



**RAZISKAVE
& RAZPRAVE**
RESEARCH & DISCUSSION

**RAZISKAVE in RAZPRAVE/RESEARCH and
DISCUSSION**

ISSN: 1855-4148UDK: 3

Izdajatelj/Publisher

Založba Vega d.o.o./Vega Press

Odgovorni urednik/Editor-in-chief

Matevž **TOMŠIČ**

Pomočnik urednika/Managing Editor

Dejan **VALENTINČIČ**

Indexed and abstracted in: COBISS, Proquest

Uredniški odbor/Editorial Board

Igor **BAHOVEC** – Univerza v Ljubljani

Suzana **ŽILIČ FIŠER** – Univerza v Mariboru

Diana-Camelia **IANCU** – National School for Political Studies and Public Administration

Susanne **KOLB** – University of Siegen

Krunoslav **NIKODEM** – Sveučilište v Zagrebu

Rajesh K. **PILLANIA** – Management Development Institute, India

Matej **MAKAROVIČ** – Fakulteta za uporabne družbene študije v Novi Gorici

Uroš **PINTERIČ** – Univerzitetno in raziskovalno središče Novo mesto

Janez **ŠUŠTERŠIČ** – Univerza na Primorskem

Beti **HOHLER** – EU Rule of Law Mission (Eulex) Kosovo

Inez **ZSÓFIA KOLLER** - Faculty of Adult Education and Human Resources Development, University of Pécs

ZALOŽNIŠKE INFORMACIJE

Revija R&R izhaja v elektronski obliki trikrat na leto (februar, junij, oktober). Izdaja jo Fakulteta za uporabne družbene študije v Novi Gorici; revija je brezplačno dostopna na: <http://www.fuds.si/sl/raziskave-razprave>

PUBLISHING INFORMATION

Journal R&R is published in electronic form three times annually (February, June, October). Published by School of Advanced Social Studies in Nova Gorica and available free of charge at: <http://www.fuds.si/sl/raziskave-razprave>

SMERNICE

R&R je mednarodna tiskana in elektronska znanstvena revija, namenjena sociološkim, humanističnim, ekonomskim, pravnim, upravnim, organizacijskim, politološkim, komunikološkim in drugim razpravam, ki dopuščajo popolno tematsko ter disciplinarno odprtost. R&R spodbuja tako teoretične kot tudi kvalitativna in kvantitativna empirična dognanja ter aplikativne prispevke. Uredništvo revije pozdravlja članke že uveljavljenih znanstvenikov kot tudi mladih perspektivnih avtorjev. Vsi članki, objavljeni v reviji, so dvostransko anonimno recenzirani. Revija R&R si prizadeva za prepoznavanje inovativnih teoretičnih ali empiričnih idej.

AIMS & SCOPE

R&R is international electronic scientific journal open to sociological, humanistic, economics, legal, administrative, management, political, communicative and other articles and debates with broad theoretical and disciplinary openness. R&R welcomes theoretical as well as quantitative and qualitative empirical and applicative contributions. R&R welcomes articles of established researches as well as young prospective authors. All articles published in R&R are double-blind pair reviewed.

Journal R&R strives for innovative theoretical and empirical articles, which are trying to explain some subject from different (innovative) point of view in the field of social science and humanities.

Vsebina/Contents

Vpliv stigme na odnos do psihološke pomoči

The impact of stigma to the psychological help

Jana Krivec in Jana Suklan 4

Legacy, Society and Future

Dediščina, družba in prihodnost

Bernard J. Malinić 63

Napitnina in kakovostna storitev: ali si zaposleni lahko nadejajo višjih in pogostejših napitnin, če bodo izvajali kakovostno storitev?

Tipping and high quality service: can employees hope for higher and more frequent tips if they deliver services at a high level?

Andrej Raspor 97

Stvarno breme v slovenskem pravnem redu in pravni teoriji

The Encumbrance in Slovenian Law and Legal Theory

Dejan Valentinčič 165

**Odličnost zdravnikov v javnem zdravstvu in primerjava med
zdravniki na primarni in terciarni ravni – obvladovanje stresa in
ohranjanje zdravja**

Medical excellence in public healthcare system and a comparison
between doctors at the primary and tertiary levels - managing
stress and caring for health

Dean Rumpf, Zlatka Meško Štok in Jana Suklan 187

Vpliv stigme na odnos do psihološke pomoči¹

Jana Krivec² in Jana Suklan³

Povzetek

Osveščanje ljudi o duševnih težavah in iskanju psihološke pomoči je vse bolj prisotno, kljub temu pa pomoči ne dobi vsak, ki jo potrebuje. Eden glavnih vzrokov za to je stigma. Stigma izvira iz predsodkov, stereotipov in diskriminacije javnosti, ki preko ponotranjenja vpliva na posameznikov odnos in pripravljenost na iskanje psihološke pomoči, uspeh terapije in mnoga druga življenjska področja. Raziskava, ki smo jo izvedli, je potrdila prisotnost tovrstne stigme tudi v slovenskem prostoru. Predlagani so ukrepi za zmanjševanje stigme, ki se nanašajo na strokovno in širšo javnost, uporabnike psihološke pomoči, njihove bližnje, vladne in izobraževalne ustanove ter medije. Cilj takšnih ukrepov je, da bi širša javnost uporabo psihološke pomoči dojemala bolj pozitivno, kot delo na razvoju človekove osebnosti. S tem bi se izboljšalo duševno zdravje ljudi in celotne družbe.

Ključne besede: psihološka pomoč, stigma, odpravljanje predsodkov, mentalno zdravje.

¹ Zahvaljujeva se doc. dr. Janezu Mlakarju, predavatelju na Fakulteti za uporabne družbene študije v Novi Gorici, kliničnem psihologu in psihoterapevtu vedenjsko kognitivne terapije za sodelovanje pri pripravi anketnih vprašanj.

² jana.krivec@fuds.si.

³ jana.suklan@fuds.si.

Abstract

The awareness of people about mental health problems and seeking psychological help is growing. However, many of those in need still does not receive the deserved treatment. One of the main reasons for this is the stigma. Stigma derives from public prejudice, stereotypes and discrimination. Through the internalization it impacts the individual's attitude and willingness to seek psychological help, the success of therapy and many other areas of ones life. The conducted survey confirmed the presence of such a stigma in Slovenia. Measures to reduce the stigma are proposed, relating to the professional and general public, users of psychological support, their close relatives, government and educational institutions and media. The aim of such measures is to make general public see psychologijal help more positively, as the development of the human personality. This would improve the mental health of the individuals and whole society.

Key words: psychological support, stigma, stereotype reduction, mental health.

Uvod

»Ne morem se odseliti iz svoje četrti v New Yorku, ker imam tam svojega lekarnarja in svojega psihoterapevta, brez katerih ne morem »preživeti«.
Woody Allen

Večina ljudi gre v življenju skozi razna stresna in psihično naporna obdobja kot so življenjske spremembe, zdravstveni problemi, preselitev, stres pri delu, izguba službe, družinske in partnerske težave ipd., a se s temi problemi marsikdaj ne zna ali ne zmore spoprijemati na konstruktiven način. Živimo v času, ko breme duševnih težav ljudi primarno prevečkrat nosijo splošni zdravniki. Le ti z večjo verjetnostjo predpišejo medikamentozno kot svetovalno terapijo. Implicitno sporočilo je, da njihovim bolnikom ni treba prenašati terapije, se lahko izognejo sramu, času, in nelagodju in »le vzamejo tableto«. Pravi način za vzpostavljanje visokega nivoja duševnega zdravja in splošno izboljšanje kvalitete življenja pa je psihološka pomoč oziroma terapija. Pri bogatejših slojih na zahodu postaja psihoterapija vse bolj ustaljena praksa. Po navedbah Ipsos MORI se uporaba psihoterapevtskih in svetovalnih storitev tudi na splošno povečuje - v letu 2014 naj bi 28 %

Ljudi v VB v življenju že obiskalo psihoterapevta oziroma svetovalca. V letu 2010 je bil ta delež le 20 % (Corrigan, 2004). Pri uporabi psihoterapije obstajajo razlike med spoloma – ženske 32 %, moški 23 %. Najpogosteje naj bi terapevta obiskali ljudje v srednjih letih (35-44) in sicer v 38%. V VB je skupno več kot polovica ljudi že uporabila psihoterapevtske ali svetovalne storitve oziroma pozna koga ki jih je (Increase in counselling and psychotherapy suggests lessening of mental health stigma, 2014).

Še vedno pa je veliko ljudi, ki nikoli ne uporabi psihološke pomoči, socialna sprejetost tistih, ki poiščejo tovrstne storitve pa ostaja slaba (Schomerus in dr., 2012). Psihološka pomoč ostaja precej skrivnostna - kot nekakšen čarobni trik (»hokus-pokus«).

Psihoterapevti se ne borijo samo s problemi klientov, ampak tudi z naslednjimi predsodki ljudi:

1. Psihoterapija in psihološko svetovanje je nemalokrat razumljeno kot prvi korak na poti do mentalne ustanove. Te pa so na zelo slabem glasu zaradi premalo znanja in skrivnostnosti duševnih bolezni, nemalokrat neprimernih ustanov za njihovo zdravljenje, pa tudi zaradi izkrivljenih zgodb medijev. Raziskava (Crisp in dr., 2000) več kot 1700 odraslih v Veliki Britaniji je pokazala, da je mnogokrat prepričanje ljudi: (1) da so ljudje s težavami v duševnem zdravju nevarni, še posebej tisti s shizofrenijo,

alkoholiki in odvisniki od drog; (2) da je precej težav z duševnim zdravjem, kot npr. motnje hranjenja in zasvojenost povzročena s strani osebe same in (3) da je z ljudmi s težavami v duševnem zdravju na splošno težko govoriti (Wang in Lai, 2008; Reavley in Jorm, 2011; Swanson in dr., 1990). Pogosto je tudi mnenje, da se psihiatrična diagnoza praviloma povezuje z neugodno prognozo (Stritih, 2004).

2. Ljudi, ki so vključeni v psihološko pomoč, so pogosto nezaželeni in označeni kot socialno nesprejemljivi ter osebno šibki (Vogel, Wade, in Haake, 2006, 325). V raziskavi Ben-Porath-a (2002) so posameznike, ki naj bi poiskali pomoč ob pojavu depresivnosti udeleženci označeni kot bolj emocionalno nestabilne, manj zanimive in manj samozavestne kot tiste, ki naj bi poiskali pomoč pri bolečinah v hrbtu in tistih, ki naj ne bi poiskali nobene pomoči.
3. Ljudje so pogosto nezaupljivi do terapevtov. Bojijo se lahko, da bi le ta zlorabil njihovo zaupanje, jih zmanipuliral ali zavrnil (Courtois, 1995). Kot prvo so psihoterapevti zavezani k popolni molčečnosti v skladu z etičnim kodeksom, zato je vsaka bojazen, da zaupnosti ne bi bile na varnem, popolnoma odveč. Poleg tega je naravnost osvobajajoče zaupati se nekomu, ki je popolnoma nepristranski in ki ga najverjetneje vidimo prvič in zadnjič. Psihoterapevt je za razliko od naključnega tujca izšolan

strokovnjak, ki je globoko empatičen, neobsojajoč in ki je tam samo z enim razlogom: da nas posluša. Skratka nekdo, s katerim bomo vzpostavili varen odnos.

Predstavljeni prepričanja predstavljajo rodovitna tla za razvoj stigmatizacije na področju psihološke pomoči in duševnega zdravja.

Stigma v socialnih skupinah predstavlja na strahu osnovan proces, kjer je objekt strahu označen kot sramoten in posledično manj sprejet v skupini. V okviru iskanja psihološke pomoči je to zaznava, da je oseba, ki poišče psihološko pomoč nezaželena oziroma socialno nesprejemljiva (Vogel in dr., 2006).

Proces stigme je uokvirjen v štiri družbeno-kognitivne procese: (1) iztočnice za ravnanje, (2) stereotipe, (3) predsodke in (4) diskriminacijo.

1. Splošna javnost velikokrat stigmatizira uporabnike psihološke pomoči na osnovi predpostavk o lastnostih ljudi z duševnimi boleznimi: psihiatričnih simptomov (posebej psihotičnih kot je neprimerno čustvovanje in bizarno vedenje), pomanjkljivih socialnih spretnosti, fizičnega izgleda in etiketiranjem (npr.človek, ki prihaja iz ordinacije psihoterapevta je duševni bolnik) (Corrigan, 2000). Takšen način pripisovanja značilnosti je lahko zelo varljiv in velikokrat tudi napačen
2. Stigma sproža stereotipe – strukture znanja, ki se jih nauči splošna javnost o izbranih družbenih skupinah (Augoustinos in

dr., 1994). Stereotipi so zelo učinkovito sredstvo za kategoriziranje informacij o določeni socialni skupini, saj si ljudje na njihovi osnovi hitro ustvarijo vtis in pričakovanja o osebah, ki pripadajo stereotipni skupini (Hamilton in Sherman, 1996). Pogost stereotip o ljudeh s težavami v duševnem zdravju vključuje nasilje, nezmožnost normalnega življenja in dela ter krivdo (sami so si krivi, saj imajo šibak karakter) (Corrigan in dr., 2000).

3. S potrjevanjem negativnih stereotipov ("Res je, vsi ljudje z duševnimi težavami so nasilni in nesposobni!") si ljudje ustvarijo predsodke, ki privedejo do negativnih čustvenih reakcij ("Strašijo me!") (Hilton in Von Hippel, 1996). V nasprotju s stereotipi, ki so prepričanja, predsodki vključujejo vrednotenje (v glavnem negativno) in vodijo do diskriminacije – neprimernih vedenjskih reakcij (Eagley in Chaiken, 1993; Crocker in dr., 1998).
4. Diskriminatorna vedenja se izražajo v negativnih reakcijah do izbrane skupine ljudi, npr. izogibanje njihovih članov. To lahko onemogoči ljudem ustrezen normalen razvoj na osnovnih življenjskih področjih kot so služba, najem stanovanja in tudi pridobitev partnerske zveze. Na primer večina ljudi ne bi najela nekoga z težavami v duševnem zdravju za čuvanje otrok (Link in dr., 1987). Druss je s sodelavci ugotovi, da so ljudje z duševnimi težavami deležni manj zdravstvene nege in celo zavarovalniških

ugodnosti od drugih (Druss in dr., 2002). Delodajalci se izogibajo zaposlovanju ljudi z duševnimi težavami. Zato se ljudje o stresu, depresiji, tesnobi ali obiskovanju psihoterapije sploh ne upajo spregovoriti, še posebej ne na delovnem mestu" opozarja psiholog Cary Cooper z Univerze v Lancasterju.

Stigma posameznikov s težavami v duševnem zdravju in tistih, ki poiščejo psihološko pomoč zajema široko paleto posameznikov v družbi, ne glede na to, ali poznajo nekoga oziroma imajo družinskega člana s tovrstnimi težavami in ali imajo o tem dobro znanje in izkušnje (Crisp in dr., 2000). Moses (2010) je ugotovil, da 46 % adolescentov s težavami v duševnem zdravju doživlja stigmatizacijo s strani družinskih članov v obliki neupravičenih predpostavk (npr., da je oseba manipulativna), nezaupanja, izogibanja, pomilovanja in obrekovanja; 62 % jih je občutilo stigmatiziranje s strani sovrstnikov, kar velikokrat privede do izgube prijateljstev in socialne izolacije; 35 % jih je poročalo o stigmatizaciji s strani učiteljev in šolskih delavcev, ki so izražali strah, izogibanje, podcenjevanje in nevšečnost. Za psihično težavo ljudje velikokrat poskušajo iskati »krivca« - starši se lahko počutijo krive, če je njihov otrok samomorilen/depresiven, otrok se počuti kriv, da je to breme naložil staršem in ostalim bližnjim – na to se ne gleda z istim odnosom kot na fizično bolezen. Nejasne občutke krivde doživlja tudi uporabnik, kar ga hromi. Sledijo občutki sramu, ki jih družinski člani podajajo (in prebujajo) drug pri drugemu ter pred širšo okolico.

Stigmo delimo na socialno (družbeno) in osebno (Corrigan, 2004). Delitev je pomembna, saj omogoča pristojnim strokovnjakom intervenirati na primeren način in na primernem nivoju.

Socialno stigmo na področju psihološke pomoči predstavljajo predsodki in diskriminatorno vedenje s strani širše socialne skupnosti do uporabnikov teh storitev in do ljudi s težavami v duševnem zdravju. Negativne interakcije z drugimi ljudmi skupaj s pretežno negativnimi upodobitvami duševnih težav v medijih, znižajo samozavest in samoučinkovitost trpečega (Corrigan, 2004). Če nekomu prijatelj reče »Zdravljenje je znak šibkosti. Psihologi le razrešujejo svoje osebne probleme.« Ali »Psihatri so le plačani prijatelji«, poleg tega sliši še nestrokovnen prispevek v medijah, je velika verjetnost, da ta človek razvije odpor do iskanja psihološke pomoči in na ta način poslabša počutje oziroma duševno zdravje. Člani skupin, ki bolj stigmatizirajo ljudi s težavami v duševnem zdravju, še toliko težje poiščejo psihološko pomoč, tudi če bi jo potrebovali (Cooperin dr., 2003). Koncept socialne stigmatizacije (stigmatizacija v določeni socialni skupini) se nekoliko razlikuje od družbene stigmatizacije, ki je opredeljena kot zaznana stigma s strani drugih, v družbi na splošno (Rončević in Makarovič, 2010).

Osebna stigma pa je s strani osebe z duševnimi težavami oziroma uporabnika psihološke pomoči ponotranjena zaznava lastne diskriminacije (Vogel in dr., 2006). Negativne podobe s strani širše

javnosti postanejo del samozaznave osebe, kar privede do tega, da sebe zaznava kot inferiorno, neadekvatno in šibko (Corrigan, 1998). Posamezniki, ki se strinjajo s predsodki družbe privzamejo stereotipe kot na primer: »Prav imajo. Jaz sem šibak in ne morem skrbeti zase«. Takšni samopredsodki privedejo do negativnih emocionalnih reakcij, čustev sramu, slabijo samopodobo, onemogočajo osebno prilagoditev in razvoj ter vplivajo na slabši obisk ali izid terapije (Mak in dr., 2007). Na osebno stigmo vplivajo tudi nekatere osebnostne lastnosti (nagnjenost k sramovanju in samodestruktivnosti, nivo upanja, samoraziskovalna naravnost, pripravljenost za spremembe, odgovornost, vestnost, usmerjenost k rasti in zdravemu življenju) ter trenutna življenjska situacija (nivo stresa). Nekateri imajo srečo, da so obkroženi z bližnjimi, ki jim dajejo ustrezno podporo in jih pravilno usmerjajo. Nemalokrat namreč trpeča oseba izgubi pravo perspektivo in se niti ne zaveda resnosti težav s katerimi se sooča (na primer alkoholizem) (The Stigma of Psychotherapy, 2014).

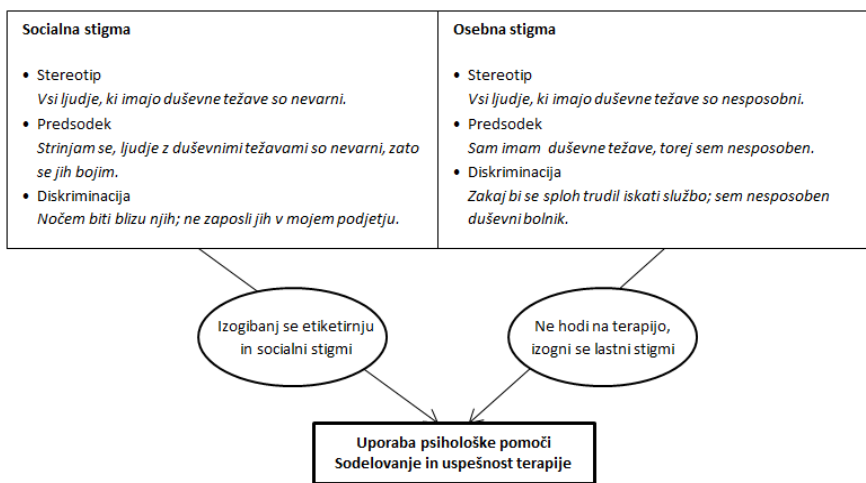
Pregled literature

Stigma iskanja psihološke pomoči in duševnih težav ima negativne posledice tako v vsakodnevnem življenju kot tudi v iskanju in poteku psihološke pomoči.

Stigma privede do socialne izolacije, nizke socialne podpore ter slabše subjektivne kvalitete življenja in psihološkega funkcioniranja (nizka samopodoba, samospoštovanje in samoučinkovitost, stres) (Livingston in Boyd, 2010). Zlasti osebna stigma je povezana s slabšimi poklicnimi izidi (uspeh zaposlovanja) in povečano brezposelnostjo. Primer negativnih posledic stigmatizacije je tudi samomorilnost – ljudje se zaradi stigme bojijo vprašati človeka v stiski, ali razmišlja o samomoru, kar pa je lahko začetek poti do rešitve. Trpeča oseba vidi, da nekoga zanima njegovo počutje, se ne počuti osamljenega v svojih mislih in lahko svoje misli pove na glas, s čimer se razbremeni napetost v njem.

Raziskave so pokazale, da zaznana stigma vpliva tudi na odnos do iskanja in iskanja psihološke pomoči (Rochlen in dr., 1999; Komiya in dr., 2000; Vogel in dr., 2005, 2007; Jorm in Wright, 2008). Predsednik avstralske komisije za mentalno zdravje, je povedal, da je stigma do duševnih bolezni glavna ovira, da trpeči ne dobijo kvalitetne nege duševnega zdravja, ki si jo zaslužijo in raje vsakodnevno trpijo posledice (Australian Government: National Mental Health Commission, 1999). Potrebno je vedeti, da je pravočasna in hitra pomoč pri duševnih motnjah večinoma zelo uspešna. Posameznik lahko zaznava družbeno stigo, vendar se zanjo ne zmeni toliko, saj se sam zaveda, da mu bo zunanja psihološka pomoč koristila. V tem primeru je tudi iskanje pomoči veliko večje. Bolj kot pa oseba dojame psihološko pomoč kot grožnjo za izgubo samospoštovanja in samozaupanja, manjša je verjetnost, da bo k njej pristopila. Terapiji se pod vplivom stigme še posebej izogibajo tisti ljudje,

katerih simptomi so moteči, a ne tako hudi, da bi prekrili posledice stigmatizacije. Pomembna je tudi povezanost med sramom (tudi bližnjih družinskih članov) in izogibanjem terapiji. Na Sliki 1 je prikazan vpliv družbene in osebne stigme na iskanje in uporabo psihološke pomoči.

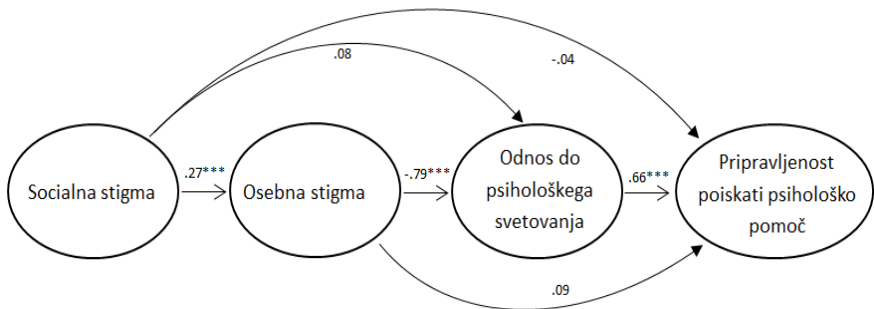


Vir: Corrigan, 2004

Slika 1. Vpliv osebne in javne stigme na uporabo psihološke pomoči s strani posameznika, ki bi mu ta koristila.

Iz Slike 1 lahko razberemo, da socialna in osebna stigma vplivata na odnos do iskanja psihološke pomoči ter pripravljenosti do uporabe tovrstnih storitev. Wade in dr. (2011) sta nadalje razčlenila poteka vpliva stigmatizacije od socialne stigme, preko osebne stigme in odnosa do

psihološke pomoči do pripravljenosti za iskanje psihološke pomoči (Slika 2).



Vir: Vogel, Wade in Hackler, 2007

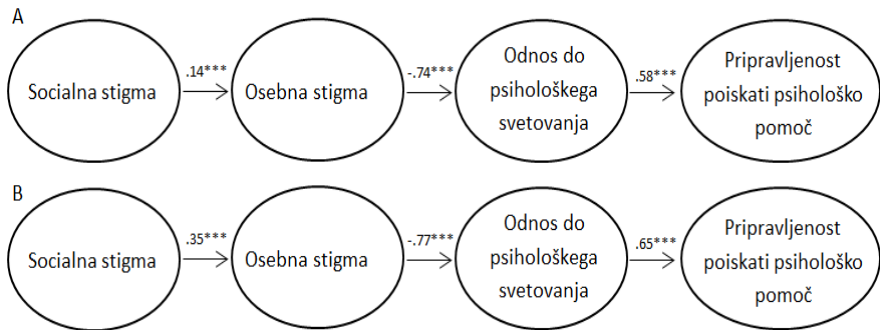
Slika 2. Model procesa vpliva stigme na pripravljenost poiskati psihološko pomoč. *** $p < .001$.

Iz Slike 2 vidimo, da socialna stigma ni pomemben direkten prediktor odnosa do psihološke pomoči in iskanja le-te. Bolj pomembne so ponotranjene predstave vsakega posameznika – morebitna prisotnost osebne stigme pogojuje negativen odnos do psihološke pomoči, kar nadalje privede do izogibanja tovrstnim storitvam (Lannin in dr., 2015).

Na pripravljenost za uporabo psihološke pomoči v določeni meri vpliva tudi kultura, etnična skupina, družina, delovno okolje, spletna družba, vera, šola ali športna ekipa. V ekstremno vernih kulturah bodo pred psihoterapevtom pomoč v stiski poiskali pri verskemu voditelju. Goldston

in sod. (2008) so ugotovili, da naj bi posamezniki iz kolektivističnih kultur doživljali večjo osebno stigmo pri iskanju psihološke pomoči kot pripadniki individualističnih kultur (glej tudi Shea in Yeh, 2008, Makarovič in Golob, 2015). V nekaterih državah je terapija bolj sprejeta; v Argentini na primer je večje število psihoterapevtov, cene storitev pa dostopnejše kot drugod po svetu (The Stigma of Psychotherapy, 2014). Terapija je manj stigmatizirana v večjih mestih (New York, obala Kalifornije).

Odnos in pripravljenost poiskati psihološko pomoč je odvisna tudi od spola (Galdas in dr., 2005). Vse več raziskav kaže, da imajo moški v primerjavi z ženskami negativnejši odnos do psihološke pomoči in jo tudi redkeje poiščejo, bodisi da gre za probleme depresije, zasvojenosti, gibalne oviranosti ali stresnih dogodkov (Addis in Mahalik, 2003; Vogel in dr., 2007; Bathje in Pryor, 2011). Še posebej se to pokaže, ko gre za čustvene probleme in simptome depresije (Möller-Leimkühler, 2002). Vzrok za razlike ni boljše mentalno zdravje moških, pač pa naj bi bila v ozadju predvsem ocena potrebe oziroma resnosti težav, odnos do terapevtskih storitev ter stigma. Razlika med spoloma v stigmati in pripravljenosti iskanja psihološke pomoči je predstavljena na Sliki 3.



Vir: Vogel, Wade in Hackler, 2007

Slika 3. Model vpliva stigme na pripravljenost iskanja pomoči za ženske(A) in za moške (B).*** $p < .001$.

Iz Slike 3 vidimo, da moški ponotranjajo socialno stigo v večji meri kot ženske (višji korelacijski koeficient), kar jih bolj odvrača od iskanja psihološke pomoči (Timlin-Scalera in dr., 2003). Za družbeno predstavo o tipičnem »moškem liku« je namreč posluževanje psihološke pomoči zadnji izhod, ko so izčrpane že vse možnosti. V ozadju stoji tradicionalna spolna vloga, ki smatra psihološko pomoč, kot nekaj kar moški ne potrebujejo, zato je tudi stigmatizirajo moške na tem področju močnejše kot ženske (Martin in dr., 1997). Ta med drugim »pripisuje« moškimi, naj bodo neodvisni, samozadostni s kontrolo nad sabo in svojim vedenjem (Hammen in Peters, 1977). V tem pogledu je iskanje psihološke pomoči zanje neuspeh, kar znižuje njihovo samopodobo in samospoštovanje (Vogel in dr., 2006). Konsistentno s tem sta Pederson in Vogel (2007)

ugotovila, da bolj kot so bili moški vpeti v tradicionalno moško vlogo, manj so bili pripravljeni uporabiti psihološko pomoč. Nenazadnje se moška spolna vloga odraža tudi v manj izraženem oziroma odprtem čustvovanju. Glede na to, da je pri ženskah bolj izražena osebna dimenzija nevroticizma, ki odraža tudi čustveno nestabilnost, se sprašujemo, ali ni lahko tudi to del vzroka za pogostejše iskanje psihološke pomoči pri ženskah. Seveda bi bilo potrebno odgovor poiskati v ustrezno izvedenih raziskavah.

Potrebno se je zavedati, da je stigma lahko pristona, tudi po tem, ko se je posameznik odločil, da bo poiskal psihološko pomoč (Corrigan, 2004) od česar lahko zavisi uspešnost in potek terapije. Večji del variance poteka in uspeha terapevtskega procesa namreč pojasnijo dejavniki s strani klienta: pričakovanje, pripravljenost na spremembo, notranji viri (Wampold, 2001; Lambert in Ogles, 2004), na kar zelo vpliva tudi stigma (Sirey in dr., 2001; Vogel in dr., 2005; Wade in dr., 2011). V primeru, da je pri klientu stigma prisotna tudi med samo terapijo se lahko pri klientu pojavi anksioznost o konceptu svojega sebstva ali vzpodbudi obrambne mehanizme, kar lahko ogrozi zmožnost sodelovanja v terapevtskih intervencijah, ki stremijo k vzpostavitvi dobrega duševnega zdravja. V kolikor terapevt razume dinamiko, ki vpliva na klientovo vključenost v terapijo, lahko s primernimi intervencijami odpravlja morebitne ovire in terapijo usmerja v pravilno smer.

Odsotnost stigme, skrbi in negativnih emocij v zvezi s terapijo vpliva na vzpostavitev dobrega terapevtskega odnosa kar je osnova za uspeh terapije (Wade in dr., 2011). Ta je navadno definiran kot čustvena vez med strankama z dogovorom o željenih ciljih terapije in strategijah potrebnih za njihovo dosego (Bordin, 1979). Uspešnost vzpostavitve te zveze, ki ji pravimo tudi raport omogoča preskakovanje ovir, ki se pojavljajo med terapijo in je pomemben prediktor uspešnosti celotne terapije (Safran in Muran, 2006). Natančneje, raziskava Owena in sod. (2013) je pokazala, da je z raportom povezana osebna (in ne tudi socialna) stigma. Klientova zaznava stigme vpliva na manjšo angažiranost v terapiji in predhodno zapustitev le-te (Sirey in dr., 2001; Wade in dr., 2011). Če ima posameznik pozitiven odnos do izida terapevtskih seans tekom celotne terapije, bo tudi proces in končni izid terapije uspešnejši (Watson in dr., 2010). Z negativnim odnosom do terapije se zmanjša globina seans, oslabi odnos s terapevtom in izgubi volja za nadaljevanje terapije. Klienti lahko hodijo na terapijo, kljub temu, da se jim na nek način upira, kar rezultira v dilemi: »Hodim na terapijo, čeprav del mene čuti, da sem zaradi tega disfunkcionalen«. Omejena klientova angažiranost pri terapiji je povezana z njegovo motivacijo za spremembe ali njegovim odporom (Norcross in dr., 2010). Klienti, ki zaznavajo stigmatizacijo do terapevtskih storitev se lahko počutijo v precepu, ko se od njih pričakuje kakršenkoli vložek, za dosego zastavljenih ciljev. Socialna stigma pa predstavlja neodobravanje s strani drugih o tem, da nekdo obiskuje terapijo (Owen, 2012). Ta potisno-privlačna dinamika lahko klienta odmakne od aktivne vključenosti v terapijo in od doseganja

zastavljenih ciljev, saj je veliko energije namenjene v usklajevanje teh nasprotujočih si pozicij.

Raziskava in rezultati

Predhodne raziskave na področju stigmatizacije so pokazale kako pomemben je odnos do iskanja in iskalcev psihološke pomoči za duševno zdravje posameznika in družbe. Z raziskavo Slovenski utrip smo želeli preveriti, kakšen je odnos do psihoterapije v Sloveniji, v kolikšni meri in zakaj se stigma pojavlja med Slovenci ter katere so tiste skupine, ki so stigmatizaciji najbolj podvržene. Predvidevali smo, da je v Sloveniji stigmatizacija na področju iskanja psihološke pomoči še vedno prisotna in da bi rezultati lahko predstavljali osnovo za razvoj in implementacijo ustreznih ukrepov, ki bi izboljšali duševno zdravje in dobrobit Slovenske družbe.

Raziskava je bila izvedena v obdobju med petnajstim in sedemnajstim decembrom 2014. Zajemala je polnoletne prebivalce Republike Slovenije. Raziskava je kvantitativnega tipa, zbiranje podatkov zanjo pa temelji na telefonskem anketiranju prek GSM (večji del vzorca – 80 %) in stacionarnih telefonov (manjši del vzorca – 20 %), ki je avtomatizirano po načelih CATI (Computer Aided Telephone Interviews). Razlog za tako odločitev je boljša demografija in posledično bolj natančni in zanesljivi

rezultati. Preko GSM so dosegljive tudi tiste skupine, ki so zaradi razširjenosti mobilne telefonije in načina življenja preko stacionarnih telefonov praktično že nedosegljive (jih nimajo ali pa so zdoma). To se nanaša predvsem na mlajšo generacijo. Anketiranje prek telefona izvajajo usposobljeni anketarji. Po dogovoru med naročnikom in izvajalcem je razvit vprašalnik, ki vključuje izključno zaprta vprašanja, to je vprašanja, pri katerih so vsi možni odgovori predvideni vnaprej.

Vzorčna baza je izbrana po metodi slučajnega vzorčenja iz elektronske različice telefonskega imenika.

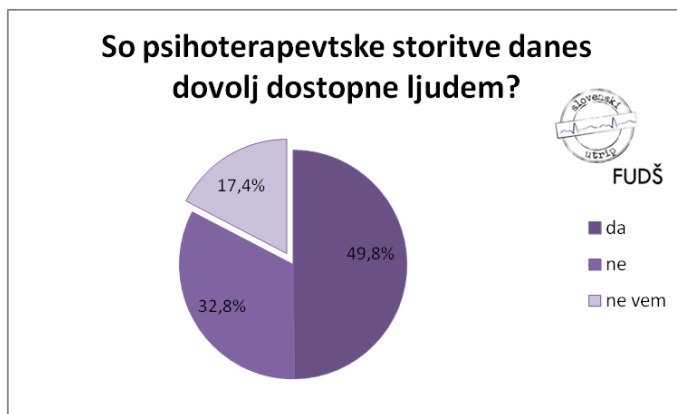
Zaradi nesorazmerij med strukturo telefonskih naročnikov in strukturo realiziranega vzorca na eni strani ter dejansko strukturo slovenske populacije na drugi strani, je realizirani vzorec naknadno poststratificiran oziroma obtežen po metodi »grabljenja« (*raking*), tako da se zagotovi usklajenost demografske strukture vzorca po spolu, starosti in stopnji izobrazbe glede na Registrski Popis prebivalstva iz leta 2011. Teža posamičnih enot (anketirancev), ki po tej metodi presega ocenjeno mejno vrednost se zmanjša. Vsi rezultati, predstavljeni v poročilu, tako pri demografskih kot pri vsebinskih statistikah, so že izraz obtežitve po opisani metodi. Vzorec je konstruiran tako, da ga lahko jemljemo kot reprezentativnega za celotno proučevano populacijo in omogoča statistično zanesljivo sklepanje na tej podlagi.

V raziskavi je sodelovalo 913 anketirancev, med njimi je bilo 49,2 % moških. Med vprašanimi je največ takih s srednjo izobrazbo (31,8 %),

sledijo posamezniki z OŠ ali manj (24,5 %). Največ anketirancev je v starosti 55 let in več (38,1 %), sledijo stari med 35 in 54 let (35,8 %). Povprečna starost je 48,3 let, s standardnim odklonom 17,4 let.

O odnosu in uporabi psihoterapevtskih storitev smo v anketo vključili 7 vprašanj, katerih odgovore predstavljamo v nadaljevanju.

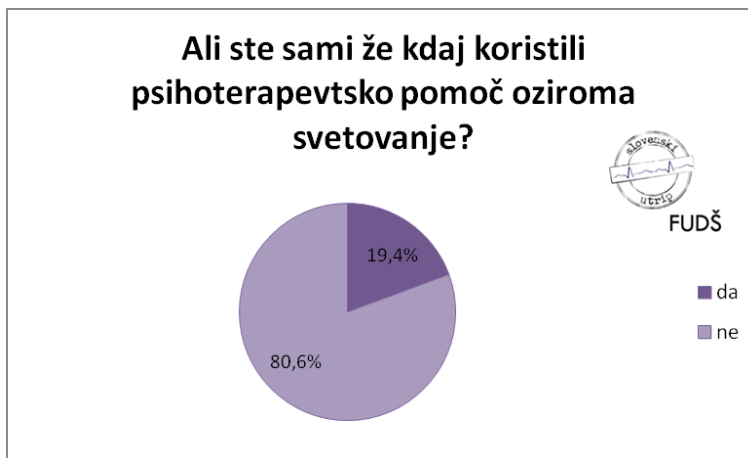
So psihoterapevtske storitve danes dovolj dostopne ljudem?



Slika 4. Prikaz odgovorov anketirancev na vprašanje »So psihoterapevtske storitve danes dovolj dostopne ljudem?«

Polovica (49,8 %) anketirancev meni, da so psihoterapevtske storitve dovolj dostopne. Na vprašanje 17,4 % prebivalcev ni znalo odgovoriti – če teh ne upoštevamo je v zadostno dostopnost psihoterapevtskih storitev prepričanih 60,3 % prebivalcev. Da so dovolj dostopne v večji meri menijo moški (64,1 %) kot ženske (57,0 %). Z zadostno dostopnostjo se v največji meri strinjajo najmanj izobraženi (68,0 %), v najmanjši meri pa poklicno izobraženi (51,3 %). Glede na starost pa so v dostopnost psihoterapevtskih storitev v največji meri prepričani prebivalci srednje starostne skupine (64,2 %), v najmanjši meri pa starejši (54,2 %).

Ali ste sami že kdaj koristili psihoterapevtsko pomoč oziroma svetovanje?

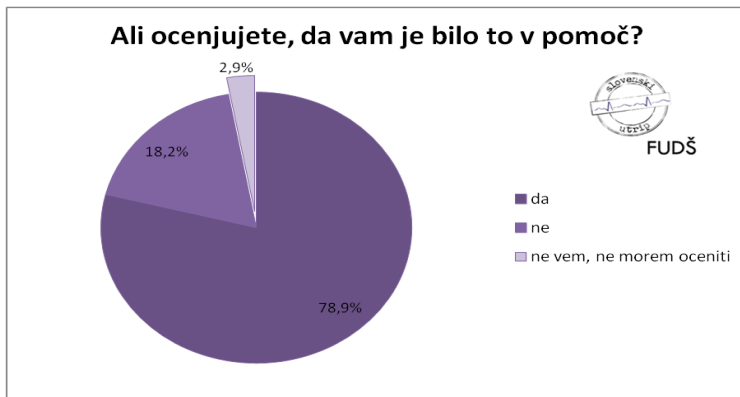


Slika 5. Prikaz odgovorov anketirancev na vprašanje »Ali ste sami že kdaj koristili psihoterapevtsko pomoč oziroma svetovanje?«

Iz Slike 5 vidimo, da je psihoterapevtsko pomoč že koristilo 19,4 % prebivalcev. Glede na spol ni statistično značilnih razlik. Psihoterapevtsko pomoč so v največji meri koristili najmanj izobraženi (26,7 %), v najmanjši meri pa srednje izobraženi (15,3 %). Glede na starost ni statistično značilnih razlik.

