

KAKO RAZPOZNATI STRES V DELOVNEM OKOLJU

prim., prof. dr. Marjan Bilban, dr. med.

Stres je definiran kot sindrom, ki vključuje nespecifično reakcijo organizma na doživljanje iz okolja. Če prilagodimo pojem, da ustreza shemi delovnega okolja, lahko definiramo stres kot opaženo porušeno ravnotežje med zahtevami delovnega mesta ter posameznikovimi zmoglostmi, da jih izvede, ko so pomembne tudi posledice neuspeha. Stres je generičen pojem, ki se nanaša na začasni prilagoditveni proces. Izgorelost pa je končna stopnja, ko odpovedo prilagoditveni procesi. Izgorelost vodi v razvoj negativnih stališč in vedenja do dela in organizacije, v razvoj čustvene napetosti, utrujenosti, izčrpanosti, medtem ko se to pri stresu ne pojavi nujno.

1. UVOD

Analiza rezultatov Eurostata iz leto 2000 *The health safety of man and women at work* kaže, da postaja stres v delovnem okolju drugi najpomembnejši zdravstveni problem. Pred njim so le obolenja gibal, ki so lahko posledica neustreznih ekoloških in tehnoloških pogojev dela. Stres na delovnem mestu, doživljanje napetosti, neobvladovanja, razkoraka med zahtevami delovnega okolja in zmogljivostmi delavcev, je posledica vpliva neustreznih organizacijskih razmerij in neupoštevanja razpoložljivih človeških virov. Rezultati raziskav, predstavljenih v Eurostatu, kažejo, da:

- 35 % zaposlenih nima nadzora nad svojim delom,
- 29 % delavcev nima vpliva na izbor metod dela,
- 30 % ne more vplivati na hitrost, s katero morajo delo opravljati,
- 39 % delavcev ne more vplivati na to, kdaj imajo odmor med delom,
- 55 % delavcev ne more vplivati na razpored delovnega časa,
- 40 % delavcev poroča o doživetih monotoniji pri delu,
- 60 % delavcev poroča o pritisku, ki ga doživljajo zaradi prenapetih časovnih rokov,

- 56 % delavcev poroča o tem, da morajo delo opravljati zelo hitro.

Vse pogosteje pa so delavci izpostavljeni tudi »šikaniranjem« in neprijetnim psihosocialnim razmeram v delovnem okolju:

- 9 % delavcev poroča o »šikaniranju«,
- 4 % poroča o pojavljanju psihičnega mučenja in izživeljanja.

Podatki kažejo, da se pojavljajo znaki preobremenjenosti, ki so posledica neustreznih organizacijskih razmerij, neupoštevanja razpoložljivih kadrov in pomanjkljivih vlaganj v kadrovske zmogljivosti v posameznem sistemu. Posledica tega je beg iz delovnega okolja.

V državah Evropske skupnosti je 50 do 60 % izgubljenih delovnih dni posledica doživetij preobremenjenosti, doživetij stresa v delovnem okolju ali z drugimi besedami: Evropsko skupnost stane absentizem zaradi negativnih vplivov stresa 20 milijard evrov letno. Stres v delovnem okolju je torej evropska stvarnost, ki so se je države razvite Evrope močno zavedle, zavedajo se njenih ekonomskih posledic in zato so pripravljene v ta namen tudi kaj storiti.

2. DEFINICIJE STRESA:

1. je (v najširšem smislu) preobremenjenost, ko ogroža fizično in duševno integriteto človeka. Povzročajo ga razni biološki (lakota, žeja, bolezen), fizični (potres, požar, skrajna temperatura okolja), psihološki (strah, neuspehi in negativna pričakovanja) in socialni dejavniki (konflikti v družini ali pri delu, brezposelnost),
2. je sklop odzivov našega organizma na delovanje stresorjev, ki poteka po določenem zakonitem vzorcu (stresor - stadij alarma - stadij odpora – stadij izčrpanosti);
3. je stanje organizma nad vplivom mogočih in/ali dolgotrajnih doživljanj (stresorjev), na katere organizem ni pripravljen in za katerega je značilno nespecifično aktiviranje

osi hipotalamus - hipofiza – nadledvična žleza, kar lahko omogoči prilagoditev organizma ali pa vodi v boleznijo ali morebitno smrt;

