



DIPLOMSKO DELO

**PREMAGOVANJE STRESA PRI DELU V
PODJETJU MIKROGRAFIJA d.o.o.**

**CONQUERING STRESS AT WORK IN
MIKROGRAFIJA LTD.**

Študent: Matej Jesenek
Naslov: Markovičeva ulica, 11, 2000 Maribor
Številka indeksa: 81566806
Redni študij
Program: Visokošolski strokovni
Študijska smer: Management
Mentor: prof. dr. Sonja Treven

Maribor, februar, 2009

PREDGOVOR

V današnjem času je postal stres nekaj vsakdanjega. Podjetja morajo skrbeti, da je nivo stresa njihovih zaposlenih čim nižji, saj prevelike izpostavljenosti stresu vplivajo na znižanje njihove delovne sposobnosti in učinkovitosti. Takšen upad pa povzroča stroške za podjetje, ki bi jih bilo morda mogoče preprečiti s primernimi instrumenti. Stres se ne pojavlja le pri določenih osebah, na nekaterih delovnih mestih, ampak lahko doleti vsakogar. Zato je potrebno poznati načine, kako se pred stresom obvarujemo ali ga preprečimo.

Pojav stresa in načine njegovega premagovanja smo vzeli pod drobnogled v podjetju Mikrografija d.o.o., tako smo lahko spoznali, kako organizacija skrbi za premagovanje stresa pri delu, glede na mnenje zaposlenih.

Motiv za izbiro te teme je bila praksa, ki sem jo opravljal v podjetju Mikrografija d.o.o., ki je eno izmed vodilnih slovenskih podjetjih na področju arhiviranja in obvladovanja dokumentov.

V uvodu je opredeljeno področje in opisan problem diplomske naloge. Predstavljen je namen naloge ter glavni cilji. Poleg tega v uvodu spoznamo osnovne trditve ter predpostavke in omejitve pri pisanju. Prav tako so tukaj predstavljene tudi raziskovalne metode, uporabljene v diplomski nalogi.

V teoretičnem delu je najprej predstavljen stres in definicije različnih avtorjev. Teoretični del se nadaljuje z opisom različnih vrst stresa, virov odpornosti na stres ter načini obvladovanja in premagovanja stresa. Sledijo pa vplivi stresa na delovnem mestu, obvladovanje in premagovanje stresa nastalega na delovnem mestu in posledice stresa.

Praktični del zajema predstavitev podjetja Mikrografija d.o.o., dejavnost podjetja, poslanstvo vizijo in cilje ter organizacijsko strukturo. Nadaljuje pa se z raziskavo stresa na delovnem mestu.

Pri nastanku diplomske naloge mi je bila v veliko pomoč mentorica dr. Sonja Treven, ki mi je dajala usmeritve in napotke pri izdelavi diplomske naloge. Zahvala gre tudi zaposlenim v podjetju Mikrografija d.o.o., ki so mi s svojo prijaznostjo pomagali pri pridobivanju potrebnih informacij o premagovanju stresa na delovnem mestu kar je pripomoglo k oblikovanju mojega diplomskega dela v celoto.

Iskreno se zahvaljujem tudi svojim domačim in najbližjim za vso pomoč in razumevanje med študijem ter predvsem za podporo pri pisanju diplomskega dela.

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	5
1.1	Opredelitev področja in opis problema	5
1.2	Namen, cilji in osnovne trditve.....	5
1.3	Predpostavke in omejitve.....	6
1.4	Predvidene metode raziskovanja	6
2	STRES	7
2.1	Kaj je stres	7
2.1.1	Prepoznavanje stresa	8
2.1.2	Vzroki za stres	9
2.1.3	Stresna reakcija	11
2.2	Vrste stresa	11
2.3	Viri odpornosti na stres.....	14
2.4	Obvladovanje in premagovanje stresa	14
2.4.1	Upravljanje časa	14
2.4.2	Fizične aktivnosti	15
2.4.3	Prehrana.....	15
2.4.4	Odločnost	16
3	STRES V ORGANIZACIJI	17
3.1	Vplivi stresa na delovnem mestu	17
3.2	Obvladovanje in premagovanje stresa, nastalega na delovnem mestu	19
3.2.1	Individualno obvladovanje in premagovanje stresa, nastalega na delovnem mestu.....	19
3.2.2	Organizacijsko obvladovanje in premagovanje stresa	21
3.3	Posledice stresa.....	23
4	PREDSTAVITEV PODJETJA MIKROGRAFIJA D.O.O.	24
4.1	Zgodovinski razvoj podjetja	24
4.2	Dejavnost podjetja	24
4.3	Poslanstvo, vizija in cilji.....	25
4.4	Organizacijska struktura	25
5	ANALIZA PREMAGOVANJA STRESA PRI DELU V PODJETJU MIKROGRAFIJA D.O.O.	27
5.1	Postopek izvedbe raziskave	27
5.2	Opis vprašalnika za ugotavljanje premagovanja stresa pri delu	27
5.3	Rezultati analize	28
6	SKLEP	39

LITERATURA IN VIRI	41
SEZNAM SLIK IN TABEL	43
PRILOGA	44

1 UVOD

1.1 Opredelitev področja in opis problema

Stres je naša reakcija na vsako spremembo, ki se ji moramo prilagoditi ali se nanjo odzvati. Večinoma ob besedi stres pomislimo na nekaj negativnega, vendar je stres tudi pozitiven, predvsem takrat ko nas spodbuja, da se spopademo z danimi izzivi. Stres je negativen kadar povzroča negativne učinke na naše telesno in duševno stanje. Stres doživljamo vsak dan, povzročajo pa ga tako negativni kot tudi pozitivni dogodki.

Pomembno je, da znamo stres prepoznati, na podlagi telesnih, čustvenih ali vedenjskih simptomov, ter da ga znamo obvladovati in premagovati, preden začne negativno vplivati na naše življenje. To velja tako za stres v našem privatnem življenju kot tudi na delovnem mestu.

Na delovnem mestu je nastanek stresnih situacij in raznih pritiskov zelo velik. Stres v takih situacijah lahko vpliva na naše delovne sposobnosti in učinkovitost, prav tako pa stres prenašamo tako na delovno mesto kot tudi iz njega, kar pomeni, da stres ne vpliva na nas le na mestu njegovega nastanka, ampak lahko negativno vpliva tudi na druga področja našega življenja.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve

Namen

Namen diplomske naloge je bil predstaviti stres, njegovo pomembnost in prisotnost v vsakdanjem življenju, tako privatnem kot tudi na delovnem mestu.

Cilji

Cilji diplomskega dela so bili:

- spoznati pojem stresa
- spoznati vzroke za nastanek stresa
- spoznati simptome za prepoznavanje stresa
- spoznati načine za premagovanje stresa
- spoznati vplive stresa na delovno sposobnost in učinkovitost
- predstaviti podjetje Mikrografija d.o.o.
- spoznati načine za premagovanje stresa na delovnem mestu v podjetju Mikrografija d.o.o.

Trditve

- stres je pomemben dejavnik, ki pozitivno ali negativno vpliva na življenje ljudi
- stres ima velik vpliv na naše delovne sposobnosti in učinkovitost
- stres lahko pozitivno ali negativno vpliva na uspešnost zaposlenih in podjetja
- naučiti se moramo premagovati in obvladovati stres
- stres je lahko tudi koristen, zato se ga moramo naučiti izkoristiti

1.3 Predpostavke in omejitve

Predpostavke:

Predpostavljamo, da je stres v našem življenju neizogiben in da ima vsak posameznik možnost pri sebi prepoznati znake stresa in njegove vzroke, ter reagirati tako, da prepreči nastanek negativnih posledic stresa.

Predpostavljamo tudi, da je v interesu poslovanja podjetja, da se trudi pomagati svojim zaposlenim pri premagovanju stresa na delovnem mestu.

Omejitve:

Pri pisanju diplomskega dela smo se omejili na pomen stresa, njegovo prepoznavanje, premagovanje in posledice, ter na premagovanje stresa v podjetju Mikrografija d.o.o..

1.4 Predvidene metode raziskovanja

Diplomska naloga predstavlja mikroekonomsko raziskavo, saj je osredotočena na podjetje Mikrografija d.o.o. kot celoto.

Uporabili smo statično metodo, saj smo preučevali nastanek stresa na delovnem mestu, njegove posledice in načine premagovanja.

V okviru deskriptivnega pristopa smo uporabili naslednje metode:

- metoda deskripcije, s pomočjo katere smo opisovali teorijo in ugotovljena dejstva;
- komparativno metodo, kjer smo primerjali enaka in podobna dejstva, pojave in ugotavljali podobnosti in razlike med njimi;
- metodo kompilacije, kjer smo primerjali dela različnih avtorjev v zvezi z izbranim raziskovalnim problemom.

Pri oblikovanju in izdelavi diplomske naloge smo uporabili domačo in tujo strokovno literaturo, podatke iz interneta, članke domačih in tujih avtorjev ter spletne strani podjetja. Uporabili smo tudi druge sekundarne vire.

2 STRES

2.1 Kaj je stres

Izraz stres izvira iz latinščine (stringere). Prvič je bil uporabljen v angleščini 17. stoletja, in sicer za opis nadloge, pritiska, težave. V 18. in 19. stoletju je stres pomenil silo, pritisk ali močan vpliv, ki deluje na predmet ali osebo (fizikalna znanost). O vplivih stresa na telesne in duševne bolezni so začeli razmišljati šele v 19. stoletju. Med različnimi avtorji, prihaja do razlikovanj glede dejanske opredelitve stresa.

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

Stres je za organizem nekakšna stereotipna, vnaprej pripravljena uvedba izrednega stanja, ki jo poleg duševnih stisk sprožijo tudi ogrožajoča poškodba, bolezen, pretiran napor, stradanje, mraz ali kakšna druga nevarnost. Stres je izjemno močno čustveno stanje, ki vse naše telo skupaj z duševnostjo preusmeri tako, kot se je v evoluciji pokazalo optimalno za preživetje (Ihan 2004, 41).

Stres pri posameznikih je motnja, ki vpliva na človekovo duševno in telesno počutje. Pojavi se takrat, ko od telesa zahtevamo, da dela preko svojih zmogljivosti. Rezultati stresa škodujejo posameznikom, družinam, družbi in organizacijam, ki lahko prav tako trpijo zaradi »organizacijskega stresa« (Heller in Hindle 2001, 766).

Stres ni le zdravstveno stanje, temveč splet telesnih, duševnih in čustvenih občutij, ki so posledice pritiskov, zaskrbljenosti in strahu. Z izrazom stres po navadi označujemo telesne simptome, ki jih povzroči povečana napetost. Neka stopnja stresa je povsem normalna, saj pomaga premagovati izzive vsakdanjosti. Previsoka stopnja stresa pa povzroči neprijetne odzive telesa (Battison 1999, 6).

Stres nastane kot posledica neravnovesja med zahtevami iz okolja in lastno usposobljenostjo (Schmidt 2001, 7).

Stres je vsesplošen pojav, s katerim se srečujemo v vseh življenjskih obdobjih. Stres povzročajo globoko zakoreninjeni vzroki, ki jih lahko odstranimo. Stres je način, s katerim se organizem odzove na vsako spremembo (Newhouse 2000, 11-12).

Stres je vpliv, ki smo mu podvrženi vsi. Določena količina stresa je koristna in nas spodbuja k večji učinkovitosti, preveč stresa pa deluje prav nasprotno (Powell 1999, 6).

Stres je reakcija organizma na dražljaje iz okolja, ki vključuje znake obrambe in prilagajanja. Pri tem je stres stanje napetosti organizma, v katerem se sproži obramba, pri čemer se organizem sooči z ogrožajočo okoliščino. Temu sledi nespecifična reakcija organizma, ki pripelje do obrambe ali do možnega upora (Plozza in Pozzi 1994, 12).

Stres je situacija alarma. Je stanje posameznikove psihične in fizične pripravljenosti, da se z obremenitvijo sooči, se ji prilagodi in jo obvlada. Pri tem so obremenitve lahko zunanje ali

pa notranjega izvora. Lahko so fizične, kemične, biološke, socialne, oziroma psihološke narave (Rakovec-Felser 1991, 47).

Stres je pogosto pojmovan kot najpogostejša bolezen moderne dobe. Je vzorec negativnih fizioloških stanj in psiholoških odzivov, ki se pojavijo v situacijah, v katerih zaznamo ogrožanje svoje dobrobiti in čutimo, da se z njim ne moremo spoprijeti (Lazarus in Folkman 1984; Hill, 2001).

2.1.1 Prepoznavanje stresa

Stres poteka v 3 fazah, ki si zaporedno sledijo (Rakovec – Felser 1991, 49):

1. V prvi fazi - fazi alarma se organizem pripravi na ukrepanje, sprostijo se energetske zaloge, duševne in telesne spremembe dvignejo našo učinkovitost ter pripravljenost na soočanje.
2. Sledi faza prilagoditve, ko se poskušajo telesni procesi normalizirati in do te faze je učinek stresa lahko pozitiven
3. Če pa je stres podaljšan, je potrebno obrambo vzdrževati, kar je za telo velik napor, energetske zaloge se praznijo, in če se v tem času nič ne spremeni, nas to vodi v fazo izčrpanosti. Takrat govorimo o negativnem stresu, za katerega so značilne spremembe na telesnem, čustvenem, mišljenjskem in vedenjskem področju. Ogroženo je tudi naše zdravje.