Anketirance, ki so že koristili psihoterapevtsko pomoč ($n = 177$) smo vprašali, ali jim je bila v pomoč.

Ali ocenjujete, da vam je bilo to v pomoč?



Slika 6. Prikaz odgovorov anketirancev na vprašanje »Ali ocenjujete, da vam je bila psihoterapevtska pomoč v korist?«

Večini vprašanih so bile psihoterapevtske storitve v pomoč (78,9 %). Na vprašanje 2,9 % vprašanih ni znalo odgovoriti – če teh ne upoštevamo je bila psihoterapija v pomoč 81,3 % anketirancem. Glede na spol, izobrazbo in starost ni statistično značilnih razlik.

Ste kdaj razmišljali, da bi koristili tako pomoč?



Slika 7. Prikaz odgovorov anketirancev na vprašanje »Ste kdaj razmišljali, da bi koristili tako pomoč?«

Vprašanje je prirejeno iz postavke vprašalnika o odnosu do iskanja profesionalne psihološke pomoči (ang. Attitudes Towards Seeking Professional Psychological Help Scale; Fischer in Farina, 1995): »Če

verjamem, da imam živčni zlom, bi bila moja prva misel, da poiščem psihološko pomoč«.

Večina (94,8 %) prebivalcev je že (enkrat) razmišljala o tem, da bi koristili psihoterapevtsko pomoč. Moški (96,3 %) so v večji meri enkrat pomislili o koriščenju psihoterapevtske pomoči kot ženske (92,9 %). Že večkrat pa so o tem v večji meri razmišljale ženske (6,5 %) kot moški (1,7 %). Vsaj enkrat je torej o tem razmišljalo 99,4 % žensk in 98,0 % moških. Glede na izobrazbo so o psihoterapevtski pomoči v največji meri razmišljali najbolj izobraženi (97,8 %), v najmanjši meri pa najmanj izobraženi (90,1 %). So pa v največji meri o tem že večkrat razmišljali najmanj izobraženi (8,1 %), v najmanjši meri pa najbolj izobraženi (1,4 %). Vsaj enkrat je o tem razmišljalo 100,0 % poklicno, 99,3 % višje ali več izobraženih, 98,3 % najmanj izobraženih in 98,2 % tistih s SŠ. Glede na starost ni statistično značilnih razlik.

Ali poznate koga, ki je kdaj koristil psihoterapevtsko pomoč?

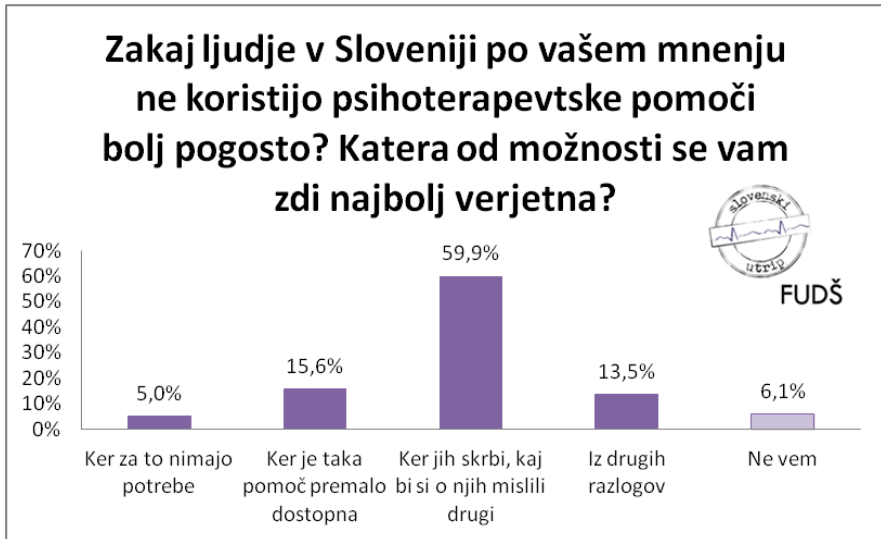


Slika 8. Prikaz odgovorov anketirancev na vprašanje »Ali poznate koga, ki je kdaj koristil psihoterapevtsko pomoč?«

Več kot polovica (51,0 %) prebivalcev pozna koga, ki je že koristil psihoterapevtsko pomoč. Na vprašanje 4,1 % prebivalcev ni znalo odgovoriti – če teh ne upoštevamo je 53,2 % anketirancev odgovorilo, da poznajo koga, ki je koristil to vrsto pomoči. Glede na spol ni statistično značilnih razlik.

Ljudi, ki so koristili psihoterapevtsko pomoč v največji meri poznajo najbolj izobraženi (68,0 %), v najmanjši meri pa najmanj izobraženi (47,8 %). Glede na starost ni statistično značilnih razlik.

Zakaj ljudje v Sloveniji po vašem mnenju ne koristijo psihoterapevtske pomoči bolj pogosto? Katera od možnosti se vam zdi najbolj verjetna?



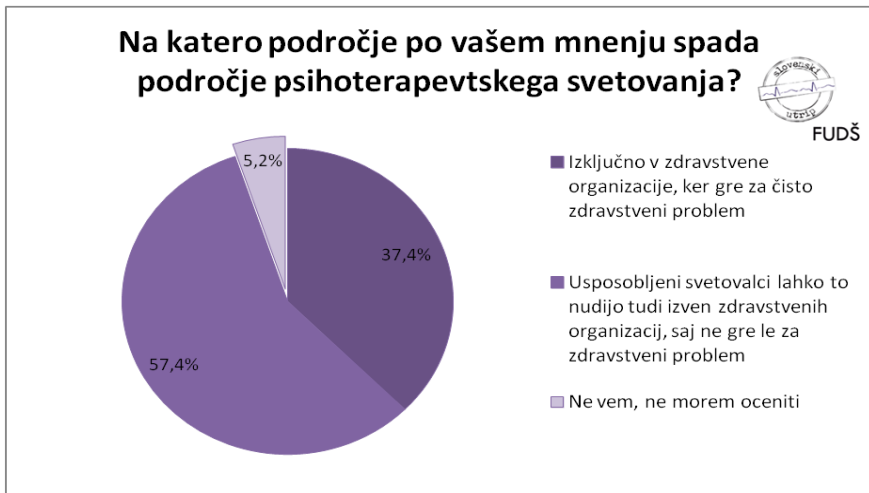
Slika 9. Prikaz odgovorov anketirancev na vprašanje »Zakaj ljudje v Sloveniji po vašem mnenju ne koristijo psihoterapevtske pomoči bolj pogosto? Katera od možnosti se vam zdi najbolj verjetna?«

Prebivalci so mnenja, da ljudje v Sloveniji ne koristijo psihoterapevtske pomoči bolj pogosto zaradi strahu, kaj si bodo o njih mislili drugi (59,9 %). Sledijo tisti, ki so mnenja, da je taka pomoč premalo dostopna (15,6 %). Na vprašanje 6,1 % prebivalcev ni znalo odgovoriti – če teh ne

upoštevamo je 63,7 % anketirancev odgovorilo, da ljudi skrbi mnenje drugih. Da ljudi skrbi mnenje drugih v večji meri menijo ženske (65,5 %) kot moški (61,9 %). Glede na izobrazbo ni statistično značilnih razlik. Da ljudje ne koristijo psihoterapevtskih storitev zaradi strahu pred mnenjem drugih v največji meri menijo prebivalci srednje starostne skupine (73,6 %), v najmanjši meri pa starejši (53,5 %).

Iz Slike 9 lahko razberemo, da je v Sloveniji stigma še vedno zelo prisotna in predstavlja največjo oviro za nizko stopnjo posluževanja storitev psihološke pomoči. V nadaljnjih raziskavah bi lahko še podrobneje preiskovali vzroke za to da ljudje ne poiščejo pomoči, na primer s postavkami Vprašalnika osebne stigme, kot: "Počutil(-a) bi se nesposobnega, če bi pri terapevtu poiskal(-a) pomoč« (ang. Self-Stigma of Seeking Help Scale - SSOSH; Vogel in dr., 2006).

*Na katero področje po vašem mnenju spada področje
psihoterapevtskega svetovanja?*

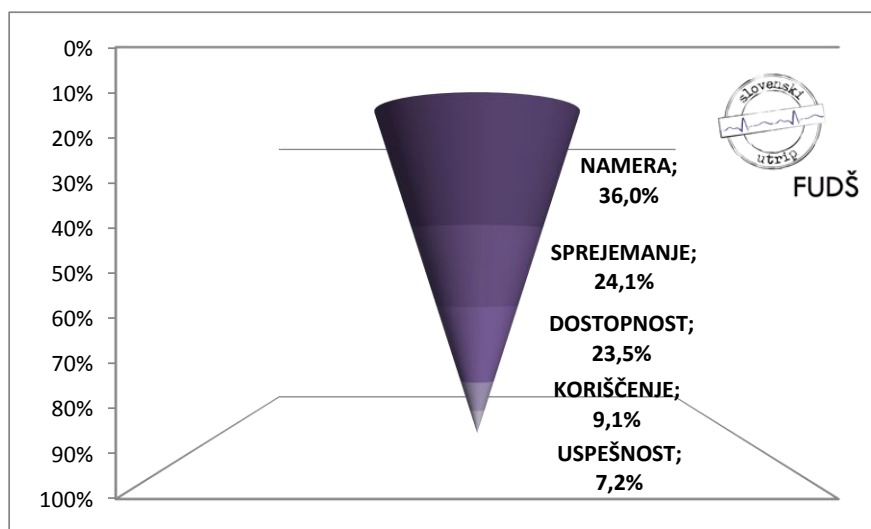


Slika 10. Prikaz odgovorov anketirancev na vprašanje »Na katero področje po vašem mnenju spada področje psihoterapevtskega svetovanja?«

Več kot polovica (57,4 %) prebivalcev meni, da lahko usposobljeni psihoterapevtski svetovalci svoje storitve nudijo tudi izven zdravstvenih organizacij, saj ne gre le za zdravstveni problem. Na vprašanje 5,2 % prebivalcev ni znalo odgovoriti – če teh ne upoštevamo je 60,5 % anketirancev mnenja, da se lahko te storitve nudijo tudi izven zdravstvenih ustanov. Glede na spol ni statistično značilnih razlik.

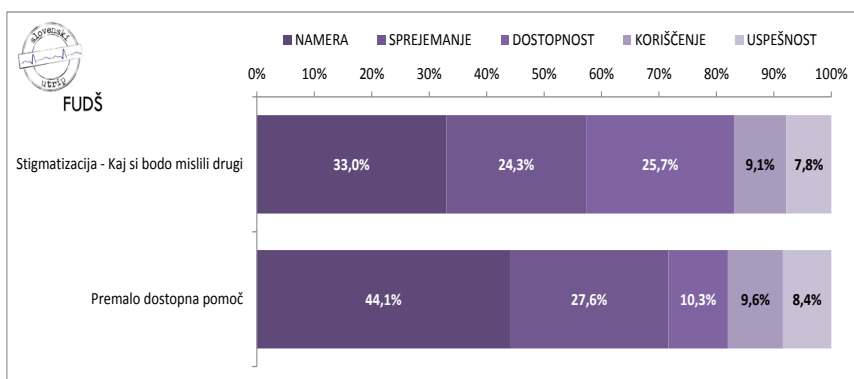
Da se lahko te storitve nudijo tudi izven zdravstvenih ustanov v največji meri menijo najbolj izobraženi (72,7 %), v najmanjši meri pa poklicno izobraženi (54,5 %). Glede na starost pa se z nudenjem psihoterapevtskih storitev izven zdravstvenih organizacij najbolj strinjajo prebivalci srednje starostne skupine (70,1 %), najmanj pa starejši (47,9 %).

Dodatne analize



Slika 11. Lijak splošnih značilnosti psihosocialne pomoči

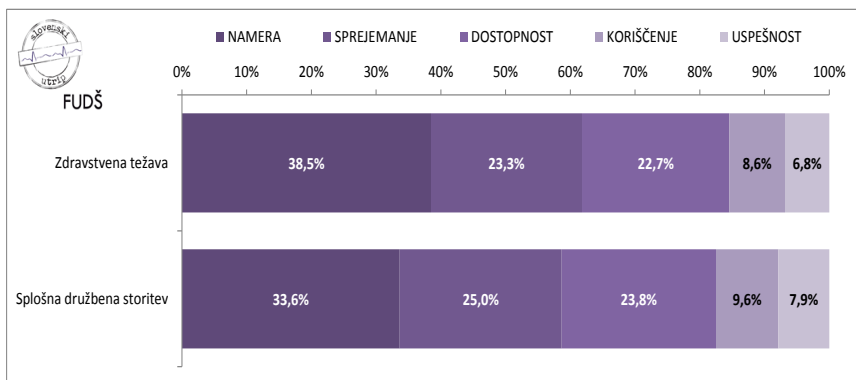
Slika 11 predstavlja osip ljudi od namere po uporabi psihosocialne pomoči, do dejanskega koriščenja terapevtskih storitev in uspešnosti le-teh. Opazimo, da med namero in koriščenjem prihaja do občutnega razkoraka. Izmed 697 anketirancev, ki so povedali, da so večkrat ali nekajkrat razmišljali o koriščenju psihoterapevtske pomoči, se je le 3 % vprašanih dejansko odločilo za koriščenje tovrstne pomoči. Največji razkorak je od namere do koriščenja, za kar se kot glavni razlog pokaže sprejemanje psihološke pomoči.



Slika 12. Razlogi za nekoriščenje psihosocialne pomoči - stigmatizacija ali nedostopnost

Za večino (79,4 %) udeležencev raziskave predstavlja stigmatizacija bistveno višjo vhodno oviro pri iskanju psihosocialne pomoči v primerjavi z dostopnostjo (20,6 %). Iz Slike 12 lahko razberemo, da je pri

anketirancih, ki menijo, da predstavlja stigmatizacija ključno oviro pri iskanju psihosocialne pomoči, namera podpovprečno izražena (33,0 %), sprejemanje (24,3 %) in dostopnost storitve (25,7 %) pa rahlo nadpovprečno. Pri koriščenju in uspešnosti ni večjih odstopanj. Med posamezniki, ki menijo, da je psihosocialna pomoč premalo dostopna, je namerna nadpovprečno izražena (44,1 %), prav tako sprejemanje (27,6 %). Pričakovano je dostopnost visoko podpovprečno izražena (10,3 %). Koriščenje (9,6 %) in uspešnost (8,4 %) sta nadpovprečno izražena dejavnika psihosocialne pomoči.



Slika 13. Področje svetovanja - zdravstvena težava ali splošna družbena storitev

Večinoma anketiranci psihoterapevtsko srečanje uvrščajo med splošne družbene storitve (60,5 %), čeprav 40,5 % vprašanih še vedno meni, da

gre tu zgolj za zdravstveno storitev. Med anketiranci, ki menijo, da se področje psihosocialne nege uvršča med zdravstvene storitve je namera nadpovprečno izražena (38,5 %), ostale značilnosti pa so pod povprečjem. Po drugi strani pa je med anketiranci, ki menijo, da se področje psihosocialnega svetovanja uvršča med splošne družbene storitve, namera podpovprečno izražena (33,6 %), ostali dejavniki pa so rahlo nad povprečjem.

Diskusija

V nadaljevanju predstavljamo razmišljanja o trenutnem pogledu na psihoterapijo v Sloveniji ter možnostih preprečevanja stigme s strani širše javnosti, medijev in medijskih osebnosti, strokovnjakov, klientov in njihovih družin.

Psihoterapevtske storitve se zdijo v Sloveniji dovolj dobro zastopane moškimi in manj izobraženim ljudem. Na drugi strani ženske, bolj izobraženi in starejši ljudje vidijo potrebo po večji dostopnosti psihoterapevtskih sredstev. Podatki po starosti, ki ne kažejo razlik v uporabi psihoterapevtskih storitev, se razlikujejo z dosedanjimi raziskavami. Raziskava Ipsos MORI-ja (2014) je pokazala, da so najbolj pogosti uporabniki teh storitev, osebe med 35 in 44 letom starosti. Ugotovitve dr. Rejca (Na obisku pri psihiatru, 2007) kažejo, da se

predsodki do psihiatrov in psihoterapije pri mlajši generaciji vse bolj izgubljajo, kar naj bi bila posledica dejstva, da ima vse več mladih s psihoterapevni neposredne izkušnje. V letu 2007 naj bi imel dr. Rejc 3800 študentov, ki izkoriščajo ugodnost brezplačne psihološke pomoči za študente, pri čemer je čakalna vrsta mesec ali dva. Po besedah dr. Rejca se za psihoterapijo najpogosteje odločajo študenti in študentke (spola sta približno enakomerno zastopana), ki iz različnih razlogov niso zadovoljni s trenutnim počutjem, ki mislijo, da bi bili lahko uspešnejši, skratka, "tisti, ki bi radi bolje živeli", pa čutijo, da jih nekaj ovira, zadržuje. Za veliko ljudi predvsem srednje in starejše generacije pa obisk psihoterapije še vedno negativen prizvok.

Opazimo, da med namero in koriščenjem prihaja do občutnega razkoraka. Izmed 697 anketirancev, ki so povedali, da so večkrat ali nekajkrat razmišljali o koriščenju psihoterapevtske pomoči, se je le 3 % vprašanih dejansko odločilo za koriščenje tovrstne pomoči. Največji razkorak je od namere do koriščenja, za kar se kot glavni razlog pokaže nesprejemanje psihološke pomoči, torej stigma. Udeleženci raziskave so mnenja, da ljudje v Sloveniji v splošnem ne koristijo psihoterapevtske pomoči ne toliko zaradi dostopnosti (20,6 %) ampak zaradi strahu, kaj si bodo o njih mislili drugi (79,4 %). Ne gre torej za to, da Slovenci nimamo psiholoških konfliktov in težav, ki bi jih hoteli predelati, ampak, da je v širši družbi človek, ki se s tovrstnimi težavami ne zna spopasti sam, ampak mu mora nekdo pomagati, označen kot šibek in družbeno manj sprejemljiv. Ob sprejetju psihološke pomoči gre tudi za priznanje, da ima

človek težave na psihološkem področju, ki naj bi bilo po mnenju večine ljudi pod človekovo osebno kontrolo in na nek način znak osebne moči oziroma šibkosti. Kot vidimo iz rezultatov ankete je predstava idealnega duševnega zdravja le fasada, za katero se skriva nemoč postaviti se zase, za svoje zdravje in se spoprijeti s potencialnimi očitki drugih. Družba takšnih posameznikov pa ni zdrava družba. Zato bi morali že na državni ravni spodbujati ukrepe, ki bi spreminjali odnos do psihoterapevtskih stritev in njihovih uporabnikov, saj bi s tem ustvarjali duševno bolj zdravo družbo. Rezultati kažejo, da stigma ni v takšni meri prisotna pri posameznikih, ki so poiskali psihološko pomoč. To lahko na eni strani pomeni, da ko posameznik enkrat pristopi k terapiji, stigma ne vpliva več toliko na nadaljnji potek in uspešnost terapije. Možnost pa je tudi, da k terapiji pristopijo tisti posamezniki, ki že v osnovi nimajo izrazite osebne stigme.

Iz rezultatov je tudi razvidno, da je v Sloveniji še vedno zelo prisotna stereotipna tradicionalna moška vloga, ki predvideva, da moški ne potrebujejo pomoči pri vzpostavljanju duševnega zdravja. Zatorej ne preseneča, da ne izražajo potrebe po večji razpoložljivosti jin dostopnosti psihoterapevtskih storitev. Na drugi strani rezultati kažejo, da so moški v večji meri razmišljali o koriščenju psihološke pomoči kot ženske, dejansko pa je pomoč poiskalo le majhen procent moških (okrog 9,5 %). Očitno se moški soočajo z duševnimi težavami, o njih razmišljajo in bi jih radi rešili, vendar naj bi jih po tradicionalni spolni vlogi znali rešiti sami, brez tuje pomoči. Ta pričakovanja sčasoma ponotranijo v njihova osebna

doživljanja in mnenja. Ker je marsikdaj osebne psihološke konflikte težko razrešiti sam in je iskanje pomoči stigmatizirano, se od konfliktov kolikor se da, vsaj začasno distancirajo, preusmerijo pozornost na druge stvari s katerimi kompenzirajo dotične psihološke težave. Konflikti se s tem ne rešijo, ampak se sčasoma razširijo oziroma poglobijo, do točke, ko se jih ne da več spregledati.

Stigma izhaja tudi iz dejstva, da ljudje dojemajo psihoterapijo, kot del institucionalnega zdravstvenega sistema, kar iskalce pomoči še bolj stigmatizira in odbija od iskanja tovrstne pomoči. Višje izobraženi ljudje, ki v večji meri uporabljajo psihološko pomoč, le to dojemajo kot splošno družbeno storitev in ne le kot del zdravstvenega sistema za zdravljenje zdravstvenih težav. Rezultati kažejo, da osamezniki, ki sicer večkrat pomislijo na storitev psihosocialne pomoči, le-te dejansko ne udejanjijo, predvsem zaradi prepričanja, da je omenjena pomoč oblika zdravljenja, torej, da je njihovo trenutno oziroma prehodno psihično stanje bolezen. Posamezniki, ki tovrstno pomoč razumejo kot splošno družbeno storitev pa ne ostanejo le pri nameri, ampak namero tudi udejanjijo. Na osnovi teh rezultatov lahko zaključimo da je korak k preprečevanju stime tudi v spremembi pogleda na psihoterapevtske storitve. Predstava psihoterapevtskih storitev, ki spodbuja pozitiven odnos in povečuje njihovo uporabo ni umeščena v zdravstveni sistem, institucionalno zdravljenje in psihiatrične bolnišnice, ampak je dostopna posameznikom v njihovem vsakodnevem okolju, brez vstopa v institucionalno obravnavo. Izveninstitucionalna obravnava je sodobni trend celotnega

zdravstvenega sistema, saj je domače okolje tisto, kjer se navadno človek najboljše počuti, socialna podpora tista, ki lahko osebi veliko pomaga. Pri psihološki obravnavi je dejavnik stigme, ki se ga lahko z izveninstitucionalno obravnavo lahko izognemo še toliko bolj pomemben.

Če rezultate o uporabi psihoterapevtskih storitev primerjamo z raziskavo Ipsos MORI-ja v Veliki Britaniji (2014), ki je ugotovila, da kar 32 % žensk in 23% moških v svojem življenju že uporabilo usluge svetovalca ali psihoterapevta, vidimo, da kljub temu, da se v Sloveniji stigma do uporabe psihološke pomoči iz leta v leto znižuje, le-ta še vedno ni splošno razširjena. Še zdaleč pa nismo na tisti idealni točki, ko stigme ni več in na uporabnike psihološke pomoči gledamo kot na vzornike, ki skrbijo za svoje duševno zdravje in osebni razvoj. Slovenija na področju duševnega zdravja in psihološke pomoči še veliko narediti, da se bo približala statusu, ki ga ima to področje na zahodu. V nadaljevanju predstavljamo dejavnike, ki so povezani s preprečevanjem stigme.

Da stigmo zmanjšamo je potrebno izpolniti tri pogoje: Zavedati se tega problema, ugotoviti vzroke, ki pripeljejo do stigmatizacije in posledično spremeniti odnos posameznikov in družbe do duševnega zdravja in psihološke pomoči. Dejstvo, da stigma ne izbira starosti, spola ali kulture morajo biti tudi ukrepi za njeno zmanjševanje široko zastavljeni (Pinfold in dr., 2003).

1. Sprememba odnosa do psihoterapevtskih storitev

Kot je pokazala naša raziskava je trenutno odnos do psihološke pomoči v Sloveniji napačen. Še vedno se iskanje psihološke pomoči ne smatra kot nekaj vzpodbudnega. Addis in Mahalik (2003) sta ugotovila, da kakršnakoli strategija, ki spodbuja predstavo problemov kot nekaj normalnega omogoča lažji pristop k iskanju pomoči. Če ljudje vidijo svoj problem kot nekaj normalnega, nič posebnega bodo prej poiskali pomoč za njegovo razrešitev, saj je ne smatrajo za tako ogrožujočo kot sicer. Predstavljanje tovrstnih problemov kot vsakodnevnih je stvar strokovne javnosti in medijev. Psihološko pomoč lahko predstavimo kot celostno skrb za lastno zdravje in dobro počutje. Tako kot jemo zdravo in se gibljemo za boljše telesno zdravje, tako lahko s psihološko pomočjo preventivno skrbimo za boljše duševno zdravje, razvijamo tisto dobro, potenciale, ki jih ima vsak od nas v sebi. V zadnjem desetletju se je razvila nova veja psihologije – pozitivna psihologija, ki se je dotaknila človeka in njegove psihe z bolj pozitivnega, nestigmatiziranega vidika. Gre za preobrat iz tradicionalnega pogleda popravljanja problemov v pogled, kjer iščemo stvari zaradi katerih se spleča živeti, prinašajo srečo in osebnostno rast. Cilj pozitivne psihologije je ustvariti pogoje, da se problemi sploh ne bodo pojavili. Psihološka pomoč umeščena v ta okvir je lažje sprejemljiva za skeptike, ki so še ostali. Psihološko pomoč je potrebno dojeti kot investicijo v čustveno, fizično in mentalno zdravje, dejanje poguma, darilo sebi in tistim, katerih življenja se dotaknete, ne pa kot šibkost. Terapijo je potrebno prikazati kot nekaj, s čimer

posameznik nadgradi svojo osebnost, se spoprijema s svojimi problemi, kar ne pomeni, da je šibak ker si ne more pomagati sam. Primer spletne strani, kjer prikazujejo takšen način dojemanja pomoči je tinyurl.com/6ben7o. Tu so prikazane slike moških, ki so zaradi težav z depresijo poiskali pomoč, pod njimi pa je zapisan slogan: »Potreben je pogum zato da poiščemo pomoč. Ti možje so jo«.

Spremenjen odnos v smeri sprejemanja psiholoških težav in pomoči se mora začeti v družini. Družina je primarna celica družbe, ki je v primeru, da njenega člana doleti duševna bolezen, najbolj prizadeta, hkrati pa naj bi predstavljala najpomembnejši vir socialne podpore. Če družba ne zagotovi klime, kjer vladajo človeške vrednote, toleranca, strpnost, potrpljenje, sprejemanje drugačnosti, vzajemno spoštovanje in razumevanje, to pogosto pripelje do izolacije in stigmatizacije celotne družine (Švab, 2012). Duševna bolezen družino oddalji od prejšnjega načina in ritma življenja. Prejšnji prijatelji in znanci so nenadoma potisnjeni v drugi plan, zato ker ni več časa za druženje z njimi (klepet ob kavici, rekreacija, šport idr.) ali se, kar je še pogosteje, sami odvrnejo od družine, ki jo je prizadela duševna bolezen. Stigmatizacija pahne družino v izolacijo, na rob družbenega dogajanja. To še poslabša stanje obolelega in sproži duševne motnje ali celo telesne bolezni pri ostalih članih družine. V družini je potrebno zbrati pogum, javno povedati, ne skrivati tega, da ima nekdo od družinskih članov duševne probleme ali da je poiskal psihološko pomoč. To namreč ni sramota, ni kriva ne družina ne posameznik, ampak je lahko le znak, da se s problemi v družini znamo

spopasti in jih ne pustimo, da eksalirajo (Švab, 2012). Družina mora stati ob posamezniku, ki je zaradi kakršnihkoli razlogov poiskal pomoč, ga bodriti in biti na to da se je spoprijel s problemi ponosna.

2. Zapolnjevanje vrzeli med psihološkimi storitvami v zdravstvenem sistemu in šarlatanstvom

Večina strokovno usposobljene psihološke pomoči se izvaja pod okriljem inštitucij, najpogosteje zdravstva. Iskanje tovrstne pomoči veliko lažje sproži stigmatizacijo s strani drugih ljudi, pa tudi sebe, kot je pokazala tudi naša raziskava. Če se mora človek vključiti v nek institucionalni sistem (Kavčič in dr., 2015), da pride do psihološke pomoči, prej dvakrat pomisli – ali je res potrebno, počkam še malo, morda pa bo šlo mimo. Na drugi strani so prosto komercialne storitve, ki naj bi ponujale psihološko pomoč zelo neregulirane in zato vse prevečkrat ne dosegajo strokovnih standardov. Če bi bile strokovno podkovanе storitve bolj dostopne (tudi finančno) vsem ljudem, bi se z več ljudi opogumilo in poskusilo tudi tovrstno pomoč. V PB Idrija so začutili to vrzel in uvedli nov način intervencije – zunajinstitucionalna oskrba, ki je sestavljena iz aktivacijske terapije pri psihiatričnem zdravljenju v skupnosti, socialne terapije pri psihiatričnem zdravljenju v skupnosti ter zdravstvene nege pri psihiatričnem zdravljenju v skupnosti (Psihiatrično zdravljenje v skupnosti, 2015).

3. Razumevanje stigme in intervencije tekom terapije

Razumevanje različnih oblik stigme lahko psihologom pomaga tekom terapije specificirati intervencije in jih na različnih nivojih posredovati klientom, ter jim tako omogočiti, da preskočijo marsikatero oviro, ki bi jim sicer zaradi stigme lahko zrušila potek terapije (Vogel in dr., 2007). Terapevti lahko začnejo pogovor o klientovih občutkih o tem, da obiskujejo terapijo in preko validacije klientovih občutkov predelajo morebitno lastno stigmo, ugotovijo katera čustva vplivajo na potek terapije in vzpodbudijo klientove notranje moči. Biti čuječ o svoji stigmati, to je zavedati se je ena bistvenih stvari, ki lahko pripomore k njeni nevtralizaciji. To se lahko doseže s pomočjo samo sprejemanja, pri čemer pomaga ustrezna socialna podpora. Socialna stigma lahko na eni strani dodatno motivira klienta, na drugi strani pa lahko predstavlja odsotnost socialne podpore, pomembne pri terapijah vseh vrst (Owen, 2012). Vsekakor pa mora biti terapevt tisti, ki ponuja zaupljivo in varno okolje in očiščeno vsakovrstnih stigm. Raziskave kažejo na to, da klienti občutijo manj osebne stigme, če se simptomi ob izvajanju terapiji izboljšujejo oziroma, če za simptome dobijo razlage (Schreiber in Hartrick, 2002). Ljudje gledajo na svoje težave z manj sramu in krivde, če se jim razloži, da so njihovi problemi normalna stvar, da niso edini s takšnimi problemi, da problemi niso njihova krivda, da so popravljivi (Rosen, 2003) in se lahko izboljšajo s pomočjo terapije (Mann in Himelein, 2004).

4. Protest, izobraževanje in stik

Corrigan in Penn (1999) sta predlagala 3 pristope k zmanjševanju stigme: protest, izobraževanje in stik:

- Ljudje ki nimajo stikov z realno terapijo in klienti, prevzamejo to, kar jim je ponujeno s strani medijev (Orchowski in dr., 2006; Vogel in dr., 2008). Psihologi in ostali ponudniki psiholoških storitev morajo biti zato glasni pri ugovarjanju neprimernemu prikazovanju psihološke pomoči ter njenih klientov v medijih in ostalih virih. Zavedajo naj se, da imajo ne samo pravico ampak tudi dolžnost ugovarjati stereotipni in pogosto izkrivljeni predstavitvi psihosocialne pomoči. Če tisti, ki se s tem ukvarjajo ne bodo korigirali napačnih predstav, kdo bo?
- Izobraževanje ljudi o mentalnem zdravju in psihološki pomoči je zelo pomembno za zmanjševanje stigme. Zajema tiskano gradivo (knjige, posterje, zloženke,...), video in audio material in nenazadnje tudi reklame. Že kratki izobraževalni programi naj bi imeli vsaj kratkoročni učinek na predsodke ljudi (Pinfold in dr., 2003). Nekaj izobraževalnih delavnic za zmanjševanje stigme je že uveljavljenih po svetu. Na primer: National Institute of Mental Health s kampanijo 'Real Men, Real Depression', za osveščanje moških z depresivnimi motnjami, ki ne poiščejo psihološke pomoči, ki uporablja širok spekter reklamiranja (tiskano gradivo, radio, televizija). Organizirati bi bilo potrebno čim več tematskih

dogodkov, kjer bi strokovno in sproščeno obravnavali psihološki aspekt človeka, vključno z obstoječo stigmatizacijo. Sproščene javne delavnice v lokalnih skupnostih so tudi način, da približamo tematiko duševnega zdravja ljudem (Psychotherapy retains stigma, 2015).

Hayward in Bright (1997) ter Corrigan in Calabrese (2005) so predlagali, da se ljudi izobražuje s pomočjo kognitivno vedenjskih strategij - intervencij, ki vključujejo desenzitizacijo strašljivih dražljajev ter kognitivnega prestrukturiranja negativnih prepričanj, s tem da se ljudem predstavi pravilne informacije, opiše zdravje in bolezen kot kontinuum, ki nima jasnega preseka ter spodbudi samosprejemanje. Implementacija kognitivno vedenjskih strategij je lahko osebna, kot tudi tako preko računalnika ali internetnega programa (na primer tinyurl.com/6abeqo; Griffiths in dr., 2004).

Tudi mediji imajo pri izobraževanju pomembno vlogo. Popoulnarni in zabavni mediji kot so filmi so z vidika izobraževanja o psihološki pomoči in klientih večkrat kritizirani (Thornicroft in dr., 2013). Owen (2012) je ugotovil, da je v angleških filmih med leti 1990 in 2010 v katerih nastopa vsaj en lik shizofrenega bolnika, večina teh označena za nasilne, nevarne in samomorilne. Takšn prikaz duševnih bolnikov je potrebno spremeniti in jih postaviti med ostale ljudi.

Danes je internet medij, ki doseže največ ljudi. Ozaveščanje preko spletnih strani in družabnih omrežij o duševnih problemih

ter psihološki pomoči je danes nujno na poti k zmanjševanju stigme na tem področju. Primer takšnih strani je: www.itsgoodtotalk.org.uk, ki vsebuje vrsto informacij za ljudi, ki jih zanima psihološka pomoč, kot na primer spletne brošure, videe, povezave do zadnjih raziskav na tem področju, aplikacija »najdi terapevta«, s pomočjo katere lahko posameznik v svojem okraju poišče zanj primernega terapevta. Ali primer strani, kjer lahko ljudje spoznajo več o depresivnih motnjah: <http://www.bluepages.anu.edu.au>.

Tudi medijske osebnosti lahko veliko pripomorejo k destigmatizaciji odnosa do psihološke pomoči. Primer je vojvoda Cambriška, ki je ob obisku pediatrične klinike za mentalno zdravje dejala »Mladim ljudem in njihovim staršem moramo pomagati razumeti, da iskanje pomoči ni znak šibkosti. Otrokovo duševno zdravje je prav tako pomembno kot njegovo fizično zdravje in zato si zasluži enakovredno podporo in tretma....Stigma onemogoča pomoči potrebnim otrokom, da ne dobijo kar potrebujejo. In to se mora spremeniti.« (Kate Middleton Shows Her Support For Children Struggling With Mental Health: It's Okay to Ask for Help, 2015).

- Rezultati naše raziskave so pokazali, da več kot pol ljudi pozna nekoga, ki je že koristil terapevtske storitve je dober znak, saj stik s temi ljudmi zmanjšuje stigmatizacijo. Osebni stik je najbolj učinkovit način za spreminjanje stigme do drugih. Več kot ima

nekdo stika z ljudmi, ki so izkusili duševne težave ali obiskali psihološko pomoč, manj stigmatizirani so (Angermeyer in dr., 2004). Osebni kontakt z uporabniki bi moral biti vključen v vse izobraževalne programe o psihološki pomoči (Pinfold in dr., 2003). Približek osebnemu kontaktu je tudi prikazovanje oziroma prebiranje osebnih izpovedi ljudi z izkušnjo psihološke pomoči. Stik naj bi imel največji učinek zmanjševanja stigmatizacije, če je predstavljena oseba (1) vsaj enakega statusa, (2) zaznana kot član neke skupine in (3) všečna (Corrigan in Penn, 1999). Zato je zelo dobrodošlo, če svoje zgodbe izpovejo znani ljudje, zvezde, ki so uporabili storitve psihološke pomoči.

V Veliki Britaniji je največja in zelo uspešna kampanija "Time to Change", podprta tako s strani prostovoljnih, nevladnih organizacij kot tudi s strani uradnih organizacij za mentalno zdravje (Time to change, 2015). Ta program vključuje bloge, videe, TV reklame in razne promocijske dogodke za dvig zavedanja o stigmatizaciji ljudi z duševnimi težavami in oblikah pomoči. Poleg tega se v kampaniji uporabljajo nekatere metode, poznane v socialni psihologiji za izboljšanje medskupinskih odnosov in zmanjševanje predsodkov (Brown, 2010). Te metode poskušajo promovirati dogodke, ki spodbujajo masovno udeležbo s socialnimi stiki med udeleženci ene in druge skupine (torej z in brez težav v duševnem zdravju) ter pozitivnem druženju in izmenjevanju medsebojnih kontaktov (primer je "Time to Change" Roadshow). Analiza tovrstnih medskupinskih dogodkov kaže, na (1) izboljšavo odnosa do ljudi s

težavami v duševnem zdravju, (2) povečujejo pripravljenost za razkritje morebitnih tovrstnih težav v prihodnosti ter (3) promocijo povezano z antistigmo (Thornicrof in dr., 2008; Evans-Lacko in dr., 2012).

Zaključek

Kljub temu, da se znanje o duševnih boleznih in psihološki pomoči izboljšuje, stigma še vedno zavira uporabo tovrstnih storitev marsikomu, ki bi jih potreboval. Raziskava je pokazala, da je tako tudi v Sloveniji. Širša javnost dojema psihološko pomoč kot nekaj slabšalnega, uporabnika tovrstnih storitev pa kot šibkega, nekoga, ki si ne more pomagati sam. Takšno socialno stigmo posameznik ponotranji in posledično spremeni odnos in pripravljenost poiskati psihološko pomoč. Dokler bo psihološka pomoč sprejeta kot kazen ali zdravstveno sredstvo za korekcijo neprijetnega vedenja drugih, bo stigma prisotna. Razumevanje stigme in procesov, ki so v ozadju je osnova za oblikovanje ustreznih intervencij. Intervencije so lahko na nivoju posameznika, družine ali širše skupnosti in pomagajo posameznikom, da sprejemajo odločitve, ki niso osnovane na stigmati ampak na informiranih in zdravih odločitvah. Stigmo lahko zmanjšujemo na več načinov – od vpliva terapevta na klienta do splošnega izobraževanja, javnega oporekanja strokovnjakov na izkrivljanje predstave o duševnem zdravju in psihološki pomoči ipd. Cilj destigmatizacije je, da se odnos do duševnega zdravja in

skrbi zanj spremeni do te mere, da (1) težava dobi enakovreden status fizičnim težavam ter (2) da je skrb za mentalno zdravje v preventivnem smislu označena pozitivno, zgledno, kot je denimo skrb za zdravo prehrano in ustrezno telesno gibanje. Le tako bi zvišali osnovni nivo duševnega zdravja in na ta način naredili celotno družbo bolj pozitivno.

Literatura in viri

Addis, M.E. in Mahalik, J.R. (2003). Men, masculinity, and the contexts of help-seeking. *American Psychologist*, 58, 5–14. Angermeyer, M.C., Matschinger.

Andrews, G., Issakidis, C., in Carter, G. (2001). Shortfall in mental health service utilization. *British Journal of Psychiatry*, 179, 417–425.

Angermeyer, M. C., in Matschinger, H. (2004). The stereotype of schizophrenia and its impact on discrimination against people with schizophrenia: results from a representative survey in Germany. *Schizophrenia Bulletin*, 30(4), 1049–1061.

Augoustinos, M., Ahrens, C., in Innes, J. M. (1994). Stereotypes and prejudice: The Australian experience. *British Journal of Social Psychology*, 33(1), 125–141. doi:10.1111/j.2044-8309.1994.tb01014.x

Australian Government: National Mental Health Commission (2015), pridobljeno 11 junija, 2015 iz <http://www.mentalhealthcommission.gov>.

