

Prepoznavanje stresa v poklicni gasilski enoti

Pojav stresa je zelo kompleksen in pogosto večznačajno definiran. Različni avtorji pojem stresa različno definirajo. Znale definicije lahko v grobem razdelimo na faktorje, ki delujejo škodljivo na zdravje organizma ali povzročajo nevarne dražljaje, in na posledice škodljivih pojavov. Stres je svetovni problem, ki je v petnajstih državah Evropske unije povzročil 40 milijonov bolezni zaposlenih. V povprečju je evidentirano do 60 % izgubljenih delovnih dni samo zaradi stresa. Z drugimi besedami: stroški absentizma zaradi negativnega učinka stresa na zdravje zaposlenih v Evropski uniji znašajo 20 milijard evrov letno. Posebej so stresu izpostavljene nekatere specifične dejavnosti, kot so to poklicni gasilci. V članku se prikaže raziskava med poklicnimi gasilci v poklicni industrijski gasilski enoti in različnih stresorjev, ki negativno vplivajo na gasilce. V empiričnem delu raziskave bo prikazano trenutno stanje stresa med gasilci. V zaključku bodo prikazani predlogi in načini za zmanjševanje učinkov stresa.



Avtorja:

Jožef Šimonka, univ. dipl. inž. sig.,
vodja službe za požarno varnost
in varstvo pri delu,
Nafta-Varovanje in požarna
varnost d. o. o.
Mlinska ulica 5, 9220 Lendava

in

Majda Hanžekovič Šiftar, dr. med.,
spec. fiz. in reh. med., predsednica
IK I OE Murska Sobota,
Zavod za pokojninsko in invalidsko
zavarovanje Slovenije

1 Stres na delovnem mestu

Po raziskavah, ki jih je opravila Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu,¹² je stres na delovnem mestu v EU prisoten pri 28 % zaposlenih oziroma pri 41,2 milijona zaposlenih. Posledica stresa na delovnem mestu je od 50 do 60 % izgubljenih delovnih dni in vzrok za več kot 5 milijonov nezdod pri delu. Za delodajalce to pomeni izgubo v višini 20 milijard evrov letno. Evropska komisija je uvedla ukrepe za zagotovitev varnosti in zdravja delavcev. Za lažje

razumevanje stresa na delovnem mestu moramo najprej spoznati njegove značilnosti.

1.1 Zdravstveni absentizem

Pod pojmom absentizem razumemo izgubljene delovne dni, ko so delavci začasno nesposobni za delo zaradi bolezni ali poškodbe na delu. Stres na delovnem mestu povzroča veliko izgubljenih delovnih dni, kar pomeni, da so stroški nadomestila za odsotnost z dela ogromni. Za večino izgubljenih delovnih dni oziroma odsotnosti z dela je vzrok duševna bolezen. Absentizem na delovnem mestu povzroča delodajalcem visoke stroške: zmanjša se produktivnost, povečajo se organizacijski napor in s tem stroški za zagotavljanje neprekinjenega delovnega procesa, ki vplivajo na kakovost in morebitno izgubo tržišča. Delodajalci se vedno bolj zavedajo, da absentizem močno vpliva na stroške dela in konkurenčno sposobnost v primerjavi z drugimi podjetji.

Aktualno



1.2 Kaj je stres

Stres je reakcija na vsako spremembo, ki se ji moramo prilagoditi ali se nanjo odzvati. Ob besedi stres vedno pomislimo na nekaj negativnega, vendar je stres tudi pozitiven, na primer kadar nas motivira/spodbuja, da se spopademo z danim izzivom.

Stres je negativen, kadar ima škodljive učinke na naše telesno in duševno zdravje. Močan in kratkotrajen stres ni toliko nevaren kot stres, ki smo mu izpostavljeni vsak dan in se ga včasih niti ne zavedamo. Dokazano je, da stres negativno vpliva tudi na razvoj kroničnih boleznih, kot so bolezni srca in ožilja, različnih vrst karcinomov, mišično-kostnih deformacij, duševnih motenj, bolezni prebave, oslavljen imunski sistem, povišan krvni tlak, sladkorna bolezen, povišan holesterol v krvi in povečano število nezgod pri delu.

Iz znanstveno dognanih definicij o stresu⁴ sklepamo, da je pojem stresa stanje napetosti telesa. To sproži obrambo v človeku; človeško telo se bori z vsem, kar ga lahko ogroža. Vsak dogodek v okolici, ki aktivira stresno reakcijo, imenujemo stresor. Neželeni dejavniki, na katere se naše telo odziva, so lahko zunanji ali notranji. Organizem se odzove na tako imenovano reakcijo alarma. To je reakcija zapletenih telesnih odzivov, ki se

sproži, ko naše telo oceni, da je ta dogodek obremenjujoč, in kadar nastopijo neznane ter nepredvidljive zahteve, kadar se pojavi občutek ogroženosti. Telo se pripravi na najvišje stanje pripravljenosti. Zahteve, ki vodijo do teh reakcij, izvirajo iz različnih situacij. Za nekoga je situacija stresna, ker jo doživlja kot nekaj, kar povzroča težave in tesnobe. Telo se pripravi na boj ali beg. Hipotalamus prek hipofize spodbudi nadledvično žlezo. Poveča se izločanje hormonov (adrenalin, noradrenalin in kortizol). Hormoni povzročajo vrsto reakcij: pospešen srčni utrip, pospešeno dihanje, povišan krvni pritisk, v kri se sprosti dodatna energija v obliki glukoze in maščobnih kislin. Pretok krvi se preusmeri v življenjsko pomembne organe in mišice, ki so potrebne za odziv oziroma reakcijo organizma. Telesni odziv se tako prilagodi, povečata se budnost in pozornost, zmanjša se občutek apetita in bolečine. To je kompleksen proces usklajenih reakcij, ki omogoča obrambo pred nevarnostjo. Vse te reakcije se pojavijo zelo hitro in samodejno. Tovrsten odziv je človeku omogočil preživetje skozi tisočletja.