Če želimo stres prepoznati, ko se pojavi, moramo poznati signale, ki so zanj značilni. Te delimo v štiri skupine (Bundalo Bočič in Vidmar 2005):

- *telesni signali*: povišan srčni utrip in pritisk, pospešeno plitvo dihanje, suha usta, rdečica, mrzle dlani in stopala ipd. Negativni stres pa se pogosto povezuje z občutkom notranjega nemira in napetosti, glavoboli, bolečinami v hrbtenici, povečanim potenjem, slabostmi, prebavnimi motnjami, želodčnimi krči, pogostim uriniranjem, motnjami spanja ipd.
- *čustveni signali*: vključujejo različne stopnje tesnobe in zaskrbljenosti, negotovosti, strahov in panike, lahko pa tudi jezo, razdražljivost in vzkipljivost, pretirano občutljivost, odsotnost, občutja nemoči, obupanosti, krivde in depresije.
- *mišljenje*: običajno izstopa pozabljanje, težave s koncentracijo, manj organizirano - tudi nelogično mišljenje, počasnost in večja togost mišljenja, kar zmanjšuje kreativne potenciale posameznika. Poveča se število napak, težave pri sprejemanju odločitev, omahljivost. V ta sklop bi lahko uvrstili tudi pogosto prisotne misli, da na stvari ne moremo vplivati, da smo slabi, ničvredni in da je vse brezupno.
- *vedenje*: opozarjajo predvsem na povečano uporabo drog (alkohol, kajenje, pomirjevala, stimulansi) oz. spremembe v dotedanjih navadah, pa tudi pretirana povečanost ali izguba teka, grizenje nohtov ipd. Pomanjkanje skrbi za zdravje, prehrano, higieno. Odmikanje od socialnih stikov. Nedokončane naloge.

2.1.2 Vzroki za stres

Stres je neizogiben del življenja, različnih vzrokov stresa pa je toliko, kolikor je ljudi. Vse, česar posledica je, da se prilagodimo, je lahko stresor. Pri tem praktično ni pomembno, ali je dogodek v osnovi prijeten ali neprijeten.

Vzroke stresa lahko v grobem razdelimo v tri skupine:

❖ VEČJI ŽIVLJENJSKI DOGODKI

Večji dogodki v življenju so stresorji. Naj gre za razvezo, selitev ali počitnice, hitrejša ali večja je sprememba, večja je preobremenjenost. Če je takih dogodkov več, potem se učinki seštevajo. Naslednja tabela razvršča večje življenjske dogodke glede na stres, ki ga povzročajo. Več točk imamo, večje je tveganje, da zbolimo za katero od bolezni, ki so povezane s stresom. Avtorja tabele Holmes in Rahe sta na podlagi njune tabele ugotovila, da imajo ljudje, ki dosežejo več kot 300 točk na naslednji lestvici v posameznem letu, kar 80 % večje možnosti, da v naslednjih dveh letih zbolijo za resno boleznijo, povezano s stresom.

Tabela 1: Stresnost posameznih življenjskih dogodkov (Pislak Bali 2008, povzeto po Holmes, Rahe 1967)

Smrt zakonca	100	Sin ali hči zapuščata dom	29
Ločitev	73	Težave z zakoni in predpisi	29
Ločeno zakonsko življenje	65	Izjemni osebni dosežek	28
Zaporna kazen	63	Zakonski partner začne ali neha z delom	26
Smrt bližnjega družinskega člana	63	Začetek ali konec šolanja	26
Telesna poškodba ali hujša bolezen	53	Sprememba življenjskih pogojev	25
Poroka	50	Sprememba osebnih navad	24
Odpustitev z delovnega mesta	47	Težave s predpostavljenim	23
Zakonska poravnava	45	Spremembe v delovnem urniku	20
Upokojitev	45	Bivalne spremembe	20
Večja sprememba zdravja družinskega člana	44	Spremembe v šoli	20
Nosečnost	40	Spremembe v rekreaciji	19
Problemi v spolnosti	39	Spremembe v verskih dejavnostih	19
Prihod novega družinskega člana	39	Spremembe v družabnih dejavnostih	18
Poslovna sprememba	39	Srednje velika hipoteka ali posojilo	17
Sprememba finančnega stanja	38	Sprememba v spalnih navadah	16
Smrt bližnjega prijatelja	37	Sprememba v številu družinskih srečanj	15
Sprememba na delovnem mestu	36	Sprememba v prehrabnih navadah	15
Sprememba v zakonskih preprih	35	Počitnice	13
Zelo visoka hipoteka	31	Praznovanje novega leta/božiča brez družbe	12
Visoko posojilo	30	Manjše kršitve zakonov	11
Sprememba v delovni odgovornosti	29		

❖ VSAKODNEVNE ZAHTEVE IN NAPETOSTI

Čeprav so večji življenjski dogodki zelo stresni, so tudi relativno redki. Božič je le enkrat letno, upokojitev pa le enkrat v življenju. Obstajajo pa še manjša vznemirjenja, s katerimi se soočamo praktično vsak dan: prometna gneča, vzgoja otrok, denarne težave. Ker se pojavljajo tako pogosto in ker nanje sploh nismo pozorni, nam lahko povzročajo največ težav.

Vsakodnevni vzroki stresa vključujejo (Pislak Bali 2008):

- * *Stresi iz okolja:* naše fizično okolje je lahko vzrok za stres, na primer soseska, v kateri živimo (onesnaženost okolja, vključno s hrupom, neprimerni pogoji bivanja, okolje, kjer je velika verjetnost, da postanemo žrtev nasilja).
- * *Stresorji, ki so povezani z odnosi z bližnjimi:* vsakodnevni problemi s partnerjem, prijatelji, starši (težave s potomci, prepiri s partnerjem).
- * *Stres na delovnem mestu:* v družbi, kjer se uspeh v življenju pogosto enači z uspešno kariero, je lahko ta vrsta stresa zelo pomembna. Stresor je lahko nezadovoljstvo z delovnim položajem, konflikti s sodelavci, preobremenjenost.
- * *Socialna situacija:* tudi ta lahko povzroči stres. Revščina, izoliranost, nezaposlenost, pomanjkanje socialne podpore, vse to je lahko vzrok za stres.

❖ NOTRANJI VZROKI STRESA

Že pred približno petdesetimi leti so znanstveniki med raziskovanjem povezanosti med čustvenim pretresom in srčnim infarktom odkrili, da se večina posameznikov, pri katerih so takšno povezavo potrdili, podobno odziva na pritiske iz okolja. Kasneje so njihove ugotovitve strnili v opis vedenjskega vzorca, ki so ga imenovali "tip A". Gre za podobo človeka, ki je nepotrpežljiv, pretirano tekmovalen, razdražljiv in se mu neprestano mudi. Ljudi, pri katerih prevladuje ta vzorec vedenja, njihov odnos do življenja, prepričanja in pričakovanja neprestano vodijo v konflikte z okoljem, ki ga želijo imeti pod nadzorom. Ob še tako blagem čustvenem pretresu sprožijo burno stresno reakcijo, ki pa je pogosto močno pretirana glede na objektivne okoliščine.

Ločimo dva tipa osebnosti, in sicer tip A in tip B.

Osebe tipa A so dokaj prepoznavne, saj je v njihovi naravi, da so nadvse tekmovalni in se nenehno ženejo za novimi dosežki. Zmeraj si zastavljajo nove cilje, ki jih želijo doseči pred drugimi. Te osebe ne prekrivajo svoje tekmovalnosti in zmagovanje je za njih življenjskega pomena. Ljudje, ki pripadajo temu tipu osebnosti potrebujejo nenehno priznanje in hvalo, če pa jim kak načrt ne uspe pa lahko postanejo tudi napadalni. Za ljudi tipa A je bolj verjetno, da bodo zboleli zaradi posledic stresa kot ljudje tipa B.

Ljudje tipa B pa so bolj sproščeni tako pri delu kot pri zabavi in niso nič bolj ravnodušni do uspeha, le da ga dosegajo na bolj umirjen način. Pripadniki tipa A dosegajo podobne cilje kot pripadniki tipa B, vendar pri tem redkeje kažejo znamenja tesnobe in so veliko manj pod vplivom stresa.

2.1.3 Stresna reakcija

Uspeh obvladovanja stresa je v veliki meri odvisen od poznavanja stresne reakcije. Stresna reakcija je zaporedje kompleksnih telesnih odzivov na zahteve, s katerimi se soočamo. Stres se sproži ob subjektivni oceni, da smo ogroženi. To oceno naredijo možgani. Ocena pa ne nastane samo na osnovi neposrednih zaznav, ampak predvsem na osnovi preteklih izkušenj. Pri tem pa seveda ni nujno, da trenutna situacija objektivno ustreza pretekli izkušnji. Kot vzroki ali stresorji lahko delujejo zelo različni dražljaji - od preprostih fizičnih dražljajev do namišljenih ali potencialnih groženj, težav, ki jih človek predvideva, strahov, travmatičnih spominov. Telesna reakcija na stres je povezana z avtonomnim oziroma nehotnim živčnim sistemom, ki ni pod vplivom naše volje. Možgani pripravijo telo na reakcijo "boj ali beg". V osnovi gre pravzaprav za koristno reakcijo. Stres naš organizem preusmeri tako, kot se je v evoluciji izkazalo optimalno za preživetje.

2.2 Vrste stresa

Tako kot definicije stresa, tudi vrste stresa različni avtorji opredeljujejo drugače. Tako dobimo več delitev stresa.

Ena izmed njih je delitev na eksogeni stres (eksogen, gr.: ki deluje od zunaj, zunanji) in endogeni stres (endogen, gr.: ki deluje od znotraj, notranji), ki ga lahko preprečimo.

Zunanje dejavnike, ki povzročajo eksogeni stres, je potrebno sprejeti in po najboljših močeh omejiti nevšečnosti, ki jih povzročajo. Najbolj razširjeni zunanji dejavniki stresa so povezani s službo, delovnim časom in potjo na delo in domov. Na te stresne situacije se je potrebno navaditi, saj je možno le tako doseči povečano količino življenjske energije.

Notranje dejavnike, ki povzročajo endogeni stres, ustvarjamo sami, in se jim lahko tudi zlahka izognemo. To so kajenje, neprimerna prehrana, pesimističen odnos do sveta, predolgo gledanje televizije. Notranji stresi igrajo mnogo bolj pomembno vlogo, kot si predstavljamo in jih je tudi veliko več kot zunanjih stresov (Newhouse 2000, 19-20).

Prav tako poznamo delitev na kratkotrajni in dolgotrajni stres. Nekaj stresa potrebujemo, saj nam omogoča, da se osredotočimo, sprejemamo odločitve in delujemo pozitivno. To lahko primerjamo z občutki, ki nas navdajajo, kadar se približuje za nas pomemben dogodek. Telo se odzove na pritisk, potem ko dogodek mine, pa se znova sprostimo in telo spet deluje normalno. To je kratkotrajni stres. Kadar pa postane pritisk ali stres tako intenziven, da se ne moramo sprostiti začutimo nemoč in stisko. Izgubimo nadzor nad seboj, ne moramo več izpolnjevati zahtev, ki nam jih postavljajo, in začnemo se slabo počutiti. To je dolgotrajni stres, ki je lahko posledica tako notranjih kot tudi zunanjih dejavnikov, kot so spremembe načina življenja, ki povzročijo negotovost in tesnoba, slabi odnosi doma ali na delovnem mestu, negativna samopodoba in pomanjkanje spodbud ali nadzora, prizadeta čutila zaradi hrupa, vročine, mraza ali vlage, pritisk skupine ali prevelika gneča (Battison 1999, 6).

V našem življenju smo prisiljeni uravnavati razmerje med izzivi iz okolja in našo usposobljenostjo za njihovo obvladovanje. Naravni stres se pojavi kot posledica občutka ogroženosti, ali ugodja in ga pozna vsako živo bitje. Deli se v dve različni skrajnosti. Ena stran je obrambena reakcija preživetja, ki je pomagala človeštvu obstati in druga stran, prijetni stres, ki ga doživljamo kot čudovite trenutke in ugodje. Stres, kot posledica občutka ogroženosti se pojavi kot reakcija na nevarnosti iz okolja. Ima nalogo obrambe, pobega ali

napada. Stres je v primerih ogroženosti naravna reakcija in ni škodljiva telesu. Telo v delovanju in gibanju (napadu ali pobegu), porabi pripravljene nakopičene snovi in se po prenehanju nevarnosti, spet samo uravnoteži na normalno delovanje. Kadar pa imamo občutek da bomo izzive zlahka obvladali, pa občutimo stres kot občutek ugodja ali prijetni stres. V takem primeru občutimo željo po čimprejšnjem delovanju in doživljamo prijeten, vznemirljiv občutek pričakovanja pred doživetjem. Prav doživljanje prijetnega stresa pa je tudi najboljša obramba proti umetnemu stresu.

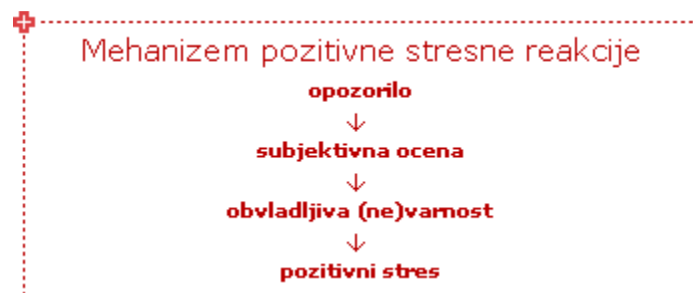
Umetni ali škodljivi stres pa se pojavi, kadar zahteve presegajo naše sposobnosti. Umetni stres mu pravimo zato, ker ga narava ne pozna. Je izum človeka, in je stranski proizvod urejene družbe, ki nam vsiljuje vedno višje zahteve. Škodljivi stres se lahko naučimo obvladovati, drugače on obvladuje nas (Schmidt 2001, 9-11).

Pozitiven in negativen stres

Stres ima lahko pozitiven ali negativen vpliv na nas. Pomembno je, da poznamo znake stresa, da vemo, kdaj za nas predstavlja nevarnost, in kako lahko sami kontroliramo oz. obvladujemo stresne situacije. Telo se odzove na stres ne glede na to, ali je stres pozitiven ali negativen. Pomembno pa je predvsem to kako se telo odzove. Besedo stres v zadnjih desetletjih pogosto uporabljamo, včasih morda prepogosto, saj že običajno oviro, zaplet ali nevšečnost v življenju radi imenujemo s tem izrazom.

Vsakdanje stresne razmere, za katere možgani ocenijo, da jih lahko obvladamo, sprožajo pozitivne učinke stresa: sproščati se začeta adrenalin in noradrenalin, ki omogočita, da smo povsem budni in osredotočeni, polni energije, telesno pripravljene in pozorni. Učinkovitost organizma se močno poveča.

