

### 1.1 ZNAKI IN SIMPTOMI STRESA

Ljudje se na doživljanje stresa odzivamo različno. Tipični znaki in simptomi, ki se pojavljajo pri večini, so npr. pospešeno bitje srca, hitro dihanje, povišan krvni tlak, napete mišice, mrzle dlani in stopala, povečana budnost, vznemirjen želodec, občutek strahu ali ogroženosti, nespečnost, občutek nemoči, tesnobe, žalosti, negativne misli, razbijanje srca, razdražljivost, umikanje v samoto – torej ne gre samo za telesne znake. Če situacije, ki jih doživljamo kot ogrožajoče (namišljene ali pa realno ogrožajoče), trajajo dlje časa ali se ponavljajo in stresni reakciji ne sledi sprostitvena reakcija, govorimo o kroničnem ali negativnem stresu.

Negativni stres se v zadnjih letih omenja kot eden pomembnih vzrokov za slabšanje zdravstvenega stanja sodobnega prebivalstva, saj lahko vodi v različne težave in bolezni, med drugim tudi v izgorelost in depresijo. Kronične stresne obremenitve povečujejo tveganje za celo množico bolezni in motenj. Poleg tega raziskave kažejo, da ljudje, ki doživljajo negativni stres, posledice stresa pogosto lajšajo z begom v tveganja vedenja, npr. uživajo več alkohola, tobaka, se nezdravo prehranjujejo, se manj gibajo<sup>2,3,4</sup>.

Doživljanje stresa je večinoma odvisno od posameznika<sup>5</sup>:

- » njegovih osebnostnih lastnosti (naučeni načini spoprijemanja s stresom, samospoštovanje, čustvena stabilnost, nagnjenje k perfekcionizmu, energetska opremljenost, starost, pretekle izkušnje ...);
- » prehodnih (trenutnih) dejavnikov: trenutnega razpoloženja, čustvenega stanja;
- » situacijskih in drugih zunanjih dejavnikov: socialna opora, materialna in druga sredstva.

Razmerje med našimi lastnimi zahtevami in zahtevami okolja ter sposobnostjo reševanja je tisto, ki nam pove, ali bo stres imel škodljive učinke na zdravje (distres oz. negativen stres) ali pa ga bomo obvladali in nas bo celo spodbudil k dejanjem (eustres oz. pozitiven stres). Ni vsak stres slab oziroma negativen. Za normalno življenje je nekaj stresa nujno potrebnega. Tako lahko npr. pod vplivom kratkotrajnega, blagega stresa delamo bolje, sploh če gre za stres ob obvladljivih izzivih. Tovrstni stres pomembno vpliva na razvoj posameznika (učenje, napredek, prilagajanje spreminjajočemu se okolju). Po drugi strani negativne, dlje časa trajajoče, premočne, preveč številčne ali preveč zgoščene stresne situacije onemogočajo produktivno, učinkovito delo ter imajo škodljiv vpliv na več področij posameznikovega delovanja.

Poleg tega je potrebno opozoriti tudi na stres, ki se ga manj zavedamo, a je prisoten. Gre za doživljanje stresa zaradi vzrokov iz tretjega vira (psihološki in družbeni sprožilci, ki so prisotni v 21. stoletju, finančno-gospodarska in ekonomska kriza, bojzani pred situacijami, ki bi se lahko zgodile)<sup>6</sup>.

### 1.2 ZNAKI IZGORELOSTI

Znaki in simptomi izgorelosti se pri posamezniku podobno kot pri stresu kažejo na čustveni, telesni, vedenjski, motivacijski ravni ter na področju mišljenja. Čustveni znaki so npr. depresivno razpoloženje, jokavost, čustvena izčrpanost, povečana napetost, razdražljivost, občutki tesnobe, izguba smisla za humor. Znaki na področju mišljenja so brezup, izguba upanja, občutki nemoči in krivde, nizko samospoštovanje, nezmožnost koncentracije, pozabljenost; telesni znaki pa se kažejo kot glavoboli, slabosti, omotičnosti, bolečine v mišicah, motnje spanja, kronična utrujenost. Vedenjski znaki izgorelosti so: hiperaktivnost, impulzivnost, povečano uživanje kofeina, tobaka, alkohola in prepovedanih substanc, opustitev športnih aktivnosti, kompulzivno pritoževanje, površnost pri delu, pogosti prepiri s sodelavci.