1.3 Pozitiven in negativen stres

Učinek stresnih dejavnikov občuti vsaka oseba na svoj specifični način. Kako se bo odzvala oseba, je odvisno od njene osebnosti, izkušenj, energije in spleta okoliščin. Stres je zelo osebna izkušnja, ki je odvisna od posameznika in njegovih lastnosti, ki je lahko pri-



jetna in pozitivna, drugi osebi pa lahko škoduje ter je nadležna. Za večino ljudi stres pomeni nekaj negativnega in slabega, asociira nas na težave s spominom, zaplete v zakonskem življenju, na delovnem mestu, na finančne težave, občutek manjvrednosti. V teh primerih govorimo o negativnih, destruktivnih oblikah stresa, tako imenovanem distressu.⁷ O njem govorimo, ko se telo odziva z negativnimi patološkimi učinki, če se ne more prilagoditi dejavnikom in različnim zunanjim pritiskom. Stres je lahko tudi pozitiven element, spodbuden, tako imenovan eustres. V tem primeru govorimo o dobrem, prijaznem in prijetnem stresu. Stres predstavlja izziv, spodbudo, da se lahko neka naloga opravi bolje, kot če tovrstnega pritiska ne bi bilo. Pomembna razlika med zdravim in škodljivim stresom je, da se zdravi (pozitivni) stres hitro nekateri spremembi naglo prilagodi, škodljivi (negativni) stres pa se prilagodi z veliko težavo ali pa sploh ne.

1.4 Stopnje stresa

Obstajajo tri osnovne stopnje stresa.² Prva faza je alarm, ki vodi v mobilizacijo organizma in ima naslednje simptome: živčnost, anksioznost, jezo, brezvoljnost, lenobo, strah. Organizem se samodejno odziva na stresorje. V



našem telesu se sproži niz nepričakovanih dogodkov, ki se aktivirajo s fiziološkimi in psihičnimi obrambnimi mehanizmi. Vključuje tako imenovani »fight or flight« (prevod avtorja: »boj ali beg«). V drugi fazi odpora sodelujejo številne kemične in hormonske spremembe, ki spodbujajo obrambni mehanizem človekovega telesa. Ti dejavniki se aktivirajo takoj, ko se telo nima časa odzvati. Ima naslednje simptome: nezaznavanje občutkov, čustvena osamljenost, nezainteresiranost. Organizem poskuša pomiriti, obvladati nastale spremembe. Tretja faza je faza izčrpanosti, v kateri škodljive učinke in dražljaje okolice preprečimo, ali pa se je organizem predal in vodi do začasne nezmožnosti telesa za normalno delovanje. Raziskave so pokazale, da ljudje v fazi stresa čezmerno uživajo alkohol, nikotin, kofein, analgetike in celo prepovedane droge. Prvi simptomi delovanja stresa so: glavobol, želodčne težave, nespečnost, pogosto nihanje razpoloženja, jeza, napetost itd. Tovrstne simptome je lahko prepoznati.

1.5 Kaj je stres na delovnem mestu

Stres na delovnem mestu nastane, ko zahteve delovnega okolja presežejo sposobnost delavca, da se z njimi uspešno spopade ali jih obvladuje.⁶ Biti pod pritiskom je povsem običajno - tako stanje nam daje energijo in motivacijo za spopadanje z izzivi, ko pa zahteve in pritiski postanejo pretirani, povzročijo stres, kar vpliva negativno na delavce, vključno z delodajalci. Stres ni bolezen, lahko pa pripelje do slabega duševnega in telesnega zdravstvenega stanja.⁵ Na delovnem mestu je stres znamenje organizacijskih težav in ne slabosti posameznika.

Kaj povzroča stres oziroma kaj so stresorji na delovnem mestu:

- časovni pritiski in prehitro tempo dela z neodložljivimi termini;
- slaba organiziranost dela, pomanjkljive informacije, nepoznavanje svoje vloge in odgovornosti na delovnem mestu;
- nezmožnost organiziranosti svojega dela ali vpliva na spremembo dela;
- fizične obremenitve in prostorska omejenost;
- monotonost, preprostost in število enoličnih (enostranskih) gibov, ki jih opravijo delavci za tekočim trakom, tipkovnico ali na blagajni;
- nočno delo, delo s strankami in izolirano delo brez sodelovanja sodelavcev in nadrejenih;
- napake in spodrseljaji niso dovoljeni in so kaznovani, pritisk, opraviti delo brezhibno,



natančno, v skladu z navodili, po standardnih postopkih in v dogovorjenem času, povzroča dodatno obremenitev in s tem stres.

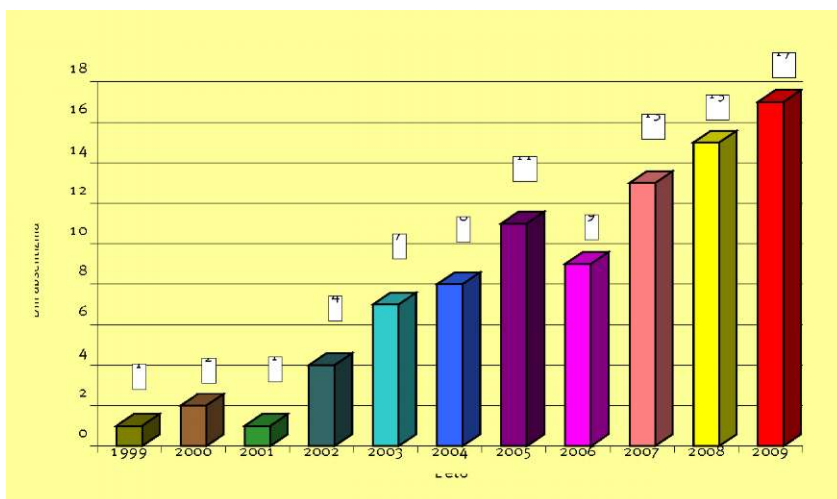
Dolgoročno taka situacija vpliva na posameznikovo zdravje in njegove zmogljivosti. Stres močno poslabša naše počutje in čez čas lahko zbolimo. Prav tako stres negativno vpliva na našo delovno zmožnost oziroma sposobnost in produktivnost, ki sta zaradi daljšega delovanja stresa manjši.