Slika 1: Pozitivna stresna reakcija



Znanstveniki ugotavljajo, da omejena količina stresa, niti ni tako slaba. Relativno blag in časovno omejen stres, ki ga lahko nadzorujemo, je poživljajoč in v njem uživamo. V subjektivnih mejah (to pomeni, da se od posameznika do posameznika razlikuje) blagega stresa delamo hitreje in bolj učinkovito, prav tako pa smo s svojimi dosežki bolj zadovoljni. To je povezano s sproščanjem adrenalina in noradrenalina, ki naš organizem pripravi na akcijo in izboljšata našo sposobnost, da se takoj soočimo s situacijo, in večjo količino pozitivnih občutkov v možganih. Da bi stres za nas bil spodbuda, moramo situacije seveda razumeti in zaznati kot takšne, ki nas ne ogrožajo.

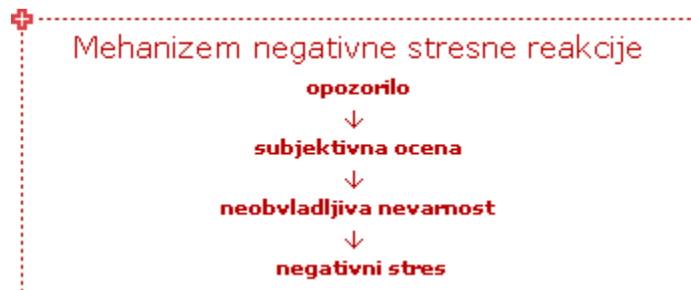
Pri osebah, ki so pod vplivom pozitivnega stresa, se pojavljajo:

- evforičnost, zanesljivost, vznemirjenost, velika motiviranost;
- razumevanje, pripravljenost priskočiti na pomoč, družabnost, prijaznost, ljubeznivost, občutek zadovoljstva in sreče;
- umirjenost, uravnovešenost, samozavest;
- ustvarjalnost, učinkovitost, uspešnost;
- sposobnost jasnega in racionalnega mišljenja, odločnost;
- marljivost, živahnost, vedrost, nasmehanost;

Stres predstavlja za večino ljudi nekaj slabega. Predvsem kot stres prepoznavamo določene situacije ki so nam grenile življenje, težave v zakonu, izguba ljubljene osebe, finančni problemi in prevladujoč občutek spodletelosti. V teh primerih se ljudje v resnici spominjamo stiske ali negativnega stresa, ki ga lahko imenujemo tudi škodljivi stres. Če takega stresa ne preprečimo oziroma odpravimo, lahko povzroči upad učinkovitosti, zmogljivosti in nastanek bolezni. Negativen stres so emocionalni in psihični pritiski, ki povzročajo obolenja in so posledica kratkotrajnega stresnega vpliva ali dolgotrajne izpostavljenosti stresnim situacijam. Pojavi pa se takrat, kadar se začnejo kopičiti zahteve, za katere imamo občutek, da jih ne bomo zmogli. Če presodimo da zahteve presegajo naše sposobnosti, pride do preobremenitev, ki lahko porušijo krhko ravnovesje stresa. Prav tako pa lahko negativen stres povzroči tudi odsotnost zahtev, katere posledica je lahko zdolgočasenost. V tem primeru se stresno ravnovesje poruši zaradi sposobnosti, ki presegajo zahteve.

Kadar so zunanji pritiski preveliki, se celotno delovanje organizma preusmeri v odzive za preživetje. Spremenita se naše zaznavanje in obnašanje.

Slika 2: Negativna stresna reakcija



2.3 Viri odpornosti na stres

Vsakdanje življenje je za večino ljudi polno fizičnih, psiholoških, socialnih in kulturnih stresorjev, zato o stresu ne razmišljamo kot o redkem dogodku, marveč kot o sestavnem delu življenja, in ga obvladujemo na različne načine in z različnimi sredstvi. Viri raznih vrst nam omogočajo poravnavanje s stresorji (Selič 1999, 63-65; povz. po Tomori 1990).

- * *Mentalni viri* – denar in vse potrošne dobrine (hrana, obleka, stanovanje), s pomočjo katerih je možno izpolnjevati najrazličnejše zahteve okolja in družbe ter zadovoljevati svoje potrebe.
- * *Fizični viri* – fizični atributi neke osebe, kot so telesna moč, zdravje in privlačnost, lahko v mnogočem olajšajo poravnavanje s stresom. Zunanji videz je dobrodošel pri vzpostavljanju socialne mreže.
- * *Intrapersonalni viri* – so notranje sile posameznika in neredko ključni element pri poravnavanju s stresom. Med njimi izstopajo samopodoba in samovrednotenje, občutek lastne vrednosti.
- * *Informacijski in izobrazbeni viri* – Stres pomagajo obvladovati tako splošno znanje kot tudi specifične informacije.
- * *Kulturni viri* – Kultura s svojimi tradicijami, običaji in rituali predstavlja okvir in daje ljudem občutek skladnosti, povezanosti in zavest o smiselnosti življenja, kar vse pozitivno vpliva na obvladovanje vsakdanjih napetosti in obremenitev.

2.4 Obvladovanje in premagovanje stresa

Stres najpogosteje obvladujemo z dvema mehanizmoma. Za prvega, obrambnega, je značilno, da podzavestno popačimo resničnost v upanju, da se bo položaj spremenil, ne da bi se morali za to potruditi. Takšno razmišljanje ima negativne posledice, saj tako iščemo razloge za nespametno vedenje. Drugi odzivni mehanizem je zavestna privolitev in sprejemanje, ki omogoča prilagajanje spremembam.

Pri spopadanju s stresom so najpogostejši štirje pristopi:

- * *Spreminjanje razmer* – temeljne odločitve, kot je preselitev; ali preprosta dejanja, kot je namestitev boljše osvetljave.
- * *Izboljševanje zmožnosti za obvladovanje stresa* – učenje novih veščin, kot so samopotrjevanje ali sprostitvene tehnike.
- * *Spreminjanje zaznavanja položaja* – spodbuja k drugačnemu dojetju različnih pritiskov, v katerih naj bi namesto groženj videli izzive.
- * *Spreminjanje vedenja* – spreminjanje vsakdanjih navad, upočasnitev ritma življenja, več telovadbe, omejitve alkohola in izboljšave pri prehranjevanju (Battison 1999, 24).

2.4.1 Upravljanje časa

Tesnoba se začne pojavljati, kadar smo z časom na tesnem, seznam opravkov pa je neznansko dolg. Takrat postanemo prenapeti. Prva stvar, ki jo žrtvujemo, kadar poskušamo postoriti vse

kar smo si zadali, je čas, ki ga imamo zase. Da lahko zastavljene cilje tudi dosežemo je pomembno, da si postavljamo stvarne in dosegljive cilje in si vnaprej določimo koliko časa potrebujemo za določeno nalogo. Takoj ko nam uspe uskladiti urnik tako, da nam ostane tudi nekaj prostega časa zase, moramo začeti ta čas tudi uporabljati za počitek in sproščanje, saj bo sicer ves trud zaman.

Priporočljiva je tudi priprava dnevnega seznama opravil, vendar samo, če pomaga izboljševati organizacijske veščine, v nasprotnem primeru predstavlja le še eno opravilo več. Sezname opravil lahko sestavimo tudi za 2 – 3 dni naprej in jih razvrstimo po pomembnosti. To nam olajšuje pregled nad našimi opravili in omogoča boljše načrtovanje.

2.4.2 Fizične aktivnosti

Eden izmed pomembnejših načinov za obvladovanje in premagovanje stresa so redne fizične aktivnosti. Sem štejemo hojo, kolesarjenje, plavanje, tek, aerobiko, jahanje in druge.

Fizična nedejavnost resno prizadene zdravje, saj upočasni presnovo, vpliva na zvišanje krvnega tlaka in telesne teže ter povečuje tveganje za razvoj bolezni srca in ožilja. Mišice, vključno s srčno, ne delujejo dovolj učinkovito, zato postajamo vse bolj brezvoljni in utrujeni. Redne fizične aktivnosti, so eden izmed osnovnih pogojev za premagovanje stresa, saj nam pomagajo odpraviti odvečni adrenalin ter ohranjati umsko in telesno čilost. Pri izbiri vrste aktivnosti, moramo izbrati takšno, ki nam najbolj ustreza, saj lahko neprimerne fizične aktivnosti stres še stopnjujejo. Tukaj gre predvsem za tekmovalne športe. Pri ustrezni izbiri vrste aktivnosti pa moramo upoštevati tudi količino vaj, saj lahko pretiravanje prej škodi kot koristi.

2.4.3 Prehrana

Ustrezna prehrana vpliva na naše počutje in zdravje. Pomembno je, da uživamo raznoliko hrano in da z njo ne pretiravamo, saj lahko le tako našemu telesu zagotovimo vse snovi, ki jih potrebuje za optimalno delovanje. Če uživamo le določeno vrsto hrane to za telo pomeni, da redno dobiva le določene snovi, ki jih potrebuje, drugih pa nikdar. To pa lahko ima v daljšem roku negativne posledice za naše počutje in tudi zdravje. Zato je izjemno pomembno, da s svojo izbiro prehrane redno telesu zagotavljamo vse potrebne sestavine. Prednost moramo dajati živilom z veliko vitamini, nenasičenimi maščobnimi kislinami, antioksidanti in neprečiščenimi ogljikovimi hidrati.

Ne smemo pa pretiravati z uživanjem določenih snovi, ker lahko ima pretirana uporaba določenih živil negativne stranske učinke za naše telo in počutje. Tako lahko kofein in nikotin stopnjujeta stresni odziv telesa saj spodbujata tvorjenje adrenalina. Zato moramo ob občutku napetosti omejiti uživanje pravega čaja in kave ter cigaret ob katerih se bomo morda res počutili pomirjene, vendar bo pritisk ostal, kajenje pa bo imelo negativne učinke na naše zdravje. Za razliko od kofeina in nikotina pa je lahko alkohol sestavina zdrave prehrane, če ga uživamo v zmernih količinah. Njegovi pozitivni lastnosti sta, da zmanjšuje nevarnost srčnega infarkta in daje občutek sproščenosti. Nasprotno pa lahko pretirano pitje alkohola pripomore k depresivnosti in povišanju krvnega tlaka ter drugim negativnim učinkom.

2.4.4 Odločnost

V svojem življenju moramo znati usklajevati več področij, ki se včasih lahko prekrivajo in jih ni vedno možno čisto razdeliti. Vsak dan imamo veliko obveznosti, ki jih želimo in moramo izpeljati ter uresničiti. Tako v poslovnem, kot tudi privatnem življenju je veliko zahtev. Če jih ne moramo uresničiti ima to negativne posledice na naše življenje, lahko tudi zdravstveno stanje. Če smo nagnjeni k pasivnosti, bomo verjetneje postavljali želje drugih pred svoje. Naše želje, ter zahteve domačih ali nadrejenih na delovnem mestu se pogosto ne ujemajo, zato se moramo naučiti odločnosti. V nasprotnem primeru se stanje ne bo nikdar izboljšalo. Lahko se le poslabša.

Biti odločen še ne pomeni biti napadalen ali brezobziren do drugih pomeni le, da želimo uveljavljati svoje pravice:

- biti, kakršni ste;
- reči da ali ne;
- upoštevati svoje lastne potrebe;
- izražati svoje mnenje in prepričanje;
- pričakovati, da vas drugi poslušajo in spoštujejo;
- da vam kaj spodleti;
- prevzeti odgovornost za svoje ravnanje;
- da se ne strinjate;
- sami odločiti, kaj je za vas najpomembnejše;
- biti odločni brez občutka krivde.

Pri odločnem nastopanju pa nam bo pomagalo, da se naučimo reči ne, kadar je to za nas pomembno, brez da se oziramo na pritiske in ugovarjanja. Odpravljati moramo nejasnosti, kar pomeni, da zahtevamo navodila, ki so razumljiva in nedvoumna. Tako preprečimo nastanek nesporazumov in nejasnosti. Pri tem je velikokrat v pomoč tudi sposobnost pogajanja, ki pomaga zmanjševati napetosti, kadar lahko ponudimo sporazum. Znati pa moramo tudi odkrito priznati, kadar smo naredili napako in sprejemati kritike.

3 STRES V ORGANIZACIJI

3.1 Vplivi stresa na delovnem mestu

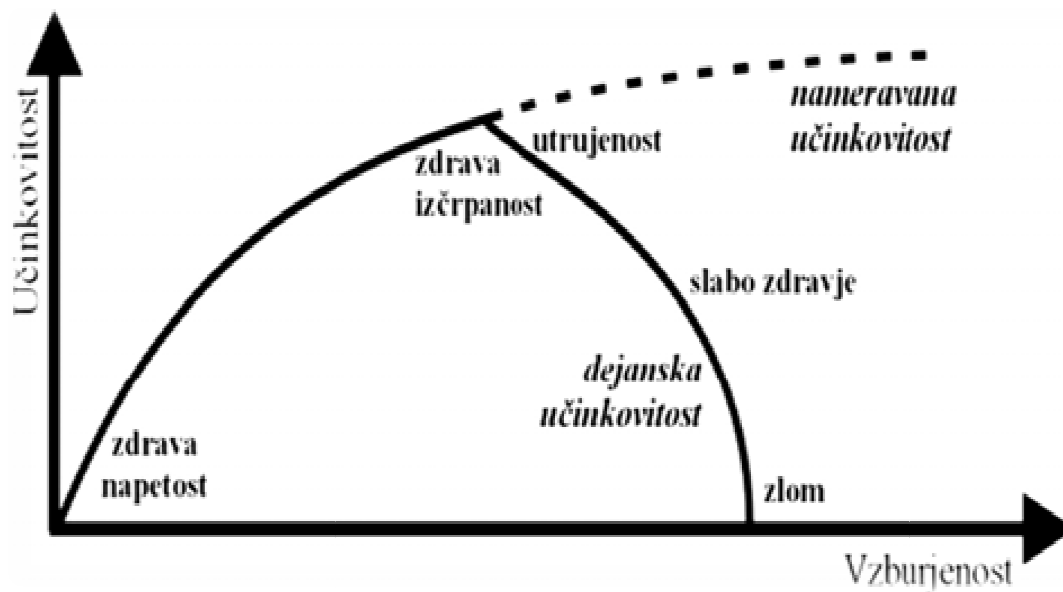
Delovno mesto kot varno in zdravo okolje, v katerem lahko zaposleni ali posameznik najde dolgoročno zadovoljstvo, postaja vedno težje dosegljivo. Ekonomski trendi, vedno večje zahteve trga, tehnologija in filozofija vodstva k povečanju storilnosti, hitrega tempa življenja, so pokazatelj, da se stres pojavlja ne samo na delovnem mestu ampak tudi na drugih področjih življenja posameznika (Heller in Hindle 2001).