4. lahko opredelimo kot doživetje, ki ima za posledico psihično napetost, ta pa za organizem ogrožuje fiziološke procese;
5. je dogajanje, ki zmoti človekovo notranje ravnovesje in aktivira njegove prilagoditvene procese, ki se odvijajo na duševni, telesni in socialni ravni;
6. je nekaj, kar človeku pomeni oviro, zahtevo, obremenitev ali izziv, na katerega reagira s svojo oceno stanja, ko tehta moč stresorjev in vrednoti vire za obvladovanje stresa, kar vodi do njegove reakcije,
7. je reakcija organizma na dražljaje iz okolja, ki ima znake obrambe in prilagajanja (stanje splošnega alarma),
8. je kompleksna transakcija med človekom in njegovim okoljem, ki zunanje sile ali pritiske povezuje s situacijsko bojaznijo prek zaznave grožnje,
9. je stanje psihične in fizične pripravljenosti, da se z obremenitvijo soočimo, se ji prilagodimo in jo obvladamo,
10. je pritisk, ki povzroča različne telesne in duševne težave,
11. je nespecifičen odgovor organizma, ki je posledica prijetnih in neprijetnih stimulacij v razvoju slehernega od nas (otročka doba, puberteta, doba odraslosti in starosti),
12. v splošnem smislu je trošenje življenjske energije, v posebnem pa stanje, ki ruši ravnovesje in se kaže s sindromom prilagajanja,
13. je lahko vse, kar spodbudi človeka h kreativnosti in prisebnosti. Stres lahko pomeni tudi negativno čustveno stanje, ko posameznik ni sposoben uskladiti svojega življenja in je neodporen proti zunanjim in notranjim okoliščinam,
14. je občutenje fiziološke, psihološke in emocionalne napetosti ob soo-

- čenju z različnimi življenjskimi situacijami,
15. je življenjsko dejstvo, ki ga lahko obravnavamo kot impulz, odgovornost ali kot proces,
 16. je program telesnega prilagajanja novim okoliščinam, odgovor na dražljaje, ki motijo osebno ravnotežje,
 17. je reakcija organizma na dražljaje iz okolja - vključuje znake obrambe in prilagajanja,
 18. je neskladje med dojemanjem zahtev na eni in sposobnosti za obvladovanje zahtev na drugi strani,
 19. je telesna in duševna reakcija na spremembo,
 20. je odziv organizma na potencialno škodljiv dejavnik,
 21. je odziv organizma na škodljive (zunanje) vplive,
 22. je dogajanje, ki ga sproži vsaka sprememba, ki zmoti človekovo notranje ravnotežje in aktivira njegove prilagoditvene potenciale,
 23. je stanje napetosti organizma, ki v njem sproži obrambo, s katero se organizem sooči z vsem, kar ga ogroža,
 24. je vsota vseh nespecifičnih učinkov dejavnikov, ki lahko vplivajo na človeka.
 25. ...

Stres povečini povzroča nekaj/nekdo zunaj našega organizma, njegove posledice pa so notranje, psihološke ali fiziološke narave, navadno opisane kot napetost, napor. Stresor je karkoli, kar predstavlja človeku določeno zahtevo, obremenitev in/ali izziv.

Stresni odziv poteka po zakonitem vzorcu. V prvi - alarmni fazi, povzročijo stresorji navadno upad in dezorganizacijo delovanja (šok), kmalu pa se pojavijo znaki mobilizacije in pripravljanja na spoprijem s stresorjem (protišok). V fazi odpora se okrepi delovanje in prizadevanje organizma, da bi uspešno obvladal učinek stresorjev. Če ta prizadevanja uspejo, se delovanje povrne na običajno raven, če so neuspešna in takšna tudi ostanejo, začne delovanje pešati, pojavijo se znaki izčrpanosti in motnje, ki se v skrajnem primeru končajo s smrtjo oziroma samomorom.

Klasifikacija stresa glede na objektivne dejavnike, ki delujejo na človeka in povzročajo stresno reakcijo:

- **fizični stres**, povzročen z energetskimi spremembami v človekovem okolju, oziroma hitrim in nepričakovanim delovanjem mehaničnih ali fizičnih dejavnikov, kot so npr. udar-

ci, povišana ali znižana temperatura, hrup in drugi zelo intenzivni mehanski ali fizični vplivi,

- **biološki in fiziološki stres**, izzvan z biološkimi in fiziološkimi dejavniki, kot so poškodbe organizma, izguba telesnih tekočin, toksični in infektivni agensi, stradanje, motnje bioloških ritmov, motnje metabolnega ravnotežja in podobno,
- **psihološki stres**, povzročen z nenadnim in nepričakovanim življenjskim dogodkom, nevarno situacijo, ogrožanjem, konflikti in nizom drugih pojavov in dejavnikov, ki imajo neprijeten ali ogrožajoč značaj za posameznika,
- **socialni stres**, povzročen z dejavniki pretežno socialne narave, ki običajno ne prizadenejo le posameznika, pač pa tudi določeno socialno okolje in družbo v celoti. Sem sodijo vse hitre družbene spremembe, ki ogrožajo osebne in kolektivne pravice, moralni in socialni sistem varnosti. Najpogosteje ga povzročajo različni medosebni spori, socialne krize, nemiri, upori ipd. Običajno ne gre le za enega samega, ampak za niz dejavnikov, ki jih povezujemo v psihosocialne dejavnike stresa, kjer so poleg zunanjih stresorjev pomembne tudi osebne lastnosti in izkušnje izpostavljene osebe.

Stres sam po sebi ni škodljiv, saj ga za učinkovito in ustvarjalno delo pravzaprav potrebujemo. Med njegove učinke uvrščamo tudi usposabljanje za reševanje težav, ustvarjanje dejavnega odnosa do življenja, krepitev samozavesti in samospoštovanja. Pomembno je predvsem, kako človek zazna skladnost in neskladnost zahtev okolja in svojih sposobnosti, da lahko nanje reagira. Ker je ta zaznava subjektivne narave je razumljivo, da je doživljanje posameznih vrst stresov pri vsakem človeku različno. Kar nekomu pomeni hudo stresno obremenitev, lahko na drugega vpliva spodbujajoče, ali pa nima nobenega učinka.