Bathje, G., in Pryor, J. (2011). The relationships of public and self-stigma to seeking mental health services. *Journal of Mental Health Counseling*, 33, 161–176.

Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research in Practice*, 16, 252–260.

Cooper, A. E., Corrigan, P. W., in Watson, A. C. (2003). Mental illness stigma and care seeking. *The Journal of Nervous and Mental Disease*, 191(5), 339–341. doi:10.1097/01.NMD.0000066157.47101.22.

Corrigan, P. W. (1998). The impact of stigma or severe mental illness. *Cognitive and Behavioral Practice*. doi:10.1016/S1077-7229(98)80006-0.

Corrigan, P. W. (2000). Mental Health Stigma as Social Attribution: Implications for Research Methods and Attitude Change. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 7, 48–67. doi:10.1093/clipsy.7.1.48.

Corrigan, P. W. (2004). How stigma interferes with mental health care. *American Psychologist*, 59, 614–625. doi:10.1037/0003-066X.59.7.614.

Corrigan, P.W. in Calabrese, J.D. (2005). Strategies for assessing and diminishing self-stigma. In P.W. Corrigan (Ed.) *On the stigma of mental illness. Practical strategies for research and social change* (pp.239–256). Washington, DC: American Psychological Association.

Corrigan, P.W. in Penn, D.L. (1999). Lessons from social psychology on discrediting psychiatric stigma. *American Psychologist*, 54, 765–776.

Crisp A.H., Gelder MG, Rix S, Meltzer HI, Rowlands OJ., (2000). Stigmatisation of people with mental illnesses, *Journal: British Journal of Psychiatry*, 177 (1), pp.4-7, 2000. DOI: 10.1192/bjp.177.1.4.

Crocker, J., Major, B., in Steele, C. (1998). Social stigma. In *The handbook of social psychology Vols 1 and 2 4th ed* (pp. 504–553).

Courtois, C (1995). Assessment and diagnosis. In *Treating Women Molested in Childhood* (pp.1-34). San Francisco: Jossey-Bass.

Druss, B. G., Rosenheck, R. A., Desai, M. M., in Perlin, J. B. (2002). Quality of preventive medical care for patients with mental disorders. *Medical Care*, 40(2), 129–36. (44 ref).

Eagly, A. H., in Chaiken, S. (1993). The Nature of Attitudes. In *Attitude formation and change* (pp. 1–21).

Evans-Lacko, S., London, J., Japhet, S., Rüsçh, N., Flach, C., Corker, E., ... Thornicroft, G. (2012). Mass social contact interventions and their effect on mental health related stigma and intended discrimination. *BMC Public Health*. doi:10.1186/1471-2458-12-489.

Fischer, E. H., in Farina, A. (1995). Attitudes toward seeking professional psychological help: A shortened form and considerations for research. *Journal of College Student Development*, 36, 368–373.

Galdas, P. M., Cheater, F., in Marshall, P. (2005). Men and health help-seeking behaviour: literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 49(6), 616-623 doi:[10.1111/j.1365-2648.2004.03331.x](https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2004.03331.x).

Goldston, D. B., Molock, S. D., Whitbeck, L. B., Murakami, J. L., Zayas, L. H., in Hall, G. C. (2008). Cultural considerations in adolescent suicide prevention and psychosocial treatment. *American Psychologist*, 63, 14–31.

Griffiths, K.M., Christensen, H., Jorm, A.F. et al. (2004). Effects of web-based depression literacy and cognitive-behavioral therapy interventions on stigmatizing attitudes to depression. *British Journal of Psychiatry*, 185, 342–349.

Hammen, C., in Peters, S. (1977). Interpersonal consequences of depression: Responses to men and women enacting a depressed role. *Journal of Abnormal Psychology*, 87, 322–332.

Hamilton, D. L., in Sherman, S. J. (1996). Perceiving persons and groups. *Psychological Review*, 103(2), 336–355. doi:10.1037/0033-295X.103.2.336.

Hayward, P. in Bright, J.A. (1997). Stigma and mental illness: A review and critique. *Journal of Mental Health*, 6, 345–354.

Hilton, J. L., in von Hippel, W. (1996). Stereotypes. *Annual Review of Psychology*, 47, 237–271. doi:10.1146/annurev.psych.47.1.237.

Increase in counselling and psychotherapy suggests lessening of mental health stigma (2014), pridobljeno 12. junija, 2015 iz <http://www.bacp.co.uk/media/?newsId=3506>.

Jorm, A.F. in Wright, A. (2008). Influences on young people's stigmatizing attitudes towards peers with mental disorders: National survey of young Australians and their parents. *British Journal of Psychiatry*, 192, 144–149.

Kate Middleton Shows Her Support For Children Struggling With Mental Health: It's Okay to Ask for Help (2015). Pridobljeno 23. junija 2015 iz:

<http://uk.eonline.com/news/625914/kate-middleton-shows-her-support-for-children-struggling-with-mental-health-it-s-okay-to-ask-for-help>.

Kavcic, K., Meško, M., Meško Štok, Z. in Markič, M. (2015). Corporate policy and the degree of management sophistication in Slovenian companies. *International Journal of Management and Enterprise Development* 14 (1): 70-88.

Komiya, N., Good, G. E., in Sherrod, N. B. (2000). Emotional openness as a predictor of college students' attitudes toward seeking psychological help. *Journal of Counseling Psychology*. doi:10.1037/0022-0167.47.1.138.

Lambert, M. J., in Ogles, B. M. (2004). The efficacy and effectiveness of psychotherapy. In M. J. Lambert (Ed.), Bergin and Garfield's handbook of psychotherapy and behavior change (pp. 139–193). New York: John Wiley.

Lannin, D.G., Vogel, D.L., Brenner, R.E., Tucker, J.R. (2015). Predicting Self-Esteem and Intentions to Seek Counseling: The Internalized Stigma Model. *The Counseling Psychologist*; 43(1), 64-93. DOI:10.1177/0011000014541550.

Link, B. G. (1987). Understanding Labeling Effects in the Area of Mental Disorders: An Assessment of the Effects of Expectations of Rejection. *American Sociological Review*. doi:10.2307/2095395.

Link, B. G., in Phelan, J. C. (2001). Conceptualizing stigma. *Annual Review of Sociology*, 27, 363–385.

Link, B. G., Struening, E. L., Neese-Todd, S., Asmussen, S., in Phelan, J. (2001). Stigma as a barrier to recovery: The consequences of stigma for the self-esteem of people with mental illness. *Psychiatric Services*, 52, 1621–1626.

Livingston, J. D., in Boyd, J. E. (2010). Correlates and consequences of internalized stigma for people living with mental illness: A systematic review and meta-analysis. *Social Science and Medicine*, 71(12), 2150–2161. doi:10.1016/j.socscimed.2010.09.030.

Mak, W.W.S., Poon, C.Y.M., Pun, L.Y.K. in Cheung, S.F. (2007). Meta-analysis of stigma and mental health. *Social Science and Medicine*, 65, 245–261.

Makarovič, M. in Golob, T. (2015). Increasing fluidity of identifications in the context of individualisation : identification with the European Union. *International social science journal*, 1-13.

Mann, C. E., in Himelein, M. J. (2004). Factors associated with stigmatization of persons with mental illness. *Psychiatric Services*, 55, 185–187.

Martin, S. B., Wrisberg, C. A., Beitel, P. A., in Lounsbury, J. (1997). NCAA Division I athletes' attitudes toward seeking sport psychology consultation: The development of an objective instrument. *Sport Counselor*, 11, 201–218.

Mental Health in Stigma (2013), pridobljeno 11 junija, 2015 iz <https://www.psychologytoday.com/blog/why-we-worry/201308/mental-health-stigma>.

Moses, T. (2010). Being treated differently: Stigma experiences with family, peers, and school staff among adolescents with mental health disorders. *Social Science and Medicine*, 70(7), 985–993. doi:10.1016/j.socscimed.2009.12.022.

Möller-Leimkühler, A.M. (2002) *Barriers to help-seeking by men: a review of sociocultural and clinical literature with particular reference to depression*. Pridobljeno 19. Julija iz: [http://www.jad-journal.com/article/S0165-0327\(01\)00379-2/pdf](http://www.jad-journal.com/article/S0165-0327(01)00379-2/pdf).

Na obisku pri psihiatru (2007). Pridobljeno 17. Julija 2015 iz:

http://predor.si21.com/docs/Stevilka_2_Avgust-September_2007/na_obisku_pri_psihiatru.pdf.

Norcross, J. C., Krebs, P. M., in Prochaska, J. O. (2010). Stages of change. *Journal of Clinical Psychology: In Session*, 67, 143–154.

Orchowski, L.M., Spickard, B.A. in McNamara, J.A. (2006). Cinema and the valuing of psychotherapy: Implications for clinical practice. *Professional Psychology: Research and Practice*, 37, 506–514.

Owen, J. (2012). Systemic alliance in individual therapy: Factor analysis of the ITASSF and the relationship with therapy outcomes and termination status. *Journal of Marital and Family Therapy*, 320–331.

Owen, J., LeKeldric, T., in Emil R. (2013). Stigma for Seeking Therapy: Self-Stigma, Social Stigma, and Therapeutic Processes. *The Counseling Psychologist* 41(6) 857-880. DOI: 10.1177/0011000012459365.

Pederson, E.L. in Vogel, D.L. (2007). Men's gender role conflict and their willingness to seek counseling: A mediation model. *Journal of Counseling Psychology*, 54, 373–384.

Pinfold, V., Toulmin, H., Thornicroft, G. et al. (2003). Reducing psychiatric stigma and discrimination: Evaluation of educational interventions in UK secondary schools. *British Journal of Psychiatry*, 182, 342–346.

Psihiatrično zdravljenje v skupnosti. Pridobljeno 3. julija 2015 iz: <http://www.pb-idrija.si/zdravljenje-in-pomoc/psihiatricno-zdravljenje-v-skupnosti>.

Psychotherapy retains stigma (2015). Pridobljeno 13. julija 2015 iz: <http://oakparktalon.org/1254/opinion/psychotherapy-retains-stigma/>.

Reavley, N.J., Jorm A.F. (2011). Recognition of mental disorders and beliefs about treatment and outcome: findings from an Australian national survey of mental health literacy and stigma. *The Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 45(11):947-56. doi: 10.3109/00048674.2011.621060.

Rochlen, A. B., Mohr, J. J., in Hargrove, B. K. (1999). Development of the Attitudes Toward Career Counseling Scale. *Journal of Counseling Psychology*, 46, 196–206.

Rončević, B. in Makarovič, M. (2010). Towards the strategies of modern societies: systems and social processes, *Innovation* 23(3), pp. 223-239.

Rosen, A. (2003). What developed countries can learn from developing countries in challenging psychiatric stigma. *Australian Psychiatry*, 11, Supplement.

Safran, J. D., in Muran, J. C. (2006). Has the concept of the alliance outlived its usefulness? *Psychotherapy*, 43, 286–291.

Schreiber, R., in Hartrick, G. (2002). Keeping it together: How women use the biomedical explanatory model to manage the stigma of depression. *Issues in Mental Health Nursing*, 23, 91–105.

Schomerus, G., Schwahn, C., Holzinger, A., Corrigan, P. W., Grabe, H. J., Carta, M. G. and Angermeyer, M. C. (2012), Evolution of public attitudes about mental illness: a systematic review and meta-analysis. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 125: 440–452. doi: 10.1111/j.1600-0447.2012.01826.x.

Shea, M., in Yeh, C. J. (2008). Asian American students' cultural values, stigma, and relational self-construal: Correlates of attitudes toward professional help seeking. *Journal of Mental Health Counseling*, 30, 157–172.

Sirey, J. A., Bruce, M. L., Alexopoulos, G. S., Perlick, D. A., Raue, P., Friedman, S. J., in Meyers, B. S. (2001). Perceived stigma as a predictor of treatment discontinuation in young and older outpatients with depression. *American Journal of Psychiatry*, 158, 479–481.

Stigmatiziranje depresije: »Že 15 let se zdravim, pa nikoli nisem želelškodovati drugim« (2015). pridobljeno 14 junija, 2015 iz:

http://www.24ur.com/specialno/nega_in_zdravje/stigmatiziranje-depresije-ze-15-let-se-zdravim-pa-nikoli-nisem-zelel-skodovati-drugim.html.

Stritih B (2004). Ekološko suportivna pomoč in razvijanje kompetentnosti v medčloveških odnosih. V: Avberšek S, Švab V. Psihosocialna rehabilitacija. Ljubljana: ŠENT – Slovensko združenje za duševno zdravje.

Swanson J.W., Holzer, C.E., Ganju V.K., Jono R.T. (1990). Violence and psychiatric disorder in the community: evidence from the Epidemiologic Catchment Area surveys, *Hospital and Community Psychiatry*, 41(7):761-70.

Švab, V., 2012. Svetovalno delo z ljudmi s težavami v duševnem zdravju, učno gradivo , Andragoški center Slovenije Ljubljana. Dostopna na: http://arhiv.acs.si/ucna_gradiva/Svetovalno_delo_z_ljudmi_s_tezavami_v_dusevnem_zdravju.pdf.

The Stigma of Psychotherapy (2014), pridobljeno 11 junija, 2015 iz: <http://healthpsych.com/stigma-of-psychotherapy/>.

Thornicroft, G., Brohan, E., Kassam, A., in Lewis-Holmes, E. (2008). Reducing stigma and discrimination: Candidate interventions. *International Journal of Mental Health Systems*, 2(1), 3. doi:10.1186/1752-4458-2-3.

Thornicroft, A., Goulden, R., Shefer, G., Rhydderch, D., Rose, D., Williams, P., ... Henderson, C. (2013). Newspaper coverage of mental illness in England 2008-2011. *British Journal of Psychiatry*, 202(SUPPL.55). doi:10.1192/bjp.bp.112.112920.

Time to change (2015). Pridobljeno 19. Junija 2015 iz: <http://www.time-to-change.org.uk>.

Timlin-Scalera, R. M., Ponterotto, J. G., Blumberg, F. C., in Jackson, M. A. (2003). A grounded theory study of help-seeking behaviors among White male high school students. *Journal of Counseling Psychology*. doi:10.1037/0022-0167.50.3.339.

Vogel, D. L., Wester, S. R., Wei, M., in Boysen, G. A. (2005). The role of outcome expectations and attitudes on decisions to seek professional help. *Journal of Counseling Psychology*, 52, 459–470.

Vogel, D.L., Wade, N.G. in Haake, S. (2006). Measuring the self-stigma associated with seeking psychological help. *Journal of Counseling Psychology*, 53, 325–337.

Vogel, D. L., Wade, N. G., in Hackler, A. H. (2007). Perceived public stigma and the willingness to seek counseling: The mediating roles of

self-stigma and attitudes toward counseling. *Journal of Counseling Psychology*. doi:10.1037/0022-0167.54.1.40.

Vogel, D.L., Gentile, D. in Kaplan, S. (2008). The influence of television on willingness to seek therapy. *Journal of Clinical Psychology*, 63, 1–20.

Wade, N. G., Post, B. C., Cornish, M. A., Vogel, D. L., in Tucker, J. R. (2011). Predictors of the change in self-stigma following a single session of group counseling. *Journal of Counseling Psychology*, 58, 170-182.

Wang, J L, Lali, D., (2008). The relationship between mental health literacy, personal contacts and personal stigma against depression, *Journal of Affective Disorders* , Volume 110, Issue 1 , 191 – 196. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jad.2008.01.005>.

Wampold, B. E. (2001). *The great psychotherapy debate: Models, methods, and findings*. Mahwah, NJ: Erlbaum.

Watson, J. C., Schein, J., in McMullen, E. (2010). An examination of clients' in-session changes and their relationship to the working alliance and outcome. *Psychotherapy Research*, 20, 224–233.

Legacy, Society and Future

Bernard J. Malinič⁴

Abstract

This article's aim is to reflectively explore and explain between legacy, economy, and other social problems regarding our present fears, and the future, because we do not know what our legacy or our future is.

The Cold War gave rise to societal competition across different countries and raised questions regarding the efficacy of political systems from outside and within. This left a belief even today that we had and have communist countries, where society is burdened with communist legacy. But contrary to this belief, we all have a communist legacy not of the 20th century, but of Marx and Engels's 19th century theory and problems of the 20th and 21st century for which we are guilty of, but do not have answers for.

Now the old competitions amongst countries and new social and economic problems brought us back to the time of dismantlement of Berlin wall to question ourselves again.

Key words: legacy, society, labour, economy and future.

⁴ bernard.malinic@gmail.com.

Introduction

After more than a quarter of century and the fall of Berlin Wall, we are again wondering why the transformations in post-socialist countries do not work. We are questioning what are the problems with world economy and society in general, which is permeated with the problems of political and economic indifference eating away the last bits of humanity?

We love to ask ourselves what is the problem or where the problem lies when something is wrong or does not work as we wish. We can easily find or prove the basis in human nature and social behaviour. But most interesting is how our societal problems come from our own knowledge, which we purposely omit or preferentially use, and try to find the root of our problems in unique places or formulated questions, with persistent use of political colloquialism to explain and define problems for the failures of the 21st century — communism is one of them. But we do not acknowledge a pragmatic compounding of old (first half) and new (second half) 20th century decisions, which are compounding with the mistakes of 21st century.

The answer to this understanding is hiding in a perspective of recent or former times in distinctive or interrelated parts or movements in society, where recent decisions are in form of new nations, which based or reinvented new narratives and traditions in order to change the previous

and establish a new identity. An identity that was based on roots of the 19th century, as a basis of new state idea (Golob, 2013:49). The idea of new narratives and traditions that forgot that Communist Manifesto or Principles of Communism were written in 1848 first half of 19th century, which makes its legacy not of a single century and individual society, but a legacy of the world.

Moreover, the explanations of former times and of the Cold War entwine with new interconnected movements — politics of the time in the West and political correctness of writing and speaking was preferential. Steele writes that, “Among Western journalists the term ‘Communist’ came to refer exclusively ... in any sense at all” (1992:45).

This uncontrollable condition of preferential use of knowledge could be interestingly described as political colloquialism employed in a formal use. The form of preferential political correctness of former times (Cold War) reiterated itself into contemporary political use of 21st century, where the tone is still popular in style and rhetoric among the old users, but more over new users in post-socialist states, which search for cause of problems for something which was never there — a communist state. Defined existent without a need of any premise what so ever the three premises: no money system, end of political power (no political parties), and no nation states.

Consequently, how can something be explained, defined, and proven when the premises do not fulfil the basic definition of the theory for stated condition. Not to mention that how the 'communist state' can be defined when the premise states 'no nation states'.

What is the starting point of methodical investigation into a subject of political comparison among states/countries for proving, disproving, and differentiating when there are no nation states?

The understanding lies in that the Marx and Engels theory was evolutionary in character for human socioeconomic relations, but the execution of the theory was mishandled in the way of contention among the states or countries, which followed the theory and idea, and internal manner of emphasis and enforcement.

The theoretical work was accepted by many, but pronounced obsolete and unattainable at the end of 20th century. Today it still remains alive in 21st century and for the past hundred and sixty-seven years, we still talk and write about it in different connotations. Our problems in contemporary progress are anchored either to biases or preferential use of knowledge.

The explanation to the former can be found through John Somerville's UNESCO report. In his comparison of United States and Soviet Union political and economic concepts, where he concluded that any of these

systems has its “pluses and minuses”, but still “represents freedom and democracy” for the citizens of those countries and can bring benefits for both societies, and “different concepts of freedom and democracy” should not be “construed as contradictory or irreconcilable” (1949:3).

These and similar conclusions were fast forgotten while citizens and societies were persuaded through preferential political correctness and knowledge. Subsequently, if we extend on John Somerville’s interpretation, we can find that one democracy was exchanged for another democracy. But nothing has really changed. Old methods of political correctness and preferential use of knowledge remain the same, what only changed is the side, (not only the western, but the eastern users) the form stayed the same —we are not going back to capitalism, but to market-based democracy. Political correctness flourishes and preferential use of knowledge persists.

Now after the end of Cold War, the fall of Berlin Wall, and more than quarter of century, we are still trying to find; “a new type of thinking [...] if mankind is to survive and move toward higher levels” (Einstein, 1946:13). Our contemporary inadequacies in socioeconomic progress are the product of our own limits that we still create and use out of biased pragmatic political preference. We have theory/theories, but at the same time for the past quarter of century, there has been a wealth of promises, and these promises gave us nothing, and with that nothing, we have a multitude of problems today.

The fear is growing on a legacy of promises of nothing, and threatens the way of life in 21st century of a select few. How we deal with our legacy is going to seal our future.

Overview of interrelated parts

When it comes to post-socialist states today, we adhere to basic meaning and concentrate on only one legacy - the communist legacy. If we reiterate; the theoretical work was accepted by many, pronounced obsolete and unattainable, but after one hundred and sixty-seven years remains alive.

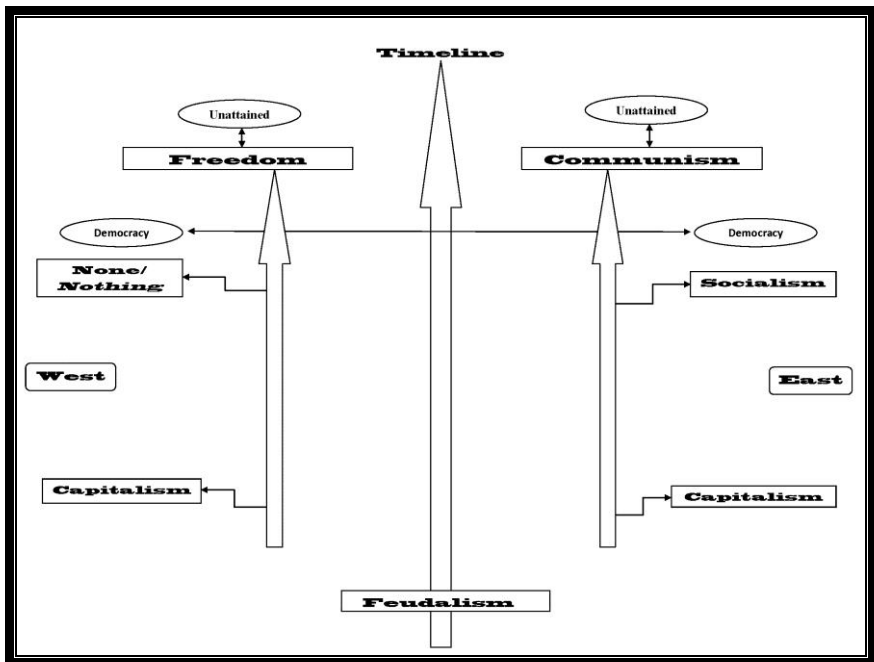
It is a theory in history of mankind, which was so loved, hated, attacked and defended from different sides. Some found it dangerous and threatening to their way of life, others a solution for society to evolve in its structure, and some were prepared to engage in armed conflict.

However, the beginning of 21st century is right now and the world is an interrelated arrangement of parts that constantly influence one another in a different or unusual way. We can identify today three distinct legacies that burden society in different manners and present specific element in its context for society's present and future growth.

If we, for the moment can consider a historic point as perspective from position of today's time, we can find that we attempted and stalled our

own social evolution many times throughout history - consequently, causing stagnation (see Figure 1).

Figure 1. Partial timeline and presentation of contemporary attempt and stalled social evolution through positions of the world Western and Eastern hemisphere from end of Great War until present days.



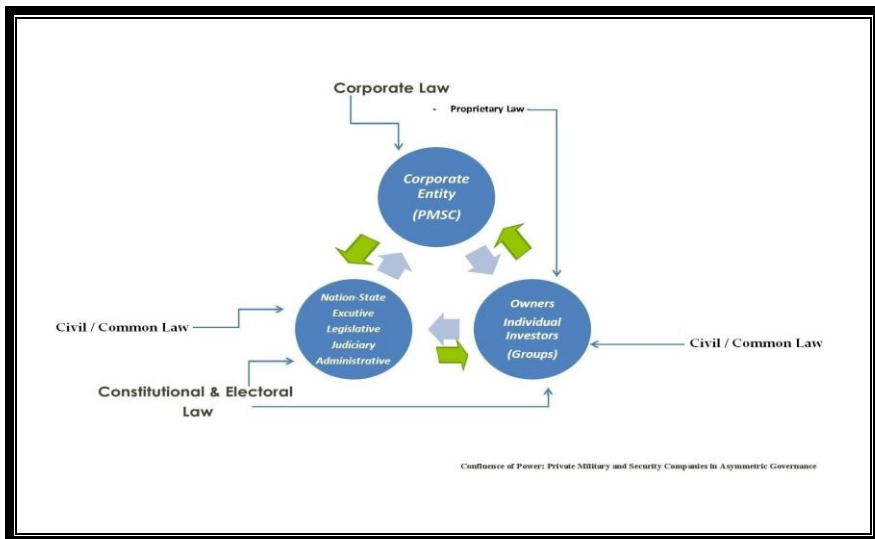
Source: (Malinić, 2015)

This felt effect in society can be illustrated differently. When we have specific elements/group in society that adhere in time of transformation to only one detail from historical standpoint in form of reinventions of new narratives, traditions, and ideas, the only result is stagnation. Not from that detail or reinvention, but from an inability to overcome that detail, with complete absence of strategy necessary for development of that society.

Today, we experience this particular kind of stagnation. Not just in Europe, but worldwide, one form or another, where we answer our strategic and political questions for social transformation with obsolete methods and revival of unsuitable supranational entities in the form of private (security) armies, which is nothing else than a mercenary legacy.

An apparatus of private military and security that is allowed to exist, undefined, unaccountable, and uncontrolled based on loose rules, and policies of an open market economy (Malinić, 2014:62). Situation where we slowly allow existence of unsuitable supranational entities, de-evolve society, and dissipate ability to focus on elements from other legacies to bring together a state of thinking that can yield the new progress for society (see Figure 2).

Figure 2. De-jure and de-facto conflation of power through law and legal system.



Source: Adapted on basis of Master Thesis: Confluence of Power: Private Military and Security Companies in Asymmetric Governance (Malinić, 2014)

In the words of Thomas Piketty, we could describe these unsuitable supranational entities not as “patrimonial capitalism” in 21st century, but patrimonial symbiosis. Inequality is becoming a problem and everyday occurrence on multiple levels, but reality and solutions are obscured in a global scope of geopolitics and social challenges to be effective.

This and other growing societal challenges subsequently result in a renewed and diverse societal appreciation for Marx and Engels' 19th century communist legacy, with its ideas of societal equality in the world of growing inequality of the 21st century. With that in mind, it continues to be paradigmatic model for the majority or masses (not minority entrenched in finances) as a solution for numerous societal dilemmas. But it needs to be acknowledged that even 150 years after it was written, even individuals of the capitalist elite, have noticed the ideas thought-provoking: "That man," said Soros, "discovered something about capitalism 150 years ago that we must take notice of" (Hobsbawm, 2011:6). What positive is recognized, allowed to progress, and in reality properly be applied is still to be witnessed.

In spite of communist legacy, we should not forget legacy of theory of freedom, likes of: Rousseau, Kant, Locke, and Hobbes. Fuse it with a former to provide new fundamental grounds in political, social, economic and moral principles for a new way of thinking that can allow evolution in freer and more equal coexistence for humanity.

However, today's nations social stagnation is still an effect of specific influences and interrelations in historical views, legacies, adherence of particular elements/groups in society to distinctly entitled way of thinking, and democratic processes in style of - where majority votes, so that others can reach consensus on the final outcome. In essence, this affects society and does not allow for progress in new thinking.

Mercenary legacy and social de-evolution through context of economic sense

Consensus and obsolete laws and regulation revived mercenary legacy in the end of 20th century as private military and security corporate apparatus. This in 21st century could be called progress for some and de-evolution for others. Established apparatus is present today in the name of providing security to defend democracy of free world in affordable open market economy manner.

The question is whose democracy and liberty do they defend? Democracy is described as “two wolves and a lamb voting on what to have for lunch” (Flatt, and Allen, 1990; Simkin, 1992; Bovard, 1994:333), and where the public expanded to ‘liberty is a well-armed lamb contesting the vote’. Subsequently, why do we need pre 1648 legacy of privateers and private armies in 21st century and what kind of lambs in 21st century freedom and democracy are afraid, and can afford this kind of security?

To find an example to illustrate, we need to consider a historic point, and how as well as where it intersects with newer social questions, contemporary positions and legacies.

19th century zenith of Gilded Age and dawn of communist legacy presents us with one distinctive attributed comment by Jay Gould

(railroad businessman and financiers) “I can hire one-half of the working class to kill the other half” (Gross, 1980:307; Foner, 1998:51; Ornstein, 2007:143; Ferguson, 2011:45). It presents a unique historic point in time of economic and social questions and confrontations of the time, in this case organized railroad workers - ‘Knights of Labor’ (LOC, 1886:1).

What is remarkable is that after one hundred and twenty-nine years of social progress, we can still find close relation to present times and new economic policies, with the trickle down economic policy. In the wording of Milton Freidman “[...] responsibility of business is to increase its profits” (1970:1). That essentially causes us to adopt a view that nothing changed in hundred and twenty-nine years, and the ruthless attitude of business and finances never died, it just transformed into a different form of execution.

The clear connection in execution which we can find in past quarter of century of contemporary transformation is in; “practical superiority of markets over governments, with respect to the production of many goods and services” (Hummel, 2003:275), that were created in connection with “transition of a market-based democracy [...] opportunity for elites to rewrite the rules of the polity and the economy [...] benefiting to narrowly defined interest groups at the expense of society as a whole” (Vachudova, 2005:13).

Economic crisis of 2008 consolidated world social questions, with inflationary social transformations in Eastern Europe, previous and

present security challenges into an escalating culmination. The political promises and world transformations were calculated political risks, counting on luck. The risk and luck brought nothing. The foundation for forward solutions still lays with old “political purpose dominates all strategy” (Yarger, 2006:6), and new modern-day security brings perspective of political game, where contemporary solution is in open market security in the widest sense of the word, which is available to anyone who can pay for it. So, that democracy and freedom can be protected from anything that would cause its current quality or condition to change or deteriorate.

Communist legacy in the contemporary environment of social challenges

The communist legacy is the legacy of the world, and the legacy that can change or deteriorate present status. It is a legacy that is tenacious and capable of absorbing or adapting to times, economy, and society. It’s making a comeback in an unexpected way, but with determination found in writing of Leon C. Megginson in the form of; “It is not the strongest of the species that survives, but the one that is most adaptable to change” (1963:4).

Is the theory adapting? No. Is the theory getting more traction in society after a quarter of the century of failures and unfulfilled promises? -

Maybe. But we can find rudimentary grounds in Laurence McFalls' interpretations in times of East German acceptance of the socialist state system and the rule in developed values of "modesty, solidarity and equality" (1995:164). The system collapsed like in many other Eastern European countries for different reasons; this one for the reason of assail on the same values. Nevertheless, new brought unification did not accept old values, had no new socio-economic answers, and intensified condemnation of everything old. That has resulted in perpetual fragmentation in social foundation in examples of parallel functioning of societies and more supporters of radical right groupings in the East (McFalls, 1995:158; Florczuk and Ciechanowicz, 2011:16; SB, 2014:191; Noack, 2014).

Equivalently, today we can find assails of former system and basic values elsewhere in other Eastern European countries, with considerably inferior economy, and with no strategy or future perspective - one is definite. Individuals as well as society equally in the Eastern or Western Europe or any other nation of the world are seeking answers for new social changes specific to their socio-economic environment; more and more.

The answers are sought from the past, but only because past knowledge was never allowed to develop and correct appropriately. The process of learning and re-learning will even have a problem of repeating the same mistakes again in the form of demanding overnight changes, which can

undergo the same objections to employing it from inside and outside of any given society, not excluding possibility of conflict (Varoufakis, 2015).

We should not ask ourselves how to prevent or evolve something, we should ask ourselves; do we want to learn from past critical views, and problems and seek new types of thinking for the betterment of society and with that humankind? Or we are content with a set path that is bringing us closer and closer to a contemporary Dark Ages.

It can be seen as an extreme viewpoint, but contemporary contradiction with popularization of negative rhetoric toward social contract, which allows direct or indirect renunciation of Westphalia agreement (grounds for nation self-determination) in created conditions of allowed private military and security companies. This tolerant environment is extending propagation into other spheres of society and not only a security setting.

Subsequently, contemporary globalized market economy further centres on 17th 'til 19th century grounds of laissez-faire or free market capitalism with no regard for individuals, societies, or the environment. The question is toward which century are we striving, and on what traditions and ideas for our future are we building the freedom of prosperity, equality, and progress, and for whom?

Freedom and question of socioeconomic challenges

In discourse about theory and notion of freedom, we can say yes to Kant's "universal principle of right" (Kant, 1991:23), what we want further is Rousseau's "four different kinds of freedom [...] natural, civil, democratic and moral relevant to politics" and society (Simpson, 2006:1), with Locke, Hobbes' understanding and others necessary for social improvement and evolution of knowledge for attainment of new higher level of thinking.

Nevertheless, the contemporary views and the situation at the beginning of 21st century want us to believe in starker perspective and inability to attain higher level of thinking. Not as much from the concept of freedom in extensive possibilities that allows human endeavour with no limits, which we cannot exclude, but from contemporary global circumstances, which affect the basic social challenges - access or denial to knowledge (WER, 2000:17; EFA, 2015:29), society preparedness to accept necessity for increase of knowledge in knowledge society (TWB, 2002:7), and "last human unwillingness to learn from" one or other reason (Martin and Owen, 2014:214; Pieper, 1990:7). Or as Benjamin Franklin articulated long time ago "being ignorant is not so much a shame, as being unwilling to learn (1914:16).

Therefore, no coercion will prepare societies (or any leadership) to increase their knowledge about higher thinking and betterment of

society. Except at precipice of necessity, otherwise it is easier to keep to old 'ignorance is bliss' and 'business as usual'. This indifference in environment of social and economic problems appears as contemporary society is unable to solve presented challenges, producing an impression of plateaued level of knowledge.

This unresolved condition in the contemporary social environment (of any country) will still create a demand from citizens towards leadership to solve the problems, and the typical reaction in the same unresolved environment is to employ pragmatic political solution with no understanding for compounded and long term consequences. And when this or similar occurrence either repeats itself or the solution does not produce satisfied result, leadership is usually changed. But because leadership comes out of the same society, where knowledge has not evolved or been allowed to develop further, we only have a limited or degraded knowledge and society.

Meaning, leadership comes out of the same society, where relearning what was once known becomes a necessity so that society can start to progress at that present time. How successful the progress of government/leadership and society is can be concluded from the mastery of knowledge gained and through time developed.

Economy and labour economics, and contemporary socioeconomic challenges

The economy is still the dominant language in a world of societal (nations) connections, politics, and everyday life. But the contemporary economic crisis of 2008 has produced a situation in which different parts of society are being re-examined by different individuals or groups in the society at large. This state of necessity comes from new socioeconomic problems and questions which were tackled for the past century, but never allowed to really evolve.

Now in the beginning of 21st century, the society at large wants or better demands necessary solutions for socioeconomic challenges. But political and individual groups still do not allow for innovation in society. Leadership adheres to entrenched politically pragmatic ways, even though those ways do not bring anything new, only postponing problems for new generations and future times.

However, this century is not the century of forgiveness. It is a century that demands a settlement for the past century or borrowed time of our pragmatic political and economic decisions.

In such uncertainty, society will not accept new pragmatic political solutions voided of moral base, even when that ordinary individuals do

not have an answer/solution they are not prepared to accept compromises indefinitely in advancing an environment of inequality.

The former solutions in the way of compromises and, political pragmatic decisions are slowly bringing different parts of society to desperation. Therefore in contemporary time, citizens of any country are prepared to oppose pragmatic political solution in lesser or higher degree if they are recognized as threat or that solutions will affect economic and social questions.

On one side are groups who want to defend their access to resources; access to labour, and political groups that want to defend current political system as status quo; because they have nothing else to offer. Combined, they produce nothing else than already stated patrimonial symbiosis, where the remainder of public or society at large can be content with the emerging condition or as former times have proved, when they have 'nothing to lose but their chains' the world acknowledges - who wins is another question.

Therefore, the question is not when or how we should do it - it is now and most effectively. But what we should do?

To illustrate our limits today in the sense of labour economics on one side, and economy on the other, we should first redirect our attention to political science and one contemporary comment which is usually

written or verbally stated toward political conditions and political relations: we are in 21st century, live like we are in 20th century, and run politics as we are in 19th century.

Basically, if we transfer this view of political criticism into question in part of labour economics from accessible data to review what we have achieved as a society for the past quarter of century, the simplest way to express this in context is to compare daily working hours (for worker) and employers represented as time-period (see Figure 3).

Figure 3. Required daily working hours by employee in relation to employers represented by Century.

Century	Daily working hours*
21st	10* 12* ??*
20th	8* + 8 + 8
19th	12* 14* 16*

Source: Adapted and presented on obtained data* (Malinić, 2015)

Data applied in a manner analogous to the previous critical comment, presents visibly the correction and severe increase of working hours per day throughout the world. However, there are examples to be found in the world of exceeding presented numbers.

At the moment ratified, Maritime Labour Convention from 2006 says: “maximum number of hours of work not more than 14 hours in any 24-hour period and 72 hours in any seven-day period or a minimum number of hours of rest not less than ten hours in any 24-hour period and 77 hours in any seven-day period (ILO, 2011:5)”.

Similarly to the previous is in form of hours of services regulation by Interstate Commerce Commission – USA, which in short states that Property carrying drivers can be: On-Duty 14 hours; Driving 11 hours; Off-Duty 10 hours; Minimum Duty Cycle after 21 hours, and Maximum hours On-Duty before 30 Minute Rest Break 8 hours. Passenger-carrying drivers can be: On-Duty 15 hours; Driving 10 hours; Off-Duty 10 hours; Minimum Duty Cycle after 20 hours, and Maximum hours On-Duty before 30 Minute Rest Break 0 hours (HOS, 2013; Griffith, 2010:25).

From the above data, it can be concluded at present that rights of employees/workers are not just treading heavily. But this particular avenue presents a version of preferential use of knowledge in open market environment applied to laws and regulation concerning the labour hours. The final result endangers public safety and environment

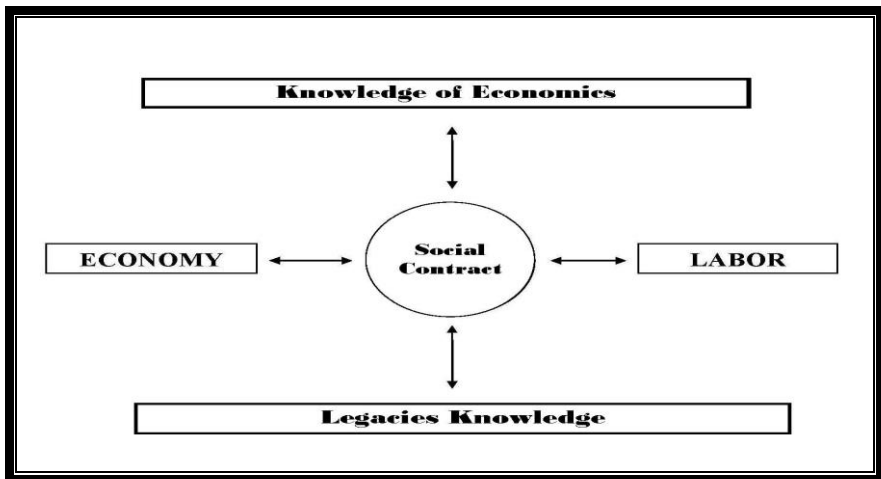
at the same time hindering the ability of employee or worker for earning income in a manner that allows for usual socializing in society and obligation for reducing safety questions to a minimum in performance of his duties.