V mnogih podjetjih niso seznanjeni s posledicami stresa na delovnem mestu. Posledice neučinkovitosti posameznikov pripisujejo drugim dejavnikom in ne stresu. Stres in preobremenjenost pa zmanjšujeta celotno in normalno delovanje zaposlenih. Posledice stresa se odražajo (Heller in Hindle 2001):

- v zmanjšanju učinkovitosti pri delu in
- v stroških poslovanja

Po Evansu in Russllu (1992) povzamemo model Petra Nixona, kardiologa iz Velike Britanije, ki je proučeval posledice stresa na človekovo delovanje. Nixon je predpostavil, da je človek utrujen zaradi trdega dela in premalo počitka. Predpostavljal je, da lahko človek to neravnotežje popravi tako, da se dobro spočije, vzpostavi ravnotežje ter si ponovno nabere moči za delo in življenje. Če se takšna utrujenost in nihanja ponavljajo, se nam zgodi, da smo utrujeni, pred nami pa je še veliko nedokončanega dela in nalog. Prepričani smo, da bomo kos zahtevam, ki jih bomo z večjo delavnostjo razrešili. Naša predvidevanja držijo, če še nismo šli preko vrha krivulje, tako lahko resnično povečamo svojo učinkovitost. Problem se pojavi, če je naša učinkovitost že dosegla vrhunec zaradi ponavljajočih se nihanj in bo naša učinkovitost zaradi stresa in vzbujenosti pričela padati. Znajdemo se v začaranem krogu izčrpanosti, postajamo vedno bolj utrujeni, otopeli, nesposobni in nezmožni, kljub želji opraviti delo kvalitetno. Kljub temu smo sprva in vedno znova prepričani, da znamo delo opraviti dobro, zato povečamo napore in se še bolj trudimo, a pri tej oceni nismo objektivni. Tako pride sčasoma do zloma. Nixon (po Evans in Russell 1992) je razvil pot, katero posameznik prehodi od zdrave in običajne utrujenosti, do izčrpanosti in nemoči. Ta pot je prikazana na sliki 3.

Slika 3: Krivulja človekovega delovanja (Evans in Russell 1992)



S problemom učinkovitosti so se ukvarjali tudi drugi. S povezavo med stresom in delovanjem zaposlenega po avtorjih George in Jones (1996) so predpostavili, da nizka stopnja stresa stimulira telo in povečuje zmožnost reagiranja na delovne zahteve. Ob izpostavljanju manjših in kratkotrajnih pritiskov na posameznika, ti učinkujejo tako, da posameznik dela bolje, intenzivneje in hitreje. Lahko tudi rečemo učinkoviteje. Predpostavlja se, da ima lahko celo zmerna stopnja stresa, ki je prisotna daljše obdobje, dolgoročne negativne posledice na delovanje, saj kontinuirana intenzivnost stresa, izčrpava posameznika in zmanjšuje njegove vire energije, medtem ko lahko velika stopnja stresa ovira zaposlene pri opravljanju svojega dela (Robbins, 1996). Prelomna točka je odvisna od osebnostne lastnosti, psihosocialnih dejavnikov posameznika ter njegove odpornosti na stres.

Podobno kot Nixon pa se je s problemom učinkovitosti ukvarjal tudi Yorkes-Dodsonov. V njegovem zakonu opredeljuje in pravi, da ima določena raven stresnih vzburljenj pozitiven vpliv na učinkovitost pri delu. V svoj model je vključil dve skrajnosti, saj je predpostavljal, da smo ljudje brez pozitivne ali negativne spodbude sposobni opravljati svoje delo, vendar smo pri tem počasni in neučinkoviti. Prva skrajnost je pozitivna spodbuda: motivacija in spodbuda z denarno nagrado, druga skrajnost je negativna spodbuda oziroma kaznovanje z elektrošoki in z njo povezan strah pred njim. Zagotovo oba dejavnika delujeta na zaposlenega stresno. Temu moramo prišteti še vsakdanji stres, v vsakdanjem življenju posameznika. Pozitivna spodbuda, denarna nagrada naj bi bila po njegovem mnenju ravno prava spodbuda za najvišjo učinkovitost zaposlenih. Negativna spodbuda, kazen, zaposlene stresno obremenjuje, in so zaradi tega nesposobni opraviti delo učinkovito. Zaradi nakopičenega stresa začnejo zaposleni delovati pod optimalno raven, kar se kaže tudi v učinkovitosti organizacije (Powell 1999).

3.2 Obvladovanje in premagovanje stresa, nastalega na delovnem mestu

Stresu in njegovim posledicam se lahko izognemo s pozitivnim odnosom do svojega okolja. Tisti, ki to zmorejo, imajo poleg svojega poklica tudi druge interese in znajo izrabiti čas, ko niso v službi. Ne zanima jih samo služba, temveč tudi druga področja, ki hranijo njihovega duha, zato živijo razmeroma zadovoljno. Vzamejo si čas za branje, telesno vadbo, meditacijo, večere s prijatelji, čas zase, za družino, obiskujejo različne tečaje, se izobražujejo ali pa se ukvarjajo z drugimi konjički. Če samo delamo, se nazadnje – čeprav nas delo zadovoljuje – zломimo. Preveč se namreč posvečamo eni sami stvari. Zato začnemo stagnirati, postanemo predvidljivi, neinovativni ali celo zdolgočaseni. Pomembno je predvsem to, da si ustvarimo uravnoteženo življenje, usmerjeno v vsestranski razvoj naše osebnosti.

Iz tega lahko sklepamo, da izvira večina stresa, ki ga občutimo, iz našega odnosa do stresorjev, našega mišljenja, oklepanja navad in vedenjskih vzorcev. Zato se je pri prizadevanjih za preseganje stresa v delovnem okolju treba zavedati, da ne bomo vsega rešili samo z ukrepi v podjetju, ampak se mora s premagovanjem stresa spoprijeti vsak posameznik ter temu prilagajati način življenja (Božič 2003, 95-96).

3.2.1 Individualno obvladovanje in premagovanje stresa, nastalega na delovnem mestu

Zavedanje o vzrokih stresa je prvi korak k učinkovitemu obvladovanju stresa (Božič 2003, 33). Učinkovito obvladovanje stresa je pogojeno s pridobivanjem spretnosti, s katerimi je omogočeno ravnovesje med zahtevami in sposobnostmi vzdrževanja normalnega stresa in se čim redkeje in previdneje podati v predele škodljivega stresa.

Preden želimo storiti karkoli za izboljšanje razmer na delovnem mestu, moramo poiskati vzroke za težave, ki so lahko v:

- * *naravi dela, ki ga opravljamo*: delovne razmere, pogosta potovanja, moteči vplivi hrupa, vročina,...
- * *nezadovoljstvu s kariero*: nenapredovanje, presežek kadrov, nizka plača in ugled;
- * *vprašanju organizacijske strukture*: preverjanje, nadzor, slaba povezava s sodelavci;
- * *komunikaciji z ljudmi*: trenja med zaposlenimi, uradna politika delodajalca, nacionalizem ali seksizem, zapostavljanje zaradi starosti;

Glavni povzročitelji stresa in šibkega duševnega zdravja so življenjske preizkušnje in pomanjkanje določenih sposobnosti. Ljudje, ki trpijo zaradi stresa in duševnih težav imajo škodljive vedenjske vzorce in pomanjkljive sposobnosti za premagovanje stresa. Enako kot smo se naučili delovanja in mišljenja, ki nam povzročata stres, si lahko pridobimo nove veččine in se naučimo spreminjanja škodljivih vedenjskih in miselnih vzorcev.

Spodaj je navedenih 12 korakov, ki so lahko v pomoč pri dolgoročnem odpravljanju napetosti in vodijo do trdnega duševnega zdravja. Izpeljati jih je potrebno v takšnem vrstnem redu, kot so zapisani:

1. Sprejmimo odgovornost za svoje življenje

Za svoje misli, dejanja, čustva, odločitve in njihove posledice smo odgovorni sami. Če te odgovornosti ne bomo sprejeli, si namreč ne bomo prizadevali za spremembo, ampak bomo za svoj način mišljenja in čustvovanja krivili neprijazno življenje in druge ljudi.

2. Postanimo prilagodljivi

Potrebe imamo vsi, v stresu pa smo samo, kadar te potrebe postanejo prevelike. Sprejmimo filozofijo prilagodljivosti – spremenimo, kar lahko, prilagodimo pa se tistemu, česar ni moč spremeniti. Znebimo se črno-belega in skrajnostnega načina razmišljanja in iz svojega besedišča črtajmo besedo »moram«.

3. Sprejmimo resničnost kot mešanico dobrega in slabega

Sprijazniti se je potrebno s tem, da je svet nepravičen, da se včasih zmotimo, da se stvari spreminjajo in da okoliščine niso vedno jasne oz. samo črne ali samo bele. Svet in mi sami smo mešanica dobrega in zla. Nihče ni samo slab ali samo dober, in najbolje je, da se s tem sprijaznimo.

4. Uživajmo v trenutkih

Človek se mora kdaj pa kdaj ustaviti in razmisliti o svetu in svojem mestu v njem. Prav je, da si zastavimo cilje, vendar ne smemo biti njihovi sužnji. Uživati je potrebno v potovanju do cilja, ne le v samem cilju. Namerno spreminjajmo tempo svojega življenja: dejavnim obdobjem naj sledijo obdobja miru. Privoščimo si smeh, zabavo, spremembe in ustvarjalnost.

5. Naučimo se živeti s frustracijami

Človek z namernim izpostavljanjem težkim in neprijetnim situacijam razvije odpornost na frustracije. Take situacije obravnavajmo kot izziv in ne le kot nekaj, čemur se je treba izogniti. Odziv »tega ne prenesem« zamenjajmo s »to mi sicer ni všeč, vendar lahko prenesem«. Frustracije so nujen del življenja in so pomembne za osebni razvoj.

6. Skrbimo zase in se imejmo radi

Ljudje smo zmotljiva bitja, zapletena mešanica dobrega in zlega, moči in slabosti. Sprijaznimo se s svojo edinstvenostjo. Sami sebe imejmo radi, ali pa se vsaj potrudimo in v sebi poiščimo strani, ki nam bodo všeč. Skrbimo zase in se ne odzivajmo na privzgojene občutke krivde. Skrbimo za svoje telo, uživajmo zdravo hrano in bodimo telesno dejavni. Do sebe bodimo radodarni.

7. Izražajmo pozitivna in negativna čustva

Svoje misli, vtise in čustva izražajmo odkrito in samozavestno, ne da bi posegali v pravice drugih. Naučimo se reči »ne«. Sprijaznimo se s tem, da imamo ljudje različne želje in potrebe, in da so razlike med nami pogosto vir jeze, žalosti in razočaranja, ki jih ne smemo skrivati. Ne pozabimo na zdravilnost smeha.

8. Prizadevajmo si za uresničitev naših ciljev

Odločimo se, kaj pričakujemo od življenja in kaj je za nas pomembno. Za vsako področje življenja posebej si določimo kratkoročne in dolgoročne cilje. Cilji so potrebni, ker dajejo življenju smer in pomen. Bodimo vztrajni, a prilagodljivi. Cilji morajo biti med seboj usklajeni in ne preveč zahtevni. Zavedajmo se, da je vsak dolgoročen cilj povezan s kratkoročnimi frustracijami.

9. Razmišljajmo racionalno in ustvarjalno

Namesto nekritičnega sprejemanja tujih nasvetov za vsak problem, poiščimo lastno rešitev. Vedno preverimo, ali so na voljo še kakšne druge možnosti. Premislimo, kakšna prepričanja so nam vcepili starši. Bodimo pozorni na miselno togost in izkrivljeno logiko. Postanimo gospodar svojega življenja. Spodbujajmo ustvarjalnost in spontanost.

10. Upravljajmo s svojim časom in vzdržujmo ravnotežje

Prizadevajte si za ravnotežje med delom in prostim časom, med družino in prijatelji, med samoto in družabnostjo. Zavedajte se svojih ciljev in si določite svoj urnik in svoje prednosti. Kdaj pa kdaj si vzemite čas za kritičen razmislek o svojih vrednotah in življenjski uravnoteženosti.

11. Poiščimo si konjiček in zanimive dejavnosti

Preizkusimo različne vrste dejavnosti, dokler ne najdemo nečesa, kar nas resnično veseli in izpolnjuje. Začnimo se ukvarjati z novim hobijem, naj nam ne bo škoda časa in truda. Če nam prvi hobi ne bo ustrezal, si poiščimo še druge, čim pestrejšje dejavnosti.

12. Razvijajmo in ohranjajmo odnose

Prijateljstvo je treba razvijati in negovati. V stikih z drugimi bodimo iskreni in pozorno poslušajmo. Ljudi sprejemajmo takšne, kakršni so, in jih ne poskušajmo spremeniti. Ne bodimo prestrog kritik. Razvijajmo široko mrežo znancev in prijateljev ter organizirajmo redna srečanja z njimi. Spoštujmo ljudi, s katerimi smo lahko sproščeni in taki, kakršni smo v resnici (Powell 1999, 138-139).