O evstresu govorimo, kadar so učinki stresnega dogajanja na posameznika pozitivni (nekateri ga imenujejo tudi dobri stres). Takšno stanje ga zato motivira za delo ter ugodno vpliva na telesno in duševno zdravje in počutje.

Distres zajema negativne učinke, ki jih imajo stresorji na posameznika. Označujejo ga kot napor ali napetost, ki ostane, kadar prvotna težava ni bila zadovoljivo rešena. Za človeka je škod-

ljiva oblika, saj sposobnosti za obvladovanje zahtev niso skladne s pritiski ali z nalogami okolja. Tudi odsotnost zahtev iz okolja je lahko vir škodljivega stresa. Posameznik zaradi takšnega stanja zapade v zdolgočasnost, neustvarjalnost in nezadovoljstvo, pa tudi v bolezen.

Številni stresni dogodki izzvenijo brez opaznih učinkov, saj so bili podporni viri dovolj učinkoviti. Nabava nove delovne opreme uspešnemu podjetniku ne bo delala težav (*nevtralni stres*), neuspešnemu pa bo povzročala vznemirjenje (*distres*).

3. DELOVNI STRES

Vire stresa po Cooperju in Marshallu lahko razdelimo na šest kategorij:

1. stres, ki izhaja iz dela (delovne obremenitve, dolgotrajen delavnik, izmensko delo, fizično delovno okolje),
2. stres, ki izhaja iz vloge odgovornosti (dvoumnost vloge, stopnja odgovornosti za druge, konfliktnost vlog),
3. stres, ki izhaja iz odnosov na delovnem mestu,
4. stres, ki izhaja iz kariernega odnosa,
5. stres, ki izhaja iz organizacijske strukture, klime, kulture,
6. delo in družina kot stresor.

Individualni stresorji so pogojeni predvsem s posameznimi lastnostmi delavca oziroma posameznika.

Stresorje na delovnem mestu lahko razdelimo na značilnosti delovnega okolja, ki jih zaposleni doživlja kot grožnjo:

- nasprotja med zahtevami in dejanskim izpolnjevanjem obveznosti na delovnem mestu;
- nejasnosti delovnih zahtev o prioriteti, pričakovanih in ocenjevanju;
- preobremenjenost glede na dejanske možnosti;
- nezadostna usposobljenost za delo (izobrazba, izkušnje, možnost dodatnega izobraževanja).

Glavni povzročitelji stresa na delovnem mestu (gl. tab. 1)

Med stresorje na delovnem mestu sodijo tudi:

- časovni pritiski in (pre)hiter tempo dela, z neodložljivimi temini,
- slaba organizacija dela, pomanjkanje informacij, nepoznavanje svoje vloge in odgovornosti na delovnem mestu,
- nezmožnost organizirati svoje delo ali vplivati na spremembo dela,

Tabela 1

DELO	<ul style="list-style-type: none"> • zahtevnost dela • hitrost, spremenljivost, pomembnost dela • samostojnost pri delu • delo v izmeni, trajanje dela • fizično okolje (hrup, kvaliteta zraka: temperatura, prah...) • izolacija na delovnem mestu (delo v skupini, sam)
VLOGA ORGANIZACIJE DELA	<ul style="list-style-type: none"> • stopnja odgovornosti (odgovornost za druge) • konflikti vlog (konfliktne zahteve dela, številni nadzorniki, vodstvo) • nejasnost vlog (nejasnost pri delitvi odgovornosti, pri pričakovanjih)
MOŽNOST NAPREDOVANJA	<ul style="list-style-type: none"> • nazadovanje, napredovanje • zagotovljeno delo (strah pred odpustom zaradi ekonomskih razlogov ali pomanjkanja dela) • možnost napredovanja • celostno zadovoljstvo pri delu
ODNOSI PRI DELU	<ul style="list-style-type: none"> • z nadzorniki, nadrejenimi • s sodelavci • s podrejenimi • nasilne grožnje, nadlegovanje...
ORGANIZACIJSKA STRUKTURA, VZDUŠJE PRI DELU	<ul style="list-style-type: none"> • sodelovanje pri odločitvah • način vodenja • način sporazumevanja

- fizične obremenitve in prostorska omejenost,
- nočno delo, delo s strankami in izolirano delo brez sodelovanja sodelavcev in nadrejenih,
- napake in spodrslijaji niso dovoljeni in so kaznovani, tvorijo pritisk nad delavci itd.

Delovni stres je definiran kot emocionalno stanje, ki je rezultat razlike med zahtevami in sposobnostmi posameznika za prenašanje stresa. Stresna situacija lahko postane negativna izkušnja z emocionalnega vidika, ki se lahko poveže z neprijetnimi stanji anksioznosti, napetosti, depresije itd. Osnovna predpostavka je, da stopnja prilagojenosti na okolje oziroma skladnost med zahtevami okolja in karakteristikami posameznika neposredno vpliva na raven zadovoljstva in učinke pri delu. V tem primeru pod okoljem razumemo tako družbeno kot fizično okolje.