V zadnjih letih se telesne in psihične obremenitve pri delu spreminjajo; vedno več je psihičnih obremenitev. Specialne oblike stresa na delovnem mestu so t. i. mobing ali grožnje nadrejenih zaposlenim delavcem. Vedno več je nasilja (spolno nadlegovanje, telesno nasilje in psihični pritisk), vse več je nesreč in kriznih situacij, nesreč s telesnimi poškodbami in posledično psihičnimi težavami. Stresna ogroženost je velika, kadar delovna situacija zahteva naslednje pogoje: preveč dela, nizka zahtevnost dela pri visoki poklicni kvalifikaciji, malo samostojnosti pri izvajanju delovnih operacij, malo podpore sodelavcev oziroma nadrejenih in slabe delovne razmere.

1.6 Stres na delovnem mestu gasilca

Delodajalci se redko sprašujejo o razlogih za neučinkovitost, počasnost, pogostejše nesreče na delu, povečane odsotnosti z dela, zmanjšano produktivnost, negativno delovno klimo in slabo medsebojno komunikacijo. Redki so tudi ti, ki posumijo, da je glavni vzrok za to stres. Ob pritisku delodajalcev na zaposlene zaradi nenehne konkurence, spremljanja tehnoloških novosti in razvoja nasploh se pozablja na ljudi. Človek ni le stroj, včasih se ga jemlje le kot nepotreben strošek. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu⁹ stres na delovnem mestu opredeljuje po definiciji: stres na delovnem mestu se pojavi, ko zahteve presegaajo zmogljivost delovnega okolja zaposlenih, za njihovo doseganje (ali obvladovanje). Stres na delovnem mestu je reakcija organizma, ki ne vzdrži več takega pritiska. Stres na delovnem mestu lahko opredelimo kot zdravju škodljivo psihološko in čustveno odzivanje na zahteve delovnega okolja, ko se te ne morejo uskladiti s sposobnostmi ali potrebami. Če bomo na kratko povzeli vse te definicije, lahko rečemo, da stres povzroča neskladje med nami, našim delom, vlogami na delovnem mestu in neustrezno ravno nadzora med delom in življenjem. Vsakdo potrebuje izzive, vendar če so naši cilji previsoki in jih ne moremo uresničiti, to povzroča stres.

V zadnjih nekaj letih smo spremljali povečano rast absentizma



Slika 1: Število dni absentizma po letih zaradi stresa

tudi med poklicnimi gasilci. Slika 1 prikazuje povečano število odsotnosti z dela zaradi stresa v letih od 1999 do 2009 v določeni gasilski enoti v enem izmed večjih podjetij v Prekmurju.

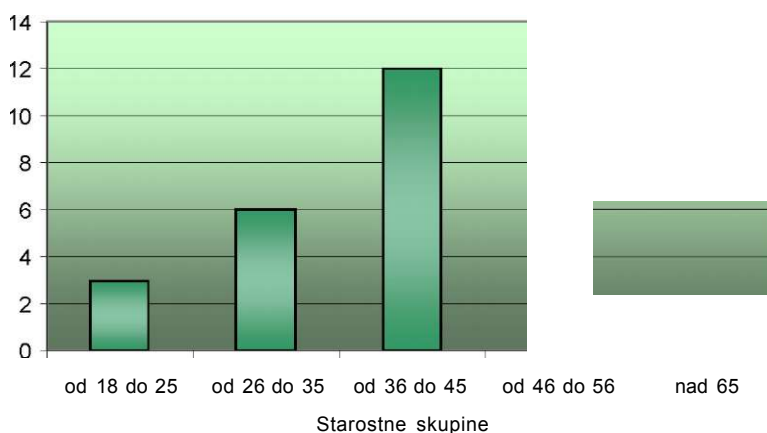
1.7 Dejavniki stresa na delovnem mestu gasilca

Na veliko večino stresorjev človek zavestno ne more vplivati. Prvi korak pri obvladovanju stresa je prepoznavanje njegovih simptomov oziroma vzrokov nastanka. Človek je začel nadomeščati nekatere življenjske vrednote, npr: svoj prosti čas, konjičke za neka-

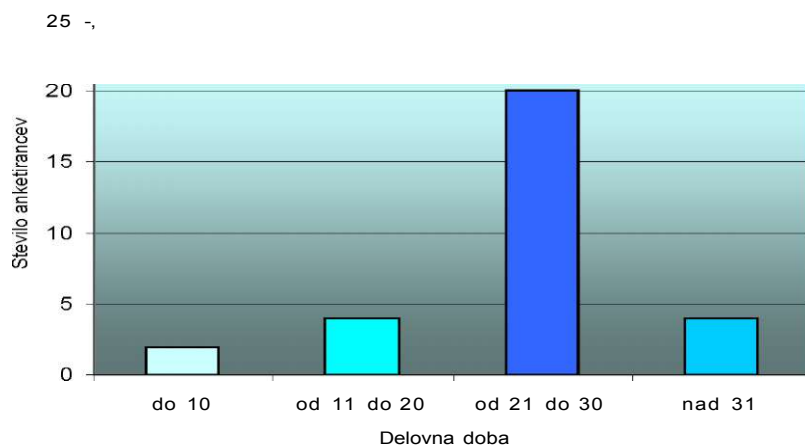
tere druge materialne vrednote. S tem smo izgubili stik z realnostjo, s samim seboj. Tako živimo ujeti v kletki in na robu svojih zmogljivosti. Obstajajo poklici s specifičnimi zahtevami in pogoji, ki povzročajo veliko stresa za večino zaposlenih. Stres na delovnem mestu predstavlja vse večji problem na splošno, ki je lahko za človeka nevaren in celo uničujoč. Stresorje v poklicu oziroma na delovnem mestu gasilca lahko razdelimo v upravljalne, fizične in psihološko-socialne.