Na delovnem mestu se izgorelost kaže kot zmanjšana učinkovitost, nizka delovna storilnost in minimalna produktivnost, fluktuacija, povečana bolniška odsotnost, absentizem, povečano število nesreč<sup>7,8</sup>.

K izgorelosti so bolj nagnjeni posamezniki s sledečimi lastnostmi<sup>7</sup>:

- » starost: mlajši zaposleni naj bi v večji meri poročali o izgorelosti kot starejši;
- » izobrazba: bolj izobraženi zaposleni naj bi v večji meri poročali o izgorelosti, kar je lahko posledica tega, da imajo višje izobraženi večjo odgovornost, ali tega, da so njihova pričakovanja do službe višja;
- » osebnostne značilnosti: izgorelost je pogostejša pri posameznikih, ki imajo zunanji lokus kontrole, pasivne in izogibajoče strategije spoprijemanja s problemi, nizko samospoštovanje in za katere je značilna čustvena nestabilnost.

## Finančno-gospodarska in ekonomska kriza ter bojzani pred situacijami, ki bi se lahko zgodile

so prav tako stresni dejavniki.

Izgorelost se pogosteje pojavlja v organizacijah s sledečimi značilnostmi<sup>9</sup>:

- » **značilnosti dela:** časovni pritisk, previsoke delovne zahteve, konflikt in nejasnost vlog, pomanjkanje delovnih resursov, pomanjkanje socialne podpore, pomanjkanje povratnih informacij, brez možnosti samostojnega odločanja, pomanjkanje avtonomije;
- » **značilnosti organizacije:** stroga hierarhična organiziranost, implicitne vrednote organizacije, kršitev pogodbe.

### 2. STRES NA DELOVNEM MESTU

Stres na delovnem mestu je eden največjih zdravstvenih in varnostnih izzivov, s katerimi se srečujemo v Evropi. Je ena od oblik psihosocialnega stresa in je posledica neskladja med visokimi zahtevami na delovnem mestu ter posameznikovo nezmožnostjo izpolnjevanja teh zahtev, slabega ravnovesja med vloženim naporom in nagrado za opravljeno delo ter visoke nezanesljivosti delovnega mesta<sup>9</sup>.

Po podatkih raziskave Eurostat je v Evropski uniji doživljanje stresa na delovnem mestu najpogostejša težava, povezana z delovnim mestom, ki prizadene 27 % delavcev v Evropski uniji, kar 53 % pa jih meni, da je stres na delovnem mestu ključno tveganje za zdravje in varnost na delovnem mestu. Stres, depresivnost in anksioznost so najpogosteje omenjene zdravstvene težave v zvezi z delom v večini držav članic EU. Število ljudi, ki trpijo zaradi stresa, ki ga povzroča ali poslabša njihovo delovno mesto, se bo glede na obstoječe raziskave in študije verjetno še povečalo<sup>10</sup>.

Po podatkih NIJZ v Sloveniji med leti 2008 in 2014 beležimo največ bolniških odsotnosti zaradi diagnoz iz skupine bolezni mišično-skeletnega sistema in vezivnega tkiva, sledijo odsotnosti zaradi poškodb in zastrupitev pri delu, nato odsotnosti zaradi duševnih in vedenjskih motenj. Glede trajanja odsotnosti jih zaradi spremenjenega beleženja ne moremo primerjati, so pa odsotnosti zaradi duševnih in vedenjskih motenj med daljšimi<sup>11</sup>.

