

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo

**OBVLADOVANJE STRESA V JAVNEM
ZAVODU**

Ana Bulat

Ljubljana, september 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO

DIPLOMSKO DELO

OBVLADOVANJE STRESA V JAVNEM ZAVODU

Kandidatka: Ana Bulat
Vpisna številka: 04026731
Študijski program: Visokošolski strokovni študijski program Javna uprava
Mentor: red. prof. dr. Štefan Ivanko

Ljubljana, september 2016

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Podpisana Ana Bulat, študentka dodiplomskega visokošolskega strokovnega študijskega programa Javna uprava, z vpisno številko 04026731, sem avtorica diplomskega dela z naslovom: Obvladovanje stresa v javnem zavodu.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je priloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela;
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili;
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo, in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu;
- se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerimi so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorski in sorodnih pravicah, Uradni list RS, št. 21/95), kršitev pa se sankcionira tudi z ukrepi po pravilih Univerze v Ljubljani in Fakultete za upravo;
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo;
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: Špela Camlek, profesorica slovenščine

Ljubljana, 1. 9. 2016

Podpis avtorice:

POVZETEK

Živimo v času hitrih premikov, velikih zahtev in nenehnega hitenja. Stres se zažira v vsako poro tako živih bitij kot organizacij. Naloga zaposlenih na vodilnih mestih je, da v javnih zavodih poskrbijo za dobrobit svojih zaposlenih, znajo prepoznati stres, blažijo stresne situacije in zagotavljajo takšne pogoje dela, ki že v prvi fazi preprečujejo, da bi do izbruha stresa sploh prišlo. Le zadovoljni delavci lahko opravljajo svoj delo kvalitetno, uspešno in v skladu s pričakovanji.

Namen diplomskega dela je preučiti in pregledati osnove pojma stres in njegov vpliv na posameznike tako na splošno kot tudi znotraj organizacije. Prav tako je namen predstaviti vse možne načine obvladovanja in premagovanja stresa na osebni in organizacijski ravni ter pregledati načine za premagovanje stresa znotraj Zdravstvenega doma Škofja Loka.

V sklopu zgoraj navedenega je pri preučevanju pojmov uporabljena deskriptivna metoda kakor tudi metoda kompozicije z uporabo tako domače kot tudi tuje literature.

Znotraj empiričnega dela diplomske naloge je uporabljena kvantitativna metoda zbiranja podatkov. Z analizo anketnega vprašalnika je izpolnjen cilj diplomskega dela, in sicer izvedeti, kakšno je mnenje zaposlenih Zdravstvenega doma Škofja Loka o stresu – ali ga zaznajo, kako se z njim soočijo in kakšne so tehnike, s katerimi obvladujejo in umirjajo stres.

Rezultati empiričnega dela so pokazali, da stres vsekakor je prisoten znotraj obravnavanega javnega zavoda, da ga zaposleni znajo prepoznati, ob njem pravilno reagirati ter uporabiti različne in hkrati raznovrstne tehnike premagovanja stresa.

Diplomsko delo bi vsekakor koristilo in bi bilo lahko v pomoč organizacijam, javnim zavodom in vsem tistim, ki se v svojih delovnih procesih pogosteje soočajo s stresom na delovnem mestu. Hkrati bi lahko bilo v pomoč vsakemu posamezniku.

Ključne besede: stres, viri stresa, obvladovanje stresa, tehnike sproščanja, javni zavod.

SUMMARY

STRESS MANAGEMENT IN A PUBLIC INSTITUTE

We live in a time of fast movements, great requirements and constant rush. Stress feeds off every pore of living beings as well as organizations. The management of public institutes has to provide for the well-being of their employees, know how to recognize stress, alleviate stressful situations and ensure such working conditions that already in the first phase prevent the outbreak of stress. Only satisfied employees can perform their work qualitatively, successfully and in accordance with expectations.

The purpose of the diploma thesis is to study and examine the bases of the term stress and its influence on individuals in general as well as inside an organization. Its purpose is also to present all possible manners of managing and overcoming stress on a personal level and at an organization level as it is to examine ways to overcome stress within the Health Centre Škofja Loka.

In the context of the above, the descriptive method as well as the method of composition were used in the study of terms by using domestic as well as foreign literature.

The quantitative method of data collection was used within the empirical part of the diploma thesis paper. The analysis of the survey questionnaire met the objective of the diploma thesis, which is to find out the opinion of the employees of the Health Care Center Škofja Loka about stress, whether they feel stress, how they confront it and what techniques they use to manage and calm stress.

The result of the empirical part have shown that stress is certainly present inside the institute in question, the employees know how to recognize it, react correctly and use different and at the same time diverse techniques of overcoming stress.

The diploma thesis would certainly benefit and could help organizations, public institutes and all those who confront stress more often in their work processes at the workplace. It could also be useful for each individual at the same time.

Key words: stress, sources of stress, stress management, relaxation techniques, public institute.

KAZALO

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA ali MAGISTRSKEGA DELA.....	iii
POVZETEK.....	v
SUMMARY	vi
KAZALO.....	vii
KAZALO PONAŽORITEV	ix
KAZALO GRAFIKONOV	ix
KAZALO SLIK	ix
KAZALO TABEL.....	ix
SEZNAM TUJIH IZRAZOV	xi
1 UVOD	1
2 STRES.....	2
2.1 POJEM STRES	2
2.2 KAZALNIKI STRESA.....	3
2.3 VRSTE STRESA	5
2.4 STRES NA DELOVNEM MESTU.....	6
2.4.1 VIRI STRESA	7
2.4.1.1 Stres znotraj delovnega okolja	8
2.4.1.2 Stres zunaj delovnega okolja.....	10
2.4.1.3 Doživljanje stresa glede na spol.....	10
3 OBVLADOVANJE IN PREMAGOVANJE STRESA.....	11
3.1 OBVLADOVANJE IN PREMAGOVANJE NA OSEBNI RAVNI	11
3.1.1 SPOZNATI IN PRIZNATI STRES.....	11
3.1.2 TEHNIKE PREMAGOVANJA STRESA	11
3.1.2.1 Športna aktivnost.....	11
3.1.2.2 Joga in meditacija	12
3.1.3 ŽIVLJENJSKI SLOG KOT NAČIN PREMAGOVANJA STRESA.....	14
3.1.3.1 Prehrana	14
3.1.3.2 Obvladovanje časa – doma in na delovnem mestu	14
3.1.3.3 Počitek in spanje.....	15
3.2 OBVLADOVANJE NA NIVOJU ORGANIZACIJE	15
4 JAVNI ZAVOD ŠKOFJA LOKA	17
4.1 PREDSTAVITEV JAVNEGA ZAVODA	17
4.2 ODDELKI TER ORGANIZACIJSKA SHEMA.....	17
4.3 VPELJANI NAČINI PREPREČEVANJA STRESA.....	19
5 RAZISKAVA	21
5.1 ZASNOVA RAZISKAVE.....	21
5.2 IZVEDBA RAZISKAVE.....	21
5.3 REZULTATI RAZISKAVE	21
5.4 PREVERITEV HIPOTEZ.....	38
6 PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE	40
7 ZAKLJUČEK	41

LITERATURA IN VIRI.....	44
PRILOGE	46

KAZALO PONAŽORITEV

KAZALO GRAFIKONOV

Grafikon 1: Spol zaposlenih.....	22
Grafikon 2: Starost zaposlenih.....	23
Grafikon 3: Stopnja izobrazbe	24
Grafikon 4: Pozicija zaposlenih v Zdravstvenem domu	25
Grafikon 5: Delovni staž zaposlenih znotraj javnih zavodov	26
Grafikon 6: Delo v javnem zavodu je stresno	27
Grafikon 7: Moje delovno mesto je stresno.....	28
Grafikon 8: Pacienti vplivajo na stres zaposlenih	29
Grafikon 9: Prepoznam, kadar sem pod stresom	30
Grafikon 10: Ali stres delovnega okolja omenjate v domačem okolju?.....	31
Grafikon 11: Ali stres, povzročen v delovnem okolju, rešujete le znotraj delovnega okolja?	32
Grafikon 12: Načini pomoči ob stresu.....	34
Grafikon 13: Sprostilne tehnike.....	37
Grafikon 14: Druge sprostilne tehnike	38

KAZALO SLIK

Slika 1: Simptomi stresa	4
Slika 2: Organizacijska struktura OE Zdravstveni dom Škofja Loka.....	18

KAZALO TABEL

Tabela 1: Spol zaposlenih	21
Tabela 2: Starost zaposlenih	22

Tabela 3: Stopnja izobrazbe	23
Tabela 4: Pozicija zaposlenih v Zdravstvenem domu	24
Tabela 5: Delovni staž zaposlenih znotraj javnih zavodov	25
Tabela 6: Delo v javnem zavodu je stresno	27
Tabela 7: Moje delovno mesto je stresno	28
Tabela 8: Pacienti vplivajo na stres zaposlenih	29
Tabela 9: Prepoznam, kadar sem pod stresom	30
Tabela 10: Ali stres delovnega okolja omenjate v domačem okolju?	31
Tabela 11: Ali stres, povzročen v delovnem okolju, rešujete le znotraj delovnega okolja?	32
Tabela 12: Načini pomoči ob stresu	34
Tabela 13: Sprostilne tehnike	36
Tabela 14: Druge sprostilne tehnike	37

SEZNAM TUJIH IZRAZOV

Occupational stress	poklicni stres
Work-related stress	stres v povezavi z delovnim mestom
Pressure	pritisk
Fight-to-flight	boj ali beg
Short-term pressure	kratkotrajni pritisk
Long-term pressure	dolgotrajni pritisk
Conflict	konflikt
Bullying	zasmehovanje

1 UVOD

Skoraj vsak izmed nas se je v življenju že srečal z besedo stres in ga na lastni koži prav gotovo tudi občutil. Največkrat stres povezujemo z delovnim mestom, saj so pritiski na zaposlene dandanes ogromni. Zahteva se vse več v vse krajšem času. V podjetjih sta pomembna uspešnost in dobiček, v javnih zavodih pa so močni pritiski na zaposlene zaradi dolgih čakalnih vrst.

Žal izjema niso niti delavci zdravstvenih domov. Vsakodnevno delo s pacienti, ki prihajajo po pomoč, in polne čakalnice terjajo svoj davek. Če vključimo še ostale stresorje znotraj delovnega mesta, ki so jih zaposleni deležni, ugotovimo, da je stopnja izpostavljenosti v zdravstvenem domu visoka.

Z diplomskim delom sem želela ugotoviti, ali zaposleni prepoznajo, kdaj so pod stresom, ali se znajo z njim soočiti, katere načine uporabljajo za premagovanje le-tega in kakšne možnosti jim pri obvladovanju stresa ponuja zavod. V sklopu slednjega sem postavila splošno trditev.

Teza: Javni zavod Zdravstveni dom Škofja Loka uspešno zaznava in premaguje stres ter skrbi za zniževanje stresa svojih zaposlenih.

Z analizo rezultatov sem želela ugotoviti, na kakšen način bi se dalo izboljšati ali na novo uvesti ukrepe za premagovanje stresa, ki bi zaposlenim znotraj zavoda dolgoročno pripomogli k obvladovanju stresnih situacij.

Cilj diplomskega dela je bil ugotoviti, kakšno je mnenje zaposlenih v Zdravstvenem domu Škofja Loka o stresu in stresnih situacijah na delovnem mestu. Drugi cilji so bili še opredelitev pojma stres in obvladovanje le-tega. To sem ugotavljala s pomočjo anketnega vprašalnika.

V teoretičnem delu diplomskega dela sem uporabila deskriptivno metodo, kjer sem se opirala na domačo in tujo strokovno literaturo na področju stresa, stresa na delovnem mestu in obvladovanju le-tega. Poleg tega sem uporabila metodo kompozicije.

V empiričnem delu sem uporabila kvantitativno metodo (anketni vprašalnik) zbiranja podatkov med zaposlenimi znotraj javnega zavoda Zdravstveni dom Škofja Loka. Rezultate, ki so mi pomagali oceniti spodaj navedene hipoteze, sem analizirala s statističnimi metodami (frekvenca, odstotki) ter jih prikazala v tabelah in na grafih.

Hipoteze diplomskega dela:

Hipoteza 1: Zaposleni se ne zavedajo, kdaj so pod stresom.

Hipoteza 2: Zaposleni premagujejo stres na delovnem mestu le izven delovnega okolja.

Hipoteza 3: Zaposleni uporabljajo različne načine za premagovanje stresa.

2 STRES

2.1 POJEM STRES

Stres je generičen pojem, ki se nanaša na začasni prilagoditveni proces. Izgorelost pa je končna stopnja, ko odpovedo prilagoditveni procesi (Bilban, 2007, str. 52).

Stresu večkrat rečemo tudi »kuga« 20. stoletja. To potrjuje tudi medijska pozornost, saj skoraj ne mine dan, da ne bi v vsakodnevnem življenju, papirnatih in virtualnih medijih omenjali stresa in njegovih posledic (Looker & Gregson, 1993, str. 11).

Stresnih situacij je veliko. Z njim se srečujemo v vseh življenjskih obdobjih – od stresa, ki ga čuti novorojenček med porodom, pa stresi zaradi izpitov, poroke, stres zaradi bolezni, potovalni stres (Newhouse, 2000, str. 11).

Izraz stres je novodobni izraz, ki preprosto pomeni doživljanje abnormalne količine pritiska. Ko pritisk pade izven kroga, v katerem se počutite udobno, vodi do neprijetnih, psihičnih in čustvenih simptomov, ki so povezani s stresom (Brewer, 1999, str. 6).

Različni strokovnjaki stres definirajo drugače, na različne načine, saj na stres lahko gledamo z več vidikov. Najpogosteje je definiran kot fiziološki, psihološki in vedenjski odgovor človeka (posameznika), ki se skuša prilagoditi zunanjim vplivom in dražljajem, drugače imenovanim stresorjem. Stresor je kakršenkoli dejavnik, ki ogrozi telesno ali/in psihično integriteto posameznika – tako je lahko dogodek, predmet, oseba, spomin, ki ga človek doživi kot stresni element. To lahko začasno oslabi posameznikovo ravnovesje in delovanje in stres je popolnoma normalno odzivanje na takšno dogajanje (Levovnik, 2014, str. 10).

Selye (v: Lindemann, 1982, str. 14) je v tridesetih letih prejšnjega stoletja uvedel prve teorije o stresu. Stres je poimenoval splošni prilagoditveni sindrom in ga razdelil v tri reakcijske faze: alarmni stadij, stadij odpornosti in stadij izčrpanosti.

Kot pionirje teorije stresa Starc (2007, str. 23) omenja nevrologa Cannona, ki je postavil temelje v raziskovanju stresa.

»Stres ni le zdravstveno stanje, temveč splet telesnih, duševnih in čustvenih občutij, ki so posledica pritiskov, zaskrbljenosti in strahu. Z izrazom stres po navadi označujemo telesne simptome, ki ji povzroča povečana napetost. Neka stopnja stresa je povsem normalna, saj pomaga premagovati izzive vsakdanjosti.« (Battison, 1999, str. 6).

Looker in Gregson (1993, str. 31) opredelita stres kot prilagoditveni odziv telesa, ki ga sprožijo spremembe v okolju. Gre za neskladje med dojetjem zahtev in sposobnosti za obvladanje teh zahtev. Razmerje med dojetjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa.

»Če torej nekdo ni dovolj kos nečemu zahtevnemu – lahko je to služba, otrok ali življenjska kriza – rečemo, da je "v stresu".« (Middelton, 2014, str. 18).