2 Prikaz rezultatov

Raziskava je bila izvedena v gasil-



Slika 2: Porazdelitev anketirancev glede na starostne skupine



Slika 3: Struktura gasilcev po delovni dobi

ski enoti v enem izmed večjih podjetij v Prekmurju. V gasilski enoti je zaposlenih 25 industrijskih poklicnih gasilcev. Gre za moško populacijo različnih starosti (povprečna starost anketirancev je od 40 do 50 let), različnih delovnih dob in različnih značilnosti. Gasilci so razporejeni v pet starostnih skupin, kot je prikazano na sliki 2.

Slika 3 prikazuje strukturo gasilcev po delovni dobi. Večina anketirancev je v skupini med 21 in 30 let delovne dobe. Povprečna delovna doba anketirancev je 23,53 leta. Analiza je bila izvedena v prvi polovici februarja 2010. Izpolnjevanje ankete 25 zaposlenih je trajalo približno 30 minut. V uvodu jim je bilo pojasnjeno, da so vključeni v prvo tovrstno raziskavo o stresu na delovnem mestu poklicni gasilec in da naj odgovarjajo na vprašanja čim bolj natančno in resnično. Na koncu so jim bili predstavljeni namen in cilji tovrstne raziskave. Podatki, pridobljeni v tej raziskavi, so bili statistično obdelani v statističnem programu One-Way ANOVA. Za namen raziskave smo uporabili prilagojeno modificirano skalo, povzeto po Cooperjevem modelu stresa.¹ Ta model pojasnjuje stres

na delovnem mestu kot interakcijo posameznika in njegovega delovnega okolja. Tak interaktivni model predstavlja stres kot neko posebno situacijo, ki sama po sebi ni stresna. Subjektivna lestvica presoje stanja vsebuje ugotovitve, s katerimi se raziskuje obnašanje anketiranca po Likertovi ocenjevalni lestvici od ena do pet. Število ena pomeni nikoli, dva včasih, tri pogosto, štiri stalno in pet vedno. Anketirancem je bila dana anketa 1, na kateri so na zastavljenih 20 vprašanj odgovarjali tako, da so s simbolom x označili, v katero

izmed ocen sodijo. Zbrana vsota dobljenih točk za posameznika nam pokaže kategorizacijo stresa, ki je prikazana v tabeli 1.

V drugem delu raziskave so se s pomočjo ankete 2 ugotovljale vrste osebnosti anketirancev. V ta namen je bil izdelan vprašalnik z 12 vprašanji. Kot del te raziskave je bil prilagojen Cooper-Bortnerjev model stresa.¹ Anketiranci so ocenjevali s simbolom x, kako pogosto so v preteklih letih ravnali in razmišljali na način, določen v anketi. Tudi v tej anketi je pet možnih ocen, stopenj: ena pomeni nikoli, dva včasih, tri pogosto, štiri stalno in pet vedno. Tip osebnosti posameznika je določen po kriteriju vsote seštevka točk iz ankete dva, kot je prikazano v tabeli 2.

Tovrstna lestvica je bila ciljno izbrana namesto običajne skale stopnje stresa, ki se uporablja v posebno stresnih situacijah, kot je dejavnost gasilstvo, ki povzroča kontinuirano stanje stresa.

Št. točk	Kategorizacija stresa
Do 25 točk	Osebe, ki stres na delovnem mestu dobro obvladujejo
Od 26 do 40 točk	Osebe v začetni fazi stresa
Od 41 do 55 točk	Osebe v fazi stresa
Od 56 do 80 točk	Osebe v fazi »burn out«

Tabela 1: Kategorizacija, točkovna lestvica stresa

Doseženo št. točk po anketi A-2	Osebnostni tip
Do 30 točk	Oseba TIP B
Od 31 do 40 točk	Oseba zmerni TIP A
Nad 41 točk	Oseba izraziti TIP A

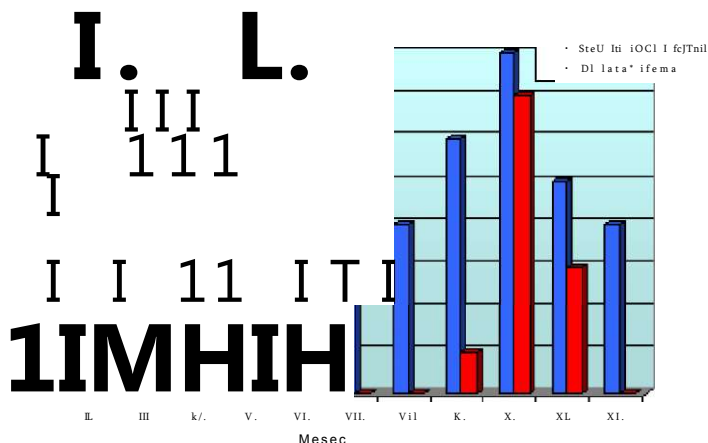
Tabela 2: Določanje osebnostnih tipov glede števila točk v anketi 2

Aktualno



2.1 Izmensko delo in absentizem

Izmensko delo, posebej nočno, je še posebej velik potencialni vzrok za nastanek stresa in možnih zdravstvenih okvar. Zato smo analizirali, kakšno je razmerje med nočnim delom in absentizmom kot posledica stresa na delovnem mestu. Število nočnih izmen po mesecih smo zbrali na osnovi razporeda poklicnih gasilcev omenjene gasilske enote. Iz letne evidence so bili odčitani podatki o absentizmu anketirancev. S pomočjo Hi-kvadrat testa ($\chi^2 = 5,08$; $ss = 10$; $p > 0,05$) smo ugotovili statistično slučajno razliko. Pričakovali smo drugačen rezultat, in sicer dejstvo, da ima večje število nočnih izmen večji vpliv na absentizem. Dobljeni rezultat je subjektiven zaradi odsotnosti najbolj kritične populacije v 7, 8 in 12 mesecih raziskovanega obdobja.