Stres pri delu je mogoče opisati z več dejavniki:

- **delovni položaj** je med najpomembnejšimi povzročitelji stresa pri delu. Neredko je povezan s prenasajenostjo z delom, ki je opazna pri tekočih trakovih in nekaterih delih s stroji. Posebej izpostavljena so vodilna delovna mesta – menedžerji, pogosto delajo dlje, veliko telefonirajo, sprejemajo številne

obiske in sodelujejo na številnih sestankih. Navadno tudi nadpovprečno kadijo in pijejo (alkohol), kar ima za posledico tudi veliko incidenco koronarnih bolezni. Preobremenjenost in/ali prenasajenost z delovnimi nalogami vpliva na krvni tlak in količino holesterola v krvi,

- **pomanjkanje kontrole** (dela, ki ne dopuščajo avtonomije, svobodnega odločanja in časovne razporeditve ter soodločanja (nizka stopnja kontrole), imajo pogosto za posledico povišan krvni tlak in so dejavnik tveganja za bolezni srca in ožilja. Nove tehnologije pa žal zahtevajo ogromno tovrstnih opravil,
- **ponavljajoča se opravila** (zanje je značilna tako prenasajenost kot pomanjkanje kontrole. Z avtomatizacijo je tega dela precej manj, še zmeraj pa ga najdemo ponekod (v industrijah z manj razvito sodobno tehnologijo) in je stresogeno),
- **odgovornost za druge** (dokazano je slabše zdravstveno stanje menedžerjev v primerjavi z drugimi visoko usposobljenimi strokovnjaki, katerih delo ne vključuje toliko odgovornosti za druge. Ta je pomembno povezana s kajenjem, povišanim krvnim tlakom in visoko stopnjo holesterola v krvi. Prinaša mnoge dodatne napetosti, skrbi in včasih tudi težavne medosebne odnose. Občutek odgovornosti za

druge lahko zavira uspešno obvladovanje stresa in odločanje);

- **konfliktnost vlog** (pojavi se, kadar se oseba znajde v primežu različnih pritiskov nadrejenih in podrejenih, sodelavcev in strank. Takšno stanje povzroča povišanje krvnega tlaka ter potrjeno vpliva na število pritožb o somatskih tegobah),
- **nevarnost** (nekateri poklici (npr. vojaški, policijski, gasilski) so lahko zelo nevarni. Percepirana nevarnost vpliva na povišanje adrenalina, srčni utrip in krvni tlak. Če je takšno stanje dolgotrajno, lahko pride do bolezni. Seveda se ljudje z nekakšno samo-selekcijo odločajo za »nevarne« poklice. Izbirajo jih tisti, ki sta jim nevarnost in napetost ljubi, bojazen pa tuja. Vsekakor pa je podaljšana izpostavljenost nevarnosti (recimo med vojno) škodljiva (vojne nevrose in podobno),
- **stresorji okolja** (vročina, onesnaženost zraka, hrup, prah in podobno, so v nekaterih primerih in delovnih razmerah izrazito patogeni dejavniki in povzročajo mnoge, tudi težje bolezni).

Stres pomeni delovanje zunanjih ali notranjih dejavnikov, ki rušijo naravno ravnotežje organizma, tako da se javljajo reakcije prilagajanja, spremljane z različnimi fizičnimi in psihološkimi spremembami, ki lahko privedejo celo do bolezni.

Veliko je dejavnikov in njihovih kombinacij, ki so lahko izvor psihičnega stresa v delovnem okolju:

- odgovornost za varnost ljudi pri običajnem upravljanju strojev, naprav in tehničnih sistemov (upravljanje vozil, delo z nevarnimi snovmi, eksplozivi...),
- odgovornost za druge ljudi in odločanje o njihovem položaju, razvoju, zdravju, materialni varnosti ipd. (menedžerji, upravniki, nadzorniki...),
- odgovornost za materialne vrednote (delo s skupno opremo, zahtevnejšimi napravami, večjimi vrednostmi...),
- izolirana, osamljena delovna mesta brez stika z drugimi in možnost pomoči drugih pri ogroženosti (nočni čuvaji...),
- utrujajoči oz. oteženi stiki z drugimi (dogovarjanje in pregovarjanje o zahtevnih vprašanjih, reševanju problemov, ki vplivajo na zdravje in emocionalno življenje drugih – delo s pacienti, učenci, strankami...),
- ponavljajoča se in monotona dela, kjer se naloge ali operacije ponavljajo

