



UNIVERZA V MARIBORU
EKONOMSKO- POSLOVNA FAKULTETA, MARIBOR

DIPLOMSKO DELO

OBVLADOVANJE STRESA V DELOVNEM OKOLJU

Kandidatka: Simona Orthaber
Študentka rednega študija
Naslov: Šentiljska 85, 2000 Maribor
Številka indeksa: 81493771
Program: Visokošolski strokovni program
Študijska smer: Turizem
Mentorica: dr. Sonja Treven, izredna profesorica
Somentorica: mag. Sonja Sibila Lebe

Maribor, maj, 2004

1. PREGOVOR

Svet v ekonomiji se spreminja in teži k enemu tržišču. Globalizacija povzroča tekmovalnost, ki jo spremljajo vedno večji pritiski. Da bi organizacije v takšnem okolju lahko preživele, se morajo prilagajati na različne načine, s tem pa ustvarjajo vedno večje pritiske na zaposlene. Ena izmed takšnih sprememb je politika zaposlovanja. Razvoj telekomunikacijskih mrež in računalništva je povzročil prestrukturiranje delovnih mest, ki pa delavcem ne lajša dela, temveč prinaša še večje pritiske, med drugim tudi ukinitve delovnih mest.

Storitvena dejavnost je tista, ki povzroča največje pritiske na delovno silo in se hkrati tudi najbolj in najhitreje razvija. Največje spremembe doživljajo države na prehodu iz delovne industrije v storitveno z visoko razvito tehnologijo. Le - ta namreč prinaša tudi kulturne spremembe.

Vzporedno z ekonomskimi pa se pojavljajo tudi demografske spremembe. Že nekaj časa opažamo porast zaposlovanja žensk. V številnih državah predstavljajo ženske velik delež delovne sile, predvsem v storitvenem sektorju. Drug problem je staranje populacije, kar povzroča velike pritiske na socialno dejavnost in zdravstveno oskrbo. Tretja sprememba je tveganje. Zaradi novih vrst tveganj, kot so stres, depresija, nasilje in strah, nastajajo nove bolezni. Vse te spremembe vplivajo na nas in na naše zdravje ter dobro počutje na delovnem mestu. Ponavadi tako, da jih niti ne opazimo dokler že ni prepozno. Tako hitremu razvoju se človek težko prilagaja in s tem uničuje sam sebe. Stres je danes prisoten predvsem v poslovnem življenju, vendar s svojo močjo prodira tudi v zasebno. Prav zato ne moremo več trditi, da je problem posameznika, temveč se je razširil tako na raven organizacij, kot države. To pa pomeni, da moramo poiskati rešitve, ki bodo primerne za vsakega udeleženca.

Temo diplomskega dela sem izbrala, ker sem želela ugotoviti, kaj stres pomeni za našo družbo in gospodarstvo, kakšne spremembe prinaša v organizacije in kako se je mogoče soočiti z njim. Zanimalo me je ali so delavci zakonsko zaščiteni in kako se Evropa, v primerjavi s Slovenijo, sooča s tem problemom.

Diplomsko delo sem razdelila na šest poglavij. V uvodnem delu sem ob kratki predstavitvi postavila cilje diplomske naloge, trditve, predpostavke, omejitve in predvidene metode raziskovanja. V drugem delu sem se osredotočila na definicije stresa, potek stresne reakcije in stopnje, nato pa sem se omejila na stres na delovnem mestu. Predstavila sem njegove vzroke, bolezni, ki jih prinaša in kako se z njim spopadajo v organizacijah. V tretjem delu sem pozornost posvetila možnim načinom premagovanja stresa. Teh je veliko. Zavedati se moramo, da tudi naša vsakdanja opravila sodijo med njih. Če namesto vožnje z avtomobilom izberemo hojo, bomo za naše zdravje naredili veliko več, kot se tega zavedamo. V tretjem delu sem predstavila stres kot dejavnik, ki negativno vpliva na uspešnost podjetja in našo zakonodajo. V naslednjem poglavju pa sem naredila primerjavo z zakonodajo v EU. Peti del je namenjen EU, ki je stres predala v roke strokovnjakom agencije za varnost in zdravje pri delu. Ti skrbijo za zbiranje in analizo podatkov, za izvajanje raznih aktivnosti na tem področju, predvsem pa za uresničevanje zdravega in varnega delovnega mesta. V zadnjem delu predstavljam Mednarodno organizacijo dela, ki je izoblikovala poseben program za preprečevanje stresa in psihosocialnih tveganj.

Pri pisanju diplomskega dela se nisem srečala s posebnimi omejitvami. Na razpolago je veliko informacij, predvsem iz tujine. Opazila sem, da imajo tam na razpolago veliko literature, predvsem pa programov za obvladovanje. Pri nas pa je Urad za varnost in zdravje izdal samo eno majhno knjižico. Seveda je na razpolago tudi nekaj smernic. Težavo sem imela le s statističnimi podatki o državah EU, saj ti zaradi različnih metod zbiranja podatkov med seboj niso primerljivi.

KAZALO

1. PREDGOVOR	2
2. UVOD	5
2.1. Opredelitev področja in opis problema	5
2.2. Namen, cilji in osnovne trditve	6
2.3. Predpostavke in omejitve.....	7
2.4. Predvidene metode raziskovanja.....	8
3. STRES NA DELOVNEM MESTU	9
3.1. Značilnosti stresa.....	9
3.1.1. Kaj je stres?	9
3.1.2. Stres v delovnem okolju	13
3.1.3. Vzroki za stres na delovnem mestu.....	13
3.2. Obvladovanje stresa	18
3.2.1. Stresni management in spremembe v organizaciji	18
3.2.2. Ergonomija	20
4. NAČINI PREMAGOVANJA STRESA	23
4.1. Wellness	23
4.2. Antistresni programi.....	23
4.3. Meditacija	23
4.4. Joga in telesna aktivnost	24
4.5. Zdrava prehrana	25
5. VPLIV STRESA NA STROŠKE DELA IN NA USPEŠNOST PODJETJA	27
5.1. Zakon o varnosti in zdravju pri delu	27
5.2. Negativni vplivi stresa na delovno storilnost	28
5.3. Stroški posledic stresa.....	29
6. EVROPSKA UNIJA IN AGENCIJA ZA VARNOST IN ZDRAVJE NA DELU (EUOSHA)	32
6.1. Sedež agencije in njene naloge.....	32
6.2. Stres na delovnem mestu v EU	32
6.3. Preprečevanje stresa v EU v primerjavi s Slovenijo.....	33
7. ILO - MEDNARODNA ORGANIZACIJA DELA	35
7.1. ILO, njen nastanek, naloge.....	35
7.2. ILO o stresu na delovnem mestu.....	35
7.3. Programi organizacije ILO za preprečevanje stresa	36
7.4. SOLVE izobraževalni program za reševanje psihosocialnih problemov	39
8. VKLJUČEVANJE SLOVENIJE V MEDNARODNE ORGANIZACIJE ZA VARSTVO PRI DELU ..	40
9. SKLEP	41
10. POVZETEK	43
11. ABSTRACT	45
12. DODATKI	47
12.1. Literatura	47
12.2. Viri	50
12.3. Priloge	53

2. UVOD

2.1. Opredelitev področja in opis problema

Beseda stres je danes ena izmed najpogosteje uporabljenih besed. Živimo v svetu, ki se hitro razvija in zahteva od nas nenehna prilagajanja. Spreminja se tehnologija, družbene navade, vrednote, družbene strukture in ljudje. Teh sprememb je deležen vsak, ne le posamezniki, temveč tudi podjetja, organizacije in vlada. Utrip življenja je vedno hitrejši. Kar je bilo včeraj novo je danes že staro. Mnogi se zavedajo pomembnosti teh sprememb, le malokdo pa pomisli na posledice, ki nam jih prinašajo.

O stresu ljudje veliko govorimo, a le malo vemo, pa čeprav ga vsakodnevno občutimo na lastni koži. Definicij stresa je veliko, vendar ga zaradi njegove kompleksnosti ne moremo in ne znamo natančno definirati. Ljudje se na podobne stresne situacije zelo različno odzivajo.

Delo je vir človekovega preživetja. Delovni prostor smo spremenili v naš dom. Vse manj časa imamo zase in za svojo družino. Bijemo bitko s časom in sami s seboj, pozabljamo na to, kdo smo in kaj si želimo. Vklenjeni smo v splošni vzorec družbe, katere cilj je le moč in ugled. Vprašanje časa je, kako dolgo bomo lahko še tako živeli in ali je to res vredno cene, ki jo moramo plačati.

V vsakdanjem življenju le redkokdaj srečaš osebo, ki z veseljem govori o službi in z navdušenjem opravlja svoje delo, ki jo motivira, ji daje moč in energijo ter možnost za osebno rast. Danes je vse več takšnih, ki zaradi utrujenosti, bolezni, duševne in fizične izčrpanosti preživijo vse več časa v čakalnicah, bolnišnicah ali doma.

Managerji v podjetjih bi morali poskrbeti za visoko kvaliteto delovnega življenja. Delavcem bi morali omogočiti, da pri delu uporabljajo svojo ustvarjalnost, obenem pa organizirati kvalitetno timsko delo, v katerem bi se delavci med seboj podpirali in dopolnjevali, namesto da se dan za dnem soočajo s težavami in konflikti.

Vsak izmed nas ve, kako napetost vpliva na naše počutje. Dolgotrajnejša izpostavljenost stresu ima dolgoročne posledice, saj negativno vpliva na posameznikovo zdravstveno stanje. Zaradi nakopičenega stresa pričnejo ljudje delovati pod mejo svojih zmožnosti. To vpliva tudi na uspešnost poslovanja organizacije. Po nekaterih ocenah je vsako leto v Evropi izgubljenih 100 milijonov delovnih dni zaradi posledic stresa. Prav tako pa veljajo ocene, da je od 50 do 75 % današnjih bolezni posledica stresa (<http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/letak-Stres.pdf>).

Porušeno zdravje zaradi stresa ni niti največji niti edini strošek delovne organizacije. Napake in napačne odločitve, ki jih delajo zaposleni pod vplivom stresa, stanejo mnogo več. Zato je potrebno dobro razmisliti, kaj lahko naredimo, da preprečimo stres in kako se lahko soočimo z njim, ko se pojavi.

Številne svetovne uspešnice nam ponujajo recepte za premagovanje stresa. Hkrati nam zdravniki ponujajo razne čudežne tabletko. Nihče pa se ne poglubi v ta problem, ki ga zaradi njegove obsežnosti ni mogoče tako enostavno rešiti.

2.2. Namen, cilji in osnovne trditve

Namen:

V državah članicah EU so dnevno milijoni delavcev izpostavljeni psihosocialnim tveganjem pri delu. Ta tveganja lahko povzročijo stres. Več kot 50% delavcev mora vsaj četrtino delovnega časa preživeti pod stresom, ker od njih zahtevajo, da končajo delo v prekratko postavljenih rokih, tretjina delavcev ima nad svojim delom premajhen nadzor, 9% delavcev pa mora trpeti zatiranje pri delu (<http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/letak-Stres.pdf>).

28% evropskih delavcev ima zdravstvene težave, povezane s stresom, 23% jih toži zaradi vsesplošne utrujenosti, 4% pa jih je izpostavljenih raznim oblikam psihičnega nasilja iz zunanjega okolja (<http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/letak-Stres.pdf>).

Namen diplomskega dela je prikazati stres v delovnem okolju, kot enega izmed najbolj perečih problemov sodobnega človeka. Opisati, kako ga prepoznamo in kaj lahko sami storimo zase. Razčleniti, kako lahko delodajalec ustvari čim prijetnejše delovno okolje, poskrbi za primerno delovno klimo in motivacijo zaposlenih, kako primerno organizira delo, poskrbi za učinkovito vodenje in primerno nagrajevanje, na koncu pa povedati, kaj lahko stori za tiste, ki jih je stres že prizadel. Predstaviti želimo tudi delo nekaterih najvidnejših mednarodnih organizacij za varstvo in zdravje pri delu in njihove dosedanje uspehe.

Cilji:

1. Po podatkih mednarodne organizacije ILO vsako leto na svetu umre dva milijona ljudi zaradi bolezni in nesreč, ki so posledica stresa, kar znese povprečno 5.000 delavcev na dan.
2. Cilj diplomskega dela je ugotoviti, da je preprečevanje stresa ter odpravljanje njegovih posledic koristno, tako za delavca in delodajalca, kot za podjetje. Proti stresu se borimo s človekoljubnimi nameni, ne smemo pa pozabiti, da se tudi v gospodarstvu občuti njegovo zahrbtno delovanje kot povečana odsotnost z dela in s tem izguba v proizvodnji, zmanjšana produktivnost, nezgode pri delu, upad ustvarjalnosti in pomanjkanje idej.
3. Sodobni svet ugotavlja, da so dolgoročne posledice stresa zelo hude, da človek ni le stroj, ampak živo bitje, ki se iztroši. Zato so organizacije za varstvo pri delu nenehno zaposlene s preprečevanjem in reševanjem problemov na delovnem mestu. V veliki večini primerov jim to tudi uspeva.

Trditve:

1. Stres je v zadnjih desetih letih postal eden najbolj perečih problemov sodobne družbe, njegov negativni učinek pa se nenehno stopnjuje.
2. Doživljanje in premagovanje stresa sta tesno povezana s človekovo osebnostjo.
3. Stres ne povzroča le psihosomatskih motenj, temveč je pogosto tudi vzrok za manjše, pa tudi resnejše zdravstvene težave in za nesreče pri delu.

4. Vsak delodajalec in vsak delavec bi morala biti seznanjena s splošno znanimi povzročitelji stresnih situacij, s simptomi stresa in z najnujnejšimi ukrepi za njihovo premagovanje.
5. Zakonodaja nalaga delodajalcem odgovornost za zdravje svojih delavcev, vendar delodajalci zakonov vedno ne upoštevajo.
6. Delavci so izpostavljeni vedno večjim pritiskom s strani delodajalcev in države.
7. Bolezenski izostanki z dela kot posledica stresa v delovnem okolju, predstavljajo hud ekonomski problem.
8. Delodajalci, organizacije za varstvo pri delu in sindikati gledajo na problem bolezenske odsotnosti iz različnih zornih kotov.
9. Organizacije za varstvo pri delu imajo v svetu pomembno vlogo, ne le pri preprečevanju in reševanju posledic stresa v delovnem okolju, temveč tudi pri raziskavah na tem področju.

2.3. Predpostavke in omejitve

Predpostavke:

1. Posamezniki in podjetja v splošnem premalo storijo za preprečevanje in obvladovanje stresa.
2. Z boljšo motiviranostjo in boljšim komuniciranjem v delovnem okolju, bi lahko v podjetjih zmanjšali število stresnih situacij.
3. V številnih primerih odprava posledic stresa ni uspešna.
4. Namesto, da jemljemo stres kot negativno izkušnjo, bi se morali naučiti, da ga spremenimo v prijetno, vzpodbudno občutje, ki poveča motivacijo in človeški potencial.
5. Z večjo popularizacijo tehnik sproščanja, bi pri marsikaterem posamezniku preprečili ali vsaj omilili vpliv stresa.
6. Z doslednejšim uresničevanjem preventivnih ukrepov, ki jih predlagajo organizacije za varstvo pri delu, ter s skrbnejšo izbiro kadrov, bi delodajalci lažje zajezili pojav stresa pri delu in njegove posledice.
7. Stroški za izboljšanje pogojev, boljšo organizacijo dela in izobraževanje delavcev odtehtajo stroške zaradi izostankov z dela.
8. Pravne in organizacijske rešitve v zvezi z zdravstvenim absentizmom, le še zmanjšujejo pravice delavcev in povečujejo njihovo stisko.

Omejitve:

1. Pri opisovanju stresa kot pojava v delovnem okolju, se ne bomo poglobljali niti v medicinsko stroko niti v psihologijo.
2. Zaradi kompleksnosti tega problema je kljub poplavi informacij zelo malo dobre strokovne literature.
3. Pri preučevanju gospodarskih posledic stresa v delovnem okolju se bomo omejili na Slovenijo in države članice EU.
4. Časovno se bomo omejili na zadnjih nekaj let.

2.4. Predvidene metode raziskovanja

V diplomskem delu bomo raziskovali stres v delovnem okolju. Opisali bomo načine za njegovo preprečevanje, za odpravo posledic ter njegov vpliv na absentizem. Opisali bomo tudi delovanje nekaterih mednarodnih organizacij in agencij za varnost in zdravje pri delu. Pri tem bomo uporabljali deskriptivno vrsto raziskave, z deskriptivnim pristopom. Pri preučevanju absentizma pa bomo uporabljali statično mikroekonomsko in poslovno vrsto raziskave z deskriptivnim pristopom, saj gre v tem primeru za hkratno proučevanje ekonomskih subjektov in poslovanja podjetij v Sloveniji in EU.

3. STRES NA DELOVNEM MESTU

3.1. Značilnosti stresa

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu ugotavlja, da je stres na delovnem mestu druga najpogostejša težava, ki prizadene kar 28% delavcev. Po podatkih za leto 1999 ocenjujejo, da stres na delovnem mestu stane članice najmanj 20 milijard evrov letno. Evropska komisija je uvedla ukrepe za zagotovitev varnosti in zdravja delavcev. Razlogov za takšen ukrep je veliko (<http://www.gov.si/mddsz/uvzd/stres/facts22.pdf>). Da bi lažje razumeli, kako kompleksen problem predstavlja stres na delovnem mestu, moramo najprej spoznati njegove značilnosti.

3.1.1. Kaj je stres?

Ko slišimo besedo stres, vedno pomislimo najprej na nekaj neprijetnega, nekaj kar nam preti in na kar nimamo vpliva. Pa vendar je bil stres tisti, ki je pomagal preživeti ljudem skozi tisočletja, v današnjem svetu pa je postal sovražnik številka ena. Pripisujemo mu vzroke številnih nesreč, bolezni, prezgodnjih smrti, samomorov, nezadovoljstva in napetosti. Težko je izračunati izgube, ki jih povzroča v gospodarstvu (Schmidt 2001, 6). »Če bi se kakšen nezemljan ustavil na našem planetu bi verjetno dejal: »Prebivalci planeta Zemlje so mazohisti. Sami si grenijo življenje, potem se pa še nekaj pritožujejo. V svojih težavah očitno uživajo, saj si na vse kriplje prizadevajo, da bi se jim godilo še slabše. Tem težavam pravijo stres«« (Tyrer 1987, 9).

Nihče ni povsem odporen proti stresu. Stres lahko prizadene vsakogar, saj je pomemben in bistven del našega življenja. Nastaja kot neizogibna posledica naših odnosov z nenehno spreminjajočim se okoljem, ki se mu moramo prilagajati (Looker, Gregson 1993, 27).

Beseda stres izvira iz anglosaksonskega sveta in se je prvotno uporabljala v fiziki za označevanje mehanskega napora. Pomeni zunanji pritisk, napetost, obremenitev na nek predmet (Newhouse 2000, 11). V medicino je izraz stres prvi uvedel Hans Selye leta 1949. Po njegovi definiciji je stres program telesnega prilagajanja novim okoliščinam, odgovor na dražljaje, ki motijo osebno ravnotežje (Luban, Pozza 1994, 14).

Obstaja veliko različnih definicij stresa. Luban pravi: » Stres je reakcija organizma na dražljaje iz okolja; vključuje znake obrambe in prilagajanja« (Luban, Pozza 1994, 12). Po Lookerju je stres »neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnosti za obvladovanje zahtev na drugi strani« (Looker, Gregson 1993, 30). Tyrer je postavil naslednjo definicijo: »Gre za duševno in telesno reakcijo na spremembo« (Tyrer 1987, 14). Horvatinova definira stres kot: »Odziv organizma na potencialno škodljiv dejavnik« (Horvatin 2003,1). V SSKJ je stres razložen kot: »Odziv organizma na škodljive (zunanje) vplive« (SSKJ 1992, 1322). Seličeva ga je opredelila kot: »Stres je možno opisati kot dogajanje, ki ga sproži vsaka sprememba, ki zmoti človekovo notranje ravnotežje in aktivira njegove prilagoditvene potenciale (Selič 1999, 53).

Iz vseh teh definicij lahko povzamemo, da je stres stanje napetosti organizma. V njem se sproži obramba, s katero se organizem sooči z vsem, kar ga ogroža.

Vsako dogajanje v okolju, ki sproži stresno reakcijo imenujemo stresor. Škodljivi dejavniki, na katere se odziva naš organizem, so lahko zunanji ali notranji. Organizem se nanje odzove s tako imenovano alarmno reakcijo, ki jo imenujemo tudi boj ali beg (angl. Fight or flight). To je reakcija zapletenih telesnih odzivov, ki se sproži, kadar naš organizem oceni, da je neko dogajanje za nas obremenjujoče, kadar nastopijo neznane, nepredvidene zahteve, izzivi ali kadar se pojavi občutek ogroženosti. Telo se pripravi v stanje najvišje pripravljenosti (Looker, Gregson 1993, str. 37, 90; Horvatin 2003,1).