Slika 4: Razmerje med številom nočnih izmen in dnevi absentizma

SKUPINA	Število anketirancev	Delovna doba anketirancev v letih
SKUPINA I Stres pod nadzorom (do 25 točk)	2	Do 10
SKUPINA II Začetna faza stresa (od 26 do 40 točk)	4	Od 11 do 20
SKUPINA III Osebe v fazi stresa (od 41 do 55 točk)	20	Od 21 do 30
SKUPINA IV Osebe v fazi »BURN OUT« (od 56 do 80 točk)	4	Nad 31

Tabela 3: Razvrstitev v skupine stresa

2.2 Stopnja stresa in delovna doba

V nadaljevanju raziskave se je s pomočjo ankete 1 raziskovalo, na kakšen način se anketiranci obnašajo doma in na delovnem mestu ter kakšni so njihovi občutki. Lestvica vprašanj vsebuje 20 vprašanj, ki raziskujejo različne strategije obvladovanja. Dobljeni rezultati raziskave so prikazani v tabeli 3. Na podlagi vsote zbranih točk so bili anketiranci po naprej določenih kriterijih razvrščeni v štiri kategorije, ki kažejo stopnjo stresa.

Iz tabele 3 je razvidno, da sta v skupini I dve osebi dosegli 25 točk in imata do deset let delovne dobe. V skupini II (začetna faza stresa) so štiri osebe dosegle 26-40 točk in imajo med 11 in 20 let delovne dobe. Največ, dvajset oseb je vključenih v skupino III (osebe v fazi stresa). Štirje bolniki so bili vključeni v skupino IV, saj so dosegli od 56 do 80 točk. Dobljeni rezultati raziskave nam kažejo, da je večina populacije pod vplivom stresa. Prav tako se ugotavlja, da po delovni dobi starejša populacija pogosteje doživlja stres od mlajše generacije, kar je za pričakovati.

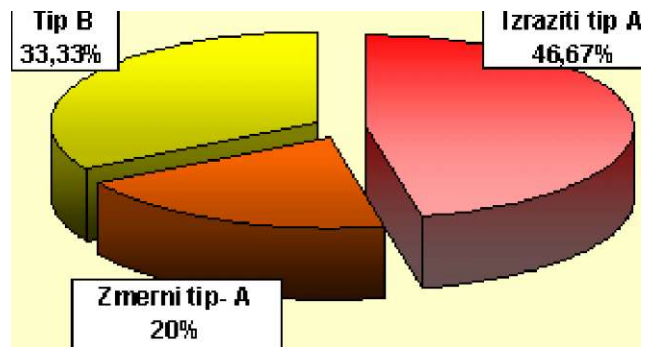
2.3 Starost in stres

V nadaljevanju želimo raziskati povezavo med starostjo anketirancev in številom absentizma. Najvišjo odsotnost z dela, to je 19 dni, je zbrala starostna skupina od 41 do 45 let. Da bi dobili jasnejšo sliko med ciljnim variablami in povezanostjo teh, smo uporabili test One-Way ANOVA. Rezultati testa kažejo, da obstaja pozitivna

in visoka korelacija ($p < 0,01$) med kronološko starostjo in številom anketirancev absentizma, to pomeni, da je razlika statistično značilna in da so starejši anketiranci bolj izpostavljeni stresu kot mlajši.

2.4 Osebnostni vzorci

V zadnjem delu študije so se raziskali osebnostni vzorci. Osebnostne lastnosti posameznikov različno vplivajo na razvoj stresa pri posameznikih. Poznamo osebe izrazitega tipa A, osebe zmernega tipa A in osebe tipa B. Osebe izrazitega tipa A so v stalnem konfliktu z okolico, v stalni naglici, delavci brez osebnega zadovoljstva. Tak posameznik je v celoti predan delu, nenehno je v naglici, rajši naredi delo sam, kot pa da bi počakal na pomoč sodelavcev, je agresivnega značaja, obnašanja, nepotrpežljiv, nagnjen k depresiji, širi anksioznost okoli sebe, je nagnjen k sovražnosti. V najkrajšem času želi opraviti čim več dela. Osebe zmernega tipa A so manj tekmovalno razpoložene, s strpnjšo toleranco, manj predane delu, le včasih naglo zaposlene, le redkokdaj v konfliktu s sodelavci, bolj uravnotežene in bolj sproščene. Tak posameznik je samozavesten in sposoben, prepričljiv



Slika 5: Prikaz osebnosti anketirancev

in zgovoren. Osebe tipa B niso tekmovalne, manj se posvečajo delu in manj hitijo. Tak posameznik je zelo poredkoma konflikten s sodelavci, je bolj uravnotežen in sproščeno pristopa k realnemu življenju. Je zelo samozavesten in sposoben, vztrajno in sistematsko opravlja svoja dela. Ustvarja prijetno delovno vzdušje, ne kaže občutka, da je čas njegov sovražnik. Za razliko od tipa A, ki misli in se boji, da vedno zamuja, se tip B s tem ne ukvarja. Enako je uspešen kot izraziti tip A, čeprav je od nje znaatno bolj miren, bolj sproščen, ne kriči in ne razburja se in vse, kar dela, mu gre dobro od rok. Te tri vrste se razlikujejo predvsem v odnosu in reakciji na stres. Najverjetneje oseba tipa B po navadi ne bo zbolela zaradi stresa, medtem ko so osebe izraziti tip A in osebe zmerni tip A nagnjene k bolezni. Za ocenjevanje vseh treh osebnostnih tipov smo v raziskavi v anketi 2 uporabili Cooperjevo adaptacijsko ocenjevalno lestvico. Skupni seštevek točk iz ankete 2 nam pokaže, kateri osebnostni tip je anketiranec. Do 30 točk ali manj pomeni, da je oseba tipa B. Če je

rezultat od 30 do 40 točk, pomeni, da je oseba zmerni tip A. Anketiranci, ki so dosegli nad 40 točk, so izraziti tip A. Na podlagi seštevka točk iz ankete 2 smo anketirance v skladu z metodologijo razvrstili v tri kategorije osebnosti.