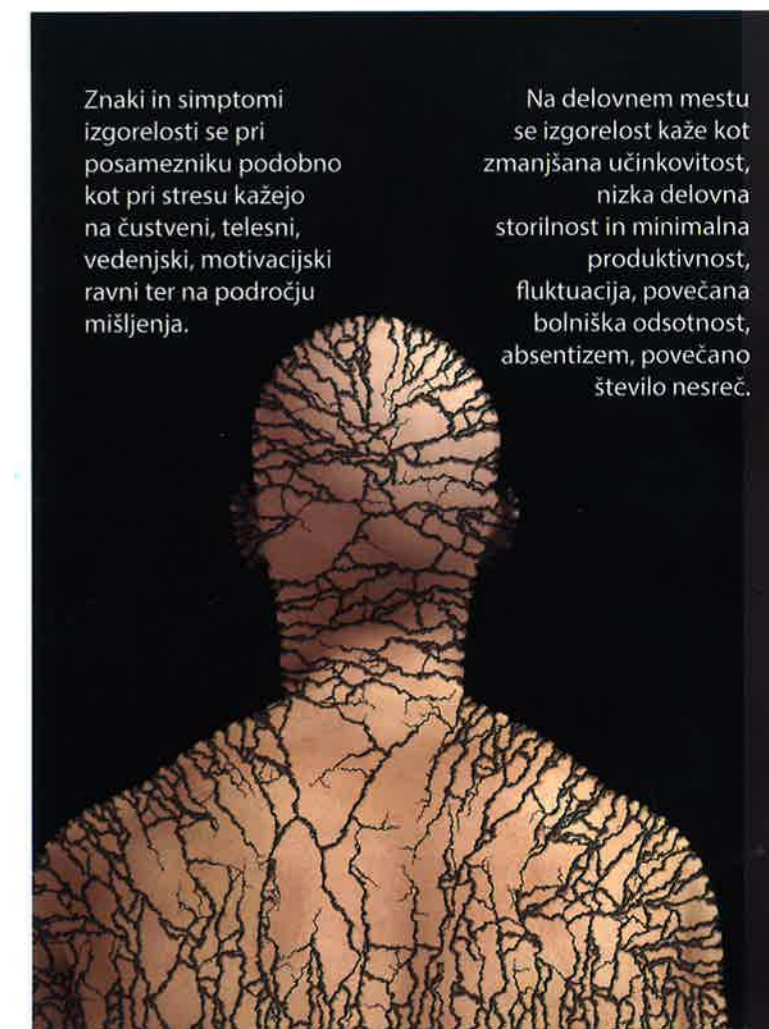
Na podlagi podatkov 5. Evropske raziskave o delovnih razmerah in dodatnega modula o psihosocialnih tveganjih na delovnem mestu v Sloveniji, ki ju je leta 2010 izvedel Eurofund, analiza podatkov kaže, da slovenski delavci v primerjavi s povprečjem v EU 27 poročajo, da delajo več (zlasti ženske), da so manj zadovoljni z delovnimi razmerami, da doživljajo večjo zaposlitveno negotovost, da so pogosteje prisotni na delovnem mestu kljub bolezni (prezentizem) in redkeje izostajajo z dela (absentizem). Večina slovenskih anketirancev je poročala, da pri delu doživljajo stres, več kot 40 % pa jih je navajalo splošno utrujenost. Toda posebnih razlik med slovenskimi izsledki in povprečjem v EU 27 glede različnih oblik psihičnega nasilja/zlorab ni. Slovenski anketiranci glede na povprečje EU 27 poročajo o grožnjah in ponižujočem ravnanju, visoki intenzivnosti dela (prevelik obseg dela, slaba organizacija),

manj pa o fizičnem nasilju. Psihičnemu nasilju je bila izpostavljena desetina anketirancev, nekoliko več žensk kakor moških. Zdravstvene in psihične težave, o katerih je poročalo največ anketirancev, so bile: živčnost, spalne motnje in mišična napetost<sup>12</sup>.

Evropska raziskava o delovnih pogojih EWCS iz leta 2010 je pokazala, da ima kar 23 % delavcev v Evropi nizko raven čustvenega in psihološkega počutja in bi bilo zanje treba oceniti, ali imajo depresijo, ter da pri 6 % delavcev obstaja verjetnost, da zapadejo v depresijo, pri čemer so vrednosti nižje za ženske kakor za moške. V Sloveniji so ti odstotki celo nekoliko višji.

Okrog 60 % delavcev v Evropi poroča o mišično-skeletnih bolečinah (bolečine v hrbtu, vratu, okončinah ...), slabih 10 % pa o depresiji ali anksioznosti. V Sloveniji so deleži pri obeh skupinah obolenj višji od povprečja EU<sup>13</sup>.

Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije zato že vrsto let sofinancira projekte za promocijo zdravja na delovnem mestu z namenom ohranjanja in krepitev telesnega in duševnega zdravja delavcev. Eden izmed njih je tudi projekt Znanje za zdravje delavcev, v okviru katerega se je možno udeležiti brezplačnih krajših in daljših usposabljanj za aktivno promocijo zdravja pri delu in na spletni strani <http://www.znanje.zdravje-delo.si/> pridobiti gradivo o promociji zdravja na delovnem mestu.



Znaki in simptomi izgorelosti se pri posamezniku podobno kot pri stresu kažejo na čustveni, telesni, vedenjski, motivacijski ravni ter na področju mišljenja.

Na delovnem mestu se izgorelost kaže kot zmanjšana učinkovitost, nizka delovna storilnost in minimalna produktivnost, fluktuacija, povečana bolniška odsotnost, absentizem, povečano število nesreč.