- vplajo v razmaku, krajšem od dveh minut (tekoči trakovi, pakiranje, sortiranje, zbiranje, prebiranje...),
- vsiljen ritem dela (ritem dela narekuje stroj, kontinuirani proizvodni proces, ki ga ni mogoče prekinjati, delo s skupinsko normo...),
- omejevanje svobode in iniciative pri delu (dela, ki se izvajajo vedno po predpisu in strogem vrstnem redu: knjigovodstvo, vzdrževanje letal točno po ček listi...),
- zahteva za razlikovanje detajlov in s skoncentriranim opazovanjem (kontrola kvalitete proizvodov, odčitavanje informacij z ekrana, spremljanje dela stroja ter hitra reakcija ob opozorilnem signalu...),
- hitrost pri delu (simultano delo na več strojih, delo v strežbi – prodajalci, delavci za okenci, ki strežejo več ljudem naenkrat oz. opravljajo več delovnih nalog vzporedno...),
- kompleksno odločanje in reševanje problemov, posebno če je delo vezano na časovne roke, druge ljudi, pomanjkanje informacij, nasprotujočih informacij oz. proučevanje alternativnih ali analiza več dejavnikov...),
- drugi dejavniki, ki so povezani z drugimi izvori psihičnega stresa: ekstremno izraženi higienski dejavniki: hrup, prah, kemikalije, mikroklima), organizacijski dejavniki: delo v izmenah, nočno delo, nedoločen delovni čas), neustrezna delovna oprema in osebna varovalna oprema, možnost nastanka kritičnih dogodkov in izrednih situacij in posebni dejavniki medosebnih odnosov. Pomembne so tudi hitre spremembe in inovacije na delu, še posebej, če se zahteva novo učenje in sprememba delovnih navad.

Simptome stresa na delovnem mestu lahko delimo na organizacijske in individualne. K prvim štejemo organizacijske značilnosti in pogoje, zahteve dela in značilnosti vlog. Obremenitve na delovnem mestu so lahko ekološke, fiziološke, psihološke, lahko pa izhajajo tudi iz načina dela in psihosocialnih zahtev. Med fiziološke obremenitve štejemo položaj telesa pri delu, telesno dejavnost, težo dinamičnega mišičnega dela, senzorne in toplotne obremenitve. Med psihološke obremenitve spadajo intelektualne, psihosenzorne, psihomotorne in emocionalne obremenitve. Fiziološke obremenitve, kot so hrup, svetloba, vročina itd., lahko povzročijo stres ali pa povečajo

občutljivost posameznika za določene stresorje.

Prvi dejavnik profesionalnega stresa, ki izvira iz delovne organizacije, je količina dela. Vodilni delavci preživljajo več časa na delovnem mestu kot zaposleni na nižjih ravneh. Poleg tega si delo nosijo domov. Še posebej so obremenjeni tisti, ki imajo dve službi (tudi ženske, ki opravljajo drugi, nič manj zahtevni poklic še v domačem gospodinjstvu). Preobloženost z delom lahko nastane kot posledica odpuščanja: podjetje iz ekonomskih razlogov odpušča delavce, njihove naloge pa preloži na tiste, ki so ostali. Vzrok preobloženosti z delom sta tudi slaba delitev dela in slaba organizacija časa.

Drugi dejavnik profesionalnega stresa je zahtevnost dela. Ugotovili so, da zahtevnost delovnih opravil povišuje raven holesterola in tveganje za ishemično bolezen srca. Prezahtevno delo lahko pripomore k višjemu krvnemu tlaku, napetosti, zadregi in samospoštovanju.

Zaposlitveni stres lahko nastane zaradi nejasno opredeljenih delovnih zahtev. Posledice nejasne opredeljenosti delovnih zahtev so zmanjšanje zadovoljstva z delom, samozaupanja in samospoštovanja, splošno nezadovoljstvo z življenjem in občutek, da je vse zaman. Vse navedeno lahko vodi do depresije, nizke motivacije, namena, da prenehamo delati, povečanega krvnega tlaka...

K nastanku zaposlitvenega stresa lahko pripomore tudi konflikt delavca z njegovo delovno vlogo. Konflikt lahko nastane zaradi različnih vzrokov: sprememba delovne naloge; različni skupini nadrejenih zahtevata od delavca različne usluge; delavec dela nekaj, česar noče ali misli, da to ni del njegovih delovnih dolžnosti. Posledice konflikta z delovno nalogo so lahko znižanje zadovoljstva z delom (še posebej, če prihajajo konfliktna delovna zahteva najvišjih vodilnih delavcev).

Na delu, ki zahteva udejstvovanje na različnih oddelkih delovne organizacije ali izven nje, je zaposlitveni stres pogost. Delavci, ki so predstavniki svojega oddelka znotraj delovne organizacije, ali tisti, ki jo predstavljajo na tržišču, so pod pritiskom tako svojega oddelka ali organizacije kot zahtev celotne organizacije ali tržišča.

Odgovornost do ljudi je pomemben dejavnik profesionalnega stresa. Povečuje stres, kadar mora delavec veliko časa preživeti v interakciji z drugimi,

biti prisoten na veliko sestankih, hkrati pa mora svoje lastno delo dokončati do predvidenih rokov.

Ponavljajoče se delo obsega aktivnosti, ki se ponavljajo v enakem vrstnem redu brez načrtovanih prekinitev z drugimi aktivnostmi oziroma delovnimi nalogami. Viri nezadovoljstva, ki vodijo do zaposlitvenega stresa, so pomanjkanje nadzora nad delovno nalogo in malo samostojnosti, odgovornosti in sodelovanja pri odločitvah nadrejenih. Delavci na ponavljajočih se delih so pogosto anksiozni in pod stresom, kljub temu da ne izražajo nezadovoljstva nad delom.