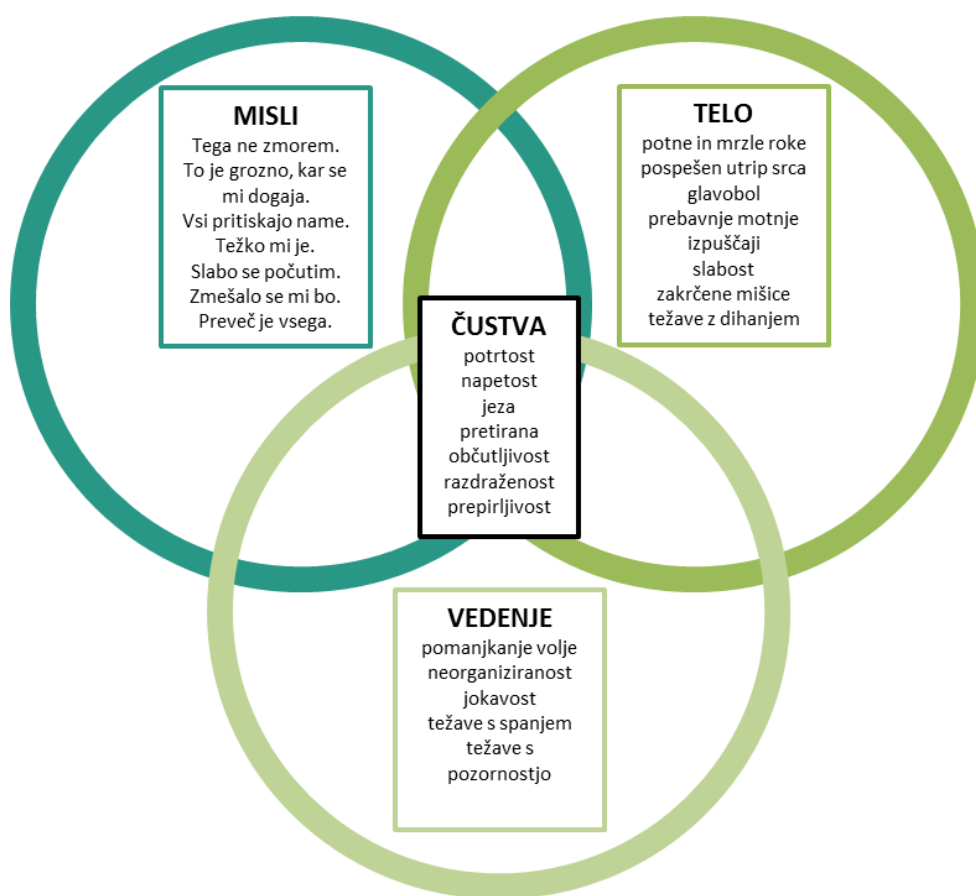
2.2 KAZALNIKI STRESA

Vsako dogajanje v okolju, ki potencialno lahko sproži stresno reakcijo, imenujemo stresor in od posameznikovega načina dojemanja in ukrepanja je odvisno, ali bo dogodek prerasel v stresor (Looker & Gregson, 1993 str. 89). Pojem stresor je opredelil že Selye (v: Lindemann, 1982, str. 16) – torej kot dražljaje, ki v telesu ustvarjajo stres.

Pritisk (pressure) je pomemben za preživetje, saj naše telo deluje tako, da se ob stresu odziva z reakcijo boja ali bega (fight-to-flight). To je reakcija, ki predvsem zaradi nastanka in sproščanja adrenalina privede do psihičnih in čustvenih občutkov, ki jih doživimo, ko smo v stresu. Če naše telo adrenalina ne bi proizvajalo, tudi do občutka stresa ne bi prišlo. To hkrati pomeni, da se ne bi ustrezno odzivali na vsakdanje življenjske izzive, naloge in nevarnosti našega vsakdanjika in bi težje preživeli v današnji moderni dobi (Brewer, 1999, str. 7).

Simptomi reakcije na stres so vidni v nekaj minutah po stresnem dogodku ali situaciji in trajajo do nekaj ur, dni. Zmanjšana je pozornost, prizadeti je lahko zmeden, ne more povsem dojemati, kaj se dogaja okoli njega. Gre za vzdraženost živčnega sistema, ki pripravlja telo na »boj ali beg«. Sledi umikanje iz stresnih situacij ali vznemirjenost (Dernovšek, Gorenc & Jeriček, 2012, str. 9).

Slika 1: Simptomi stresa



Vir: Dernovšek, Gorenc & Jeriček (2012, str. 10)

Stres lahko vodi v sledeče različne motnje (Dernovšek, Gorenc & Jeriček, 2012, str. 8):

- prebavne motnje (slabost, bruhanje ipd);
- motnje srca in ožilja (motnje srčnega ritma ipd.);
- motnje dihal (pospešeno dihanje, astma ipd);
- motnje mišičnega sistema (krči, bolečine v mišicah);
- duševne motnje (anksiozne motnje, depresija, žalost).

»Simptome stresa na delovnem mestu lahko ugotavljamo na individualnem in organizacijskem nivoju. Na individualnem nivoju ločujemo med vedenjskimi simptomi (pretirano pitje alkohola in kajenje, izmikanje delovnim obveznostim, odsotnost z dela), fiziološkimi (povečan krvni pritisk, pulz in holesterol, zmanjšana imunska sposobnost) in psihološkimi (razdražljivost, različne bolečine, nezadovoljstvo z delom, zaskrbljenost za osebnostno funkcioniranje).« (Černigoj-Sadar, 2002, str. 85).

Stres in njegovi dejavniki niso za vse ljudi enako težko ali lahko rešljivi. Njihovo premagovanje je odvisno je od človekove osebnosti, energije, okoliščin, v katerih se pojavijo, ter okolja, v katerem živi posameznik. Pomembna je posameznikova trdnost.

Določen dogodek bo zato za nekoga predstavljal stresor, za drugega pa vzpodbudo v življenju, izziv. Razmerje med našimi zahtevami, zahtevami okolja in sposobnostjo reševanja je tisto, kar nam pove, ali gre za negativen (uničevalen, škodljiv) ali pozitiven stres (ki nas bo spodbudil in ga bomo zlahka obvladali) (Dernovšek, Gorenc & Jeriček, 2012, str. 8).

Znamenja stresa so različna. Bistveno bolj so očitna pri ljudeh, ki preveč ali premalo pojedjo (hujšanje), neredno spijo ali imajo težave z dihanjem. Stres vpliva na nastajanje mnogih različnih vrst zdravstvenih težav in motenj (Battison, 1999, str. 8).

2.3 VRSTE STRESA

Looker in Gregson (1993, str. 30–33) navajata, da je stres individualna izkušnja. Kar je za nekoga prijetno in pozitivno, je za drugega lahko škodljivo in negativno. Stres delita na:

- škodljivi stres
- prijazni stres

Škodljivi stres se vtisne v spomin kot grenka izkušnja. Ljudje so se spominjali stiske ali negativnega stresa. Škodljivi stres je vzrok glavobolov, prebavnih motenj, skaljenih medčloveških odnosov. Kadar se zahteve začnejo kopičiti in povzročati bojazen, da jim ne bomo zlahka kos, moramo previdno oceniti svoje sposobnosti.

Prijazni stres pa ljudje opisujejo kot prijetno, vznemirljivo, spodbudno in navdušujoče občutje. Počutijo se sposobne obvladovati zahteve in se celo namerno pustijo izzivati, saj zaupajo vase. To je pozitiven stres (Looker & Gregson, 1993, str. 30–33).

Razlika med pozitivnim, zdravim, in negativnim, škodljivim, stresom je v tem, da se pri zdravem stresu lažje prilagodimo, pri negativnem pa se spremembi prilagodimo težko ali pa se ji sploh ne (Tyrer, 1987, str. 19).

»Občutje prijaznega stresa prevlada, kadar so sposobnosti za obvladovanje večje od zahtev.« (Looker & Gregson, 1993, str. 34).

Obstaja več vrst delitev stresa. Newhouse (2000, str. 19–20) loči tudi eksogeni stres in endogeni stres. Za **eksogeni stres** je značilno, da se mu težje izognemo. To povzročajo ga zunanji dejavniki stresa, ki so povezani s službo, delovnim časom in potjo na delo in domov. Na te dejavnike se enostavno moramo navaditi, saj se z njimi srečujemo vsakodnevno. **Endogeni stres** pa povzročajo tiste stresne situacije, ki jih človek (posameznik) ustvari sam in se jim lahko tudi zlahka izognemo. Ti dejavniki so: kajenje, neprimerna prehrana, pesimizem ipd.

Kratkotrajen pozitiven pritisk (short-term pressure) prepoznavamo kot zdrav, dobrodošel del vsakdanjega življenja. Zagotavlja energijo in navdušenje, ki ju potrebujemo, da smo kos izzivom obstoja, in nam pomaga, da dosegamo najboljše. Hkrati nam omogoča občutek zmage samim nad seboj.

Obratno pa imajo dolgotrajni pritiski (long-term pressure) negativen vpliv, saj človeka potisnejo v neprekinjeno razmišljanje o boju ali begu, s tem pa ga izčrpavajo in jemljejo energijo. Tako dogajanje vodi v negativni stres, ki ima mnogo neugodnih težav (Brewer, 1999, str. 11).

2.4 STRES NA DELOVNEM MESTU

Znano je, da je delo danes največji vzrok stresa v zahodnem svetu. Spremembe, ki se dogajajo na delovnih mestih, še nikoli niso bile tako velike. Ljudje se morajo soočiti z vsakodnevnimi, novimi informacijskimi tehnologijami, daljšimi delovniki in pogodbami za določen čas. Na žalost danes služba ne pomeni več dolgotrajne varnosti. Zaradi tega ljudje vztrajajo tudi v službah, ki zanje niso najprimernejše in se v njih ne počutijo dobro, a po drugi strani spadajo pod varne službe, službe za celo življenje (Cohen, 2001, str. 18).

»O poklicnem stresu govorimo, kadar zahteve dela preobremenijo ali presežejo osebne prilagoditvene vire.« (Lazarus & Folkman v: Černigoj-Sadar, 2002, str. 86).

Po Starcu (2007, str. 256) je poklicni stres (Occupational stress) stres, ki se pojavlja v zvezi z delovnim mestom (work-related stress).

Emocionalno stanje ponazarja delovni stres in je dejansko izkupiček med zahtevami in sposobnostmi posameznika za prenašanje stresa. Neprijetna stanja, kot so anksioznost, depresije, različne stiske, so negativna izkušnja, do katere lahko pride s stresno situacijo. Na raven zadovoljstva in učinke pri delu vpliva stopnja prilagojenosti na okolje (Bilban, 2007, str. 32).

Stresne situacije največkrat oziroma najpogosteje nastajajo v odnosih do sodelavcev oziroma sorodnikov, torej znotraj delovnega okolja in družine. Doživljanje stresa je povezano z ogroženostjo človekove samozavesti in spoštovanja (Looker & Gregson, 1993, str. 89).

Slabi delovni pogoji veljajo za hud stres, vendar vsak posameznik doživlja takšno obremenitev drugače. Nekatere tesen prostor utesnjuje, druge komaj kaj moti (Lindemann, 1977, str. 34).

Battison (1999) meni, da se težave dela pojavljajo bolj zaradi narave dela kot pa organiziranosti, s čimer dodaja, da vsi poklici ne prispevajo enake stopnje stresa. Področja, kjer so po splošnem prepričanju dodatni pritiski pogostejši, so predvsem medicina, policija, sodstvo, socialno delo in podobni (Battison, 1999, str. 40).

Največje bogastvo za podjetje so uslužbenci, saj rezultat in izkupiček podjetja odseva njihovo telesno, duševno zdravje, zavzetost in delovno storilnost. Številne organizacije in podjetja se zavedajo, da so zdravi in zadovoljni ljudje pogoj za uspešno poslovanje in posledično pripravljajo in izvajajo izobraževalne programe o obvladovanju stresa (Looker & Gregson, 1993, str. 87–88).

Kolektivni stres je rezultat delovnih specifičnosti, kulturnih značilnosti organizacije, neugodnega zunanjskega okolja in prizadene večino delavcev, ne glede na njihove osebne značilnosti (Černigoj-Sadar, 2002, str. 86).

Raziskave, predstavljene v Eurostatu, kažejo, da (Bilban, 2007, str. 30):

- 35 % zaposlenih nima nadzora nad svojim delom;
- 29 % zaposlenih delavcev nima vpliva na izbor metod dela;
- 30 % ne more vplivati na hitrost dela;
- 39 % delavcev ne more vplivati na to, kdaj imajo odmor;
- 55 % delavcev ne more vplivati na razpored delovnega časa;
- 40 % delavcev poroča o monotoniji;
- 60 % delavcev poroča o pritisku zaradi rokov;
- 56 % poroča, da morajo opravljati delo zelo hitro.

V te raziskave spada še šikaniranje, le-tega doživlja 9 % delavcev, in pa psihično mučenje, ki ga doživlja kar 4 % delavcev (Bilban, 2007, str. 30).

Pojavljajo se znaki preobremenjenosti, ki so posledica neustreznih organizacijskih razmerij, in pomanjkljivo vlaganje v kadrovske zmogljivosti v sistemu. Beg iz delovnega okolja pa je rezultat oziroma posledica takih razmer. Znotraj Evropske skupnosti je 50–60 % izgubljenih delovnih dni posledica zgoraj opisanega, torej posledica doživetij stresa v delovnem okolju (Bilban, 2007, str. 30).

Delovno mesto je pogosto pravo žarišče škodljivega stresa, ki ga povzročajo številni dejavniki (Looker & Gregson, 1993, str. 103):

- preobremenjenost
- pomankanje časa zaradi prekratkih rokov
- brez možnosti izkazovanja
- nejasna vloga in pomen delovnega mesta
- spreminjanje delovnih metod
- slaba obveščenost (brez občutka pripadnosti)

2.4.1 VIRI STRESA

Vsi vemo, da je delovno okolje lahko zelo stresno. V nekaterih podjetjih, zavodih in organizacijah ter na nekaterih delovnih mestih je to bolj izrazito, drugje manj. Zaposleni so ponekod izpostavljeni večjim in težjim stresnim obremenitvam, v drugih pa manj. V raziskavah, kjer so primerjali več kot sto zaposlitev, so na podlagi različnih meril le-to potrdili (Treven, 2005, str. 20–21).

Če torej ugotovimo, da je poglavitni vir stresa delovno mesto, moramo razkriti tudi ozadje naših težav. Natančno moramo opredeliti, kaj nas muči (Battison, 1999, str. 40).

Vire stresa po Cooperju in Marshallu (v: Bilban, 2007, str. 31) delimo na šest kategorij:

1. stres, ki izhaja iz dela
2. stres, ki izhaja iz vloge odgovornosti
3. stres, ki izhaja iz odnosov na delovnem mestu
4. stres, izhajajoč iz kariernega odnosa
5. stres, ki izhaja iz organizacijske strukture, klime
6. delo in družina kot stresor

2.4.1.1 Stres znotraj delovnega okolja

Vsako **delovno mesto** ima svoje izvore stresa. Za hud stres vsekakor veljajo slabi delovni pogoji. Hrup, svetloba, različni zunanji tresljaji ipd. – vse to lahko vpliva na naše razpoloženje, storilnost, če se tega zavedamo ali ne (Černigoj-Sadar, 2002, str. 93). Lindemann (1977, str. 38) poudarja, da med najhujše stresorje okolja spada hrup. Če to traja dlje časa, človek postane razdražljiv, težko se zbere, se hitro utruji, postane živčen. Prizadene lahko tudi najbolj uravnovešenega posameznika.

Velika obremenitev, sploh če posameznik težko prenaša enoličnost, je delo za tekočim trakom. Prav tako sta huda obremenitev za človeka delo v izmenah in nočno delo, saj na silo prekinjata njegov fiziološki bioritem. Raziskave potrjujejo, da posameznik, zaposlen bodisi v izmenah ali ponoči, slabo in premalo spi (Lindemann, 1999, str. 33).

Černigoj-Sadarjeva (2002, str. 93) še navaja, da delo v izmenah vpliva na stopnjo sladkorja v krvi, na mentalno učinkovitost, na delovno motivacijo in podobno.

Prepogosto podaljševanje delovnika zaradi prevelike količine dela, večjih obremenitev vodi v utrujenost, nezadovoljstvo. 143. člen Zakona o delovnih razmerjih pravi, da polni delovni čas ne sme biti daljši od 40 ur. V izjemnih, nujnih in nepredvidenih primerih, določenih z zakonom, je delavec dolžan opravljati delo preko polnega delovnega časa. Nadurno delo se odredi v pisni obliki pred pričetkom dela (ZDR-1, 143. člen, 144. člen).

144. člen ZDR-1 (2013) pravi, da je delavec dolžan na zahtevo delodajalca opravljati delo preko polnega delovnega časa – nadurno delo v naslednjih primerih

- v primerih izjemoma povečanega obsega dela;
- če je potrebno nadaljevanje delovnega ali proizvodnega procesa, da bi se preprečila materialna škoda ali nevarnost za življenje in zdravje ljudi;
- če je nujno, da se odvrne okvara na delovnih sredstvih, ki bi povzročila prekinitev dela;
- če je potrebno, da se zagotovi varnost ljudi in premoženja ter varnost prometa;
- v drugih izjemnih, nujnih in nepredvidenih primerih, določenih z zakonom ali kolektivno pogodbo na ravni dejavnosti (ZDR-1, 144. člen).

Vloga v organizaciji je pomembna s stališča učinkovitosti pri delu, saj zaposleni ve, kaj se od njega pričakuje. Če pride do konflikta oz. nasprotovanja različnih vlog, nastopi stres, ki izhaja iz vloge odgovornosti. Pomembno je poskrbeti, da si njihove vloge med seboj ne

nasprotujejo. Če je opis dela premalo natančen ali navodila nadrejenega niso dovolj natančna, je zaposleni negotov glede svoje odgovornosti (Treven, 2005, str. 23–24).

Pričakujemo lahko minimalen stres, če so pričakovanja jasna in nekonfliktna. Če posameznik ne ve, kakšni so cilji dela, kakšna so pričakovanja (njegova, pričakovanja sodelavcev in pričakovanja organizacije), kakšen je njegov obseg dela in odgovornost, prihaja do dvoumnosti vloge (Černigoj-Sadar, 2002, str. 93–94).