Zahteve, ki privedejo do te reakcije izvirajo iz različnih situacij. Zdi se, da lahko stres povzroči skoraj vse. Za nekoga nek je položaj stresen, ker ga doživlja kot nekaj, kar povzroči težave in stisko. Telo se pripravi na boj ali beg (Evans, Russel 1992, 111-144). Kaj takšen dogodek sproži v našem organizmu? Hipotalamus preko hipofize spodbudi nadledvični žlezi. Poveča se izločanje hormonov (adrenalina, noradrenalina in kortizola). Hormoni sprožijo niz dogajanj: poveča se srčni utrip, pospeši se dihanje, poviša krvni tlak, v kri se sprosti dodatna energija v obliki glukoze in maščobne kisline. Pretok krvi se usmeri v življenjsko pomembne organe in mišice, ki jih potrebujemo za reakcijo. Telesnemu odzivu se prilagodi tudi naše vedenje, poveča se budnost, previdnost in pozornost, zmanjša pa občutek za apetit in bolečino. Gre za zapleten proces usklajenih reakcij, ki nam omogočajo obrambo pred nevarnostjo (Horvatin 2003,1).

Vse te reakcije se odvijajo zelo hitro in samodejno. Takšen odziv telesa je človeku skozi stoletja omogočal preživetje. Življenjske razmere pa so se v zadnjem času močno spremenile in se še naprej spreminjajo z neverjetno hitrostjo. Danes smo redkokdaj izpostavljeni podobnim nevarnostim kot pračlovek.

Naše telo se novim življenjskim razmeram še ni uspelo prilagoditi in reagira danes enako kot pred stoletji. Na primer, ko hodimo po ulici in mimo pridrvi avtomobil, ali pa ko jezna stranka stresa slabo voljo na nas. V teh trenutkih se počutimo fizično ali psihično ogrožene. V našem telesu pa se sproži popolnoma enaka stresna reakcija, kot v telesu našega prednika ob srečanju s čredo volkov.

Vendar gre danes za drugačen odziv organizma. Kri se napolni z adrenalinom, mišice se napnejo in pripravljene smo na boj. Čeprav se ne bojujemo, nadaljujemo s svojim delom in organizem počasi vzpostavi ravnovesje. Z dovolj počitka, ki nam omogoča okrevanje in povrnitev energije ta reakcija ne pusti nobenih posledic v telesu (Kezele 1995, 27). Marsikdo izmed nas pa nima časa, da bi si opomogel od prve doze odziva, saj se kmalu pojavi že druga. Če se vzorec pojavi večkrat na dan, je naše telo nenehno v stanju pripravljenosti, čeprav ni v nevarnosti (Evans, Russel 1992, 111-114).

Zato so v naših genih zapisane stresne reakcije, danes za nas skoraj neuporabne. To je razlog, da je naš starodavni genetski program v kombinaciji z modernimi, ponavadi dolgotrajnimi nevarnostmi, postal grožnja za naše zdravje in blagostanje (Levi, Levi 1999, 4).

Stres pušča brazgotine v naši fiziologiji (Kezele 1995, 35-36). Ni merila, ki bi določalo kaj je stresor pri določenem človeku. Stres pogosto izvira iz naše notranjosti in ga ustvarimo sami. Sprožitev stresne reakcije je odvisna od našega dožemanja položaja in zmožnosti obvladovanja stresa. Vsaka oblika stresne reakcije izhaja iz preplaha, odpora ali mešanice obojega. Bistveno vlogo igrajo čustva. Od njih sta odvisni stopnja in vrsta stresne reakcije. Zato ločimo pozitiven in negativen stres. Kadar prevladujeta dvom in strah, kadar se nam zdi, da je nek položaj za nas pretrd oreh, povzroči naša

reakcija škodljiv stres. Kadar popolnoma zaupamo v svoje sposobnosti nas to vodi v pozitiven stres, ki ga spremljajo prijetni občutki, veselje in spodbuda (Looker, Gregson 1993, 38-39).

Obstajajo tri osnovne stopnje stresa. Prvo stopnjo imenujemo alarm ali klic pripravljenosti in ima naslednje simptome: vznemirjenost, tesnoba, jeza, pobitost, strah. Organizem se avtomatično odzove na stresorje. V našem organizmu se sproži niz dogajanj. Primer: zaradi pomanjkanja denarja nam odložijo napredovanje, ki smo ga napovedali prijateljem. Druga stopnja se sproži, kadar organizem nima časa, da bi si opomogel. Ima sledeče simptome: zatajevanje čustev, čustvena osamitev, zmanjšanje interesov. Primer: Odločimo se, da našega razočaranja ne bomo pokazali nikomur. Tretja stopnja, izčrpanost, nastopi, kadar se je organizem prisiljen nenehno boriti. Spremljajo jo: izguba samozavesti, nespečnost, nenavadno vedenje, napetost in telesne spremembe, kot so povišan krvni tlak, rana na želodcu, depresija, trzanje mišic (http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm); (Raber, Dyck 1992, str. 25).

Stres vpliva na zdravje v dveh smereh – neposredno zaradi fizioloških in posredno zaradi vedenjskih sprememb (Selič 1999, 133). Najlažje ga prepoznamo po naslednjih znakih:

1. *Čustveni*: pojavi se tesnoba, nemir, napetost, zaskrbljenost, občutek nemoči. V sebi čutimo veliko nezadovoljstvo, neodločnost, pretirano smo občutljivi, primanjkuje nam samospoštovanja in zanimanja za okolje. To lahko privede tudi do depresije.
2. *Vedenjski*: smo razdražljivi in nepotrpežljivi, hitreje se razjezimo. Jeza in bes nas spravita tako daleč, da postanemo celo napadalni. Temu sledijo težave v medsebojnih odnosih in v komuniciranju, več pijemo in kadimo ali pa iščemo tolažbo v hrani.
3. *Mentalni*: težko se skoncentriramo, ne moremo opraviti nobene naloge do konca, saj se vedno lotevamo novih. Nenehno delamo napake, ne moremo razmišljati, pojavi se zmedenost in negativno razmišljanje.
4. *Fizični*: zaradi občutka preobremenjenosti smo nenehno utrujeni, pozabljamo, ne spimo, pojavijo se motnje v prehranjevanju in drugi fiziološki znaki kot so: mišična napetost, pospešeno bitje srca, glavobol, želodčne težave, povišan krvni tlak, poslabšanje kroničnih bolezni, hormonske motnje (motnje menstruacije, težave v spolnosti), motnje sečnega mehurja, bolečine v hrbtenici, nenehni prehladi, izpuščaji in slaba prebava (Tekavčič–Grad 2003, 1 ; EEF 2001, 3).

Raziskave so pokazale, da se ljudje v času hudih stresnih obremenitev zatečejo k prekomernemu uživanju alkohola, nikotina, kofeina, analgetikov, pomirjeval in drugih zdravil. Ali pa z nepotrebnim tveganjem na cesti povečujejo verjetnost smrti in poškodb (Levi, Levi 1999, vi).

Najpogostejši vzrok smrti v Evropi že dolgo niso več infekcije, temveč kronične degenerativne bolezni, ki povzročajo zapletene zdravstvene težave. Medicina je dokaj neuspešna pri zdravljenju teh vrst bolezni, saj izvirajo iz socialno ekonomskih pogojev ter današnjega načina življenja (Levi, Levi 1999, 40).

Nekoč tipične nevarnosti proizvodnih procesov vse bolj izrivajo prefinjene nevarnosti, ki se kažejo v obliki stresa, tesnobe, strahu in po tihem načenjajo naše zdravje. Po zadnjih raziskavah naj bi bilo kar 30% bolniških odsotnosti zaradi stresa (Kocmur 2003, 181).

Zgodnjih znakov stresa kot so: glavoboli, želodčne težave, nespečnost, hitro spremenljiva volja, jeza, napetost itd., ni težko prepoznati. Težave se pojavijo pri kroničnih boleznih. Te se razvijajo počasi in

na njihov razvoj vpliva mnogo faktorjev, ne le stres. Vendar pa je dokazano, da igra stres pomembno vlogo pri nekaterih kroničnih boleznih kot so: bolezni srca in ožilja, rak, mišično-skeletne okvare, psihične motnje, bolezni prebavil, oslabiljen obrambni sistem, povišan krvni pritisk, sladkorna bolezen, zvišana vsebnost holesterola in maščob v krvi, samomor in poškodbe na delu (Sauter et al. 1999, 10).

Bolezni srca in ožilja: predstavljajo danes najpogostejši vzrok smrti in nezmožnosti za delo v EU. Raziskave kažejo, da je stres na delu povezan z razvojem teh bolezni predvsem zaradi visokih zahtev, majhne kontrole, ki jo imajo delavci nad delom, premajhne družbene podpore, pomanjkanja nagrad in priznanj za velik trud. V državah EU ocenjujejo, da letno zbolijo za to vrsto bolezni 22% žensk in 16% moških, pri čemer ni vključeno sedeče delo. (Levi, Levi 1999, 23).

Rak: Tretjina vseh moških in četrtnina vseh žensk v EU zbolijo za rakom pred 75 letom. Stres na delovnem mestu ne povzroča raka, ampak prispeva k njegovemu razvoju. Stanje lahko še poslabša uživanje mastne hrane in prekomerno kajenje. Raziskave potrjujejo, da smo ljudje nagnjeni k temu, da jemo več, kadar smo pod stresom. Danes, ko je na voljo toliko nezdrave, hitre hrane je nevarnost še večja. Zaužite maščobe povzročijo zvišano vsebnost holesterola in maščob v krvi. Povišan krvni pritisk pa še dodatno povečuje možnost srčnega napada in možganske kapi (prav tam 1999, 23).

Mišično-skeletne okvare: dokazi kažejo, da mišična napetost (ki jo povzročijo stresorji na delovnem mestu) in poškodovan mišično-skeletni sistem, (ki ga povzroča neprimerna ergonomska ureditev delovnega mesta) prispevajo k pogostim in dolgotrajnim bolečinam predvsem v zgornjih udih, kot so vrat in hrbet. Vzrok teh vrst okvar je neprimerni položaj hrbtenice in večurno sedenje (prav tam 1999, 23).

Psihične motnje: stres na delovnem mestu močno vpliva na psihične težave, ki povzročajo predvsem izčrpanost, bojazen in depresijo (Sauter et al. 1999, 11).

Bolezni prebavil: ni še dokazano, da stres na delovnem mestu neposredno povzroča rano na želodcu in peptični ulkus. Po statističnih podatkih prav te težave pestijo delavce, ki opravljajo stresno delo. Zato lahko trdimo, da stres na delovnem mestu posredno ogroža tudi naš prebavni sistem že zaradi tega ker ljudje pod stresom tudi pogosto nezdravo živijo (Levi, Levi 1999, 23).

Oslabiljen obrambni sistem: stres na delovnem mestu povzroči poslabšanje kroničnih bolezni kot so astma, sladkorna idr. Pri ljudeh, ki so pod stresnimi obremenitvami so pogostejše infekcijske bolezni, kot so prehlad, kašljanje, influenza, pljučnica. To je predvsem zaradi zmanjšanega delovanja našega obrambnega sistema v času stresa. Vendar pa sam stres ne vpliva na zmanjšanje delovanja obrambnega sistema, temveč naše soočanje s stresom in nepravilno, predvsem pa neučinkovito obvladovanje stresa (Selič 1999, 140-142).

Poškodbe na delu in samomori: so vedno bolj zaskrbljujoči. Stresni delovni pogoji vplivajo na zmanjšano pozornost in s tem na pogostejše poškodbe (Sauter et al. 1999 6,11). V letu 1994 je bilo v EU prijavljenih približno 5 milijonov nesreč na delu, 48.000 samomorov in 480.000 poskusov samomorov, v skupini od 15-34 let (Levi, Levi 1999, 24).

3.1.2. Stres v delovnem okolju

Ko se podjetniki sprašujejo o razlogih za neučinkovitost, počasnost, nesreče pri delu, izostanke iz dela, slabo produktivnost, negativno klimo in slabo komunikacijo, redko pomislijo na stres (Volčič 2003 1). Delo, ki ga opravlja človek se nenehno spreminja, kot se spreminjajo tudi organizacije, tehnologija, družba in vrednote. Podjetniki zahtevajo od delavcev več kot zmorejo, da bi lahko sledili novostim in konkurenci, pri tem pa pozabljajo, da imajo opravka z ljudmi. Človek ni neizčrpan stroj ali celo strošek, na njega moramo gledati kot na investicijo.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu je stres na delovnem mestu definirala takole: »Stres na delovnem mestu se pojavi, kadar zahteve delovnega okolja presegajo sposobnost zaposlenih, da jih izpolnijo (ali obvladajo)« (<http://www.gov.si/mddsz/uvzd/stres/facts22.pdf>). Po mnenju Komisije za zdravje in varnost Združenega kraljestva (HSC, UK Health and Safety Commission) je stres reakcija ljudi na prekomeren pritisk ali druge vrste zahtev (citirano v: Levi, Levi 1999, 3).

Stres na delu je reakcija organizma, ki ne vzdrži več pritiska (EEF 2001, 1). Stres na delu lahko definiramo tudi kot škodljiv psihičen in čustven odgovor na zahteve v službi, kadar se te ne ujemajo s sposobnostmi, viri ali potrebami (Sauter et al. 1999, 6). Je psihičen in fizičen odgovor posameznika med prilagajanjem na notranje in zunanje pritiske. Nastane, kadar se pojavi neskladnost med osebo, delovnim mestom in organizacijo (http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm).

Če na kratko povzamemo vse definicije, bi lahko rekli, da povzroča stres neskladnost med nami, našim delom, našimi vlogami na delovnem mestu in neustrezno stopnjo nadzora nad delom in življenjem. Vsakdo potrebuje izzive, ampak če so cilji previsoko zastavljeni in jih ne moremo uresničiti, povzročijo stres (Teržan 2002, 5).

3.1.3. Vzroki za stres na delovnem mestu

Na večino stresorjev človek ne more vplivati. Prvi korak pri obvladovanju stresa je prepoznavanje njegovih vzrokov. Ljudje smo zamenjali življenjske vrednote, prosti čas, konjičke za druge materialne dobrine, kot so drag avto, razkošna hiša. S tem smo izgubili stik s seboj. Ujeli smo se v kletko in živimo na robu svojih zmožnosti (V. 2003, 1).

Dokazano je, da nismo vsi enako dovzetni za stres, saj imamo različno frustracijsko toleranco. Obstajajo pa delovni pogoji, ki povzročajo stres pri večini zaposlenih, ne glede na osebne razlike (Sauter et al. 1999, 7).

Večina zaposlenih se srečuje na delovnem mestu z nerealnimi roki in pričakovanji, birokracijo, zahtevnimi strankami, nesmiselnimi sestanki, previsokimi normami, z brezobzirnimi, sebičnimi, neprijetnimi sodelavci, slabimi delovnimi razmerami, dolgo vožnjo v službo, grožnjami z odpuščanjem in z zahtevnimi nadrejenimi. Stres na delovnem mestu tako predstavlja čedalje večji problem, ki je lahko nevaren ali celo uničujoč. (V. 2003, 1).

Toda ali je stres res dejanski krivec za številne zdravstvene težave? Stres lahko pomeni določeno nevarnost za razvoj neke bolezni, s čimer prispeva k njenemu razvoju, ni pa nujno, da je odgovoren

za njen izbruh. Drugo vprašanje je, ali stres resnično povzroči določeno bolezen, ali pa jo le otežuje, pospešuje njen potek in sproži njene simptome? Če razmislimo o vseh teh možnostih, nam postane jasno, da je stres na delu le redko prvi pogoj za razvoj bolezni. Po drugi strani pa se ne zavedamo, da stres kljub temu povečuje število obolenj in smrti. (Levi, Levi 1999, 15).

Poklicne stresorje lahko razdelimo na upravljalne, fizične in psihološko-socialne.

a. Upravljalni stresorji:

Delovni pogoji, ki vodijo k stresu so:

1. *Delovne zahteve*: spadajo med najpogostejše povzročitelje stresa. Delodajalci običajno zahtevajo več, kot zaposleni zmorejo. Pojavi se prenasičenost, zaposleni imajo premalo časa in preveč nalog (Levi, Levi 1999, 16).

2. *Delovni čas*: prenatrpani urniki, redki odmori, predolgi delovni dnevi, nadure, izmenično delo, dvojne službe in razne motnje so dejavniki, ki delujejo stresno na človeka. Sodobna storitvena dejavnost in draga zapletena tehnologija zahtevata prisotnost človeka dan in noč. To še posebej slabo vpliva na srce in njegov ritem. V času, ko človek počiva, se srce umiri, njegovo bitje se upočasni. Če delamo v nočnem času, bije srce enako kot podnevi. Leta 1998 je 6 milijonov delavcev v EU opravljalo svoje delo ponoči, 10 milijonov občasno, in 12.6% izmenično (Levi, Levi 1999, 13,19).

3. *Delo*: opis delovnih nalog ni dovolj jasen, delo je slabo organizirano, mnogokrat zaposlenim ni jasno, kaj se od njih pričakuje. Za dobro opravljeno delo ni nagrad ali priznanj, kar pogosto povzroča nezadovoljstvo. Delo ni vzpodbudno in ne nudi osebnega razvoja. Nimamo priložnosti pokazati kaj znamo, ne moremo izkoristiti svojega znanja in spretnosti. Delo je preveč dolgočasno ali pretežno (Teržan 2002, 5).

4. *Stil vodenja*: svoboda odločanja je majhna. Izobraženi pričakujejo, da bodo imeli določeno odgovornost v okviru razumnih meja in da se bodo lahko samostojno odločili, kako opraviti določeno nalogo. Prav tako je pomembno, da dobijo povratno informacijo od svojih nadrejenih. Po eni strani bi naj delo omogočalo svobodno odločanje in določeno stopnjo avtonomije. Po drugi strani pa se ponekod pojavlja prevelika odgovornost zaposlenih, ki prav tako vodi k stresu (Selič 1999, 121).

5. *Delovna klima*: značilno za oslabiljeno socialno okolje je pomanjkanje podpore sodelavcev in nadrejenih ter slaba medsebojna komunikacija. To so pogosti vzroki stresa. Podpora sodelavcev nam dviguje samozavest. Pomembno je, da pri opravljanju dela čutimo pripadnost organizaciji. Velikokrat pa nadrejeni in podrejeni ne sodelujejo med seboj, ne nudijo drug drugemu pomoči in podpore, v najhujših primerih pa med seboj sploh ne komunicirajo (Levi, Levi 1999, 17).

6. *Obeti kariere*: negotovost glede službe povzroča frustracije. Pomanjkanje priložnosti za rast, omejeno napredovanje in hitre spremembe so prav tako stresni dejavniki (EEF 2001, 4).

7. *Nadlegovanje na delovnem mestu* (angl. Mobbing). Enotne mednarodne definicije pojma mobbing ni. Mogoče ga je opredeliti kot: »ponavljajoče, neprimerno ravnanje z zaposlenimi ali skupino zaposlenih, ki ogroža zdravje in varnost« (<http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/facts23.pdf>). Mobbing se pogosto izvaja z zlorabo moči. Lahko vključuje besedne ali fizične napade ali pa bolj

prefinjene, kot so nerazumni roki, neizvedljive naloge, postavitve na nižji služben položaj, družbena osamitev. Anketa EU je pokazala, da je v letu 2000 bilo 9%, to je približno 12 milijonov zaposlenih žrtev mobbinga (<http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/facts23.pdf>).

8. *Nasilje na delovnem mestu*: izvajajo osebe izven delovnega mesta. Obsega nevljudno obnašanje, fizično ali verbalno nasilje. Rezultati ankete EU iz leta 2000 so pokazali, da je bilo 4% aktivnega prebivalstva žrtev fizičnega nasilja, mnogo več pa jih je bilo deležnih groženj, žalitev in drugih oblik psihološkega nasilja. Tvegana okolja so predvsem storitvene dejavnosti. Med te poklice sodijo: medicinske sestre in drugi zdravstveni delavci, vozniki taksijev, avtobusov, delavci, ki opravljajo popravila na domu, osebje na bencinskih servisih, blagajniki, varnostniki, policisti, prometni redarji, gasilci, zaporniški pazniki, socialni delavci, učitelji in delavci v gostinstvu (<http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/facts24.pdf>).

9. *Intoleranca*: vedno bolj so prisotni tudi predsodki in nestrpnost zaradi vere, spola, rase in starosti (Teržan 2002,5).

10. *Narava organizacij*: tukaj najdemo več stresorjev. Prvi izmed njih je velikost organizacije. V velikih organizacijah je delo težje organizirati. Veliko je zaposlenih, ki se med seboj ne poznajo, kar otežuje medsebojno sodelovanje, pomoč in komuniciranje. Več je timskega dela, ki je za nekatere še posebej stresno. Zaposleni se težje prilagajajo in tudi nadzor je težji. Vendar pa imajo tudi majhne organizacije svoje slabe strani. Za majhne organizacije je značilno majhno število zaposlenih, kar poveča možnost nadlegovanja, nesodelovanja, slabe komunikacije, večji so tudi pritiski, saj je delo razdeljeno med malo ljudi. Ostali stresorji pa so vodoravna struktura z relativno malim številom nivojev, zelo razvejana struktura, ki je nasprotje vodoravne, nejasna organizacijska struktura (vrsta odgovornosti, ki je lahko ali nasprotujoča ali pa se podvaja), nepravilna politika zaposlovanja in napredovanja (Levi, Levi 1999, 14-15).