Therefore, if we want to implement innovations into society, then we need to engage with questions of economy and labour economics. In Hayek's interpretation and a critique of Socialism economy was that we can never have all available future market data for prediction of market. If we never can have all available market data, then today's socioeconomic questions and challenges should be engaged in a manner that would not remain vague, undetermined, and undefined with uncertainty over it. Otherwise, we are going to act on grounds already known in definition by Adam Smith in *Wealth of Nations* and extended by Marx in *Wages of Labour*:

“In a country which had acquired that full complement of riches, both the wages of labour and the profits of stock would probably be very low [...] the competition for employment would necessarily be so great as to reduce the wages of labour [...] and, the country being already fully peopled, that number could never be augmented.” (Smith, 1904:96) “The surplus population would have to die.” (Marx, 1844:5)

This forbidding appearance has alternative possibilities in balancing economy and labour economics in the manner that labour economics becomes social innovation and the economy innovates in it selves to become able to support innovation and evolution in labour economics and with that society. All this is grounded in accustomed theories of legacies and knowledge for development of new (social) thinking, where evolution is supported without preferential use of knowledge (see Figure 4).

Figure 4. Cross balancing foundation for innovation in the society in accustomed theory for finding sustainable solution.



Source: Based and adapted on presented data (Malinić, 2015)

If we were to elaborate further, we should find incentive in the amalgamation of written words of John Maynard Keynes between National Self-sufficiency and Economic Possibilities for our Grandchildren, particularly interesting for pursuing of contemporary socioeconomic challenges. These ideas can be implemented more effectively today in a European or worldwide context from the point of multiculturalism as connection and exchange. It can be better comprehended because of social advancement and implemented more easily because of all contemporary technological developments.

“Ideas, knowledge, art, hospitality, travel - these are the things which should of their nature be international. But let goods be homespun whenever it is reasonably and conveniently possible; and, above all, let finance be primarily national” (1933: II).

There are or should be (ideas, knowledge, art, hospitality, travel) in the contemporary world generators of earning power or new economy that maintains progress of society to higher level of thinking, where food production should be only homespun for reasons of ecological balance and human health. Therefore, finances become local in amalgamation of national and international on grounds of reciprocally sustained assistance of guarantee.

In addition, Keynes says: “There are changes in other spheres too which we must expect to come. Subsequently, once number of shifts in labour economics is increased for employee or worker this will postpone the

problem of working for a great while, creating that [...] accumulation of wealth is no longer of high social importance, there will be great changes in the code of morals" (1930:5). This offers the grounds for labour economics to transform and become social innovation in a way that brings about ecological balance, human health, and public safety in performance of their labour activities, simultaneously, allowing for improvement in living conditions of society on the basic level of social structure.

Conclusion

The end of 20th century promised to be a period of immediate transformation and makeover in the world and society. The same transformations have brought new political forces in Eastern Europe countries, which emerged triumphant. Altered understanding of capitalism and socialism, the character of the nation state, and relationship between the economy and the state changed in a global outlook. However, after an additional quarter of century of open market democratic economic achievement, the triumph has come to a stall and produced nothing, the same as quarter of century before the sought out evolution of socialism toward communism.

These triumphant forces stand still in today's world of socioeconomic challenges and have torpid contemporary guardians of capitalism or

open market democratic economy that attempt to adhere to correctness of their social and economic fundamentals and principles they have promoted a quarter of century ago. The paradox hides in sought out improvements, with no change to the core of the system, and societal point of view toward principles, even though this principles and direction are unsustainable for the future development of society at large. This means that transformation did not bring anything new, and destroyed foundation and principles in all countries of the world for the past quarter of century. This pressing condition requires new solutions that can respond to growing socioeconomic challenges in a way that does not raise more questions or compound on old solutions.

Today we have unprecedented opportunity because of compounded necessity to re-develop our socioeconomic relationship in the world, if we are allowed to build on all the knowledge of our former legacies to produce the necessary solutions that allow improvements in the society on new thinking, only then can we count on progress. As long as present barriers remain in elements/groups of the society that are entrenched to their ways or old ways, and are not prepared for new thinking, the improvements will stall, and we will be destined to spin in historic mistakes of our own failure and misfortune for the rest of the century – what comes after that is anyone’s guess.

One thing is certain; nothing is permanent in society and knowledge. But when knowledge broadens, society advances, and life improves. In the

world where the shape of modesty does not exist, the solidarity will not thrive and equality will never occur.

References

Bovard, James (1994). *Lost Rights: The Destruction of American Liberty*. St. Martin's Press. p. 333.

EFA, (2015). *Education for All 2000-2015: Achievements and Challenges*. UNESCO Publishing. p.29. Accessed at:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002322/232205e.pdf>
(20/07/2015)

Einstein, Albert (1946). Atomic Education Urged by Einstein. Scientist in Plea for \$200,000 to Promote New Type of Essential Thinking. *The New York Times*, May 25 1946. p.13. Accessed at:
<http://query.nytimes.com/gst/abstract.html?res=9A06E5D71F30E633A25756C2A9639C946793D6CF#> (20/06/2015)

Ferguson, Kathy (2011). *Emma Goldman: Political Thinking in the Streets*. Rowman & Littlefield Publishers Inc. p.45.

Flatt, Charles and Allen, Sheila (1990). *Mainstream Values Vs. Campus Pluralism: Campus Correspondence : The Privileged Classes Must Yield in the Name of Equality*. November 25, 1990. Los Angeles Time. Accessed at: http://articles.latimes.com/1990-11-25/opinion/op-7188_1_american-values (20/06/2015)

Florczuk and Ciechanowicz (2011). One Country, Two Societies? Germany Twenty Years after Reunification. *Prace Osw Studies*. Warsaw. February, 2011. No.35. p.16. Accessed at:
http://www.osw.waw.pl/sites/default/files/prace_35_en_0.pdf
(20/07/2015)

Foner, P. Sheldon (1998). History of the Labor Movement in the United States Vol. 2: From the Founding of the A. F. of L. to the Emergence of American Imperialism (2nd ed.). International Publishers, Co., Inc. p. 51.

Franklin, Benjamin (1914). [1755] Poor Richard's Almanack. USC Publishing Co. Waterloo, Iowa. p.16. Being ignorant is not so much a Shame, as being unwilling to learn. Accessed at:
<https://archive.org/stream/poorrichardsalma00franrich#page/n3/mode/2up> (10/06/2015)

Friedman, Milton (1970). The Social Responsibility of Business is to Increase its Profits. The New York Times Magazine. September 13, 1970. Accessed at: <http://query.nytimes.com/mem/archive-free/pdf?res=9E05E0DA153CE531A15750C1A96F9C946190D6CF> or <http://www.colorado.edu/studentgroups/libertarians/issues/friedman-soc-resp-business.html> (15/06/2015)

Golob, Tea (2013). Political rituals and nation building: exploring the Slovenian statehood day. *R&D Research and Discussion*, Vol. 6, No. 1. Vega Press. p.49-52. Accessed at:
http://www.fuds.si/sites/default/files/elektronska_marec_2013.pdf
(20/06/2015)

Gross, Bertram (1980). *Friendly Fascism: The New Face of Power in America*. M. Evans & Company Inc. NY, New York. p.307.

Hobsbawm, Eric (2011). *How to Change the World: Reflections on Marx and Marxism*. Little, Brown. p.6.

Hummel, J. Rogers (2003). Editor: Hoppe Hans-Hermann. *The Myth of National Defense: Essays on the Theory and History of Security Production. The Will to Be Free: The Role of Ideology in National Defense*. Ludwig von Mises Institute. Auburn, Alabama. p.275.

Kant, Immanuel (1991). Edited by H. S. Reiss. *Kant: Political Writings*. Cambridge University Press. p.23.

Keynes, M. John (1930). *Economic Possibilities for our Grandchildren*. p.5. Accessed at:
<http://www.econ.yale.edu/smith/econ116a/keynes1.pdf> (20/06/2015)

Keynes, M. John (1933). *National Self-sufficiency*. p.II. Accessed at:
<http://www.panarchy.org/keynes/national.1933.html> (25/06/2015)

LOC, (1886). *The Library of Congress. Jay Gould. Great Millionaire Fiercely Denounced by the Strikers. The Austin Weekly Statesman*. Austin, Texas, April 8 1886. Vol.XV. No.29. p.1. Accessed at:
<http://chroniclingamerica.loc.gov/lccn/sn86088296/1886-04-08/ed-1/seq-1/> (20/06/2015)

Malinić, Bernard (2014). *Confluence of Power: Private Military and Security Companies in Asymmetric Governance*. p.62. Accessed at:

http://www.fuds.si/sites/default/files/master_thesis_-_bernard_malinic_secured.pdf (31/06/2015)

Marx, Karl (1844). Economic and Philosophic Manuscript of 1844: Wages of Labour. p.5. Accessed at: http://employees.csbsju.edu/dbeach/libthought/Marx-EPManuscripts_1.pdf (10/06/2015)

Martin, Mary and Owen, Taylor (2014). Routledge Handbook of Human Security. Routledge NY, New York. p.214.

McFalls, Laurence (1995). Communism's Collapse, Democracy's Demise?. McMillian Press Ltd. London. p.164.

Megginson, C. Leon (1963). Lessons from Europe for American Business. *Southwestern Social Science Quarterly*. Vol. 44, No. 1. June, 1963. p.4. Accessed at: <http://www.jstor.org/stable/42866937> (15/07/2015)

Noack, Rick (2014). The Berlin Wall fell 25 years ago, but Germany is still divided. *The Washington Post*. October 31, 2014. Washington, DC. Accessed at: <https://www.washingtonpost.com/news/worldviews/wp/2014/10/31/the-berlin-wall-fell-25-years-ago-but-germany-is-still-divided/> (7/07/2015)

Ornstein, Allan (2007). Class Counts: Education, Inequality, and the Shrinking Middle Class. Rowman & Littlefield Publishers Inc. p.143.

Pieper, Rüdiger (1990). *Human Resource Management: An International Comparison*. Walter de Gruyter & Co. Berlin, Germany. p.7.

SB, (2014). Edited by Willand Ilka. *Statistisches Jahrbuch Deutschland und Internationales*. Statistisches Bundesamt. Wiesbaden. p.191.

Accessed at:

https://www.destatis.de/DE/Publikationen/StatistischesJahrbuch/StatistischesJahrbuch2014.pdf?__blob=publicationFile (20/07/2015)

Simkin, Marvin (1992). *Individual Rights*. *Los Angeles Time*. January 12, 1992. Accessed at: http://articles.latimes.com/1992-01-12/local/me-358_1_jail-tax-individual-rights-san-diego (10/06/2015)

Simpson, Matthew (2006). *Rousseau's Theory of Freedom*. Continuum – Bloomsbury Publishing. London. p.1.

Smith, Adam (1904). *Wealth of Nations*. Chapter IX – Of the Profits of Stock. Vol. I. Methuen & Co, London. p. 96. Accessed at:

<http://oll.libertyfund.org/titles/237> (10/06/2015)

Somerville, John (1949). *Philosophical Inquiry into Current Ideological Conflicts – Democracy and Freedom: Toward Peace between Liberal Democratic and Soviet Concepts*. UNESCO. p.3.

Steele, David (1992). *From Marx to Mises: Post-Capitalist Society and the Challenge of Economic Calculation*. Open Court Publishing Company. p.45.

TWB, (2002). Constructing Knowledge Societies: New Challenges for Tertiary Education. The World Bank. Washington, DC. p.7. Accessed at: http://siteresources.worldbank.org/INTAFRREGTOPEIA/Resources/Constructing_Knowledge_Societies.pdf (25/07/2015)

Vachudova, A. Milada (2005). Europe Undivided: Democracy, Leverage, and Integration after Communism. Oxford University Press. p.13.

Varoufakis, Yanis (2015). How I became an erratic Marxist. *The Guardian*. February 18, 2015. Accessed at: <http://www.theguardian.com/news/2015/feb/18/yanis-varoufakis-how-i-became-an-erratic-marxist> (5/07/2015)

WER, (2000). The right to education: towards education for all throughout life. UNESCO Publishing. p.17. Accessed at: <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001197/119720e.pdf> (30/07/2015)

Yarger, R. Harry (2006). Strategic Theory for the 21st Century: The Little Book on Big Strategy. Strategic Studies Institute – SSL US army War College. Department of the Army: Department of Defense-US Government. p.6. Accessed at: <http://www.strategicstudiesinstitute.army.mil/pubs/display.cfm?pubID=641> (20/07/2015)

Reference to Figure 3

Griffith, Darrin (2010). Freight Management Trucking in the 21st Century. RoseDog Books. Pittsburgh, PA. p.25.

Hornberger, S. Knauth, P. Costa, G. and Folkard, S. (2000). Shiftwork in the 21st Century: Challenges for Research and Practice. Peter Lang International Academic Publishers. p.70.

HOS (2013). Summary of Hours of Services HOS – Regulations as of July 2013. Accessed at:
http://www.fmcsa.dot.gov/sites/fmcsa.dot.gov/files/docs/Visor_Cards_Summary_of_Hours-Of-Service_Regulations_July_2013.pdf

Hutton, Frankie and Reed, Straus Barbara (1995). Outsiders in 19th-century Press History: Multicultural Perspectives. Bowling Green State University Popular Press p.110.

ILO (2011). Working time in the twenty-first century. Tripartite Meeting of Experts on Working-time Arrangements. International Labour Organization. Geneva. p.5.

Volo, James and Volo, Dorothy (2007). Family Life in 19th-century America. Greenwood Press. CT, Westport. p.71/325.

Figures

Figure 1. Partial timeline and presentation of contemporary attempt and stalled social evolution through positions of the world Western and Eastern hemisphere from end of Great War until present days. Source: Malinić, 2015

Figure 2. De-jure and de-facto conflation of power through law and legal system. Source: Adapted on basis of Master Thesis: Confluence of Power: Private Military and Security Companies in Asymmetric Governance. Malinić, 2014. Accessed at: http://www.fuds.si/sites/default/files/master_thesis_-_bernard_malinic_secured.pdf (31/06/2015)

Figure 3. Required daily working hours by employee in relation to employers represented by Century. Source: Malinić, 2015

Figure 4. Cross balancing foundation for innovation in society in accustomed theory for finding sustainable solution. Source: Malinić, 2015

Napitnina in kakovostna storitev: ali si zaposleni lahko nadejajo višjih in pogostejših napitnin, če bodo izvajali kakovostno storitev?

Tipping and high quality service: can employees hope for higher and more frequent tips if they deliver services at a high level?

Andrej Raspor⁵

Povzetek

Osnovno izhodišče prispevka je zbrati raziskave, ki so obravnavale zvezo med kakovostno storitvijo in napitnino in jih združiti v skupne ter izvesti lastno raziskavo, ki bo to zvezo potrdila.

Rezultati raziskave so pokazali, da gosti nagrajujejo kakovostno storitev z napitnino, zaposleni pa se zavedajo, da lahko s kakovostno storitvijo prejmejo višjo in pogostejšo napitnino. Omejitve prispevka je, ker se raziskava nanaša zgolj na gostinstvo in igralništvo v Sloveniji. Originalna vrednost prispevka se kaže v tem, da smo, kot prvi v prej omenjenem

⁵ Fakulteta za uporabne družbene študije, Nova Gorica, Slovenija.
andrej.raspor@ceatm.org.

okolju, s pomočjo triangulacije, osvetlili zvezo med kakovostno storitvijo ter napitnino in tako nadgradili tuje raziskave, ki so to zvezo že potrdile.

Ključne besede: napitnina, kakovostna storitev, igralništvo, gostinstvo, turizem.

Abstract

This article sets out to collect the research findings that explore the connection between high quality service and tipping and group them into groups of comparable research projects. Furthermore, we decided to conduct our own research that would confirm the aforementioned connection.

The results show that guests reward high quality service with tips and employees are conscious of the fact that by delivering high quality service they can count on receiving tips more frequently and in a larger sum. The limitations of the article are that it only deals with hospitality and gambling industries in Slovenia. Its originality is in the fact that we are first in this geographical location to shed light, through triangulation, on the connection between high quality service and tipping and have thus upgraded foreign research which had previously confirmed the connection.

Key words: tips, quality service, gaming industry, hospitality industry, tourism.

Uvod

Turizem je kljub krizi v letu 2008 še vedno ena najhitreje se razvijajočih gospodarskih panog (UNWTO 2015). Turistično gospodarstvo je široka proizvodno-storitvena dejavnost, ki vključuje gostinstvo, hotelirstvo, turistično posredovanje, športni, zdravstveni, lovski, ribiški, romarski, kongresni, kulturni, izletniški in zabavni turizem (Turistična zveza Slovenije 2001), v okviru katerega sodi tudi igralništvo. To vpliva na razvoj pomembnih vej gospodarstva. Poleg tega gre za delovno in kapitalno intenzivno panogo. Plače so praviloma nizke. Zaposleni pa so zelo odvisni od napitnine. V ZDA npr. imajo natakariji samo zjamčeno plačo, ki znaša za leto 2015 9,01 USD (O*net) na uro ali 18.730 USD na leto in je lahko za napitninske delavce celo znižana. Napitnina jim tako predstavlja večji del prihodkov (Lynn 2004c). Krupjeji imajo za leto 2015 določeno osnovo 8,93 USD na uro, kar predstavlja 18.560 USD letnih prihodkov. Zaradi tako nizkih osnovnih plač imajo zaposleni v storitveni dejavnosti velik motiv za pridobivanje napitnin (Richardson 2014).

Številni avtorji in raziskave, ki jih navajamo v empiričnem delu prispevka, povezujejo vpliv kakovostne storitve s pogostjostjo in višino napitnine, ki jo prejmejo zaposleni v storitveni dejavnosti.

Osnovno izhodišče tega prispevka je torej zbrati raziskave, ki so obravnavale zvezo med kakovostno storitvijo in napitnino in jih združiti v skupne ter izvesti lastno raziskavo, ki bo to zvezo potrdila. Nadgradnja raziskave poteka v smeri preveritve raziskovalnega vprašanja: Ali si

zaposleni lahko nadejajo višjih in pogostejših napitnin če bodo izvajali kakovostno storitev?

V prispevku so bile uporabljene naslednje metode znanstvenega preučevanja: (1) študija teorije in (2) študija primerov. Prispevek temelji na deskriptivni analizi primarnih, sekundarnih virov, kjer smo s pomočjo kompilacije povzeli ugotovitve, stališča in sklepe tujih in domačih avtorjev. Za osvetlitev stanja v Sloveniji je bila izvedena lastna raziskava. Vključevala je tako anketiranje in tudi fokusne skupine ter opazovanje. Zaključke in povzetke smo oblikovali s pomočjo metod analize, sinteze, kompilacije in komparacije.

Kakovostna storitev in napitnina – teoretično ozadje

Še vedno se kot najsplošnejši izraz za napitnino v angleškem jeziku uporablja izraz »Tip« (darilce v denarju) »the waiter« (dati natakarju napitnino). Obstajajo tudi drugi izrazi, kot npr. »drink money« ali napitnica (Lobb 2001). Skupno vsem definicijam je, da gre pri napitnini za majhno vrednost denarja, ki se jo pokloni tistemu, ki je izvedel dober servis (Fullen 2005, 10) in se pri tem v zameno ne zahteva nobenega nakupa storitve (Casey 2008, 2). Najbolj poznane so natakarske in frizerske napitnine, napitnine zaposlenih na bencinskih servisih, igralniške, napitnine v vseh ostalih storitvenih dejavnostih (Raspor 2002b, 142; Raspor 2010d). Vsem je skupno, da jih zadovoljne stranke

namenijo zaposlenim. Raspor je napitnino opredelil kot darilo za nadstandardno storitev (Raspor 2002a, 286). Napitnina kot ekonomska kategorija nastane namreč le v procesu storitve. V kolikor pa želimo, da do napitnine pride, mora biti storitev nadstandardna. Napitnina kot nagrada ima denarno vrednost.

Za nadaljnje raziskovanje nas seveda zanima, kako vpliva kakovost storitve na višino napitnine, saj lahko to dodatno motivira zaposlene, da se posvetijo gostu. Kakovost se namreč odraža na različne načine. Zanimala nas je vidika gostov in tudi zaposlenih.

Postavlja se vprašanje, kako kakovost storitve vpliva na višino napitnine, saj lahko dodatno motivira zaposlene, da opravijo bolj kakovostno storitev. Tega vprašanja se lotevamo celovito in smo v nadaljevanju zbrali raziskave, ki so že raziskovale to zvezo. Glede na različne vidike smo jih razdelili v več skupin. Z vidika, katerega udeleženca v procesu nastanka napitnine sta obravnavana kakovostna storitev in napitnina, ločimo med raziskavami, ki obravnavajo:

- **Vidik gosta:** Lynn in Latane 1984; Lynn in Grassman 1990; Bodvarsson in Gibson 1992; Harris 1995; Lynn in Graves 1996; Bodvarsson in Gibson 1997; Speer 1997; Mok in Hansen 1999; Rogelberg in drugi 1999; Bodvarsson in Gibson 1999; Ineson in Martin 1999; Callan in Tyson 2000; Lynn in McCall 2000a; Dewald 2000 in 2001; Parrett 2003; Fong 2005; Conlin in drugi 2003; Lynn 2003a; Kwortnik in drugi 2005; Azar 2007b; Raspor 2007b; Raspor

2008; Verma in drugi 2008; (Lynn in Sturman 2010); Lynn in Wang 2013;

- **Vidik zaposlenega:** Ben-Zion in Karni 1976; May 1980; McCarty in drugi 1990; Harris 1995; Lynn in Graves 1996; Lynn in Simons 2000; Lynn in McCall 2000a; Casey 2001; Kwortnik in drugi 2005;
- **Vidik menedžmenta:** Ben-Zion in Karni 1976; Casey 2001;
- **Vidik nevtralnih udeležencev** (opazovalcev): May 1980; Adelman 1985.

Druga delitev se nanaša na realno okolje raziskave o kakovostni storitvi in napitnini in je naslednja:

- Raziskave, ki so se izvedle **neposredno** (anketiranje po izvedeni storitvi, opazovanje stalnih strank ipd.): Ben-Zion in Karni 1976; May 1980; Lynn in Latane 1984; Lynn in Grassman 1990; Bodvarsson in Gibson 1992; Lynn in Graves 1996; Bodvarsson in Gibson 1997; Mok in Hansen 1999; Lynn in Simons 2000; Lynn in McCall 2000a; Casey 2001; Parrett 2003; Fong 2005; Conlin in drugi 2003; Lynn 2003a; Kwortnik in drugi 2005; Azar 2007b; Raspor 2007b; Verma in drugi 2008; Lynn in Sturman 2010; Artuger in Cetinsoz 2013;
- Raziskave, ki so se izvajale **posredno** (telefonska anketa, anketiranje potencialnih gostov ali izvajalcev storitev): Adelman 1985; McCarty in drugi 1990; Harris 1995; Speer 1997; Rogelberg in drugi 1999; Bodvarsson in Gibson 1999; Ineson in Martin 1999; Callan in Tyson 2000; Dewald 2000 in 2001; Raspor 2008.

Glede na ugotovitve o povezanosti med kakovostjo storitve in napitnino lahko raziskave razdelimo na dve skupini:

- **Pozitivno povezanost** so ugotovili v naslednjih raziskavah: Ben-Zion in Karni 1976; May 1980; Adelman 1985; Lynn in Grassman 1990; McCarty in drugi 1990; Bodvarsson in Gibson 1992; Harris 1995; Lynn in Graves 1996; Bodvarsson in Gibson 1997; Speer 1997; Mok in Hansen 1999; Rogelberg in drugi 1999; Bodvarsson in Gibson 1999; Ineson in Martin 1999; Lynn in Simons 2000; Callan in Tyson 2000; Lynn in McCall 2000a; Dewald 2000 in 2001; Casey 2001; Parrett 2003; Fong 2005; Conlin in drugi 2003; Lynn 2003a; Kwortnik in drugi 2005; Azar 2007b; Raspor 2007b; Raspor 2008; Verma in drugi 2008; Lynn in Sturman 2010; Artuger in Cetinsoz 2013;
- Lynn in Latane 1984 v eni zgodnjih študij ter May 1980 so ugotovili, da med kakovostno storitvijo in napitnino **ni zveze**.

Kot vidimo, je razmerje med višino napitnine in kakovostjo storitve v tujini že večkrat obravnavana tema. V nadaljevanju opisujemo ključne ugotovitve posameznih raziskav.

Ben-Zion in Karni (1976) sta raziskovala zadevo znotraj teoretskega okvirja tako, da sta v modelu spreminjala ponudbo in povpraševanje po naporih natakara in ob tem predpostavila, da stranke vedno znova kupujejo storitev. Ugotovila sta, da če natakar zagotovi več kot le minimalno količino napora, potem dobi višjo napitnino. Preučevala sta tudi ravnanje lastnikov restavracij in ugotovila, da je v tistih primerih, ko

je ustrezen nadzor nad storitvijo, bo do napitnine redno prihajalo. Zato nadzor opravičuje vloške. Takšna ugotovitev je zelo blizu mišljenju, da služi vzpostavitev napitnin kupcem kot nekakšen inštrument za nadzor. Po tem mnenju obstaja napitnina zato, ker ima stranka v primerjavi z vodjo restavracije prednost pri nadzoru natakarja (Jacob in Page 1980).

May (1980) je uporabila podatke, pridobljene na 184 mizah v restavraciji višjega nivoja, da je preučila učinek kakovosti storitve na odstotek napitnine. Prosila je več natakarc, da so na računih gostov zabeležile višino prejete napitnine. Hkrati je zaprosila več zunanjih opazovalcev, naj ocenijo kakovost storitve pri vsaki mizi. Ugotovila je, da dejavniki, povezani s hitrostjo in učinkovitostjo natakarja, ne vplivajo na odstotek napitnine.

Lynn in Latane (1984) sta opravila dve študiji. V svoji prvi študiji sta anketirala 169 skupin gostov v restavraciji o njihovi izkušnji v restavraciji. Avtorja sta anketirance med drugim prosila, naj ocenijo kakovost storitve z oceno od 1 do 10. Z regresijo odstotka napitnine na kakovost storitve in številne kontrolne spremenljivkenista našla pomembnega razmerja med odstotkom napitnine in kakovostjo storitve.

Adelman (1985) je uporabil podatke, ki so izhajali iz Gallupove telefonske raziskave na primeru približno 1.000 odraslih oseb. Ugotovil je, da je znesek, ki ga stranke po svojih navedbah pustijo kot napitnino, odvisen od njihovega zadovoljstva s (prejeto) storitvijo. Na primer: 85 %

vprašanih se je strinjalo z izjavo: »Znesek, ki ga pustim kot napitnino, je odvisen od mojega zadovoljstva s prejeto storitvijo.«

Lynn in Grassman (1990) sta na podlagi 106 anket v restavraciji ugotavljala, zakaj ljudje v restavraciji puščajo napitnino. Anketirance sta prosila, naj kakovost storitve ocenijo z oceno do pet in pri tem upoštevajo hitrost, prijaznost in pozornost. Odgovore sta obdelala tako, da sta dobila pokazatelj kakovosti storitve. Z regresijo absolutnega zneska napitnine na ta pokazatelj kot tudi na številne druge kontrolne spremenljivke sta ugotovila znatno pozitivno razmerje med višino napitnine in kakovostjo storitve. Rezultate razlagata z Adamsevo teorijo enakosti, ki pravi, da ljudje s svojo napitnino kupujejo pravično razmerje. Razmerje je pravično, kadar je odnos učinek-vložek (storitev-napitnina) za natakarja enak odnosu učinek-vložek (napitnina-storitev) za dajalca napitnine. Boljša storitev s strani natakarja zahteva višjo napitnino s strani gosta, da je lahko vzpostavljena enakost oz. pravičnost.

McCarty je skupaj s sodelavci (McCarty in drugi 1990) anketiral trinajst natakarjev v restavracijah. Spraševal jih je, kdaj dobijo najvišje napitnine. Navedli so, da njihova storitev, poleg drugih dejavnikov vpliva na višino napitnine, ki jo prejmejo.

Bodvarsson in Gibson (1992) sta v svoji raziskavi predpostavila, da če naj bi razlaga o kupčevem nadzoru imela kakršnokoli veljavo, potem mora biti višina napitnine pozitivno odvisna od kakovosti storitve. Uporabila

sta pridobljene podatke iz anket odhajajočih gostov. Proučila sta odločitve 104 miz glede višine napitnine. Stranke so ocenile več komponent storitve (hitrost, prjaznost in pozornost) z oceno do pet. Njihove odgovore sta obdelala tako, da sta dobila pokazatelj kakovosti storitve. S pomočjo regresijske analize in ob ohranjanju drugih faktorjev na konstantni vrednosti, npr. višina računa avtorja nista našla pomembne povezave med absolutnim zneskom napitnine in kakovostjo storitve. To sta pripisala dejstvu, da je večina anketirancev ocenila kakovost storitve kot odlično, tako da je bilo malo razlik v kakovosti storitev, ki bi nudile razlago za razlike v višini napitnine.

Harris (1995) je izvedel intervjuje s 107 natakarji in 137 gosti o dajanju napitnine. Stranke in tudi natakarji so navedli kakovost storitve kot značilnost, zaradi katere natakarji dobijo visoke ali nizke napitnine.

Lynn in Graves (1996) trdita, da je za verodostojnost zgodbe o kupčevem nadzoru nujno, da je višina napitnine pozitivno odvisna od kakovosti storitve. Avtorja navajata teorijo enakosti in trdita, da tudi ta predpostavlja pozitivno razmerje med višino napitnine in kakovostjo storitve. Ta teorija pravi, da je razmerje pravično, kadar je rezultat za oba udeleženca sorazmeren z njunim vložkom v razmerje. Opravila sta dve študiji, da bi ugotovila učinek kakovosti storitve na višino napitnine. V prvi študiji sta uporabila podatke, zbrane pri 161 strankah v dveh restavracijah. Oblikovala sta »pokazatelj zadovoljstva s storitvijo« tako, da sta izračunala povprečje iz ocen vsake stranke na natakarjev izgled,

poznavanje jedilnika, prijaznost, hitrost postrežbe in pozornost na lestvici od ena do pet. S pomočjo regresijske analize in ob ohranjanju drugih faktorjev na konstantni vrednosti, npr. višina računa, sta ugotovila pomembno povezavo med absolutnim zneskom napitnine in kakovostjo storitve. V svoji drugi študiji sta prosila natakarico, da je več večerov zapored zbirala podatke ločeno za vsako omizje posebej. Kakovost storitve sta merila tako, da sta od natakarice dobila izjavo, ali se ji je zdelo ali ne, da so njeni gostje izrekli pohvalo za katerega od vidikov večera, in sicer za vseh 173 primerov. Nema oz. indikatorska spremenljivka z nazivom »strankina pohvala« je izdelana na podlagi izjav natakarice. S pomočjo regresijske analize in ob ohranjanju drugih faktorjev na konstantni vrednosti, npr. višina računa, sta avtorja ugotovila pomembno povezavo med absolutnim zneskom napitnine in kakovostjo storitve.

Bodvarsson in Gibson (1997) sta uporabila podatke raziskave, zbrane od 697 stalnih gostov v sedmih restvaracijah in preučila številne determinante odstotka napitnine. Vprašani so bili pozvani, da med drugim ocenijo kakovost storitve na lestvici od 1 do 5. Ugotovila sta, da je odstotek napitnine, povezan s storitvijo kakovosti 5, višji kot odstotek napitnine, povezan s storitvijo kakovosti, ocenjeno s 4.

Speer (1997) je preučil podatke telefonske raziskave, v kateri je bilo 1.000 odraslih oseb vprašanih glede svojih navad v zvezi z napitninami. Več kot polovica je odgovorila, da daje napitnino natakarju glede na storitev (višja, če je ta boljša in nižja, če je slabša).

Mok in Hansen (1999) sta uporabila podatke iz 107 vprašalnikov, razdeljenih gostom v restavracijah in ugotavljala številne determinante višine napitnine. Vprašane sta prosila, naj ocenijo kakovost storitve od 1 do 5 glede na izgled, znanje, prijaznost, hitrost postrežbe in pozornost njihovega natakarja. Z izračunom povprečja iz teh ocen za vsakega intervjuvanca sta nato oblikovala pokazatelj kakovosti storitev. Ugotovila sta pomembno pozitivno sorazmerje med pokazateljem kakovosti storitev in absolutno napitnino.

Rogelberg in drugi (1999) so uporabili postopek znan kot zaznavanje razlogov za ravnanje (ang. *policy capturing*), da so preučevali različne determinante višine napitnine. Avtorji so 115 osebam dali tabelo z 80 situacijami v restavraciji. Vsaka od teh situacij je vsebovala sledeče namige: vrsta restavracije, čistoča, ozračje, prijaznost in spol natakarja, kakovost storitve, kakovost hrane in višina računa. Pri vsakem od 115 oseb je absolutna višina napitnine regresirana na namige. Avtorji so ugotovili, da je v 44 % vzorcev prisotna pomembna povezava med dajanjem napitnine in kakovostjo storitve.

Bodvarsson in Gibson (1999) sta raziskavo opravila na vzorcu dveh skupin (286 študentov). Ti so odigrali vloge v situacijah, povezanih z dajanjem napitnin. Študentom sta bila predstavljena dva scenarija. V obeh so bile tri možnosti kakovosti storitev (»zadovoljivo«, »zelo dobro«, »slabo«). Po enem scenariju je študent večerjal s prijateljem in

dobil račun za 20 \$, po drugem pa je večerjal sam in dobil račun za 10 \$. Študenti so bili nato vprašani, kolikšen odstotek napitnine bi pustili v vsaki od situacij. Na podlagi ločene analize obeh skupin sta ugotovila pomembno pozitivno povezavo med odstotkom napitnine in kakovostjo storitve.

Ineson in Martin (1999) sta opravila intervjuje (skupaj 207) na cesti z ljudmi, ki so v zadnjih desetih dneh pred intervjujem jedli v restavraciji in obenem bili plačniki računa. Ugotovila sta, da intervjuvanci, ki so bili deležni boljše storitve, veliko pogosteje pustijo napitnino.

Lynn in Simons (2000) sta zbrala podatke o računih in napitninah od 51 natakarjev v obdobju šestih tednov. Poleg tega sta avtorja vprašala vsakega od natakarjev, da svoje zmožnosti postrežbe oceni na lestvici od ena do pet z vidika naslednjih kriterijev: pozornost, prijaznost, hitrost in znanje. Pokazatelj kakovosti storitve je bil izračunan z izračunom povprečja ocen za vsakega natakarja. Z regresijo absolutnega zneska napitnine na ta pokazatelj kakovosti storitev, kot tudi na številne kontrolne spremenljivke. Ugotovila sta pomembno pozitivno povezavo med kakovostjo storitve in višino napitnine.

Conlin in drugi (2000) so uporabili podatke iz raziskave na 1.998 anketirancih iz 36 restavracij, da bi ugotovili različne determinante višine napitnine. Prosili so jih, naj ocenijo svojega natakarja na lestvici od ena do pet na podlagi njegove prijaznosti, hitrosti postrežbe, izgleda in

pozornosti. Nato so z izračunom povprečja oblikovali pokazatelj kakovosti storitve. Z regresijo odstotka napitnine na ta pokazatelj, kot tudi na številne kontrolne spremenljivke, so avtorji ugotovili pomembno pozitivno povezavo med kakovostjo storitve in odstotkom napitnine.

Callan in Tyson (2000) sta anketirala 120 strank v Veliki Britaniji in Italiji glede njihovih navad v zvezi z dajanjem napitnine. Ugotovila sta, da je v obeh državah kakovost storitve najpomembnejša determinanta za višino napitnine, ki jo dobi natakar.

Lynn in McCall (2000a) sta opravila meta analizo trinajstih študij na temo razmerja napitnina-storitev. Uporabila sta skupno 2.547 zapažanj in ugotovila pomembno pozitivno povezavo med višino napitnine in kakovostjo storitve. Opominjata, da je ta povezava zelo šibka. Raziskovala sta, ali se razmerje napitnina-storitev spremeni glede na to, kakšno ocenjevanje storitve je uporabljeno. Ugotovila sta tudi, da je višina napitnine povezana le z oceno kakovosti storitve, ki jo dá stranka, ne pa tudi z oceno, kakršno poda natakar ali tretja oseba.

Dewald (2001) je s pomočjo intervjujev raziskoval z napitninami povezano ravnanje pri različnih narodih (Avstralci, Kanadčani, Kitajci, Malezijci, Singapurčani, Tajvanci, Američani) v Hong Kongu. Izvedel je 983 anket o tem, koliko napitnine so dali poleg običajnih 10 % postrežnine, ki veljajo v Hong Kongu v primeru obroka za 300 HK\$ (40 US\$). Poleg tega jih je prosil, naj ocenijo splošno kakovost storitev v

Hong Kongu na osnovi svojih izkušenj v državi, na lestvici od 1 do 7. Zadnje vprašanje se je nanašalo na to, koliko napitnine bi za enako drag obrok pustili v svoji lastni državi. Ugotovil je, da obiskovalci, ki so storitve v Hong Kongu ocenili za zelo dobre (ocena 7), pustijo znatno več napitnine kot tisti, ki so kakovost storitve ocenili z nižjo oceno, pri čemer je napitnina tisti znesek, ki so ga pustili poleg običajnih 10 % postrežnine. Ugotovil je še, da so Američani, Avstralci, Kanadčani, Malezijci in Singaporčani navedli storitev kot glavni razlog za povišanje napitnine (preko in poleg običajnih 10 %). V Hong Kongu v primerjavi z njihovo običajno napitnino doma, je samo polovica Tajvancev in 45 % Kitajcev izbralo hrano kot razlog, zakaj so povišali svojo napitnino v Hong Kongu. Casey (2001) je raziskala poglede na dajanje napitnine v Novi Zelandiji tako, da je izvedla 64 intervjujev med zaposlenimi in vodij restavracij. Vprašani so odgovorili, da je glavni razlog za dajanje napitnine ta, da ljudje cenijo nudeno storitev.

Parrett (2003) je izvedel meta analizo predhodnih raziskav⁶: (1) pojasnil razmerje napitnina-storitev z uporabo koncepta recipročnosti in uporabo matematičnega modela. Predhodne študije so omenjale le kupčev nadzor in Adamsovo teorijo enakosti in niso ponudile trdnega modela za svoje argumente. (2) podobno kot Bodvarsson in Gibson (1999), je upošteval uporabo preizkusov pri proučevanju razmerja napitnina-storitev. Za razliko od Bodvarssona in Gibsona je ustvaril okolje, ki je podobno situaciji dajanja napitnine in obenem osebam nudi spodbude.

⁶ Gre za prej navedene raziskave, ki smo jih vključili tudi sami.

Ljudje pogosto rečejo, kaj bi naredili v določeni situaciji, v resnici pa naredijo nekaj drugega (Freedman 1969 v Parett 2003). Prav zaradi tega je mnenja, da se vzbuja dvom v zvezi z določenimi avtorji (Adelman 1985, McCarty in drugi 1990, Harris 1995, Speer 1997, Rogelberg in drugi 1999, Ineson in Martin 1999, Callan in Tyson 2000, Dewald 2001 in Casey 2001). (3) v svoji analizi raziskave se je zanašal na strankino oceno kakovosti, ne pa na natakarjevaro oceno (kot Lynn in Latane 1984, Lynn in Graves 1996 in Lynn in Simons 2000), tudi ne na oceno zunanjega opazovalca kot May (1980). (4) za razliko od Bodvarssona in Gibsona (1997) je ohranjal možne moteče dejavnike na konstantnih vrednostih v svojih analizi razmerja med višino napitnine in kakovostjo storitve. Nazadnje, vse študije, ki merijo kakovost storitve, uporabljajo stopenjsko ocenjevalno lestvico in jo uporabijo v svojih analizah. Parett pa meni, da to ni primerno. Po Spanosu (Spanos 1999 v Parett 2003) povprečje, varianca in kovarianca, ki so temeljni elementi regresijske analize, nimajo jasne interpretacije za ordinalne spremenljivke. V svojem delu je ustvaril nemo oz. indikatorsko spremenljivko za storitev.

Z raziskovanjem povezave med kakovostno storitvijo so Conlin in drugi (2003) s pomočjo anketnega vprašalnika ugotavljali zvezo med gostovim zadovoljstvom in višino napitnine ter potrdili hipotezo, da je napitnina v korelaciji z oceno kakovosti storitve.