Iz slike 5 je razvidno, da so naši anketiranci razvrščeni v vse tri različne skupine. Največje število (46,67 %) predstavlja izraziti tip A, kjer so dosegli med 56 in 60 točk. Pričakovanih 33,33 % anketirancev je bilo ocenjenih med 18 in 28 točkami ter razvrščenih v skupino tipa B. Manjšina anketirancev, 20 %, je bila ocenjena med 48 in 54 točkami in razvrščena v skupino zmerni tip A. Predhodne raziskave in izkušnje strokovnjakov kažejo na to, da osebnostne značilnosti pri posamezniku različno vplivajo na razvoj stresa.

Naša predpostavka je bila, da imajo osebe izrazitega tipa A višjo percepcijo in večje rizične faktorje, a tudi večji dejavnik tveganja za doživljanje stresa. Cilj naše zadnje raziskave je preveriti povezanost med absentizmom in značilnostmi - osebnostnimi tipi anketirancev. Na podlagi rezultatov raz-

skave iz ankete 2 so bile osebe razvrščene v skladu z različnimi starostnimi kategorijami, številom dni absentizma, povprečnim številom točk v anketi 2 in osebnostnimi tipi. Anketiranci tipa B imajo majhno število dni odsotnosti z dela in so dosegli majhno število točk v anketi 2. Anketiranci zmerne tipa A so pokazali več dni absentizma in po številu točk v anketi 2 kažejo na začetno fazo stresa. Anketiranci izrazitega tipa A so pokazali najvišji absentizem in najvišje število točk v anketi 2.

Za jasnejšo sliko o ciljnih variablah in korelaciji teh ukrepov smo uporabili test One-Way Anova. Rezultati kažejo, da obstaja pozitivna in visoka stopnja korelacije med številom absentizma in izrazitim tipom A. Prav tako je tudi pozitivna in visoka korelacija med številom točk v anketi 2 in izrazitim tipom A. Anketiranci, ki so uvrščeni med zmerni tip A in tip B, kažejo na nizko korelacijo med številom absentizma kot tudi na majhno število točk iz ankete 2. Torej lahko sklepamo, da smo z našo raziskavo potrdili predpostavko, da imajo osebe izrazitega tipa A višje dojemanje in da so podvrženi večjim dejavnikom tveganja za doživljanje stresa.

3 Predlogi za zmanjšanje stresa

Pomembno je razumeti obseg in razsežnosti stresa.⁴ Stres se ne pojavlja le pri določenih delovnih mestih, sektorjih in poklicih, temveč imajo vsi poklici, sektorji in



industrija v sebi potencial stresa. Vodje, menedžerji in posamezniki morajo poznati stroške, povezane s stresom, in razumeti prednosti poznavanja, odkrivanja ter odpravljanja stresa v organizaciji.

3.1 Identifikacija stresa

Metoda, s pomočjo katere bomo raziskali obseg in vzroke domnevnega stresa, je odvisna tako od velikosti organizacije kot od sredstev, ki jih imamo na voljo.¹⁰ Predvsem skupinski in poglobljeni intervjuji ter diskusije med menedžerji in zaposlenimi predstavljajo bogat vir informacij. Take razprave predstavljajo vse, kar je potrebno za identifikacijo stresa v majhnem podjetju. V večjih organizacijah predstavljajo taki razgovori pomoč pri izdelavi formalnih raziskav o virih stresa in razmerah dela večje skupine zaposlenih. Ne glede na metodo pridobivanja podatkov moramo poleg identifikacije vzrokov stresa pridobiti še podatke o percepciji zaposlenih glede de-

lovnih razmer, stresa, zdravja in zadovoljstva. Podatke, ki smo jih zbrali z diskusijami, raziskavami in drugimi metodami, moramo analizirati, da bi lahko locirali vire stresa in njihovo širino.

3.2 Oblikovanje in implementacija intervencij

Ko smo odkrili in locirali vire stresa ter ugotovili širino problema, moramo oblikovati intervencije za odpravo teh problemov. V majhnih podjetjih nam lahko že informativna diskusija, s katero smo identificirali vire stresa, da uporabne ideje za preventivno ravnanje. V velikih organizacijah je potek bolj formalen. Določi se skupina, sestavljena iz menedžerjev, delavskih predstavnikov in zaposlenih, ki na podlagi analize rezultatov raziskave in priporočil zunanjih sodelavcev predlaga rešitve in ukrepe za odpravo stresa. Pred izvedbo določene intervencije je treba zaposlene obvestiti o ukrepih in terminskem planu njihove izvedbe.