11. *Delo ob video terminalih*: postaja vse bolj pogosto v državah EU. Gre za utrujajoče delo, ki se opravlja sede in škodi očem. S sedenjem ogrožamo določene skupine mišic, obenem pa je tudi zelo monotono (Levi, Levi 1999, 19).

b. Fizični stresorji:

Človek zaznava svet okrog sebe preko čutil. Kadar so fizični pogoji neprimerni ali celo nevarni lahko vplivajo na mnoge bolezni in delujejo kot stresni dejavniki. Mednje uvrščamo: hrup, vibracije, prah, neugodno toplotno okolje, nevarne snovi in svetlobo.

1. *Hrup*: »je vsak nezaželen ali neprijeten zvok, ki kvarno vpliva na počutje in zdravje ljudi« (Bilban 2001, 2). Isti zvok je lahko za nekoga prijeten, za drugega pa stresen. Človeško uho je naš receptor za hrup (prav tam, 2).

Premočen hrup lahko okvari srednje in notranje uho. Posledica je poškodovan sluh. Škodljivo deluje tudi na živčevje. Delavec postane nervozen, razdražljiv, raztresen, utrujen, zaspan, psihično napet. Pojavijo se motnje v spanju, nespečnost in glavoboli. Kot posledica se lahko pojavijo obolenja prebavil, obtočil, povečanje srčnega utripa in hitrosti dihanja. Hrup moti koncentracijo, zmanjšuje delovno zmožnost, pazljivost, zmožnost sprejemanja informacij, pomnjenja. Moti koordinacijo gibov in zmanjšuje natančnost dela (prav tam, 2-3).

Ukrepi za zmanjšanje hrupa so lahko: nenehen nadzor nad delovnim okoljem, upoštevanje predpisanih mejnih vrednosti, zdravstveni nadzor in izobraževanje zaposlenih. Hrupne prostore izoliramo ali jih namestimo čim dlje od drugih prostorov. Obvezna je uporaba zaščitne opreme. Priporočljiva je čim krajša izpostavljenost hrupnemu delovnemu mestu ali izbira manj hrupne opreme (prav tam, 3).

Škodljivi učinki hrupa so odvisni od dolžine izpostavljenosti, individualne občutljivosti, frekvence, ravni in oblike zvoka. Glavne vire hrupa najdemo v industriji, proizvodnih napravah, zunanjem okolju, prometu in orodju (Bilban 2001, 3).

2. Vibracije: če smo dalj časa izpostavljeni lokalnim vibracijam, se lahko razvije vibracijska bolezen. To je »niz motenj, ki se pojavljajo ob dolgotrajnih stikih z lokalnimi ali splošnimi vibracijami« (Bilban 2001, 3). Obolenje se kaže s prizadetostjo žil, mišičnih tetiv, živcev, kosti in sklepov. Vibracije se prenašajo prek zgornjih okončin, kadar napravo držimo v rokah ali spodnjih kadar na njej stojimo, ali prek spodnjega dela trupa, če na njej sedimo. Obstajata dve vrsti reakcije: zavestna in refleksna. Pri zavestni reakciji reagiramo tako, da spremenimo položaj. Pri refleksni pa tako, da povečamo mišično napetost, ki nam pomaga preprečiti nihanje drugih organov (prav tam, 4).

Vibracije delujejo na celotni organizem ali le na njegove dele. Reakcija je odvisna od mesta s katerega se širijo, velikosti stične površine, smeri nihanja, časa in frekvence izpostavljenosti, klimatskih razmer, teže orodja, teže materiala, sile s katero stiskamo vibracijsko orodje, konstrukcije telesa, občutljivosti na vibracije, spola, starosti, zdravstvenega stanja in odmorov pri delu (prav tam, 4).

Posledica vibracij pri delu so slabše zaznavanje bolečin, temperature, vibracij in zvoka. Ob dolgotrajnejši izpostavljenosti se zmanjša psihična zmogljivost. Povečajo se utrujenost, razdražljivost, nevarnost nesreč in poškodb. Težke oblike vibracijske bolezni nas privedejo do popolne nezmožnosti opravljanja dela (prav tam, 4).

Ukrepi za preprečevanje vibracijske bolezni: zdravstveni nadzor zaposlenih, uporaba varovalnih sredstev, krajša izpostavljenost, pogosti odmori, izbira ustrežnejše opreme in izobraževanje.

3. Prah: »v ožjem pomenu besede imenujemo trde delce, ki nastajajo z drobljenjem, žaganjem, brušenjem ipd. večjega kosovnega materiala« (Bilban 2001, 5). Prah v zraku je škodljiva in moteča snov, lahko je nevaren in deluje kot stresor. Škodljivost prahu je odvisna od njegove koncentracije, izpostavljenosti, intenzivnosti dihanja in težavnosti dela. Povzroča specifične bolezni dihal. Če delci prahu pridejo do pljučnih mehurčkov, se zasadijo vanje. Levkociti jih zaradi velikosti ne morejo nevtralizirati, to povzroči vnetni proces. Posledice tega so brazgotine. Pojavi se fibroza, ki privede do trajne poškodbe pljuč (prav tam, 5).

Ukrepi: sprotno opravljanje meritev vsebnosti prahu, prezračevanje prostorov, obvezna uporaba zaščitne opreme, uporaba manj nevarnih snovi, čim krajše zadrževanje v prašnih delovnih prostorih, zdravniški nadzor delavcev in izobraževanje (<http://vzd.gov.si/et2003/gradivo/Facts39.pdf>).

4. Neugodno toplotno okolje: »človek lahko živi pri ozko določeni telesni temperaturi, ki jo vzdržuje konstantno, kajti stalna telesna temperatura zagotavlja optimalno hitrost biokemičnih reakcij« (Bilban

2001, 6). Neprimerna temperatura negativno vpliva na delovno zmožnost, povečuje možnost nezgod pri delu, ogroža zdravje zaposlenih in deluje stresno na organizem (prav tam, 7).

Na toplotno obremenjenost vplivajo razmere v prostoru: temperatura, gibanje zraka, vlažnost, fizični in psihični napor ter obleka (prav tam, 7).

Posledice, ki jih povzročata toplotna obremenitev v hladnem okolju so: zmanjšana delovna storilnost, upad nekaterih zmožnosti, zmanjšana zmožnost zaznav, povečan reakcijski čas in obremenitev krvnega sistema, večja možnost obolenj povezanih z mrazom, omrzlin, številne nesreče. Posledice dela v vročini se kažejo kot intenzivno potenje, povečan srčni utrip, toplotna izčrpanost, toplotni udar, slednji se lahko koča s smrtjo. Zmanjša se zmožnost opravljanja dela, čutne zaznave, reakcijski čas, poveča pa se število nezgod (prav tam, 7).

5. *Svetloba*: »je vidni del spektra elektromagnetnega valovanja v frekvenčnem območju 380 – 760 nanometrov« (Bilban 2001, 1). Poznamo več virov svetlobe. Lahko so umetni, naravni, termični in fluorescentni itd. Svetloba nam omogoča varno gibanje na delovnem mestu, opravljanje nalog in ima vpliv na naše počutje. Svetloba ima še drug pomen. Služi kot signalizacija, s katero opozarjajo delavce na nevarnosti (prav tam, 1).

Dokazano je, da ima svetloba vpliv tako na delovni učinek, kot na delavca. S povečanjem razsvetljave raste naša hitrost zaznavanja, zmanjšuje se čas psihomotoričnih reakcij. Pomembna je za ohranjanje vida in odpravljanja utrujenosti. Po predpisih mora biti delovni prostor razsvetljen z dnevno in umetno svetlobo. Umetna osvetlitev običajno le dopolnjuje in nadomesti dnevno pri nočnem delu. Pomembno je, da pri umetni razsvetljavi pravilno izberemo smer, porazdelitev, barvo in osvetlitev prostorov (prav tam, 1).

Nekateri delovni postopki še posebej obremenjujejo oči, pri takšnih delih je potrebno osvetlitev proučiti iz tehničnega vidika ob rednem zdravstvenem nadzoru. Drugi delovni postopki pa zahtevajo uporabo virov svetlobe, ki so nevarni, kot so laserji in ultravijolična svetloba (prav tam, 1).

6. *Nevarne snovi*: »po direktivi EU sodijo k nevarnim snovem tiste snovi in pripravki, ki imajo eno ali več nevarnih lastnosti: eksplozivnost, oksidativnost, lahko vnetljive snovi, vnetljive snovi, zelo strupene snovi, zdravju škodljive snovi« (Bilban 2001, 8). Nevarne snovi prizadenejo zdravje tistih, ki so z njimi v stiku, ne glede na to, v kateri obliki se nahajajo (trdem, tekočem ali plinastem agregatnem stanju). Škodljivost je odvisna od vrste snovi, koncentracije, intenzivnosti dihanja, dolžine izpostavljenosti, zdravstvenega stanja posameznika, spola, starosti, stopnje trenutne obremenjenosti, utrujenosti, kemičnih lastnosti snovi, topnosti (prav tam, 8).

Učinki nevarnih snovi so lahko nespecifični, to so utrujenost, stres, psihosomatske bolezni. Specifični učinki pa so dražljivi (draženje kože ali sluznice) in toksični (povzročajo okvare organov, organskih sistemov, preobčutljivost, razraščanje vezivnega tkiva, nastanek raka). Povzročajo lahko tudi genetske spremembe in delujejo mutageno (prav tam, 8).

Ukrepi: upoštevati moramo predpisane mejne vrednosti in oznake na embalaži, proizvajalci kemikalij morajo uporabnikom posredovati varnostne liste, na katerih so podatki o lastnostih snovi, tveganjih za zdravje in okolje, skladiščenju, prevozu, ravnanju, morebitnem gašenju in prvi pomoči. Potreben je tudi nadzor nad delovnim prostorom, zdravstven nadzor zaposlenih, sprememba tehnoloških

postopkov z avtomatizacijo in zmanjšano izpostavljenostjo delavcev, zamenjava škodljivih snovi z manj škodljivimi, uporaba zaščitnih oblek, ureditev mikroklimatskih razmer in izobraževanje delavcev (<http://vzd.gov.si/et2003/gradivo/Facts35.pdf>).

Prekomeren hrup, vročina, vlaga, vibracije, delo s strupenimi ali nevarnimi snovmi se pojavljajo zelo pogosto, zato jim je potrebno posvetiti veliko pozornosti. 25 milijonov delavcev v EU je izpostavljenih prekomernemu hrupu. 8% jih ima stik z nevarnimi snovmi, kožne bolezni stanejo EU 600 milijonov Evrov letno, zaradi treh milijonov izgubljenih delovnih dni na leto, ki jih povzroči stik z nevarnimi snovmi. 17% delavcev vdihava dim, prah ali vlažen zrak, polovico svojega delovnega dne. Prav tako jih je 17% izpostavljenih raznim tresljajem, vibracijam, 12% visokim in 13% nizkim temperaturam, 20% jih nosi ali premika težek tovor in 32% jih dela v bolečih in utrujajočih položajih (Levi, Levi 1999, 16).

c. Psihološko-socialni stresorji:

Nekateri poklici že sami po sebi spadajo med zelo stresne, saj morajo pri svojem delu pomagati ljudem v stiski. To velja predvsem za policijo, nujno pomoč, zdravniško službo, potapljače, vojake, varnostnike itd., saj so zaposleni izpostavljeni nevarnostim ali celo nasilju. Ti dejavniki lahko povzročijo hude pretese. Če so zaposleni dolgotrajno izpostavljeni takšnim stresorjem, lahko pride do bolezni (Levi, Levi 1999, 16).

3.2. Obvladovanje stresa

Stres ne vpliva le na zdravje delavcev, temveč tudi na delo v organizaciji. To se kaže predvsem v povečanem absentizmu, počasnosti, zamujanju, zapuščanju delovnih mest, neučinkovitosti, poklicnem izgorevanju, nesrečah na delovnem mestu, znižanju organizacijske produktivnosti, uničeni organizacijski klimi itd.

3.2.1. Stresni management in spremembe v organizaciji

S stresom v podjetju se lahko spopademo na dva načina. Prvi način so temeljne organizacijske spremembe, drugi pa stresni management. Pri obeh načinih mora imeti organizacija podporo vodstva in vseh zaposlenih (Sauter et al. 1999, 14).

Organizacijske spremembe so najbolj neposredna metoda preprečevanja stresa na delovnem mestu. Vključuje prepoznavanje vseh vidikov stresa in oblikovanje strategij za zmanjšanje in odpravo stresorjev. Pri organizacijskih spremembah moramo:

1. zagotoviti, da je obremenitev delavca v skladu z njegovimi zmožnostmi, sposobnostmi in viri, ki jih ima na razpolago;
2. oblikovati delovne naloge tako, da zaposlenemu pomenijo smisel, spodbudo in priložnost, da lahko uporabi vse svoje spretnosti, talent in potencial;
3. jasno in natančno opredeliti vloge in odgovornosti, ki jih imajo zaposleni na svojem delovnem mestu;
4. zaposlenemu nuditi priložnost, da sodeluje pri odločitvah, ki se nanašajo na njegovo delo;

5. zmanjšati negotovost glede kariere posameznika in njegove prihodnosti;
6. izoblikovati urnik, ki bo v skladu s potrebami zaposlenega in z njegovimi obveznostmi izven službe (prav tam, 14-15).

Naloge stresnega managementa so:

1. *Svetovanje*: katerega namen je, da zaposlenim pomaga razumeti problem in jim nakaže smernice tako, da lahko sami poiščejo primerne rešitve. Pomembno je, da ustvarimo okolje, ki bo ljudi opogumilo, da se bodo pripravljali pogovarjati o svojih težavah (Phillips 1995, 2-13). Potreba po svetovanju se v organizacijah iz dneva v dan povečuje zaradi vedno večjega strahu pred hitrimi spremembami v poslovnem svetu. Strateškim odločitvam v organizacijah posvečajo več pozornosti kot zaposlenim, ki morajo te odločitve uresničiti. Managerji morajo znati presoditi, kdaj je svetovanje potrebno (prav tam, 39-44). Z dobrim svetovanjem lahko zaposlenim pomagamo, da dosegajo boljše rezultate pri delu, obenem pa jim vlivamo večje zadovoljstvo in zaupanje ter utrjujemo njihovo zvestobo (Goleman 2001, 164).

2. *Motiviranje zaposlenih*: delovno motivacijo lahko definiramo kot silo, ki določa obnašanje zaposlenega v organizaciji (George, Jones 1996, 161). Najmočnejši motiv za delo je smisel dela, zato moramo v zaposlenih vzbuditi zanimanje zanj. Pokazati jim moramo, da so za nas pomembni, da jih spoštujemo, da cenimo njihovo delo in da želimo, da bi se učili, rasli in razvijali svoje sposobnosti. To je najboljše motivacija, ki jo lahko damo (Carnegie et. al. 1995, 39-43).

3. *Učinkovito vodenje*: uspešnost organizacij je danes v veliki meri odvisna od sposobnosti za organiziranje in vodenje zaposlenih. Sodobne organizacije zahtevajo drugačen slog vodenja in upravljanja, takšen, ki ustvarja možnosti za kreativno in inovativno delo. (Treven 1998, 130). Ljudje niso več zadovoljni, da se z njimi ravna kot s stroji. Bolj so izobraženi in potrebno je upoštevati tudi njihove potrebe. To prinaša spremembe. Organizacijska kultura postaja bolj človeška (Evans 1993, 40-43). V organizacijah potrebujemo managerje, ki znajo spodbujati človeški potencial, ga koristno uporabiti in udejanjiti (Brajša 1996, 21).

4. *Razvijanje komunikacijskih sposobnosti*: dobro razvita komunikacija vpliva na boljšo delovno storilnost, povečuje občutek pripadnosti in daje zaposlenim vedeti, da vodje upoštevajo njihova mnenja. Delavci za dobro opravljeno delo potrebujejo natančne in verodostojne informacije (Kline 1997, 13). Čim boljša je informiranost, tem tesnejša je povezava med sodelavci. Čim tesnejša je povezava, tem boljše je sodelovanje. Delavec, ki ni seznanjen z novostmi, se čuti osamljenega, zapuščenega in zapostavljenega, zato ne zna prav vrednotiti delovne energije, delovnega procesa in svojega dela (Trstenjak 1979, 241-246). Močen motivator je tudi povratna informacija o opravljenem delu.

5. *Zadovoljstvo pri delu*: o zadovoljstvu ne govorimo le, kadar imajo zaposleni dobre plače ali možnost napredovanja. Nanj vplivajo tudi notranji dejavniki, kot so: delovni dosežki, priznanje za opravljeno delo, odgovornost, samostojno razporejanje časa, možnost pridobivanja in uporabe znanja, dobre delovne razmere in zunanji dejavniki: ustrezna politika in upravljanje v organizaciji, ustrezno vodenje, dobri medsebojni odnosi in dobre delovne razmere (Možina 2002, 63,180-181). Faktorji, ki vplivajo na povečanje zadovoljstva in zmanjšujejo stres so: izziv, uspeh, priznavanje, nagrade, primerna stopnja odgovornosti, nadzor nad delom, delo z znosnimi ljudmi, pripadnost organizaciji ter jasno opredeljene vloge, cilji in prioritete (EEF 2001, 4).

6. *Medsebojni odnosi*: medsebojni odnosi med sodelavci in delovnimi skupinami so elementi našega osebnega doživljanja organizacije (Maslach, Leiter 2002, 50). Dobri delovni odnosi zmanjšujejo vplive stresa in zmanjšajo napetosti (Davidson 1997, 110).

Zdrava organizacija je tista, ki ima nizko stopnjo bolezni, poškodb in drugih nezmožnosti zaposlenih, minimalno stopnjo stresa, zadovoljne in produktivne ljudi, hkrati pa ostaja konkurenčna na svojem trgu (Volčič 2003, 1).

3.2.2. Ergonomija

Pogosto se dogaja, da podjetja zapravijo ogromno denarja za drago ergonomsko opremo in usposabljanje, na koncu pa se zgodi, da jo zaposleni zavrnejo. Ergonomski program ni drag postopek. Pravzaprav ga podjetje lahko izpelje samo, brez zunanjih strokovnjakov. Da pa bi ga lahko uspešno vpeljali v podjetje moramo vedeti, kaj sploh ergonomija je in kaj želimo s spremembami doseči (Stanković 2003, 97).

Prvi, ki je definiral in uporabil besedo ergonomija je bil poljski filozof Wojciech Jastrebowski: »Ergonomija je znanost o delu.« Beseda izvira iz grških besed, ergon, ki pomeni delo in nomos, kar pomeni načelo, zakon (http://www.pfmb.uni-mb.si/didagradiva/nastopi/didrac2/00/1ergonomicno_delovno_mesto.htm).

»Ergonomija je interdisciplinarna veda, ki ima za cilj prilagoditi delo, delovna sredstva in delovno okolje, psihičnim in somatskim značilnostim človeka, da bi se vzpostavili najbolj optimalni odnosi med biološkimi, tehničnimi in ekološkimi sistemi« (Bilban 2001, 9). Gre za iskanje razbremenitev tako, da je naše delo bolj učinkovito, varno in zanesljivo. Delovno mesto bolj približamo našim psihofizičnim funkcijam, da bi ohranili naše zdravje in delazmožnost, lajšamo delovne obremenitve, kot so akutna in kronična utrujenost, bolezni povezane z delom, kronična obolenja in invalidnost (Bilban 2001, 9).

Pravilno urejeno in organizirano delovno mesto ima odločilno vlogo za zdravo in prijetno delo. Biti mora dovolj zračno, prostorno, svetlo in udobno, nehrupno, s primerno temperaturo in razsvetljavo (Žepič 2003, 1).

Kako lahko delovno okolje spremenimo v človeku prijazno okolje:

Delovno mesto mora biti dovolj prostorno, tako da se zaposleni ne počutijo utesnjene. Majhen prostor lahko povzroči nervozo zaradi nenehne kontrole gibanja. Razsvetljenost mora biti primerna, da ne vpliva negativno na naš vid, da ni prevelikih kontrastov. Svetila morajo biti primerno nameščena. Hrup moramo v delovnem prostoru omejiti na minimum, saj ima poleg tega, da poškoduje naš sluh, tudi druge negativne vplive: deluje stresno, povečuje napetost, razdraženost, nervozo in je vzrok številnim napakam, moti našo zbranost in sporazumevanje. Mikroklima je važen dejavnik delovnega okolja. Da bi se zaposleni dobro počutili v delovnem okolju, moramo zagotoviti primerno temperaturo, vlažnost in zračnost. Primerna izbira barv in materialov je prav tako pomemben dejavnik (http://www.novi_zagreb.com/sikjurit/ergonomija).

