

Sem pod stresom? Kako naprej?

dr. Eva Boštjančič

BRIO svetovalni center, d.o.o.

Oddelek za psihologijo, Filozofska fakulteta

april – maj, 2012

STRES

- SSKJ: stres je **odziv organizma** na škodljive zunanje vplive
- vrojen vzorec obnašanja oz. reakcij, ki pripravijo človekov organizem za **borbo** ali beg
- stres v večini primerov povzroči nekdo ali nekaj zunaj človekovega organizma – znotraj nas
- posledica stresa se kažejo na fiziološki in psihološki ravni, navadno jih opisujemo kot **napetost**
- stres na delovnem mestu se pojavi, ko zahteve delovnega okolja ali poklica presegajo sposobnost zaposlenih, da jih izpolnijo ali obvladajo

IZGORELOST

- kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti
- lahko je posledica daljše izpostavljenosti stresu
- je pokazatelj razhajanja med tem, kaj ljudje so in kaj morajo delati

- izgoreli ljudje so kronično utrujeni, veliko manj delovno učinkoviti kot prej, razdražljivi, cinični in nemotivirani za delo

Recipročni model izgorelosti (Pšeničny, 2005):
vzrok za izgorevanje in izgorelost je
neravnotežje (nerecipročnost) med
vlaganjem (črpanjem) energije (telesne,
čustvene, kognitivne) in
zadovoljevanjem potreb (obnavljanjem
energije) ter način odzivanja oseb na
nerecipročne situacije (osebnostne
lastnosti) v življenjskih in delovnih
okoliščinah



Vprašalnik – Rizik za izgorelost

Kako pogosto se **pri svojem delu** soočate s situacijami, ki so predstavljene v nadaljevanju?
S pomočjo spodnje lestvice ocenite, **kako pogosto se soočate** z vsako od opisanih situacij.

REDKO VEDNO

POMANJKANJE INFORMACIJ

1. Niso mi jasne zadolžitve in odgovornosti mojega dela.
2. Nimam informacij, ki jih potrebujem, da bi dobro opravil/a svoje delo.

- Udeleženec reši vsak zase
- Diskusija v skupini
- Katera področja se najpogosteje pojavljajo?



Dejavniki stresa na delovnem mestu

- Individualni dejavniki (individualne razlike, tip A, tip B)
- Organizacijski dejavniki

Delovni stres se pogosto pojavlja kot posledica **pomanjkanja znanja** o organizaciji dela na učinkovit, stresa prost način. Stres je nasprotje učinkovitosti in je odraz slabe organiziranosti, večina vzrokov organizacijskega stresa izhaja iz slabega vodenja in organizacije dela.



Kategorije dejavnikov stresa na delovnem mestu

1. Organizacijska kultura (slaba komunikacija, nizka podpora pri reševanju problemov in osebnem razvoju, slaba definiranost organizacijskih ciljev)
2. Zahteve dela (okolje, oprema, naloge, obremenitev, hitrost, delovni čas)
3. Stopnja kontrole
4. Vloga v organizaciji (nejasnost, konfliktnost, nezadostnost vloge, odgovornost za druge)
5. Spremembe v organizaciji
6. Odnosi in opora (na delu in doma)

ZNAKI STRESA

Čustveni znaki

- spremenljivo razpoloženje («muhavost»)
- zamera, maščevalnost
- jeza, sovražnost,
- cinizem strah, tesnoba
- žalost
- občutki krivde
- občutki nemoči
odsotnost prijetnih čustev
- negativna čustva,
odpor do službe

Kognitivni znaki

- pesimistično razmišljanje (vse je brez smisla...)
- negativizem
- nizko samozaupanje, dvomi vase, v svoje sposobnosti,
- negativna samopodoba
- težave s koncentracijo
- pozabljivost
- negativna stališča do dela
- odsotnost smisla za humor
- neorganiziranost
- samokritičnost
- brezbržnost
- izguba motivacije
- nezmožnost sprejemanja odločitev
- obsedenost s prihodnostjo

ZNAKI STRESA

Vedenje

- vzkipljivost, razdražljivost v odnosih z drugimi zloraba alkohola in drog, pomirjeval...
- povečano kajenje
- grizenje nohtov
- jok...