Sledila je raziskava Lynna (Lynn 2003a), ki je raziskoval vidik kakovosti hrane in postrežbe na napitnino, vendar ugotovil šibko zvezo med napitnino in kvaliteto storitve natarjarja.

Fong (2005) je raziskoval, kako vpliva kakovostna storitev na napitnino in ugotovil, da gosti, ki so zadovoljni s storitvijo, dajejo 4 % višjo napitnino od tistih, ki s storitvijo niso zadovoljni.

Raspor (2007b) ugotavlja, da so najpomembnejši elementi zadovoljstva anketirancev, ki so dali napitnino kakovost hrane, prijaznost osebja, ambient, okus hrane, profesionalnost osebja, razmerje cena/kakovost. Zanimivo pri tem je, da gre za mešanico elementov iz skupin hrane, osebja in lokala, kar še bolj potrjuje trditev, da so za kakovostno storitev pomembni vsi trije elementi storitve.

Azar (2007b) je raziskoval korelacijo med kvaliteto storitve in višino napitnine ter ugotovil šibko zvezo med napitnino in kvaliteto storitve.

Tudi Verma (Verma in drgi 2008) je s pomočjo anketnega vprašalnika raziskovala korelacijo med kvaliteto storitve in višino napitnine. Ugotovila je močno zvezo med napitnino in kvaliteto storitve.

Casey (2008, 3) ugotavlja, da so zaposleni mnenja, da lahko z ustrezno storitvijo izboljšajo svoje napitnine in bi morali zato menedžerji to izkoristiti za njihovo motivacijo, čeprav je povezanost med storitvijo in napitnino težko neposredno dokazovati.

V eni svojih novejših raziskav je Lynn (Lynn in Sturman 2010) ponovno potrdil, da je višina napitnin odvisna od kakovosti storitve. V raziskavo je vključil 51 gostov, ki so bili vključeni v obrok z več hodi. Artuger in Cetinsoz (2013) sta anketirala 583 turistov v turškem letovišču Antalya. Ugotovila sta, da ima kvaliteta storitve, ki rezultira napitnino, večji vpliv na posameznike in mlade, kot na skupine in starejše.

Kot vidimo, so bile uporabljene različne metode, s pomočjo katerih so raziskovalci prišli do različnih ugotovitev: kakovostna storitev nima nobenega vpliva na gosta in kasneje na napitnino, in da je ta vpliv velik. Zato je bilo še toliko bolj zanimivo ugotoviti, kakšen vpliv ima kakovostna storitev na napitnino v Sloveniji. V ZDA se namreč včasih gosti ne obnašajo racionalno in nagrajujejo zaposlene z napitninami kljub temu, da si to ne zaslužijo. Gosti namreč menijo, da je zaposlenim vseeno potrebno enostavno dati napitnine zaradi vsesplošne družbene navade.

Čeprav lahko že na podlagi analize predhodnih raziskav potrdimo, da obstaja zveza med kakovostno storitvijo in napitnino, smo želeli to potrditi tudi z lastnimi raziskavami, ki so predstavljene v nadaljevanju.

Kakovostna storitev in napitnina – raziskava

Raziskava: Zaposleni v gostinstvu in napitnina 2007

Ciljna populacija, kjer smo preverjali gostinske dejavnike, so bili zaposleni iz strežbe (natakarski pomočnik, natakar, glavni natakar), kuhinje (kuharski pomočnik, kuhar in glavni kuhar) in recepcije (receptor in vodja recepcije), zaposleni v različnih organizacijah, ki se ukvarjajo z gostinsko dejavnostjo. Po podatkih Agencije RS za javnopravne evidence in storitve (v nadaljevanju AJPES) je bilo na dan 31. 12. 2007 v Sloveniji 1.644 (SURS navaja 1720⁷) gospodarskih družb, ki se ukvarjajo z gostinsko dejavnostjo (skupina I GOSTINSTVO: I 55.1 Dejavnost hotelov in podobnih nastanitvenih obratov, I 56.1 Dejavnost restavracij in druga strežba jedi in I 56.3 Strežba pijač⁸) in so imela v letu 2007 prihodke in najmanj enega zaposlenega. Po pregledu baze je bilo ugotovljeno, da je v AJPES-ovi klasifikaciji podjetje HIT, d. d., Nova Gorica, ki se prav tako ukvarja z gostinstvom⁹, zavedeno v skupini R KULTURNE, RAZVEDRILNE IN REKREACIJSKE DEJAVNOSTI: 92.001 Dejavnost igralnic. Ker sodi to podjetje med ciljna podjetja v naši raziskavi (v svoji dejavnosti ima tako gostinstvo kot tudi igralništvo), smo vključili tudi to podjetje. Med vključenimi gostinskimi podjetji smo se nato omejili na tista z več kot 30

⁷ Razlike nastajajo, ker AJPES navaja stanje podjetij in zaposlenih na dan 31. 12. tekočega leta, medtem ko SURS navaja povprečno število podjetij in zaposlenih v tekočem letu.

⁸ Klasifikacijo bomo navajali po Uredbi o standardni klasifikaciji dejavnosti, 2007.

⁹ V letu 2007 je imelo povprečno 520 zaposlenih v gostinstvu, od skupaj 1.766 zaposlenih.

zaposlenimi. Na ta način smo poskušali zajeti večji del zaposlenih v gostinski dejavnosti. Podjetij z več kot 30 zaposlenimi je 80 (vključno s Hitom, d. d.), kar predstavlja našo končno ciljno populacijo podjetij (na prvi stopnji). V teh podjetjih smo želeli anketirati vse zaposlene (natakarje, kuharje in receptorje) v gostinstvu, kar so naša ciljna populacija na drugi stopnji. Po podatkih AJPES je bilo 31. 12. 2007 v teh 80 podjetjih skupaj 10.617 zaposlenih, kar je 59 % od skupaj vseh 17.600 zaposlenih v tej dejavnosti. Ti podatki se nanašajo na vse zaposlene in ne zgolj na obravnavana delovna področja. Podatke o številu vseh natakarjev, kuharjev in receptorjev smo zato ocenili na podlagi dostopnih podatkov¹⁰ SURS. V gostinstvu je po podatkih SURS 17.320¹¹ zaposlenih. Ker smo vključili v populacijo tudi vse zaposlene v gostinstvu iz družbe HIT, d. d., Nova Gorica, ki ga SURS prav tako ne obravnava v okviru gostinske dejavnosti, znaša skupno število zaposlenih v gostinski dejavnosti po podatkih SURS 17.840 zaposlenih. Med temi zaposlenimi v gostinstvu je bilo po podatkih SURS na dan 31. 12. 2007 zaposlenih v strežbi 4.537 oseb (delež znaša 25,4 %), v kuhinji 2.835 oseb (delež znaša 15,9 %) in v recepciji 963 oseb (delež znaša 5,4 %). Skupaj totej 8.335 oseb. Preostalo so podporna in vodstvena delovna področja. Na osnovi teh podatkov in podatka iz AJPES, da je v 80 največjih podjetjih v

¹⁰ Podatki SURS niso popolnoma pravilni, saj SURS opozarja, da obstaja nedoslednost in neažurnost pri navajanju poklicev s strani delodajalcev in je približno 20 % poklicev kategoriziranih nenatančno.

¹¹ Število ni popolnoma enako AJPES-ovemu podatku o 17.080 zaposlenih. Razlike nastanejo, ker se podatki AJPES nanašajo na povprečno število zaposlenih v poslovnem letu (letno poročilo), medtem ko SURS upošteva stanje na dan 31. 12. tekočega leta.

gostinstvu zaposlenih 59 % vseh zaposlenih v gostinstvu, smo ocenili, kolikšno je število zaposlenih po posameznem delovnem področju v naši ciljni populaciji na drugi stopnji, tj. število natakarjev, kuharjev in receptorjev v 80 velikih podjetjih v gostinstvu (tabela 3.1).

Tabela 1: Splošni podatki o raziskavi Zaposleni v gostinstvu in napitnina 2007

Čas izvedbe raziskave	2007			
Metoda zbiranja podatkov	Anketiranje po pošti			
Vprašalnik	Vprašalnik je razvil avtor			
Kraj anketiranja	Slovenija			
Skupina I GOSTINSTVO: I 55.1 Dejavnost hotelov in podobnih nastanitvenih obratov, I 56.1 Dejavnost restavracij in druga strežba jedi in I 56.3 Strežba pijač + HIT, d. d., iz R KULTURNE, RAZVEDRILNE IN REKREACIJSKE	Število vseh velikih podjetij (z več kot 30 zaposlenimi) – populacija	Realiziran vzorec	Stopnja odgovorov glede na populacijo	Stopnja odgovorov glede na dejavnost

DEJAVNOSTI: 92.001 Dejavnost igralnic					
Število podjetij (Vir: AJPES)	1.644	80	20	25%	1,2 %
Zaposleni (Vir: SURS)					
Strežba	4.537	2.700	197	7,3%	4,3 %
Kuhinja	2.835	1.687	71	4,2%	2,5 %
Recepcija	963	573	26	4,5%	2,7 %
Skupaj	8.335	4.960	294	5,9%	3,5 %

Od 80 kontaktiranih podjetij se jih je odzvalo 20, ki imajo skupaj 62 različnih gostinskih obratov (restavracija, menza, bife, hotel). Stopnja odgovorov na ravni podjetij je torej 25 %. Na vprašalnik je odgovorilo 294 anketirancev – zaposlenih v teh podjetjih, kar predstavlja 6 % vseh zaposlenih v strežbi, kuhinji in recepciji v teh 80 podjetjih.

Raziskava: Zaposleni v igralništvu in napitnina 2007

Ciljna populacija so bili zaposleni v igralništvu (krupjeji, vodje miz, inšpektorji na igralnih mizah, kontrolorji in inšpektorji na igralnih avtomatih ter blagajniki), ki so zaposleni v gospodarskih družbah, ki se ukvarjajo z igralniško dejavnostjo. Po podatkih AJPES je bilo na dan 31. 12. 2007 v Sloveniji 42, po podatkih SURS pa 36 gospodarskih družb, ki so registrirane za dejavnost igralnic (92.001 Dejavnost igralnic). Vendar

je bilo aktivnih (takih, ki so v letu 2007 dejansko ustvarili prihodke iz te dejavnosti in imajo zaposlene)., 28 družb. V lasti imajo 13 igralnic in 36 igralnih salonov (UNPIS, 31.12.2007). Teh 28 gospodarskih družb, ki se ukvarjajo z igralniško dejavnostjo in so bile v letu 2007 aktivne, predstavlja torej našo ciljno populacijo na prvi stopnji. Znotraj teh podjetij smo želeli anketirati vse zaposlene iz zgoraj navedenih delovnih mest v igralništvu. Po podatkih AJ PES, ki se nanašajo na povprečno število zaposlenih, je bilo v poslovnem letu 2007 v teh družbah 2.328 zaposlenih, medtem ko SURS za 31. 12. 2007 navaja 2.732 zaposlenih. To število se nanaša na vse zaposlene. Med njimi jih je po podatkih SURS 1.381 (50 %) takih, ki so zaposleni na igralnih mizah, igralnih avtomatih in blagajni, kar je podrobneje prikazano v tabeli 3.2.

Ti zaposleni na igralnih mizah, igralnih avtomatih in na blagajni v aktivnih gospodarskih družbah, ki se ukvarjajo z igralniško dejavnostjo, so naša ciljna populacija na drugi stopnji.

Tabela 2: Splošni podatki o raziskavi Zaposleni v igralništvu in napitnina 2007

Čas izvedbe raziskave	2007
Metoda zbiranja podatkov	Anketiranje po pošti
Vprašalnik	Vprašalnik je razvil avtor
Kraj anketiranja	Slovenija

Število vseh aktivnih gospodarskih družb v dejavnosti R 92.001 Dejavnost igralnic – populacija		Odgovori	Stopnja odgovorov glede na dejavnost igralnic
Število podjetij (Vir: AJPES)	28	12	43 %
Zaposleni (Vir: SURS)			
Igralne mize	963	279	29 %
Igralni avtomati	147	72	49 %
Blagajna	271	122	45 %
Skupaj	1.381	473	34 %

Odzvalo se je 12 delodajalcev od skupaj 13 igralnic in 7 od skupaj 36 igralnih salonov. Stopnja odgovorov na ravni podjetij je torej 43 %. Skupaj je anketo izpolnilo 473 anketirancev, zaposlenih pri igralnih mizah (delilec kart, krupje, vodja mize, inšpektor igralnih miz), igralnih avtomatih (igralniški tehnik, manipulant, kontrolor igralnih avtomatov in inšpektor igralnih avtomatov) in na blagajni (pomožni blagajnik, blagajnik in glavni blagajnik). Stopnja odgovorov na tej drugi stopnji znaša za igralne mize 29 %, za igralne avtomate 49 % in za blagajno 45 %.

Pri tem kaže poudariti, da družba HIT, d. d., Nova Gorica predstavlja 46 % vseh zaposlenih v dejavnosti igralništva in ustvari 80 % vseh

prihodkov. Večina anketirancev (313 ali 69 % vseh anketirancev) prihaja torej iz te družbe.

Raziskava: Gosti igralniško-zabavišnega centra in napitnina 2008

Zadnja izmed anketnih raziskav je vključevala raziskavo med gostinskimi in igralniškimi gosti igralniško-zabavišnega centra¹².

Pridobljene (tabela 3.3) podatke smo zbrali s pomočjo terenske ankete, ki je bila izvedena v igralniško-zabavišnih centrih (Perla v obdobju med 2. in 23. 12. 2007 ter Park med 19. in 22. 12. 2007 in med 14. in 16. 5. 2008). Prvi del anketiranja je izvedel Valicon v okviru rednega merjenja zadovoljstva obiskovalcev igralniško-zabavišnega centra Perla in Park. Drugi del je izvedel avtor prispevka. Oba centra sta del družbe HIT, d. d., Nova Gorica in se nahajata v Novi Gorici.

Tabela 3: Splošni podatki o raziskavi Gosti igralniško zabavišnega centra in napitnina 2007

Metoda zbiranja podatkov	Terensko anketiranje z anketarji
Obdobje zbiranja	december 2007 – maj 2008
Trajanje anketiranja	28 večerov med 20.00 in 23.00
Vprašalnik	Vprašalnik je razvil avtor

¹² Igralniško-zabavišni center obsega ponudbo igralnih miz, igralnih avtomatov, bingo, hotel, restavracije, bare, zabavni program, trgovine, wellness ipd., zato je zelo primerna lokacija za raziskavo, saj zajame vse tipe gostov.

Lokacija	Igralniško zabaviščna centra Park in Perla
Skupno število gostov v dneh , ko je bilo izvedeno anketiranje	48.979
Realiziran vzorec (obiskovalci igralniško-zabaviščnega centra, ki so bili anketirani)	728
% odgovorov glede na skupno število gostov v dneh, ko je bilo izvedeno anketiranje	1,50 %

Anketo so izvajali anketarji, ki so v vprašalnik na papirju vpisovali odgovore anketiranih gostov. Anketiranje je potekalo v urah, ko je obisk praviloma največji, tj. med 20. in 23. uro. Podatkov o številu gostov v času trajanja anketiranja nimamo, zato navajamo skupno število gostov v dneh, ko je bilo izvedeno anketiranje. Anketiranci so bili slučajno (brez posebnega pravila) izbrani med gosti ob vstopu v igralniško zabavišni center, torej je šlo za t. i. priložnostno vzorčenje.

Glede na dejstvo, da je v omenjenih igralniško-zabaviščnih centrih zelo kompleksna gostinska ponudba (2 hotela, 5 restavracij in 6 barov), lahko predvidevamo, da smo v anketi zajeli tako gostinske kot tudi igralniške goste.

Fokusne skupine z zaposlenimi

Fokusne skupine z zaposlenimi (tabela 3.4) smo izvajali v tistih podjetjih, kjer so sodelovali v anketiranju tako delodajalci kot tudi zaposleni. Namen fokusnih skupin je namreč bil, da razjasnimo odprte dileme, ki smo jih zaznali pri anketiranju. Potekale so takoj po zaključenem anketiranju zaposlenih in predstavnikov delodajalcev v dotičnem podjetju v letu 2007 in 2008. Potreben čas za izvedbo tovrstne fokusne skupine, brez priprav, je običajno znašal 2 uri in 30 minut. Moderator fokusnih skupin je bil avtor tega dela.

V ciljno usmerjenih fokusnih skupinah smo želeli raziskati predvsem:

1. kaj pričakujejo gosti,
2. zakaj se zaposlenim v storitveni dejavnosti izplača izvesti kakovosten servis.

Tabela 4: Splošni podatki o raziskavi Fokusne skupine z zaposlenimi
2007/2008

Čas izvedbe raziskave	2007/2008	
Metoda zbiranja podatkov	Fokusne skupine	
Vprašalnik	Vprašalnik je razvil avtor	
Kraj anketiranja	Slovenija	
	Populacija	Število sodelujočih
Število vključenih podjetij –	80	5

gostinstvo		
Število vključenih podjetij – igralništvo	28	4
Število vključenih zaposlenih – gostinstvo	4.960	80
Število vključenih zaposlenih – igralništvo	2.379	120
Število izvedenih fokusnih skupin		15

Fokusne skupine so obsegale do 20 udeležencev, ki smo jih razdelili v manjše skupine po 5 udeležencev. S ciljem pridobitve konsenza smo stališča usklajevali v dveh fazah, najprej na ravni manjše skupine in nato na ravni celotne skupine. Sestava skupin se je razlikovala, v kolikor smo izvajali fokusno skupino za gostinstvo (vključevale so zaposlene iz strežbe, kuhinje, recepcije, sobarice in čistilke) ali igralnico (vključevale so zaposlene na igralnih mizah, igralnih avtomatih, zaposlene pri blagajniškem poslovanju in recepciji). V primeru, da smo obdelovali celoten igralniško-zabaviščni center, je bila sestava skupin mešana (iz gostinstva in igralništva). V drugi fazi so predstavniki manjše skupine predstavili svoja stališča ostalim udeležencem fokusne skupine, ki so na ugotovitve podali svoje videnje. Določeno vprašanje smo zaključili šele, ko so vsi udeleženci skupine dosegli načelni konsenz. Skupaj je bilo izvedenih 15 fokusnih skupin z 200 udeleženci.

Opazovanje zaposlenih in gostov v procesu nastanka napitnine

Zadnja faza raziskovanja je bilo opazovanje zaposlenih in gostov. V našem primeru smo opazovali zaposlene pri njihovem delu ter goste, in sicer s ciljem ugotoviti, kako se gost in zaposleni odzivata na napitnino. Opazovanje je bilo izvedeno po zaključku anketiranja, posktrukturiranih intervjujev in fokusnih skupin, saj smo iskali dodatne informacije za potrditev oz. zavrnitev naših hipotez. Vedno smo opazovali vedenje gosta in zaposlenega istočasno.

Opazovanje smo izvajali v obdobju med januarjem 2008 in junijem 2009. Opazovanje v gostinstvu je bilo osredotočeno na restavracije družbe HIT, d. d., Nova Gorica: Triglav in Rožna dolina, hotela Sabotin in Lipa ter gostinsko ponudbo v Igralniško-zabaviščnem centru Park in Perla. V gostinskem delu smo se osredotočili na natakraje in goste v gostinstvu. Poleg tega je avtor tega prispevka ves čas raziskave sam preizkušal in beležil določena vedenja in obnašanja, predvsem s ciljem, da je kasneje lažje izvajal opazovanje.

V igralniško-zabaviščnem centru Park in Perla smo izvedli tudi opazovanje igralniškega procesa. Osredotočili smo se na krupjeje in na blagajnike. Zaposlene na igralnih avtomatih smo iz opazovanja izpustili, saj napitnine v Hitu neposredno ne sprejemajo.

Ocenjujemo, da smo za celotno opazovanje porabili cca. 40 ur in vključili 120 različnih dogodkov (parov: gost – zaposleni). Opazovanje je izvedel avtor tega prispevka.

Z opazovanjem gostov in zaposlenih smo želeli ugotoviti, kakšno je obnašanje gosta, ko dá napitnino in zaposlenega, ko jo prejme.

V raziskavo so bili vključeni še predstavniki zaposlenih (sindikati), delodajalcev, ministrstva za delo družino in socialne zadeve (MDDSZ) in ministrstva za finance (MF).

Izhajajoč iz teorije in namena raziskave smo si zastavili naslednje raziskovalno vprašanja: **»Ali si zaposleni lahko nadajajo višjih in pogostejših napitnin, če bodo izvajali kakovostno storitev?«**

Ugotovitve

Kaj vpliva na odločitev gosta, da zaposlenemu dá napitnino?

Kaj z napitnino nagrajujejo gosti igralniško-zabavišnega centra? Pri anketiranju gostov dveh igralniško-zabavišnih centrov v Novi Gorici smo se osredotočili predvsem na notranje dejavnike, in sicer na tiste, ki so odvisni od zaposlenih (motivatorji): prijaznost/dobra volja zaposlenih, profesionalnost osebja, kvaliteta storitve, hitrost servisa, osebna urejenost, poznavanje jezika, zadovoljstvo z reševanjem reklamacije. Obiskovalce igralniško-zabavišnih centrov smo prosili, da izberejo tri od

sedmih naštetih dejavnikov, ki po njihovem mnenju najbolj vplivajo na dajanje napitnine. V tabeli 4.1 predstavljamo, kolikšen del anketirancev je posamezen dejavnik navedel kot enega izmed treh dejavnikov, ki najbolj vplivajo na dajanje napitnine.

Najpomembnejša elementa, da se gost odloči dati napitnino, sta prijaznost (navedlo jo je 71 % anketiranih gostov) in profesionalnost zaposlenih (69 %). Sledijo kvaliteta storitve (63 %), hitrost servisa (36 %) in osebna urejenost (25 %). Ostali elementi so se zdeli vprašanim manj pomembni, saj jih je izpostavilo manj kot 20 % vprašanih.

Zanimalo nas je, ali obstaja povezanost med dajanjem napitnine in zadovoljstvom s profesionalnostjo, prijaznostjo in pozornostjo zaposlenih. Izkazalo se je, da je dajanje napitnine odvisno od splošnega zadovoljstva z zaposlenimi, saj je delež tistih, ki so z zaposlenimi zadovoljni (odgovori »zadovoljen«, »zelo zadovoljen« in »popolnoma zadovoljen«), višji, kot v primeru, da so nezadovoljni (zelo nezadovoljen, nezadovoljen in niti-niti). Ni pa razlike pri pogostosti dajanja, saj je delež približno enak pri tistih, ki na splošno dajejo (vedno ali pogosto) napitnino (97 %), in tistimi, ki je na splošno ne dajejo (nikoli ali skoraj nikoli) (98 %) (tabela 4.2). To kaže, da dajejo napitnino tudi tisti gosti, ki jo sicer redkeje dajejo, v kolikor so zadovoljni s prijaznostjo zaposlenih. Podobno v povprečju so tisti, ki dajejo napitnino, svoje zadovoljstvo na lestvici od 1 do 6 ocenili s 5,9, tisti, ki napitnine ne dajejo, pa s 5,8.

Tabela 1: Kaj z napitnino nagrajujejo gosti igralniško-zabavišnega centra

Prosimo, da med naštetimi elementi izberete tri elemente, ki vplivajo na to, da zaposlenim dajete napitnino (n= 583)	Odstotek navedb	Število navedb
Prijaznost /dobra volja zaposlenih (npr. nasmejana osebje)	71 %	415
Profesionalnost osebja (videz, obnašanje, komunikacija, vedenje)	69 %	401
Kvaliteta storitve	63 %	370
Hitrost servisa	36 %	212
Osebna urejenost osebja	25 %	147
Poznavanje jezika gosta	18 %	103
Zadovoljstvo z reševanjem reklamacije (npr. hitro rešene in če je le moč v gostovo zadovoljstvo)	7 %	38
Zavrnil	12 %	70

Vir: Gosti igralniško-zabavišnega centra in napitnina 2008.

Podobno je tudi, v kolikor primerjamo zadovoljstvo z zaposlenimi na igralnih mizah (povprečje 5,79 in 5,80), igralnih avtomatih (povprečje 5,56 in 5,64) in v restavracijah (povprečje 5,80 in 5,69), kjer pa je razlika vseeno najbolj izrazita.

Tabela 2: Zadovoljstvo gostov z zaposlenimi in napitnina v igralniško-zabaviščnem centru

		Kako pogosto dajete napitnine?		
Kako bi ocenili profesionalnost, prijaznost in pozornost osebja na ... v igralniško-zabaviščnem centru na lestvici od 1 do 6, kjer 1 pomeni, da sploh niste zadovoljni, 6 pa, da ste popolnoma zadovoljni?		Dajejo napitnino (vedno, pogosto)	Ne dajejo napitnine (skoraj nikoli, nikoli)	Skupaj
SPLOŠNO	zelo nezadovoljen, nezadovoljen in niti-niti, (%)	2,5 %	1,9 %	2,1 %
	zadovoljen, zelo zadovoljen in popolnoma zadovoljen (%)	97,5 %	98,1 %	97,9 %
	Skupaj (n)	243	364	607
NA IGRALNIH MIZAH	zelo nezadovoljen, nezadovoljen in niti-niti, (%)	0,7 %	2,8 %	1,6 %
	zadovoljen, zelo zadovoljen in popolnoma zadovoljen (%)	99,3 %	97,2 %	98,4 %

	Skupaj (n)	146	109	255
NA IGRALNIH AVTOMATIH	zelo nezadovoljen, nezadovoljen in niti-niti, (%)	6,6 %	3,1 %	3,9 %
	zadovoljen, zelo zadovoljen in popolnoma zadovoljen (%)	93,4 %	96,9 %	96,1 %
	Skupaj (n)	91	292	383
RESTAVRACIJAH	zelo nezadovoljen, nezadovoljen in niti-niti, (%)	0,0 %	2,5 %	1,6 %
	zadovoljen, zelo zadovoljen in popolnoma zadovoljen (%)	100,0 %	97,5 %	98,4 %
	Skupaj (n)	135	236	371

Vir: Gosti igralniško-zabavišnega centra in napitnina 2008.

S fokusnimi skupinami smo poskušali še dodatno analizirati, kaj motivira gosta, da se odloči zaposlenim dati napitnino. Udeleženci fokusnih skupin so ob vprašanju, *kaj gosti pričakujejo od obiska v igralnici ali gostinskem lokalu*, izpostavili naslednje: dober in hiter ter pravočasen servis, prijaznost, urejenost (elegantnost) in splošno razgledanost zaposlenih, fizično in psihično pripravljenost za delo, poznavanje jezika,

informiranost o dogodkih, predanost osebja delu, dobra izbira ponudbe (hrane, pijače, raznih igral ipd.), kvalitetna hrana, mirno, prijetno in urejeno okolje, strokovno odpravljanje težav, improvizacija pri prilagajanju strukturi gostov (fleksibilnost pri delu), dostopne cene, poslušanje gosta, sprejemanje kritik, nenavadno (adrenalinsko) doživetje, poštenost ter natančnost zaposlenih ipd.

Udeležence fokusnih skupin smo tudi vprašali: *»Zakaj se zaposlenim splača, da servis v celoti (tako v tehničnem, kot tudi v organizacijskem smislu) izvedejo tako, kot ga pričakujejo gosti?«* Zaposleni so bili mnenja, da je kvaliteta storitve pomembna in da se servis, kot ga pričakujejo gosti, izplača zaradi naslednjega: izpolnitev poslanstva in konkurenčnost podjetja (lokala), boljši ugled podjetja, višji prihodki iz poslovanja, nagrade delodajalcem, zadovoljstvo ter stalnost (vračanje) gostov, dober kolektiv, napredovanje, višje plače, konstantno delo, stalnost zaposlitve, višja napitnina, osebno zadovoljstvo zaposlenega, motivacija za nadaljnje delo, veselje do dela, delo hitreje mine, manj konfliktnih situacij ipd.

Poleg tega lahko na podlagi opazovanja zaključimo, da vsako obnašanje oz. način postrežbe ter zunanja urejenost niso primerni za vsako okolje. Za gostinstvo velja, da si v okolju, ki je bolj neformalno, zaposleni lahko dovolijo malo več svobode pri komuniciranju z gosti. Obleka (uniforma) ni nujno strogo definirana oz. je lahko celo bolj vsakodnevna. Natararice so lahko bolj izzivalno oblečene, natararji pa lahko razkazujejo svojo tetoviranost, mišice ipd. Prav nasprotno je to v restavracijah višjega

cenovnega razreda, kjer sam protokol predpisuje uniformo (črno obleko in belo srajco s črnim metuljčkom) in natančna pravila postrežbe.

Za igralništvo velja, da so postopki in obleka bistveno bolj predpisani. To pa posredno vpliva na delo. Zaposlenim je dovoljeno izredno malo svobode pri oblačenju in obnašanju. Glede na samo dejavnost igralništva je namreč zelo pomembno, da gostov ne bi na noben način spravili v slabo voljo. Ena izmed razlik med gostinstvom in igralništvom je namreč v tem, da v gostinstvu prodajamo opredmeteno storitev (hrano, pijačo, spanje), medtem ko v igralništvu prodajamo sanje o dobitkih (iluzije). Vse to pa vpliva na (ne)zadovoljstvo gostov in posledično tudi kasneje na napitnino.

Kaj po mnenju zaposlenih vpliva na odločitev gosta, da zaposlenemu dá napitnino?

V prejšnjem podpoglavju smo ugotovili, kaj gosti nagrajujejo z napitnino. V tem pa predstavljamo, kaj je po mnenju zaposlenih tisto, kar najbolj vpliva na napitnino. Za anketna vprašalnika za zaposlene v gostinstvu in igralništvu smo pripravili sklop trditev o dejavnih, ki naj bi vplivali na napitnino. Večina trditev je enakih za gostinstvo in igralništvo, nekatere pa se razlikujejo glede na specifično področje. Anketirani zaposleni so svoje strinjanje s trditvami ocenili na lestvici od 1 »sploh se ne strinjam« do 5 »popolnoma se strinjam«.

Rezultati ankete zaposlenih v gostinstvu

Zaposleni v gostinstvu so najbolj izpostavili (tabela 4.3) tiste dejavnike, ki so povezani z njimi samimi in njihovim delom: prijaznost (v povprečju so strinjanje s trditvijo pod zaporedno št. 19 ocenili s 4,50), profesionalnost (povprečje 4,46), kakovost storitve (povprečje 4,42), ustreznost servisa (povprečje 4,25) itd. Gre za tiste elemente, na katere lahko zaposleni sami najbolj vplivajo.

Od skupaj 29 ocenjevanih dejavnikov jih je 17 prejelo višje povprečje od 3,35¹³, zato jih lahko vzamemo kot dejavnike, ki po mnenju zaposlenih vplivajo na odločitev gosta, da se odloči dati napitnino. Zelo nizko strinjanje (povprečje nižje od 2,5) pa je značilno za dejavnike, kot so dodatki k oblačilom, vreme, velikost naročila in plačilo s kreditno kartico, torej dejavnike, na katere zaposleni večinoma ne morejo vplivati.

Zaposleni visoko vrednotijo kot pomembne za napitnino podobne dejavnike kot gostinski gosti (Raspor 2007b, 103).

Tabela 3: Odločitev gostinskega gosta za napitnino z vidika zaposlenih

V nadaljevanju so navedene določene	Aritmetična	Standardni
--	--------------------	-------------------

¹³ Vrednost 3,35 predstavlja več kot 66 % ali 2/3 glede na lestvico od 1 »sploh se ne strinjam« do 5 »popolnoma se strinjam«, kar smo si postavili kot mejo za potrditev.

trditve, s katerimi bi želeli preveriti, kaj po mnenju Vas, ki ste v neposrednem stiku z gosti, najbolj vpliva na napitnino. Prosimo Vas, da s pomočjo navedene lestvice (od 1 – »sploh se ne strinjam« do 5 »popolnoma se strinjam«) izrazite svoje strinjanje oziroma nestrinjanje s posameznimi trditvami. Pri tem imejte v mislih izključno, kaj po Vašem mnenju vpliva na odločitev gosta za dajanje napitnine. (n=250)	sredina	odklon
(19) Prijaznost/dobra volja zaposlenih vpliva na višino napitnine.	4,50	0,69
(18) Profesionalnost osebja vpliva na višino napitnine.	4,47	0,70
(17) Napitnina je odvisna od kvalitete storitve.	4,42	0,74
(27) Ustreznost servisa vpliva na višino napitnine.	4,24	0,83
(29) Drobne pozornosti, ki jih poklonimo gostu, vplivajo na višino napitnine.	4,23	0,88
(20) Osebna urejenost osebja vpliva na napitnino.	4,22	0,85
(21) Hitrost servisa vpliva na višino napitnine.	4,20	0,89

(23) Poznavanje jezika gosta vpliva na višino napitnine.	4,05	0,92
(13) Kvaliteta vzdušja v lokalu (restavraciji) vpliva na višino napitnine.	3,99	1,00
(24) To, da v danem trenutku razumeš občutke gosta, vpliva na višino napitnine.	3,98	0,89
(26) Zadovoljstvo z reševanjem reklamacije vpliva na višino napitnine.	3,94	0,96
(25) Natarkarjevo poznavanje menijev vpliva na višino napitnine.	3,86	0,94
(14) Notranjost lokala vpliva na višino napitnine.	3,81	0,99
(16) Napitnina je odvisna od razmerja cena – kvaliteta.	3,78	1,05
(28) Na višino napitnine vpliva, če gost dobi za isto ceno nekaj več kot pri konkurenci.	3,74	1,10
(9) Napitnina je odvisna od vrste restavracije.	3,72	1,12
(10) Dobri medsebojni odnosi (v skupini) vplivajo na višino napitnine.	3,48	1,09
(15) Napitnina je odvisna od raznolikosti ponudbe hrane.	3,32	1,02
(11) Sistem nagrajevanja z napitnino vpliva na njeno višino.	2,80	1,16
(2) Napitnina se večja s pogostostjo obiska.	2,79	1,10

(6) Spol osebja vpliva na višino napitnine.	2,73	1,17
(12) Pravila delodajalca, da dovoljuje sprejemanje napitnine, vplivajo na njeno višino.	2,69	1,33
(1) Gostje dajejo napitnino iz navade.	2,68	1,10
(7) Narodnost osebja vpliva na višino napitnine.	2,65	1,34
(4) Večje kot je število gostov, višja je napitnina.	2,64	1,19
(22) Dodatki k oblačilom vplivajo na višino napitnine.	2,48	1,13
(8) Vreme vpliva na višino napitnine.	2,38	1,14
(3) Večje kot je naročilo (transakcija), višja je napitnina.	2,34	1,05
(5) Pri plačilu s kreditno kartico je napitnina višja.	1,55	0,82

Vir: Zaposleni v gostinstvu in napitnina 2007.

Rezultati ankete zaposlenih v igralništvu

Zaposleni v igralništvu menijo, da najbolj (tabela 4.4) vpliva na napitnino: prijaznost (v povprečju so strinjanje s trditvijo pod zaporedno št. 19 ocenili z 4,59), profesionalnost (povprečje 4,56), kvaliteta storitve (povprečje 4,44), višina dobitka (povprečje 4,21) itd. Poleg tega se je v

zgornji sklop uvrstilo tudi to, da je napitnina odvisna od vrste iger (povprečje 4,06).

V praksi je dejansko tako (to smo ugotovili z opazovanjem in analizo podatkov), da je za igro ameriško ruleta značilna večja napitnina kot za igro black jack, saj obstaja nepisano pravilo, da naj bi gost obdaril zaposlenega pri ameriški ruleti ob dobitku na polno z enim žetonom, medtem ko je napitnina na black jacku bolj izjema kot pravilo. Od skupaj 29 trditev jih je 20 prejelo višjo povprečno oceno od 3,35. Zato jih lahko vzamemo kot elemente, ki po mnenju zaposlenih vplivajo na napitnino v igralništvu. Zelo nizko strinjanje pa je značilno za dodatke k oblačilom (povprečje 2,42), narodnost (povprečje 2,3) in vreme (povprečje 2,13).

Tabela 4: Odločitev igralniškega gosta za napitnino z vidika zaposlenih

V nadaljevanju so navedene določene trditve, s katerimi bi želeli preveriti, kaj po mnenju Vas, ki ste v neposrednem stiku z gosti, najbolj vpliva na napitnino. Prosimo Vas, da s pomočjo navedene lestvice (od 1 – »sploh se ne strinjam« do 5 »popolnoma se strinjam«) izrazite svoje strinjanje oziroma nestrinjanje s posameznimi trditvami. Pri tem imejte v mislih izključno, kaj po Vašem mnenju vpliva na odločitev gosta za dajanje napitnine. (n=389)	Aritmetična sredina	Standardni odklon
(19) Prijaznost/dobra volja zaposlenih vpliva na višino napitnine.	4,59	0,63
(18) Profesionalnost osebja vpliva na višino napitnine.	4,56	0,61
(17) Napitnina je odvisna od kvalitete storitve.	4,44	0,73
(28) Višina dobitka vpliva na višino napitnine.	4,21	0,91
(29) Drobne pozornosti, ki jih poklonimo gostu, vplivajo na višino napitnine.	4,11	0,87
(10) Napitnina je odvisna od vrste igre.	4,06	1,07
(20) Osebna urejenost osebja vpliva na	4,05	0,81

napitnino.		
(24) To, da v danem trenutku razumeš občutke gosta, vpliva na višino napitnine.	4,04	0,88
(14) Kvaliteta vzdušja v igralnici vpliva na višino napitnine.	4,01	0,95
(21) Hitrost servisa vpliva na višino napitnine.	3,96	0,92
(26) Zadovoljstvo z reševanjem reklamacije vpliva na višino napitnine.	3,96	0,88
(27) Ustreznost servisa vpliva na višino napitnine.	3,92	0,92
(23) Poznavanje jezika gosta vpliva na višino napitnine.	3,88	0,96
(4) Višja kot je stava, višja je napitnina.	3,68	1,10
(12) Sistem nagrajevanja z napitnino vpliva na njeno višino.	3,68	1,20
(15) Notranjost igralnice vpliva na višino napitnine.	3,67	0,97
(11) Dobri medsebojni odnosi vplivajo na višino napitnine.	3,66	1,02
(25) Krupjejevo poznavanje pravil igre vpliva na višino napitnine.	3,62	1,01
(13) Pravila delodajalca, da dovoljuje sprejemanje napitnine, vplivajo na njeno višino.	3,60	1,27
(2) Gostje dajejo napitnino misleč, da jim	3,34	0,94

krupje prinaša srečo pri igri.		
(16) Napitnina je odvisna od raznolikosti ponudbe.	3,33	0,93
(6) V primeru da dobiček razdrobiš, je večja možnost napitnine.	3,18	1,06
(1) Gostje dajejo napitnino iz navade.	3,15	0,97
(5) Večje kot je število gostov, višja je napitnina.	3,11	1,20
(7) Spol osebja vpliva na višino napitnine.	3,05	1,07
(3) Napitnina se večja s pogostostjo obiska.	2,74	1,07
(22) Dodatki k oblačilom vplivajo na višino napitnine.	2,42	1,03
(8) Narodnost osebja vpliva na višino napitnine.	2,30	1,20
(9) Vreme vpliva na višino napitnine.	2,13	1,06

Vir: Zaposleni v igralništvu in napitnina 2007.

Vpliv napitnine na kakovost storitve

V tem poglavju analiziramo, kakšen je vpliv (pričakovane) napitnine na storitev, ki jo izvajajo zaposleni: *»Ali se zaradi pričakovane napitnine dejansko izvajajo bolj kakovostne storitve?»*

Zaposleni v gostinstvu

Na osnovi anketnih odgovorov zaposlenih v gostinstvu (tabela 4.5) ne bi mogli reči, da zaradi prejete napitnine kvalitetneje izvedejo delo, saj se v povprečju s tremi trditvami, ki naj bi to merile (*»V kolikor dobim napitnino, se bolj potrudim in zato kvalitetneje izvedem delo.«*, *»V kolikor prejmem napitnino, sem bolj prijazen do gosta.«* ter *»To, da dobim napitnino, v ničemer ne vpliva na moje delo z gosti.«*, na lestvici od 1 *»sploh se ne strinjam«* do 5 *»popolnoma se strinjam«*). Ker prejemajo napitnino, se bolj potrudijo (povprečje 3,57), do gosta so nevtralni (3,10), vendar to nima posebnega vpliva nanje (3,53).