Sodobni človek danes večino časa presedi. Sedeči položaj zmanjšuje energetska poraba, obremenitev mišic, vezi in sklepov spodnjih udov, ter obremenitev srčno žilnega sistema. Računalniška tehnologija je postala sestavni del pisarniškega okolja, kar pomeni še več sedenja. Dolgotrajno sedenje ima za posledico oslabele trebušnih in hrbtnih mišic, ukrivljeno hrbtenico, ki vpliva na slabše delovanje prebavil, dihal, slabša je tudi prekrvljenost predvsem spodnjih udov (<http://nobis-si.com/ergonomija.htm>).

Delovna oprema:

Delovna miza naj bo ergonomsko pravilno oblikovana. Imeti mora nastavljivo višino, tako da se prilagaja velikosti uporabnika. Višina naj bo takšna, da roki v komolcih oklepata kot 90°. Prostor za nogi naj bo dovolj globok in širok. Miza naj ima nastavljiv podstavek za tipkovnico in miško (Žepič 2003, 1).

Stol naj bo pravilno ergonomsko oblikovan tako, da se prilagaja telesu. Medenica naj bo pravilno podprta, drži hrbtenice pa sproščena in naravna. Oblazinjen del naj bo iz naravnih materialov, da omogoča kroženje zraka. Priporoča se tudi uporaba mehanizma, ki omogoča nastavitve sedeža po višini in nagibu. Nastavitev položaja stola mora biti preprosta, hitra in zanesljiva. Primeren položaj nog je, da ob pravokotnem upogibu kolen stopala plosko položimo na tla. Stol mora imeti pet koles, da je stabilen. Ker pa večina pisarniških stolov ni prilagojena majhnemu človeku je dobro, da si omislimo še podporo za noge ((Žepič 2003, 1).

Zaslon naj bo na primernem mestu, saj je njegov položaj bistvenega pomena. Je namreč edini del računalniške opreme, ki je neposredno povezan z uporabnikom. Nastavljiv naj bo po nagibu in višini. Stoji naj v višini oči in naj bo približno 50 cm oddaljen. Kontrast slike naj ne bo prevelik, prav tako ni dobro, da je osvetljen bolj, kot drugi predmeti. Velikost znakov si nastavimo tako, da ustreza našim očem. Najprimernejše so črne črke na beli podlagi. Pomembna je tudi frekvenca osvežitve ekrana, ki naj bo najmanj 72 Hz (prav tam, 1).

Tipkovnica naj bo svetle barve in brez leska. Biti mora nameščena na primerni višini, tako da so zapestja pri tipkanju zravnan. Zaradi ponavljajočih se gibov, lahko pri tipkanju pride tudi do poškodb. Vse to je odvisno od sile in hitrosti, s katero tipkamo. Temu se je mogoče izogniti s pravilno nameščeno tipkovnico in vmesnimi odmori (prav tam, 1).

Kako lahko program ergonomije uspešno vpeljemo v podjetje? Uspešen ergonomski program se vedno začne z določanjem ciljev. Delodajalci delavcev ne morejo prisiliti, da bi uporabljali novo opremo. Lahko pa jih vključijo v ergonomski program. V podjetju General Motors so izoblikovali ergonomski program, ki poteka v štirih korakih (Stanković, 2003, 98).

Prvi korak: izoblikujemo tim in določimo cilje. Najprej preučimo vse delovne prostore. Poiščemo tvegana področja in nevarnosti na ta način, da zberemo poročila o poškodbah in nesrečah in jih preučimo (prav tam, 98).

V drugem koraku opravimo poglobljeno analizo tako, da ves dan opazujemo delavce, uporabimo vrste meritev zraka, temperature, svetlobe, fizičnega napora, ponavljajočih se gibov, itd. in skušamo ugotoviti, katere so tiste delovne naloge, gibi, funkcije, ki ogrožajo delavca (prav tam, 98).

V tretjem koraku izberemo izdelke, oziroma programe, ki naj bi rešili odkrite težave in ocenimo, kateri so najprimernejši. To lahko pomeni, da bomo morali preurediti delovna mesta, spremeniti način dela,

ali pa bodo potrebne le manjše spremembe in kakšen ergonomski pripomoček. Najboljše je, da poiščemo čim preprostejše rešitve in jih počasi nadgrajujemo (prav tam, 98).

V četrtem koraku rezultate opazujemo, izmerimo in ocenimo, vendar pa se program tukaj ne zaključi. Ugotoviti moramo, kako učinkoviti smo in sicer na ta način, da dobimo odgovore na naslednja vprašanja: ali zaposleni res uporabljajo opremo, ali smo jim delo resnično olajšali, ali je delo zdaj bolj varno ter ali je manj poškodb (prav tam, 98).

Ergonomija mora biti vgrajena v kulturo in filozofijo organizacije. Moramo jo upoštevati, saj z njo lahko dosežemo večjo produktivnost, večje zadovoljstvo ljudi, manj poškodb in nesreč in manj poškodovanih izdelkov (Volk 2003, 96). Ergonomsko oblikovano delovno mesto veliko pripomore k ohranjanju znanja.

4. NAČINI PREMAGOVANJA STRESA

4.1. Wellness

Wellness izhaja iz besede well, healthy, kar pomeni zdrav, zdravilen, blagodejen in pomeni dobro počutje doseženo s pomočjo rekreacije in zdrave prehrane (http://dictionary.cambridge.org/define.asp?key=well*1+0&dict=a).

Ljudje se čedalje bolj zavedamo pomena zdravja in njegovega ohranjanja. Telesna aktivnost, sprostitvev in zdrava prehrana postajajo vedno bolj pomembne. Na to pa se odzivajo tudi ponudniki. Danes v Sloveniji vsa zdravilišča in rekreacijski centri ponujajo programe zdravja, dobrega počutja, sprostitve in lepote, ki ga prodajajo pod skupnim imenom wellness. Med seboj se razlikujejo, pa vendar imajo skupen cilj in ta je, popolna sprostitvev. Izbiramo lahko med storitvami lepotnega in frizerskega salona, ponudbo obrazne in telesne nege, nego rok in nog, nego las, raznimi oblogami za telo (iz morskih alg, fango s slanico in morsko soljo, parafango), dnevnimi programi namenjenimi sprostitvi, kot so razne oblike masaž (aroma, tajska, proti stresu, klasična ročna, refleksna, podvodna, shi-atsu, indijska sprostilna, energijska z vročimi kamni), kopelmi (mlečna, solna, biserna, zeliščna, termalna, aromatična), aromaterapijami, uporabo savn in bazenov, raznimi oblikami telovadb (aerobika v vodi, fitnes, joga, tenis, sprostitvene vaje) in bioenergijskimi sobami (http://www.termemb.si/ie/Slovensko/Habakuk/Habakuk__wellnes/habakuk__wellnes.html); <http://www.rogaska-medical.com/>; <http://www.krka-zdravilisca.si/si/dolenjske/balnea/?v=ProgramiWellnescentraBalnea>; <http://www.zdravilisce-lasko.si/set.htm>; http://www.hoteli-palace.si/SI/terme/medicinski_center/index.php; <http://www.radenska-zdravilisce.si/slo-rade-index.asp>).

4.2. Antistresni programi

Podjetja se na različne načine lotevajo reševanja stresa. V tujini so najbolj znani programi zdravljenja odvisnosti od alkohola, drog in pomoč pri reševanju družinskih težav. Ena izmed možnosti je izbira izobraževalnih programov, seminarjev ali delavnic, kjer se lahko učimo obvladovanja časa, stresa, izboljšanja komunikacije, raznih sprostitvenih tehnik, osebne rasti, motivacije, pozitivnega razmišljanja in timskega dela (<http://www.komunikeweb.net/>).

Tudi pri nas danes najdemo veliko antistresnih programov namenjenih vsem, ki želijo raziskati in razumeti, kaj se skriva pod pojmom stres in poiskati način, kako se z njim spoprijeti. Potekajo v manjših skupinah. Na podlagi predavanj in praktičnih vaj učijo prepoznavati zakonitosti stresa in ga uspešno obvladovati (http://www.housing.si/sem_27.htm).

4.3. Meditacija

Vse hitrejši tempo življenja je razlog, da so se v zadnjih desetletjih razvile mnoge tehnike sproščanja. Ne glede na to kakšne so, imajo enak cilj: nevtralizirati posledice stresa. S posledicami stresa se lahko uspešno spoprimemo z različnimi tehnikami mentalnega treninga, raznimi tehnikami

sproščanja in meditacijo. S tem, ko umirimo svoje misli, umirimo tudi naše telo. Poznamo več tehnik od dihalnih vaj do avtogenega treninga. Sprostitev pa nam lahko nudijo tudi vsakodnevne aktivnosti, kot so obisk savne, vroče kopeli, sprehod ali srečanje s prijatelji (Cecić Erpič 2003, 1).

Meditacija je enostavna tehnika, primerna za vsakogar ne glede na izobrazbo, starost in sposobnosti. Najlažje jo opredelimo kot orodje za vzdrževanje ravnotežja med dušo in telesom (Kezele 2000, 1). Danes so po vsem svetu razširjene najrazličnejše metode meditiranja. Vsaka od njih ima svoje prednosti in slabosti. Meditacija je naravna miselna tehnika, ki nam omogoča globok počitek, učinkovitejši od globokega spanja. S tem dosežemo naravno sprostitev, znebimo se napetosti, stresa, poveča se nam energija, spoznavamo delovanje uma.

Meditacija nas uči razumeti samega sebe, kar je osnova za uspešno obvladovanje stresa. Zjasnijo in uredijo se nam misli, zato se lažje izognemo težavam in jih premagamo (Kezele 2000, 2).

4.4. Joga in telesna aktivnost

Telesna aktivnost je ena izmed učinkovitih metod, ki vpliva na naše počutje in zdravje, hkrati pa blaži učinke stresa. Raziskave so pokazale, da so ljudje, ki se redno gibljejo manj občutljivi na posledice stresa in bolj produktivni. Redna telesna aktivnost zmanjšuje občutke tesnobe in depresivnosti, izboljšuje razpoloženje, povečuje splošno storilnost, učinkovitost pri delu in koristno vpliva tudi na intelektualno dejavnost. Ima tudi pozitiven učinek na naše čustveno stanje, na samospoštovanje, samopodobo in na doživljanje samega sebe (Cecić Erpič 2003, 1).

Poznamo več oblik vadb. Pomembno je, da vsak posameznik izbere tisto, ki mu najbolj ustreza. Beseda joga izhaja iz sanskrske besede, ki pomeni povezati, združiti. Joga ni religija, temveč veda o telesu, duhu, zavesti in duši, ki jo danes poučujejo po vsem svetu. Primerna je za vse starosti, ne zahteva posebnih gibalnih zmogljivosti. Pomaga nam obvladovati vsakdanje težave, skrbi in učinkovito odpravlja posledice stresa. Za jogo lahko trdimo, da je celostna vadba, saj obsega tako telesno vadbo, kot tudi dihanje, sproščanje in meditacijo, poleg tega pa nas uči pozitivnega mišljenja, vzdržljivosti, samoobvladovanja, samospoznanja ter boljšega razumevanja sebe in drugih (Maheshwarananda 2000, 10 – 11).

Vadba v službi med delovnim časom, ni več tako redka kot nekoč. Podjetja se vse bolj zavedajo vpliva fizične aktivnosti na delovno storilnost. Zato iščejo rešitve, kako bi zaposlenim omogočali tovrstno dejavnost (Stanković 2003, 1). Tudi joga je primerna vadba za delovno mesto, ne zahteva veliko prostora in časa in je prilagojena sodobnemu človeku.

Delodajalci, ki omogočajo telesne aktivnosti v delovnem času ali izven njega ugotavljajo, da je manj bolniških odsotnosti, zaposleni so bolj produktivni, nekateri pa na ta način skušajo ohraniti najzposobnejše ljudi (Stanković 2003, 1).

SLIKA 1: TRIKON ASANA (Vir: Joga v vsakdanjem življenju oktober 2003, 4)



4.5. Zdrava prehrana

Za zdravje je pomembna zdrava in uravnotežena prehrana. Vse kar pojemo, vpliva na naše telo in življenje. Hrana je naš vir energije in je bistvena za naš razvoj, za naše telesno in duševno zdravje, odpornost in storilnost. S kombinacijo najrazličnejših živil lahko zadovoljimo naše biološke potrebe po hrani in energiji. Zaradi privzgojenih prehrabnih navad iz mladosti se v nas lahko ukorenini nezdrav način prehrane. Posledice so številne bolezni: debelost, povišane maščobe v krvi in arterioskleroza, sladkorna, rak, obraba sklepov in motnje v hranjenju (Pokorn 1997, 45).

V današnji družbi je človek vedno manj telesno aktiven, energijska gostota hrane, pa je vse večja. Iz navade uživamo prevelike količine hrane njenih energijskih vrednosti pa ne upoštevamo. Prav tako, pa običajno zaužijemo premalo obrokov, ki niso enakomerno razporejeni (prav tam, 56-57).

Zdrava, uravnotežena prehrana je tista, ki vsebuje vse bistvene hranljive snovi v takšnih količinah in razmerjih, da zadoščajo delovanju vseh telesnih funkcij. Energetska in hranilna vrednost prehrane se razlikuje, glede na razvojno obdobje in telesno dejavnost. Strokovnjaki so, na podlagi raziskav, oblikovali prehransko piramido. Na osnovi te piramide, razdelimo jedilnik na 5 obrokov (prav tam, 48-49).

SLIKA 2: PREHRANSKA PIRAMIDA

(Vir: http://www.kanalmladih.com/v3_default.asp?l1=5&l2=8&l3=&l4=&vec=nasveti&id=826)



Kadar smo pod stresom, z lahkoto prevzamemo slabe prehranjevalne navade in način življenja. Med stresom so še posebej pomembni vitamini C in B kompleks, ki se med stresno reakcijo hitro porabijo. Priporočljivo je, da jemo majhne obroke večkrat na dan, tako da vzdržujemo raven sladkorja, da jemo polnovredno hrano z vlakninami, z veliko sadja in zelenjave in da omejimo uživanje alkohola, cigaret in kofeina (Brewer 1999, 127-151).

Vzrokov stresa največkrat ne moremo odpraviti, lahko pa z različnimi metodami premagamo njegove posledice. Mnogo ljudi se ob prvih simptomih stresa obrne na zdravnika. Ta jih napoti v lekarno po tablete, ki ne odpravijo njegovega vzroka. Telo se želi samo od sebe znebiti nakopičenega stresa, dati mu moramo le priložnost. Vsak počitek, kot je spanje, branje, sproščanje, rekreacija, sprosti stres iz našega telesa. Veliko več bomo naredili zase, če se bomo naučili prisluhniti sebi in svojemu telesu.

Poleg vseh opisanih načinov obvladovanja stresa, poznamo še mnoge alternativne terapije. Akupunktura je kitajska in japonska metoda zdravljenja, pri kateri z vbodom igel v določene točke v telesu, spodbujamo kroženje energije. Akupresura, je metoda, pri kateri zdravilec spodbuja pretok energije s pritiskom palca, komolca, kolena ali stopala. Najbolj znana vrsta akupresure je japonska Shiatsu masaža. Aromaterapija pospešuje zdravje in dobro počutje ter blagodejno učinkuje proti stresu, s pomočjo eteričnih olj. Spodbuja vonj in vpliva na naše čustveno stanje. Olje lahko vdihavamo, vtremo z masažo, dodamo v vodo, ali na različne načine nadišavamo zrak. Ostale oblike alternativne medicine, ki se uspešno spopadajo s stresom so: Ayurveda, terapija barv, homeopatija, Bachova metoda zdravljenja s cvetjem, vodna terapija, hipnoterapija in razne vrste masaž (Brewer 1999, 167-192).

5. VPLIV STRESA NA STROŠKE DELA IN NA USPEŠNOST PODJETJA

5.1. Zakon o varnosti in zdravju pri delu

Vsak delavec ima pravico do varnega in zdravega dela. V državah evropske unije zagotavljajo te pravice z zakonskimi določili, priporočili in predlogi. Pri nas to ureja Zakon o varnosti in zdravju pri delu (Hrašovec 2001, 1).

Človek preživi na delovnem mestu tretjino svojega življenja. Naše zdravje je v veliki meri odvisno tudi od delovnega okolja. Vsako delo mora potekati v takšnih pogojih, da ni ogroženo niti naše zdravje niti varnost, saj s pogodbo o zaposlitvi prodamo naše delo, ne pa zdravja. Vsako delo mora biti organizirano tako, da je varno (Teržan et al. 2000, 2). Da bi delodajalci in delavci to upoštevali je Državni zbor sprejel 30. junija, 1999 Zakon o varnosti in zdravju pri delu. Delodajalci morajo poskrbeti, da bo delo potekalo v okolju, ki ne bo ogrožalo delavcev. Nalaga jim tudi materialno in odškodninsko odgovornost za varovanje zdravja delavcev in delovnega okolja (Teržan et al. 2000, 4).

Temeljna načela določajo: 5. člen: »V zvezi z zagotavljanjem varnosti mora delodajalec z ustrezno organiziranostjo ter potrebnimi materialnimi sredstvi, izvajati ukrepe za preprečevanje nevarnosti, obveščati in usposablja delavce.« 8. člen: »Delovni proces mora biti prilagojen telesnim in duševnim zmožnostim delavca, delovno okolje in sredstva za delo pa morajo glede na naravo dela, zagotavljati delavcu varnost in ne smejo ogrožati njegovega zdravja«. 9. člen: »Delavec mora opravljati delo s tolikšno pazljivostjo, da s tem varuje svoje življenje in zdravje ter življenje in zdravje drugih oseb« (<http://www.delavska-participacija.com/html/zvzd.html>).

Obveznosti delodajalcev: 14. člen: »Vsak delodajalec mora sprejeti izjavo o varnosti v pisni obliki, s katero določi način in ukrepe za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu ter jo dopolnjevati. 15. člen: Delodajalec mora zagotavljati varnost in zdravje pri delu zlasti tako, da: 1. poveri opravljanje nalog varnosti pri delu strokovnemu delavcu, naloge varovanja zdravja pa pooblaščenemu zdravniku; 2. sprejme ukrepe za zagotavljanje požarnega varstva v skladu s posebnimi predpisi; 3. sprejme ukrepe za zagotavljanje prve pomoči in evakuacije v primeru ogroženosti; 4. obvešča delavce o uvajanju novih tehnologij in sredstev za delo ter o nevarnostih za poškodbe in zdravstvene okvare, ki so povezane z njimi ter izdaja navodila za varno delo; 5. usposablja delavce za varno delo; zagotavlja delavcem sredstva in opremo za osebno varnost pri delu in njihovo uporabo, če sredstvo za delo in delovno okolje, kljub varnostnim ukrepom ne zagotavlja varnosti in zdravja pri delu; 7. zagotavlja periodične preiskave delovnega okolja in periodične preglede in preizkuse delovne opreme; 8. zagotavlja zdravstvene preglede delavcev« (prav tam).

Pravice in dolžnosti delavcev: 32. člen: »Delavec ima pravico in dolžnost, da se seznanja z varnostnimi ukrepi in ukrepi zdravstvenega varstva ter, da se usposablja za njihovo izvajanje.« 33. člen: »Delavec ima pravico odkloniti delo če ni bil predhodno seznanjen z vsemi nevarnostmi ali škodljivostmi pri delu, ali če delodajalec ni zagotovil predpisanega zdravstvenega pregleda. Delavec ima pravico odkloniti delo, če mu grozi neposredna nevarnost, ker niso bili izvedeni predpisani varnostni ukrepi. Delavec ima pravico odkloniti delo v primeru, da dela več kot polni delovni čas oziroma ponoči, če bi mu v skladu z mnenjem pooblaščenega zdravnika, takšno delo poslabšalo zdravstveno stanje« (prav tam).

Delodajalec mora delavcem omogočiti sodelovanje pri obravnavi vprašanj, povezanih z varnostjo in zdravjem. To nalogo opravi svet delavcev. Če tega ni, izvolijo zaposleni svojega predstavnika, ki mu zaupajo to vlogo. Za zagotovitev varnega delovnega okolja morajo delavci sodelovati z delodajalcem in strokovnim sodelavcem za varnost in zdravje (Teržan et al. 2000, 4).

5.2. Negativni vplivi stresa na delovno storilnost

Na našo delovno storilnost vpliva več dejavnikov. Poleg motivacije in usposobljenosti, so pomembne tudi naše osebne lastnosti, psihofizične sposobnosti, ustvarjalnost in struktura vrednot. Pri tem pa moramo upoštevati tudi druge dejavnike, kot so delovna klima, počutje na delovnem mestu, vsebina in zahtevnost dela, plača, delovno okolje, varna prihodnost, ugled organizacije in stil vodenja.