3.2.2 Organizacijsko obvladovanje in premagovanje stresa

Za preprečevanje stresa, nastalega na delovnem mestu in delovno pogojenih zdravstvenih težav, morajo biti organizacije pozorne na:

- * *Planiranje delovnega časa.* Planiranje delovnega časa naj bo tako, da ne povzroča trenj med dolžnostmi in odgovornostmi v zasebnem življenju. Delovni čas naj bo fiksni in predvidljiv.
- * *Participacija/nadzor.* Zaposlenim je potrebno omogočiti sodelovanje pri odločitvah in ukrepih, ki so vezane na njihovo delovno mesto.
- * *Obremenjenost z delom.* Organizacija mora zagotoviti, da je dodelitev dela v skladu z znanji in sposobnostmi posameznega zaposlenega.
- * *Vsebina dela.* Delovne naloge naj bodo oblikovane tako, da zaposlenim dajejo občutek smiselnosti dela.
- * *Vloge in odgovornosti* morajo biti jasno definirane.
- * *Socialna okolica.* V organizaciji naj bo omogočeno medsebojno sodelovanje, predvsem podpora in ustrezna pomoč med sodelavci.
- * *Prihodnost.* Nejasnostim v zvezi z varnostjo delovnega mesta in obeti kariere se je potrebno izogibati, ob tem pa je potrebno nenehno spodbujati zaposlene za učenje in širiti zaposlitvene zmožnosti (Levi 2004, 4-5).

Organizacije bi morale za zaposlene organizirati različna zaupna svetovanja, ki bi jim bila v pomoč pri premagovanju problemov, uvajati sprostivne tehnike kot del usposabljanja za delo, poskrbeti za treninge obvladovanja nerutinskih situacij in zaposlene naučiti prepoznavati dejavnike, ki povzročajo psihične obremenitve, da bi se nanje pravilno odzvali (Marcon 1998).

Dolžnosti delodajalcev pri omejevanju in odpravljanju stresa so, da:

- si prizadeva preprečiti stres v organizaciji;

- oceni tveganje za nastanek stresa na delovnem mestu in to tako, da odkrije pritiske na delovnem mestu, ki bi lahko povzročili visoke in trajajoče ravni stresa ter da določi, kdo bi lahko bil prizadet;
- sprejme ustrezne ukrepe za preprečitev škode.

Stres na delovnem mestu je mogoče preprečiti, pri tem pa so ukrepi za zmanjševanje stresa v organizaciji lahko zelo stroškovno učinkoviti. Za organizacijo je najpomembnejše, da se izdelava ocena tveganja za nastajanje stresa na delovnem mestu, ki naj vključuje opredelitve nevarnosti, odločitev, kdo in kako bi lahko bil prizadet, ovrednotenje tveganja, določitev ukrepov, zapisovanje dejstev, pregled ocen v ustreznih časovnih presledkih in preverjanje učinka sprejetih ukrepov.

Dejavniki tveganja, na katere moramo biti posebej pozorni, so:

- kultura ali vzdušje organizacije in način lotevanja stresa na delovnem mestu;
- zahteve, kot so delovne obremenitve in izpostavljenosti fizikalnim spremembam;
- nadzor – koliko vpliva imajo delavci na način opravljanja svojega dela;
- spremembe – kako se organizacijske spremembe obvladujejo in sporočajo;
- vloge – ali delavci razumejo svoje vloge v organizaciji in ali v organizaciji skrbijo, da ne pride do navzkrižij vlog;
- podpora sodelavcev in vodij;
- usposabljanja, s pomočjo katerih delavci pridobijo veščine za opravljanje svojih nalog;
- individualni dejavniki – upoštevanje razlik med posamezniki.

Pri odločitvah, kdo bi lahko bil prizadet in kako, je potrebno poudariti, da smo stresu lahko podvrženi vsi, njegova stopnja pa je odvisna od pritiska, pod katerim se v kateremkoli danem času nahajamo.

Simptomi, ki kažejo na prisotnost na delovnem mestu na ravni organizacije, so:

- * *sodelovanje*: izostajanje z dela, fluktacija zaposlenih, zamujanje, disciplinske težave, trpinčenje, agresivno komuniciranje, izolacija;
- * *uspešnost*: zmanjšana storilnost in kakovost izdelka ali storitve, nezgode, slabo odločanje in napake;
- * *stroški*: povečani stroški za nadomestila ali povečani stroški zdravstvenega varstva, napotitve na zdravstvene storitve.

Nekatera delovna mesta so že po definiciji bolj stresna. Stres je posledica neurejenih odnosov v delovnem okolju in neurejene organizacije dela. Kombinacija obeh prinese obremenitev s stresom, pri čemer je potrebno poudariti, da je posameznik, ki opravlja bolj stresno službo v spodbudnem okolju, manj pod stresom, kot posameznik, ki opravlja razmeroma nestresno službo v okolju, v katerem se s sodelavci izrazito ne razume (Žunec 2004).

3.3 Posledice stresa

Poznamo tri skupine simptomov, ki predstavljajo prve pokazatelje prevelike izpostavljenosti negativnemu stresu:

Čustveni simptomi:

- ❖ *apatija*: nezadovoljnost, žalost, nezmožnost uživanja v prijetnih stvareh;
- ❖ *anksioznost*: nemir, negotovost, občutek nekoristnosti ali nespoštovanja samega sebe;
- ❖ *razdražljivost*: nezaupanje, nadutost ali polemičnost, upor ali jeza;
- ❖ *duševna utrujenost*: raztresenost, težave s koncentracijo, pomanjkanje prožnega mišljenja;
- ❖ *pretirana zaverovanost vase ali zavračanje samega sebe*: preveč dela, nepriznavanje težav, sumničavost.

Vedenjski simptomi:

- ❖ *izogibanje*: zapiranje vase, zavračanje dela, težave pri sprejemanju odgovornosti;
- ❖ *pretiravanje*: odvisnost od nikotina in alkohola, hazardne igre, seksualna promiskuiteta;
- ❖ *težave z osebno urejenostjo*: zamujanje na delo, slaba osebna higiena, neurejenost;
- ❖ *težave s spoštovanjem zakonov*: zadolženost, prekrški, nenadzorovano nasilno obnašanje.

Telesni simptomi:

- ❖ *pretirana skrb zaradi bolezni ali nepriznavanje bolezni*;
- ❖ *pogosta obolevanja*;
- ❖ *fizična izčrpanost*;
- ❖ *pretirana vera v samozdravljenje in zloraba zdravil*;
- ❖ *nerazpoloženje*: glavobol, nespečnost, sprememba teka, pridobivanje ali izguba teže, slabost, driska zaradi živčnosti, zaprtje, seksualne težave.

Če se ti znaki pojavljajo skupaj, ali trajajo dalj časa, je potrebna tudi pomoč zdravnika ali specialista (Božič 2003, 20-23).

4 PREDSTAVITEV PODJETJA MIKROGRAFIJA D.O.O.

4.1 Zgodovinski razvoj podjetja

Podjetje Mikrografija d.o.o. je nastalo kot odkup poslovne enote podjetja Mikrofilm d.o.o. leta 1997 v Mariboru. Direktor podjetja Boštjan Gaberc, je kasneje sedež podjetja ustanovil v Novem mestu, tako je podjetje v Mariboru postalo poslovna enota.

Slika 4: Logo podjetja Mikrografija d.o.o.



Zaradi dobrih poslovnih rezultatov in izredno povečanega obsega dela, se je odločil ustanoviti novo podružnico. Tako podjetje Mikrografija d.o.o. danes obsega 3 podružnice: Maribor, Ljubljana, Novo mesto.

4.2 Dejavnost podjetja

Dejavnost podjetja Mikrografija d.o.o. so razvoj in storitve na področju sodobnih arhivskih sistemov za obdelavo dokumentov in podatkov, prodaja in servisiranje.

STORITVE: - analogne: mikrofilm
- digitalne: skeniranje
- organizacija in vzpostavitev arhivskih sistemov
- urejanje in vzdrževanje arhivov
- obdelava poslovne in tehnične dokumentacije
- izdelava programske opreme po naročilu
- svetovanje in sodelovanje pri postavitvi informacijskih sistemov

PRODAJA: - prodaja opreme in repromateriala za obdelavo in arhiviranje dokumentov

Arhiviranje dokumentacije izvajajo z uporabo obstoječih načinov in medijev, to je z mikrofilmom v vseh oblikah (rola, film, fisch, MF kartica), COM (computer output microfilm), s skeniranjem na CD, MO WORM, COLD in/ali iz mikrofilma. Mikrofilmanje in skeniranje izvajajo z računalniško podporo, tako mikrofilm ne predstavlja le načina arhiviranja dokumentacije, ampak pridobi pomembno vlogo kot sestavni del informacijskega sistema.

4.3 Poslanstvo, vizija in cilji

❖ *Poslanstvo*

Temeljno poslanstvo družbe je ostati eno izmed vodilnih slovenskih podjetij na področju rešitev sodobnih sistemov arhiviranja in obvladovanja dokumentov. V podjetju ne izvajajo zgolj rešitve klasičnega in elektronskega arhiviranja, pač pa lahko kvalitetno in tehnološko dovršeno izvedejo celoten proces posodobitve arhivov (priprava pravilnikov arhiviranja, priprava dokumentacije, skeniranje, mikrofilmanje, dostava materialov, prodaja ali najem strojne opreme, izobraževanje...), skratka vse, kar je potrebno za vzpostavitev sodobnega sistema arhiviranja. So izvajalci arhiviranja poslovne in tehnične dokumentacije.

❖ *Vizija*

Podjetje Mikrografija d.o.o. bo postalo eno izmed vodilnih slovenskih podjetij na področju arhiviranja in obvladovanja dokumentov. Hkrati bo svoje poslovanje razširilo tudi na prodajo opreme in repromateriala za obdelavo in arhiviranje dokumentov ter svetovanje.

❖ *Cilji*

V podjetju si iz leta v leto zastavljajo ambicioznejše cilje. Cilji podjetja so ostati eno izmed vodilnih slovenskih podjetij na področju rešitev sodobnih sistemov arhiviranja in obvladovanja dokumentov, ter razširiti svoje poslovanje v sosednje države. Prav tako želijo povečati obseg svojih drugih storitev, kot so svetovanje pri postavitvi informacijskih sistemov, izdelavi programske opreme,...

4.4 Organizacijska struktura

Podjetje sestavljajo tri poslovne enote, ki se nahajajo v Novem mestu, kjer je tudi sedež podjetja, Mariboru in Ljubljani.

Odgovornosti in pooblastila so v podjetju razdeljena takole:

DIREKTOR: je odgovoren in pooblaščen za: definiranje in spremljanje realizacije razvojne politike, vključno z cilji, določitev odgovornosti in pooblastil, opis delovnih mest, določitev predstavnika vodstva, realizacijo pregleda vodstva, obvladovanje dokumentov in podatkov, organizacijo in izvajanje usposabljanja.

PREDSTAVNIK VODSTVA: vzpostavitev in vzdrževanje sistema kakovosti, skladno s standardom ISO 9001, obvladovanje zapisov o kakovosti, izvajanje notranjih presoj.

TEHNIČNI DIREKTOR: skrb in vzdrževanje tehničnih sredstev, skrb za nemoteno in tekoče izvajanje dela v področju produkcije, pravočasno ukrepanje in posredovanje pri nesporazumih s strankami, interno urejenost, izdelavo napotkov in spremljanje izvajanja tehnične službe za posamezna delovna mesta, delovne postopke, določanje in planiranje človeških in materialnih virov za potrebe izvajanja projektov, izdelavo prioritete liste v produkciji in razdelitvi materiala.

VODJA SLUŽBE KOMERCIALE: organizacija in izvajanje aktivnosti na področju nabave, prodaje, prepoznavanja proizvodov in storitev, servisiranja in poprodajnih aktivnosti

(servisiranje v garancijski dobi, reklamacije, ugotavljanje zadovoljstva kupcev,...), vzdrževanje stikov s kupci in dobavitelji,...

VODJA SLUŽBE IN RAZVOJA INFORMATIKE: obvladovanje razvoja, planiranje proizvodnje in prostih kapacitet, organizacija in aktivnosti na področju ugotavljanja potreb naročnikov, servisiranja in poprodajnih storitev, organizacijo oz. sodelovanje pri ugotavljanju potreb po zaposlenih v proizvodnji in razporejanju le-teh,...

VODJA POSLOVNE ENOTE: odgovornost za organizacijo v poslovni enoti ter komunikacija z vodstvom.

5 ANALIZA PREMAGOVANJA STRESA PRI DELU V PODJETJU MIKROGRAFIJA D.O.O.

5.1 Postopek izvedbe raziskave

Ta del diplomskega dela smo posvetili raziskovanju. Teoretična znanja, o stresu na delovnem mestu, ki smo jih pridobili smo v nadaljevanju predstavili na praktičnem primeru. Cilj raziskave je bil ugotoviti, kako v podjetju Mikrografija d.o.o. skrbijo za premagovanje stresa zaposlenih.

Za izvedbo te raziskave smo uporabili zaprti tip vprašalnika (ankete), na katerem so bile trditve že podane, anketiranci pa so samo obkrožali v kolikšni meri se z trditvami strinjajo ali ne strinjajo. Vprašalnik je bil anonimen, razdeljen pa je bil med 20 zaposlenih v podjetju.

5.2 Opis vprašalnika za ugotavljanje premagovanja stresa pri delu

Anketirani so morali za vsako trditev obkrožiti številko, ki najbolj ustreza njihovemu mnenju.

Trditve se točkujejo od 1-5:

1. nikoli
2. redko
3. včasih
4. pogosto
5. zelo pogosto

Pri nekaterih vprašanjih pa je bilo potrebno samo izbrati eno izmed trditev (ponekod tudi več), s katero se strinjajo.

Anketa zajema 5 področij:

- stres pri posamezniku
- simptomi stresa
- vpliv stresa na delo
- lastno premagovanje stresa
- organizacijsko premagovanje stresa

5.3 Rezultati analize

Rezultati anketnega vprašalnika so prikazani v tabelah (število anketirancev, odstotki in ponekod s pomočjo aritmetične sredine) in grafično.