Mnenje sindikatov, delodajalcev in predstavnikov delodajalcev pa je drugačno od mnenja zaposlenih, saj vsi napitnini pripisujejo večji pomen: v povprečju se bolj strinjajo s tem, da v kolikor zaposleni dobi napitnino, se bolj potruzi za kvalitetneje opravljeno delo (povprečja so 4,06 za sindikate, 4,23 za delodajalce in 3,75 za predstavnike delodajalcev) in je bolj prijazen do gosta (povprečja so 3,94, 4,1 in 4,75). Vendar pa menijo, da ima napitnina določen vpliv na njihovo delo z gosti (povprečja so 2,89, 2,45 in 1,5).

Tabela 0.5: Vpliv napitnine na kakovost storitve

V nadaljevanju so navedene trditve o vplivu napitnine na vedenje zaposlenih. Prosimo Vas, da s pomočjo navedene lestvice (od 1 – »sploh se ne strinjam« do 5 »popolnoma se strinjam«), izrazite svoje strinjanje oziroma nestrinjanje s posameznimi trditvami. Pri tem imejte v mislih izključno, kako to, da ste (so) prejeli napitnino, vpliva na Vaše (njihovo) počutje.									
	V kolikor dobi(m) napitnino, se bolj potrudim in zato izvedem delo.	V kolikor prejmem napitnino, ničemer sem (je) vpliva na moje prijaznejše do gosta.	To, da dobi(m) napitnino, ničemer ne vpliva na moje prijaznejše do gosta.	V kolikor dobi(m) napitnino, se bolj potrudim in zato izvedem delo.	V kolikor prejmem napitnino, ničemer sem (je) vpliva na moje prijaznejše do gosta.	To, da dobi(m) napitnino, ničemer ne vpliva na moje prijaznejše do gosta.			
Glavni natakar	3,38	2,85	3,54	Aritmetična sredina	3,86	3,45	2,77	Inšpektor igralnih miz	
	1,17	1,26	1,24	Standardni odklon	1,13	1,26	1,48		
	26	26	26	Število anketirancev	22	22	22		
Natakar	3,60	3,19	3,48	Aritmetična sredina	4,10	3,87	2,70	Vodja mize	
	1,28	1,32	1,41	Standardni odklon	0,80	1,07	1,44		
	156	155	152	Število anketirancev	30	30	30		
Pomožni natakar	3,17	3,00	4,33	Aritmetična sredina	3,97	3,88	2,71	Kruplje	
	0,75	0,63	0,82	Standardni odklon	0,95	0,98	1,15		
	6	6	6	Število anketirancev	178	177	177		

Glavni kuhar	4,00	3,50	4,50	Aritmetična sredina	4,40	3,80	2,80	Urejevalec žetonov - delilec kart
	1,41	2,12	0,71	Standardni odklon	0,89	1,64	1,79	
Kuhar	2	2	2	Število anketirancev	5	5	5	Inšpektor igralnih avtomatov
	3,65	3,10	3,48	Aritmetična sredina	3,77	3,41	3,00	
	0,95	1,21	1,27	Standardni odklon	1,11	1,22	1,27	
	31	30	29	Število anketirancev	22	22	22	
Pomožni kuhar	4,00	3,20	3,20	Aritmetična sredina	4,20	3,87	2,67	Manipulant igralnih avtomatov
	0,00	0,45	0,84	Standardni odklon	1,15	1,30	1,40	
	5	5	5	Število anketirancev	15	15	15	
	3,41	2,70	3,75	Aritmetična sredina	3,96	3,82	2,83	
Receptor	1,22	1,42	1,21	Standardni odklon	0,98	1,01	1,29	Blagajnik
	22	20	20	Število anketirancev	104	105	105	
	3,57	3,10	3,53	Aritmetična sredina	3,98	3,81	2,76	
Zaposleni v gostinstvu skupaj	1,20	1,29	1,34	Standardni odklon	0,97	1,05	1,25	Zaposleni v igralništvu skupaj

	248	244	240	Število anketirancev	376	376	376	
Gostinski sindikati	4,06	3,94	2,89	Aritmetična sredina	4,67	4,56	2,22	Igralniški sindikati
	0,87	1,09	1,53	Standardni odklon	0,71	0,53	0,97	
	18	17	18	Število anketirancev	9	9	9	
Delodajalci v gostinstvu	4,23	4,10	2,45	Aritmetična sredina	4,10	4,33	2,14	Delodajalci v igralništvu
	0,76	0,98	1,21	Standardni odklon	0,77	0,58	1,06	
	31	31	31	Število anketirancev	21	21	21	
Predstavni gostinski delodajalci	3,75	4,75	1,50	Aritmetična sredina	3,83	3,67	2,17	Predstavni igralniški delodajalci
	0,50	0,50	0,58	Standardni odklon	0,75	0,52	0,98	
	4	4	4	Število anketirancev	6	6	6	
MIF	5,00	5,00	2,00	Ocena trditve anketiranja	5,00	5,00	2,00	MF
MDDSZ	4,00	4,00	2,00	Ocena trditve anketiranja	4,00	4,00	2,00	MDDSZ

Vir: Zaposleni v gostinstvu in napitina 2007 in Zaposleni v igralništvu in napitina 2007.

Ti odgovori nakazujejo, da je napitnina zaposlenim v gostinstvu manj pomembna za izvajanje kakovostne storitve, kot to mislijo njihovi predstavniki v sindikatih in delodajalci. To smo skušali še nadalje raziskati s fokusnimi skupinami in opazovanjem. V fokusnih skupinam (*Fokusne skupine z zaposlenimi 2007/2008*) so nam zaposleni zaupali, da ne delajo bolj kvalitetno zaradi napitnine, ampak ker jim je tako delo všeč. Poleg tega prejmejo za svoje delo plačo in napitnina ni tako zelo pomembna, saj ne predstavlja tako velikega deleža v njihovih prihodkih. Vsekakor je napitnina dobrodošla, vendar to, da napitnine ne prejmejo, v ničemer ne vpliva na njihovo delo in odnos do gosta. Nenazadnje dojemajo, da napitnina ni obvezen del storitve in ni nikjer predpisana. Tudi z opazovanjem (*Opazovanje zaposlenih in gostov v procesu nastanka napitnine 2008/2009*) smo potrdili, da zaposleni v gostinstvu svojega obnašanja ne prilagajajo napitnini. Lahko bi rekli, da njihovo obnašanje ni ciljno usmerjeno v napitnino oz. da so včasih za napitnino celo premalo zavzeti. Premalo namreč pokažejo svoje (ne)zadovoljstvo, da bi lahko goste spodbujali k povečanemu dajanju napitnine.

Zaposleni v igralništvu

Za razliko od zaposlenih v gostinstvu, kjer zaposleni menijo, da napitnina nima večjega vpliva na kvalitetnejše izvedeno delo, prijaznost do gosta ali da bi kakor koli vplivala na njihovo delo z gosti, zaposleni v igralništvu dajejo napitnini večji pomen kot motivu za bolj kakovostno storitev

(tabela 4.5). V povprečju se s trditvijo »V kolikor dobim napitnino, se bolj potrudim in zato kvalitetneje izvedem delo.« na lestvici od 1 do 5 strinjajo z oceno 3,98. Še večji vpliv napitnine, kot ga v povprečju zaznavajo zaposleni v igralništvu, so ocenili v sindikatih (povprečje 4,67) in igralniški delodajalci (povprečje 4,1). Nekoliko nižjo oceno so dali predstavniki igralniških delodajalcev (povprečje 3,83). Vsi se torej strinjajo, da zaposleni zaradi napitnine kvalitetneje izvedejo delo.

Ali so zaposleni zaradi napitnine kaj prijaznejši do gosta? Povprečno strinjanje s trditvijo »V kolikor prejmem napitnino, sem prijaznejši do gosta.« je 3,81, torej so zaradi napitnine prijaznejši. Tudi v tem primeru pa večji vpliv od zaposlenih samih zaznavajo sindikati (povprečje 4,56) in delodajalci (povprečje 4,33). Predstavniki igralniških delodajalcev ocenjujejo trditev nekoliko nižje (povprečje 3,67), vendar to še vedno kaže, da so zaposleni zaradi prejete napitnine prijaznejši do gosta.

Napitnina ima torej v primeru zaposlenih v igralništvu določen vpliv na vedenje do gosta, ki ga pri zaposlenih v gostinstvu ni bilo moč zaznati. Zaposleni so namreč trditev »To, da dobim napitnino, v ničemer ne vpliva na moje delo z gosti.« ocenili s povprečjem 2,76, torej se s trditvijo v povprečju bolj ne strinjajo. To pomeni, da zaradi napitnine prilagajajo svoje delo in obnašanje do gosta. S tem se strinjajo tudi ostali vključeni v anketiranje: sindikati (povprečje 2,22), delodajalci (povprečje 2,14) in predstavniki delodajalcev (povprečje 2,17).

Ugotovitve smo želeli potrditi z opazovanjem zaposlenih in gostov v procesu nastanka napitnine ter fokusnimi skupinami z zaposlenimi. Obnašanje zaposlenih (*Opazovanje zaposlenih in gostov v procesu nastanka napitnine 2008/2009*) je zaradi napitnine lahko skrajno negativno ali skrajno pozitivno. (1) Negativno obnašanje se pojavlja predvsem pri starejših zaposlenih, ki se nesramno vedejo do tistih gostov, ki redno ne dajejo napitnine. Zaposleni (predvsem na igralnih mizah) pričakujejo napitnino redno skladno z igralniško navado (ob vsakem dobitku na polno najmanj en žeton), saj je njen vpliv na plačo velik. V kolikor napitnine ne prejmejo, gosta ignorirajo tako, da mu ne sprejmejo oz. ne postavijo napovedi ali pa takoj po izplačilu dobitka zavrtijo kroglico in tako gostu onemogočijo, da bi sam pravočasno stavil. Takšnega načina obnašanja je v Sloveniji zaradi pogosto neurejene delitve napitnin dejansko manj, saj v tistih igralnicah, kjer plača ni v direktni povezavi s prihodki iz napitnine, zaposleni nimajo motiva za takšno obnašanje. Je pa bilo takšno obnašanje bolj pogosto v slovenskih igralnicah z urejenim sistemom (igralnice podjetja HIT)

in v tujih igralnicah, kjer smo tudi opravili opazovanje (Benetke, Velden). V teh igralnicah je plača v veliki meri odvisna od napitnine, zato napitnina tudi bolj vpliva na obnašanje zaposlenih.

(2) Pozitivno obnašanje zaposlenih v zvezi z napitnino izhaja iz tega, da se zaposleni zavedajo, da lahko s svojim obnašanjem vplivajo na višino napitnine. V tem primeru se bolj potrudijo in bolj kakovostno izvedejo storitev. Gostu so bolj pripravljeni ustreči, npr. tako, da mu postavijo

napovedi, ali počakajo, da jih gosti sami postavijo, goste počastijo z brezplačno pijačo, so bolj pripravljeni na pogovore z gostom ipd. Gosti to njihov obnašanje nagradijo z dodatno napitnino.

Predstavnika MF in MDDSZ sta odgovarjala za področje gostinstva in igralništva skupaj. Njuno mnenje je podobno mnenju sindikatov, delodajalcev in delodajalskih predstavnikom. Mnenja sta bila, da zaposleni zaradi napitnine bolj kvalitetno izvedejo delo (ocena 5 oz. 4) in so bolj prijazni do gosta (ocena 5 oz. 4). To, da dobivajo napitnino, pozitivno vpliva na delo z gosti (ocena 2 za trditev, da napitnina ne vpliva).

V fokusnih skupinah (*Fokusne skupine z zaposlenimi 2007/2008*) nas je še dodatno zanimalo, zakaj je prejeta napitnina pomembna. Zaposleni so izpostavili naslednje: zadovoljstvo zaposlenega (notranje zadovoljstvo zaradi uspešnosti pri pridobivanju napitnine, pa čeprav vedo, da ne bo vsa njihova), motivacija za nadaljnje delo (s tem ko dobijo napitnino, so motivirani za delo v bodoče), višja napitnina pomeni večji dohodek, odraz in merilo uspešnosti posameznika (primerjajo se med sodelavci, kdo je dobil višji znesek napitnine tako v enkratnem znesku kot tudi v določenem obdobju¹⁴).

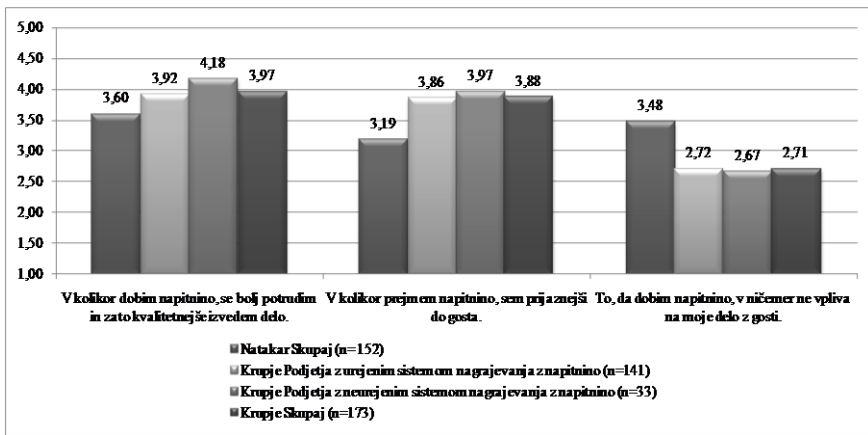
¹⁴ Med zaposlenimi krožijo miti o največjih izplačilih in prejeti napitnini, zato zaposleni verbalno kar tekmujejo med seboj, kdo je izplačal največji dobiček oz. prejel najvišjo napitnino.

Razlike med natakarjem in krupjejem

Za primerjavo med gostinstvom in igralništvom so najbolj zanimive morebitne razlike v vplivu napitnine na kakovost storitve med natakarji in krupjeji. Pri krupjejih je zanimivo tudi razlikovanje med tistimi, ki so zaposleni v podjetjih z urejenim sistemom nagrajevanja z napitninami, in tistimi, ki so zaposleni v podjetjih, kjer nimajo urejenega sistema nagrajevanja z napitninami.

Kot je razvidno iz grafa 4.1, se krupjeji zaradi napitnine bolj potrudijo in bolj kvalitetno izvedejo delo od svojih kolegov natakarjev (povprečje 3,97 za krupjeje in 3,60 za natakarje), so bolj prijazni do gosta kot natakarji (povprečji 3,88 in 3,19) ter napitnina bolj vpliva na njihovo delo kot pri natakarjih (povprečji 2,71 in 3,48).

Graf 1: Razlike med natakarjem in krupjejem v kontekstu napitnine in kakovostne storitve



Vir: Zaposleni v gostinstvu in napitnina 2007 in Zaposleni v igralništvu in napitnina 2007.

Na krupjeje torej napitnina deluje bolj stimulatивно za bolj kakovostno opravljanje storitev kot na natakarje. Razlike med krupjeji iz podjetij, kjer imajo in kjer nimajo urejenega sistema nagrajevanja z napitnino, so zanemarljive (Spearmanov koeficient rangov nakazuje na šibko povezavo 0,112) in celo v korist podjetij z neurejenim sistemom. To kaže, da jih motivira že sama prejeta napitnina (rezultati višji od natakarjev), pa čeprav sistem delitve ni transparenten. Sama delitev napitnine ne vpliva na kvaliteto dela.

Razlike v napitnini kot motivacijskem dejavniku med natakarki in krupjeji deloma lahko pojasnimo z razliko v njihovem dohodku (tabela 4.6). Za trditev »V kolikor dobim napitnino, se bolj potrudim in zato bolj kvalitetno izvedem delo.« smo zato izračunali povprečno strinjanje pri zaposlenih z različno višino bruto osnovne in celotne bruto plače.

Tabela 5: Vpliv napitnine na kvaliteto dela: osnovna bruto plača

V kolikor dobim napitnino, se bolj potrudim in zato kvalitetnejše izvedem delo. Prosimo Vas, da s pomočjo navedene lestvice (od 1 – »sploh se ne strinjam« do 5 »popolnoma se strinjam«), izrazite svoje strinjanje oziroma nestrinjanje s posameznimi trditvami. Pri tem imejte v mislih izključno, kako to, da ste (so) prejeli napitnino, vpliva na Vaše (njihovo) počutje.		Osnovna bruto plača		
		0–500 EUR	501– 1001 EUR	nad 1000 EUR
Natakar	Aritmetična sredina	3,60	3,29	
	Standardni odklon	1,35	1,43	
	Število anketirancev	10	34	
Gostinstvo skupaj	Aritmetična sredina	3,36	3,34	3,00
	Standardni odklon	1,34	1,30	.
	Število anketirancev	14	56	1
Krupje	Aritmetična sredina	3,80	4,05	4,15
	Standardni odklon	0,45	0,94	0,69

	Število anketirancev	5	87	13
Igralništvo skupaj	Aritmetična sredina	4,14	3,93	4,00
	Standardni odklon	0,69	0,96	1,13
	Število anketirancev	7	150	26

Vir: Zaposleni v gostinstvu in napitnina 2007 in Zaposleni v igralništvu in napitnina 2007.

Z višjo bruto osnovno plačo pri natakarjih vloga napitnine kot motivacijskega dejavnika za kvalitetnejšo izvedbo dela pada, pri krupjejih pa narašča. Do enakih ugotovitev pridemo tudi, če obravnavamo plače po kolektivni pogodbi. Natakar spada v IV. tarifni razred z osnovno plačo na dan 31. 12. 2007 (Kolektivna pogodba gostinstva in turizma) najmanj 535,59 EUR bruto. Pri krupjeju, ki sodi v V. tarifni razred, je osnovna plača ta dan znašala 599,04 EUR bruto. To kaže, da je krupje kljub višji bruto osnovni plači zaradi napitnine bolj motiviran za kakovostno storitev od natakarja.

Iz tabele 4.7 je razvidno, da z višjo bruto celotno plačo tako v gostinstvu kot v igralništvu pada pomen napitnine kot motivacijskega dejavnika za kvalitetno izvedeno delo, pri čemer je padec v gostinstvu občutnejši.

Tabela 6: Vpliv napitnine na kvaliteto dela: celotna bruto plača

V kolikor dobim napitnino, se bolj potrudim in zato kvalitetnejše izvedem delo. Prosimo Vas, da s pomočjo navedene lestvice (od 1 – »sploh se ne strinjam« do 5 »popolnoma se strinjam«), izrazite svoje strinjanje oziroma nestrinjanje s posameznimi trditvami. Pri tem imejte v mislih izključno, kako to, da ste (so) prejeli napitnino, vpliva na Vaše (njihovo) počutje.		Celotna bruto plača			
		pod 1000 EUR	1001– 1500 EUR	1501– 2000 EUR	nad 2001 EUR
Natakar	Aritmetična sredina	4,13	3,50	3,00	
	Standardni odklon	0,96	0,58	.	
	Število anketirancev	16	4	1	
Gostinstvo skupaj	Aritmetična sredina	3,86	3,20	2,67	
	Standardni odklon	1,06	0,92	0,58	
	Število	29	10	3	

	anketirancev				
Krupje	Aritmetična sredina	4,14	3,89	4,11	4,09
	Standardni odklon	0,38	1,05	0,60	0,94
	Število anketirancev	7	19	9	11
Igralništvo skupaj	Aritmetična sredina	4,27	4,05	4,06	4,02
	Standardni odklon	0,70	1,06	0,85	0,86
	Število anketirancev	22	40	16	46

Vir: Zaposleni v gostinstvu in napitnina 2007 in Zaposleni v igralništvu in napitnina 2007.

Pearsonov koeficient korelacije (tabela 4.8) za gostinstvo nakazuje srednje močno povezanost (-0,356* oz. natakarjo -0,464*) in brez povezave z igralništvom (-0,115 oz. 0,018 za krupjeje).

Podobno velja tudi za natakarjo in krupjeje. To pomeni, da je krupje – kljub višji bruto celotni plači – bolj motiviran za izvedbo kakovostne storitve kot natakaro. To je najverjetneje posledica različnih sistemov nagrajevanja z napitnino.

Tabela 7: Pearsonov koeficient korelacije med prihodki in vplivom napitnine na kakovost storitve

V kolikor dobim napitnino, se bolj potrudim in zato bolj kvalitetno izvedem delo.					
		Gostinstvo		Igralništvo	
		Natakar	Skupaj	Krupje	Skupaj
Bruto osnovna plača	Koeficient korelacije rangov	-0,093	0,016	0,081	0,004
	Stat. značilnost (2-stranski test)	0,550	0,896	0,413	0,957
	Število anketirancev	44	71	105	183
Celotna bruto plača	Koeficient korelacije rangov	<u>-0,464*</u>	<u>-0,356*</u>	0,018	-0,115
	Stat. značilnost (2-stranski test)	0,034	0,021	0,904	0,262
	Število anketirancev	21	42	46	97

****Statistično značilno pri $p < 0.01$ (□).**

**Statistično značilno pri $p < 0.05$ (a).*

Vir: Zaposleni v gostinstvu in napitnina 2007 in Zaposleni v igralništvu in napitnina 2007.

Pojasnilo k tabeli glede anketnih vprašanj in možnih odgovorov:

Za demografske podatke »Bruto osnovna plača« in »Bruto celotna plača« je bil izračunan Pearsanov koeficient korelacije s trditvijo »V kolikor dobim napitnino, se bolj potrudim in zato bolj kvalitetno izvedem delo.«.

Sklep

V prispevku smo ugotovili, da tudi v Sloveniji kakovost storitve vpliva na napitnino. To je bilo ugotovljeno z anketo, ki je raziskala stališče gostov, kot tudi z raziskavo med zaposlenimi, njihovimi predstavki (sindikati), delodajalci, delodajalskimi predstavniki, predstavnika ministrstva za delo družino in socialne zadeve ter ministrstva za finance. Za podkrepitev te teze smo izvedli še fokusne skupine ter opazovanje gostov in zaposlenih. Ugotovljeno je bilo, da kakovostna storitev vpliva na višino in pogostost napitnine. S tem smo tudi pozitivno odgovorili na raziskovalno vprašanje **»Ali si zaposleni lahko nadejajo višjih in pogostejših napitnin, če bodo izvajali kakovostno storitev?«**. Obstajajo določene posebnosti glede na motiv posameznega zaposlenega, ali gre za zaposlenega iz gostinstva ali igralništva, njegovo osnovno ali celotno plačo, kot tudi glede na sistem nagrajevanja z napitnino.

Originalna vrednost prispevka se kaže v tem, da smo, kot prvi v Sloveniji, s pomočjo triangulacije osvetlili zvezo med kakovostno storitvijo in

napitnino. Na podlagi anketiranja zaposlenih, gostov, fokusnih skupin, opazovanja in drugih raziskav lahko zaključimo, da tudi za Slovenijo veljajo podobne zakonitosti, kot jih ugotavlja večina tujih avtorjev. To je, da si lahko zaposleni v gostinstvu in turizmu zaslužijo višjo plačo tudi s pravim pristopom do gostov. Njegovo kakovostno delo prinaša – preko pridobivanja napitnine – večjo možnost za dodatno izboljšanje zaslužka, kar povečuje pripravljenost za dodatno in kvalitetnejše delo.

Praktična uporaba rezultatov se kaže v tem, da smo potrdili, da je tudi v Sloveniji napitnina tudi posledica kakovostne storitve in ne samo dobre volje gostov. Osveščanje zaposlenih, kaj lahko pridobijo s kakovostno storitvijo, pa je lahko tudi ključ do uspešnega razvoja slovenskega gostinstva in turizma.

Literatura

Adelman, S. (1985). *How Your Customers Decide What to Tip*. NRA News (June/July): 43–44.

Artuger, S. in Cetinsoz, B., C. (2013). Factors influencing the tipping propensity of restaurant customers: A study in 5 star hotels a la carte restaurants. *International Journal of Business and Social Science*, 4 (17), 70–78.

Azar, O. H. (2007b). *Why pay extra? Tipping and the importance of social norms and feelings in economic theory*. Journal of Socio-Economics 36: 250–65.

Ben-Zion, U. in Karni, E. (1976). *Tip Payments and the Quality of Service*. V Essays in Labor Market Analysis, ur. Orley C. Ashenfelter in Wallace E. Oates, 37–44. New York: John Wiley & Sons.

Bodvarsson, O. in Gibson, W. (1992). *The Effects of Service and Patronage Frequency on Restaurant Gratuities*. Atlantic Economic Journal 20 (4): 91.

Bodvarsson, O. in Gibson, W. (1997). *Economics and Restaurant Gratuities: Determining Tip Rates*. American Journal of Economics and Sociology 56(2): 187–203.

Bodvarsson, O. in Gibson, W. (1999). *An Economic Approach to Tips and Service Quality: Results of a Survey*. The Social Science Journal 36(1): 137–147.

Callan, R. J. in Tyson, K. (2000). *Tipping Behavior in Hospitality Embodying a Comparative Prolegomenon of English and Italian Customers*. Tourism and Hospitality Research 2(3): 242–261.

Casey, B. (2001). *Tipping in New Zealand Restaurants*. International Journal of Hospitality Management 20: 219–225.

Casey, B. (2008). *Tipping and Service Management*. New Zealand Tourism and Hospitality Research Conference. December 3–5. 2008.

Conlin, M., Lynn, M. in O'Donahue, T. (2003). *The Norm of Restaurant Tipping*. Journal of Economic Behavior and Organization 52: 297–321.

Dewald, B. (2000). *Tipping by Foreign Tourists*. Pacific Tourism Review 5: 43–50.

Dewald, B. (2001). *Restaurant Tipping by Tourists in Hong Kong*. Anatolia 12(2): 139–152.

Fong, S. F. (2005). *The Socio-Economic Motives Underlying Tipping Behavior*. Unpublished Masters.

Fullen, S. (2005). *The Complete Guide to Tips & Gratuities: A Guide for Employees Who Earn Tips & Employers Who Manage Tipped Employees and Their Accountants*. Ocala: Atlantic Publishing Group Inc.

Harris, M. B. (1995). *Waiters, Customers and Service: Some Tips About Tipping*. Journal of Applied Social Psychology 25(8): 725–744.

Ineson, E. in Martin, A. (1999). *Factors Influencing the Tipping Propensity of Restaurant Customers*. Journal of Retailing and Consumer Services 6: 27–37.

Jacob, N. L. in Page, A. N. (1980). *Production, Information Costs, and Economic Organization*. American Economic Review. 70: 476-478.

Kwortnik, R. J., Lynn, M. in Ross, W. T. Jr. (2005). *Does a Voluntary Tipping Policy Really Improve Service? An Examination of Consumer Agency in the Cruise Industry*. Pridobljeno dne 28.7. 2008 s spletne stran http://search.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=779505.

Lobb, A. (2001). *The logic and history of tipping*. Pridobljeno dne 2. 4. 2009 s spletne strani <http://money.cnn.com/2001/10/07/pf/tipping/>

Lynn, M. (2004c). *Increasing Servers' Tips: What Managers Can Do and Why They Should Do It*. Journal of Foodservice Business Research 8(4): 89–98.

Lynn, M. (2004d). *Mega tips Scientifically Tested Techniques to Increase your Tips*. Pridobljeno dne 25. 3. 2007 s spletne strani <http://people.cornell.edu/pages/wml3/pdf/megatips.pdf>.

Lynn, M. and McCall, M. (2009). *Techniques for Increasing Servers' Tips: How Generalizable Are They?* Cornell Hospitality Quarterly 2009, 50, 198.

Lynn, M. and Wang, S. (2013). "*The Indirect Effects of Tipping Policies on Patronage Intentions through Perceived Expensiveness, Fairness, and Quality.*" *Journal of Economic Psychology* 39: 62. Pridobljeno dne s spletne strani <http://search.proquest.com/docview/1465011395?accountid=31309>.

Lynn, M. in Grassman, A. (1990). *Restaurant Tipping: An Examination of Three 'Rational Explanations.* *Journal of Economic Psychology* 11 (June): 169–181.

Lynn, M. in Graves, J. (1996). *Tipping: An Incentive/Reward for Service?* *Hospitality Research Journal* 20(1): 1–14.

Lynn, M. in Latane, B. (1984). *The Psychology of Restaurant Tipping.* *Journal of Applied Social Psychology* 14 (November/December): 551–563.

Lynn, M. in Simons, T. (2000). *Predictors of Male and Female Servers' Average Tip Earnings.* *Journal of Applied Social Psychology* 30: 24–252.

Lynn, M., in Sturman, M. C. (2010). *Tipping and service quality: A within-subjects analysis.* [Electronic version]. Retrieved [insert date], from Cornell University, School of Hospitality Administration site: <http://scholarship.sha.cornell.edu/articles/23>.

May, J. M. (1980). *Looking for Tips: An Empirical Perspective on Restaurant Tipping*. Cornell H.R.A. Quarterly (February): 6–13.

McCarty, J. A., Shrum, L. J., Conrad-Katz, T. E. in Kane, K. (1990). *Tipping as Consumer Behavior: A Qualitative Investigation*. V *Advances in Consumer Research Volume 17*, ur. Marvin E. Goldberg, Gerald Gorn in Richard W. Pollay, 723–728. Provo, UT: Association for Consumer Research.

Mok, C. in Hansen, S. (1999). *A Study of Factors Affecting Tip Size in Restaurants*. *Journal of Restaurant and Foodservice Marketing* 3(3/4): 49–64.

Parrett, B. (2003). *The Give and Take on Restaurant Tipping*. Ph.D. dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University. Pridobljeno dne 8. 7. 2008 s spletne strani <http://www.scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-10172003021146/unrestricted/ETDDissertation.pdf>.

Raspor, A. (2002a). *Napitnina kot dodatna stimulacija za delo*. *Organizacija* 35(5): 285–295.

Raspor, A. (2002b). *Napitnina na področju storitev – primer igralništvo*. V *Ljudje in plače v spremenjenih razmerah*, ur. Ivan Kejžar. 141–152. XVII posvetovanje društva za vrednotenje dela.

Raspor, A. (2007a). *Napitnina v gostinstvu*. Organizacija 40(3): A27–A37.

Raspor, A. (2007b). *Vpliv celovite kakovosti storitve v gostinstvu na napitnino natakarjev*. V Vpliv produktivnosti in ustvarjalnosti na plače zaposlenih, ur. Mlakar Peter in Ivan Kejžar. 85–111. XXII posvetovanje društva za vrednotenje dela.

Raspor, A. (2008). *Odnos Slovenskega okolja do napitnine v gostinstvu*. Neobjavljeno gradivo. Pridobljeno dne 17. 10. 2009 s spletne strani <http://www.shrani.si/f/2T/af/1kL3cZZm/odnos-slovenskega-okolja.pdf>

Richardson, L. (2014). *A guide to tipping in the US: when do I tip and how much?* Pridobljeno dne 17. 7. 2015 s spletne strani <http://www.traveller.com.au/a-guide-to-tipping-in-the-us-when-do-i-tip-and-how-much-39x1t>.

Rogelberg, S. G., Ployhart, R., Balzer, W. in Yonker, R. (1999). *Using Policy Capturing to Examine Tipping Decisions*. Journal of Applied Social Psychology 29(12): 2567–2590.

Speer, T. (1997). *The Give and Take of Tipping*. American Demographics (February): 51–54.

Turistična zveza Slovenije. (2001). *Gostoljubnost v turizmu*. Pridobljeno dne 8. 2. 2008 s spletne strani <http://www.turisticna-zveza.si/doc/misel/GOSTOLJUBNOST%20V%20TURIZMU-10.doc>.

UNWTO Tourism Highlights. (2015). Edition. Pridobljeno dne 18.12.2015 s spletne strani <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2015-edition>.

Verma, R., Karniouchina, K. in Mishra, H. (2008). *Exploring Consumer Reactions to Tipping Guidelines: Implications for Service Quality*. Cornell Hospitality Reports 8(8) April 2008.

Stvarno breme v slovenskem pravnem redu in teoriji The Encumbrance in Slovenian Law and Legal Theory

Dejan Valentinčič¹⁵

Povzetek

Stvarno breme (ali realno breme) je ena izmed pravic, ki spadajo na področje civilnega prava. V slovenskem pravnem redu je urejeno v Stvarnopravnem zakoniku. Stvarno breme je pravica, na podlagi katere je lastnik obremenjene pravice zavezan k prihodnjim dajatvam in storitvam. Nastane lahko na podlagi zakona ali pravnega posla. Stvarno breme se lahko ustanovi v korist določene osebe ali pa v korist vsakokratnega lastnika. V članku analizirano ureditev stvarnega bremena v slovenskih pravnih predpisih in pregledno prikazujemo prisotnost in opredelitve pojma v slovenski strokovni literaturi. Namen članka je osnovno in pregledno prikazati stvarno breme v zakonodaji in teoriji, prvenstveno v pomoč študentom pri študiju tega instituta civilnega prava. Posebej relevantno bi bila analiza dosedanjih sodb slovenskih sodišč glede stvarnega bremena, a s tem bi presegli namen pričujočega članka in bo tako to moralo počakati drugo priložnost.

Ključne besede: instituti civilnega prava, stvarno breme, obremenjena pravica, judikatura.

¹⁵ dejan.valentincic@gmail.com.

Abstract

An encumbrance is one of the rights from the field of private law. In Slovenia this legal institute is definite in Law on Property Act. An encumbrance is a right which gives obliges the owner of an encumbered immovable is bound to a future charge or service. It can be founded on the basis of a law or legal transaction. An encumbrance can be established for the benefit of a specific person or for the benefit of the owner of a specific immovable. The paper analyzes the legal regulation of this institute in Slovenian legal order and present the presence of the encumbrance in Slovenian literature. The aim of the paper is to present the institute in a simple way, helping the students of the private law. It would be very significant to analyze the judgments of Slovenian courts on this issue too, but because of the extent of that work it will have to wait for the next opportunity.

Ključne besede: the institutes of private law, an encumbrance, obligations of the owner, judgements.

Uvod: Splošno o stvarnem pravu in stvarnih pravicah

Stvarno breme (SB) je eden izmed institutov stvarnega prava, ta pa je del civilnega, oz. širše zasebnega prava (zasebno pravo ureja razmerja med posamezniki, javno pravo pa razmerja med državo in posameznikom). Stvarno pravo ureja pravice na stvari oz. razmerja med stvarmi in s tem premoženska razmerja med posamezniki. Najbolj tipična stvarna pravica

je lastninska pravica. V nasprotju z obligacijskimi razmerji, ki učinkujejo le med dvema strankama, učinkujejo stvarne pravice proti vsem (*erga omnes*). Bistveni element stvarnega prava je lastninska pravica. Klasično stvarno pravo temelji na zasebni lastnini, tj. pravici posameznika uporabljati svojo stvar kot hoče, brez skoraj vsakršnih omejitev. Poleg lastninske pravice pozna stvarno pravo še posest (ki v resnici ni stvarna pravica ampak pravno zavarovano stanje), to je dejansko oblast nad stvarjo, publicitetni znak in podlaga za posestno varstvo pred motnjami. Pomen posestne pravice je v pravici obrambe, domnevni posesti in hitrem posestnem sporu. Predmet stvarne pravice je le individualno določena stvar, ki je sposobna nastopati v pravnem prometu. Prej pridobljena pravica je močnejša od pozneje pridobljene, če si konkurirajo. Vse, kar je trajno na nepremičnini, nad ali pod njo, je sestavina nepremičnine, razen, če zakon določa drugače. Kdor se dobroverno zanese na podatke zapisane v zemljiško knjigo, ne sme trpeti škodljivih posledic, četudi to pomeni poseg v pravico drugega (glej npr. Brus 2011).

Poleg *lastninske pravice* (ki je najmočnejša pravica stvarnega prava, pravica uporabljati in koristiti plodove stvari v skladu z določenimi, majhnimi, omejitvami) je za razumevanje stvarnega bremena potrebno ločevati še naslednje, zelo pomembne stvarne pravice - vse so stvarne pravice na tuji stvari (glej npr. Tratnik et al 2001):

- *zastavna pravica* (dolga, zavarovana z možnostjo prodaje zastavljene nepremičnine);

- *zemljiški dolg* (zastavna pravica, ustanovljena neodvisno od obstoja terjatve za katero je bila prvotno ustvarjena);
- *služnosti* (opustitvene obveznosti lastnika nepremičnine do nekoga drugega – mora nekaj dovoliti, trpeti, nič pa mu potrebno samemu storiti);
- *stavbna pravica* (pravica graditi in imeti stavbo na nepremičnini druge osebe);
- *etažna lastnina* (je lastnina na posameznem delu zgradbe in solastnina skupnih delov).

Zgodovinski razvoj stvarnega bremena

Zgodovinski razvoj in viri v tujini

Stvarna bremena imajo svoj izvor v srednjeveškem fevdalnem pravu (rimsko pravo stvarnih bremen ni poznalo). V srednjem veku je fevdalec podelil zemljišča svojim podložnikom, ti pa so bili zavezani k določenim dajatvam iz koristi, ki so jih pridobili na nepremičnini (npr. desetina). Ker je ta obveznost do gospodarja začela učinkovati zoper vsakega kasnejšega pridobitelja nepremičnine je izgubila osebni in dobila stvarnopravni karakter (Juhant et al 2004, 985).

Ko je propadel fevdalizem pravni redi niso bili več naklonjeni stvarnim bremenom, saj je obstajala bojazen, da bi tako tudi v prihodnosti vzdrževali fevdalne odnose (npr. v Franciji so bila stvarna bremena odpravljena z revolucijo leta 1789). Kljub temu pa so nekateri zakoniki uredili SB. V primerjavi s fevdalizmom so stvarna bremena dobila novo vsebino in postala predvsem zelo učinkovito realno jamstvo ostarelih kmetov, ko ti izročijo svoja posestva naslednikom, ter si hkrati zagotovijo, poleg nekaterih osebnih služnosti, še določene druge izpolnitve, ki bremenijo prevzemnika nepremičnine (npr. pogodba o preužitku). Stvarna bremena so s tem dobila predvsem socialno razsežnost, zato nanje ne moremo več gledati kot na ostanek ali podaljševanje fevdalnih odnosov (glej npr. Cepec in Kovač 2012, 104).

Za splošno ohranitev stvarnega bremena je bilo ključno predvsem dejstvo, da je ta institut ohranil in uredil tudi nemški BGB (Vrenčur v Tratnik et al 2001, 131).

Zgodovinski razvoj in viri pri nas

V našem stvarnem pravu stvarna bremena niso bila izrecno urejena, a jih je brez dvoma dopuščalo. Opirali so se na pravna pravila ODZ, saj ZTLR te materije ni uredil. ZTLR je glede urejanja užitka, pravice rabe, pravice stanovanja in pravice stvarnega bremena dal napotila na republiško zakonodajo (60. člen ZTLR), do tega pa v Jugoslaviji nikoli ni prišlo

(Juhant et al, 986).¹⁶ V času preoblikovanja civilnega prava v socialistični Jugoslaviji je bila po ustavi iz leta 1974 pristojnost med federacijo in republikami deljena. Zakon o obligacijskih razmerjih (ZOR, Ur. l. SFRJ št. 29/1978) iz leta 1978 je nastal iz zelo različnih vplivov – vpošteval je ureditve švicarskega, italijanskega, nemškega prava, pa tudi haaške zakone o prodajni pogodbi. Nekatere rešitve so bile prenesene tudi iz anglosaških ureditev. Brez dvoma pa je ZOR pomenil odmik od ODZ, saj je bil bližje švicarskemu OR. Z začetkom veljavnosti ZOR-a je prenehala veljati večina pravnih pravil ODZ glede obligacijskega prava. Za tista pravna razmerja, ki po novem niso bila normirana se je uporabljalo stara pravila. Na področju stvarnega prava je bil leta 1980 sprejet Zvezni zakon o temeljnih lastninskopravnih razmerjih (Ur. l. SFRJ št. 6/1980), ki pa se je bolj oprl na nemško ureditev. A za področja kot so sosedsko pravo, osebne služnosti in stvarno breme so se še naprej uporabljala pravila ODZ (Juhant v Polajnar Pavčnik – ur. 2013, 59).