Peter Nixon, kardiolog iz Londona, je dolgo proučeval učinek pritiska na človekovo delovanje. Razvil je sliko poti, ki jo ljudje prehodijo od zdrave utrujenosti do izčrpanosti. Človek je zdrav utrujen zaradi trdega dela in premalo spanja, vendar pa lahko vzpostavi ravnotežje že po eni ali dveh dobro naspanih nočeh. Velikokrat pa se zgodi, da smo utrujeni, pred nami so nove zahteve, mi pa mislimo, da jim bomo kos. Če še nismo na vrhu krivulje, lahko svojo učinkovitost povečamo. Če pa je naša učinkovitost že dosegla vrhunec, bo začela padati, namesto da bi svojo pot nadaljevala po črtani črti, zaradi stresa in vznurjenosti. Tako se znajdemo v začaranem krogu izčrpanosti, postajamo vedno bolj utrujeni in naša delovna storilnost pada. Bolj ko se trudimo, da bi dosegali boljše rezultate, bolj se utrujamo, dokler ne pride do zloma. Zato je pomembno, da prepoznamo mejo zdrave in nezdrave utrujenosti in se pravi čas odpočijemo. Čim hitrejša je naše življenje, tem pomembnejši je počitek (Evans, Russel, 1992, 119-120).

SLIKA 3: »KRIVULJA ČLOVEKOVEGA DELOVANJA« PETRA NIXONA (Vir: Evans 1992, 19)



Zaradi nakopičenega stresa pričnejo ljudje delovati pod optimalno ravnilo, kar se odraža tudi pri uspešnosti organizacije. Napake in napačne odločitve povečujejo stroške. Kopičenje negativnega stresa, pa lahko privede do izgorevanja (angl. Burnout).

V današnjem delovnem okolju je negativnega stresa vse preveč. Zaposleni preživijo veliko časa v napetih pogojih. Veselje in predanost dela izginjata, v delu več ne najdejo zadovoljstva. Pojavi se skrajna točka, ki jo doseže oseba, ki nenehno doživlja takšne pritiske. To imenujemo izgorevanje (Stevens 1995, 5-34). Do izgorevanja pride, kadar smo postavljeni pred zahteve, ki presegajo naše sposobnosti, moč in energijo. Christine Malach definira izgorevanje kot: »Sindrom telesne in duševne izčrpanosti, ki zajema negativne predstave o sebi, negativen odnos do dela, izgubo občutka zaskrbljenosti in izostajanje čustev do strank« (citirano v: Grad et al. 1999, 1).

Izgorevanje ima tri stopnje: za prvo stopnjo, navdušenje, je značilna velika predanost delu, polni smo delovne energije, naša pričakovanja so visoka, čutimo veselje in navdušenje ob uspehih, ki jih dosežemo. V drugi stopnji pride do stagnacije. Opažati začnemo dolge ure dela, slabo plačo, nujnost nenehnega izobraževanja. Predanost delu upade, trudimo se, da bi bili osebno čim manj vpleteni, postanemo cinični in nismo več navdušeni. Delo sicer opravimo, ampak v njem ne najdemo več zadovoljstva. Tretja stopnja prinaša le še stopnjevanje problemov, opažamo, da ne moremo izpolniti vseh pričakovanj in zahtev, dvomimo vase in v svoje sposobnosti ter znanje, v delovni skupini začutimo težave, ki se nam zdijo nerešljive, postajamo površni, izogibamo se določenim delovnim nalogam, izgubimo motivacijo, čustveno, telesno in duhovno smo izčrpani (Grad et al., 1).

V takšnem primeru je potrebna zunanja strokovna pomoč in svetovanje. Oseba, ki trpi zaradi izgorevanja, se mora v službo vračati postopoma, s krajšim delovnim časom. Ko nastopi polni delovni čas, pa si mora pogosteje jemati odmore (Stevens 1995, 5-34).

5.3. Stroški posledic stresa

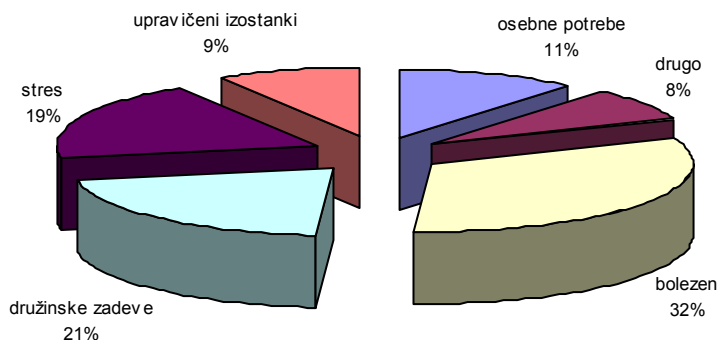
Stroške stresa na delovnem mestu moramo ocenjevati zelo previdno. Zveza med vzroki in posledicami mnogokrat ni povsem jasna, zato ti podatki, večinoma temeljijo na ugibanjih. Obenem pa jih ne moremo zanesljivo primerjati med podjetji, kaj šele med državami. Povsem nemogoče pa je iz njih izvajati kakršne koli sklepe ali posploševanja. Pri ocenjevanju teh stroškov gre, za ugotavljanje deleža bolezenske odsotnosti, ki je posledica stresa, glede na celotni absentizem na določenem nivoju. Ocenjuje jih mednarodna organizacija ILO, in sicer na treh nivojih: na individualnem nivoju, na nivoju organizacije ter na državnem nivoju (Hoel et al. 2001, 38-39).

Na individualnem nivoju: gre predvsem za individualno izgubo dohodka ter za stroške zdravljenja. Za kakšno vsoto je oboleli prikrajšan pri dohodku, pa zavisi od načina kompenzacije v različnih državah. Ponekod krije stroške delodajalec, drugje država, največkrat pa gre za kombinacijo obojega. V slučaju izgube dela ali predčasne upokojitve, pa so individualni stroški še veliko večji. Individualne stroške je težko oceniti, saj so odvisni od prevelikega števila faktorjev, variirajo pa lahko celo pri isti osebi, v različnih časovnih obdobjih (Hoel et al. 2001, 39-41).

Na nivoju organizacij: organizacije imajo izgube zaradi stroškov absentizma, prezgodnjih upokojitev, nadomeščanja, sodnih stroškov, škode na opremi, manjše produktivnosti ter zaradi izgube

dobrega imena in ugleda (Hoel et al. 2001, 42-46). Med razlogi za nenačrtovano odsotnost z dela prednjači bolezen, takoj za njo so družinski problemi, stres je na tretjem mestu. To prikazuje graf 1.

GRAF 1: RAZLOGI ZA NENAČRTOVANO ODSOTNOST Z DELA (Vir: Tangri 2003, 34).



NIOSH (The National Institute for Occupational Safety and Health) je leta 1990 stroške obolenj in nesreč, ki jih povzroča stres v ZDA, ocenil na 6.6 bilijone dolarjev na leto, HSE (Health and Safety Executive) jih je leta 1999 v Angliji, ocenil med 1.1 in 2.2 bilijoni angleških funtov na leto, avstralske zavarovalne družbe pa so jih leta 1995, ocenile na 9.2 bilijona ECU-jev na leto. Vendar so ti stroški ocenjeni prenizko, saj ne upoštevajo nadurnega dela, izgube strank, osebnih problemov ter upadanja delovne morale. 30% vseh obolenj povzroča stres. Z upoštevanjem zgornjih štirih faktorjev, pa naraste procent s stresom povzročenih obolenj s 30% na 40% (Hoel et al. 2001, 46).

Pri izračunu stroškov stresa v podjetju je upoštevanih:

1. 19 % stroškov absentizma, v katerih so zajete plače odsotnih delavcev, skupaj z vsemi bonitetami ter stroški nadomeščanja;
2. 40 % vseh stroškov, ki nastanejo zaradi odhoda delavca iz podjetja, začasnega nadomeščanja ter najemanja novega delavca. Pri tem vzamejo za osnovo 150% - 250% plače odhajajočega, v odvisnosti od položaja, ki ga je imel v podjetju;
3. 55 % cene vseh antistresnih programov v podjetju;
4. 30 % stroškov, ki nastanejo zaradi kratkotrajne ali dolgotrajne nezmožnosti za delo;
5. 10 % cene za psihoterapije in antidepresivna zdravila;
6. 60% vseh stroškov, povezanih z nesrečami pri delu;
7. 100 % vseh stroškov za plačila kompensacij in morebitnih sodnih stroškov (Tangri 2003, 23-33).

Pri izračunu niso všteti:

1. stroški zmanjšane produktivnosti v času, ko je prizadeti še na delovnem mestu;
2. nasilje na delovnem mestu;
3. stroški zdravljenja posledic stresa (prav tam, 23-33).

Na nivoju države: stroškov, ki jih zaradi posledic stresa utrpi država ne moremo izračunati s seštevanjem individualnih stroškov ter stroškov delovnih organizacij, saj se prerazporedijo med posameznimi skupinami. Država mora plačevati stroške zdravljenja, absentizma ter stroške zaradi prezgodnjih upokojitev. Stroške na državnem nivoju je še težje oceniti, saj bi bilo potrebno upoštevati že skoraj nesmiselno veliko število faktorjev. Vendar bi naj po grobih ocenah NIOSH-a, v svetu v povprečju dosegali 0.5 – 3.5% bruto družbenega proizvoda (Hoel et al. 2001, 51).

Absentizem v Sloveniji:

Slovenija porabi okoli desetino zbranih sredstev v zdravstvenem zavarovanju, za nadomestila plač zaposlenim, ki so začasno zadržani z dela zaradi bolezni. Zaradi 787.640 bolniških izostankov smo predlani v Sloveniji, izgubili 11.051.726 koledarskih dni. Vsak zaposleni je bil predlani zaradi bolniške, odsoten z dela v povprečju 14 dni. Vsak dan predlani, v povprečju, ni delalo 2158 delavcev. Odhodki zdravstvenih skupnosti za zdravstvene storitve so leta 2002 znašali 336.295 SIT (Urad za statistiko RS http://www.stat.si/letopis/index_vsebina.asp?poglavje=10&leto=2003&jezik=si). V Prilogi 1, so v prvi tabeli prikazani kazalci začasne odsotnosti z dela po vzrokih od leta 1995 do 2002. Druga tabela prikazuje odhodke zdravstvenih skupnosti za zdravstvene storitve, tretja tabela pa poškodbe pri delu v letu 2002. V prilogi 2 pa je grafični prikaz števila koledarskih dni, izgubljenih zaradi bolniškega staleža, na zaposleno osebo, po zdravstvenih regijah, v letu 2001.

Absentizem v Evropi:

Države članice, ki financirajo zdravstveno dejavnost in določene denarne dajatve zavarovancev iz sredstev proračuna, se srečujejo z naraščajočimi izdatki za nadomestila med začasno zadržanostjo z dela, kar ob čedalje večjih težavah uskladitve prihodkov in stroškov, problem dodatno zaostre. Zato ga skušajo spraviti v okvire, ki bi bili sprejemljivi z vidika narodnogospodarskih možnosti in interesov. Zmanjšati želijo obseg začasne zadržanosti z dela zaradi bolezni, zlasti pa doseči boljše zdravje aktivne populacije, da bi bila ta delovno sposobna do svoje upokojitve in še dlje. S tem bi se zmanjšala nadomestila plač, pa tudi izdatki za zdravljenje bolezni in poškodb (<http://www.sigov.si/zmar/arhiv/og0799/eosl0799.html#idr>).

V Evropi lahko v bodoče pričakujemo povečanje absentizma zaradi spremenjene spolne in starostne strukture zaposlenih. Pri ženskah je namreč raven izostankov višja kot pri moških. Starejši zaposleni so manj pogosto odsotni kot mlajši, a njihova posamezna odsotnost traja dalj časa (Grundeman, van Vuuren 1997, 32) V prilogi 3, v peti tabeli, lahko vidimo povprečno bolezensko odsotnost delavcev, v procentih, po starostnih skupinah, v obdobju od 1983 do 2001.

Obenem se EU sooča s težavami pri kritju stroškov absentizma. Zato prenašajo države čedalje večji del teh stroškov na delodajalce, ti pa zopet na zaposlene. Da bi zmanjšale zadolženost in proračunski deficit, večina držav že nekaj časa omejuje izdatke za socialno varnost in državno upravo. Tako postajajo pogoji za upravičenost zaposlenih do nadomestil za plačo v primeru odsotnosti čedalje strožji, nadomestila pa nižja (<http://www.sigov.si/zmar/arhiv/og0799/eosl0799.html#idr>). V prilogi 3, v četrti tabeli, je prikazan porast izdatkov za zdravstveno varstvo v OECD.

6. EVROPSKA UNIJA IN AGENCIJA ZA VARNOST IN ZDRAVJE NA DELU (EUOSHA)

6.1. Sedež agencije in njene naloge

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu je sestavljena iz vladnih, delodajalskih in delavskih organizacij iz vsake od držav članic EU, ki imajo pravico odločanja. Deluje v okviru EU. Skrbi za varnejše, bolj zdravo in bolj produktivno delovno mesto. Je pobudnik za razvoj, zbiranje in analiziranje podatkov ter informacij za izboljšanje varnosti in zdravja v Evropi. Sedež agencije je v Bilbao. Agencijo vodi direktor, Hans Horst Konkolewsky. Upravno ministrstvo sestavljajo predstavniki vladnih, delodajalskih in delavskih organizacij držav članic (http://agency.osha.eu.int/director_corner/index_en.htm).

6.2. Stres na delovnem mestu v EU

Eden od treh delavcev v Evropi, torej več kot 40 milijonov ljudi, je podvržen stresu. To stane EU letno 20 milijard Evrov. Stres na delovnem mestu je druga najpogostejša zdravstvena težava, ki prizadene 28% delavcev. Vsako leto je zaradi stresa izgubljenih več kot milijon delovnih dni, ob tem pa moramo upoštevati še dejstvo, da veliko delavcev noče govoriti o teh problemih. Tudi delodajalci se ne zavedajo, kakšen vpliv ima stres na organizacije in poslovni uspeh (<http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/letak-Stres.pdf>).

Več milijonov delavcev po vsej Evropi je dnevno izpostavljenih psihosocialnim tveganjem pri delu, ki povzročajo stres. Več kot 50% jih dela v vsiljenem, hitrem delovnem ritmu. Delo morajo končati v prekratko postavljenih rokih. Tretjina delavcev navaja, da nad svojim delom nimajo nadzora ali pa je ta premajhen. 9% jih navaja, da so podvrženi zatiranju pri delu, 23% jih ima težave z utrujenostjo. 4% delavcev je bilo izpostavljenih psihičnemu nasilju (<http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/letak-Stres.pdf>). V letu 1999 je število nezgod ponovno pričelo naraščati (Komisija evropskih skupnosti, 2002, 3).

Leta 1991/92 je bila opravljena prva raziskava na področju delovnega okolja, ki je pokazala jasno razliko med severom in jugom članic. Te se delijo na tri skupine. V prvi so Belgija, Nizozemska, Luksemburg, Danska, Nemčija in Združeno kraljestvo. V drugi so Grčija, Španija, Portugalska in v tretji skupini so Francija, Italija, Irska. Prva skupina ima zgrajeno dobro podporo, ki skrbi za izobraževanje, primerno opremo in dovoljenja. Delovni pogoji omogočajo določeno stopnjo neodvisnosti. Za drugo skupino so značilne daljše delovne ure, večji psihični in fizični pritiski in delovni pogoji, ki ogrožajo zdravje. Tretja skupina se sooča z vsemi mogočimi problemi, kot so slabo načrtovano delo, dolgi delovni dnevi, majhna podpora in nizka stopnja izobraževanja. Raziskava je pokazala tudi razlike med spoloma. Ženske imajo manjšo stopnjo neodvisnosti in pogosteje opravljajo ponavljajoče se delovne naloge. Moški pa se soočajo z večjimi pritiski in daljšim delavnikom (<http://www.workstress.net/whatis.htm>).

Ravno iz teh razlogov, so se oktobra 2002 v EU odločili organizirati Evropski teden varnosti in zdravja, ki je bil posvečen stresu. Aktivnosti v tem tednu je koordinirala EUOSHA. Namen tega tedna je bil, da bi Evropa postala varno in zdravo delovno okolje. Aktivnosti so bile usmerjene k zmanjševanju stresa in psihosocialnih tveganj. Namenjene so bile organizacijam in delovnim okoljem, ne glede na velikost in vrsto. K sodelovanju pa so bili povabljeni tudi sindikati in zavarovalnice (<http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/letak-Stres.pdf>).

EU načrtuje vzpostavitev nove strategije, ki zajema obdobje od 2002 do 2006. Ta vsebuje tri novosti. Prva je globalen pristop k zagotavljanju ugodja pri delu. V okviru tega se zavzema za stalno zmanjševanje števila nezgod pri delu, za preprečevanje socialnih tveganj (kot so stres, nasilje, depresija itn.) in za preprečevanje poklicnih bolezni. Upošteva demografske spremembe, kot je staranje aktivne populacije, spremembe v načinu zaposlovanja in delovnega časa (začasno delo, delo v izmenah, nestandardni delovni čas), velikost podjetij in analiziranje novih vrst tveganj, predvsem psihosocialnih. Upošteva tudi razlike med spoloma. Druga novost je dodatno izobraževanje v zvezi s preprečevanjem tveganj. Cilj tega izobraževanja je večja osveščenost mladih, krepitev zavesti, spoznavanje novih vrst tveganj in izboljšanje uporabe obstoječe zakonodaje, krepitev povezovanja vseh akterjev ter prilagajanje pravnega in institucionalnega okvirja. Tretja novost opozarja na dejstvo, da je socialna politika pomemben dejavnik pri konkurenčnosti na trgu in da je potrebno paziti na ustreznost te politike, glede na ekonomske in družbene parametre (Komisija Evropskih skupnosti 2002, 8-16).

6.3. Preprečevanje stresa v EU v primerjavi s Slovenijo

»Evropska komisija je uvedla ukrepe za zagotovitev varnosti in zdravja delavcev. Direktiva Sveta iz leta 1989 vsebuje osnovne določbe za zdravje in varnost pri delu in določa odgovornost delodajalcev, da preprečijo ogroženost zaposlenih pri delu, vključno z učinki stresa na delovnem mestu. Vse države članice so direktivo uresničile z zakonodajo, nekatere so poleg tega razvile tudi smernice za preprečevanje stresa. V skladu z načini za odpravo ali zmanjševanje stresa, ki jih določa direktiva, je naloga zaposlenih, da:

1. si prizadevajo preprečiti stres na delovnem mestu;
2. ocenijo tveganja za stres tako, da odkrijejo pritiske na delovnem mestu, ki bi lahko povzročili visoke in trajajoče ravni stresa, in določijo, kdo bi lahko bil prizadet;
3. sprejmejo ustrezne ukrepe, da preprečijo škodo«(<http://www.gov.si/mddsz/uvzd/stres/facts22.pdf>).

Komisija je tudi pripravila navodila, v zvezi s preprečevanjem stresa in nasilja na delovnem mestu. Naloga držav članic pa je, da same izdelajo praktična navodila in preventivne ukrepe za obvladovanje stresa in drugih psihosocialnih tveganj (<http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/letak-Stres.pdf>).

Tudi naša zakonodaja se na področju varstva pri delu prilagaja EU. Novi zakon, iz leta 1999, upošteva Direktive 89/391 EU. V veljavi pa so še nekateri pravilniki iz prejšnjih let, ki urejajo delovno okolje. To so standardi za razsvetljavo, za mikroklimatske pogoje in pravilnik o načinu in postopku opravljanja zdravstvenih pregledov (Hrašovec 2001, 2).

V okviru ministrstva za delo, družino in socialne zadeve je izšla brošura s praktičnimi navodili in ukrepi za preprečevanje stresa na delovnem mestu, »Stres na delovnem mestu«. Delodajalcem in

delavcem je na voljo »Varnostna knjižica«, v kateri so obrazložene pravice in dolžnosti Zakona o varnosti in zdravja pri delu. Izdana je bila v okviru Urada za varnost in zdravje pri delu, kot tudi druge smernice.

Stresu šele v zadnjih nekaj letih namenjamo več pozornosti. Tako so nekatera slovenska podjetja že začela uvajati oddelke za upravljanje s človeškimi viri, da bi se izognila težavam, ki jih prinaša stres. Organizirajo razne tečaje, izobraževanja, telesne vadbe, srečanja in s pomočjo vprašalnikov ugotavljajo, kako delavci dojemajo svoje delo in skušajo ustvariti ugodno delovno ozračje (Bandur 2003, 7).

Vendar pa v EU ugotavljajo, da se kljub raziskavam, proučevanjem in predstavitvi stresa ter njegovih vzrokov in posledic, še vedno oredotočamo samo na diagnozo. Druga slabost je, da se pri preprečevanju stresa odločajo za blage ukrepe, kot so kratka predavanja o stresu, za prospekte ali plakate. Tretja slabost pa, da se program izvaja le za zaposlene, ne pa tudi za vodstvo podjetja. Stres bi morali preprečevati z uskladitvijo prilagodljivosti in varnosti, zdravja in produktivnosti, z izboljšanjem možnosti zaposlovanja in z optimalnim ravnovesjem med delom in družinskim življenjem. Zaposlenim bi morali omogočiti zdravo delovno mesto, pospeševati motiviranost in enakopravnost med spoloma (Levi, Levi 1999, 73-74).

Da bi popolnoma izkoreninili stres iz organizacij, bi bil potreben dolgotrajen učni proces. Morali bi posodobiti delo v organizacijah in preprečevanje stresa vgraditi v celoten sistem. V ta namen bi morali prilagoditi učni sistem v poslovno – ekonomskih, tehničnih, medicinskih šolah, izšolati delovne inšpektorje, zdravstvene uradnike in nadzornike in zagotoviti, da je celotna delovna sila s tem seznanjena (prav tam, 7).