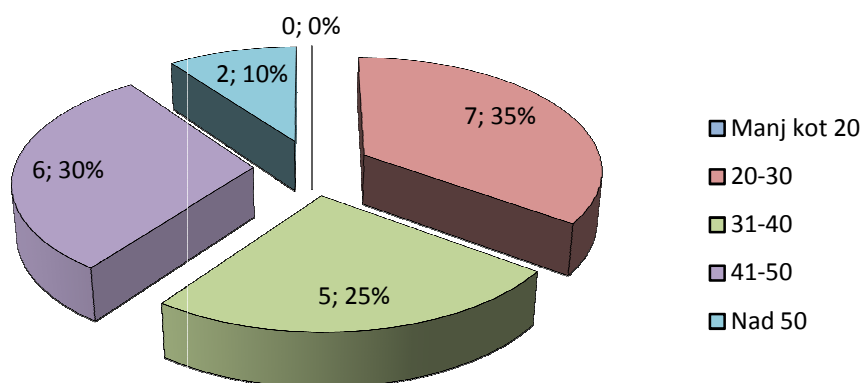
V tabeli številka 2 prikazujemo anketirance, zaposlene v podjetju, razdeljene v pet skupin glede na njihovo starost.

Tabela 2: Starost

STAROST	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK
Manj kot 20	0	0
20-30	7	35
31-40	5	25
41-50	6	30
Nad 50	2	10
SKUPAJ	20	100

Vir: Rezultati lastne raziskave

Slika 5: Starost



Glede na starost anketirancev smo dobili sledeče rezultate:

Nihče izmed anketiranih v podjetju Mikrografija d.o.o. ni star manj kot 20 let. Največji procent zaposlenih je starih med 20 in 30 let in sicer 35%. Tem sledi 30% zaposlenih starih med 41 in 50 let. Nato 25% zaposlenih med 31 in 40 let, ter 10% starih nad 50 let.

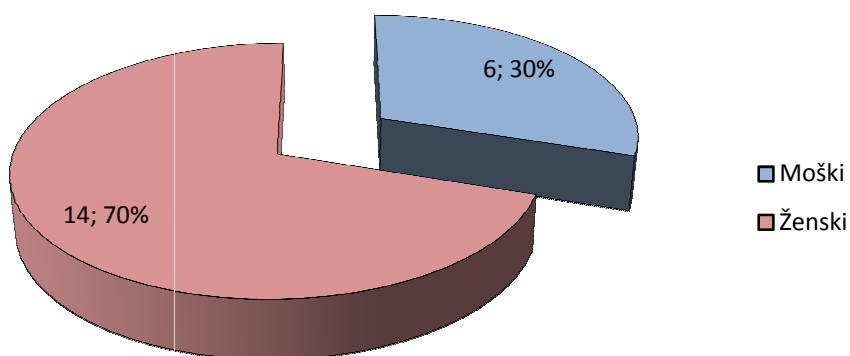
V tabeli 3 so razdeljeni anketiranci glede na spol.

Tabela 3: Spol

SPOL	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK
Moški	6	30
Ženski	14	70
SKUPAJ	20	100

Vir: Rezultati lastne raziskave

Slika 6: Spol



V anketi je sodelovalo 30% moških in 70% žensk.

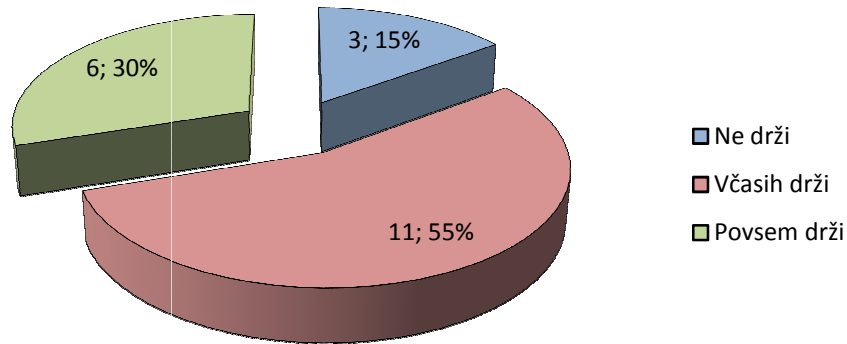
V tabeli 4 so prikazani odgovori anketirancev na vprašanje ali doma razmišljajo o težavah na delovnem mestu.

Tabela 4: Doma razmišljam o težavah na delovnem mestu

TRDITVE	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK
Ne drži	3	15
Včasih drži	11	55
Povsem drži	6	30
SKUPAJ	20	100

Vir: Rezultati lastne raziskave

Slika 7: Doma razmišljam o težavah na delovnem mestu



Pri 55% zaposlenih drži da včasih doma razmišljajo o težavah na delovnem mestu, medtem ko pri 30% to povsem drži. 15% anketirancev pa o težavah na delovnem mestu ne razmišljajo doma.

Tabela 5 prikazuje rezultate kateri dejavniki zaposlenim predstavljajo stres pri delu.

Ocenjevalna lestvica;

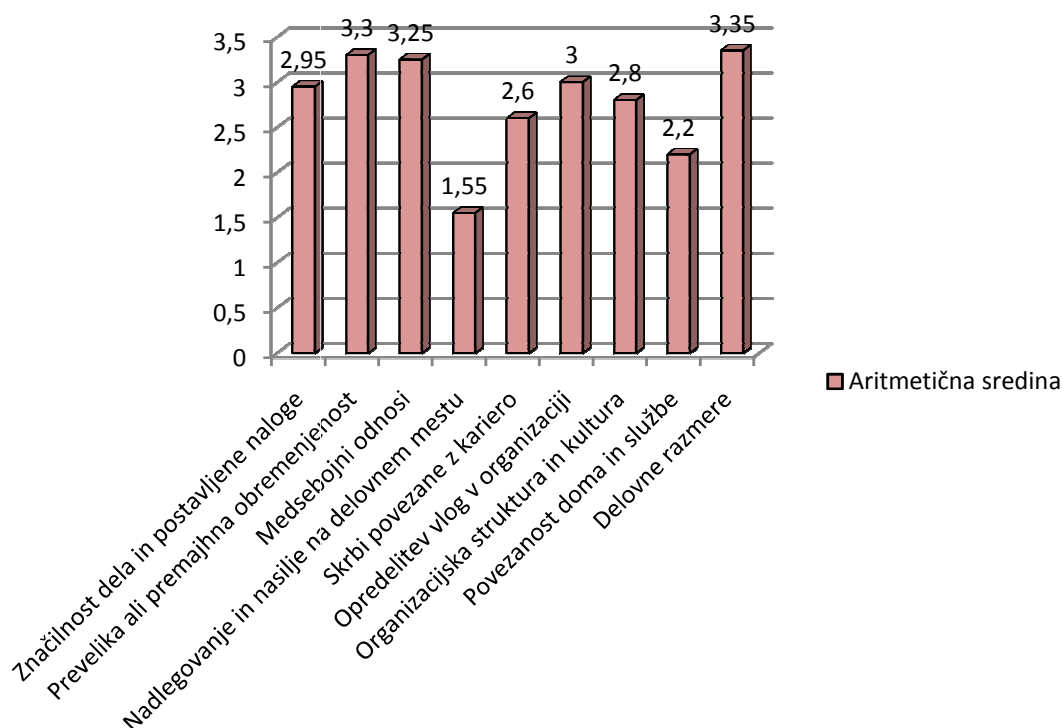
5 simptome opažam zelo pogosto; 4 pogosto; 3 včasih; 2 redko; 1 nikoli.

Tabela 5: Kateri od naštetih dejavnikov, vam predstavlja stres pri delu?

TRDITVE	5		4		3		2		1		Aritmetična sredina
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%	
Značilnost dela in postavljene naloge	4	20	4	20	4	20	3	15	5	25	2,95
Prevelika ali premajhna obremenjenost	2	10	6	30	9	45	2	10	1	5	3,30
Medsebojni odnosi	5	25	7	35	2	10	0	0	6	30	3,25
Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu	1	5	1	5	2	10	0	0	16	80	1,55
Skrbi povezane z kariero	2	10	4	20	6	30	0	0	8	40	2,60
Opredelitev vlog v organizaciji	2	10	6	30	4	20	6	30	2	10	3,00
Organizacijska struktura in kultura	4	20	0	0	8	40	4	20	4	20	2,80
Povezanost doma in službe	0	0	4	20	3	15	6	30	7	35	2,20
Delovne razmere	3	15	7	35	6	30	2	10	2	10	3,35

Vir: Rezultati lastne raziskave

Slika 8: Kateri od naštetih dejavnikov, vam predstavlja stres pri delu?



Iz rezultatov ankete je razvidno, da največji stres anketirancem pri delu predstavljajo delovne razmere (3,35), tem sledijo prevelika ali premajhna obremenjenost (3,30), medsebojni odnosi (3,25), opredelitev vlog v organizaciji (3,00), značilnost dela in postavljene naloge (2,95), organizacijska struktura in kultura (2,80), skrbi povezane z kariero (2,60), povezanost doma in službe (2,20) ter nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu (1,55).

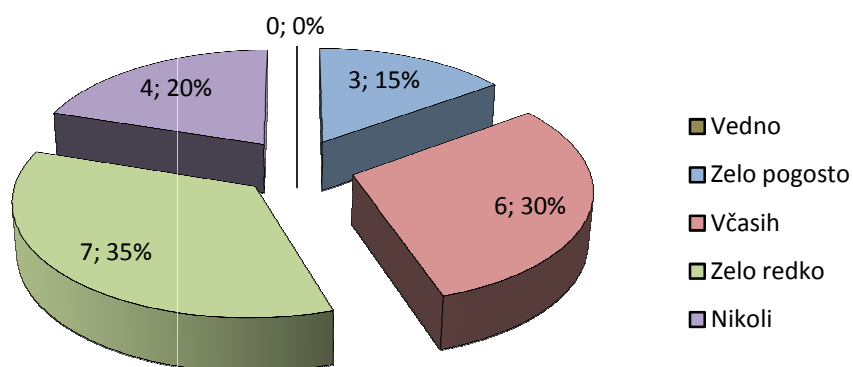
V tabeli 6 so prikazani rezultati vprašanja ali se zaposleni kdaj počutijo izčrpano in ne zmorejo več opravljati svojih nalog zaradi obremenitve dela.

Tabela 6: Ali je kdaj vaše delo tako obremenjujoče (stresno), da se počutite izčrpano in ne zmorete več opravljati svojih nalog?

TRDITVE	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK
Vedno	0	0
Zelo pogosto	3	15
Včasih	6	30
Zelo redko	7	35
Nikoli	4	20
SKUPAJ	20	100

Vir: Rezultati lastne raziskave

Slika 9: Ali je kdaj vaše delo tako obremenjujoče (stresno), da se počutite izčrpano in ne zmorete več opravljati svojih nalog?



Izmed 20 anketirancev so 4 (20%) odgovorili, da njihovo delo ni nikoli tako stresno, da bi se zaradi njega počutili izčrpano in ne bi zmogli več opravljati svojega dela. 7 anketirancev (35%) je odgovorilo, da se tako počutijo zelo redko, 6 (30%) včasih in 3 (15%) zelo pogosto. Nihče izmed anketirancev pa ni odgovoril, da se tako počuti vedno.

V tabeli 7 so navedeni simptomi, ki so posledica stresnih situacij in jih anketiranci pri sebi opažajo.

Ocenjevalna lestvica;

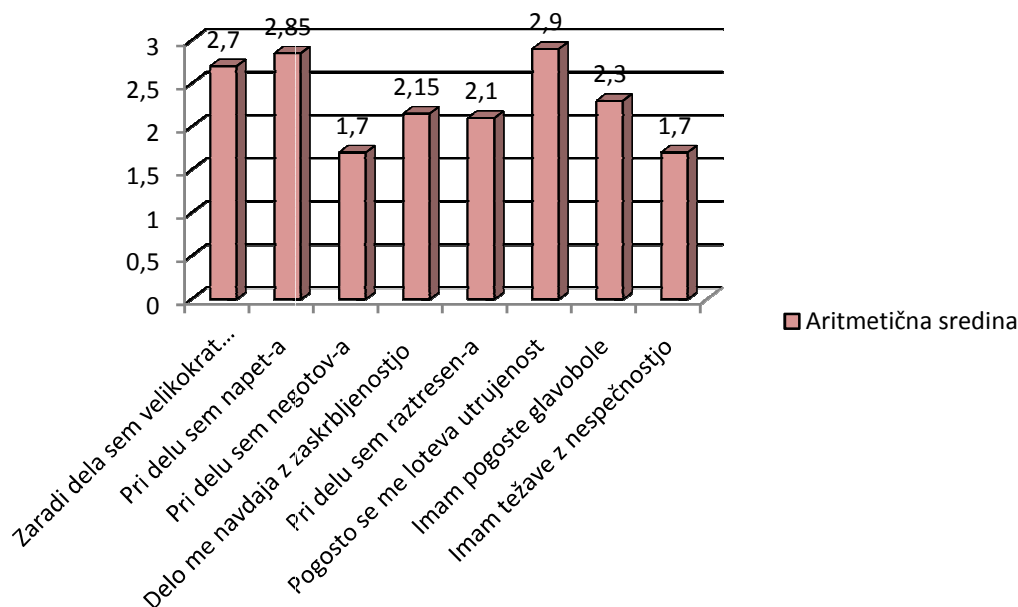
5 simptome opažam zelo pogosto; 4 pogosto; 3 včasih; 2 redko; 1 nikoli.

Tabela 7: Ali pri sebi opažate naslednje simptome, ki so posledica stresnih situacij?

TRDITVE	5		4		3		2		1		Aritmetična sredina
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%	
Zaradi dela sem velikokrat žalosten-na	0	0	7	35	4	20	5	25	4	20	2,70
Pri delu sem napet-a	4	20	3	15	1	5	10	50	2	10	2,85
Pri delu sem negotov-a	0	0	0	0	4	20	6	30	10	50	1,70
Delo me navdaja z zaskrbljenostjo	0	0	4	20	3	15	5	25	8	40	2,15
Pri delu sem raztresen-a	0	0	3	15	4	20	5	25	8	40	2,10
Pogosto se me loteva utrujenost	4	20	2	10	4	20	8	40	2	10	2,90
Imam pogoste glavobole	0	0	2	10	8	40	4	20	6	30	2,30
Imam težave z nespečnostjo	0	0	0	0	2	10	10	50	8	40	1,70

Vir: Rezultati lastne raziskave

Slika 10: Ali pri sebi opažate naslednje simptome, ki so posledica stresnih situacij?