Če je delo organizirano na način, da je posameznik, ki opravlja z delom povezane naloge, zmeden zaradi nasprotujočih si zahtev (npr. posameznik je razdvojen, če dve skupini pričakujeta od posameznika različne storitve oziroma pričakujeta storitev, ki se razlikuje od storitve, ki jo posameznik trenutno opravlja), ali če posameznik opravlja delo, ki ga ne želi opravljati oziroma meni, da ni v skladu z njegovim opisom del, takrat pride do konflikta (conflict) (McKenna, 2000, str. 605).

Ključnega pomena za dobro vzdušje na delovnem mestu so **medsebojni odnosi**. V določenih razmerah je potrebno za ohranjanje le-teh upoštevati tudi nekatere zanje značilne omejitve: družbene, kulturne razlike, vrednote, starost, spol, nepravilno ovrednotenje informacij, težave z razumevanjem, slabe izkušnje in nezaupanje viru in podobno (Battison, 1999, str. 42).

Medčloveški odnosi na delovnem mestu so lahko korektni in profesionalni, lahko pa naletimo na osebe, ki so nevoščljive, površne, lene. Kontakt, delo z njimi je lahko stresogeno. Odvisno je tudi od pozicije, ki jo zavzamemo sami (Starc, 2007, str. 273).

Tekmovanje, osebni konflikti, osebe, ki so izredno storilnostno orientirane, negativno vplivajo na odnose med zaposlenimi. Tudi delo in odnosi s strankami povzročajo precej stresa, saj se tu pričakuje individualen pristop in obvladovanje lastnih čustev (Černigoj-Sadar, 2002, str.94).

Psihični teror, zasmehovanje (bullying), mobbing so primeri nepoštenega ravnanja na delovnem mestu. Taki konflikti so zelo stresogeni in povzročajo številne psihične, emocionalne, vedenjske, bolezenske in psihiatrične težave. Generacije pred nami so za taka dejanja uporabili besedo šikaniranje (Starc, 2007, str. 273–274). Po Trevenovi (2005, str. 27) fizično in verbalno nasilje, neprimerno vedenje spadajo pod nasilje na delovnem mestu. Doživljajo ga zdravstveni delavci, vozniki taksijev, avtobusov, policisti, učitelji in drugi. Storitvene dejavnosti so tiste, v katerih je tovrstnega nasilja največ.

Pri samem delovnem mestu in **njihovi karieri** imajo določeni posamezniki pričakovanja glede napredovanja, plače itd. Nedoseganje teh pričakovanj vodi v stres. Vodi v izgubo samospoštovanja in pripadnosti. Obratno za nekatere ljudi že pripadnost določeni **organizaciji** pomeni grožnjo njihovi svobodi. Če je komunikacija slaba, če so možnosti za sodelovanje slabe ali celo nične, ni delovnega zadovoljstva (Černigoj-Sadar, 2002, str. 94–95).

2.4.1.2 Stres zunaj delovnega okolja

Eno tretjino življenja preživimo z družino, doma, izven delovnega okolja. Mnogo je dejavnikov zunaj delovnega mesta, ki povzročajo človeku stres. Večkrat ga prinesemo s seboj v organizacijo, saj žal ne preneha takoj po dogodku (Treven, 2005, str. 30).

V grobem stresne dejavnike lahko delimo na dve skupini (Treven, 2005, str. 30–32):

- stresni življenjski dogodki in
- naponi vsakdanjega življenja.

Stresnim življenjskim dogodkom pravimo tudi življenjske preizkušnje. Določenim se ni mogoče izogniti. Skozi življenje nas spremljajo različna obdobja: bolezen, nesreče, slabo finančno stanje, izgube, razveze. Selitve, nova služba so dogodki, katerim moramo prilagoditi svoje življenje. Da bi se kar najbolje znašli v takšnih situacijah, nam pomaga naš stresni mehanizem, ki se na vse te dogodke odziva. Življenjskim udarcem se ni mogoče izogniti, lahko pa na njihovo težo in stopnjo stresne reakcije vplivajo naš odnos do življenja, nazori in pričakovanja (Looker & Gregson, str. 101–102).

Vsakdanji življenjski naponi so majhne intenzivnosti, ki se pojavljajo na različnih področjih življenja. Pojavljajo se vsakodnevno in so značilni za človekovo življenje. Sem spadajo finančne skrbi, starševske dolžnosti, delo v lastnem gospodinjstvu, različni časovni pritiski (preveč stvari v določenem obdobju). Več kot jih je, več stresa povzročajo (Treven, 2005, str. 32).

Vsakdanji življenjski naponi so za nekoga lažje, za drugega težje obvladljivi.

2.4.1.3 Doživljanje stresa glede na spol

Prisotnost žensk na različnih delovnih mestih in okoljih je danes samoumevno, vendar se v primerjavi z moškimi njihov položaj razlikuje. Moški imajo več avtonomije, so na višjih položajih, imajo višje plače ter so pogosteje na vodstvenem položaju. Pri moških je pomembna pozicija, moč odločanja in s tem povezano zadovoljstvo z delom (Černigoj-Sadar Grossman & Chester, Kanjuo Marčela v: Černigoj-Sadar, 2002, str. 95).

Pri ženskah sta pomembna premišljeno ocenjevanje ter uporaba veščin in sposobnosti. Ženske so nagnjene k sprejemanju in dajanju podpore pogosteje in učinkoviteje kot moški (Hobfoll in Vaux v: Černigoj-Sadar, 2002, str. 95–96).

Moški so manj naklonjeni timskega delu (raje dominirajo), medtem ko ženske raje delajo s timom. Vsi pa se, tako moški kot ženske, soočajo z že znanimi stresorji (Černigoj-Sadar, 2002, str. 95–96).

Starc (2007) navaja, da so ženske v reševanju stresa uspešnejše od nasprotnega spola. K reševanju pristopajo s toplino in podporo, bolj prijateljsko. Zaradi ženskih spolnih hormonov so ženske modrejše v reševanju konfliktnejših situacij. Moški pa se prevečkrat zatekajo v samoto in slabemu življenjskemu slogu, k škodljivim substancam (Starc, 2007, str. 159).

3 OBVLADOVANJE IN PREMAGOVANJE STRESA

Stresu se je potrebo upreti in ga krotiti, saj bomo le na tak način ohranjali svoje notranje ravnovesje in imeli urejen odnos z ostalimi ljudmi. Potrebno je pridobiti veščine, s katerimi bomo naš stres držali v normalnem ravnovesju in čim manjkrat prestopili na mejo škodljivega stresa (Looker & Gregson, 1993, str. 105–109).

Dandanes lahko na vsakem koraku najdemo članke, knjige, prispevke, internetne objave o stresu in njegovem premagovanju. Rešitve oz. pomoč nekemu, ki je v stresu, so na dosegu roke. Če želimo, si upamo, pomoči pri obvladovanju in premagovanju stresa ni težko najti. Lahko so v obliki rekreacije, meditacij ali pogovora pri specialistih ali različnih podpornih skupinah. Ko vtipkamo besedo stres v spletni iskalnik, nam ponudi mnogo možnosti za samopomoč. Pomembno je le, da vemo, kdaj pomoč potrebujemo.

3.1 OBVLADOVANJE IN PREMAGOVANJE NA OSEBNI RAVNI

3.1.1 SPOZNATI IN PRIZNATI STRES

Najpomembneje je, da se stresa zavedamo. Da ga znamo prepoznati in z njim učinkovito upravljati (Looker & Gregson, str. 109).

Na žalost se stresu v vsakdanjem življenju ne moremo izogniti, niti ga ne moremo popolnoma izločiti. S stresom se moramo soočiti, se z njim sprijazniti, se ga naučiti obvladovati, ga nadzorovati, ublažiti ali pa ga obrniti sebi v prid. Posameznik mora najprej spoznati, dojeti in priznati stres. To lahko stori tudi s pomočjo drugih. Spoznati mora, da so njegove težave posledica stresa, saj na njegovo zdravje in življenje najbolj kvarno deluje ravno ponavljajoči, neprekinjen, nepredvidljiv in nenadzorovan stres, ki ima največkrat tudi nepredvidljiv izid (Starc, 2007, str. 285–286).

3.1.2 TEHNIKE PREMAGOVANJA STRESA

Ko usvojimo prvi korak in si priznamo, da smo v stresu, si lahko poiščemo ustrezno tehniko za premagovanje stresa, ki temelji na fizični aktivnosti. Za vsakega posameznika se najde fizična aktivnost, ki je prilagojena njegovi starosti, zmožnostim in željam.

3.1.2.1 Športna aktivnost

Na žalost se vse prevečkrat izogibamo redni telesni vadbi ali pa si zanjo ne vzamemo časa.

Redna telesna vadba je izrednega pomena, saj je eden izmed osnovnih pogojev za premagovanje stresa. Ugodno deluje tudi na spanec. Pomembno je izbrati takšno telesno aktivnost, ki nam ustreza v smislu fizične kondicije in v smislu finančnega stanja. Ne sme nam povzročiti še dodatnega stresa. Priporočljivi so predvsem športi netekmovalnega tipa, kot so hoja, kolesarjenje, plavanje in podobno (Battison, 1999, str. 30).

»Ljudje, ki so tekmovalni pri delu, bi se morali izogibati tekmovalnih fizičnih aktivnosti.« (Treven, 2005, str. 62).

Zmerna in redna športna aktivnost nima le pozitivnih učinkov na obvladovanje stresa, ampak ima tudi ugodne učinke na splošno počutje in zdravje. Vpliva na pozitivno naravnost, disciplino, delovne navade in povečane sposobnosti. Deluje proti anksioznosti in depresivnosti ter zmanjšuje simptome skrbi, dvomov, žalosti, jeze, potrtosti in zaskrbljenosti. S kemičnega vidika zvišuje **endorfine**, ki izboljšujejo razpoloženje. Fizično okrepi srčno-žilni sistem (znižuje krvni tlak, telesno težo, sladkor v krvi itd) (Starc, 2008, 353–354).

Rezultati testov, ki so jih opravili fizično bolj ali manj pripravljeni ljudje, so pokazali, da so redno telesno aktivni ljudje tudi umsko **živahnejši**. To se kaže pri kakovosti opravljenega dela (Markham v: Treven, 2005, str. 62).

Pomembno je, da s fizično aktivnostjo pričnemo zmerno, da na moči pridobivamo postopoma. Ni smiselno pretiravati, sploh ne, če naše telo ni vajeno večjih naporov in večinoma živimo brez aktivnega udejstvovanja na športni ravni (Starc, 2007, str. 291).

Priporočljivo je vzdrževanje aktivnega življenjskega sloga in dnevno porabiti za to vsaj pol ure (Starc, 2008, str. 355).

3.1.2.2 Joga in meditacija

»Malo je aktivnosti, ki imajo toliko dobrih učinkov na miren duh in zdravo telo kot prav joga.« (Starc, 2008, str. 304).

Joga združuje različne protistresne tehnike, kamor spada tudi meditacija, ki jo bomo ravno tako malce podrobneje spoznali (Starc, 2008, str. 304).

Joga je metoda, s katero se lahko naučimo obvladovati stres tako na fizični kot tudi na duhovni ravni. Jogiji so zasnovali metodo, ki nam pomaga živeti v harmoniji s samim seboj in z naravo ter vzdržuje ravnovesje med telesom in duhom (Treven, 2005, str. 64).

Ker joga povezuje vse prvine telesa in uma, je idealna za terapijo pri obvladovanju stresa. Pri položajih so se jogiji zgledovali po sproščenih gibih živali v naravi. Gibe je potrebno izvajati previdno in počasi in jih ozavestiti. Pomembno vlogo pri jogi ima dihanje, saj naj bi bila to človekova življenjska energija (**prana**). Možnosti za učenje joge lahko poiščemo v skupini, kasneje jo lahko izvajamo doma. Ker se z jogo dandanes ukvarjajo številni posamezniki, učitelji, je priporočljivo najti usposobljenega učitelja s certifikatom, ki nam pomaga pri učenju, nas usmerja in popravlja, ko je to potrebno. Z določenim znanjem lahko vaje nato izvajamo sami doma, v naravi, povsod tam, kjer se dobro počutimo in najdemo mir. Joga je kot terapija večkrat priporočena tudi s strani zdravnikov, ki poznajo njene koristi (Battison, 1999, str. 67).

Zanimivo je, da ljudje na jogo gledajo kot na smešno telovadbo z različnimi položaji; v osnovi pa je joga ena izmed najstarejših ved, pred 5.000 leti utemeljenih v Indiji. Z njo se ukvarja več milijonov ljudi (Starc, 2008, str. 303–304).

Meditacija je ena izmed tehnik, ki človeku lahko pomaga na več načinov. Kaj beseda meditacija sploh je?

»Meditirati pomeni v latinščini oboje: razmišljati in prepuščati se misli – oziroma mogoče bolje – notranjemu doživljanju.« (Lindemann, 1977, str. 106).

Pri meditaciji gre za preprosto vajo poglobljanja. Poznamo več vrst tehnik meditacije, vsem pa je skupen enak cilj: upočasniti delovanje možganov tako, da se osredotočimo na eno določeno misel, stvar. Bolj kot smo pod stresom, težji je dostop to meditacije. Pri tem je pomembna tudi prehrana in naše duševno življenje. Sama tehnika močno vpliva na koncentracijo možganov, saj večji del le-teh počiva (Newhouse, 2000, str. 158).

Schmidt (2003, str. 44) navaja, da lahko z meditacijo, že 20-minutno, nadomestimo energijo za nekaj ur spanja. Na ta način povečamo svojo koncentracijo in sposobnost delovanja.

S pomočjo meditacije vidimo probleme z drugih zornih kotov, pomaga nam povečevati ustvarjalnost in sposobnost koncentracije. Pomaga nam pri zmanjševanju čustvenih ali/in duševnih težav (Treven, 2005, str. 63).

Kot vsaka druga tehnika sproščanja tudi pri meditaciji potrebujemo čas, potrpežljivost in redno vadbo, da jo usvojimo. Ko smo na tej točki, lahko meditiramo skoraj povsod, kjer si zaželimo (Looker & Gregson, 1993, str. 140).

Glede na številne pozitivne učinke meditacije – od sprostitve, umirjanja utripa, nabiranja novih moči –, lahko trdimo, da je to odlična sprostilna tehnika za vsakogar, ne glede na starost. Že začetnik zazna spremembe že po nekaj tednih vadbe. Priporočljivo je le, da se posameznik, če mu niso jasni njeni cilji, posvetuje z nekom, ki je dovolj izkušen in ki pozna temelje meditacije (Lindemann, 1977, str. 107–108).

Ker je naše življenje tako pestro in živahno, se je sproščanja pogosto potrebno naučiti. In prav je, da se ga naučimo, saj je sprostitveni čas, ko stresni dejavniki ne vplivajo na nas, hkrati pa je pomemben del delovanja našega organizma (Middleton, 2014, str. 154).

V skupino joga in meditacija bi sama uvrstila še glasbo, vizualizacijo, masažo, aromaterapijo in podobne tehnike za sproščanje telesa in duha. Posameznik si sam izbere, glede na lastne želje in občutenja, sebi primerno obliko sproščanja.

3.1.3 ŽIVLJENJSKI SLOG KOT NAČIN PREMAGOVANJA STRESA

3.1.3.1 Prehrana

»Hipokrat – oče moderne medicine – je že v petem stoletju pred našim štetjem uvidel in razumel pomembnost načina prehranjevanja na zdravje. Svetoval je: „ Naj bo hrana tvoje edino zdravilo! “ To bi bilo seveda idealno.« (Newhouse, 2000, str. 71).

Žal v realnem svetu ni vse tako črno-belo. Po Newhousu (2000, str. 71) je osnova za dobro funkcioniranje človeka prehrana. Je naše gorivo. Pravi, da bi bili psihični in telesni dosežki človeka ob raznovrstni prehrani mnogo boljši in zadovoljivi.

V praksi pri zdravi prehrani pogosto odgovemo, čeprav smo seznanjeni z vsemi dejstvi zdravega prehranjevanja. Uravnotežena prehrana preprečuje srčno-žilne bolezni, degenerativne bolezni, debelost. Prav je, da je ne samo uravnotežena, ampak tudi varna. Le-ta preprečuje akutne in kronične zastrupitve z aditivi in podobnimi snovmi v hrani. Kadar smo v stresu, smo bolj nagnjeni k uživanju mastne, sladke in nezdrave hrane, k alkoholu. Takrat moramo uživati več dobrih hranil, katerih poraba je v stresu večja. Pod dobra hranila spadajo vitamini, minerali in antioksidanti (Starc, 2008, str. 312, 332).

Podobno kot se kadilec v stresni situaciji zateka k cigaretam, se človek, ki ga muči stres, zateče k prenajedanju. Takšna tolažba je začaran krog, saj se prej ali slej povrnemo na začetek in kmalu nastane vzorec ponavljanja. Stres povzroča kemične spremembe v krvi in teh ne smemo pospeševati z napačno prehrano. Takrat moramo storiti ravno obratno: uravnoteženo hrano prilagoditi situaciji (Lindemann, 1977, str. 84).