7. ILO - MEDNARODNA ORGANIZACIJA DELA

7.1. ILO, njen nastanek, naloge

Mednarodna organizacija dela je specializirana agencija Združenih narodov, ki podpira socialno pravičnost, mednarodne človekove in delavske pravice. Ustanovljena je bila leta 1919 na pariški konferenci, leta 1946 pa je postala prva specializirana agencija ZN. Sedež ima v Ženevi. ILO sestavljajo predsedniki delodajalcev, delavcev in vlad z enakimi pravicami in obveznostmi v okviru pooblastil te organizacije. Ima 177 članic. Oblikuje mednarodne standarde dela in določa najnižje standarde za osnovne delavske pravice. To so: pravica združevanj, kolektivnih pogodb, ukinitve prisilnega dela, enake možnosti in druge standarde v zvezi z delom. Ima štiri strateške cilje: spodbujati uveljavljanje temeljnih pravic in načel, zagotoviti spodobno zaposlitev vsem moškimi in ženskam, vsem ljudem zagotoviti učinkovito socialno varstvo ter okrepiti tristranski in socialni dialog. Dejavnosti ILO so: oblikovanje mednarodne politike in programov za uveljavljanje človekovih pravic, izboljševanje delovnih in življenjskih razmer ter možnosti za zaposlovanje. (<http://www.ilo.org/public/english/about/index.htm>).

7.2. ILO o stresu na delovnem mestu¹

Preprečevanje stresa je eden izmed pomembnih ciljev organizacije. Postal je svetovni problem, ki je prizadel vse države, poklice, vse vrste delavcev, družine in celotno družbo. Čeprav se smatra, da je stres značilen le za visoko razvite države, so prizadeti tudi delavci v državah v razvoju.

Raziskave so pokazale, da družinska odgovornost dviguje raven stresa. Težko je doseči ravnovesje med družino in delom zaradi nepričakovanih sprememb urnika, časovnih pritiskov, brezčutnega odnosa sodelavcev in vodstva, pomanjkanja kontrole pri delu, slabe organiziranosti, izmeničnega dela in nadur. Tudi delavci, ki delajo doma (teledelo), imajo problem z usklajevanjem delovnih obveznosti z družinskimi.

Zato je bila 30. junija 2000 sprejeta konvencija, ki jo spremljajo priporočila. Ta upošteva potrebe zaposlenih, ki imajo družino, in ščiti njihove interese glede pogojev dela in varnosti. Vključuje: odločbe o olajšavah za varstvo otrok, zmanjšanje števila nadur, prilagodljive urnike dela, počitnice, porodniško brez izgube službe in možnost bolniške odsotnosti v primeru bolezni otroka ali družinskega člana.

ILO ugotavlja, da so pri polnem delovnem času ženske bolj obremenjene z delom kakor moški. Ženske, ki imajo družino so še bolj občutljive na stres. Ženske opravljajo bolj negotove službe, imajo manjšo kontrolo nad svojim delom, nahajajo se večinoma na nižjih položajih, so za enako delo plačane manj kakor moški, opravljajo poklice, ki veljajo za zelo stresne (medicinske sestre, učiteljice itd.). Tiste, ki opravljajo delo na višjih položajih, pa se nemalokrat srečujejo s predsodki in diskriminacijo.

¹ <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/stress/whatis.htm>

7.3. Programi organizacije ILO za preprečevanje stresa

Stres na delovnem mestu je bil prej problem posameznika, ki so ga reševali večinoma z zdravili. Šele pred kratkim so raziskave pokazale, da se z zmanjšanjem stresa izboljša produktivnost (<http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/stress/prevpgm.htm>).

Strokovnjaki ILO na področju stresnega managementa ugotavljajo, da je stres mogoče uspešno izkoreniniti, če se ga lotimo z obeh strani, s strani posameznika, kot tudi organizacije. To vključuje ukrepe na treh različnih stopnjah. Na prvi je potrebno prepoznati stresorje na ravni organizacije, na drugi stopnji seznanjati zaposlene s strategijami za obvladovanje stresa in na tretji stopnji pomagati posameznikom in skupinam (prav tam).

Izkušnje ILO so pokazale, da je na razpolago veliko možnosti za preprečevanje stresa. Najbolj učinkovite so tiste, ki vključujejo tudi organizacijske spremembe. Žal pa so še vedno zelo redki delodajalci pripravljeni sprejeti tak ukrep (prav tam).

Bistvo ILO programa je, da sodelujejo prav vse skupine zaposlenih na vseh ravneh organizacije. Pomembno je, da ustvarimo okolje, kjer vlada zaupanje in da upoštevamo predloge delavcev na nižjih položajih, tako glede možnih rešitev za reševanje težav s katerimi se soočajo na delovnem mestu (Di Martino, Mohtar 2001, 9).

Program ILO poteka v štirih korakih: prepoznavanje stresa, ocenitev stresa, preprečevanje stresa ter kontrola in vrednotenje. Prepoznavanje: ima pomembno vlogo, saj omogoča posredovanje, še preden postane stres velik problem. Čeprav so lahko začetni znaki posledica drugih dejavnikov, moramo čim prej ukrepati. Znake je potrebno upoštevati na obeh ravneh: individualni (glavoboli, mišična napetost, suho grlo, visok krvni pritisk, razdražljivost, povečano uživanje alkohola in cigaret itn.) in organizacijski (visoka stopnja absentizma, veliko število nesreč, nizka produktivnost, slabo opravljeno delo, slabi odnosi med sodelavci itn.) (prav tam, 10).

Ocenitev: ko se odločimo za program preprečevanja stresa, je ena izmed prvih nalog odkriti in ugotoviti nevarnosti in tvegane situacije. To ponavadi izpeljemo že v raziskavi o stresu. Vsaka raziskava mora biti skrbno opravljena, glede na individualno situacijo organizacije. Pomembno je, da opravimo raziskavo na dovolj velikem in smiselnem vzorcu delovne sile (prav tam, 11).

Preprečevanje: ukrepati moramo takoj, ko smo prepoznali stres in njegove vzroke. Na razpolago so različni ukrepi najboljše pa je, da izberemo kombinacijo, ki najbolj ustreza naši organizaciji. Pomembno je, da se lotimo posegov na vseh treh ravneh (prav tam, 14).

Program preprečevanja stresa:

Predpogoj, da lahko začnemo izvajati program je, da izpolnimo naslednje pogoje:

Razvijemo dobro delovno kulturo, ki bo ustvarila odprto delovno okolje, kjer imajo vsi zaposleni enake možnosti, sodelujejo med seboj, se med seboj sporazumevajo, kjer se prosto pretakajo informacije, kjer klima ne dopušča izbruha stresa in nasilja. Organizacija in zaposleni morajo imeti skupne cilje, skupaj reševati probleme, dajati in sprejemati povratne informacije. Socialno okolje mora biti tako močno, da lahko nudi podporo zaposlenim (Di Martino, Mohtar 2001, 15-17).

Poskrbimo za razumljivo izjavo o varnosti. Managerji morajo spoznati, kako pomemben je boj proti stresu in mu posvetiti pozornost. Nuditi morajo vso podporo ustvarjanju okolja brez stresa in ne smejo dopuščati nasilnega obnašanja (prav tam 15-17).

Krepimo zavest na ravni posameznika. Negativen stres na delovnem mestu povzroča slabo delovno klimo, slabo sporazumevanje in sodelovanje, slabo produktivnost in učinkovitost. Na višjih ravneh pa se sčasoma poveča brezposelnost, povišajo se stroški zdravljenja in rehabilitacije (prav tam 15-17).

Večanje pretoka informacij in sporazumevanja, lahko zelo pripomore k zmanjšanju stresa in nasilja, saj zmanjša pritisk in napetost med zaposlenimi. Zaposlene moramo seznaniti s stresorji ter posledicami in možnostmi za njihovo obvladovanje. Oskrbimo jih s priročniki in programi (prav tam, 15-17).

Spremembe v delovnem okolju:

Izboljšamo osnovno delovno okolje. Fizične značilnosti kot so hrup, svetloba, temperatura, vlaga, prah, vibracije, nevarne snovi, vonj, so lahko povod za razvoj stresa. Zato je treba paziti na stopnjo izpostavljenosti zaposlenih in odstraniti kakršenkoli negativne vplive (Di Martino, Mohtar 2001, 17-21).

Izboljšamo delovne pogoje tistim, ki opravljajo delo sede ali stoje, z različnimi ergonomskimi pripomočki.

Izboljšamo okolje z novo tehnologijo. Čeprav nova tehnologija zaposlenim delo po eni strani olajšaja, pa se po drugi strani povečajo časovni pritiski, kar vodi ponovno k stresu (prav tam, 17-21).

Spremembe v organizaciji:

So morda celo pomembnejše kakor fizično okolje in veliko uspešnejše in cenejše pri obvladovanju stresa. Z njim se lotimo problema prav tam, od koder izvira in s tem tudi zmanjšamo nevarnost ponovnega udara. Kako lahko izvedemo spremembe? (Di Martino, Mohtar 2001, 21-23).

Spremenimo običajni delovni postopek. To je najbolj učinkovita in najcenejša pot za razpršitev stresa. Še posebej primerna je za storitveno dejavnost, kjer imajo zaposleni stike s strankami. Tam lahko omejimo stres, nezadovoljstvo in nasilje s strani strank, s hitro in učinkovito postrežbo, tako da zaposleni nenehno krožijo, ob konicah pa razporedimo na delovna mesta več osebja (prav tam, 21-23).

Izboljšamo vsebino dela. Vsebina dela mora biti izdelana tako, da bodo naloge celovite, da bodo nudile primerno stopnjo samostojnosti, da ne bodo monotone in da bodo nudile zaposlenim dovolj povratnih informacij. Delo obogatimo z raznolikimi nalogami, izboljšamo načrtovanje, preobremenitev ne sme biti prevelika in tempo ne prehiter (prav tam, 21-23).

Spremenimo delovni čas. S tem se izognemo odvečnemu pritisku. Priporoča se, da je dolžina delovnega časa prilagojena količini dela. Zagotoviti moramo primerne odmore za počitek, ustvariti samostojne skupine, ki si same oblikujejo delovni čas, obdržati redne in predvidljive delovne urnike, organizirati izmene tako, da hitro krožijo in omogočiti zaposlenim po nočnih izmenah daljši počitek. Če je le mogoče, zmanjšamo nočne izmene na minimum (prav tam, 21-23).

Spremembe na individualni ravni:

Izbiranje je metoda, s pomočjo katere z različnimi testi, pogovori, psihološkimi testi, preizkusi dela in učinka prepoznavamo posameznike, ki so bolj podvrženi stresu in obratno. Paziti moramo, da se izognemo kakršnemukoli posploševanju, diskriminaciji in stereotipom (Di Martino, Mohtar 2001, 24-25).

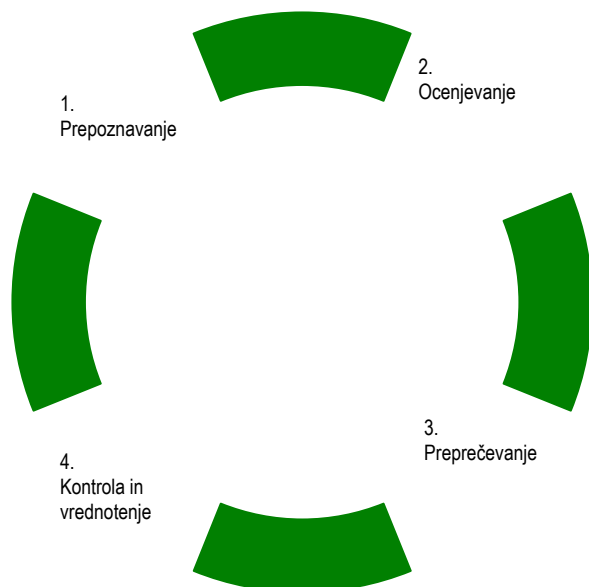
Izobraževanje vključuje medsebojne odnose, komunikacijske spretnosti in zmožnost prepoznavanja stresnih situacij (prav tam, 24-25).

Vzdrževanje zdravja, telesne pripravnosti in čustvene stabilnosti je učinkovit način borbe proti stresu. Priporočljiva je redna telesna vadba ob primerni prehrani in počitku ter razne tehnike sproščanja in aktivnosti v prostem času (prav tam, 24-25).

Svetovanje in podpora izvajajo zunanji specialisti, psihologi ali socialni delavci. Lahko pa izoblikujemo tudi posebne skupine, ki nudijo podporo zaposlenim s podobnimi težavami (prav tam, 24-25).

Kontrola in vrednotenje: poročanje in beleženje je priporočljivo za vse primere povezane s stresom. Zaposleni morajo vedeti, kje lahko poročajo o morebitnih stresorjih, tveganjih in rešitvah, brez strahu pred povračilnimi ukrepi. Vrednotenje je bistveno pri merjenju učinkovitosti programa. Vrednotimo z opazovanjem sprememb, s pomočjo povratnih informacij in z opazovanjem zaposlenih pri delu. Organiziramo redne sestanke, preverjamo dane rezultate ter sproti pregledujemo načrt (Di Martino, Mohtar 2001, 25-26). S tem se program ne zaključi. Gre za neprekinjen krog, kjer kontrola in vrednotenje predstavljata osnovo za novi krog (prav tam 2001, 26).

SLIKA 4: NEPREKINJENI KROG (Vir: Di Martino, Mohtar 2001, 26)



7.4. SOLVE izobraževalni program za reševanje psihosocialnih problemov²

ILO je pripravil poseben izobraževalni program SOLVE (stress, tobacco, alcohol, and drugs, HIV/AIDS, violence), za preprečevanje in pomoč pri stresu, uživanju alkohola, tobaka in droge, nasilju in okužbah z virusom HIV.

Poleg opravljanja vsakodnevnih delovnih nalog, bi se morali osredotočiti v organizacijah tudi na skrb za zdravje, vključno s psihosocialnimi problemi. Program je osnovan tako, da omogoča organizacijam vgradnjo programa v njihovo politiko poslovanja in prepreči nadaljnji razvoj teh problemov.

Program ponuja pet različnih tečajev:

Prvi je namenjen managerjem. Je dvourni tečaj, v katerem motivirajo managerje, da uspešno vgradijo SOLVE program v svojo organizacijo. V njem predstavijo celoten učni program, ki je namenjen vrhunskim managerjem.

Drug tečaj je namenjen managerjem na operativni ravni. Sestavljajo ga delavnice, ki vključujejo resnične probleme. Ob koncu tečaja morajo udeleženci sestaviti načrt, ki bo pokazal, kako bodo zamisli programa SOLVE uporabne v organizaciji.

Tretji tečaj je namenjen delavcem in nadzornikom. S pomočjo vaj in skupinskih razprav jim predstavi, kakšen vpliv imajo psihosocialni faktorji na njihovo delo in prosti čas.

Četrty tečaj mikro SOLVE je namenjen tistim, ki so že zaključili s prvimi tremi tečaji. Osredotoči se na vsak posamezen psihosocialni faktor. Z njimi se sooči v treh korakih: prepoznavanje problema, ukrepanje in preprečevanje.

Peti tečaj tečaj, je namenjen direktorju: vključuje nekaj pomembnih elementov za uspešno organiziranje in vodenje s SOLVE metodologijo. Direktor se mora naučiti celotne politike tega programa. Biti mora učitelj in nadzornik celotnega programa.

Program SOLVE je izdelan tako, da se prilagaja organizacijam, le-tega ga lahko same vzdržujejo, prilagajajo novim okoliščinam, zato je učinkovit. Ustanovljen je bil leta 2002 in v letu 2004 pripravljajo izdajo novega razširjenega priročnika.

² (ILO 2003, 2-7) <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/whpwb/solve/intro.pdf>

8. VKLJUČEVANJE SLOVENIJE V MEDNARODNE ORGANIZACIJE ZA VARSTVO PRI DELU

Slovenija je ena najuspešnejših držav na prehodu iz socialističnega v tržno gospodarstvo. Je članica mnogih organizacij, kot so Združeni narodi, Svet Evrope, Svetovna trgovinska organizacija, CEFETA, Organizacija za varnost in sodelovanje v Evropi. V ILO je bila sprejeta leta 1992 in je kot samostojna država sprejela obveznosti do vseh konvencij in priporočil, ki jih je ratificirala nekdanja Jugoslavija. Konvencije ILO so pravno obvezne. Članica WHO (Svetovna zdravstvena organizacija), je Slovenija postala istega leta (<http://www.sigov.si/vrs/slo/o-sloveniji/slovenija-v-svetu.html>).

WHO deluje v okviru Združenih narodov, s sedežem v Ženevi in skrbi za zdravstveno in socialno varnost človeštva (<http://www.celjezdravomesto.net/>). V okviru Ministrstva za zdravje deluje Urad RS za sodelovanje s Svetovno zdravstveno organizacijo. Urad v skladu s pooblastili, sodeluje z drugimi ministristvi, strokovnimi in znanstvenimi ustanovami in strokovnjaki za posamezna področja ter z mednarodnimi vladnimi in nevladnimi organizacijami in z drugimi strokovnimi ustanovami v tujini (<http://www2.gov.si/mz/mz-splet.nsf/0/B0BEDEF51AA321E0C1256B1E004B75D5?OpenDocument>).

Naloge, ki jih opravlja, se nanašajo na sodelovanje z WHO. Sodeluje tudi z drugimi mednarodnimi organizacijami Združenih narodov, z ustreznimi ustanovami in njihovimi strokovnjaki in skrbi za promocijo slovenskega zdravstva. Sodeluje še z domačimi strokovnimi ustanovami (<http://www2.gov.si/mz/mz-splet.nsf/0/F839A8F254C8C7C4C1256B1E004E22E3?OpenDocument>).

Leta 1996 je Slovenija podpisala sporazum o pridružitvi k EU, ki je pričel veljati 1. februarja 1999. S tem mora Slovenija sprejeti evropski pravni red, nacionalne zakone prirediti zakonom EU in prilagoditi svojo politiko evropski (<http://www.sigov.si/vrs/slo/o-sloveniji/slovenija-v-svetu.html>).

Urad za varnost in zdravje pri delu se je povezal z Evropsko agencijo za varnost in zdravje pri delu. Ta je sestavljena iz informacijske mreže in informacijskih točk (Focal Points), vseh držav članic EU in pristopnih članic. Mreža predstavlja bistven del celotne ureditve agencije in igra pomembno vlogo v njeni strukturi. Informacijsko točko določi vlada vsake države, je njen uradni predstavnik ter je odgovorna za varnost in zdravje pri delu. V Sloveniji nosi to odgovornost Urad za varnost in zdravje pri delu. Informacijska točka podpira in spodbuja izmenjavo informacij z organizacijo in koordinira nacionalno informacijsko mrežo (http://agency.osha.eu.int/focal_points/index_en.htm).

Urad za varnost in zdravje pri delu spremlja aktivnosti Evropske agencije ter vzpodbuja zaposlene in organizacije, da se mu pridružijo. Evropska agencija vsako leto pripravi aktivnosti na področju varnosti in zdravja. Vsako leto je izbrana določena tema. V njenem okviru potekajo v državah članicah in pristopnih državah določene aktivnosti, kot so: ocena tveganj in revizija ukrepov, usposabljanje v delavnicah in seminarjih, razstave s področja varnosti in zdravja pri delu, priprava informacijskega gradiva namenjenega osveščanju delavcev in delodajalcev, izvajanje novih preventivnih akcij in promocija zdravja na delovnem mestu (<http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/letak-Stres.pdf>).

9. SKLEP

Stres je v zadnjem času postal prevelik problem, da bi ga lahko reševali sami. Kljub veliki aktivnosti in prizadevanjem mednarodnih organizacij za zdravje in varstvo pri delu, smo še vedno največkrat prepuščeni sami sebi. Zato pripisujemo vedno večji pomen izobraževanju na individualni ravni. Čeprav se obvladovanja stresa lahko naučimo, pa so nekateri ljudje še posebej nagnjeni k doživljanju visokih ravni stresa. Ti ponavadi čutijo še hujše posledice. To je tip osebnosti A. Prepoznamo ga zelo lahko, saj gre za ljudi, ki so zelo tekmovalni, si zmeraj postavljajo kratke roke, so vedno napeti in nekoliko raztreseni, ponavadi so nesigurni vase in potrebujejo nenehne pohvale. Živijo za delo.

Težave in bolezni, ki so posledica negativnega stresa, imajo velik razpon. Od manjših težav pa tja do resnih bolezni, ki ogrožajo zdravje, povzročajo delno ali trajno delovno nesposobnost in se lahko končajo s prezgodnjo smrtjo. Mednje štejemo bolezenske pojave tako telesnega, kot duševnega izvora.