3.3 Evalvacija intervencije

Po intervenciji moramo ugotoviti, ali dajejo sprejeti ukrepi želene rezultate in ali so potrebne spremembe oziroma prilagoditev teh ukrepov. Pri tem je treba podatke iskati na enak način, kot smo jih v času identifikacije problema. Proces preprečevanja stresa pa se z evalvacijo ne sme končati. Moramo ga razumeti kot nenehen proces, ki uporablja periodične evalvacije za ugotavljanje in odpravo stresnih situacij. Večina literature, ki se ukvarja z odpravljanjem stresa, se osredotoča na individualne intervencije za odpravo stresa. Po mnenju Evropske agencije za izboljšanje življenja in delovnih razmer¹¹ je to zato, ker je veliko lažje uvajati in spremljati rezultate individualnih intervencij. Nadalje meni, da so problemi, povezani s stresom, posledica posameznikove nesposobnosti spopasti se z delovnimi zahtevami in ker je v interesu delodajalca kar najmanjša sprememba organizacije ob odpravljanju stresa. Stres pri delu ni izoliran, individualen problem posameznika, temveč predstavlja strateški problem, ki je posledica širših socialnih, ekonomskih, organizacijskih in kulturnih dejavnikov. Odgovor na stres bi moral biti



usmerjen k vzroku, ne pa k posledicam stresa. Temeljiti bi moral na preventivnih, sistematskih in participativnih intervencijah. Cooper¹ meni, da je uravnavanje stresa učinkovito samo, če združimo individualno in organizacijsko raven. Na organizacijskem nivoju bi morali stres omejevati in preprečevati, kjer je to mogoče in smiselno, na individualnem nivoju pa bi morali posameznike in skupine izobraževati, kako se z njim spopadati.

Osnova za reševanje tega problema je poznavanje virov stresa in preventivno delovanje.¹⁰ Obenem je pomembno tudi poznavanje možnosti preprečevanja in blažitev stresa, koje ta že prisoten. Navedena dejstva so pomembna tako za vsakega zaposlenega kot tudi za vodstveni kader, ki ima na voljo največ uporabnih orodij za ohranjanje take higijene dela, ki ne bo ogrožala zaposlenih, in s tem ustvarjanje ter ohranjanje take organizacijske kulture, ki bo to odražala. Zato je zelo pomemb-

no izobraževanje in ozaveščanje vseh zaposlenih. Ko namreč delovna organizacija doseže določeno stopnjo ozaveščenosti, lahko tudi ustrezno preventivno deluje, kar je najpomembnejše. Predlaga se pristop, ki je sestavljen iz intervencij na treh ravneh, in sicer:

1. primarna intervencija - treba je ugotoviti in odpraviti vzroke stresnih situacij,
2. sekundarna intervencija - posameznika je treba naučiti, kako naj se spopada s stresom;
3. terciarna intervencija - pomagati je treba tistim posameznikom, ki so že postali žrtve stresa.

3.3.1 Primarna intervencija

Primarna intervencija ima preventiven namen in je usmerjena k zmanjšanju in odpravi virov stresa. Njen namen je s spreminjanjem razmer preprečiti stres na delovnem mestu in odpraviti vzroke, ki ga povzročajo. Organizacijsko odpravljanje stresa se je izkazalo kot učinkovitejše in



cenejše od zoperstavljanja na individualni ravni. Spreminjanje delovnih praks tako predstavlja najcenejši način odprave stresa na delovnem mestu. Načela preventive v direktivi vključujejo odpravljanje virov nevarnosti, prilagajanje dela posamezniku in vzpostavitev celovite preventivne politike. Primarne intervencije sicer vzamejo veliko časa za organiziranje, lahko stanejo veliko denarja, porabijo veliko sredstev in časa, njihovo učinkovitost je tudi težko meriti, vseeno pa je ta oblika intervencije edina, ki odpravlja vzroke stresa.

3.3.2 Sekundarna intervencija

Vzrokov stresa se velikokrat ne da odpraviti. Menedžment mora zato zaposlenim pomagati pri spoprijemanju z njim. Sekundarna intervencija pomaga posameznikom, skupinam in organizacijam prepoznavati odzive na stres in njegove simptome. Z izobraževanjem in treningom

naj bi posameznik razvil strategijo spoprijemanja s stresom in povečal lastno odpornost proti njemu. Pridobljeno strokovno znanje zaposleni uporabijo v stresnih situacijah. Cilj je, da se zaposleni odzovejo na način, ki ne škoduje ne njim ne organizaciji. Zmanjša se vpliv stresorjev in zato pojavljanje bolezni. Spodaj naštevamo, kaj vse vključuje trening večšin.

3.3.2.1 Trening medsebojnih odnosov

Vsaka oseba je skozi svojo socializacijo že pridobila določene veščine v medosebnih odno-

sih. Skozi trening pa se nivo teh sposobnosti lahko dvigne in izboljša, kar pripomore k lažjemu sobivanju in komunikaciji v podjetju. S treningom medosebnih odnosov se zaposleni naučijo razumevanja ovir v komunikaciji in komunikacijskih spretnosti, kot so poslušanje, asertivnost, razreševanje konfliktov, skupinsko reševanje problema, razumevanje neverbalne komunikacije ipd.

Vključuje vzpostavljanje medosebnih in komunikacijskih spretnosti, iskanje ravnovesja med delovnim in prostim časom ter doseg življenjskega cilja s kontrolo nad časom. Ravnanje s časom navadno vsebuje tri korake, ki naj bi zaposlenim omogočili boljšo razporeditev časa:

1. zaposleni naj naredi vrsto zadolžitev, ki jih mora opraviti v tistem dnevu;
2. naloge naj bodo razvrščene po pomembnosti, od tistih najbolj pomembnih do tistih, ki so lahko preložene, če je potrebno;
3. zaposleni naj določi, koliko časa mu bo posamezna naloga vzela, in redno načrtuje svoj delovni dan.

Pomembno je opraviti čim več zadanih nalog brez odlašanja do zadnjega trenutka. Najmanj stresno je, če se opravi neprijetne in zahtevne naloge najprej, najbolje takoj zjutraj, ko imamo še dovolj moči in energije. Tako nam ostane čas za ostale naloge, ki niso tako visoko na lestvici pomembnosti.