Simptom, ki ga zaposleni pri sebi največkrat opažajo je utrujenost (2,90), ki ji sledijo napetost pri delu (2,85), žalost zaradi dela (2,70), pogosti glavoboli (2,30), zaskrbljenost zaradi dela (2,15), raztresenost pri delu (2,10) ter težave z nespečnostjo (1,70) in negotovost pri delu (1,70).

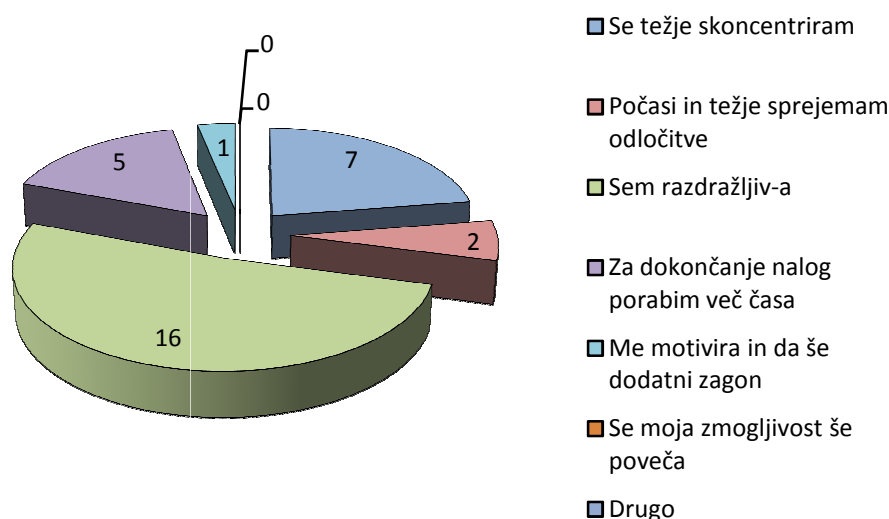
Rezultati, kako stres vpliva na delo anketirancev so prikazani v tabeli 8.

Tabela 8: Ko sem pod stresom vpliva to na moje delo, tako da?

TRDITVE	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK
Se težje skoncentriram	7	35
Počasi in težje sprejemam odločitve	2	10
Sem razdražljiv-a	16	80
Za dokončanje nalog porabim več časa	5	25
Me motivira in da še dodatni zagon	1	5
Se moja zmogljivost še poveča	0	0
Drugo	0	0

Vir: Rezultati lastne raziskave

Slika 11: Ko sem pod stresom vpliva to na moje delo, tako da?



Prisotnost stresa najbolj vpliva na delo 20 anketirancev tako, da so razdražljivi (16), temu sledijo težja koncentracija (7), za dokončanje nalog porabijo več časa (5), počasi in težje sprejemajo odločitve (2) ter stres jih motivira in da še dodatni zagon (1). Nobenemu izmed anketiranih pa prisotnost stresa ne poveča zmogljivosti ali kaj drugega.

V tabeli 9 so prikazani rezultati odgovorov na vprašanje, na kakšen način se anketiranci spoprijemajo s stresnimi obremenitvami pri delu.

Ocenjevalna lestvica;

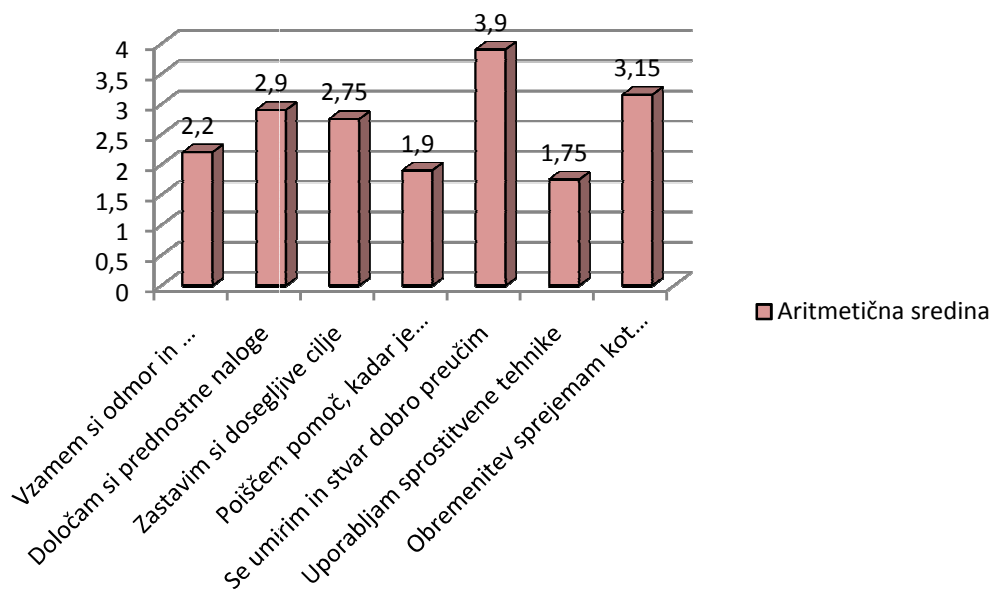
5 simptome opažam zelo pogosto; 4 pogosto; 3 včasih; 2 redko; 1 nikoli.

Tabela 9: Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu?

TRDITVE	5		4		3		2		1		Aritmetična sredina
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%	
Vzamem si odmor in popijem skodelico kave ali prižgem cigareto	0	0	2	10	6	30	6	30	6	30	2,20
Določam si prednostne naloge	2	10	4	20	5	25	8	40	1	5	2,90
Zastavim si dosegljive cilje	0	0	6	30	6	30	5	25	3	15	2,75
Poiščem pomoč, kadar je potrebno	0	0	2	10	4	20	4	20	10	50	1,90
Se umirim in stvar dobro preučim	4	20	11	55	4	20	1	5	0	0	3,90
Uporabljam sprostitvene tehnike	1	5	1	5	2	10	4	20	12	60	1,75
Obremenitev sprejemam kot izziv in ne kot grožnjo	3	15	6	30	5	25	3	15	3	15	3,15

Vir: Rezultati lastne raziskave

Slika 12: Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu?



Zaposleni se največkrat s stresnimi obremenitvami pri delu spoprijemajo tako, da se umirijo in stvar dobro preučijo (3,90). Temu sledijo odgovori, da obremenitev sprejmejo kot izziv in

ne kot grožnja (3,15), določajo si prednostne naloge (2,90), zastavijo si dosegljive cilje (2,75), vzamejo si odmor in popijejo skodelico kave ali prižgejo cigareto (2,20), poiščejo pomoč kadar je potrebno (1,90) in uporabljajo sprostitvene tehnike (1,75).

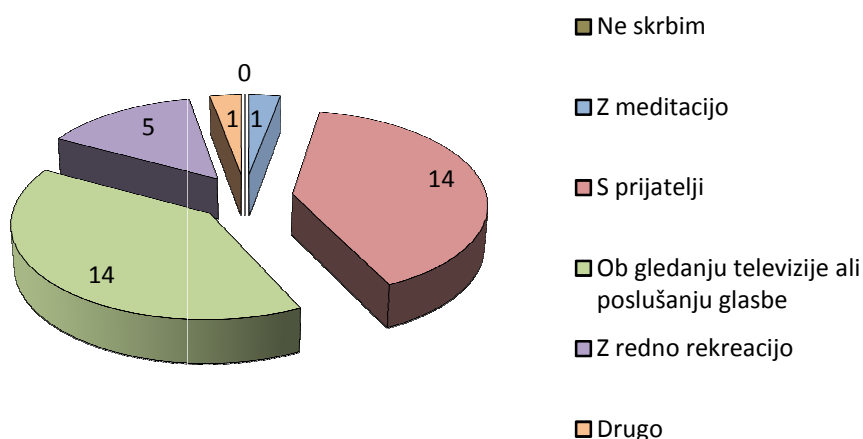
Tabela 10 prikazuje rezultate, kako anketiranci skrbijo za psihično sprostitev.

Tabela 10: Kako skrbite za psihično sprostitev?

TRDITVE	ŠT. ANKETIRANCEV	ODSTOTEK
Ne skrbim	0	0
Z meditacijo	1	5
S prijatelji	14	70
Ob gledanju televizije ali poslušanju glasbe	14	70
Z redno rekreacijo	5	25
Drugo	1	5

Vir: Rezultati lastne raziskave

Slika 13: Kako skrbite za psihično sprostitev?



Anketiranci za psihično sprostitev skrbijo največkrat s prijatelji (14) ter ob gledanju televizije in poslušanju glasbe (14). Tem načinom sledijo redna rekreacija (5), meditacija (1) in sproščanje s pomočjo družine (1) kot druge alternative. Nihče izmed anketirancev pa ni odgovoril, da za psihično sprostitev ne skrbi.

Tabela 11 prikazuje rezultate kako izbrana organizacija skrbi za spoprijemanje s stresom zaposlenih.

Ocenjevalna lestvica;

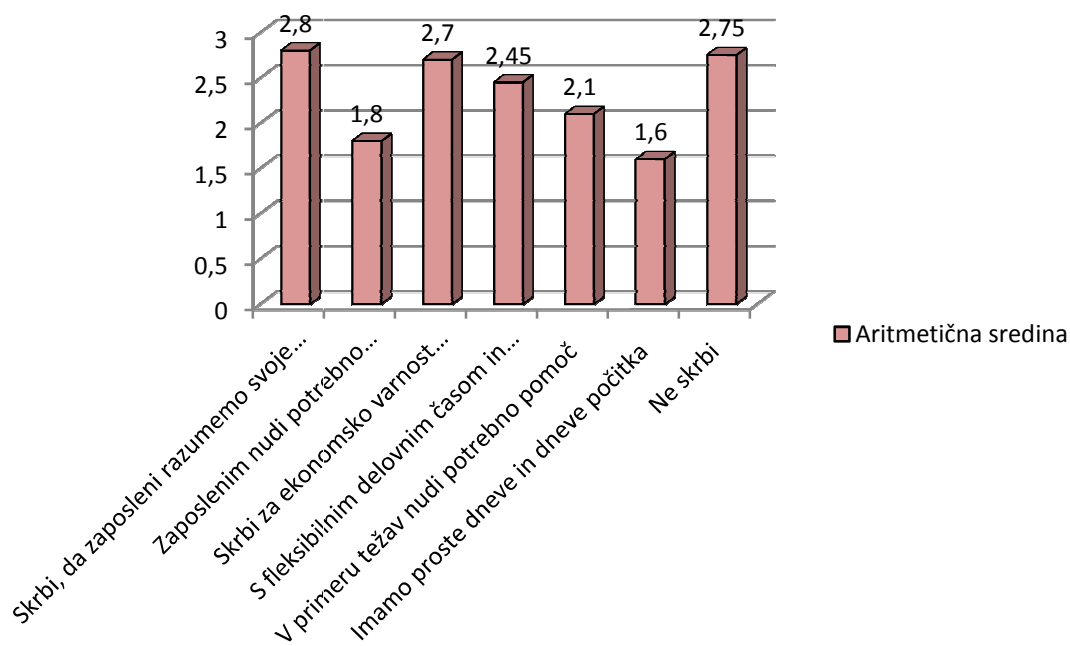
5 simptome opažam zelo pogosto; 4 pogosto; 3 včasih; 2 redko; 1 nikoli.

Tabela 11: Kako vaša organizacija skrbi za spoprijemanje s stresom?

TRDITVE	5		4		3		2		1		Aritmetična sredina
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%	
Skrbi, da zaposleni razumemo svoje dolžnosti in pristojnosti	2	10	6	30	2	10	6	30	4	20	2,80
Zaposlenim nudi potrebno usposabljanje za dobro opravljanje dela	0	0	0	0	6	30	4	20	10	50	1,80
Skrbi za ekonomsko varnost delovnega mesta	2	10	4	20	4	20	6	30	4	20	2,70
S fleksibilnim delovnim časom in porazdelitvijo dela	0	0	4	20	6	30	5	25	5	25	2,45
V primeru težav nudi potrebno pomoč	0	0	2	10	6	30	4	20	8	40	2,10
Imamo proste dneve in dneve počitka	0	0	2	10	2	10	2	10	14	70	1,60
Ne skrbi	2	10	3	15	6	30	6	30	3	15	2,75

Vir: Rezultati lastne raziskave

Slika 14: Kako vaša organizacija skrbi za spoprijemanje s stresom?



Anketiranci so odgovorili da organizacija za spoprijemanje s stresom največkrat skrbi tako da poskrbi, da zaposleni razumejo svoje dolžnosti in pristojnosti (2,80), skrbi za ekonomsko varnost delovnega mesta (2,70), ne skrbi (2,75), z fleksibilnim delovnim časom (2,45), nudenjem pomoči (2,10) ali potrebnim usposabljanjem za dobro opravljanje dela (1,80) ter s prostimi dnevi in dnevi počitka (1,60).

Kot je razvidno iz rezultatov ankete zaposleni pri sebi v povprečju včasih zaznavajo stres, ki je povezan z delom in včasih ali redko tudi zaznavajo simptome stresa. Stres ima vpliv na njihovo delo in ta stres v večini odpravljajo s pomočjo prijateljev in ob gledanju televizije ali poslušanju glasbe. Organizacija pa v povprečju včasih ali redko skrbi za spoprijemanje zaposlenih s stresom.

6 SKLEP

V diplomskem delu smo si zastavili cilje z namenom da bi jih uspešno izpolnili.

Kot prvi cilj smo si zastavili podrobneje spoznati pojem stresa. S pomočjo domače in tuje literature smo podrobneje predstavili različne definicije stresa, kot jih navajajo posamezni avtorji. Stres lahko pozitivno ali negativno vpliva na naše počutje in zdravje. V krajšem obdobju lahko povečuje naše sposobnosti in nas motivira, v daljšem obdobju pa povzroča negativne učinke, katere se moramo naučiti premagovati.