Stres pa ni samo problem posameznika. Redko pomislimo, da vpliva tudi na gospodarstvo in organizacije. Izostanki z dela zaradi bolezni, nesreč, ki so posledice stresa, predčasne upokojitve izkušenih delavcev, ki niso več kos zahtevam. Odhodi z delovnih mest se kasneje lahko odražajo tudi na občinski ravni, kot večja brezposelnost. Uvajanje novih delavcev, stroški, ki se pojavijo pri zaposlovanju, stroški za nadure nadomeščanja odsotnih delavcev ali plače začasno zaposlenih oseb, večji organizacijski napor, stroški za nemoten delovni proces in stroški zdravljenja, so le del stroškov. Tu pa so še drugi, ki so prikriti. Zaradi stresa pade učinkovitost zaposlenih in njihova produktivnost, upade koncentracija, ki povečuje napake pri delu in število nezgod, povzroča počasne in neustrezne odločitve, lahko pa celo izgubo trga. S tem, ko se stres nabira, se večja nezadovoljstvo zaposlenih. Postanejo nestrpni, nervozni in napeti, kar še dodatno poslabša odnose med njimi. Težave rešujejo z alkoholom, drogami, ker v organizacijah za njih ni primerno poskrbljeno.

Ravnanje z ljudmi je velika znanost. Vodstvo podjetja mora najprej poskrbeti za dobro organiziranost ter za urejeno delovno okolje, dobre medsebojne odnose in pozitivno delovno klimo, s tem pa posredno tudi za varnost in zdravje svojih zaposlenih.

Največje bogastvo v organizaciji so zaposleni. Njihovo zdravje, zadovoljstvo, ugodje se odseva v uspešnosti in konkurenčnosti podjetja. Uslužbenci morajo čutiti pripadnost organizaciji in se počutiti pomembne. Čeprav niso na vrhu lestvice, prispevajo k dobrim poslovnim rezultatom in, ne glede na funkcijo, ki jo imajo v organizaciji, jo vedno zastopajo, po svojih najboljših močeh. Pri tem ne pozabimo povedati, da govorimo o zaposlenih, polnih delovnih moči in zdravja, ne pa o tistih, ki iščejo izhod iz neugodnih delovnih razmer v bolezni, ki poleg podjetja prizadene predvsem njih in njihove svojce. Dolgotrajna odsotnost slabša delavčevo socialno stanje ter njegovo napredovanje, saj med odsotnostjo izgublja stik s svojim delom, sodelavci in delovnim okoljem.

Ob porastu absentizma vodstvo ne sme čakati, da se bo odstotek bolezenske odsotnosti tako zvišal, da bo organizaciji povzročal organizacijske težave in visoke stroške. Bolj smiselno kot odpuščati, je izboljšati pogoje dela ter vplivati na spremembo vrednot in navad zaposlenih. Pred tem je treba izračunati stroške tovrstnih ukrepov ter upoštevati, da bodo kratkoročno najbrž višji od stroškov

absentizma, na dolgi rok pa bodo zagotovo imeli pozitiven izid. Njihov vpliv se namreč ne bo odražal le v zmanjšanem odstotku bolezenske odsotnosti, ampak bo povečal zadovoljstvo zaposlenih.

Zdravstveni absentizem ima vpliv tudi na ceno delovne sile v podjetju ter na ceno proizvodov, s tem pa tudi na konkurenčno sposobnost.

Sindikati si prizadevajo za dosledno uresničevanje preventivnih ukrepov ter ukrepov varstva pri delu, ki vplivajo na zmanjšanje bolezenske odsotnosti. Borijo se proti številnim administrativnim ukrepom, s katerimi država nenehno zmanjšuje pravice delavcev med odsotnostjo. Z njimi hočejo delavce prisiliti v vedno večjo storilnost in čim manjšo odsotnost z dela.

Delavci v precepu med državo in delodajalci, zaradi strahu pred brezposelnostjo, delajo prekomerno, za minimalno plačo in v slabih delovnih razmerah, brez najmanjše možnosti za uveljavljanje svojih pravic. Neustrezna zakonodaja borbo med temi nasprotujočimi interesi, le še spodbuja. Naš zakon o varnosti in zdravju pri delu sicer ščiti delavce, vendar pa ga veliko naših podjetij le delno ali pa sploh ne upošteva.

Stres na delovnem mestu bi lahko uspešno izkoreninili, če bi program obvladovanja in preprečevanja, vgradili v celotni družbeni sistem. Spremeniti bi morali način dela v organizacijah, z večjim poudarkom na managementu človeških virov, pri prijavih na razpise za nova delovna mesta, v večji meri upoštevati mnenje psihologa, delodajalci bi se morali zavedati, da so zaposleni njihova konkurenčna prednost, usposobiti bi morali inšpektorje, ki bi bili sposobni nadzorovati, bodočo delovno silo pa začeti izobraževati v tej smeri že v šoli. Spremeniti in poenostaviti bi morali tudi uporabo zakonov, predvsem pa preprečiti njihovo kršenje. Šele ko bi tak program stekel, bi ga lahko začeli uporabljati na individualni ravni.

Svetovna zdravstvena organizacija je zdravje opredelila kot: »Ne samo odsotnost bolezni, nemoči ali slabosti, ampak tudi kot fizično, psihično in socialno ugodje« (Levi, Levi 1999, 79). Takšna opredelitev je skoraj neuresničljiva, kljub temu pa nam lahko služi kot osnovna misel pri uresničevanju cilja, izkoreniniti stres.

Obvladovanje absentizma v sodobnem svetu se vedno bolj spreminja v borbo med delavci, delodajalci, sindikati in državo.

Tehnike sproščanja, predvsem pa meditacija, sodijo med pomembne načine obvladovanja stresa. Sodoben človek se mora znati prilagajati spremembam. Spremembe mora vzeti kot nekaj pozitivnega. Naučiti se mora pozitivnega razmišljanja, samozavesti, zaupanja vase ter odprtosti do ljudi. Ne sme se prepuščati strahu. Pomembno je, da zna prisluhniti sočloveku, da ne varčuje s pohvalo, da spoštuje mnenje drugih. Najpomembneje pa je, da zna prositi za pomoč in da zna odločno in ob pravem času reči »NE«.

10. POVZETEK

Stres je že od nekdaj obstajal. V kameni dobi je omogočil preživetje našim prednikom, danes pa nam. V preteklosti se je organizem lažje prilagajal spremembam, ki takrat še niso bile tako pogoste in velike in se uspešneje odzival na stresorje. Danes pa sta znanost in tehnologija že tako napredovali, da spremembam le še s težavo sledimo. Tako se v nas kopiči vse več stresa, ki je v bistvu le naša obramba in odziv na spremembe in nevarnosti.

Stres je postal glavna sestavina našega poklicnega in družinskega življenja. Vzroke lahko najdemo v našem delovnem okolju, delovnih pogojih in v nas samih, njegove posledice pa so ogromne in uničujoče tako za posameznika, kot za organizacije in družbo. Organizacije se spopadajo z njim na dva načina, s stresnim managementom in s spremembami v organizaciji. Posamezniki pa so prepuščeni lastni presoji, čeprav vedno več organizacij vključuje telesno aktivnost v delovni čas.

Na tržišču najdemo različne rešitve za obvladovanje stresa. Te so namenjene predvsem preventivi. Ene imajo pozitiven učinek, druge pa lahko poslabšajo situacijo, če se jih ne lotimo dovolj skrbno in premišljeno. Vendar pa je danes stres že tako razširjen, da bi potrebovali popolni kurativni poseg, ki bi obsegal globalno zdravljenje celotne družbe. Stres smo iz nevarnosti v naravi, ki so grozile pračloveku, uspeli prenesti še v šole. Otroci se že v rani mladosti srečujejo s pritiski in s stresom, v poslovnem svetu pa je postal celo neizogiben.

Osnovni in hkrati tudi najpomembnejši pravni okvir v EU je Direktiva Sveta iz leta 1989. Ta nalaga delodajalcem polno odgovornost za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev ter preprečevanje ogroženosti zaposlenih pri delu, vključno z učinki stresa. Slovenija mora kot polnopravna članica slediti tej zakonski ureditvi. Naš zakon o varnosti in zdravju pri delu sicer ščiti delavce, vendar pa ga veliko naših podjetij le delno ali pa sploh ne upošteva. Velik del krivde za tako stanje, nosi naš pravosodni sistem, ki kršiteljem le redko učinkovito stopi na prste. Ker pa je pravna država pogoj za vključitev v EU, obstaja upanje, da se bodo razmere na tem področju spremenile. Pod hudim pritiskom so tudi delavci, ki zaradi strahu pred brezposelnostjo delajo prekomerno, za minimalno plačo in v slabih delovnih razmerah, brez najmanjše možnosti za uveljavljanje svojih pravic.

O stroških, ki jih povzroča stres, imajo strokovnjaki različna mnenja. Nekateri se strinjajo, da je za to odgovorna izključno, ali pa vsaj delno, država. Dejstvo pa je, da jih je zelo težko oceniti, saj večina temelji na ugibanjih in bremenijo tako državo, kot organizacije in posameznike.

Države EU se prav tako srečujejo s problemom stresa. Razdelimo jih lahko na tri skupine, ki se med seboj znatno razlikujejo. Države severne Evrope imajo izoblikovano dobro podporo za zaposlene. Druga skupina so Grčija, Španija in Portugalska, kjer so delovni pogoji nekoliko slabši. Z največjimi problemi pa se soočajo Irska, Italija in Francija. Evropska unija si nenehno prizadeva za uvajanje globalnega pristopa k zagotavljanju ugodja pri delu, krepí kulturo preprečevanja tveganj s kombinacijo različnih političnih instrumentov, kot so zakonodaja, socialni dialog, ter z raznimi ukrepi, kot je krepitev sodelovanja vseh sodelujočih na področju varnosti in zdravja pri delu.

V Mednarodni organizaciji dela so se lotili stresa tako, da so izoblikovali program, ki ga je mogoče prilagajati posameznim organizacijam. Ta program lahko potem, ko ga osvojijo, prilagajajo lastnim potrebam. Ni pa namenjen le stresu, temveč tudi drugim psihosocialnim tveganjem.

Slovenija uspešno sodeluje na področju varstva in zdravja pri delu z drugimi mednarodnimi organizacijami. Leta 1992 je postala članica MDO in SZO leta 1999 pa je začela tesneje sodelovati tudi z Evropsko agencijo za varnost in zdravje pri delu.

Ključne besede:

Stres;

stopnje stresa;

stres in zdravje;

stres na delovnem mestu;

vzroki za stres (upravljalni stresorji, fizični stresorji, psihološko – socialni stresorji);

stresni management;

ergonomija;

premagovanje stresa (wellnes, antistresni programi, meditacija, telesna aktivnost, prehrana);

Zakon o varnosti in zdravju pri delu;

stroški posledic stresa;

EUOSHA (The European Agency for Safety and Health at work);

ILO (International Labour Organisation);

SOLVE program;

Slovenija in mednarodne organizacije za varstvo pri delu.

11. ABSTRACT

Stress has always existed. It helped to survive our ancestors in the Stone Age and today stress is helping us to live. In the past our organism didn't have difficulties to adjust because the changes weren't so big and frequent. Their reactions to stressors were better than ours today. The science and modern technology have improved so much that we can hardly follow the flow. We accumulate stress day by day but in fact stress is just the way to protect ourselves and the way we respond to the danger and changes.

Stress has become the main part of our everyday life. We can find causes of work related stress in working environment, working conditions and within ourselves. Its consequences are huge and destructive for individuals, organizations and the whole society. There are two ways organizations can cope with stress. These are stress management and organizational changes. Workers are usually left to decide using their own judgment. But nowadays more and more organizations decide to include physical activities in the work schedule.

There are many different solutions available. They teach people how to cope with stress but are usually designed just for prevention. Some of them have a positive effect; some of them can even aggravate the situation when not tackled carefully and cautiously. Stress is so extended that we need a complete curative intervention that contains a global treatment of our society. We have even managed to transmit stress to schools. From the young age children have to face stress and in business it has become inevitable.

The basic and the most important legal framework in the European Union is the Framework Directive. Under this Directive employers have a duty to ensure the safety and health of workers and the prevention of jeopardy of workers, including the risk of stress. Slovenia will soon become a full member of EU and has to follow its legal regulations. Our law protects the workers but many organizations are not taking it into a consideration. The blame is on our legal system because it rarely deals with the lawbreakers. Constitutional state is a basic condition to join the EU so there is still hope that the circumstances will change. The workers are under a lot of pressure. Because they feel fear of unemployment they work excessive hours for minimal salary in bad working conditions and without a slight chance to assert their rights.

Experts have different opinions about stress costs. Some agree that the government should take over at least some responsibilities if not all of them. But the fact is that it's really hard to estimate them, because most of them are based on surmises and they are putting up a great load on the government, organizations and individuals.

The European Union countries have to take action for the stress problem as well. We can divide them into three groups with a clear north and south division. Within the first group we have the northern European countries that have a good supportive infrastructure for employees. Within the second group we have Greece, Spain and Portugal where working conditions are at more risk. While in Italy, France and Ireland exist although problems. European Union strives hard to initiate into global accession to assure wellbeing at workplace, strengthens the prevention of risks with a combination of different political instruments like legalization, social dialog, and invigorates the collaboration of all the participators on the field of safety and health at workplace.

The International labor organization has tackled stress by creating a program which can be adapted to a particular organization. This program can be adjusted to the need of the particular organization, when it has been conquered. It is not designed just for stress but also for other psychosocial risks.

Slovenia is successfully collaborating in the field of safety and health at work with other international organizations. In 1992 Slovenia became a member of ILO and WHO and in 1999 began to work closely with the European agency for safety and health at work.

Key words:

Stress;

Stress at work;

Stress levels;

Stress and health;

Work-related stress;

Work related stressors (management stressors, physical stressors, psychological and social stressors);

Stress management;

Ergonomia;

Coping with stress (wellness, anti-stress programs, meditation, physical exercise, alimentation);

Costs of work related stress;

Occupational Health and safety Act;

EUOSHA (The European Agency for Safety and Health at work);

ILO (International Labour Organisation);

SOLVE program;

Slovenia and the International Organisations for Safety and Health at Work.

12. DODATKI

12.1. Literatura

1. Bandur Simona. (20.10.2003). *Metka Teržan, urad za varnost in zdravje pri delu. Tekmovanje med zaposlenimi in s tem tudi pritisk nanje je vse večji*. Delo. [online], 13 odstavkov. Dostopno na: <http://www.obalnokadrovskodrustvo.si/DELOVA%20BORZA%20DELA.htm> [24. 10. 2003].
2. Bilban, Marjan. (2002). *Obremenitve in škodljivosti na delovnem mestu*. [online] Dostopno na: <http://fides.fe.uni-lj.si/zdravje/zivljenje/obremenitve.html> [15.5. 2003].
3. Brajša Pavao. 1996. *Sedem skrivnosti uspešnega managementa*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
4. Brewer Sarah. 1999. *The ultimate stress buster*, London: Ebury Press
5. Carnegie Dale, Stuart R. Levine in Michael A. Crom. 1995. *Kako uspešno vodimo ljudi*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
6. Cecić Erpič, Saša. (2004). *Kako se učinkovito spoprijeti s stresom*. [online] Dostopno na: http://med.over.net/za_bolnike/bolezni_clanki/stres_clanek_4.htm [22.5.2003]
7. Davidson Jeff. 1997. *The complete idiot's guide to managing stress*. New York: Alpha books.
8. Di Martino, Vittorio in Mohtar Musri. (2001). *Guidance for prevention of stress and violence at the workplace*. [online] Dostopno na: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/papers/malaysia/guide.pdf> [22.1.2004].
9. Evans Roger in Peter Russel. 1992. *Ustvarjalni manager*. Ljubljana: Alpha Center.
10. George Jennifer M. in Gareth R. Jones. 1996. *Understanding and managing organizational behavior*. USA: Addison – Wesley Publishing Company.
11. Goleman Daniel. 2001. *Čustvena inteligenca na delovnem mestu*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
12. Grad O., Z. Čebašek Travnik, M. Močnik Bučar in B. Milač. (1999). *Zdravnik proti stresu in izgorevanju*. [online] Dostopno na: <http://www.mf.uni-lj.si/isis/isis99-05/html/grad46.html> [7.1.2004].
13. Grundeman R. in T. van Vuuren. 1997. *Preventing Absenteeism at the Workplace: European Research Report*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
14. Hoel, Helge, Kate Sparks in Cary L. Cooper. (2001). *The costs of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment*. Geneva: International Labour Organisation [online] Dostopno na: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/whpwb/econo/costs.pdf> [29.9.2003].
15. Horvatin, Barbara. (2003). *Kaj je stres?* [online]. Dostopno na http://med.over.net/za_bolnike/bolezni_clanki/stres_clanek_1.htm [15.5. 2003].
16. Hrašovec, Bogomil. (2001). *Medicinski vidik ocene delovnega mesta*. [online] Dostopno na: http://www.zzv-ce.si/okolje_in_mi/ocena_del_mesta.php [15.5. 2003].
17. Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU in avtorji. 1994. *Slovar slovenskega knjižnega jezika*, urednik dr. A. Bajec. Ljubljana: DZS.

18. Kezele Adrian Predrag. 1995. *Transcendentalna meditacija – korak naprej*. Maribor: Center za transcendentalno meditacijo.
19. Kezele, P. Adrian (2000) *Meditacija*. [online] Dostopno na: <http://www.dvostrukaduga.hr/page/meditacija.htm> [4. 10.2003].
20. Kocmur, Helena. (6.1.2003). Varnost in zdravje na delovnem mestu, pogovor z Markom Mišem. »Mehanične« nevarnosti se umikajo bolj prefinjenim: stresu, tesnobi, strahu. Delo. [online], 8 odstavkov. Dostopno na: <http://www.obalnokadrovskodrustvo.si/DELOVA%20BORZA%20DELA.htm> [24. 10. 2003].
21. L.,V. (20. 10. 2003). *Naj nas ne premami zlata kletka*. Delo [online], 8 odstavkov. Dostopno na: <http://www.obalnokadrovskodrustvo.si/DELOVA%20BORZA%20DELA.htm> [24. 10. 2003].
22. Levi, Lennart in Inger Levi. (1999). Guidance on work-related stress »Spice of life – or kiss of death?«. EU: European Commission: Directorate for Employment and Social affairs [online] Dostopno na: http://europa.eu.int/comm/employment_social/health_safety/publicat/stress_en.pdf [28.8.2003].
23. Looker, Terry in Olga Gregson. 1993. *Obvladajmo stres kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
24. Luban-Plozza, Boris in Ugo Pozzi. 1994. *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS.
25. Maheshwarananda, Pramahans, Swami. 2000. *Sistem Joga v vsakdanjem življenju*, Dunaj: Ibero Verlag European University Press
26. Maslach Christina in Michael P. Leiter. 2002. *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
27. Newhouse Peter. 2000. *Življenje brez stresa*, Ljubljana: Tomark
28. Phillips Nicola.1995. *Motivating for change: How to manage employee stress*. London: Pitman Publishing.
29. Pokorn Dražigost. 1997. *Uravnotežena prehrana. V: Prehrana vir zdravja*, urednik J. Lajovic. Ljubljana: Društvo za zdravje srca in ožilja Slovenije.
30. Polonca Kocijančič. 2003. *Asane na delovnem mestu vstanite in se razgibajte*. Joga v vsakdanjem življenju oktober (14), 4-5.
31. Raber Merrill F. in George Dyck.1992. *Duševna vitalnost in čilost*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
32. Cecić Erpič Saša. (2003). *Kako se učinkovito spoprijeti s stresom*. [online] Dostopno na: http://med.over.net/za_bolnike/bolezni_clanki/stres_clanek_4.htm [16.5.2003].
33. Sauter S., L. Murphy, M. Colligan, N. Swanson, J. Hurrell Jr., R. Sinclair, P. Grubb, L. Goldenhar, T. Alterman, J. Johnston, A. Hamilton, Julie T. (1999), *Stress at work*. [online] Dostopno na: <http://www.cdc.gov/niosh/pdfs/stress.pdf> [10.5.2003].
34. Schmidt Aleksander. 2001. *Najmanj kar bi morali vedeti o stresu*. Ljubljana: Kmečki glas.
35. Selič Polona. 1999. *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
36. Somavia, Juan. (2004). About the ILO: Mandate. [online] Dostopno na: <http://www.ilo.org/public/english/about/index.htm> [23.9.2003].
37. Stanković, Tanja. (21.4.2003). *Ergonomski program General Motors »Varnost na delovnem mestu mora biti naša prioriteta«*. Delo [online], 12 odstavkov. Dostopno na: <http://www.obalnokadrovskodrustvo.si/DELOVA%20BORZA%20DELA.htm> [24. 10. 2003].