3.3.2.2 Uporaba metod sproščanja

Zavestno sproščanje je najmočnejše orožje proti stresu.¹⁰ Namen metod je, da bi zmanjšali nivo razburjenja, ko je posameznik izpostavljen stresu, hkrati pa okrepili sposobnosti za obvladovanje zahtev. Najbolj učinkovito je, da se sprostitvene tehnike uvajajo v času rednih usposabljanj za delo v delovnem času, in sicer v skupinah, ki delajo skupaj. Uvajanje v sprostitvene tehnike je pomembno zato, ker posamezniku omogoča prepoznati stres in ga z uporabo sprostitvenih tehnik obvladati tako, da nanj ne reagira hiperaktivno. Obstajajo različne metode sproščanja in vključujejo: sproščanje delov ali celega telesa, različne načine dihanja, meditacijo, masažo, jogo, biološki povratni učinek, vizualizacijo ipd.

3.3.3 Terciarna intervencija

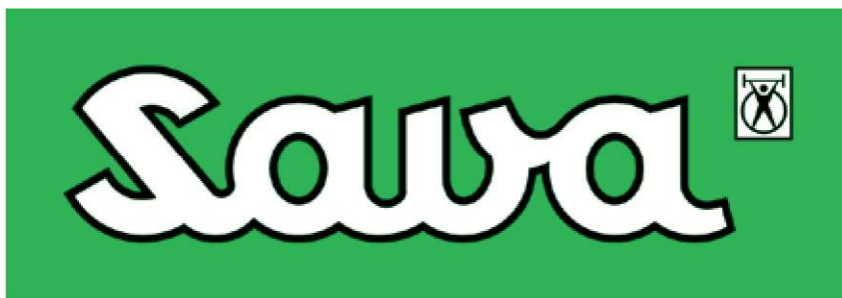
Ta vrsta intervencije je namenjena zdravljenju posledic zaradi izpostavljenosti stresu in napetosti. Ukvarja se z rehabilitacijo tistih posameznikov, ki so zboleli za s stresom povezanimi boleznimi. Terciarna intervencija vključuje svetovanje in pomoč zaposlenim ter proste dneve in karierne dopuste.



3.3.3.1 Svetovanja in pomoč zaposlenim

Svetovalci pomagajo posamezniku pri reševanju osebnih ali delovnih problemov, kadar se posameznik odloči, da potrebuje pomoč. Namen je zmanjševanje stresa, ki je posledica individualnih težav. Svetovanje mora biti strogo zaupno in zajema različne probleme (zdravstvene težave, probleme odvisnosti, strah pred odgovornostjo, preobremenjenost, dru-

žinske probleme, psihosocialne stiske). Poznamo zunanje in notranje svetovanje. Zunanje zagotavljajo svetovalci izven podjetja (psihologi, psihiatri, zdravniki ali socialni delavci), notranje pa je na voljo v organizaciji. Prednost notranjega svetovanja je v tem, da so svetovalci seznanjeni z razmerami v organizaciji in zato lažje prepoznajo strukture, politike in prakse, ki bi jih morali spremeniti, da bi se izognili stresu.



Poslovna skupina Sava



3.3.3.2 Prosti dnevi in karierni dopust

Možnost, da zaposleni vzame prost dan ali karierni dopust, lahko pomaga pri okrevanju od posledic stresa. Ker veliko ljudi v današnjih poklicih dela na meji zmogljivosti, bi jih morala podjetja spodbuditi, da vzamejo karierni dopust, na katerem si bodo pridobili novih moči. Ta strategija bi morala biti uporabljena, preden zaposleni dejansko postane žrtev stresa. Že samo dvomesečni dopust veliko pripomore k boljšemu počutju, vendar pa ljudje, ki že trpijo za posledicami stresa, potrebujejo skoraj eno leto, da si popolnoma

opomorejo. Karierni dopust ne bi smel biti povezan s položajem v podjetju, temveč bi moral slediti potrebi, da si posameznik odpočije od zahtevnega delovnega okolja. Ta strategija je zelo pomembna za zadrževanje usposobljenih kadrov z izkušnjami, ki bi zaradi izpostavljenosti stresu v nasprotnem primeru zapustili podjetje.

4 Literatura

- 1 Cooper, L. (1993). *The Workplace Revolution*. London: Kogan Page.
- 2 Di Martino, V. (1986). *Stress response syndromes*. New York: Jason Aronson.
- 3 Kosovič, D. (1989). *Stres*. Nikšič:

Univerzitetna riječ.

4 Lazarus, H. (1977). *Premagani stres*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

5 Levi, L. (1993). *Premagajmo stres na delu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

6 Murphy, L. (1995). *Job Stress Interventions*. Washington: American Psychological Association.

7 Selye, J. (1983). *Stressz distressz nélkül*. Budapest: Akadémiai Kiadó.

8 A stressz, <http://www.lelkititka-ink.hu/stressz.html>, dostopno 31. 3. 2010.

9 Managing stress at work guide, [http://www.eef.org/DownloadsZ_EEF%20Managing %Stress%20at%20Work%20Guide%20Protected.pdf](http://www.eef.org/DownloadsZ_EEF%20Managing%20Stress%20at%20Work%20Guide%20Protected.pdf), dostopno 31. 3. 2010.

10 Preprečujmo stres na delovnem mestu, http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/publikac/Stres_na_delovnem_mestu.pdf, dostopno 31. 3. 2010.

11 Stres, <http://www.evropa.gov.si/publikacije/evrobilten-06.pdf>, dostopno 31. 3. 2010.

12 Stress at work, <http://www.eurofound.en.int/files/stress.pdf>, dostopno 31. 3. 2010.

13 Work-related stress, [http://hse.gov.uk/public/indg281 .pdf](http://hse.gov.uk/public/indg281.pdf), dostopno 31. 3. 2010.

"&50let

"®50let

"&50let