Za drugi cilj smo si zadali spoznati vzroke za nastanek stresa, ki se lahko pojavljajo tako v našem privatnem življenju, kot tudi na delovnem mestu. Njihov vpliv pa se prenaša, tako lahko stres, ki je nastal na delovnem mestu negativno vpliva na naše privatno življenje in obratno.

Tretji cilj je bil spoznati simptome za prepoznavanje stresa, ki jih moramo poznati, če želimo premagovati stres in ga zaznavati v njegovi začetni fazi.

Četrti cilj je bil spoznati načine za premagovanje stresa, ki so lahko zelo različni. Vsak posameznik mora sam poiskati način, s katerim se najlažje spoprijema s stresom in ki mu najbolj ustreza.

Pri petem cilju, spoznati vplive stresa na delovno sposobnost in učinkovitost, smo spoznali, da lahko stres na naše sposobnosti in učinkovitost vpliva pozitivno ali negativno. V določeni meri je prisotnost stresa dobrodošla saj nas motivira in povečuje naše zmožnosti. Vendar če se stresna situacija obdrži predolgo, preraste stres iz pozitivnega v negativnega, ter začne zmanjševati naše delovne sposobnosti in povzročati resnejše težave.

Predstavili smo tudi izbrano podjetje Mikrografija d.o.o., eno izmed vodilnih slovenskih podjetij na področju rešitev sodobnih sistemov arhiviranja in obvladovanja dokumentov.

Kot zadnji cilj pa smo si zastavili raziskati načine premagovanja stresa zaposlenih v podjetju Mikrografija d.o.o., kar smo z njihovo pomočjo tudi dosegli.

Na koncu lahko trdimo, da smo vse cilje dosegli in z njihovo pomočjo spoznali pomembnost in vplive stresa na naša življenja.

POVZETEK

V diplomskem delu smo znotraj področja stres predstavili povzročitelje stresa, načine premagovanja stresa in posledice stresa, tako v privatnem življenju, kot tudi na delovnem mestu. Opredelili smo pojme stres in njegove vplive pri delu, stresna reakcija ter posledice stresa.

V podjetju Mikrografija d.o.o. smo analizirali trenutno prisotnost stresa na delovnem mestu, njegove vplive na zaposlene in načine s katerimi zaposleni in organizacija stres premagujejo. Rezultati ankete so pokazali, da so zaposleni v povprečju včasih pod vplivom stresa na delovnem mestu, ki pa vpliva na njihovo delo. Večinoma zaposleni stres premagujejo s pomočjo prijateljev ali ob gledanju televizije in poslušanju glasbe. V organizaciji pa včasih ali redko skrbijo za premagovanje stresa zaposlenih.

Ključne besede:

- stres
- stres pri delu
- premagovanje stresa
- posledice stresa

SUMMARY

The content of this dissertation are the areas of stress in which we present the causes of stress, ways of overcoming stress and the effects of stress, both in private life, as well as in the workplace. We define the concepts of stress and its effects at work, stress reaction and the consequences of stress.

At the company Mikrografija Ltd. we analysed the presence of stress in the workplace, its effects on employees and the ways by which employees and the organization overcome stress. Results showed that employees are sometimes under the influence of stress in the workplace, which affects their work. In most cases, employees overcome stress with the help from friends or watching television and listening to music. The organization, however, sometimes or rarely helps them to overcome their stress.

Keywords:

- stress
- stress at work
- coping with stress
- effects of stress

LITERATURA IN VIRI

1. Arhiviranje Mikrografija d.o.o. Dostopno na: <http://www.mikrografija.si/>
2. Battison, Toni. 1999. *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.
3. Božič, Mija. 2003. *Stres pri delu*. Ljubljana: GV Izobraževanje.
4. Bundalo Bočič, Maja in Jernej Vidmar. 2005. *Kako prepoznamo stres in se z njim spopademo?* Dostopno na: <http://www.revijakapital.com/life/clanki.php?idclanka=8> (5.1.2009)
5. Cunningham, J. Barton. 1997. *The stress management sourcebook*. Los Angeles: Lowell House.
6. George, Mike. 2001. *Popolna sprostitvev*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
7. Greene, Don. 2003. *Premagajte strah in zmagajte*. Ljubljana: Lisac & Lisac.
8. Heller, Robert in Tim Hindle. 2001. *Veliki poslovni priročnik*. Ljubljana: Založba Mladinska Knjiga.
9. How Stress Effects Us. Dostopno na: <http://www.stress.org.uk/How-it-effects-us.aspx> (5.1.2009)
10. Ihan, Alojz. 2004. *Do odpornosti z glavo*. Ljubljana: Založba Mladinska Knjiga.
11. Lazarus, Richard S. in Susan Folkman. 1984. *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company, cop.
12. Litzcke, Sven in Horst, Schuh. 2005. *Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz*. Heidelberg: Springer.
13. Looker, Terry in Olga, Gregson. 1993. *Obvladajmo stres*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
14. Maslach, Christina in Michael, P. Leiter. 2002. *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
15. Newhouse, Peter. 2000. *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.
16. Pettinger, R. 2002. *Stress management*. Oxford: Capstone Publishing.
17. Pislak Bali, Adela. 2008. *Stres – 2. del*. Dostopno na: http://www.planet-lepote.com/odnosi_in_dobro_pocutje/zdravje/stres_2_del (5.1.2009)
18. Plozza, L, Boris in Ugo, Pozzi. 1994. *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS.
19. Powell, Trevor. 1999. *Kako premagamo stres*. Ljubljana: Založba Mladinska knjiga.
20. Rakovec-Felser, Zlatka. 1991. *Človek v stiski, stres in tesnoba*. Maribor: Obzorja.
21. Raber, Merrill F. in George Dyck. 1992. *Duševna vitalnost in čilost*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
22. Russell, Peter in Roger Evans. 1992. *The creative manager: finding inner vision and wisdom in uncertain times*. San Francisco, Calif.: Jossey-Bass, cop.
23. Schmidt, Aleksander. 2001. *Najmanj kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: Samozaložba.
24. Selič, Polona. 1999. *Psihologija bolezni današnjega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
25. Spera, Stefanie in Sandra, Lanto. 1995. *Beat stress with strength*. New York: DBM Publishing.
26. Spielberg, Charles. 1985. *Stres in tesnoba*. Murska Sobota: Pomurska založba.
27. Stress At The WorkPlace. Dostopno na: <http://www.stress.org.uk/Stress-at-work.aspx> (5.1.2009)
28. The Stress Management Society. Dostopno na: <http://www.stress.org.uk/> (5.1.2009)
29. Treven, Sonja. 2005. *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.
30. Tyrer, Peter. 1987. *Kako živeti s stresom*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
31. What Is Stress? Dostopno na: <http://www.stress.org.uk/What-is-stress.aspx> (5.1.2009)

32. Žunec, Branko. 2004. *Coaching za menedžerje v desetih korakih*. Finance št. 25 (februar 2004).

SEZNAM SLIK IN TABEL

SEZNAM SLIK

<i>Slika 1:</i> Pozitivna stresna reakcija	12
<i>Slika 2:</i> Negativna stresna reakcija	13
<i>Slika 3:</i> Krivulja človekovega delovanja (Evans in Russell 1992).....	18
<i>Slika 4:</i> Logo podjetja Mikrografija d.o.o.	24
<i>Slika 5:</i> Starost	28
<i>Slika 6:</i> Spol.....	29
<i>Slika 7:</i> Doma razmišljam o težavah na delovnem mestu	30
<i>Slika 8:</i> Kateri od naštetih dejavnikov, vam predstavlja stres pri delu?	31
<i>Slika 9:</i> Ali je kdaj vaše delo tako obremenjujoče (stresno), da se počutite izčrpano in ne zmorete več opravljati svojih nalog?.....	32
<i>Slika 10:</i> Ali pri sebi opazate naslednje simptome, ki so posledica stresnih situacij?.....	33
<i>Slika 11:</i> Ko sem pod stresom vpliva to na moje delo, tako da?	34
<i>Slika 12:</i> Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu?	35
<i>Slika 13:</i> Kako skrbite za psihično sprostitev?	36
<i>Slika 14:</i> Kako vaša organizacija skrbi za spoprijemanje s stresom?.....	37

SEZNAM TABEL

<i>Tabela 1:</i> Stresnost posameznih življenjskih dogodkov (Pislak Bali 2008, povzeto po Holmes, Rahe 1967)	9
<i>Tabela 2:</i> Starost	28
<i>Tabela 3:</i> Spol.....	29
<i>Tabela 4:</i> Doma razmišljam o težavah na delovnem mestu	29
<i>Tabela 5:</i> Kateri od naštetih dejavnikov, vam predstavlja stres pri delu?	30
<i>Tabela 6:</i> Ali je kdaj vaše delo tako obremenjujoče (stresno), da se počutite izčrpano in ne zmorete več opravljati svojih nalog?.....	31
<i>Tabela 7:</i> Ali pri sebi opazate naslednje simptome, ki so posledica stresnih situacij?.....	33
<i>Tabela 8:</i> Ko sem pod stresom vpliva to na moje delo, tako da?	34
<i>Tabela 9:</i> Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu?	35
<i>Tabela 10:</i> Kako skrbite za psihično sprostitev?	36
<i>Tabela 11:</i> Kako vaša organizacija skrbi za spoprijemanje s stresom?.....	37

PRILOGA

Vprašalnik: Stres na delovnem mestu

Moje ime je Matej Jesenek, sem študent Ekonomsko-poslovne fakultete v Mariboru, programa Poslovna ekonomija, smer Management. V sklopu svojega diplomskega dela želim raziskati prisotnost stresa na delovnem mestu. Anketa je anonimna. Vljudno vas prosim za sodelovanje in se vam že v naprej zahvaljujem.

Matej Jesenek

1. Starost?

- a) manj kot 20
- b) 20-30
- c) 31-40
- d) 41-50
- e) nad 50

2. Spol?

- a) moški
- b) ženski

3. Doma razmišljam o težavah na delovnem mestu?

- a) ne drži
- b) včasih drži
- c) povsem drži

4. Kateri od naštetih dejavnikov, vam predstavlja stres pri delu? (Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 5 in 1, ki ustreza vaši oceni; pri tem naj 5 pomeni, da simptome opazate zelo pogosto, 4 pogosto, 3 včasih, 2 redko in 1 nikoli.)

Značilnost dela in postavljene naloge	5	4	3	2	1
Prevelika ali premajhna obremenjenost	5	4	3	2	1
Medsebojni odnosi	5	4	3	2	1
Nadlegovanje in nasilje na delovnem mestu	5	4	3	2	1
Skrbi povezane z kariero	5	4	3	2	1
Opredelitev vlog v organizaciji	5	4	3	2	1
Organizacijska struktura in kultura	5	4	3	2	1
Povezanost doma in službe	5	4	3	2	1
Delovne razmere	5	4	3	2	1

5. Ali je kdaj vaše delo tako obremenjujoče (stresno), da se počutite izčrpano in ne zmorete več opravljati svojih nalog? (Obkrožite le en odgovor!)

- a) vedno
- b) zelo pogosto
- c) včasih
- d) zelo redko
- e) nikoli

6. Ali pri sebi opazate naslednje simptome, ki so posledica stresnih situacij? (Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 5 in 1, ki ustreza vaši oceni; pri tem naj 5 pomeni, da simptome opazate zelo pogosto, 4 pogosto, 3 včasih, 2 redko in 1 nikoli.)

Zaradi dela sem velikokrat žalosten-na	5	4	3	2	1
Pri delu sem napet-a	5	4	3	2	1
Pri delu sem negotov-a	5	4	3	2	1
Delo me navdaja z zaskrbljenostjo	5	4	3	2	1
Pri delu sem raztresen-a	5	4	3	2	1
Pogosto se me loteva utrujenost	5	4	3	2	1
Imam pogoste glavobole	5	4	3	2	1
Imam težave z nespečnostjo	5	4	3	2	1

7. Ko sem pod stresom vpliva to na moje delo, tako da? (Možnih več odgovorov!)

- se težje skoncentriram
- počasi in težje sprejemam odločitve
- sem razdražljiv-a
- za dokončanje nalog porabim več časa
- me motivira in da še dodatni zagon
- se moja zmogljivost še poveča
- drugo (navedite):

8. Na kakšen način se spoprijemate s stresnimi obremenitvami pri delu? (Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 5 in 1, ki ustreza vaši oceni; pri tem naj 5 pomeni, da simptome opazate zelo pogosto, 4 pogosto, 3 včasih, 2 redko in 1 nikoli.)

Vzamem si odmor in popijem skodelico kave ali prižgem cigareto	5	4	3	2	1
Določam si prednostne naloge	5	4	3	2	1
Zastavim si dosegljive cilje	5	4	3	2	1
Poiščem pomoč, kadar je potrebno	5	4	3	2	1
Se umirim in stvar dobro preučim	5	4	3	2	1
Uporabljam sprostitvene tehnike	5	4	3	2	1
Obremenitev sprejemam kot izziv in ne kot grožnjo	5	4	3	2	1

9. Kako skrbite za psihično sprostitev? (Možnih več odgovorov!)

- ne skrbim
- z meditacijo
- s prijatelji
- ob gledanju televizije ali poslušanju glasbe
- z redno rekreacijo
- drugo (navedite):

10. Kako vaša organizacija skrbi za spoprijemanje s stresom? (Pri vsaki navedeni trditvi označite številko med 5 in 1, ki ustreza vaši oceni; pri tem naj 5 pomeni, da simptome opazate zelo pogosto, 4 pogosto, 3 včasih, 2 redko in 1 nikoli.)

Skrbi, da zaposleni razumemo svoje dolžnosti in pristojnosti	5	4	3	2	1
Zaposlenim nudi potrebno usposabljanje za dobro opravljanje dela	5	4	3	2	1
Skrbi za ekonomsko varnost delovnega mesta	5	4	3	2	1
S fleksibilnim delovnim časom in porazdelitvijo dela	5	4	3	2	1
V primeru težav nudi potrebno pomoč	5	4	3	2	1
Imamo proste dneve in dneve počitka	5	4	3	2	1
Ne skrbi	5	4	3	2	1