Toda kako naj se človek pri vseh takšnih in drugačnih smernicah sploh znajde? Kako vedeti, kaj je dobro za nas in kaj ni? Ohraniti trezno presojo pri prehranjevanju je ključno. Vsekakor pretiravanje v katerokoli smer ni dobro. Če si vsake toliko časa privoščimo nekaj nam ljube, a ne preveč zdrave hrane, nam zagotovo ne bo škodilo (Looker & Gregson, 1993, str. 143).

Potrebna je zmernost in zdrava pamet.

3.1.3.2 Obvladovanje časa – doma in na delovnem mestu

Obvladovanje časa na delovnem mestu ali doma je vrlina, s katero si prihranimo ogromno energije in slabe volje ter se posledično izognemo stresu.

Prav je, da se že v otroški dobi, v domačem okolju in v šoli, naučimo, kako čim bolj pravilno izkoriščati naš čas. Zaradi slabšega in nepravilnega obvladovanja časa je veliko obolenj. Veliko ljudi porabi svoj prosti čas za napačne stvari, kar kasneje vodi v stres. S tem delujejo proti svojemu zdravju. Raziskave kažejo, da pravilno razporejanje svojega prostega časa pomembno vpliva na dobro počutje (Lindemann, 1997, str. 129).

Battison (1999, str. 26–27) navaja, da če smo na tesnem s časom, postajamo napeti, pojavljati se začne tesnoba. Še preden začnemo prehajati v stres, je smiselno razmisliti, kaj lahko storimo za boljše obvladovanje časa. Potrebno je ohranjanje ravnovesja med domom,

delom in prostim časom oziroma zabavo. Ko tega ravnovesja ni več, se počutimo utrujeni, nezadovoljni, stvari nam gredo počasneje od rok, postajamo razdražljivi in v stresu. Pomembno je, da si zastavljamo realne in uresničljive cilje, da si sestavljamo sezname opravil in vnaprej določimo, koliko časa potrebujemo za določeno stvar, nalogo. Ko s pravilno organizacijo pridemo do prostega časa zase, ga moramo tudi pravilno izkoristiti.

Trevenova (2005, str. 71–72) poudarja, da je usklajevanje življenjskih aktivnosti pomembno za ohranjanje zdravja. Ker ljudje ne znajo dobro izkoristiti časa, niso zmožni opraviti vsega, kar so si zadali. Razlog tiči v slabem razporejanju oziroma obvladovanju časa. Če je človek dobro organiziran, lahko opravi več nalog. Prav tako je pomembno upravljanje časa v delovnem okolju. Zaradi mnogih dejavnikov nismo zmožni opraviti pomembnih opravil, zato lahko ob tem občutimo stres. Prevzeti moramo nadzor nad svojimi aktivnostmi, si določiti prioritete in se pravilno odločiti.

3.1.3.3 Počitek in spanje

Pomembna dejavnika za premagovanje stresa, za katera osebno mislim, da jima posvečamo premalo pozornosti, sta spanje in počitek. Šele ko smo spočiti in kvalitetno naspani, smo kos vsakodnevnim opravilom, zato je spanje pomembno.

Spanje ima pomembno vlogo pri vsakodnevnem stresu, saj ponuja priložnost za počitek in znižanje ravni stresa (Middelton, 2014, str. 176).

Žal kronično pomanjkanje spanja preprečuje obnovo celic v telesu in možganih, posledica tega pa je slabša motivacija, slabše odzivanje, prividi, nizka motivacija, manjša potrpežljivost in podobno. Prav tako so ljudje, ki ne spijo dovolj, bolj nagnjeni k stresu in so bolj utrujeni. V kolikor pride do izpada počitka ponoči, lahko delček tega nadomestimo s krajšim popoldanskim spancem, ne daljšim kot pol ure, saj se zna zgoditi, da bomo posledice občutili ponoči (Starc, 2008, str. 345–346).

3.2 OBVLADOVANJE NA NIVOJU ORGANIZACIJE

Tu bomo na kratko opredelili, kako lahko organizacije na lastni ravni pomagajo zaposlenim pri obvladovanju stresa na delovnem mestu.

Organizacija se lahko oprime dveh načinov (Treven, 2005, str. 75):

- uvede strategije za nadzor dejavnikov, ki povzročajo stres, in
- uvede različne programe, ki pomagajo pri vzdrževanju dobrega počutja zaposlenih.

Oba načina delujeta kot preventiva. S temi ukrepi pripomoremo k zmanjšanju ali celo odpravi stresorjev v delovnem okolju (Schermerhorn in drugi v: Treven, 2005, str. 75).

Strategije za spreminjanje delovnega okolja so (Treven, 2005, str. 76):

- preoblikovanje dela
- fleksibilen delovni čas
- opredelitev vloge v organizaciji
- ustrezen razvoj komunikacije
- ugodna organizacijska klima
- pomoč pri razvoju kariere
- ustrezni delovni pogoji

Strategije za zmanjševanje stresa, kot jih navajajo Murphy, Hurrell, Sauter in Keita (v: Tušak in drugi, 2008, str. 125) delimo na:

1. primarno preventivo – izvor stresa na samem delovnem mestu;
2. sekundarno preventivo – zmanjševanje simptomov stresa še preden se razvijejo v resne situacije. Sem spadajo protistresni programi in izobraževanja;
3. terciarno preventivo – zdravljenje bolezni.

Pomembno je, da se na letni ravni preverja zadovoljstvo, mnenje zaposlenih in klimo v organizaciji. Najlažje to storimo na podlagi anonimnega vprašalnika (Treven, 2005, str. 89).

4 JAVNI ZAVOD ŠKOFJA LOKA

4.1 PREDSTAVITEV JAVNEGA ZAVODA

Mesto Škofja Loka je drugo najstarejše mesto v Sloveniji. Tako kot sami zametki mesta pa tudi zametki zdravstva v Škofji Loki segajo v zgodovino. Uradno ustanovitev Zdravstvenega doma Škofja Loka sega v sredino prejšnjega stoletja, natančneje v leto 1952 (Košir, 2002, str. 10).

»Po vseh pretresih je ZD Škofja Loka danes med stabilnimi organizacijskimi oblikami javnega zdravstvenega zavoda OZG (Osnovno zdravstvo Gorenjske) Kranj, ki izpolnjuje poslanstvo tako z organiziranjem in izvajanjem strokovnih služb kot tudi z zagotavljanjem ustreznih prostorov številnim zasebnikom s področja primarnega zdravstvenega varstva.« (Košir, 2002, str 9–10).

Področje dela javnega zavoda Osnovno zdravstvo Gorenjske izhaja iz Odloka o preoblikovanju zdravstva Gorenjske (Ur.l. RS, št. 101/2004, 69/2005), in sicer OZG opravlja osnovno zdravstveno dejavnost na primarni ravni na območju ustanoviteljice.

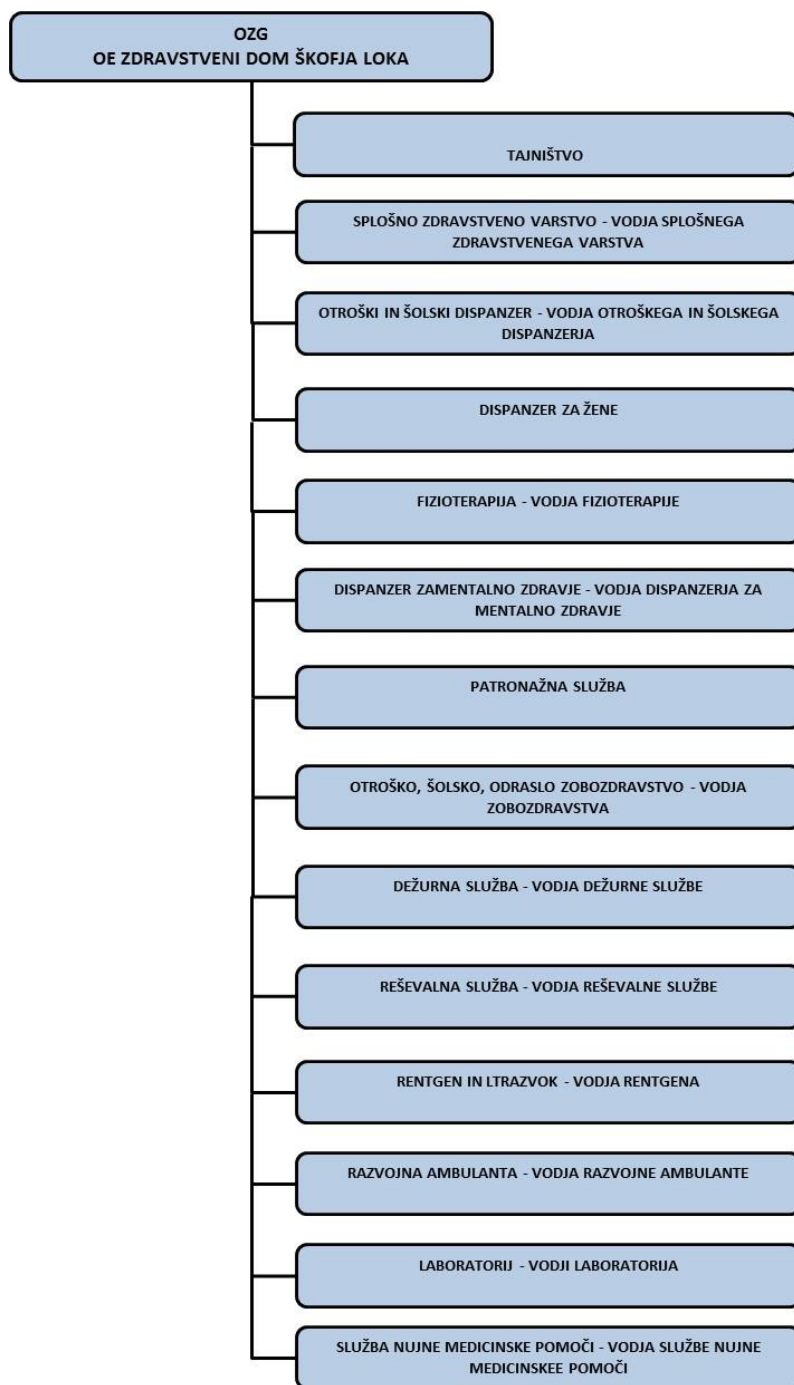
OZG opravlja (Osnovno zdravstvo Gorenjske, 2016):

- organizira preventivno zdravstveno varstvo vseh skupin prebivalcev;
- zagotavlja nujno medicinsko pomoč;
- izvaja zdravstveno varstvo odraslih (splošna medicina);
- izvaja zdravstveno varstvo žensk, otrok in mladine;
- zagotavlja patronažno varstvo ter laboratorijsko in drugo diagnostiko;
- izvaja družinsko medicino;
- izvaja preventivno in kurativno zobozdravstvo vseh skupin prebivalcev;
- izvaja medicino dela, prometa in športa;
- izvaja fizioterapijo in rehabilitacijo;
- zagotavlja urgentne in neurgentne reševalne prevoze;
- izvaja specialistično ambulantno dejavnost in v njenem okviru zagotavlja specialistične storitve s področij, ki niso vezana na bolnišnično zdravljenje in v skladu s priznano zdravstveno mrežo na območju Gorenjske.

4.2 ODDELKI TER ORGANIZACIJSKA SHEMA

Zdravstveni dom Škofja Loka je javni zavod, kjer prebivalci Škofje Loke oziroma njene občine prejmejo osnovno medicinsko oskrbo oziroma oskrbo na primarni ravni. V Zavodu je na dan 30. 6. 2016 zaposlenih 111 ljudi v spodaj opisanih oddelkih (glej organigram). Posebej bi izpostavila Službo nujne medicinske pomoči (NMP) in reševalno postajo, ki pokrivata ne samo Škofjo Loko, temveč tudi dve dolini, in sicer Poljansko in Selško dolino (Zdravstveni dom Škofja Loka, 2016).

Slika 2: Organizacijska struktura OE Zdravstveni dom Škofja Loka



Vir: Osnovno zdravstvo Gorenjske (2016)

4.3 VPELJANI NAČINI PREPREČEVANJA STRESA

Vsekakor se v organizaciji trudijo ozaveščati ljudi, svoje zaposlene o zdravem načinu življenja, o zdravem življenjskem slogu ne samo doma, ampak tudi na delovnem mestu.

Promocija zdravja na delovnem mestu so aktivnosti in ukrepi, namenjeni vsem delavcem. Gre za skupno prizadevanje delodajalcev in delavcev ter družbe za izboljšanje zdravja in dobrega počutja ljudi pri njihovem delu. Aktivnosti pripomorejo k (Ministrstvo za zdravje, 2015):

- izboljšanju organizacije dela in delovnega okolja;
- spodbujanju zaposlenih k varovanju in krepitvi njihovega zdravja;
- ponujajo izbiro zdravega načina življenja;
- spodbujajo osebni razvoj zaposlenega.

Pomembno je, da so vključeni vsi delavci pod enakimi pogoji in da pri izvedbi sodelujejo vsi akterji. Le zdravi in zadovoljni delavci so produktivnejši, redkeje zbolijo in ostajajo zvesti organizaciji.

V sklopu Promocije zdravja na delovnem mestu Osnovno zdravstvo Gorenjske (OZG) letno namenja določeno finančno kvoto za vsakega zaposlenega. Izvede se anketa, kjer se oceni potrebe, želje, na podlagi katerih se pripravi načrt, kjer se določi naloge, ki jih bo delodajalec v sklopu Promocije zdravja izvedel (Ministrstvo za zdravje, 2015).

Na podlagi ankete, ki je bila v Zdravstvenem domu Škofja Loka izvedena v začetku letošnjega leta, so se izkazale želje po zdravi prehrani, športnih aktivnostih in sprostilnih tehnikah. V skladu z določeno finančno kvoto sredstev za Promocijo zdravja na delovnem mestu je Zavod te tudi realiziral.

Vsako leto v spomladanskem času Zdravstveni dom Škofja Loka kot eden izmed organizatorjev organizira tako imenovani preizkus oziroma **test hoje na 2 km**. To je hoja po ravnem, primerna tudi za posameznike, ki so manj aktivni ali prekomerno prehranjeni. Test je varen in enostaven za oceno posameznikove zmogljivosti. Na sam rezultat vplivajo starost, telesna teža, višina in srčni utrip. Na osnovi rezultata pa vam individualno svetujejo, kakšna oblika športa, telesne vadbe ali fizične aktivnosti je primerna za vas. S tem lahko izboljšajo vaše zdravje in fizično počutje (Zdravstveni Dom Škofja Loka, 2016).

V sklopu zdravstvene vzgoje ZD Škofja Loka organizira več **delavnic s tematiko**, ki nam lahko pomaga k boljšemu življenjskemu slogu in premagovanju stresa. Te delavnice so: Življenjski slog (srčno-žilne bolezni, zdravo življenje), Dejavniki tveganja (fiziološki dejavniki tveganja in način zdravljenja), Zdrava prehrana, Telesna dejavnost in gibanje, Zdravo hujšanje in že zgoraj omenjeni Test hoje. Na delavnice se lahko prijavi vsak, torej vsi prebivalci, tudi zaposleni – napotnico lahko izda osebni zdravnik na podlagi rezultatov preventivnih pregledov ali pa se vpišejo na lastno željo (Zdravstveni dom Škofja Loka, 2016).

Kot smo uvodoma ugotovili, sta dve izmed glavnih tehnik obvladovanja in premagovanja stresa športna aktivnost (fizične sprostilne tehnike) in zdrava prehrana (zdrav življenjski slog). Tako gibanje kot zdrava prehrana sta izredno pomembna za posameznikovo počutje. Gibanje in ustrezna prehrana skrbita za človekovo močno fizično in psihično stanje, kar mu omogoča lažje obvladovanje stresnih situacij.

Iz zgornjih navedb je razvidno, da tudi javni zavod Zdravstveni dom Škofja Loka svojim zaposlenim ponuja omenjeni sprostilni tehniki v sklopi **Promocije zdravja na delovnem mestu**. V sklopu slednjega lahko začetno in spodaj navedeno tezo tudi potrdimo.

Teza: Javni zavod Zdravstveni dom Škofja Loka uspešno zaznava in premaguje stres ter skrbi za zniževanje stresa svojih zaposlenih.

5 RAZISKAVA

5.1 ZASNOVA RAZISKAVE

Uvodoma ugotovljeno je nivo oziroma stopnja stresa eden glavnih vzrokov za uspešnost oziroma neuspešnost na delovnem mestu. Vsekakor ima vsak javni zavod svoje načine in metode za obvladovanje in zmanjševanje stresa svojih zaposlenih. Izredno pomembno pa je tudi, kako zaposleni sami poskrbijo zase v primeru stresa.