Najbolj so z delom zadovoljni delavci, ki imajo zahtevne delovne naloge in veliko možnosti odločanja o lastnem delu. Velik nadzor nad lastnim delom in možnost demokratičnega sodelovanja imata pozitivne zdravstvene posledice na delavca. Oboje govori v prid temu, da sta nadzor nad lastnim delom in možnost soodločanja pomembna dejavnika zaposlitvenega stresa.

Raziskovalci ugotavljajo, da je **delo v izmenah** tretji najpomembnejši dejavnik zaposlitvenega stresa. Delo v izmenah poruši nevrofiziološke ritme telesa, kar se lahko stopnjuje do boleznih, ki so povezane s stresom. Prav tako ima delo v izmenah lahko negativne posledice na spanje in družinsko ter socialno življenje.

Pomemben stresor sodobnega časa je tudi **delo z zaslonsko opremo**. Delo z računalnikom je pogosto rutinsko in ponavljajoče; delavci ne čutijo dovolj izzivov in zanimanja, ker tako delo ne zahteva toliko sposobnosti kot ročno delo. Pri delu z računalnikom mora delavec obvladati številne spremenljivke, hkrati pa program beleži delavčevo učinkovitost, s čimer lahko delovodja delavce nadzira.

Količina stresa, ki ga delavec doživlja, je odvisna od tega, kako visoko je umeščen v delovni hierarhiji. Nižji in srednji menedžerji kažejo več znakov čustvenega in fizičnega slabega počutja kot vodilni. Vir profesionalnega stresa je občutek, da morajo za vodilno delovno mesto žrtvovati del prostega in časa, namenjenega družini. Za srednje menedžerje so stresne obremenitve povezane z osebjem in novimi delovnimi tehnologijami in postopki, ki jih morajo uvesti. Vir nezadovoljstva je občutek, da ne morejo napredovati znotraj delovne organizacije in je novih delovnih možnosti malo, pa še pri tistih, ki so, velja velika tekmovalnost. Sprejeti mo-

rajo celo več pomembnih odločitev kot vodilni, ki odgovornost zanje pogosto delijo na posvetih in sestankih.

Hiter tehnološki razvoj v drugi polovici 20. stoletja je privedel do velikih sprememb v načinu dela in proizvodnje. Delovna populacija je postavljena pred vse večje zahteve, kar je povezano z učenjem in osvajanjem novih delovnih veščin ter vse večjim pritiskom za čim hitrejšo proizvodnjo velike količine po kvaliteti in ceni konkurenčnih proizvodov. Spremembe v življenjskem in delovnem okolju se pojavljajo veliko hitreje, kot jim je človek sposoben slediti. Vsaka sprememba zahteva prilagajanje, če pa je le-to oteženo ali onemogočeno, spremembe povzročajo stres. Prišlo je do številnih organizacijskih sprememb: zmanjševanja števila zaposlenih, združevanja podjetij, dela za določen čas, strahu zaradi izgube delovnega mesta, daljših ali krajših obdobj brez zaposlitve, frustrirajočega iskanja novega delovnega mesta tistih, ki so ga izgubili, in občutka krivde tistih, ki so ga obdržali...).

Prav tako pomembne so funkcionalne spremembe: premeščanje delavcev na druga dela in naloge v istem podjetju oz. njihovo angažiranje na raznovrstnih delih, degradacija na lestvici del v primerjavi s prejšnjimi...Prišlo je do številnih finančnih sprememb: plačilo po subjektivni oceni delodajalca, ki je neodvisna od učinka, kvalitete dela, pa tudi nizke, negotove, neredne plače...Organizacija ritma dela prav tako lahko pripomore k poklicnemu stresu: sprememba delovnega časa, delo v izmenah, podaljšan delavnik, delo v skrajšanem delovnem času... K psihosocialnim dejavnikom sodi tudi neenakost in nekoristen odnos na delu, stil upravljanja, ki je zasnovan na popolnem izključevanju delavcev iz procesa odločanja, pomanjkanje komunikacije in slabe organizacije dela, napetih medosebnih odnosov tako med upravo in zaposlenimi, kot med samimi zaposlenimi.

Najbolj ogroženi so tisti, ki imajo zahtevno delo, pa nobenega vpliva na delovne obremenitve, ravno tako tudi tisti, ki nimajo dovolj dela in oni, ki so frustrirani, ker niso napredovali. Kadar je visoka zahtevnost dela zastavljena na nizki stopnji avtonomije, se napetost kopiči, kar lahko po določenem času okvari zdravje. Po drugi strani pa visoka zahtevnost dela, povezana z visoko stopnjo avtonomije in z zmožnostjo obvladovanja izzivov, aktivira

posameznika, da se izpopolnjuje, kar ima neredko za posledico pridobitev višjih kvalifikacij. Preobilica dela je pogosti vzrok stresa, velikokrat zlasti zaradi nestvarnih rokov. Škodljivo je lahko tudi delo, ki ni spodbujajoče. Ljudje, ki jih delo ne zadovoljuje ali se celo soočajo z dejstvom, da so odvečni, pogosto občutijo stres. Stres porajajo tudi medsebojni problemi, konflikti, sovražnost, nespোরazumi...