Že pred sistematsko ureditvijo stvarnega bremena v Stvarnopravnem zakoniku (SPZ - Ur. l. RS, št. 87/02 in 91/13) so nekateri drugi zakoni posredno urejevali določene elemente stvarnega bremena. V Zakonu o zemljiški knjigi iz leta 1995 je SB omenjeno med pravicami, ki se vpisujejo v zemljiško knjigo (to je bilo prevzeto po avstrijskem GBG-ju). Tudi Zakon

¹⁶ V naši pravni zgodovini je bil zelo pomemben institut t.i. prevžitka oz. preživitka (rezervatum vitalitium). Če je lastnik kmetije izročil svojemu pravnemu nasledniku kmetijo že pred smrtjo z izročilno pogodbo, si je izgovoril hrano in stanovanje do smrti. Te pravice so tvorili prevžitek. Bil je skoraj nujna institucija pri izročilnih pogodbah.

o sodiščih je omenjal spore iz stvarnih bremen ter zanje določal pristojnost okrajnih sodišč (danes je to v Zakonu o pravnem postopku). Izročilna in preužitna pogodba, ki sta zelo pomembni pri stvarnih bremenih sta urejena v Obligacijskem zakoniku. V smislu stvarnega bremena lahko razumemo tudi 111. člen Zakona o dedovanju, ki govori o pridržanju pravic ob izročitvi in razdelitvi premoženja še za časa življenja. Dokaz, da je pri nas SB obstajalo tudi preden je bilo zakonsko urejeno je tudi naša, sicer skromna sodna praksa (glej npr. Vrenčur v Tratnik et al 2001, 131–132). S sprejemom SPZ se je jasno naslonilo na avstrijske rešitve, katerih dediščina je bila ves čas prisotna. Tako v novih določbah SPZ najdemo močnejši vpliv ODZ, s katerimi se zapolnjevalo praznino v prejšnji ureditvi. To velja za ureditev sosedskega prava, osebnih služnosti in stvarnega bremena (Juhant v Polajnar Pavčnik – ur. 2013, 64).

Opredelevitev pojma stvarno breme

Stvarno breme je pravica, na podlagi katere je lastnik obremenjene nepremičnine zavezan k bodočim dajatvam ali storitvam (249. člen SPZ). Temeljna značilnost SB je, da nepremičnina jamči za posamične izpolnitve – torej so posamične terjatve od upravičenca zavarovane z nepremičnino, katere lastnik jih je dolžan izpolnjevati. Imetnik te pravice je bodisi določena oseba ali lastnik druge nepremičnine. Izpolnitve so lahko dogovorjene kot dolžnosti dajati produkte nepremičnine, v obliki ponavljajočega plačevanja določenega denarnega zneska ali v obliki

storitev oz. opravil (Cepec in Kovač 2012, 103). SB je lahko ustanovljeno za določen ali nedoločen čas, ne more pa biti za enkratno izpolnitev. Pri SB zavezanec odgovarja z vsem svojim premoženjem, neizpolnitev obveznosti omogoča imetniku zahtevke prek izvršbe na stvari, ki je zavarovana s pravico stvarnega bremena. Ker je SB lahko ustanovljeno preko zakona ali pravnega posla se pri drugem zahtevata zemljejknjižno dovolilo in vpis v zemljiško knjigo (Ibid).

Pravna podlaga

Pri nas je SB temeljno urejeno v Stvarno pravnem zakoniku iz leta 2003. Vendar so se tudi pred tem že pojavljale določene določbe ki so se nanašale na SB v drugih zakonih. Tudi ti predpisi so še vedno pomembni, saj dopolnjujejo Stvarnopравни zakonik. V SPZ je SB urejeno od 249 do 255. člena. Opredeljeni so pojem instituta (SB je pravica, na podlagi katere je lastnik obremenjene nepremičnine zavezan k bodočim dajatvam ali storitvam); njegov nastanek (na podlagi pravnega posla ali zakona; v korist določene osebe ali vsakokratnega lastnika določene nepremičnine); obseg jamstva (lastnik obremenjene nepremičnine odgovarja z nepremičnino za vse obveznosti, ki izvirajo iz stvarnega bremena); delitev nepremičnine (če se razdeli nepremičnina, ki je obremenjena s stvarnim bremenom, odgovarja vsak lastnik kot solidarni dolžnik; če se razdeli nepremičnina, katere vsakokratni lastnik je imetnik stvarnega bremena, ostane SB v korist lastnika vsakega posameznika dela nepremičnine) in smiselna uporaba določil (za SB se smiselno

uporabljajo določila tega zakona o služnostnih. Za posamezne izpolnitve pa se smiselno uporabljajo določila, ki veljajo za hipoteko).

Poleg tega SB posredno določeno še v nekateri drugi področni zakonodaji, ki je s svojimi določbami relevantna tudi za institut stvarnega bremena:

- Zakon o zemljiški knjigi (ZZK-1, Ur. l. RS, št. 33/95, 50/02): med pravicami, ki se vpisujejo v zemljiško knjigo je omenjeno tudi stvarno breme (10. člen ZZK). To smo prevzeli po avstrijskem BGBju.
- Zakon o sodiščih (ZS, Ur. l. RS, št. 94/07 – UPB; 45/08, 96/09, 86/10): omenjal je spore iz realnih bremen ter zanje določal pristojnost okrajnih sodišč (99. člen ZS, sedaj je to v 30. členu Zakona o pravnem postopku)
- Obligacijski zakonik (OZ, Ur. l. RS, št. 97/07 – UPB1): SB živijo v našem pravnem okolju predvsem v zvezi z izročilnimi in preužitnimi pogodbami, te pa so opredeljene v obligacijskem zakoniku. V 551. členu OZ je v okviru izročilne pogodbe urejen institut pridržanja pravic ob izročitvi. V 565. členu OZ je določeno, da se lahko prevzemnikove obveznosti dogovorijo v obliki občasnih denarnih dajatev, nujenja življenskih potrebščin, oskrbovanja, zagotovitve stanovanjskega prostora, prepustitve uživanja določenega zemljišča in podobno. V 566. členu OZ je še določeno, da za izpolnitev obveznosti iz pogodbe o preužitku odgovoren tudi novi pridobitelj, če prevzemnik

prevzete nepremičnine odsvoji, če je preužitek vpisan v zemljiško knjigo (stvarno breme) (Juhant in ostali, Stvarnopravni zakonik s komentarjem, GV založba, Ljubljana 2004, 986).

- Zakon o dedovanju (Ur. l. RS, 13/94 s spremembami): 111. člen govori o pridržanju pravic ob izročitvi in razdelitvi premoženja še za časa življenja.

Načini izpolnitve stvarnega bremena

SPZ pozna več načinov izpolnitve stvarnega bremena:

- **v obliki naturalij** (dolžnost dajati produkte nepremičnine);
- **v obliki periodičnega plačevanja določenega denarnega zneska** (npr. 500 evrov mesečno);
- **v obliki določenih opravil oz storitev** (vzdrževanje upravičenčevega bivalnega prostora, prevoz k nedeljski maši.....).

Stvarno breme je lahko osnovano za določen ali nedoločen čas, ni pa ga mogoče izpolniti za enkratno izpolnitev. Ni potrebno, da bi bile posamične izpolnitve izpolnjene v vedno v vedno enakem reku, poleg tega ni potrebno, da bi izpolnitve izvirale iz zemljišča.

Vrste stvarnega bremena

Poznamo dve vrsti stvarnega bremena: personalno in predialno SB. Razlika med njima je v tem, da gre personalno neposredno v korist osebe, predialno pa v korist nepremičnine oz vsakokratnega lastnika določene nepremičnine.

Personalna stvarna bremena nastanejo na temelju izročilne in preužitne pogodbe. Samo zanju veljajo določbe iz OZ, ki se nanašajo na oblikovne in tudi druge zahteve. Pri personalnih stvarnih bremenih gre ponavadi za to, da se prevzemnik zaveže izročitelju oz preužitkarju nuditi potrebno nego in skrb v starosti in bolezni ter poskrbeti za njegovo zdravstveno oskrbo, vsakodnevne obroke, dosmrtno uporabo stanovanja, da prevzemnik poskrbi za pogreb..... (Juhant et al 2004, 991, 992). Predialna stvarna bremena se od personalnih razlikujejo po tem, da so ustanovljena v korist vsakokratnega lastnika določene nepremičnine. Predialna stvarna bremena so zato lahko trajnejša v svojem obstoju. Pri predialnih SB naše pravo ne določa tako strogih oblikovnih zahtev za zavezovalni posel, kot je to primer pri izročilni in preužitni pogodbi. Kot pri personalnem je tudi tukaj potrebno zemljiškoknjižno potrdilo (Ibid).

Ustanovitev stvarnega bremena

250. člen SPZ (z podrobnejšo opredelitvijo v 251. in 252. členu) določa da se lahko SB ustanovi na dva načina – na podlagi pravnega posla ali na podlagi zakona.

Ustanovitev SB na podlagi posla

To je najbolj pogost način ustanovitve stvarnega bremena. V primeru ustanovitve na podlagi pravnega posla je potreben vpis v zemljiško knjigo, kot je tudi za prenehanje potrebno opraviti izbris iz zemljiške knjige (zato je za tako ustanovitev SB potrebna tudi notarska overitev). Stvarno breme se vpisuje v "C" list zemljiške knjige. V pogodbi mora biti natančno določena vsebina posamičnih obveznosti, nepremičnina (ki se jo obremenjuje) in ime upravičenca (ali nepremičnine če gre za predialno SB) (Juhant et al 2004, 993-994).

Pri ustanovitvi stvarnega bremena na podlagi pravnega posla sta temeljna instituta izročilna in preužitna pogodba. Obe morata biti sklenjeni v obliki notarskega zapisa.

- **izročilna pogodba:** z njo se izročitelj zaveže, da bo izročil in razdelil svoje premoženje svojim potomcem, posvojencem ter njihovim potomcem (546. člen OZ). Značilnost izročilne pogodbe je, da je veljavna le, če se z njo strinjajo vsi izročiteljevi potomci, ki bi po zakonu dedovali. Vanjo je lahko zajeto vse ali le del

premoženja izročitelja, ne more pa biti predmet izročitve bodoče premoženje. Po smrti izročitelja premoženje, ki je bilo predmet izročilne pogodbe, ne spada v njegovo zapuščino in se ne upošteva pri ugotavljanju njene vrednosti. Pogodbo je treba predložiti tudi davčnemu organu zaradi odmere davka.

- **preužitna pogodba:** s to pogodbo se ena stranka (preužitkar) zavezuje, da bo na drugo stranko (prevzemnika) prenesla lastninsko pravico nad nečem (svojo nepremičnino), druga stranka pa ji bo v zameno do njegove smrti nudila določene dajatve in storitve (prvi odstavek 564. člena OZ). Razlika med pogodbo o preužitku ter pogodbo o dosmrtnem preživljanju je ta, da je pri slednji prenos premoženja odložen do smrti preživljanca. Pri preužitni pogodbi se lahko vpis lastninske pravice na nepremičninah opravi že za časa življenja preužitkarja. S preužitno pogodbo je mogoče prenesti samo nepremičnine, ne pa tudi drugega premoženja. Za razliko od izročilne pogodbe, ki lahko zajema le potomce izročitelja, pa je pri preužitni pogodbi mogoče premoženje prenesti na kogarkoli. Tudi pri preužitni pogodbi si preužitkar izgovori določene pravice v breme prevzemnika (pravico stanovanja, užitek, rento ...). (Glej Juhant et al 2004, 993-994).

Ustanovitev SB na podlagi zakona

Primer zakonitega stvarnega bremena je pri nas na podlagi 120. člena SPZ, ki govori o etažni lastnini: *“če ima nepremičnina več kot dva etažna lastnika in več kot osem posameznih delov, obstaja na posameznem delu v etažni lastnini stvarno breme v korist drugih etažnih lastnikov za stroške upravljanja in vplačila v obvezen rezervni sklad do višine petkratnega zneska najnižjega vplačila v rezervni sklad. Takšno stvarno breme ima najboljši vrstni red.”*

Zakonito SB je vedno predialno stvarno breme, saj gre v korist etažnih lastnikov na breme vsakokratnega lastnika etažnega dela, ki dolguje stroške upravljanja in vplačila v obvezen rezervni sklad. Z vrednostjo nepremičnine je z zakonitim stvarnim bremenom zavarovana terjatev do višine petkratnega zneska najnižjega vplačila v rezervni sklad. Zakonito SB nastane s trenutkom izpolnitve pogojev, ki jih določa zakon, zato ga ni treba vpisovati v zemljiško knjigo za pridobitev absolutnih pravnih učinkov (Vrenčur v Tratnik et al 2001, 134).

Obseg jamstva

Obseg jamstva v drugih državah

Nemška ureditev pozna poleg stvarno pravnega tudi osebni karakter realnega bremena. Osebno jamstvo ima podlago v stvarnopravnem

predpisu in ne pogodbi. Lastnik stvarnega bremena jamči za to obveznost tudi s svojim preostalim premoženjem. Če ni drugače dogovorjeno z upravičencem odgovarja za neporavnane posamične obveznosti, ki so zapadle v času trajanja predhodnikove lastninske pravice na obremenjeni nepremičnini, osebno tudi predhodni lastnik. Jamstvo iz stvarnega bremena (stvarno in osebno) je torej ojačano.

Tudi avstrijska sodna praksa (ker ni bilo splošne ureditve) se je odločila za posebno vrsto osebnega varstva. Realnemu jamstvu je pridruženo še osebno jamstvo in to ne glede na to ali je zavezanec tudi v pogodbenem razmerju z upravičencem. Osebno jamstvo prejšnjega lastnika pa ostane tudi po izgubi lastninske pravice na nepremičnini.

V popolnem nasprotju z nemško in avstrijsko ureditvijo pa je švicarska ureditev, saj ZGB pozna zgolj realno jamstvo z nepremičnino (Vrenčur v Tratnik et al 2001, 134–136).

Obseg jamstva v naši ureditvi

V naši teoriji je bilo pred sprejemom SPZ zastopano stališče, da naj bi bilo jamstvo iz stvarnega bremena omejeno tako na stvar (realno jamstvo z nepremičnino) kot tudi na drugo premoženje zavezanca (osebno jamstvo), a ni bilo posebej pojasnjeno, ali je s tem osebnim jamstvom mišljeno posebno stvarnopravno jamstvo, kot ga pozna

nemški BGB. Iz naše sodne prakse (pred sprejemom SPZ) ni mogoče razbrati, ali je priznavala posebno osebno jamstvo.

SPZ se ni opredelil za uzakonitev posebnega osebnega jamstva vsakokratnega lastnika nepremičnine za v času njegove lastninske pravice zapadle in nepravne posamične obveznosti. Po SPZ odgovarja lastnik obremenjene nepremičnine z nepremičnino za vse obveznosti, ki izvirajo iz stvarnega bremena – torej se je SPZ opredelil le za realno jamstvo. Kljub temu pa bo lastnik obremenjene nepremičnine, ki je hkrati tudi pogodbeni stranka z upravičencem, odgovarjal tudi osebno, a ne zaradi ureditve v SPZ, ampak iz naslova obligacijskopравни razmerja z upravičencem. Ko prvi lastnik obremenjeno nepremičnino odsvoji tretjemu, slednji ne jamči več osebno za obveznosti iz stvarnega bremena, ampak samo z nepremičnino, torej realno (Juhant et al 2004, 1006).

Delitev nepremičnine

Pri delitvi obremenjene nepremičnine se pri realnem jamstvu položaj ne spremeni. Kjer poznajo osebno jamstvo jamči vsak posamezni lastnik ali solastnik kot solidarni dolжник, to pa olajšuje upravičenčev pravni položaj. Ko se razdeli nepremičnina, v katere korist je bilo ustanovljeno SB, ostane le-to v korist vsakega posameznega dela nepremičnine (Vrenčur v Tratnik et al 2001, 136).

Pri nas je delitev nepremičnine urejena v 254. členu SPZ.

Delitev obremenjene nepremičnine

Za upravičenca se položaj ne spremeni. V primeru osebnega jamstva bo le-to bremenilo tistega lastnika obremenjene nepremičnine, ki je hkrati tudi v obligacijskem razmerju z upravičencem. Drugi lastniki pa pridobijo z stvarnim bremenom obremenjeno nepremičnino, to pomeni, da realno jamčijo zgolj za obveznosti, ki izvirajo iz stvarnega bremena. Solidarna odgovornost lastnikov pomeni le jamstvo z nepremičninami, pri tem pa lahko upravičenec zahteva poplačilo od kateregakoli lastnika oz. solastnika za celotno obveznost. Obremenjeno nepremičnino se lahko razdeli na dva načina: s fizično delitvijo (parcelacijo) ali z delitvijo na idealne deleže (Juhant et al 2004, 1007).

Delitev nepremičnine, v korist katere je bilo ustanovljeno (predialno) stvarno breme

Če se razdeli nepremičnina, katere vsakokratni lastnik je imetnik stvarnega bremena, ostane stvarno breme v korist lastnika vsakega posameznega dela nepremičnine (2. odstavek 254. člena SPZ). Ta določba velja le za predialna stvarna bremenja, saj pri personalnih stvarnih bremenih (ki so ustanovljena v korist določene osebe) takšna situacija ni možna. Pri predialnih stvarnih bremenih se gospodujoča

nepremičnina lahko razdeli. V tem primeru SPZ določa, da ostane SB v korist lastnika vsakega posameznega dela nepremičnine (Juhant et al 2004, 1007).

Podobni instituti in njihova primerjava z stvarnim bremenom

Razlika med stvarnim bremenom in služnostjo je ta, da gre pri stvarnem bremenu za pozitivne izpolnitve lastnika tako obremenjene nepremičnine. Pri stvarnem bremenu se zahteva neko aktivno ravnanje, medtem ko pri služnosti lastnik obremenjene nepremičnine le ne sme preprečiti ravnanja upravičenca. Ena bistvenih razlik v primerjavi z služnostmi je tudi ta, da pri stvarnem bremenu nosi stroške pridobivanja dobrin, ki predstavljajo vsebino stvarnega bremena, lastnik obremenjene nepremičnine (Slonep 2016).

Za konkreten primer primerjave SB in osebne služnosti grej npr. Cepec in Kovač 2012, 104.

Za razliko od rentnega dolga lahko SB zajema tudi nedelarne dajatve in storitve, prav tako ni pomembna kapitalaska vrednost obremenitve (Slonep 2016).

Prenehanje pravice stvarnega bremena

Pravica stvarnega bremena preneha specifično na razmerje na katero je vezana. Pravica, do katere je upravičen lastnik določenega zemljišča, preneha, kot prenehajo osebne služnosti. SB preneha tudi če postane ista oseba lastnik gospodujoče in služeče nepremičnine (Juhant et al 2004, 996).

Stvarno breme v primerjalnem pravu

Za nas so od tujih sistemom najpomembnejše ureditve v avstrijskem, nemškem in švicarskem pravu, saj so se po teh ureditvah tudi zgledovali in prevzemali nekatere njihove rešitve. Zaradi navezanosti našega prava na te sisteme, pa tudi zaradi boljšega razumevanja instituta stvarnega bremena smo te ureditve omenjali že prej. Dodajmo le še da je ena izmed izjem v evropskih pravnih ureditvah nizozemsko pravo, saj instituta stvarnega bremena ne pozna (Vrenčur v Tratnik et al 2001, 137).

Zaključek

Stvarno breme je torej pravni institut civilnega prava, ki izhaja še iz naše avstrijske pravne tradicije (ODZ). Čeprav je kasneje prišlo do premika od teh pravnih norm v splošnem pravnem redu, se je stvarno breme vseskozi uporabljalo. S sprejemom Stvarnopravnega zakonika leta 2003 je bilo jasno urejeno v slovenski zakonodaji. Ta institut je prisoten in pogost tudi v drugih pravnih tradicijah, ne poznajo pa ga vsi pravni redi. Obsežna sodna praksa slovenskih sodišč dokazuje, da je institut pogosto uporabljen in v praksi živi. Zato je tudi za študente prava nujno njegovo poznavanje.

Viri

Brus, Marko (2014) Obveznostno pravo – Splošni del obligacij brez zakonskih obveznostnih razmerij. Ljubljana: Uradni list.

Brus, Marko (2011) Uvod v zasebno pravo – Splošni del civilnega prava. Ljubljana: GV založba.

Cepec, Jaka in Kovač, Mitja (2012) Poslovno pravo – Osnove s praktičnimi primeri. Ljubljana: GV založba.

Tratnik, Matjaž et al (2001) Stvarnopravna zavarovanja. Maribor: IARS.

Juhant, Miha et al (2004) Stvarnopravni zakonik s komentarjem. Ljubljana: GV založba.

Obligacijski zakonik – OZ, Ur. l. RS, št. 97/07 – UPB1.

Polajnar Pavčnik, Ada, ur. (2013) Izročilo Občega državljansega zakonika. Ljubljana: GV založba.

Stvarno breme (2007). Dostop: <http://www.slonep.net/vodic/zemljiska-knjiga/stvarno-breme> (10.12.2015).

Stvarnopravni zakonik – SPZ, Ur. l. RS, št. 87/02 in 91/13.

Zakon o dedovanju, Ur. l. RS, 13/94 s spremembami.

Zakon o obligacijskih razmerjih - ZOR, Ur. l. SFRJ št. 29/1978.

Zakon o sodiščih - ZS, Ur. l. RS, št. 94/07 – UPB; 45/08, 96/09, 86/10.

Zakon o temeljnih lastninskopravnih razmerjih – ZTLR, Ur. l. SFRJ, št. 6/80, 20/80 – popr., 36/90.

Zakon o zemljiški knjigi - ZZK-1, Ur. l. RS, št. 33/95, 50/02.

Zvezni zakon o temeljnih lastninskopravnih razmerjih, Ur. l. SFRJ št. 6/1980.

Odličnost zdravnikov v javnem zdravstvu in primerjava med zdravniki na primarni in terciarni ravni – obvladovanje stresa in ohranjanje zdravja

Medical excellence in public healthcare system and a comparison between doctors at the primary and tertiary levels - managing stress and caring for health

Dean Rumpf¹⁷, Zlatka Meško Štok¹⁸ in Jana Suklan¹⁹

Povzetek

Zdravje je univerzalna vrednota, dobrina, človekova pravica (WHO). Zdravstveno varstvo deluje po sistemu javne mreže in država mora zagotavljati prebivalcem optimalno dostopnost do zdravstvenih storitev in oskrbo z njimi na primarni, sekundarni in terciarni ravni zdravstvene dejavnosti. Pojavlja se problem na eni strani države, občine ori skrbi za učinkovito organiziranje zdravstvene dejavnosti, na drugi strani pa pomanjkanje zdravnikov. Stres pri zdravnikih, ki so pri izvajanju dela preobremenjeni, izčrpani ali celo v fazi izgorelosti, se pojavlja velikokrat

¹⁷ Doktor medicine, specialist splošne kirurgije. E-naslov: deanrumpf@gmail.com.

¹⁸ Dr., izr. prof., Fakulteta za organizacijske študije Novo mesto. E-naslov: stokzlatka@gmail.com.

¹⁹ Fakulteta za uporabne družbene študije v Novi Gorici. E-naslov: jana.suklan@fuds.si.

počasi, neopazno in nezavedno. Namen članka je ugotoviti vpliv menedžmenta v javnem zdravstvu in odličnost zdravnikov na obvladovanje stresa in ohranjanje zdravja pri slovenskih zdravnikih. Z rezultati raziskave ugotavljamo stanje menedžmenta kakovosti. Poslovati uspešno ne pomeni le dosegati dobre rezultate, temveč dolgoročno usmerjati aktivnosti v organizaciji. Integracija organizacijskih, poslovnih ciljev in zagotavljanje kakovosti se udejanja v odličnosti posameznih javnih zdravstvenih zavodov ali posameznikov, ki v tem zavodu delujejo.

Ključne besede: javno zdravstvo, menedžment kakovosti, odličnost, zdravniki, obvladovanje stresa , zdravje, raziskava.

Abstract

Health is a universal value, commodity and a human right (WHO). The healthcare system in Slovenia operates as a public network, where the state is obliged to provide the optimal access to health services and care for patient at the primary, secondary and tertiary levels of health care. The problem emerges at two levels: on the lever of authorities that struggle to provide an effective organization of health care and on the other hand, the shortage of doctors. Working in such stressed conditions, doctors get overwhelmed, exhausted, and even burnout, which often occurs slowly, imperceptibly and unconsciously. The purpose of this article is to determine the effect of management within the public health and medical excellence in managing stress and health of Slovenian doctors. The results of the survey show the state of the

management quality. Business success is not only achieved thru good results, but imply activities in the organisation that ate planned on a long-run. Integration of organizational, business objectives and quality assurance is being implemented in the excellence of individual public health institutions and thru the work of individuals in this institution.

Key words: Public Health, Quality management, excellence, doctors, health, stress, coping, research.

Uvod

Sistem zdravstvenega varstva je organiziran sistem, ki ima to funkcijo, da skrbi za doseg ciljev boljšega in učinkovitejšega zdravstvenega stanja in kakovosti življenja ljudi. Zdravstvena dejavnost se financira iz prispevkov za obvezno zdravstveno zavarovanje, iz prostovoljnega zdravstvenega zavarovanja in izdatkov iz zasebnih sredstev ter iz proračunskih sredstev (Nacionalni inštitut za javno zdravje).

V Sloveniji je za zdravstveno varstvo do leta 1945 veljal Bismarckov model zdravstvenega varstva, med letom 1945 in 1992 je imela država na tem področju zelo pomembno vlogo, vendar po letu 1992 pa smo spet uveljavili v zdravstvenem varstvu Bismarckov sistem. Sprememba v zdravstvenem varstvu so se po letu 1992 v veliki meri obdržale vse do danes. Sistem se še vedno ni razvil tako, da bi ustrezal tako državi, zavarovancem kakor tudi zdravstvenim delavcem. Reforme so se osredotočale na področja poleg obveznega še na prostovoljno

zdravstveno zavarovanje, zasebne zdravstvene dejavnosti itd.(Kos 2006). Zdravstveno varstvo deluje po sistemu javne mreže, ki predstavlja prostorsko in časovno porazdelitev zmogljivosti javnih zdravstvenih zavodov in koncesionarjev, vključuje človeške, prostorske, materialne in druge vire, s katerimi občine in država zagotavljajo prebivalcem optimalno dostopnost do zdravstvenih storitev in oskrbo z njimi na primarni, sekundarni in terciarni ravni zdravstvene dejavnosti (ZZD). Primarna raven predstavlja mrežo, ki omogoča hitro, enostavno dostopnost, čim bližje prebivalstvu. Primarna raven omogoča prvi stik z zdravnikom za diagnosticiranje, akutnih in kroničnih bolezni, promocijo zdravja, zdravega načina življenja, svetovanje, preprečevanje in vzgojo pacientov. Primarna raven je organizirana v zdravstvene domove in zdravstvene postaje, ki so vezane na najbližji zdravstveni dom in jo opravljajo v Sloveniji v devetih regijah (Nacionalni inštitut za javno zdravje). Sekundarna raven javnozdravstvene dejavnosti zajema specialistično socialno medicinsko, higiensko, epidemiološko in zdravstveno ekološko dejavnost na območni ravni. To specializirano dejavnost opravlja devet območnih enot Nacionalnega Inštituta za javno zdravje. Obravnava primere odobrene na primarni ravni. Terciarna raven javno zdravstvene dejavnost zajema specialistično socialno medicinsko, higiensko, epidemiološko in zdravstveno ekološko dejavnost na državni ravni in Katedri za javno zdravje Medicinskih fakultet Univerze v Ljubljani in Univerze v Mariboru. Na tej ravni delujejo najbolj izkušeni strokovnjaki, zdravniki, ki izvajajo najzahtevnejše storitve v zdravstvu, pri

tem se poslužujejo najzahtevnejše medicinske opreme (Markota in drugi 1999, Albreht in drugi 2002).

Javne zdravstvene storitve, ki jih država zagotavlja vsem državljanom, so darilo, saj zdravje ne more imeti cene. Javno zdravstvo je temeljni sistem, saj vpliva na socialno povezanost državljanov in kvaliteto države. Zdravstveni sistem v Republiki Sloveniji je še danes preobremenjen s številnimi slabostmi iz preteklih časov in sistemov. Pogoj je učinkovita organizacija, ki spodbuja k inovativnosti in kakovosti menedžmenta.

Država je dolžna v skladu reda in morale nujno zastaviti zakonska določila, da ne sme biti čakalnih vrst ali pa so lahko samo take, ki niso škodljive za poslabšanje zdravja. Država je dolžna, da v zakonu opredeli in zastavi zahtevo, da zaposli ustrezno število zdravnikov in drugih izvajalcev, saj je vsakomur jasno, ko se odloči za študij medicine, da zdravnikovo delo ni omejeno z delovnim časom, tako kot nekaterim drugim javnim uslužbencem, saj ljudje potrebujejo zdravstveno varstvo 24 ur na dan, 365 dni v letu ne glede na delovni dan, praznik, nedelje in ponoči, torej gre za družbeno odgovorno delo (UMAR 2008).

Problem pomanjkanja zdravnikov v zdravstvu na primarni ravni se pojavlja enako na terciarni ravni.

Pregled literature

Toth (2003) pravi, da sistem zdravstvenega varstva predstavlja organizirano, zavestno in usklajeno delovanje ter prizadevanje posamezne države za doseganje ciljev boljšega zdravstvenega stanja in kakovosti življenja ljudi.

Česen (2003) ugotavlja, da je sistem zdravstvenega varstva družbeni mehanizem, ki spreminja splošne (človeške, materialne finančne) vire v specializirane učinke to je zdravstvene storitve ter v prave učinke zdravstvenih aktivnosti to je rezultate, ki naj bi bili usmerjeni v zdravstvene probleme neke oz. dane družbe.

Pojavlja se problem na eni strani države, občine, skrb za učinkovito organiziranje zdravstvene dejavnosti, na drugi strani pa pomanjkanje zdravnikov, ki so zaradi preobremenjenosti izčrpani, pod vplivom stresa in v fazi izgorelosti.

Raziskava se osredotoča na problem kakovosti menedžmenta na odličnost poslovanja v javnem zdravstvu in obvladovanje zdravja in stresa, salutogeneze (Antonovsky, 1979), to je odnosa med stresom, zdravjem in obvladovanjem stresa pri slovenskih zdravnikih, da ne pride do izgorelosti zdravnikov, to je sindroma telesne in duševne izčrpanosti, ki je povzročen z dolgotrajnim stresom). Pojavlja se pri preveliki obremenjenosti zdravnikov, ki izvajajo zdravstveno dejavnost tako na primarni kot terciarni ravni (Kovač et. al 2003).

Poslovati uspešno ni le dosežati dobre rezultate in izide v organizaciji, temveč dolgoročno usmerjati aktivnosti v organizaciji ali zavodu. Integracija organizacijskih, poslovnih in ciljev obvladovanja kakovosti se udejanja v odličnosti posameznih organizacij, zavodov ali posameznikov, ki v tej organizaciji ali zavodu delujejo. Z organizacijo javnih zavodov se ukvarjajo velikokrat na nepravilen, ne organizacijski način, »strokovnjaki« ki področja javnega zdravstva ne poznajo, saj v sistemu niso delovali, po drugi strani pa strokovnjaki, ki gledajo na situacijo preveč ozko, mogoče vsak samo s svojega pogleda, ne pa globalno od centralizacije do decentralizacije posameznih enot, sektorjev, oddelkov. Vsaka nova državna struktura,, državni organi in organi na lokalni ravni se menjavajo velikokrat pred potekom posameznega mandata, zato ni enotne taktirke, ki bi na posameznem področju delovanja v gospodarstvu. V članku se osredotočamo izključno na področje javnega zdravstva, je kritika v tem, da državne strukture niso dajale natančnih smernic delovanja, določati nosilce in roke za izvedbo posamezne naloge, spremljati rezultate, sanirati in izvajati ukrepe zaboljšanje stanje. Vsak nosilec bi moral izvajati naloge po zastavljenih smernicah in odgovarjati za nepravilnosti in izvesti ukrepe, da se nepravilnosti odpravijo.

Markič (Markič et. al 2012) navajajo in dajejo velik pomen procesu vplivanja z različnimi dejavniki v menedžmentu, ki določanju smernic v menedžmentu kakovosti za uspešno realizacijo v zavodih javnega zdravstva ter s tem realizacijo, ki se kaže v uspešnem vodenju organizacije in doseganju zastavljenih ciljev.

Meško (Meško et. al. 2010) opredeljujejo elemente vpliva organizacijske kulture pri vodenju organizacije in s tem doseganje poslovne odličnosti, saj dobro sprejeta in udejanjena organizacijska kultura, ki je usmerjena v znanje ter medosebni odnosi med zaposlenimi v notranjem okolju in partnerjev v zunanjem okolju dosega uspešnost poslovanja na osnovi menedžmenta kakovosti in odličnosti vodenja v organizacijah in javnih zavodih.

Nekateri raziskovalci v svojih delih (Rani in drugi 2015; Root in drugi 2014) opredeljujejo pomen motivacije in motivacije pri delu ter izkušnje na delovnem področju, ki omogočajo možnosti uresničitve sposobnosti posameznika pri delu s sistemi napredovanja in usposabljanja ter posredno s tem tudi pripadnosti organizaciji. Način vodenja organizacije, določitev obsega del in nalog ter medosebni odnosi pripomore k večjemu zadovoljstvu zaposlenih pri delu.

Poklicni stres pri zdravnikih se pojavlja zaradi preobremenjenosti pri izvajanju dela velikokrat počasi, neopazno, nezavedno. Medicina je stresna, delo je povezano z močnimi čustvi, zdravnik se mora prilagoditi in biti kos stresu. Viri stresa pri delu zdravnikov, ki se pojavljajo pri izvajanju so: dolg delavnik, prekomerne delovne obremenitve, spremenljivi pogoji dela, pomanjkanje spanja, ekonomska nestabilnost, pri starejših zdravnikih slediti novostim.

Meško in drugi (2014) opredeljujejo stres na delovnem mestu pri slovenskih menedžerjih in obvladovanje z udejstvovanjem pri športnih

dejavnostih, saj se menedžerji kot posamezniki ne zavedajo, da lahko z rekreacijo, ki naj bo stalna tudi vrednota posameznika, dosežejo manj stresne situacije, obvladajo stres in s tem ohranjajo zdravje.

V članku predstavljamo problematiko z vidika javnega zdravstva, pogled zdravnika na obvladovanje stresa in ohranjanje zdravja, ki ga je dobro opredelil pionir na tem področju Aaron Antonovsky že v prejšnjem stoletju po letu 1960 in ta problem proučeval na pacientih ter ga imenoval s pojmom salutogeneza (Antonovsky 1979). Salutogeneza je odnos med zdravjem, stresom in obvladovanjem stresa in se osredotoča na proučevanje in zdravljenje tudi poklicnega stresa. Z raziskavo ugotavljamo problem poklicnega stresa ne s strani pacienta temveč odnos med zdravjem, stresom in obvladovanjem med zdravniki na primarni in terciarni ravni v javnem zdravstvu. Salutogeneza, ugotavljajo različni avtorji, se ne osredotoča na zdravljenje in dejavnike, ki povzročajo bolezen in podpirajo zdravje in blaginjo, osredotoča se na dejavnike na odnos med zdravjem, stresom in obvladovanje stresa, (Antonovsky 1979; Strumpfer 1990; Lindstroem in Eriksson 2011; Mitelmark in Bull 2013; Roy in drugi 2015). Pri tem pomaga naš čut na koherenco, saj če smo zdravi imamo občutek skladnosti (koherentnost.) Gre za občutek nadzora- vsaj deloma lahko kontroliramo svoje delo, občutek racionalnosti – moje delo ima smisel in občutek pomena – moje delo ima višji pomen navajajo različni avtorji (Mayer 2012; Lindstroem in drugi 2011; Feldt in drugi 2011 Finset 2012).

Kos (2006) navaja, da odnos do zdravja in varovanje zdravja prebivalstva Slovenije poteka v dveh smereh. Ena je ohranjanje in krepitev zdravja (javnozdravstvena dejavnost), druga pa zdravljenje bolezni in povrnitev zdravja v okviru možnosti (zdravstvena dejavnost), torej sistem zdravstvenega varstva je ena najpomembnejših determinant zdravja. Prvine sistema zdravstvenega varstva opredeljujejo: izobraževanje izvajalcev zdravstvene dejavnosti, tehnologija in medicinska znanost, zdravstvena dejavnost, zdravstvena politika, pretok informacij in sistem financiranja zdravstvene dejavnosti

Za dejavnike, ki vplivajo na organizacijo in izvajanje zdravstvena varstva je značilno zdravstveno stanje prebivalstva, demografska struktura prebivalstva, politična ureditev države, ekonomsko stanje države, predvsem pa tudi kulturne značilnosti prebivalstva, saj zdravje ni tržno blago, temveč javna dobrina. V raziskavi se osredotočamo na problem obvladovanja stresa in ohranjanje zdravja kot vpliv menedžmenta kakovosti in odličnosti, torej odnos do zdravja, stresa in obvladovanje stresa pri slovenskih zdravnikov. Omejili smo se samo zdravnike, ki izvajajo javnozdravstveno dejavnost na primarni zdravstveni domovi in terciarni ravni bolnišnice – UKC Ljubljana in Maribor).

Werner in drugi (2015) opredeljujejo štiri paradigme o menedžmentu kakovosti skozi zgodovinska obdobja od spremljanja kakovosti izdelka, procesiranju kakovosti, analizi stroškov do odgovornosti za kakovost proizvoda.

Calvo-Mora in drugi (2013) opredeljujejo uspešnost zagotavlja kakovosti menedžmenta z določanjem dejavnikov za doseganje odličnosti menedžmenta kot sistemskega procesa.

Kovačič in Rus (2015) poudarjata, da vodstvene kompetence igrajo pomembno vlogo pri zagotavljanju uspešnega vodenja. Na osnovi izvedene raziskave so ugotavljali vodstvene kompetence v slovenskem zdravstvu, ter ugotovili bistvene razlike med vodji in drugimi zaposlenimi. Vodje so bolj poudarili medosebne in informacijske kompetence, medtem, ko so razlike med kompetencami menedžerjev v zdravstvu in poslovnih menedžerjev pokazala, da imajo menedžerji v zdravstvu manj poudarjene kompetence na vseh ravneh: to je v medosebnih, informacijski in odločevalskih kompetencah, kar kaže na resno zaostajanje vodstvenih kompetenc menedžerjev v slovenskem zdravstvu.

Rogala (2016) in Root III (2014) ugotavljajo ovire, ki nastajajo pri izboljšavi menedžmenta kakovosti ter zagotavljanja celovite kakovosti. Ovire je potrebno sproti ugotavljati ter ukrepati da potek izboljšave poteka hitro in učinkovito.

Povezovanje med vsemi prvinami zdravstvena varstva je človek, ki prispeva z znanjem do sodobnega, avtonomnega in neodvisnega razvoja, hitrem, kakovostnem prenosu znanj in prenašanja znanja na osnovi podatkov. Politika zdravja je usmerjena v zdravje in ne samo zdravljenje bolezni. Skrb za zdravje v širšem pomenu predstavlja izobraževalni

sistem, imenujemo ga promocija zdravja, ki spodbuja, da vsak skrbi za svoje zdravje, ne da se zdravje posameznika prepusti sistemu.

Metode in rezultati

Vrsto raziskav je bilo izvedenih s področja uporabnih orodij za obvladovanje stresa in psihosocialnih tveganj na delovnem mestu (Roy in drugi 2015; Rani in drugi 2015, Rogala 2016). Toda raziskave o zdravnikih, kako doživljajo stres ob vsakodnevnih obremenitvah, kakšni so njihovi delovni pogoji, delovni prostori, tehnološka oprema, kaj jih motivira za boljše delo, da bi dosegali odličnost pri svojem delu ter s tem neposredno izboljšali tudi sistem delovanja v javnih zdravstvenih ustanovah (zdravstveni domovi, bolnišnice) še v Sloveniji ni bilo izvedene.