38. Stanković, Tanja. (24.2.2003). *Vadba v službi. Fitnes in joga kar v sejni sobi*. Delo. [online], 8 odstavkov. Dostopno na: <http://www.obalnokadrovskodrustvo.si/DELOVA%20BORZA%20DELA.htm> [24. 10. 2003].
39. Stanković, Tanja. (24.2.2003). *Zdravi zaposleni so bolj zadovoljni in manjkrat odsotni*. Delo. [online], 10 odstavkov. Dostopno na: <http://www.obalnokadrovskodrustvo.si/DELOVA%20BORZA%20DELA.htm> [24. 10. 2003].
40. Stevens Paul. 1995. *Beating job burnout*. Lincolnwood (Chicago): NTC Publishing Group.
41. Tangri Ravi. 2003. *Stress costs stress-cures*. USA: Trafford.
42. Tekavčič–Grad, Onja. (2003). *Stres in kako ga obvladati*. [online] Dostopno na: http://med.over.net/za_bolnike/bolezni_clanki/stres_clanek_3.htm [15. 5. 2003].
43. Teržan, Metka. (2002). *Stres na delovnem mestu: dobro se počutim, delo mi je v veselje! (Preprečujmo stres na delu)*. [online] Dostopno na: http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/publikac/Stres_na_delovnem_mestu.pdf [15.11. 2003].
44. Teržan M., S. Žebovec, J. Žagar, E. Stergar, V. Bizovičar, B. Ružič, B. Skulj Schwinger, L. Böhm in A. Jug. (2000). [online] Dostopno na: <http://www.gov.si/mddsz/uvzd/publikac/knjizice/knjizice.htm#delodajalci> [3.11.2003].
45. Teržan M., S. Žebovec, J. Žagar, V. Švab, E. Stergar, V. Bizovičar, B. Ružič in B. Skulj Schwinger (2000). *Varnostna knjiživa za delavke in delavce*. [online] Dostopno na: <http://www.gov.si/mddsz/uvzd/publikac/knjizice/knjizice.htm#delavci> [3.11.2003].
46. Treven Sonja. (1998). *Management človeških virov*, Ljubljana: GV
47. Trstenjak Anton. 1979. *Psihologija dela in organizacije*. Ljubljana: Dopisna delavska univerza univerzum.
48. Tyrer, Peter. 1987. *Kako živeti s stresom*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
49. Volčič, Nace. (5.6. 2003). *Zdrava organizacija – nizka stopnja absentizma in poškodb pri delu*. Finance. [online], 8 odstavkov. Dostopno na: <http://www.finance-on.net/show.php?id=49759> [19.6. 2003].
50. Žepič, Mateja. (2003). *Ergonomija delovnega mesta*. [online] Dostopno na: <http://web.s-gim.kr.edus.si/projekti/ucenje/ergonomija> [19.5. 2003].
51. Žepič, Mateja. (2003). *Splošno o ergonomiji*. [online] Dostopno na: http://web.s-gim.kr.edus.si/projekti/ucenje/ergonomija/splosno_o_ergonomiji.htm [19.5. 2003].

12.2. Viri

1. Cambridge dictionary online. (2004). Wellness [online] Dostopno na: http://dictionary.cambridge.org/define.asp?key=well*1+0&dict=a [26.1.2004]
2. Celje zdravo mesto. (2004). Projekt zdrava mesta. [online] Dostopno na: <http://www.celjezdravomesto.net/> [20.2.2004].
3. Center vlade RS za informatiko. (2003). Slovenija v svetu. [online] Dostopno na: <http://www.sigov.si/vrs/slo/o-sloveniji/slovenija-v-svetu.html> [12.2.2004].
4. Dolenjske toplice, Krka-zdravilišča (2004). Programi za dušo in telo. [online] Dostopno na:
5. Ekonomsko ogledalo. (7. 1999). Absentizem. [online] Dostopno na: <http://www.sigov.si/zmar/arhiv/og0799/eosl0799.html#idr> [2.2.2004]
6. Engineering Employer`s Federation. (2001). Managing stress at work guide. [online] Dostopno na: http://www.eef.org.uk/Downloads/_EEF%20Managing%20Stress%20at%20Work%20Guide%20-%20Protected.pdf [Maj 17, 2003].
7. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2002). Dejstva 22: Stres na delovnem mestu. [online] Dostopno na: <http://www.gov.si/mddsz/uvzd/stres/facts22.pdf> [15.5, 2003].
8. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2002). Dejstva 23: Mobbing (Nasilje na delovnem mestu) [online] Dostopno na: <http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/facts23.pdf> [5.1. 2004].
9. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2002). Letak: Evropski teden varnosti in zdravja pri delu: obvladajmo stres. <http://www.sigov.si/mddsz/uvzd/stres/letak-Stres.pdf> [17.5. 2003].
10. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2003). Dejstva 24: Nasilje na delovnem mestu. [online] Dostopno na: <http://www.gov.si/mddsz/uvzd/stres/facts24.pdf> [15.5. 2003].
11. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2003). Dejstva 39: Povzročitelji preobčutljivosti dihal. [online] Dostopno na: <http://vzd.gov.si/et2003/gradivo/Facts39.pdf> [13.1.2004].
12. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2003). Dejstva 35: Obveščanje o nevarnih snoveh. [online] Dostopno na: <http://vzd.gov.si/et2003/gradivo/Facts35.pdf> [13.1.2004].
13. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2004). Director`s corner. [online] Dostopno na: http://agency.osha.eu.int/director_corner/index_en.htm [12.2. 2004].
14. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu. (2004). Focal Points. [online] Dostopno na: http://agency.osha.eu.int/focal_points/index_en.htm [23.2.2004].
15. GeoSalud (2000). Guia para la prevención del estrés laboral. [online] Dostopno na: http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estres_laboral.htm [12.8.2003]
16. Grad Anton, Leeming Henry. 1994. *Slovensko - angleški slovar*. Ljubljana: DZS
17. Grad Anton, Ružena Škerlj in Nada Vitrovič. 1994. *Veliki angleško - slovenski slovar*. Ljubljana: DZS
18. Grad Anton. 1999. *Špansko - slovenski slovar*. Ljubljana: DZS
19. Hotel Palace (2004). Medicinski lepota center. [online] Dostopno na: http://www.hotelipalace.si/SI/terme/medicinski_center/index.php [16.12.2003].
20. Housing. (2004). Iztresti stres iz delovnih okolij. [online] Dostopno na: http://www.housing.si/sem_27.htm [27.6.2003].

21. <http://www.krka-zdravilisce.si/si/dolenjske/balnea/?v=ProgramiWellnescentraBalnea> [16.12.2003].
22. Kanal Mladih. (2004). Prehranska piramida. [online] Dostopno na: http://www.kanalmladih.com/v3_default.asp?l1=5&l2=8&l3=&l4=&vec=nasveti&id=826 [22.12.2003].
23. Komisija evropskih skupnosti. (2002). Sporočilo komisije. Prilaganje delovnim in družbenim spremembam: nova strategija skupnosti glede varnosti in zdravja pri delu v letih 2002-2006. [online] Dostopno na: http://vzd.gov.si/Strategija_do_leta_2006.pdf [21.2.2004].
24. Komunike. (2004). Motivacija in osebna rast. [online] Dostopno na: <http://www.komunikeweb.net/> [27.6.2003].
25. Mednarodna organizacija dela. (2000). Developing a manual on the prevention on work-related stress. [online] Dostopno na: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/stress/prevpgm.htm> [17.9.2003].
26. Mednarodna organizacija dela. (2001). Safe work: What is workplace stress? [online] Dostopno na: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/stress/whatis.htm> [17.9.2003].
27. Mednarodna organizacija dela. (2003). SOLVE Addressing Psychosocial problem sat work. [online] Dostopno na: <http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/whpwb/solve/intro.pdf> [12.1.2004].
28. Ministrstvo za zdravje Republike Slovenije. (2004). Naloge urada. [online] Dostopno na: <http://www2.gov.si/mz/mz-splet.nsf/f1?OpenFrameSet&Frame=main&Src=/mz/mz-splet.nsf/0/B0BEDEF51AA321E0C1256B1E004B75D5?OpenDocument> [24.2.2004].
29. Ministrstvo za zdravje Republike Slovenije. (2004). Urad za sodelovanje s Svetovno zdravstveno organizacijo. [online] Dostopno na: <http://www2.gov.si/mz/mz-splet.nsf/f1?OpenFrameSet&Frame=main&Src=/mz/mz-splet.nsf/0/B0BEDEF51AA321E0C1256B1E004B75D5?OpenDocument>. [24.2.2004].
30. National institute for occupational safety and health. (2002). Stress at work [online] Dostopno na: <http://www.cdc.gov/niosh/stresshp.html> [11.5. 2003].
31. Nobis. (2004). Ergonomija. [Online] Dostopno na: <http://nobis-si.com/ergonomija.htm> [27.10.2003].
32. Novi-zagreb.com. (2004). Ergonomija. [online] Dostopno na: http://www.novi_zagreb.com/sikjurit/ergonomija [21.5.2003].
33. Pedagoška fakulteta Maribor. (2001). Kaj je ergonomija? [online] Dostopno na: http://www.pfmb.uni-mb.si/didagradiva/nastopi/didrac2/00/1ergonomicno_delovno_mesto.htm [20.5.2003]
34. Statistični urad RS. (2003). 10.1. Izdatki za socialno zaščito, 10.2. Izdatki za socialne prejemke po področjih. [online] Dostopno na: http://www.stat.si/letopis/index_vsebina.asp?poglavje=10&leto=2003&jezik=si
35. Terme Maribor (2004). Wellness Spa center hotel Habakuk. [online] Dostopno na: (http://www.termemb.si/ie/Slovensko/Habakuk/Habakuk__wellnes/habakuk__wellnes.html) [16.12.2003].
36. Workstress net. (2004). Stress – workload – well-being: The European view. [online] Dostopno na: <http://www.workstress.net/whatis.htm> [3.12.2003].
37. Zdravilišče Laško (2004). Zdravje in lepota. [online] Dostopno na: <http://www.zdravilisce-lasko.si/set.htm> [16.12.2003].
38. Zdravilišče Radenci (2004). Wellness program za sprostitvev, užitek, dobro počutje. [online] Dostopno na: <http://www.radenska-zdravilisce.si/slo-rade-index.asp> [16.12.2003].

39. Zdravilišče Rogaška (2004). Sprostitveni programi. [online] Dostopno na: <http://www.rogaska-medical.com/> [16.12.2003].
40. Združenje svetov delavcev slovenskih podjetij /Uradni list RS, št. 56-2652/1999 (1999). Zakon o varnosti in zdravju pri delu. [online] Dostopno na: <http://www.delavska-participacija.com/html/zvzd.html> [27.1.2004].

12.3. Priloge

Priloga 1:

TABELA 1 KAZALCI ZAČASNE ODSOTNOSTI Z DELA PO VZROKIH (VIR: URAD ZA STATISTIKO RS, POPIS 2002 tabela 10.5

http://www.stat.si/letopis/index_vsebina.asp?poglavje=10&leto=2003&jezik=si

	1995	1998	1999	2000	2001	2002
Skupaj (brez nosečnosti in poroda)						
Primeri bolniške odsotnosti	814207	776514	812863	788501	782944	787640
Dnevi bolniške odsotnosti	12642873	10861435	10741631	10672966	10649920	11051726
Povprečno trajanje bolniške odsotnosti	15,5	14,0	13,2	13,5	13,6	14,0
Poškodbe pri delu						
Primeri bolniške odsotnosti	36708	38584	41074	40417	40270	40779
Dnevi bolniške odsotnosti	942845	919641	976853	970934	970297	996429
Povprečno trajanje bolniške odsotnosti	25,7	23,8	23,8	24,0	24,1	24,4
Poklicne bolezni						
Primeri bolniške odsotnosti	135	145	122	137	114	96
Dnevi bolniške odsotnosti	6235	6146	4092	3240	2090	2987
Povprečno trajanje bolniške odsotnosti	46,2	42,4	33,5	23,6	18,3	31,1

TABELA 2: ODHODKI ZDRAVSTVENIH SKUPNOSTI ZA ZDRAVSTVENE STORITVE (VIR: URAD ZA STATISTIKO RS, POPIS 2002, tabela 10.6

http://www.stat.si/letopis/index_vsebina.asp?poglavje=10&leto=2003&jezik=si

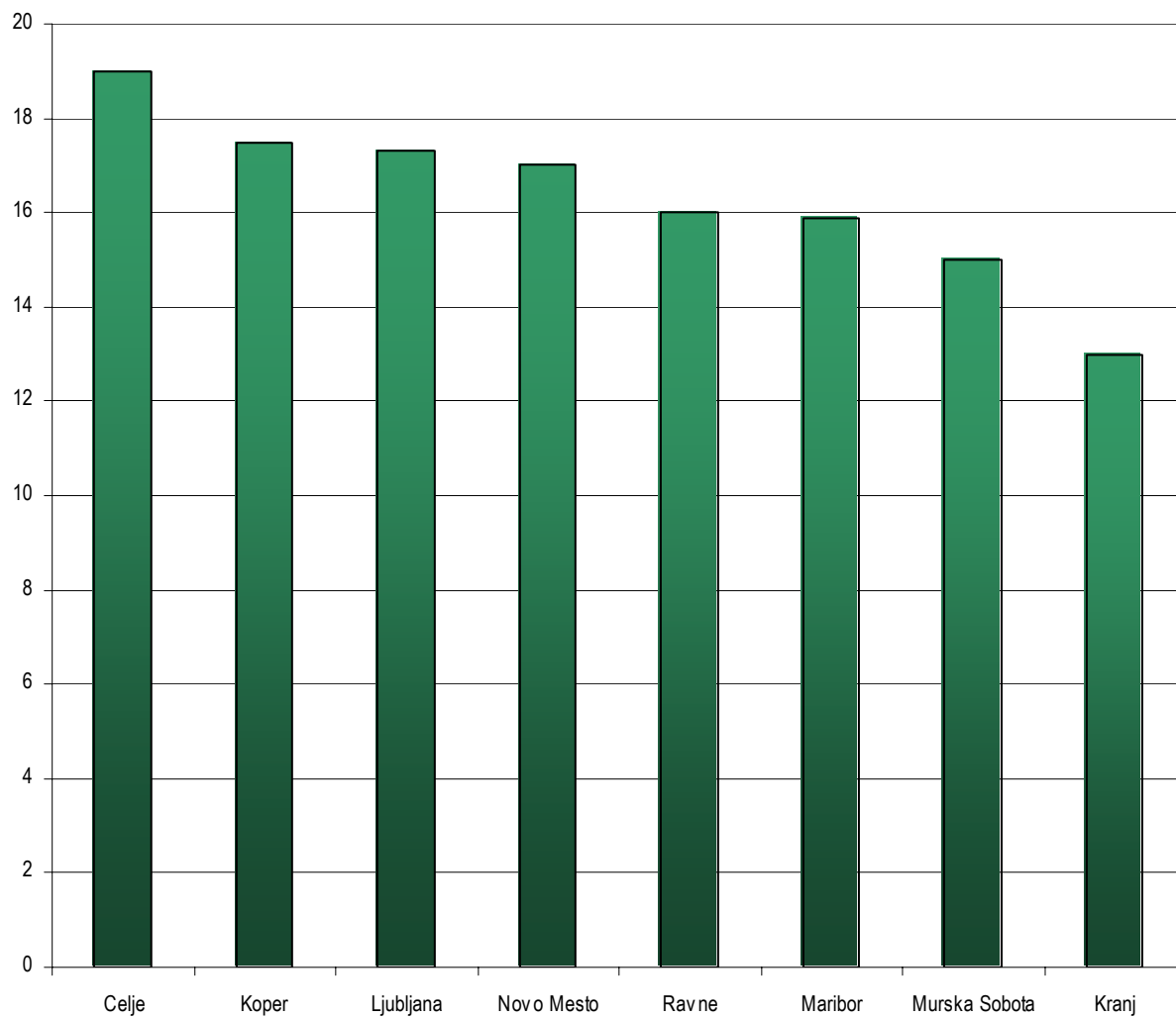
	1990	1995	1998	1999	2000	2001	2002
Splošno ambulantno in dispanzersko zdravljenje	2005	24078	37978	42436	47908	52831	59927
Specialistično ambulantno zdravljenje	1256	15725	20549	22753	26361	33392	37856
Bolnišnično zdravljenje	4314	48773	72553	80697	92441	105567	114668
Zdraviliško zdravljenje	269	1506	2702	2932	3517	3981	3401
Zdravila in injekcije	1047	21203	29489	32636	37326	46265	51650
Zobna nega in zobna protetika	764	6727	9975	11374	13440	16081	16415
Prevozi z reševalnimi in drugimi vozili							
- zasebni prevozi	142	1231	1926	2292	2747	3061	2825
Drugi odhodki	279	24205	33323	33984	36612	42758	49553
Od tega:							
- nadomestila odsotnosti	...	15905	20483	20552	22737	28947	34895
- ortopedski pripomočki	...	4506	6039	6793	7500	8088	9142
SKUPAJ	10076	143448	208495	229104	260352	303936	336295

**TABELA 3: POŠKODBE PRI DELU 2002 v 1000 (VIR: URAD ZA STATISTIKO RS, POPIS 2002
tabela 10.9, http://www.stat.si/letopis/index_vsebina.asp?poglavje=10&leto=2003&jezik=si)**

skupaj	Poškodbe pri delu				Smrtni primeri	
	moški	zaposleni moški	ženske	zaposlene ženske	število	zaposlenih oseb
25792	18855	43,4	6937	19,5	32	0,4

Priloga 2:

**GRAF 2: ŠTEVILO KOLEDARSKIH DNI, IZGUBLJENIH ZARADI BOLNIŠKEGA STALEŽA NA ZAPOSLENO OSEBO PO ZDRAVSTVENIH REGIJAH V LETU 2001
(VIR STATISTIČNI LETOPIS RS 2003)**



Priloga3:

TABELA 3: PORAST IZDATKOV ZA ZDRAVSTVENO VARSTVO V OECD (VIR: <http://www.oecd.org/dataoecd/22/11/1934663.pdf?channelId=34487&homeChannelId=33717&fileTitle=Health+02+Tables+and+Graphs>, Stran 1)

Država	Realni porast na glavo prebivalca 1990 – 2000 (%)		Izdatki za zdravstveno varstvo kot % BDP		
	Izdatki za zdravstveno varstvo	BDP	1990	1998	2000
Avstrija	3.1	1.8	7.1	8.0	8.0
Belgija	3.5	1.8	7.4	8.5	8.7
Kanada	1.8	1.7	9.0	9.1	9.1
Češka	3.9	0.1	5.0	7.1	7.2
Danska	1.7	1.9	8.5	8.4	8.3
Finska	0.1	1.8	7.9	6.9	6.6
Francija	2.3	1.4	8.6	9.3	9.5
Nemčija	2.2	0.2	8.7	10.6	10.6
Grčija	2.8	1.9	7.5	8.7	8.3
Madžarska ^a	2.0	2.7	7.1	6.9	6.8
Islandija	2.9	1.6	7.9	8.3	8.9
Irska	6.6	6.4	6.6	6.8	6.7
Italija	1.4	1.4	8.0	7.7	8.1
Japonska	3.9	1.1	5.9	7.1	7.8
Koreja	7.4	5.1	4.8	5.1	5.9
Luksemburg ^b	3.7	4.5	6.1	5.8	6.0
Mehika	3.7	1.6	4.4	5.3	5.4
Nizozemska	2.4	2.3	8.0	8.1	8.1
Nova Zealandija	2.9	1.5	6.9	7.9	8.0
Norveška	3.5	2.8	7.8	8.5	7.5
Poljska	4.8	3.5	5.3	6.4	6.2
Portugalska	5.3	2.4	6.2	8.3	8.2
Slovaška		4.0		5.9	5.9
Španija	3.9	2.4	6.6	7.6	7.7
Švica	2.5	0.2	8.5	10.6	10.7
Velika Britanija	3.8	1.9	6.0	6.8	7.3
ZDA	3.2	2.3	11.9	12.9	13.0
Povprečje OECD^{c,d}	3.3	2.2	7.2	8.0	8.0
Povprečje EU	3.1	2.3	7.4	8.0	8.0

(a) Madžarska: 1991-2000.

(b) Luksemborg in Poljska: 1990-1999.

(c) V Povprečju za OECD manjkajo ocene za leto 1990 za Slovaško

(d) Neponderirano povprečje.

Za Švedsko in Turčijo novejši podatki niso na razpolago.

TABELA 4: POVPREČNA BOLEZENSKA ODSOTNOST DELAVCEV V % PO STAROSTNIH SKUPINAH V OBDOBJU OD 1983 DO 2001 (VIR:GRUNDEMAN R., VAN VUUREN T.: PREVENTING ABSENTEEISM AT THE WORKPLACE, EUROPEAN RESEARCH REPORT, EUROPEAN FOUNDATION FOR THE IMPROVEMENT OF LIVING AND WORKING CONDITIONS. DUBLIN, 1997, Stran 15)

Država	Starost					Skupaj
	20-29	30-39	40-49	50-59	60-64	
Finska	1.3	1.8	2.5	4.4	5.3	2.3
Francija	1.8	2.1	2.5	3.9	4.0	2.4
Danska	1.5	1.6	1.7	2.3	2.7	1.7
Nemčija	0.9	1.1	1.4	2.7	3.2	1.4
Nizozemska	3.2	3.9	4.5	5.9	4.9	4.1
Norveška*	2.4	2.7	3.1	4.3	7.2	3.2
Švedska**	2.5	3.1	3.9	4.4	9.1	4.2
UK	1.8	2.1	2.5	3.9	4.0	2.0
Skupaj	1.5	1.8	2.2	3.3	4.1	2.1

* od 1989 dalje ** od 1987 dalje