4. DEJAVNIKI ZA OBVLADOVANJE STRESA

Stres je uniformni odgovor organizma na vzroke, ki ogrožajo njegovo biološko, psihološko in socialno integriteto. Stresa ne določa tisto, kar ga povzroča, ampak človekova reakcija na ta vzrok, torej stresor. Dovzetnost za stres je pomembno odvisna tudi od posameznikovih osebnostnih lastnosti in sposobnosti.

Dejavnike, ki vplivajo na obvladovanje stresa, lahko v osnovi delimo na:

- osebnostne lastnosti, kot so samospoštovanje, čustvena stabilnost, nagnjenost k depresivnosti, naučeni slogi soočanja s stresom,
- prehodne osebnostne lastnosti, kot so razpoloženja, čustvena stanja, okolje, ocena obremenjujoče situacije, možnost izpovedovanja negativnih občutij,
- situacijske in druge zunanje dejavnike, kot so socialna opora, sredstva, empatija in altruizem.

Dejavniki, ki vplivajo na obvladovanje stresa in psihičnih obremenitev:

- Osebnostne lastnosti: čustvena stabilnost (moč jaza, anksioznost), nagnjenost k depresivnosti in naučena nemoč, občutje nadzora in kompetentnost, naučeni slogi soočanja s stresom in obrambnega reagiranja, empatija, zmožnost vživljanja in sočustvovanja, altruizem, pripravljenost pomagati, značilnosti medosebnega obnašanja (odprtost, zaupanje, zmožnost poiskati podporo pri drugih, spretnost v medsebojnih odnosih), sposobnost, znanje, veščine, zdravstveno stanje...
- Prehodne osebnostne značilnosti: razpoloženje, čustvena stanja, vloge, možnost "izpraznitve" in izpovedovanja negativnih občutij,

ocene in presoje obremenjujoče situacije (kot izziv, grožnja, škoda ali izguba),

razlage in atribucije obremenjujoče situacije (inter- in eksternalne, globalne ali specifične, univerzalne ali individualne),

- Situacijski in drugi zunanji dejavniki: socialna opora (s strani družine, prijateljev, znancev, institucij), sredstva, rezerve (materialne možnosti), stopnja empatije in altruizma pri drugih osebah...

5. REAKCIJE NA STRES

Izpostavljenost stresu se kaže na različne načine, posledice pa so vidne na telesnem in duševnem zdravju:

- Telesni znaki:
 - spremembe v apetitu,
 - spremembe v telesni teži,
 - pogosti glavoboli,
 - vrtoglavica,
 - nespečnost,
 - pogosti prehladi,
 - napetost in bolečine v mišicah,
 - prebavne motnje,
 - razbijanje srca,
 - kronična utrujenost,
 - alergije,
 - povečano uživanje alkohola in pomirjeval ter več kajenja...
- Duševni znaki:
 - tesnoba, nemir, napetost,
 - potrlost, nemoč, obup,
 - nagle spremembe razpoloženja,
 - razdražljivost, napadalnost,
 - nočne more,
 - pogost jok,
 - depresije,
 - zaskrbljenost,
 - nezadovoljstvo, pretirana občutljivost,
 - pomanjkanje samospoštovanja,
 - občutek praznosti,
 - dvomi, izguba perspektive,
 - apatičnost,
 - negativizem,
 - pozabljenost, zmedenost...
- Znaki, ki se kažejo v medosebnih odnosih:
 - netolerantnost,
 - nezaupanje,
 - zmanjšani kontakti s prijatelji,
 - izolacija,
 - skrivanje,
 - težave v komunikaciji,
 - zmanjšana potreba po spolnosti...
- Znaki, ki se kažejo pri delu:
 - občutek preobremenjenosti, utrujenosti,

- neučinkovitost, neuspešnost,
- nedokončane naloge, lotevanje vedno novih nalog,
- izguba perspektive,
- težave s koncentracijo in pozornostjo,
- pomanjkanje novih idej,
- odpor do dela...