Javno zdravstvene ustanove se osredotočajo na bolnike ohranjanje zdravja, preprečitev napredovanja bolezni, promocijo zdravja. Vse to izvajajo zdravniki različnih ravni v javnem zdravstvu.

Postavi se vprašanje na osnovi katerega ugotavljamo ali so zdravniki« lahko« tudi »bolniki«? Kako lahko zdravnik, ki sam ni tretiran kot »bolnik« nima možnosti bolniškega odsotnosti ravno zaradi preobremenjenosti z delom, prenatrpanega urnika, drugih delovnih pogojev, (UKC Ljubljana in Maribor ter posamezni zdravstveni domovi v Republiki Sloveniji) lahko skrbi za svoje lastno zdravstveno stanje?

Ugotavljamo, da so zdravniki tudi »bolniki«, ki zbolijo zaradi preobremenjenosti, prenatrpanega urnika, velikega števila obravnave pacientov, zahtevnosti obravnave in drugo. Zaskrbljujoče je dejstvo, da v zadnjem pet letnem obdobju ni podatka o zmogljivosti javnih zdravstvenih ustanov, število zdravnikov na posamezni ravni, o njihovem zdravstvenem stanju in ukrepanju na tem področju.

Izvedli smo pilotsko študijo na vzorcu 40 anketiranih zdravnikov na primarni in terciarni ravni v javnem zdravstvu, v času od 1.4. do 30.4.2016. Pilotsko študijo smo izvedli z zdravniki na območju celotne Slovenije v devetih regijah- zdravstveni domovi (Celje, Maribor, Koper, Ljubljana, Novo mesto, Kranj, Murska Sobota, Brežice, Nova Gorica)–(21) in z zdravniki na UKC Ljubljana- 11 in UKC Maribor - (15). Namen pilotske študije je testiranje vprašalnika in s tem potrditev vprašalnika za nadaljnjo pripravo in obdelavo.

Opis vzorca

V vzorec je vključenih 40 zdravnikov na primarni in sekundarni, ter terciarni stopnji javnega zdravstva. Po spolu je vzorec uravnovešen (48,7 % zdravnikov v vzorcu je moških), 29,1 % anketirancev je starih od 26 do 35 let, večina, 46,4 % zdravnikov je starih med 36 in 45 let, 21,8 % med 46 in 55 let in 2,7 % med 56 in 61 let starosti. Večinoma so poročeni (65,0 %), 10,0 % jih živi v izvezakonskih skupnostih, četrtnina (25,0 %) pa je ovdovelih, razvezanih ali samskih. V vzorcu imamo največ zdravnikov s

specializacijo (55,9 %), sledijo tisti z doktoratom (30,1 %), magisterijem (9,7 %) ali visokošolsko univerzitetno izobrazbo (4,3 %). Glede na delovno dobo so anketiranci v vzorcu večinoma zaposleni od 11 do 20 let v zdravstvu (42,0 %), sledijo tisti, ki so zaposleni med 21 do 30 let (33,3 %). 14,8 % je zaposlenih manj kot 10 let, 9,9 % pa več kot 30 let. V vzorec smo zajeli 52,5 % specialistov, sledijo splošni zdravniki (52,5 %), specializanti (10,0 %) in pripravniki (7,5 %). Večinoma so zaposleni v bolnišnicah (terciarna raven) (58,0 %), ostali pa v zdravstvenih domovih (primarna raven).

Zdravstveno stanje zdravnikov

Svoje zdravstveno stanje polovica opisuje kot srednje dobro, nekoliko manjši odstotek udeležencev kot dobro (40 %), 10 % udeležencev pa je svoje trenutno zdravstveno stanje opisalo kot zelo dobro.

Udeleženci so na 5-stopenjski lestvici (nikoli; enkrat na mesec; enkrat na teden; večkrat na teden; pogosteje) morali označiti, katere od naštetih zdravstvenih težav so imeli v zadnjih 12 mesecih. Iz tabele 1 je razvidno, da imajo anketiranci največ težav z bolečinami v hrbtnici, bolečinami v vratu oz. ramenih, motnjami spanja, motnjami prehrane in bolečinah v sklepih. Med primarno in terciarno ravno prihaja do statistično značilnih razlik le ve primeru bolečin v želodcu ($t=2,5$, $SP=38$, $p=0,017$), saj jih zaposleni na primarni ravni pogosteje navajajo (povprečna ocena 2,8) kot zaposleni na terciarni ravni (povprečna ocena 2,0).

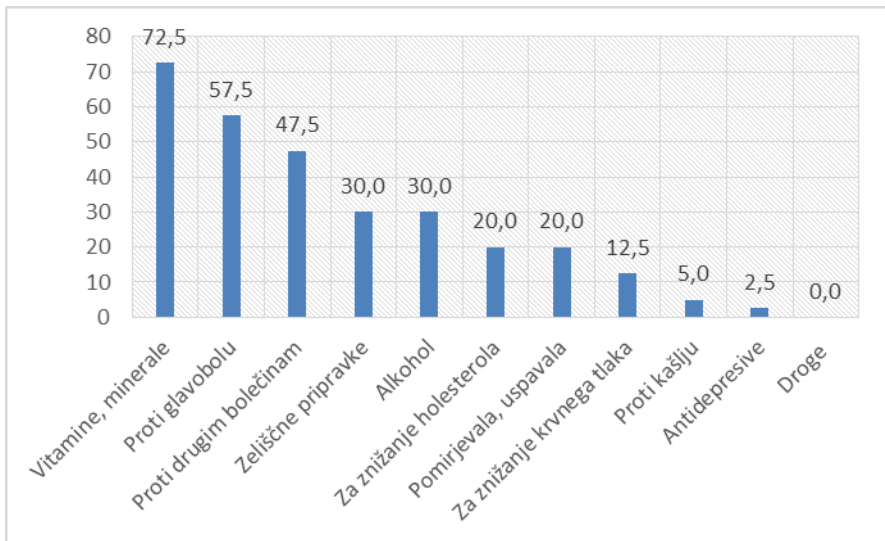
Tabela 1: Opisne statistike - zdravstvene težave udeležencev v zadnjih 12 mesecih

	N	Min	Maks	Povprečje	Standardni odklon
Bolečine v hrbtenici	39	1	5	3,08	1,285
Bolečine v vratu/ramenih	39	1	5	2,97	1,308
Motnje spanja – nespečnost	40	1	5	2,78	1,33
Motnje prehrane	40	1	5	2,7	1,62
Bolečine v sklepih	39	1	5	2,51	1,315
Bolečine v želodcu	40	1	5	2,35	1,099
Glavobol	38	1	5	2,21	0,935
Motnje koncentracije	40	1	4	2	0,906
Tesnoba	39	1	5	1,92	0,9
Motnje ritma srca	40	1	4	1,68	0,971
Zvišan krvni tlak	40	1	5	1,63	0,979
Depresivno stanje	40	1	3	1,6	0,591
Alergija	40	1	5	1,4	0,928
Kožna bolezen	40	1	5	1,28	0,905
Kronična vnetna	40	1	2	1,08	0,267

črevesna bolezen

Sladkorna bolezen	39	1	1	1	0
-------------------	----	---	---	---	---

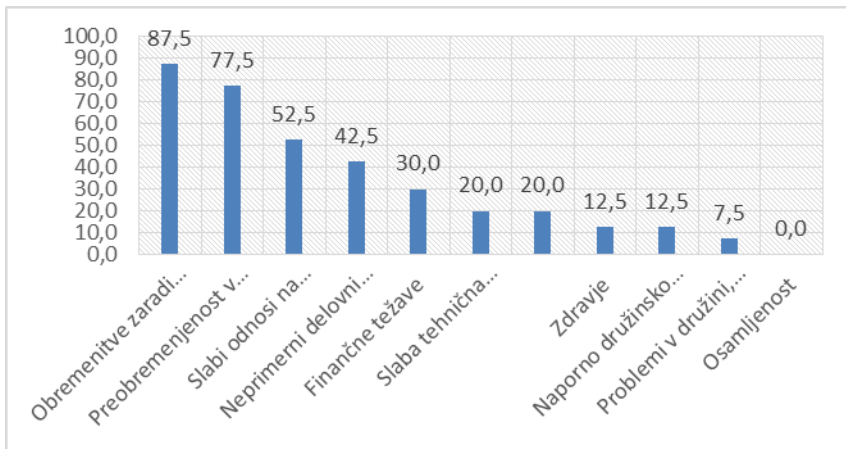
Večina udeležencev (72,5 %) je v zadnjih 12 mesecih zaužila vitamine oz. minerale v smislu prehranskih dopolnil, približno polovica udeležencev pa zdravila proti glavobolu in zdravila proti drugim bolečinam (slika 1). Alkohol kot »zdravilo« se je uvrstil na četrto mesto skupaj z zeliščnimi pripravki (30,0 %), 20 % udeležencev pa je v zadnjem letu jemalo zdravila za znižanje holesterola in pomirjevala oz. uspavala.



Slika 1. Uporaba zdravil in zdravilnih sredstev v zadnjih 12 mesecih

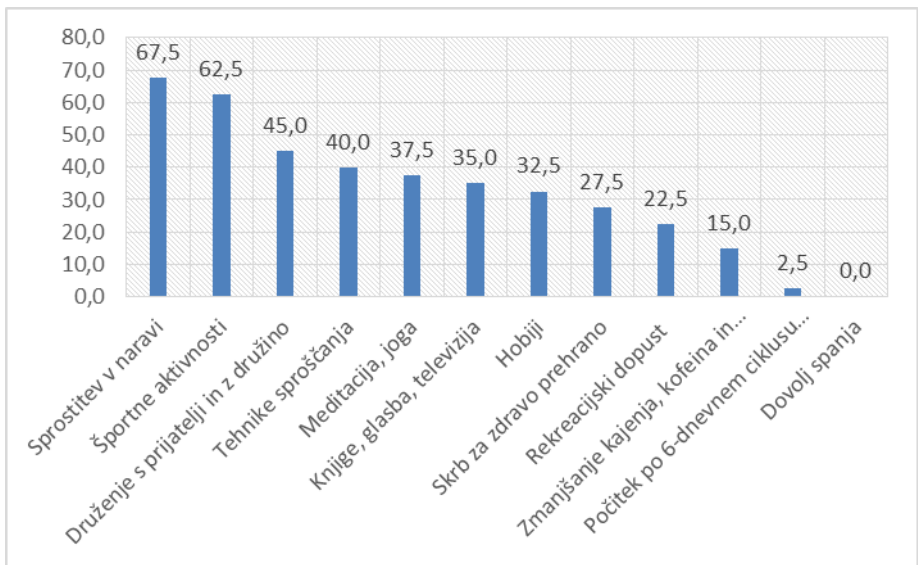
Stres pri zdravnikih

Večinoma, zdravniki poročajo, da so pod stresom pogosto oz. vsak dan (71,0 %). Občutki napetosti in stresa se redko pojavljajo pri 14 % udeležencev, pri 12,5 % udeležencev pa se takšni občutki pojavijo zelo redko, le 2,5 % udeležencev ni nikoli pod stresom. Glede vzrokov stresa prednjačijo (slika 2) preobremenjenost zaradi dela (87,5 %), preobremenjenosti v službi (77,5 %), slabih odnosov med kolegi na delovnem mestu (52,5 %) in neprimernih delovnih pogojev (42,5 %).



Slika 2. Vzroki stresa pri udeležencih

Glede strategij za spoprijemanje s stresom se zdravniki najpogosteje poslužujejo sprostitve v naravi (67,5 %), športnih aktivnosti (62,5 %), druženja s prijatelji in družino (45 %), pogosto pa uporabljajo tudi tehnike sproščanja (40 %) (slika 3).



Slika 3. Načini spoprijemanja s stresom pri udeležencih

Glede rekreacije ugotavljamo, da se 5,0 % udeležencev sploh ne ukvarja s športom, približno tretjina udeležencev (30,0 %) se s športom ukvarja 1 uro na teden, 45,0 % se ukvarja s športom med 2 in 4 ure na teden, petina udeležencev pa se s športom ukvarja 5 ali več ur tedensko.

Kakovost menedžmenta v zdravstvu in odličnost zdravnikov

Anketiranci so na 5-stopenjski lestvici ocenjevali pomembnost posameznih trditev, ki se navezujejo na izboljšanje kakovosti menedžmenta v zdravstvu, kjer je pomenilo 1-nepomembno, 5 pa zelo pomembno (tabela 2). Anketirancem se na splošno vse trditve zdijo pomembne, saj je večina nanj odgovarjala z odgovori »pomembno« in »zelo pomembno«. Med posameznimi trditvami je udeležencem najbolj pomembno »Stalno izobraževanje, usposabljanje zaposlenih kot temeljna osnova delovanja inštitucije« (povprečna ocena 4,70), sledita »Inštitucija oz. zavod mora slediti etičnim standardom in pravilom, da lahko skrbi za dolgoročno zadovoljevanje potreb zaposlenih pri delu zdravnika« (povprečna ocena 4,63) in »Vodstvo mora graditi medosebne odnose med vsemi subjekti, s čimer zagotavlja zaupanje vseh zaposlenih.« (povprečna ocena 4,55), kot najmanj pomembno pa ocenjujejo »Organiziranost in cilje dela zavoda ustvarja vodstvo« (povprečna ocena 4,08).

Tabela 8. Opisne statistike - kakovost menedžmenta v zdravstvu

	N	Min	Maks	Povprečje	Standardni odklon
Kakovostno delo je odvisno od uravnoveženega	39	2,0	5,0	4,31	0,655

razvoja in zadovoljstva zaposlenih.					
Organiziranost in cilje dela zavoda ustvarja vodstvo.	40	3,0	5,0	4,08	0,572
Vodje oz. predstojniki so tisti subjekti, ki ocenjujejo uspešnost in vrednotijo izvedeno delo zdravnikov.	40	2,0	5,0	4,10	0,778
Stalno izobraževanje, usposabljanje zaposlenih pomeni temeljno osnovo delovanja inštitucije.					
Vodstvo mora	40	3,0	5,0	4,55	0,597

graditi
medosebne
odnose med
vsemi subjekti,
s čimer
zagotavlja
zaupanje vseh
zaposlenih.

Inštitucija oz.
zavod mora
slediti etičnim
standardom in
pravilom, da
lahko skrbi za
dolgoročno
zadovoljevanje
potreb
zaposlenih pri
delu zdravnika.

40	3,0	5,0	4,63	0,628
----	-----	-----	------	-------

Anketiranci so na 5-stopenjski lestvici ocenjevali odličnost pristopa v javnem zdravstvu, kjer je 1- se ne ukvarjamo, 5 pa odlično poskrbljeno, nenehno izboljševanje. Anketiranci na splošno vse trditve ocenjujejo podpovprečno, kar nakazuje odprt maneverski prostor za izboljšave.

Tabela 3. Opisne statistike – odličnosti zdravnikov v javnem zdravstvu

	N	Min	Maks	Povprečje	Standardni odklon
Usmerjanje zavoda v zdravstvu z razvijanjem njegovega poslanstva, vizije in vrednot.					
Določitev in udejanjanje poslanstva, vizije in vrednot, utrjevanje medosebnega zaupanja in učinkovitosti komuniciranja.	40	1,0	5,0	2,93	1,118
Vsi zdravniki in drugo osebje sodelujejo pri postavljanju izmerljivih ciljev	40	2,0	4,0	2,85	0,736

zavoda,
vzpostavljanju
okvirov za
timsko delo in
se vključujejo
pri uvajanju
sprememb.

Motiviranje in
podpora
zaposlenih v
javnem
zdravstvu ter
dajanje zgleda s
strani vodij.

40	2,0	5,0	2,98	0,920
----	-----	-----	------	-------

Vodenje z
lastnim
zgledom, redno
obveščanje
zaposlenih,
spodbujanje
kulture v
javnem zavodu,
novosti,
izboljšave in

40	1,0	5,0	2,93	0,917
----	-----	-----	------	-------

inoviranje so
razdeljeni na
vse zdravnike in
drugo osebje.

Obvladovanje
odnosov med
vodjo in
zdravniki.

40	2,0	5,0	2,95	0,932
----	-----	-----	------	-------

Sistematično
zbiranje in
analiziranje
podatkov o
vseh, ki
sodelujejo v
javnem zavodu
zdravstva –
zdravniki in
drugo osebje.

40	1,0	5,0	2,78	0,974
----	-----	-----	------	-------

Ovrednotenje
obstojećih
nalog v smislu
rezultatov in
učinkov ter

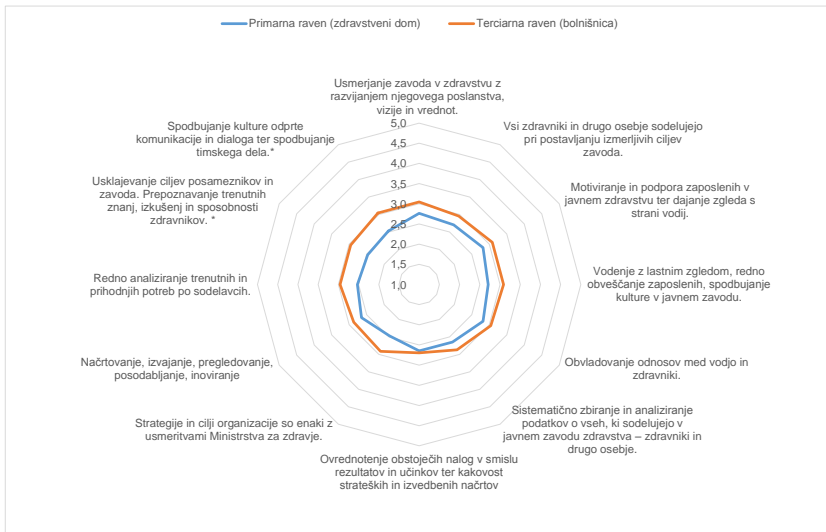
kakovost strateških in izvedbenih načrtov. Sodelovanje zaposlenih zdravnikov pri oblikovanju strategije.					
Strategije in cilji organizacije so enaki z usmeritvami Ministrstva za zdravje. Naloge so uravnoteženo razdeljene na vse zdravnike in drugo osebje.	40	1,0	5,0	2,73	0,847
Načrtovanje, izvajanje, pregledovanje, posodabljanje,	40	2,0	4,0	2,78	0,768

inoviranje.
Ustvarjanje
primernega
okolja za
inoviranje,
izboljšave.
Načrtovanje
sprememb, ki
vodijo
inoviranje,
posodabljanje.

Redno
analiziranje
trenutnih in
prihodnjih
potreb po
sodelavcih.
Jasna politika 40 1,0 4,0 2,78 0,891
glede
zaposlovanja
zdravnikov,
napredovanja,
nagrajevanja in
varnosti pri

delu.					
Usklajevanje ciljev posameznikov in zavoda.					
Prepoznavanje trenutnih znanj, izkušenj in sposobnosti zdravnikov.					
Razvijanje in soglašanje z načrti za osebno usposabljanje in razvoj za vse zaposlene zdravnike.	40	2,0	4,0	2,75	0,742
Podpiranje in pomoč novozaposlenim zdravnikom.					
Spodbujanje kulture odprte	40	1,0	4,0	2,83	0,813

komunikacije in
dialoga ter
spodbujanje
timskega dela.
Vključevanje
zaposlenih v
načrtovanje in
omogočanje
povratne
informacije s
strani
zaposlenih
zdravnikov.
Posvetovanje s
predstavniki
zaposlenih
(sindikati ipd.).



*statistično značilne razlike med primarno in terciarno ravno (t-test, primerjava povprečij).

Slika 4. Odličnost zdravnikov – primerjava zaposlenih na primarni in terciarni ravni

Iz slike je 4 razvidno, da se zaposleni zdravniki na primarni ravni v večji meri strinjajo z vsem navedenim, čeprav se statistično značilne razlike izkazujejo le pri navedbah: »Usklajevanje ciljev posameznikov in zavoda. Prepoznavanje trenutnih znanj, izkušenj in sposobnosti zdravnikov.«, ter pri »Spodbujanju kulture odprte komunikacije in dialoga ter spodbujanje timskega dela. Vključevanje zaposlenih v načrtovanje in omogočanje povratne informacije s strani zaposlenih zdravnikov. Posvetovanje s

predstavniki zaposlenih (sindikati ipd.)«, kjer je opazen največji razkorak med mnenji zdravnikov na primarni in terciarni ravni. Na prvem mestu je možna izboljšava glede ovrednotenja obstoječih nalog v smislu rezultatov in učinkov ter kakovost strateških in izvedbenih načrtov (sodelovanje zaposlenih zdravnikov pri oblikovanju strategije), kar zdravniki tako na primarni kot na terciarni ravni ocenjujejo najslabše.

Sklep in zaključek

Zdravstvena dejavnosti mora temeljiti na vrednotah zdravstvenega varstva ter skrbi za: zagotavljanje kakovostnega javnega zdravstva, vesplošnosti, pravičnosti in dostopnosti. Obseg javne zdravstvene dejavnosti zahteva določanje glede na potrebe posameznika v okolju, kjer prebiva, predvsem pa po razporeditvi po devetih regijah v Republiki Sloveniji. Temeljno orodje delovanja javne zdravstvene dejavnosti je mreža javne zdravstvene dejavnosti.

Da bo sistem zdravstvenega varstva zadovoljivo in pravično deloval je pomembna postavitev sistema v državi, ki bo stalno spremljal delovanje sistema zdravstvenega varstva in njegove kakovost. Opredeliti politiko delovanja javnega zavoda, strategijo, načrtovati in si zastaviti cilje, ugotavljati doseganje, realizacijo zastavljenih ciljev ter na tej osnovi določiti nosilce in časovne okvire, rok za izvedbo in uspešno vodenje zdravstvene ustanove, javnega zavoda ob upoštevanju zdravstvenih

predpisov (ustave, zdravstveni zakoni, mednarodne konvencije ter etičnih pravil in etičnega kodeksa strokovnjakov varnosti in zdravja pri delu. Zato, da sistem javnozdravstvenega varstva deluje pravilno in kakovostno pa je potreben stalen nadzor sistema zdravstvenega varstva nad izvajanjem zakonskih določil z vidika strokovnosti, finančnega poslovanja organov države v sodelovanju s strokovnjaki v javno zdravstvenih zavodih so odgovorni za zdravje prebivalstva neke države.

Ugotavljamo, da zaradi neorganiziranosti, nenačrtnih smernic, ali smernic, ki so navedene samo na dokumentih brez stalnega spremljanja rezultatov in sankcioniranja nepravilnosti, prihaja v delovnem okolju javnega zdravstva (medicinsko osebje, zdravniki) do preobremenjenosti, do stresnih situacij in ne nazadnje do faze izgorelosti zdravnikov. Primeri dobrih praks kliničnim centrih, kliničnih inštitutih in kliničnih oddelkov odličnega poslovanja so predstojniki posameznih oddelkov na terciarni ravni na posamezni kliniki, ki poznajo celotno situacijo v svoji enoti javnega zdravstva in so kot menedžerji uspešni, njihovi sodelavci so zadovoljni, dosegajo odlične rezultate in se lahko posvečajo v celoti kakovosti storitev, delovnim nalogam, skrbi za paciente.

Izvajalci terciarne zdravstvene dejavnosti bi morala biti najvišji strokovni vrh v državi, ki oblikujejo strokovna znanja in zagotavljajo človeške in tehnološke vire za prenos znanja in veščin iz sveta, za razvoj v domačem okolju in za prenos v druge zdravstvene ustanove. Zastavljeni predlogi so samo odsev, saj se v praksi že sedaj izvajajo, vendar nenadzorovano in

ne dovolj opredeljeno s strani finančne strukture, zato tudi nastajajo razlike med procesi delovanja sistema na primarni in terciarni ravni.

Ugotavljamo, da so zdravniki na primarni ravni bolj obremenjeni glede na normative in število pacientov, ki jih obravnavajo dnevno v primerjavi z zdravniki na terciarni ravni. Razlika je v tem, da na terciarni ravni gre za drugačen pristop pri delu, doživljanje stresne situacije in pri tem, obvladovanje stresa in ohranjanje zdravja. Na primarni ravni kot terciarni ravni so prisotni stresorji: preobremenjenost, pri delu, prekomerni delovni čas, način pristopa in obravnava pacientov glede na število pacientov, glede na zahtevnost obravnave pacienta. Zdravniki so prepuščeni sami sebi, saj ni zastavljenih kriterijev ali pa se ne udejanjajo motivacije za delo, stimulacije za dobro opravljeno delo, le redki sodelujejo aktivno pri udejanjanju politike zdravstva na svojem področju. Na osnovi raziskave ugotavljamo, da zdravniki glede na obvladovanje stresa in ohranjanje zdravja kljub kakovosti izvajanja dela in odličnosti pri delu niso primerno nagrajeni, se enačijo z zdravniki, ki ne dosegajo rezultatov kakovosti in odličnosti, zato tudi osebno doživljajo preobremenjenost pri delu bolj stresno, kar na daljši rok vodi k poslabšanju njihovega zdravstvenega stanja, in razreševanja stresnih situacij na nezdrav način.

Na osnovi raziskave smo ugotovili, da v določenih zdravstvenih zavodih zdravniki tako na primarni kot terciarni ravni niso dovolj vpeti ali ne poznajo dovolj in niso vključeni, niso dejavni pri usmerjanju zavoda z razvijanjem poslanstva, vizije, vrednot, slabo je poskrbljeno za motivacij

in podporo zaposlenim, naloge niso uravnoteženo razdeljene med vse zdravnike, ni prepoznavanja, upoštevanja izkušenj in sposobnosti zdravnikov, zato je nujno poskrbeti za spremembe na tem področju, da lahko zdravniki glede na vpliv menedžmenta kakovosti dosegajo odličnost.

Nujno s takojšnjim pristopom je potrebno izboljšati menedžment kakovosti v zdravstvu, ki vpliva na doseganje odličnosti zdravnikov. Zdravniki na primarni ravni in terciarni ravni potrjujejo, da je za izboljšanje menedžmenta kakovosti zelo pomembno, da je kakovostno delo odvisno od uravnoteženega razvoja in zadovoljstva zaposlenih, da stalno izobraževanje in usposabljanje zaposlenih zelo pomembno in je temeljna osnova za delovanje zavoda, da zavod mora slediti etičnim standardom in pravilom za dolgoročno zadovoljevanje potreb in delo zdravnikov.

Na podlagi rezultatov ugotavljamo, da so zdravniki tako na primarni kot terciarni ravni prekomerno obremenjeni, pri čemer so vir stresa obremenitve zaradi dela, preobremenjenost v službi, slabi odnosi na delovne mestu in neprimerni delovni pogoji, kar skušajo v veliki meri kompenzirati z rekreacijo (sproščanje v naravi, šport), ter z druženjem. Zdravstveno stanje anketiranih zdravnikov je solidno, najpogosteje se med zdravstvenimi težavami pojavljajo bolečine v hrbtenici, vratu-kar je najverjetneje posledica sedečega položaja ali vožnje, ter nespečnost. Omenjene težave večinoma zdravijo z jemanjem prehranskih dopolnil (vitamini in minerali), včasih tudi s tabletami proti glavobolu in

bolečinam, pa tudi z zelišči in alkoholom (30 %). Glede kakovosti managementa v zdravstvu so večinoma ocene nadpovprečne.

S pilotsko raziskavo smo pridobili pomembne rezultate, ki omogočajo nadgradnjo raziskave in možnost priprave ukrepov na področju kakovosti menedžmenta in odličnosti v javnem zdravstvu in dolgoročnem izboljšanju stanja zdravnikov v javnem zdravstvu.

Na podlagi povedanega vodstvu predlagamo nove pristope v odnosu do zdravja in obvladovanju stresa, ki bodo pripomogle k boljši vzdržljivosti pri delu in omogočale manjšo obremenjenost zaradi nenačrtovanega urnika delovnih obremenitev, dežurstev, drugih pogojev dela.

Literatura

Albreht, T., Cesen, M., Hindle, D., in drugi (2002). Health care systems in transition: Slovenia. In *Health Systems in Transition* (E. Jakubowski ed.), European Observatory on Health Care Systems, Copenhagen.

Antonovsky, A. (1979). *Health, Stress and Coping*. San Francisco: Josey-Bass.

Calvo-Mora, A., Ruiz-Moreno, C.; Pocon-Berjoyo, A. in Cauzo-Bottala, L. (2014). Mediation effect of TQM technical Factors in excellence management systems. *Journal of Business Research*. 67:769-774.

Česen, M. (2003). *Management javne zdravstvene službe*. Ljubljana: CTU, Center za tehnološko usposabljanje.

Feldt, T. I. (2011). Development of sense of coherence in adulthood: a person-centered approach. The population-base HeSSup cohort study. *Quality of Life Research*. 20 (1), 69-79.

Finset, A. (2012). I am worried, Doctor! Emotions in the doctor-patient relationship. *Patient Education and Counseling*. 88: 359-63.

Kovač D., Kranjec, I., Markovič, S., Pretnar, J. in Repše, S. (2003). Sodelovanje med zdravniki – terciarna raven zdravljenja. Ljubljana: *Zdravstveni vestnik*. 72: 631-7.

Kovačič, H. in Rus, A. (2015). Leadership competences in Slovenian health care. Ljubljana: *Zdravstveno varstvo*. 54 (1): 11-17.

Lindstroem, B. in Eriksson, M. (2011). From health education to healthy learning: Implementing salutogenesis in educational science. *Scandinavian Journal of Public Health*. 39 (6): 85-92.

Makivič, I., Kersnik, J. in Klemenc-Ketiš, Z. (2016). The role of the psychosocial dimension in the improvement of quality of care: a systematic review. Ljubljana: *Zdravstveno varstvo*. 55 (1): 86-95.

Markič, M., Meško, M., Meško Štok Z., in Markič Hrast, S. (2012). Influence of different components of organizational support for project

management on success of the realization in institutes of public health. *African journal of business management*. 6 (9).

Markota, M., Švab, L., Saražin Klemenčič, K., in Albreht, T. (1999). Slovenian experience on health care reform. *Croatian Medical Journal*. 40 (2): 190-194.

Mayer, C-H., Krause, C. (2012). *Exploring Mental Health: Theoretical and Empirical Discourses on Salutogenesis*. Lengerich: Pabst Science Publishers.

Mittelmark, M.B., in Bull, T. (2013). The salutogenic model of health in health promotion research. *Global Health Promotion*. 20: 30-38.

Meško, M., Gregorc, J., Meško Štok Z. in Markič, M. (2012). Experiencing stress and stress symptoms among Slovene managers. *Safety Engineering*. 2 (1): 27-31.

Meško, M., Videmšek M., Karpljuk, D., Meško Štok Z. in Podbregar I. (2014). Occupational stress among Slovene managers with respect to their participation in recreational sport activities = Stres na delovnem mestu pri slovenskih managerjih glede na udeležbo pri športnih dejavnostih. Ljubljana: *Zdravstveno varstvo*. 49 (3): 117-123.

Meško Štok, Z., Markič, M. Bertoncelj, A. in Meško, M. (2010). Element of organizational et. culture leading to business excellence. *Zbornik radova Ekonomskog fakulteta u Rijeci*.

Nacionalni inštitut za javno zdravje.v Republiki Sloveniji.
www.mz.gov.si/si/delovna_podrocja/mreza_na_primarni_sekundarni_in_terciarni_ravni/javna_mreza_primarna_zdravstvena_dejavnost (dostop 29.4.2016).

Rani, R., Kumar-Lenka, S. (2015). Motivation and Work Motivation: Concepts, Theories & Researches. *Internatinal Journal of Research in IT & Management*. 2(8): 4-6.

Rogala, P. (2016). Identification of barriers to improving quality management systems. *The TQM Journal*. 28(1): 79-88.

Rogoff, B. (2012). Learning without lessons: Opportunities to expand knowledge. *Journal for the Study of Education and Development*. 35 (2): 233-252.

Root III, N.G. (2014). *Examples of Intrinsic Workplace Motivation*. Chron.com.

Roy, M., Levasseur, M., Counturier, Y., Lindstroem, B., in Genereux, M. (2015). The relevance of positive approaches to health for patient-centered care medicien. *Prevetntive Medicine Report*. 2: 10-12.

Struempher, D.J.W. (1990). Salutogenesis: A new paradigm. *South African journal of Psychology*. 20: 265-276.

Toth, M. (2003). *Zdravje, zdravstveno varstvo, zdravstveno zavarovanje*. Ljubljana: Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije.

Weckenmann, A., Goekhan N., T. Werner. (2015). Quality management-history and trends. *The TQM Journal*. 27(3): 281-293.

Urad za makroekonomske analize in razvoj. (2008). *Poročilo o zmogljivosti*. UMAR: 174-175.

Zakon o zdravstveni dejavnosti Ur.l. RS, št.9/1992, 13/1993, 29/1998, 6/1999, 56/1999-ZVZD,99/2001, 60/200276/2008,87/2011,40/2012-ZUJF,912013 www-mz.gov.si (dostop 29.4.2016).

NAVODILA AVTORJEM/Instruction for writing papers:

AVTORSKE PRAVICE

Vse pravice R&R so pridržane. Revija in članki so lahko širjeni in citirani le z navajanjem avtorja iz članka in revije. Znanstveni prispevki, objavljeni v R&R, so delo avtorjev in ni nujno, da predstavljajo ideje ali prepričanja uredniškega odbora revije. Odgovornost za spoštovanje avtorskih pravic v navedkih objavljenega članka je domena avtorja. Ob objavi članka v R&R avtorji avtomatično pripišejo avtorske pravice reviji. Vendar pa si avtorji zadržijo pravico za vnovično uporabo objavljenega materiala v drugi publikaciji, pod pogojem, da mine vsaj eno leto po objavi članka v reviji R&R.

Copyrights

All rights concerning R&R are reserved. Journal and Articles can be spread and cited only with information on author of article and journal. Articles published in the R&R are the work of individual authors and do not necessary represent ideas and believes of Editorial board of R&R. The responsibility for respecting copyrights in the quotations of a published article rests with the author(s). When publishing an article in R&R, authors automatically assign copyright to the journal. However, authors retain their right to reuse the material in other publications written or edited by themselves and due to be published at least one year after initial publication in R&R.

ČLANKI

Uredništvo sprejema v presojo za objavo izključno izvirna znanstvena besedila, ki še niso bila objavljena oziroma niso v recenzijem postopku v drugih revijah. Besedila z referencami in opombami naj bodo poslana po elektronski pošti v Wordovem dokumentu z 1,15 vrstičnim razmikom in pisavo Calibri. Vse strani

besedila morajo biti obojestransko poravnane in zaporedno oštevilčene. Naslovi, podnaslovi in viri naj ne bodo oštevilčeni. Uredništvo si pridržuje pravico, da predlagani rokopis prilagodi skladno z zahtevami redakcije in standardov slovenskega ali angleškega jezika.

1. Besedila pošljite na elektronski naslov: dejan.valentincic@fuds.si.
2. Zaradi dvostranskega anonimnega recenzentskega postopka naj prva stran vsebuje le naslov besedila brez imen avtorja. Ime in priimek avtorja, strokovni naziv, trenutna zaposlitev, celoten naslov prispevka, telefonska številka in elektronski naslov naj bodo izpisani na posebni naslovni strani.
3. Besedilu je obvezno priložiti povzetek in ključne besede v slovenskem in angleškem jeziku. Povzetki naj vsebujejo natančno opredelitev v nadaljevanju predstavljene teme in izpostavijo ključne zaključke. Povzetki ne smejo presegati 150 besed.
4. Znanstveni in strokovni prispevki naj praviloma ne presegajo 7000 besed.
5. Glavni naslov naj bo poudarjen in naj ne presega 100 besed. Vsi ostali naslovi naj bodo jasno vidni, poudarjeni in ločeni z eno vrstico presledka.
6. Opombe morajo biti v besedilu jasno označene z zaporednimi številkami skozi celotno besedilo. Opombe naj bodo pod besedilom.
7. Tabele morajo imeti jasno oznako (npr. Tabela 1: Naslov tabele) in naslove. Enako velja za slike in grafe.
8. Seznam literature naj bo naveden po abecednem redu priimkov avtorjev in letnice izdaje v prispevku uporabljenega gradiva, če gre za istega avtorja.
9. Oddano besedilo mora spremljati izjava avtorja, da besedilo še ni bilo objavljeno oz. ni v pripravi za tisk.

Articles

Papers are received on the understanding that they are not under consideration for publication elsewhere and have not already been published. Manuscripts to be considered for publication should be submitted to the Editor via e-mail as a word document attachment. Article should be written in Calibri, font 11 and 1,15 spacing. Titles, subtitles and references should not be numbered. The first level titles should be marked with bold font 12, the second level in bold font 11 and third level bold and italic font 11. Pages should be justified and numbered. Editorial board keeps the right to adjust the language standards of Slovenian or English language.

1. Papers should be e-mailed to dejan.valentincic@fuds.si.
2. Due to two sided anonymous peer-review procedure the first page should obtain only the title of the paper without the author's name. The name and surname of the author, affiliation and job position along with the title of the paper should be written together with telephone number and e-mail of the author at special page.
3. The paper must obtain the summary and key words in Slovenian and English language. Summary should contain exact description of topic presented and outline the key conclusions. Summary should not exceed 150 words.
4. Scientific and technical papers should not exceed 7000 words.
5. The main title should be in bold and should not exceed 100 words. The rest of the titles should be clearly visible, in bold and separated by one line spacing.
6. Footnotes should be clearly visible in the text and marked by sequential numbers through out the paper. Footnotes should be placed below the text.
7. Tables should be clearly marked (e.g. Table 1: the title of the table) and titled. The same goes for any kind of pictures or graphs.

8. The list of references should be arranged in alphabetical order of authors' surnames and year of publishing if the same author is cited in different publication.
9. The submitted paper should obtain the authors' statement on paper not being published or in any other peer review procedure.

RECENZENTSKI POSTOPEK

Uredništvo uporablja obojestransko anonimni recenzentski postopek. Avtor mora po potrebi vnesti recenzentove pripombe, preden vnovič odda prispevek. Uredništvo lahko brez zunanjega recenziranja zavrne objavo neustreznega članka.

Peer review procedure

The editorial uses both sided anonymous peer review procedure. Author must if needed take in consideration the reviewers notes before submitting the paper again. Editorial can, without the external peer review procedure discard the publishing of inadequate paper.

NAVAJANJE LITERATURE

Reference in literatura, navedeni v članku, morajo biti urejene na posebni strani in po abecednem redu. Pri tem mora avtor uporabljati naslednji način navajanja:

References and Citations

References and literature listed in article must be arranged on special page in alphabetical order. Authors must use following style of listing:

Knjiga: Priimek, Ime (leto izdaje knjige): *Naslov monografije: morebitni podnaslov*. Kraj izida: Založba.

Book: Surname, Name (published year): *Title of a book*. Place: Publisher.

Zbornik: Priimek, Ime (leto izdaje zbornika): Naslov prispevka v zborniku. V: Ime Priimek urednika (ur.): *Naslov zbornika*. Kraj izdaje: Založba, strani prispevka.

Citing chapter in the book: Surname, Name (year): Title of chapter. In: Name Surname (ed.): *Title of book*. Place: Publisher, pages of chapter.

Članek: Priimek, Ime (leto objave članka): Naslov članka. *Naslov revije*. Številka, letnik revije:, strani članka v reviji.

Article in the journal: Surname, Name (year): Title of the article. *Title of the journal*. Vol.: XXX, No.: 2, pages of article.

Internetni vir: Priimek, Ime (letnica): Naslov. URL: Internetni naslov, (mesec, leto dostopa).

Internet source: Surname, Name (year): Title of text. Available at : [www://](#) (date of last access).

Fakulteta za uporabne družbene študije v Novi Gorici
School of Advanced Social Studies in Nova Gorica
Let. 8, št. 3, Vol. 8, no. 3
15,00 eur