Telesne posledice

- utrujenost
- izčrpanost, pomanjkanje energije
- bolečine v mišicah in sklepih
- motnje spanja (nespečnost ali prekomerna količina spanja)
- težave z želodcem
- tiščanje v prsih
- problemi s presnovo (zaprtje, driska)
- motnje prehranjevanja (pomanjkanje apetita, povečan apetit)
- glavoboli, vrtoglavica
- visok krvni pritisk
- težave s srcem (razbijanje srca)
- krči
- oslabelost imunskega sistema in pogosto obolevanje

Pregled stanja v slovenskih podjetjih

- **T. Starc (2009):**
 - 36 učiteljev, 30 mentorjev klinične prakse in 118 radioloških inženirjev
 - najvišja stopnja izgorelosti je značilna za učitelje, nižja za mentorje in najnižja za radiološke inženirje
 - izgoreli navajajo vsaj eno somatsko obolenje (npr. bolečina v križu in ramenih)
 - tisti udeleženci, ki imajo težave v družini, so bolj nagnjeni k izgorelosti

- **Brejc (1994):** Kako pogosto se pri delu počutite povsem izpraznjeni ali čustveno izčrpani?
 - 47 strokovnih delavcev na Zavodu za zaposlovanje
 - 36 % "dokaj pogosto", 49 % "včasih", 4 % "praktično vsak dan,"
- **A. Zdovc (1998):** štiri skupine izgorelosti (neizgoreli, na razpotju, na poti v izgorelost in izgoreli)
 - 74 strokovnih delavcev na Zavodu za socialno delo
 - neizgoreli 32,4 %, na razpotju 24,3 %, na poti v izgorelost 23%, izgoreli 20,3%
- **SVIZ (2009)**
 - raziskava o poklicnem delu pri slovenskih vzgojiteljih in učiteljih
 - pogosto in vedno pod stresom 53,5 % učiteljev in 28 % strokovnih delavk v vrtcih

- **Inštitut za razvoj človeških virov** (Finance, 2011)
 - Pri več kot polovici od 2700 udeležencev se kažejo znamenja izčrpanja
 - 1/3 je delovno izčrpana, 2/3 izgoreva
- **Gregorčič (2007):** Operacijske medicinske sestre
 - Doživljajo občutja čustvene izčrpanosti in depersonalizacije
 - Pomembna povezava med nagrajevanjem dela in depersonalizacijo
 - Pomembna povezava med priznanjem za opravljeno delo in depersonalizacijo
 - Pri medicinskih sestrah, ki so manj zadovoljne s svojim poklicem, se pojavlja večji občutek čustvene izčrpanosti in depersonalizacije
- **Meško, Meško Štok, Podbregar in Karpljuk(2008):** Managerji
 - 27% sodelujočih ocenjuje svoje delo kot izjemno stresno, 61% kot zmerno stresno in 12 % kot nekoliko stresno
 - Najbolj stresogeno delujejo stresorji, ki so vezani na odnose s sodelavci in drugimi managerji. Na drugem mestu so stresorji vezani na delo managerja.

KAJ NAJ NAREDIM?

- odkrijemo vzroke negativnega stresa
- če je možno, spremenimo povzročitelje stresa, poiščemo možnosti in načine za odpravljanje, zmanjševanje različnih stresorjev
- spoznamo in sprejmemo svoje omejene kapacitet oziroma meje v različnih stresnih situacijah
- spremenimo naš odnos do povzročiteljev stresa (IZZIV NAMESTO GROŽNJA)
- spremenimo svoje vedenje
- skrbimo za svoje čustveno in fizično počutje



MOJA LESTVICA ZDRAVIH NAVAD:



SE POZNAM?

- Ali poznam svoje omejitve?
- Katere dogodki, ljudje me spravijo s tira?
- Ali me delo z ljudmi izčrpava?
- Kako reagiram na konfliktno situacijo?
-

Priporočila, pristopi, metode

- Primarne intervencije – iskanje vzrokov stresa
- Sekundarne intervencije – načini spopadanja s stresom



Primarne intervencije

- Organizacijska kultura
- Delovne zahteve
- Svoboda odločanja in kontrola
- Vloga v organizaciji
- Odnosi v organizaciji



Sekundarne intervencije

- Trening medsebojnih odnosov
- Obvladovanje časa
- Uporaba metod sproščanja





Pomembna je celostna obravnava problema!

- Posameznik
- Interakcija
- Organizacija