V sklopu raziskovalnega dela sem skušala ugotoviti, kakšno mnenje imajo zaposleni v javnem zavodu Zdravstveni dom Škofja Loka o samem stresu, ali sami prepoznajo stres, se znajo z njim učinkovito spoprijeti in predvsem, kaj sami storijo za zmanjševanje stresa, povzročena znotraj delovnega okolja. Ob tem sem si postavila tri hipoteze:

- H1: Zaposleni se ne zavedajo, kdaj so pod stresom.
- H2: Zaposleni premagujejo stres na delovnem mestu le izven delovnega okolja.
- H3: Zaposleni uporabljajo različne načine za premagovanje stresa.

Na podlagi želenih podatkov sem sestavila anketni vprašalnik, ki je vseboval pet demografskih vprašanj, vprašanje s štirimi trditvami, štiri vprašanja zaprtega tipa in eno navezovalno vprašanje odprtega tipa.

5.2 IZVEDBA RAZISKAVE

Anketni vprašalnik oziroma anketa je bila izvedena v klasični papirni obliki. Vprašalniki so bili razdeljeni med zaposlene znotraj javnega zavoda Zdravstvenega doma Škofja Loka dne 11. 7. 2016. Ankete je bilo možno vrniti do 1. 8. 2016. Popolno in ustrezno rešenih je bilo 67 od 111 anket, kar predstavlja 60 % zaposlenih.

5.3 REZULTATI RAZISKAVE

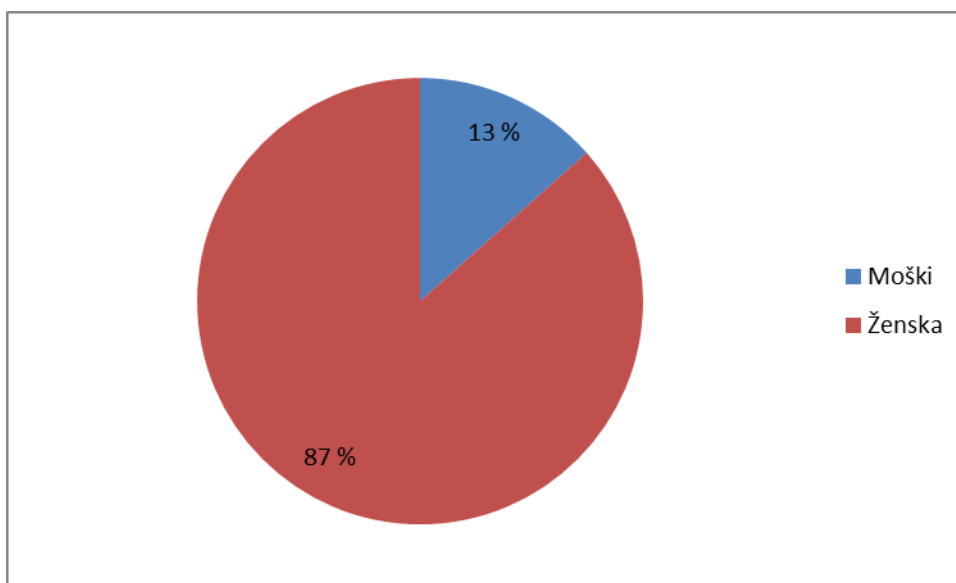
Demografska vprašanja

Tabela 1: Spol zaposlenih

Spol	Število
Moški	9
Ženska	58
Skupaj	67

Vir: lasten

Grafikon 1: Spol zaposlenih



Vir: lasten, tabela 1

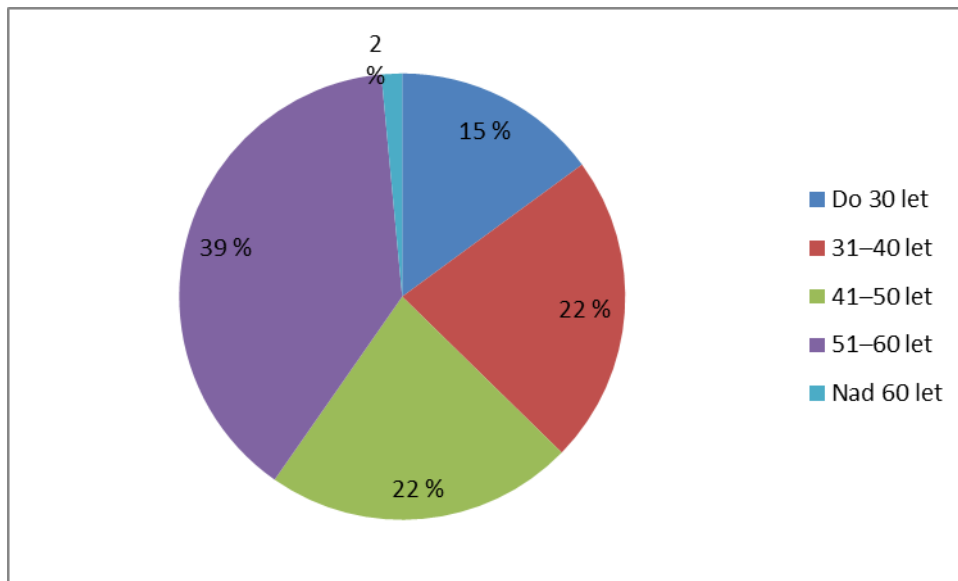
V anketi je sodelovalo 67 zaposlenih, med katerimi je bilo 9 moških predstavnikov, kar predstavlja 13 % anketirancev, ter 58 žensk, kar je 87 % vseh anketirancev.

Tabela 2: Starost zaposlenih

Starostna skupina		
Odgovori	Frekvenca	Odstotek
Do 30 let	10	15 %
31–40 let	15	22 %
41–50 let	15	22 %
51–60 let	26	39 %
Nad 60 let	1	2 %
Skupaj	67	100 %

Vir: lasten

Grafikon 2: Starost zaposlenih



Vir: lasten, tabela 2

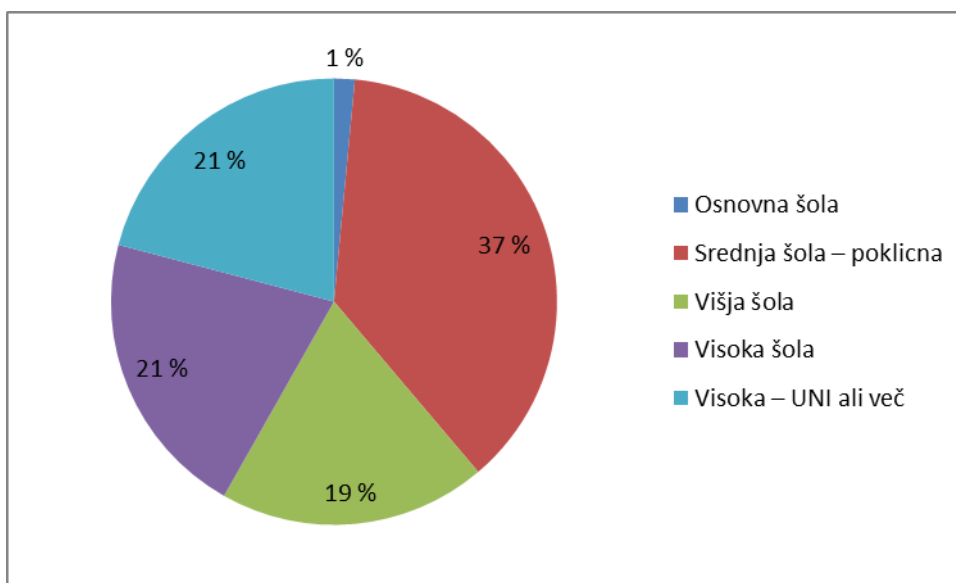
Največ anketiranih med zaposlenimi, kar 26, je starih med 51 in 60 let, s po 15 predstavniki sledijo tisti, ki so v starostnem obdobju od 31 do 40 let in v starostnem obdobju od 41–50 let. Točno 10 anketiranih je starih 30 ali manj, medtem ko je en starejši od 60 let.

Tabela 3: Stopnja izobrazbe

Stopnja izobrazbe		
Odgovori	Frekvenca	Odstotek
Osnovna šola	1	2 %
Srednja šola – poklicna	25	37 %
Višja šola	13	19 %
Visoka šola	14	21 %
Visoka – UNI ali več	14	21 %
Skupaj	67	100 %

Vir: lasten

Grafikon 3: Stopnja izobrazbe



Vir: lasten, tabela 3

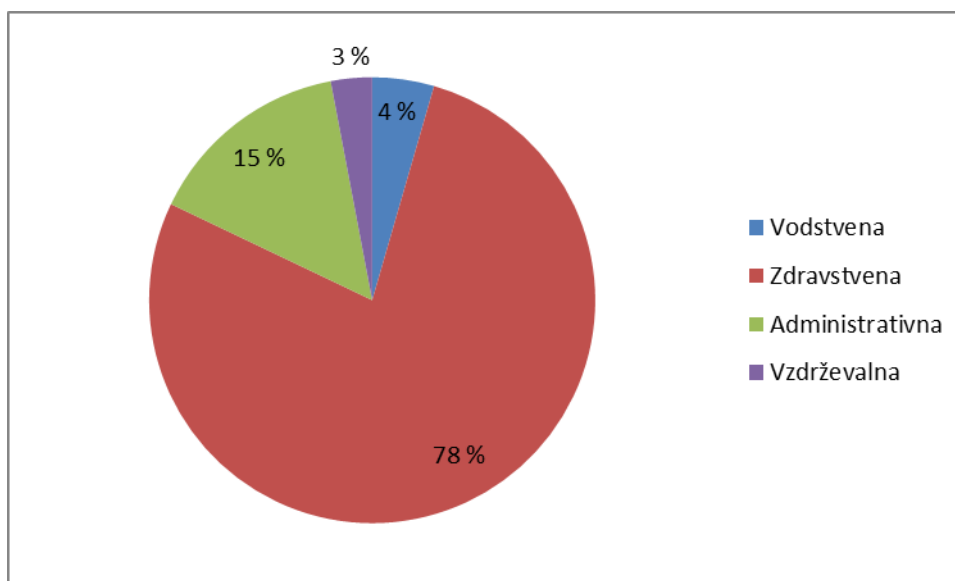
Anketiranih med zaposlenimi znotraj Zdravstvenega doma Škofja Loka, ki imajo končano srednjo poklicno šolo, je 25. Visoko šolo ima zaključenih 14 anketiranih, kar velja tudi za vse, ki imajo izobrazbo univerzitetne smeri ali še višjo. 13 anketiranih ima zaključeno višjo šolo, le eden od pa ima zaključeno zgolj osnovno šolo.

Tabela 4: Pozicija zaposlenih v Zdravstvenem domu

Pozicija v javnem zavodu		
Odgovori	Frekvenca	Odstotek
Vodstvena	3	4 %
Zdravstvena	52	78 %
Administrativna	10	15 %
Vzdrževalna	2	3 %
Skupaj	67	100 %

Vir: lasten

Grafikon 4: Pozicija zaposlenih v Zdravstvenem domu



Vir: lasten, tabela 4

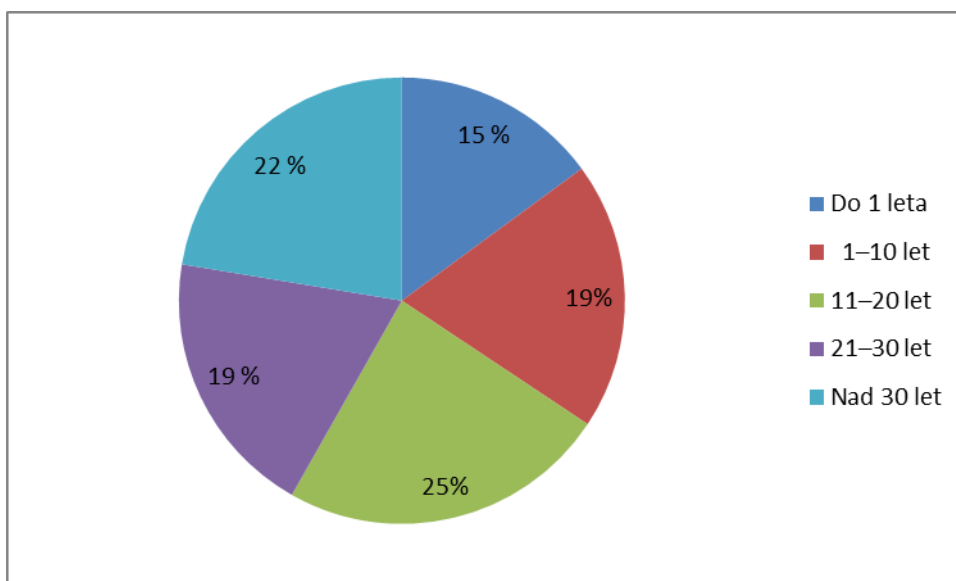
Med anketiranimi ima velika večina zaposlenih v Zdravstvenem domu Škofja Loka zdravstveno vlogo, in sicer 52, 10 jih opravlja administrativna dela, 3 so na vodstvenih položajih in dva anketirana zaposlena opravljata vzdrževalna dela.

Tabela 5: Delovni staž zaposlenih znotraj javnih zavodov

Delovni staž v javnem zavodu		
Odgovori	Frekvenca	Odstotek
Do 1 leta	10	15 %
1–10 let	13	19 %
11–20 let	16	25 %
21–30 let	13	19 %
Nad 30 let	15	22 %
Skupaj	67	100 %

Vir: lasten

Grafikon 5: Delovni staž zaposlenih znotraj javnih zavodov



Vir: lasten, tabela 5

Med anketiranimi, zaposlenimi znotraj Zdravstvenega doma Škofja Loka, jih ima 10 manj kot eno leto delovnega staža, 13 jih je zaposlenih od enega leta do deset let, 16 jih je zaposlenih od 11 do 20 let, 13 zaposlenih od 21 do 30 let, več kot 30 let zaposlenih pa je 15 anketirancev.

VPRAŠANJE S TRDITVAMI

Prvo vprašanje je bilo sestavljeno iz štirih trditev, kjer so se zaposleni morali opredeliti do posamezne trditve po 5-stopenjski lestvici:

1. Sploh ne drži
2. Ne drži
3. Niti drži, niti ne drži
4. Drži
5. Popolnoma drži

Namen vprašanja z različnimi trditvami je bil pridobiti mnenje zaposlenih glede njihovih opažanj o prisotnosti stresa znotraj javnega zavoda in hkrati natančnejše v sklopu njihovega delovnega mesta. Prav tako trditve ponazarjajo njihovo stališče glede vpliva pacientov na stres zaposlenih ter njihovo zavedanje stresa in stresnih situacij.

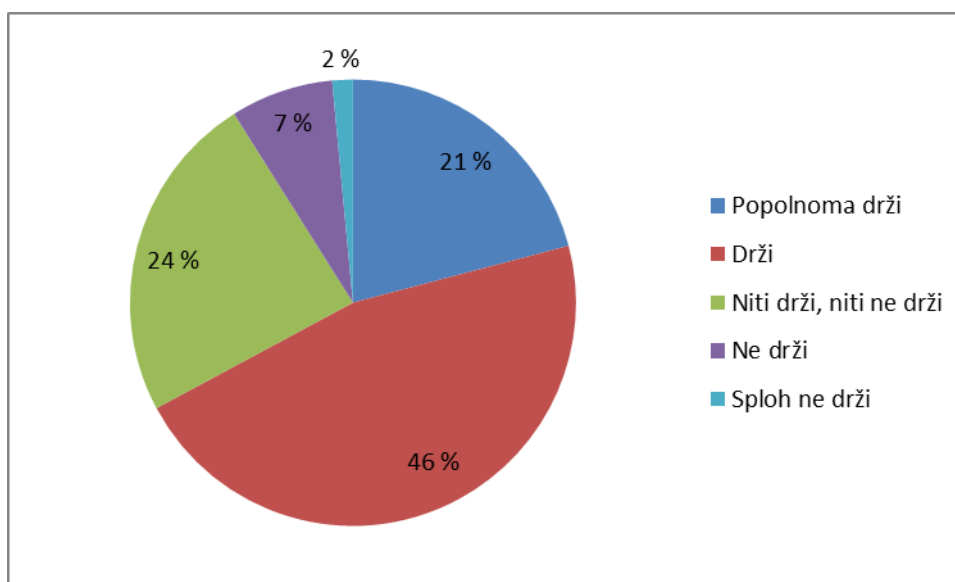
T1: Delo v javnem zavodu je stresno.

Tabela 6: Delo v javnem zavodu je stresno

Delo v javnem zavodu je stresno	Frekvenca	Odstotek
Popolnoma drži	14	21 %
Drži	31	46 %
Niti drži, niti ne drži	16	24 %
Ne drži	5	7 %
Sploh ne drži	1	2 %
Skupaj	67	100 %

Vir: lasten

Grafikon 6: Delo v javnem zavodu je stresno



Vir: lasten, tabela 6

Delo v javnem zavodu, natančneje v Zdravstvenem domu Škofja Loka, je stresno. Da je delo v zdravstvenih organizacijah stresno, govori mnogo knjig.