Patogene reakcije na stres se kažejo kot *fiziološke, emocionalne in kognitivne reakcije in spremembe obnašanja*. Prve so reakcije endokrinega, živčnega in imunološkega sistema. Predhodniki bolezenskih reakcij so kardiovaskularne, gastrointestinalne, genitourinarne, respiratorne in druge. Subjektivne težave se kažejo lahko kot glavoboli, tremor ali nervozni nehotni zgbiki, izsušena sluznica grla in ust, krči in bolečine v mišicah in prsih, povišan krvni tlak, astmatični napadi, ulkusne spremembe vzdolž prebavne sluznice, bolečine v trebuhu in driske, pogostejše uriniranje, motnje menstrualnega ciklusa, povečanje prostate. *Emocionalne spremembe in motnje obnašanja* se v začetku kažejo kot generalizirane anksiozne motnje (če so vezane na delovno aktivnost in če se pretirana anksioznost in zaskrbljenost javljata večino dni v šestih mesecih). Pride lahko do stalne apatije, žalosti, nesposobnosti sodelovanja v aktivnostih, ki vodijo do zadovoljstva, tesnoba, občutek nemira, agitacija, izguba občutka varnosti, samozaupanja, občutek manjše vrednosti, razdražljivost, občutek preobremenjenosti, motnje koncentracije... Psihične težave lahko prerastejo v trajne anksiozne motnje, hipohondrijo in panične napade, pri katerih ima prizadeti pospešeno bitje srca, pritisk v prsih, slabost, vlažne dlani, suhost v žrelu in ustih in občutek dezorientacije. Spremembe vedenja, ki nastanejo lahko v sklopu stresa, so nezmožnost prilagajanja, pretirano podarjanje lastnih aktivnosti, čezmerno delo, zanikanje simptomov, sumničavost, izmikavanje sodelavcem, zapiranje vase, izmikavanje delu, odklanjanje odgovornosti, zanemarjanje dolžnosti, zamujanje na delo oz. predčasno zapuščanje dela... Nekateri kažejo

pretirano skrb za lastno zdravje in so pogosto v bolniškem staležu (beg v bolezen), drugi spet grede v drugo skrajnost (zanemarjanje lastnega zdravja in skrbi zanj, za osebni izgled, higieno, lahko se razvijejo oblike odvisnosti od alkohola, drog ali zdravil, iger na srečo... Lahko pride do težav v zakonu zaradi dolgov, kraj, prometnih prekrškov, agresivnosti, izpadov besa, fizične destrukcije vse do samomora. Kognitivne reakcije se kažejo kot motnje opažanja, koncentracije, spomina, zmanjšana sposobnost učenja, težave pri odločanju, zmanjšanju kreativnosti...

6. ZMANJŠEVANJE STRESA

Osnova za reševanje težav s stresom je, da poznamo vire, ki vodijo k stresnim situacijam. Pomembni so predvsem ukrepi:

- bodite si na jasnem glede svojih zmoglosti (pomeni, da ne vozite z največjo hitrostjo, pač pa primerno svoji zmogljivosti),
- mislite pozitivno, ne negativno (vedno je pot, ki vodi naprej, le najti jo je treba),
- naučite se sprostiti (v mirnem kotičku, izbrišemo vse motnje, ki se pojavljajo v zavesti...),
- odpočijte si od časa do časa (ne mislimo na nič), še posebej, če ste zasvojeni z delom,
- kontrolirajte poživila (delujejo le začasno).

Bolje bomo obvladali stres, če si bomo na jasnem, kaj lahko spremenimo. Ne predajamo se popolnoma, ne postajamo pasivni do tistega, česar trenutno ne moremo spremeniti.

Stres lahko obvladamo z oblikovanjem svojih stališč in vedenja. Lahko se naučimo, da rešujemo konfliktne situacije z dogovarjanjem in s prilagajanjem ter s kompromisi, namesto da si nakopljemo težave, če bi za vsako ceno uporabljali prevladovanje. Ali da zanikamo konfliktne situacije.

Pomemben način obvladovanja stresnih situacij je še:

- umik (enostaven umik iz stresnih razmer: umik iz skupine, spremem-

ba dela, gre k drugemu nadrejene-mu...),

- načrtovanje delovnih ciljev (realno opredeljevanje ciljev, ki so dosegljivi in ne pripeljejo k neprestanim prepirom, kaj je narejeno in kaj ni),
- razumevanje za osebne probleme (razumevanje za probleme in morebitna pomoč pri reševanju veliko pomenita tistemu, ki je v težavah).

7. LITERATURA

1. Čabarkapa M. Psihološki aspekti stresa. Vidaković A. Medicina rada. KCS- Institut za medicino rada i radiološku zaščito, Udruženje medicine rada Jugoslavije, Beograd 1996
2. Pavičević L., Bobić J. Stres na radu. Šarić M., Žuškin E. Medicina rada i okoliša. Medicinska naklada, Zagreb, 2002
3. Trstenjak A. Psihologija dela in organizacije, Dopisna delavska univerza Univerzum, Ljubljana, 1979
4. Tyrer P. Kako živeti s stresom, Mladinska knjiga, Ljubljana, 1987
5. Maslach C., Leiter M.P. Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Educy, Ljubljana, 2002
6. Powel T. Kako premagamo stres, Mladinska knjiga, Ljubljana, 1999
7. Battison T. Premagajmo stres, DZS, Ljubljana, 1999
8. Newhouse P. Življenje brez stresa. Mladinska knjiga, Ljubljana, 2000
9. Sutherland V.J., Cooper C. L. Strategic stress management. Houndmills: Macmillan press, 2000
10. Musek J., Pečjak V. Psihologija, Educy, Ljubljana, 2001
11. Looker T., Gregson O. Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu, Cankarjeva založba, Ljubljana, 1993
12. Rotar Pavlič D. Družina in stres. Družinska medicina. Združenje zdravnikov družinske medicine SZD, Ljubljana 2002
13. Selič P. Psihologija bolezni našega časa. Znanstveno in publicistično središče, Ljubljana, 1999