Glede na rezultate ankete so enakega mnenja tudi anketirani med zaposleni v Zdravstvenem domu Škofja Loka, saj jih je dve tretjini označilo trditev z drži (46 %) in popolnoma drži (21 %). 24 % anketiranih je sredinskega mnenja, da trditev niti drži, niti ne drži. Izredno malo pa jih je mnenja, da trditev ne drži (7 %) in sploh ne drži (2 %).

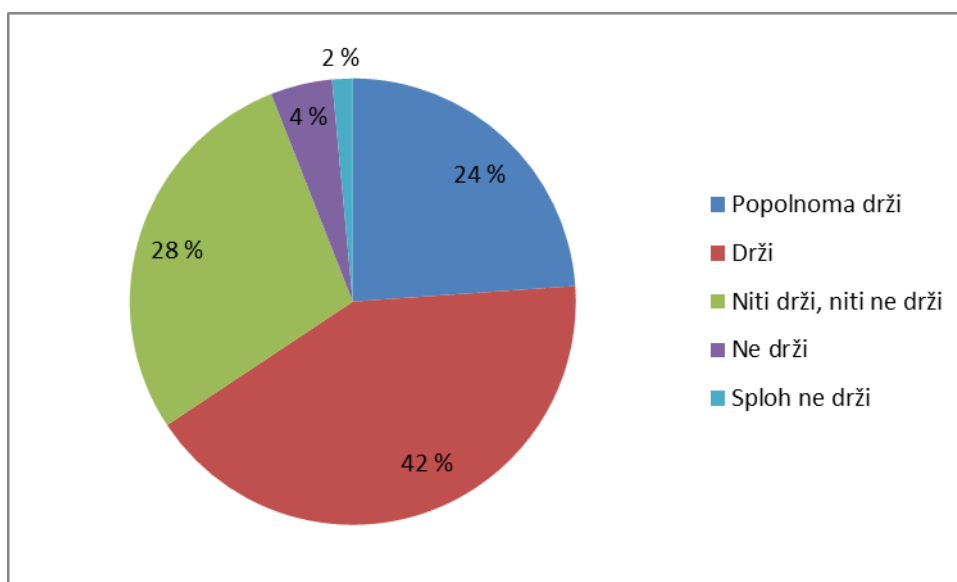
T2: Moje delovno mesto je stresno.

Tabela 7: Moje delovno mesto je stresno

Moje delovno mesto je stresno	Frekvenca	Odstotek
Popolnoma drži	16	24 %
Drži	28	42 %
Niti drži, niti ne drži	19	28 %
Ne drži	3	4 %
Sploh ne drži	1	2 %
Skupaj	67	100 %

Vir: lasten

Grafikon 7: Moje delovno mesto je stresno



Vir: lasten, tabela 7

Ne glede na samo delovno mesto znotraj Zdravstvenega doma Škofja Loka, 66 % anketiranih navaja, da je njihovo delovno mesto stresno. 24 % jih je označilo trditev popolnoma drži, 42 % pa trditev drži. 19 anketiranih oziroma 28 % navaja, da trditev niti drži, niti ne drži. Le 4 anketirani mislijo, da trditev ne drži (4 %) in sploh ne drži (2 %).

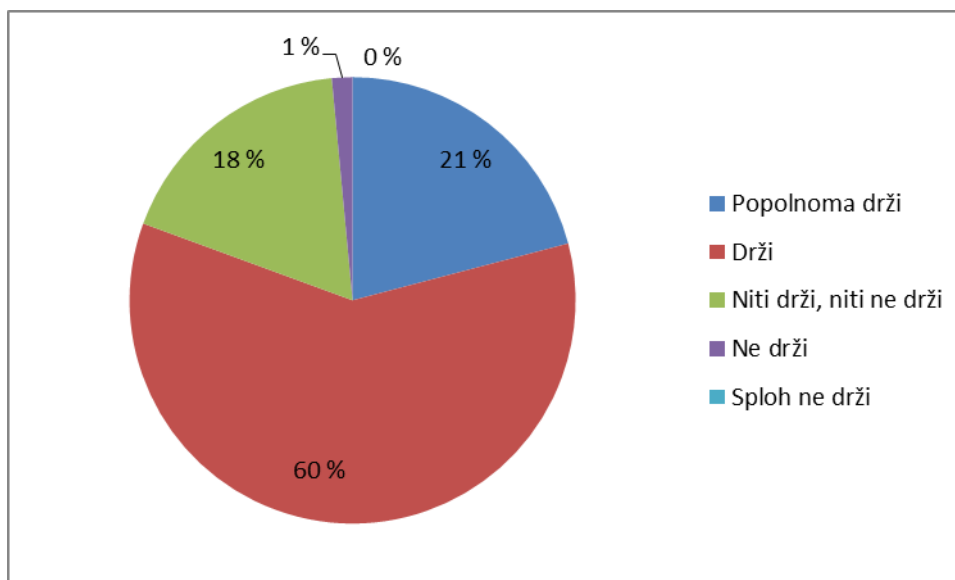
T3: Pacienti vplivajo na stres zaposlenih.

Tabela 8: Pacienti vplivajo na stres zaposlenih

Pacienti vplivajo na stres zaposlenih	Frekvenca	Odstotek
Popolnoma drži	14	21 %
Drži	40	60 %
Niti drži, niti ne drži	12	18 %
Ne drži	1	1 %
Sploh ne drži	0	0 %
Skupaj	67	100 %

Vir: lasten

Grafikon 8: Pacienti vplivajo na stres zaposlenih



Vir: lasten, tabela 8

Glede na to, da v zdravstvenih domovih prihaja do vsakodnevnih stikov s takšnimi in drugačnimi pacienti, mislim, da le-ti vsekakor vplivajo na stres zaposlenih. Pacienti pridejo v zdravstveni dom po pomoč in izboljšanje bodisi psihičnega bodisi fizičnega stanja.

Temu pritrjujejo tudi rezultati ankete, saj kar 81 % **anketiranih** med zaposlenimi znotraj Zdravstvenega doma Škofja Loka meni enako. 60 % je označilo trditve drži in 21 % trditve popolnoma drži. 12 anketiranih meni, da to niti drži, niti ne drži (18 %), samo 1 pa (2 %) meni, da to ne drži. Trditve sploh ne drži ni označil nihče od anketiranih, zaposlenih v Zdravstvenem domu Škofja Loka.

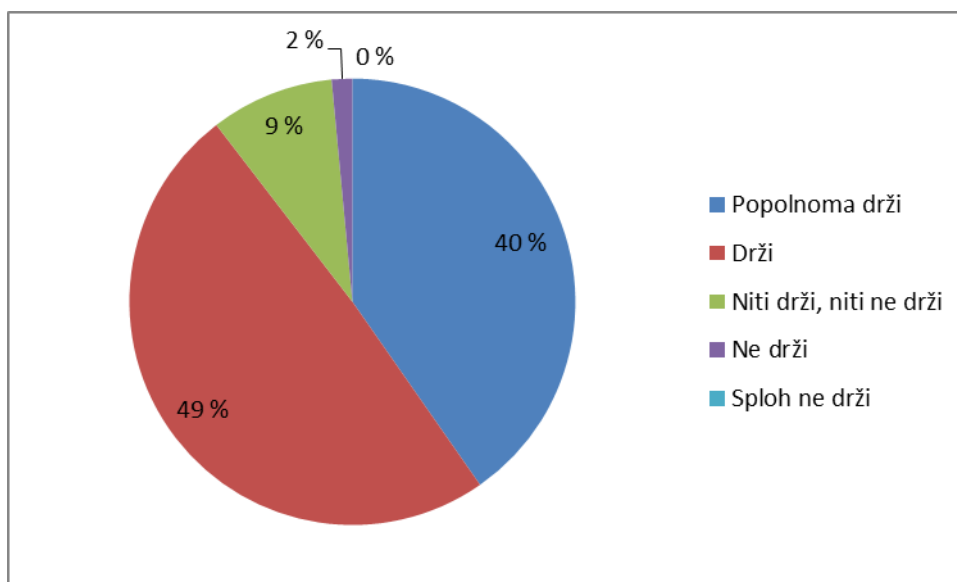
T4: Prepoznam, kadar sem pod stresom.

Tabela 9: Prepoznam, kadar sem pod stresom

Prepoznam kadar sem pod stresu	Frekvenca	Odstotek
Popolnoma drži	27	40 %
Drži	33	49 %
Niti drži, niti ne drži	6	9 %
Ne drži	1	2 %
Sploh ne drži	0	0 %
Skupaj	67	100 %

Vir: lasten

Grafikon 9: Prepoznam, kadar sem pod stresom



Vir: lasten, tabela 9

Prav je, da poznamo vire stresa lastnega delovnega mesta in da jih sami pri sebi pravočasno prepoznamo. Velika večina, kar 89 % anketiranih med zaposlenimi znotraj Zdravstvenega doma Škofja Loka prepozna, ko je pod stresom. 27 anketiranih, kar je 40 %, je označilo trditev popolnoma drži, 33 (49 %) pa jih je označilo trditev drži. 6 anketiranih (9 %) je označilo trditev niti drži, niti ne drži; le en pa misli, da to ne drži. Nihče od anketiranih ni označil trditve sploh ne drži.

Iz tega sklepam, da je prepoznavnost lastnega stresa pri anketiranih oziroma zaposlenih v Zdravstvenem domu Škofja Loka visoka.

VPRAŠANJE 1

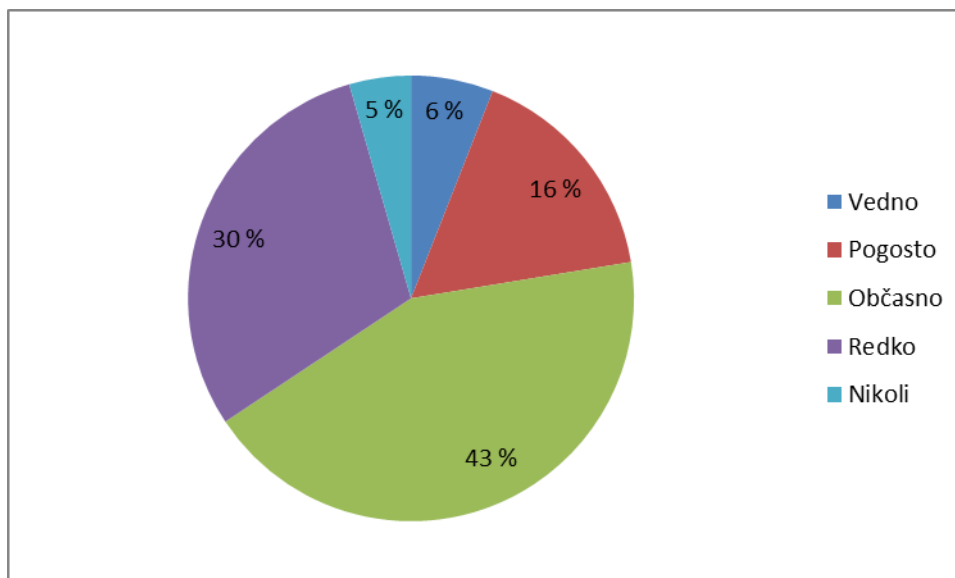
Kot smo že omenili, je izredno pomembno, da si znamo, kadar nas prizadene stres, to priznati in ga ne skušamo potlačiti in postaviti na stran. Kako bomo to storili, je odvisno od nas samih. Z odgovori na vprašanje ***Ali stres, povzročen v delovnem okolju, omenjate v domačem okolju?***, smo dobili odgovore o pogostosti prenašanja stresa delovnega okolja v domače okolje.

Tabela 10: Ali stres delovnega okolja omenjate v domačem okolju?

Omenjanje stresa delovnega okolja v domačem okolju		
Odgovori	Frekvenca	Odstotek
Vedno	4	6 %
Pogosto	11	16 %
Občasno	29	43 %
Redko	20	30 %
Nikoli	3	5 %
Skupaj	67	100 %

Vir: lasten

Grafikon 10: Ali stres delovnega okolja omenjate v domačem okolju?



Vir: lasten, tabela 10

Anketirani med zaposlenimi znotraj Zdravstvenega doma Škofja Loka le občasno ali redko pred domačimi omenjajo stres, povzročen znotraj delovnega okolja. Tako je odgovorilo 29 (43 %) oziroma 20 anketiranih (30 %). Tistih, ki pogosto omenjajo stres delovnega okolja doma, je približno šestina ali 16 % (11 anketiranih), medtem ko je število tistih, ki vedno ali nikoli ne omenjajo stresa delovnega okolja doma, malo, in sicer 4 (6 %) oziroma 3 anketiranci (5 %).

VPRAŠANJE 2

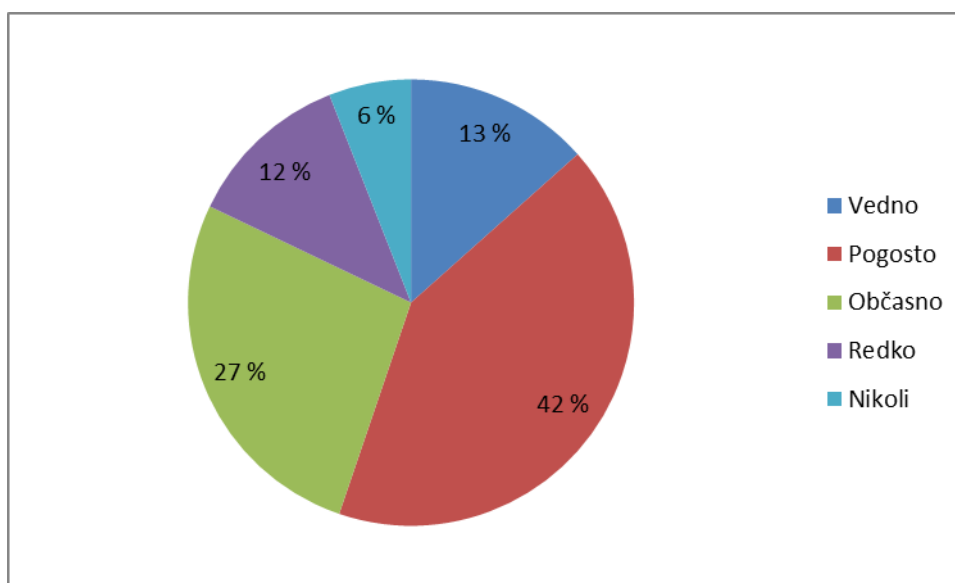
V sklopu drugega vprašanja me je zanimalo, **ali zaposleni stres, povzročen v delovnem okolju, rešujete le znotraj delovnega okolja.**

Tabela 11: Ali stres, povzročen v delovnem okolju, rešujete le znotraj delovnega okolja?

Reševanje stresa delovnega okolja znotraj delovnega okolja		
Odgovori	Frekvenca	Odstotek
Vedno	9	13 %
Pogosto	28	42 %
Občasno	18	27 %
Redko	8	12 %
Nikoli	4	6 %
Skupaj	67	100 %

Vir: lasten

Grafikon 11: Ali stres, povzročen v delovnem okolju, rešujete le znotraj delovnega okolja?



Vir: lasten, tabela 11

9 anketiranih med zaposlenimi znotraj Zdravstvenega doma Škofja Loka vedno rešuje stres znotraj delovnega okolja, kar predstavlja le 13 odstotkov. Največ, to je 28 anketiranih (42 %) je odgovorilo s pogosto. 18 anketiranih ali 27 % občasno rešuje stres znotraj delovnega okolja, 8 anketirancev ali 12 % pa redko. Le 4 anketiranci, kar predstavlja 6 %, se tega ne poslužuje nikoli.

VPRAŠANJE 3 IN 4

Namen 3. in 4. vprašanja je bil izvedeti, na kakšen način se zaposleni spopadajo s stresom in na koga (če) se obrnejo v primeru stresa ter kakšnih sprostitvenih tehnik se poslužujejo, ko so pod stresom.

Vprašanji sta vsebovali trditve, ki so jih zaposleni ocenjevali po pogostosti uporabe na 5-stopenjski lestvici:

1. Nikoli
2. Redko
3. Občasno
4. Pogosto
5. Vedno

VPRAŠANJE 3

Pri tretjem vprašanju – ***Kakšno pomoč največkrat poiščete, ko ste pod stresom?*** – so zaposleni ocenjevali, kakšno pomoč poiščejo, ko so pod stresom.

Anketirani med zaposlenimi v Zdravstvenem domu Škofja Loka največkrat stresne situacije rešujejo sami pri sebi, kar nakazuje tudi povprečna ocena 3,96 na petstopenjski lestvici. Kar 39 % jih je označilo odgovor vedno, 38 % anketiranih pa pogosto. Na drugo mesto so anketiranci uvrstili pomoč pri družinskih članih s povprečno oceno 3,3, pri čemer je bil največkrat označen odgovor pogosto. Sledijo pomoč pri sodelavcih s povprečno oceno 3,01 in pomoč pri prijateljih s povprečno oceno 2,78.

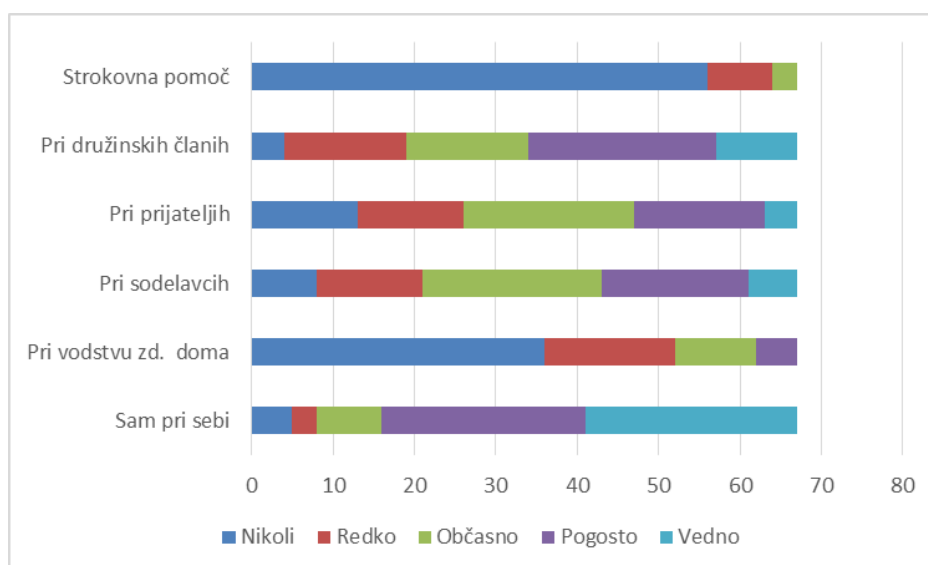
Glede na obravnavano tematiko in glede na dejavnost javnega zavoda je zanimivo, da se zaposleni le redko odločajo za pomoč pri vodstvu zdravstvenega doma, kar nakazuje povprečna ocena 1,76. Še redkeje pa se zaposleni odločajo za strokovno pomoč (ocena 1.21).

Tabela 12: Načini pomoči ob stresu

Kakšno pomoč največkrat poiščete, ko ste pod stresom?							
(Prosim, ocenite na 5-stopenjski lestvici, kjer je 1 – nikoli, 2 – redko, 3 – občasno, 4 – pogosto, 5 – vedno)							
Trditev	Odgovori						Povprečje
	1	2	3	4	5	Skupaj	
Sam pri sebi	5	3	8	25	26	67	3,96
	7 %	4 %	12 %	38 %	39 %	100 %	
Pri vodstvu zd. doma	36	16	10	5	0	67	1,76
	54 %	24 %	15 %	7 %	0 %	100 %	
Pri sodelavcih	8	13	22	18	6	67	3,01
	12 %	19 %	33 %	27 %	9 %	100 %	
Pri prijateljih	13	13	21	16	4	67	2,78
	19 %	19 %	31 %	25 %	6 %	100 %	
Pri družinskih članih	4	15	15	23	10	67	3,3
	6 %	22 %	22 %	35 %	15 %	100 %	
Strokovna pomoč	56	8	3	0	0	67	1,21
	84 %	12 %	4 %	0 %	0 %	100 %	

Vir: lasten

Grafikon 12: Načini pomoči ob stresu



Vir: lasten, tabela 12

VPRAŠANJE 4

Pri četrtem vprašanju – ***Katere izmed naštetih sprostilnih tehnik bi se poslužili oziroma se oprimate v primeru stresa?*** – so zaposleni ocenjevali pogostost ponujenih sprostilnih tehnik, ki se jih oprimejo, kadar so pod stresom. Poleg vseh ponujenih tehnik je bilo možno oceniti tudi trditev »drugo«.

Kot najbolj pogosto uporabljeno tehniko za sproščanje in boj proti stresu so anketiranci med zaposlenimi znotraj Zdravstvenega doma Škofja Loka navedli sprehod s povprečno oceno 4,09. Kar 46 % anketirancev je označilo odgovor pogosto. Sledi šport s povprečno oceno 3,76, kjer je 33 % anketiranih označilo odgovor vedno, 32 % pa pogosto.

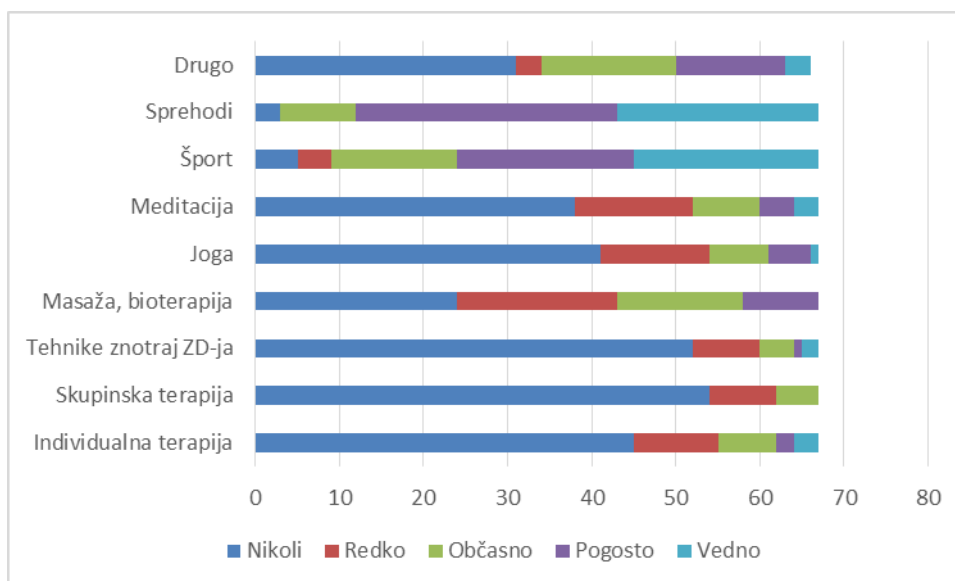
Presenetljivo je, da so anketirani na tretje mesto, s povprečno oceno 2,30, uvrstili druge sprostilne tehnike (obravnavane v naslednjem vprašanju). Namreč tehnike, ki smo jih spoznali v teoretičnem delu, so za njimi zaostale oziroma se jih anketirani manj poslužujejo. Tako sledijo masaža in bioterapija s povprečno oceno 2,13, meditacija s povprečno oceno 1,81 in joga s povprečno oceno 1,69. Najmanj se anketirani poslužujejo individualne terapije (povprečna ocena 1,63) in skupinske terapije (povprečna ocena 1,27).

Tabela 13: Sprostilne tehnike

Katere izmed naštetih sprostilnih tehnik bi se poslužili v primeru stresa?							
(Prosim, ocenite na 5-stopenjski lestvici, kjer je 1 – nikoli, 2 – redko, 3 – občasno, 4 – pogosto, 5 – vedno)							
Trditev	Odgovori						Povprečje
	Nikoli	Redko	Občasno	Pogosto	Vedno	Skupaj	
Individualna terapija	45	10	7	2	3	67	1,63
	67 %	16 %	10 %	3 %	4 %	100 %	
Skupinska terapija	54	8	5	0	0	67	1,27
	81 %	12 %	7 %	0 %	0 %	100 %	
Tehnike znotraj ZD-ja	52	8	4	1	2	67	1,40
	78 %	12 %	6 %	1 %	3 %	100 %	
Masaža, bioterapija	24	19	15	9	0	67	2,13
	36 %	29 %	22 %	13 %	0 %	100 %	
Joga	41	13	7	5	1	67	1,69
	61 %	19 %	11 %	7 %	2 %	100 %	
Meditacija	38	14	8	4	3	67	1,81
	57 %	21 %	12 %	6 %	4 %	100 %	
Šport	5	4	15	21	22	67	3,76
	7 %	6 %	22 %	32 %	33 %	100 %	
Sprehodi	3	0	9	31	24	67	4,09
	5 %	0 %	13 %	46 %	36 %	100 %	
Drugo	31	3	16	13	3	67	2,30
	46 %	5 %	24 %	19 %	4 %	100 %	

Vir: lasten

Grafikon 13: Sprostilne tehnike



Vir: lasten, tabela 13

VPRAŠANJE 5

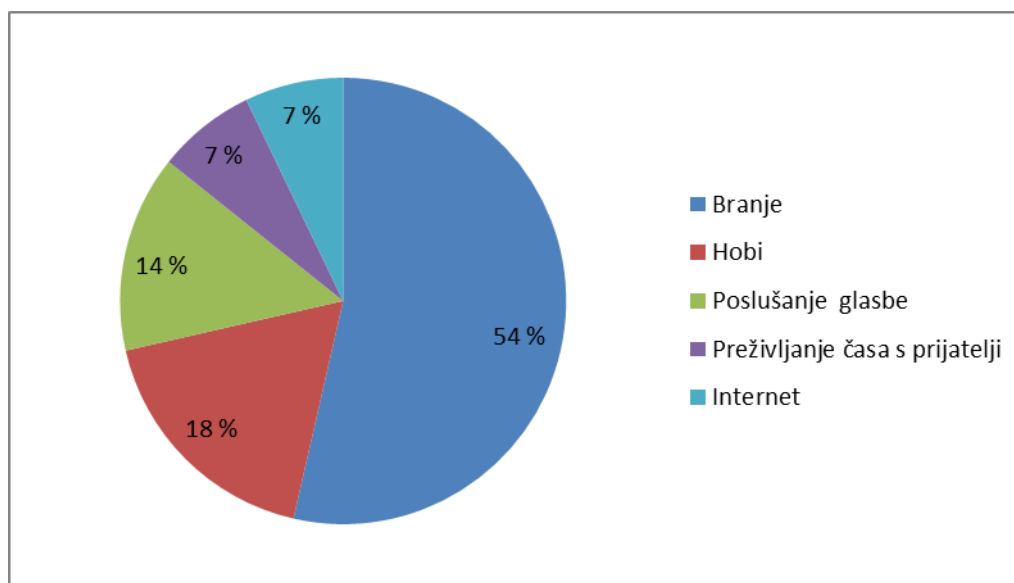
Peto, edino odprto vprašanje, služi kot podvprašanje (navezovalno) četrtemu vprašanju. V primeru uporabe drugih sprostilnih tehnik smo zaposlene povprašali po konkretnih tehnikah, ki jih sami najpogosteje uporabijo.

Tabela 14: Druge sprostilne tehnike

Druge sprostilne tehnike		
Način sproščanja	Frekvenca	Odstotek
Branje	15	54 %
Hobi	5	18 %
Poslušanje glasbe	4	14 %
Preživljanje časa s prijatelji	2	7 %
Internet	2	7 %
Skupaj	28	100 %

Vir: lasten

Grafikon 14: Druge sprostilne tehnike



Vir: lasten, tabela 14

Druge sprostilne tehnike, ki so se, kot je navedeno zgoraj, po izbiri anketiranih med zaposlenimi znotraj Zdravstvenega doma Škofja Loka uvrstile na tretje mesto, sem na podlagi odgovorov uvrstila v šest skupin. V kar polovici primerov se anketirani poslužujejo branja knjig (54 %), lastnih hobijev (18 %) in poslušanja glasbe (14 %). S po 7 % pa anketirani kot sprostilno tehniko uporabljajo preživljanje časa s prijatelji in brskanje po internetu.

Ob tem je potrebno poudariti, da je svoje sprostilne tehnike dopisalo le 28 od 67 anketiranih, na kar se navezuje tudi zgoraj navedena analiza.

5.4 PREVERITEV HIPOTEZ

Diplomsko delo vsebuje tri hipoteze, ki jih bom sedaj s pomočjo pridobljenih odgovorov potrdila ali ovrgla.

Hipoteza 1: Zaposleni se ne zavedajo, kdaj so pod stresom.

Hipoteza je ovržena. Namreč zaposleni se zavedajo, kdaj so pod stresom, kar je razvidno iz tabele 9. Trditev »prepoznam, kadar sem pod stresom« drži pri 33 in popolnoma drži pri 27 anketiranih. Skupno to predstavlja 89 % anketiranih oziroma 54 % vseh zaposlenih v Zdravstvenem domu Škofja Loka.

Da se zaposleni zavedajo, kdaj so pod stresom, ponazarjajo tudi rezultati tabel 6, 7 in 8, kjer je razvidno, da se anketirani strinjajo s trditvami »delo v javnem zavodu je stresno« (skupaj 67 % anketiranih oziroma 41 % vseh zaposlenih), »moje delovno mesto je stresno« (skupaj 66 % anketiranih oziroma 40 % vseh zaposlenih) in »pacienti vplivajo na stres zaposlenih« (skupaj 81 % anketiranih oziroma 49 % vseh zaposlenih).

Hipoteza 2 : Zaposleni premagujejo stres na delovnem mestu le izven delovnega okolja.

Tudi ta hipoteza je prav tako ovržena. Čeprav nam tabela 12 nazorno prikazuje, da zaposleni stresne situacije najraje rešujejo »sami pri sebi« (povprečna ocena 3,96) in »pri družinskih članih« (povprečna ocena 3,30), pa ne glede na izvor stresa le-tega rešujejo tudi »pri sodelavcih«.

Glavna argumenta, da je hipoteza ovržena, pa sta v tabeli 11, kjer rezultati kažejo, da 42 % anketiranih (oziroma 25 % vseh zaposlenih) pri »reševanju stresa delovnega okolja znotraj delovnega okolja« dejansko rešuje stres znotraj delovnega okolja. Poleg tega je 13 % anketiranih (oziroma 8 % vseh zaposlenih), ki se tega načina vedno poslužuje.

Hkrati pa tabela 10 prikazuje, da le redki anketirani med zaposlenimi »stres delovnega okolja omenjajo v domačem okolju«, in sicer 16 % (oziroma 10 % vseh zaposlenih) oziroma 6 % (oziroma 4 % vseh zaposlenih). S trditvijo, da le-tega občasno oziroma le redko omenjajo v domačem okolju, se strinja skupaj 78 % anketiranih (oziroma 47 % vseh zaposlenih).

Tu sem pričakovala malce drugačne rezultate, in sicer večjo pomoč reševanja delovnega stresa izven delovnega okolja. Presenetljivo malo zaposlenih omenja stresne situacije znotraj družine in domačih.

Hipoteza 3: Zaposleni uporabljajo različne načine za premagovanje stresa.

To hipotezo lahko potrdim. Glede na tabelo 13 je razvidno, da se zaposleni poslužujejo različnih tehnik za premagovanje stresa. Največkrat svoj stres zmanjšujejo s »sprehodi« (povprečna ocena 4,09) in »s športom« (povprečna ocena 3,76). Ta rezultat je povsem pričakovan, glede na to, da se zavedamo, da fizična aktivnost pripomore k boljšemu počutju, vitalnosti, boljši koncentraciji in premagovanju vsakdanjih obveznosti.

Zaposleni navajajo tudi »druge« sprostilne tehnike (povprečna ocena 2,30), kamor uvrščajo branje, poslušanje glasbe, druženje s prijatelji. Slednje je prikazano v tabeli 14.

Sledijo še ostale sprostilne tehnike »masaže«, »meditacije«, »joga«, »individualna terapija« ipd.

6 PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE

Glede na to, da so zaposleni v zdravstvu pod precejšnjim stresom, je vsekakor pravilno in na mestu poskrbeti, da se z dejavniki stresa – stresorji – čim manjkrat srečajo. Za začetek bi predlagala, da so vodilni pozorni na stresne situacije svojih zaposlenih. Dobra, iskrena komunikacija in pogovor sta ključa za reševanje težav in pojava stresa na delovnem mestu. Nekaj ukrepov za boljše počutje in klimo v Zdravstvenem domu Škofja Loka – ki sem jih omenila na začetku naloge – že uspešno poteka. Smiselno bi bilo nekatere izmed njih razširiti ali nadgraditi.

Zaposleni v organizaciji morajo imeti dobre splošne pogoje za učinkovito in kvalitetno delo, začeni s pravilno opremljenimi prostori, svetlobo in primernim zračenjem. Če to v organizaciji že zagotavljajo, je bistveno vsaj letno preverjanje situacije.

Anketa kaže, da se velika večina zaposlenih proti stresu bori s športom in športnimi aktivnostmi. V ta namen bi lahko znotraj organizacije uredili namenski športni prostor (s fitnes napravami, tekalno stezo, utežmi), kjer bi se lahko zaposleni po stresnem delovnem dnevu »odpočili« oziroma nabrali nove energije. Poleg telovadnice in že vpeljanega letnega testiranja hoje na 2 km, bi bilo smotno razmisliti tudi o organizaciji mesečnih pohodov, tako lažjih in fizično manj zahtevnih kot tudi bolj zahtevnih. S tem ne bi le blažili stresa, ampak pripomogli k izboljšanju medsebojnih odnosov, povezanosti in boljšemu medsebojnemu delovanju.

Presenetljivo veliko zaposlenih stres zmanjšuje z branjem različne literature in knjig. Odprta manjša knjižnica v času odmora ali po delovnih obveznostih bi lahko pripomogla k zmanjšanju napetosti zaposlenih. Le-ti bi lahko premagovali stres na način, ki jim najbolj ustreza in bi ga najhitreje premagali oziroma odpravili. Še posebej to velja za t. i. nenadne stresne situacije.

Za zaključek bi vodstvu svetovala, da se prične zaposlene bolje ozaveščati o tehnikah sproščanja, katerim so le-ti v sklopu anketnega vprašalnika namenili najmanj pozornosti oziroma se jih zaposleni ob pojavu stresa skorajda ne poslužujejo. Tu gre za poduhovljene sprostilne tehnike (meditacija, joga, bioterapija) in za raznovrstne terapije. Ob tem bi izpostavila vpeljavo skupinske ali individualne terapije s strokovnjakom področja, kakor tudi vpeljavo tečaja joge, ki bi se lahko izvajal na tedenski bazi.

7 ZAKLJUČEK

Živeti v današnjem, modernem času, času novih tehnologij, vedno večjih zahtev mora imeti in ima posledice na naše življenje, na naše odzivanje. V naključnih in službenih pogovorih s prijatelji, sodelavci večkrat naletim na besedo stres. Prevečkrat. Kako tudi ne, saj ga strokovnjaki imenujejo kar kuga nove dobe.

Definicij stresa je nešteto, v splošnem bi ga najbolj razumljivo opredelili kot fizični in čustveni odziv posameznika na določene dražljaje, dogodke iz okolja. Stres povzroča nešteto težav, od blažjih do tistih hujših oblik. Pojavijo se fizične težave, kot so srčne težave, povišan pritisk, migrene in podobno, ter psihične, kot sta anksioznost in depresija. Vedeti moramo, da ni vsak stres škodljiv; poznamo tudi pozitiven oziroma prijazen stres, ki vabi posameznika k novim izzivom. A na žalost se stres kot tak največkrat in za večino oseb izkaže kot negativen.

Vsekakor lahko veliko k izboljšanju stresnih situacij in preprečevanju prispevamo sami. Mnogo je stvari, ki se jih v takih obdobjih lahko oprimemo, potrebno pa je z osebne ravni najprej prepoznati, kdaj nas stres stresa. Na določene situacije, ki se nam v življenju pripetijo, kot so smrt bližnjega, stresna selitev, izguba službe, ne moremo vplivati. Takrat je potrebno krizo prebroditi in se postaviti nazaj na noge.

Spoznala sem, da vsak posameznik lahko veliko naredi in reši na osebni ravni. Pomembno je konstantno delo na sebi, tako fizično kot psihično, ki ga posameznik doseže na različne načine, z različnimi tehnikami. Tako le čustveno in fizično stabilni ljudje kljubujemo vsakodnevnim izzivom, tako v službi na delovnem mestu kot tudi v zasebnem življenju.

Stres v javnem zavodu in na delovnem mestu je postal del našega vsakdanjika. Zdi se, da je že tako močno vkomponiran v našo bit, da včasih niti ne opazimo opozorilnih kazalnikov, dokler ne pride že do hudih težav. Pa vendar rezultati izvedene ankete kažejo drugače, kar sem opredelila spodaj.

Ugotovila sem, da stresno delovno okolje slabo vpliva na zaposlenega in na sam zavod. Prevelika obremenjenost delavca, slabša razmejitev delovnih vlog in nalog, slaba komunikacija – vse to prispeva k nezadovoljstvu zaposlenega, kar se odraža tudi pri delovanju same skupnosti.

Primarna naloga je poskrbeti za dobro počutje delavca, za njegovo varnost. Verjetno ni lepšega kot srečen, zadovoljen, uspešen zaposleni, ki rad hodi v službo, ki delo kvalitetno opravlja, stoji za svojimi odločitvami ter pripomore, da se organizacija razvija v taki smeri, kot si to mi in naši nadrejeni želimo. Žal je posameznikov, ki so na delovnih mestih srečni, dihajo s svojo skupnostjo, a so hkrati brez hujših stresov, bore malo. Čeprav se mi zdi, da se razmere na tem področju izboljšujejo, je število tistih delodajalcev, ki temu še vedno posvečajo premalo ali pa sploh nič pozornosti, preveč.

V diplomskem delu sem stres in obvladovanje stresa na nivoju organizacije podrobneje proučevala na primeru javnega zavoda, natančneje znotraj Zdravstvenega doma Škofja Loka. Pri tem sem si predhodno postavila tezo, s katero sem predpostavljala, da javni zavod Zdravstveni dom Škofja Loka uspešno zaznava stresne situacije svojih zaposlenih, jih premaguje in skrbi za zniževanje stresa svojih zaposlenih. Tezo sem s pomočjo raziskovalnega (praktičnega) dela nato tudi potrdila.

Ugotovila sem namreč, da so prvi koraki storjeni že na nivoju Ministrstva za zdravje, ki pomaga pri obvladovanju stresa s svojimi napotki, smernicami ter predlogi znotraj Promocije zdravja na delovnem mestu. Kakšen bo način izvedbe, je nadaljnje delo posameznega zdravstvenega zavoda, ki pa podatke pridobi s pomočjo ankete med svojimi zaposlenimi. V ta program je vključen tudi Zdravstveni dom Škofja loka.

Ne glede na to, da je maneverski prostor boja proti stresu še izredno širok in so možne ter zaželeno dodatne izboljšave, Zdravstveni dom Škofja Loka ustrezno skrbi za zmanjševanje stresa svojih zaposlenih. Del tega je razviden iz Promocije zdravja na delovnem mestu in izvajanju njenih predlogov na podlagi želja in mnenj zaposlenih. Istočasno je Zdravstveni dom Škofja Loka aktiven tudi pri ostalih delavnicah, kjer svojim zaposlenim nudi možnosti in smernice o zdravem življenjskem slogu, dejavnih tveganja, prehrani in sprostilnih tehnikah.

V raziskovalnem delu naloge sem s pomočjo anketnega vprašalnika pridobila odgovore o mnenju zaposlenih o stresu na delovnem mestu, kako se lotijo reševanja stresa in kakšne načine in tehnike pri tem uporabljajo. S tem sem skušala spoznati obvladovanje stresa na osebni ravni posameznika znotraj javnega zavoda. S pomočjo rezultatov sem ocenjevala tri, na začetku postavljene hipoteze.

Prvo hipotezo sem ovrгла, saj so rezultati pokazali, da se anketirani med zaposlenimi v Zdravstvenem domu Škofja Loka v veliki večini zavedajo, kdaj so v stresnih situacijah. Odločni ovržbi hipoteze je botrovalo tudi zaznavanje stresa s strani posameznikov znotraj samega javnega zavoda in nazorna potrditev zaposlenih, da je njihovo delo stresno, pa čeprav zasedajo različne položaje in opravljajo različna dela. Ob tem bi lahko rekla, da so zaposleni enotnega mnenja, da pacienti vplivajo na stres znotraj njihovega okolja.

Na veliko presenečenje sem ovrгла tudi drugo hipotezo, saj sem ugotovila, da zaposleni v veliki meri rešujejo stres, povzročen znotraj delovnega okolja, v samem delovnem okolju. Manjši delež je tistih, ki se tega ne poslužujejo. Takšen izid vsekakor ni bil pričakovan. Pri tem rezultatu sem pričakovala večji odstotek zaposlenih, ki stres, povzročen znotraj delovnega okolja, rešujejo izven delovnega okolja. Tako pa so mi odgovori pokazali, da se manj ljudi odloča deliti oziroma omenjati stres delovnega mesta v domačem okolju ter istočasno, da zaposleni kot pomoč, na katero se obrnejo, navajajo sodelavce pred prijatelji.

Potrdila sem tretjo hipotezo, kar je bilo pričakovano, saj zaposleni uporabljajo različne načine in sprostilne tehnike za premagovanje stresa. Ob tem pa je zanimiva razvrstitev tehnik premagovanja po pomembnosti in uporabnosti s strani zaposlenih. V največjem

obsegu na prvo mesto postavljajo sprehode, kar je povsem smiselno, saj je ta tehnika najcenejša, dostopna in zelo učinkovita. Poleg sprehodov s skorajda istim odstotkom na drugo mesto postavljajo šport, kar skupaj s sprehodi nakazuje, da je športna aktivnost resnično pomembna pri premagovanju stresa.

Izredno presenetljivo pa tretje mesto zaseda pomembnost drugih sprostilnih tehnik, med katerimi so sicer navedli branje knjig, poslušanje glasbe, ukvarjanje z različnimi hobiji in druženje s prijatelji. Za tem so zaposleni uvrstili novodobne tehnike joge, meditacije in masaže, kar mogoče nakazuje, da so zaposleni do njih še vedno nezaupljivi ali pa predstavljajo za njih že prevelik strošek. Na zadnje mesto zaposleni uvrščajo tako individualne kot tudi skupinske terapije, za katere ugotavljam, da so ljudem še vedno tabu tema.

Pri pisanju diplomskega dela, sem spoznala, da je stres problem, ki prizadene ogromno ljudi in je posredno ali neposredno prisoten pri nas vseh. Dejavnikov, ki stres povzročajo, je ogromno in tanka je linija med brez-stresnim in stresnim življenjem. Ves čas moramo biti oprezni in ne pustiti, da nas stres ujame. Tehnik, da se le-ta odpravi, je ogromno, vendar pot ni enostavna. Ugotovila sem, da je zaznavanje, obvladovanje in premagovanje stresa izredno pomembno za učinkovito in dobro delovanje tako vsakega javnega zavoda kot tudi vseh ostalih organizacij. Pri tem je potrebno izpostaviti, da mora del zavedanja in odgovornosti do stresa prevzeti tudi posameznik oziroma zaposleni in seveda tudi organizacija. Le v primeru udejstvovanja obeh strani je stres možno obvladovati in držati na neškodljivi ravni.

Stresu prav gotovo, naj se še tako trudimo, v celoti ni mogoče ubežati. Vendar če smo pripravljeni nanj, če se zavedamo dejstva, da se prav hitro »lahko zgodi tudi nam«, se lahko z njim uspešno soočimo in olajšamo naše življenje.

LITERATURA IN VIRI

Literatura:

1. Battison, T. (1999). *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS d.d.
2. Bilban, M. (2007). Kako razpoznati stres v delovnem okolju. *Delo in varnost* 52 (1) str. 30–35.
3. Brewer, S. (1999). *The ultimate stress buster*. London: Ebury press.
4. Cohen, M. (2001). *Identifying, understanding and solutions to stress*. London: Caxton Editions.
5. Černigoj-Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa* 39 (1), str. 81–102.
6. Dernovšek, M. Z., Gorenc, M., Jeriček, H. (2012). *Ko te strese stres*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
7. Košir, T. (2002). *50 let Zdravstvenega doma Škofja Loka*. Škofja Loka: Zdravstveni dom Škofja Loka.
8. Levovnik, D. (2014). *Stres na delovnem mestu*. Ljubljana: Združenje delodajalcev obrti in podjetnikov Slovenije.
9. Lindemann, H. (1977). *Premagani stres*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
10. Looker, T., Gregson, O. (1993). *Obvladajmo stres*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
11. McKenna, E. (2000). *Business psychology and organisational behavior*. Hove, East Sussex: Psychology press Ltd.
12. Middleton, K. (2014). *Stres, kako se ga znebimo*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
13. Newhouse, P. (2000). *Življenje brez stresa*. Ljubljana: Tomark.
14. Schmidt, A. (2003). *Najmanj, kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: samozaložba.
15. Starc, R. (2008). *Bolezni zaradi stresa I*. Ljubljana: Sirius AP.
16. Starc, R. (2008). *Bolezni zaradi stresa II*. Ljubljana: Sirius AP.
17. Starc, R. (2007). *Stres in bolezni*. Ljubljana: Sirius AP.
18. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.
19. Tušak, M., Masten, R., Žibert, V., Svetina, M., Tušak, M., Dimec, T., Ivanovski-Donko, A., Marinšek, M., Vodičar, J. (2008). *Stres in zdravje*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za šport, Inštitut za kineziologijo.
20. Tyrer, P. (1987). *Kako živeti s stresom*. Ljubljana: Mladinska knjiga.

Viri:

1. Ministrstvo za zdravje. (8. 8. 2016). Smernice za premagovanje stresa na delovnem mestu. Pridobljeno iz: http://www.mz.gov.si/fileadmin/mz.gov.si/pageuploads/javno_zdravje_2015/promocija_zdravja_na_del_mestu/Smernice_promocija_zdravja_na_delovnem_mestu-marec_2015.pdf.

2. Osnovno zdravstvo Gorenjske. (8. 8. 2016). Organizacijska struktura OE Zdravstveni dom Škofja Loka. Pridobljeno iz: http://www.ozg-kranj.si/uporabnik/file/razpisi%202011_2012/organizacijska_struktura_ozg.pdf.
3. Osnovno zdravstvo Gorenjske. (20. 8. 2016). Javne informacije. Pridobljeno iz: http://www.ozg-kranj.si/javne_informacije.html.
4. Zdravstveni dom Škofja Loka. (10. 8. 2016). ZD Škofja Loka. Pridobljeno iz: <http://www.zd-loka.si/>.
5. Zdravstveni dom Škofja Loka. (10. 8. 2016). Zdravstvena vzgoja. Pridobljeno iz: http://www.zd-loka.si/Loka_delavnice.html.
6. (2013). Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1). Ur. list RS, št. 21/2013.

PRILOGE

Priloga 1: Anketni vprašalnik

Spoštovani,

moje ime je Ana Bulat in končujem študij na Fakulteti za upravo v Ljubljani, smer Visokošolski strokovni študijski program Javna uprava. V diplomskem delu proučujem problem obvladovanja stresa v javnem zavodu, natančneje v Zdravstvenem domu Škofja Loka.

Kot zaposlene v Zdravstvenem domu Škofja Loka Vas naprošam za izpolnitev anketnega vprašalnika. Vprašanja se navezujejo na prisotnost stresa na Vašem delovnem mestu ter Vaš način obvladovanja in premagovanja le-tega.

Anketni vprašalnik je popolnoma anonimen. Vsi pridobljeni podatki bodo uporabljeni zgolj za izdelavo diplomskega dela.

1. SPOL M Ž

2. STAROST

- a. do 30 let
- b. od 31–40 let
- c. od 41–50 let
- d. od 51–60 let
- e. nad 61 let

3. STOPNJA IZOBRAZBE

- a. Osnovna šola
- b. Srednja šola – poklicna
- c. Višja šola
- d. Visoka – VS
- e. Visoka – UNI ali več

4. Kakšna je vaša pozicija?

- a. Vodstvena
- b. Zdravstvena
- c. Administrativna
- d. Vzdrževalna

5. Koliko časa ste zaposleni v javnem zavodu?

- a. Do 1 leta
- b. Od 1–10 let
- c. Od 11–20 let
- d. Od 21–30 let
- e. Nad 30 let

6. Kako bi se strinjali z naslednjimi trditvami?

(prosim, ocenite na 5-stopenjski lestvici, kjer je 1 – sploh ne drži, 2 – ne drži, 3 – niti drži, niti ne drži, 4 - drži, 5 – popolnoma drži)

Delo v javnem zavodu je stresno	1	2	3	4	5
Moje delovno mesto je stresno	1	2	3	4	5
Pacienti vplivajo na stres zaposlenih	1	2	3	4	5
Prepoznam kadar sem pod stresom	1	2	3	4	5

7. Ali stres, povzročen v delovnem okolju, omenjate v domačem okolju?

- a. Vedno
- b. Pogosto
- c. Občasno
- d. Redko
- e. Nikoli

8. Ali stres, povzročen v delovnem okolju, rešujete le znotraj delovnega okolja?

- a. Vedno
- b. Pogosto

- c. Občasno
- d. Redko
- e. Nikoli

9. Kakšno pomoč največkrat poiščete, ko ste pod stresom?

(prosim, ocenite na 5-stopenjski lestvici, kjer je 1 – nikoli, 2 – redko , 3 – občasno, 4 – pogosto, 5 – vedno)

Sam pri sebi	1	2	3	4	5
Pri vodstvu zdravstvenega doma	1	2	3	4	5
Pri sodelavcih	1	2	3	4	5
Pri prijateljih	1	2	3	4	5
Pri družinskih članih	1	2	3	4	5
Strokovna pomoč	1	2	3	4	5

10. Katere izmed naštetih sprostilnih tehnik bi se poslužili v primeru stresa?

(prosim, ocenite na 5-stopenjski lestvici, kjer je 1 – nikoli, 2 – redko , 3 – občasno, 4 – pogosto, 5 – vedno)

Individualna terapija	1	2	3	4	5
Skupinska terapija	1	2	3	4	5
Tehnike znotraj ZD-ja	1	2	3	4	5
Masaža, bioterapija	1	2	3	4	5
Joga	1	2	3	4	5
Meditacija	1	2	3	4	5
Šport	1	2	3	4	5
Sprehodi	1	2	3	4	5
Drugo*	1	2	3	4	5

***Drugo (prosim dopišite):** _____

Najlepša hvala za Vaš čas.

Lep pozdrav!