

Ubrzane i intenzivne promjene suvremenog društva utječu na promjenu zahtjeva poslodavaca prema zaposlenicima. Sve manje trebaju mišići, a sve više se traži kreativnost i motiviranost. Rad u takvom društvu postavlja mentalne i emocionalne zahtjeve koje mogu razviti stanje stresa.

Upravljanje stresom

— Piše: Andreja Marcetić

KLJUČ POSLOVNOG USPJEHA

Za razliku od naših predaka, čiji je stres bio prije svega tjelesne prirode, stres 21. stoljeća je uglavnom mentalni i emocionalni.

Stres stvara pretpostavke za različita oboljenja, uništava mentalno zdravlje i skraćuje život. WHO je još prije desetak godina proglasila stres na radnom mjestu svjetskom epidemijom.

Istraživanja provedena u SAD-u tijekom 90-tih, pokazuju da 29%–40% zaposlenih svoj posao označava stresnim ili vrlo stresnim. U europskim zemljama svaki treći zaposlenik izjavljuje kako mu posao izaziva stres i kako mu to značajno negativno utječe na zdravlje.

POSLEDICE STRESA

Posljedica stresa na poslu je 50–60% svih izgubljenih radnih dana, ali i oko 5 mil. nesreća na poslu, što predstavlja u gospodarskom pogledu gubitak najmanje 20 milijardi eura godišnje. Nemoguće je brojčano pokazati izravnu vezu između stresa na poslu i obolijevanja od raka i drugih bolesti.

No u literaturi se često navode istraživanja koja su pokazala kako stres inhibira rad imunološkog sustava, što pridonosi razvoju bolesti. Pored toga, stres može posredno dovesti do bolesti mijenjanjem ponašanja važnih za zdravlje (spavanje, konzumiranje hrane, konzumiranje lijekova za smirenja, duhana, alkohola i sl.).

ŠTO JE STRES

Stres (engl. *stress*) doslovce znači udarac. Okolnosti koje izazivaju stres nazivaju se i stresori (“udarači”). Stres je unutarnje, subjektivno, odnosno intrapsihičko stanje koje predstavlja reakciju organizma na stresor, odnosno stresni događaj. Kad se “stres nagomila”, čovjek se razbolijeva: može se osjećati kronično umorno ili iscrpljeno; može patiti od nesаницe ili prevelike potrebe za snom; može izgubiti tek, spolnu želju i sposobnost uživanja u životu; može ga dohvatiti depresija, anksioznost, napadi plača i panike, opsjednutost, fobije i sl.

VRSTE STRESA

Možemo govoriti o dvije kategorije stanja stresa, stanju akutnog i stanju kroničnog stresa. Za stanje akutnog stresa karakterističan je doživljaj emocionalne patnje. Osoba je svjesna svog stanja i sve se to negativno odražava na kvalitetu njenog života, odnose s ljudima i san, te dovodi do intenziviranja stanja stresa. Ako se osoba na vrijeme ne oslobodi tog stanja, ono se razvija u stanje kroničnog stresa. Za stanje kroničnog stresa karakteristično je odsustvo doživljaja emocionalne patnje, što je osnovna razlika između ova dva stanja. Osoba se u sve većoj mjeri emocionalno distancira od drugih ljudi te sve teže pronalazi zadovoljstvo u svakodnevnim aktivnostima, fokusirajući se na ciljeve u budućnosti. Osoba u stanju kroničnog stresa prepoznaje se prije svega po tome što kom-

pulzivno radi; stalno mora biti aktivna i ne može se opustiti – eventualno uz upotrebu alkohola, droga, tableta za smirenje ili kroz “mehanički” seks (Kraut & Walld, 2003), ali vremenom razvija toleranciju na sve to. Osim toga prisutni su i drugi simptomi koji takvo stanje konačno dovodi do fizičkog kolapsa.

IZVORI STRESA NA RADNOM MJESTU

Uzroci stresa podrazumijevaju promjene, unutarne ili vanjske prepreke koje ugrožavaju ostvarenje osobnih ciljeva i vrijednosti. Mogu proizlaziti iz fizičkog okruženja (neadekvatna rasvjeta, buka, temperatura ili zagađeni zrak) ili individualnih stresora koji mogu biti izazvani sukobom u radnoj okolini. To može biti nejasnoća uloge – prava i obveze; opterećenost radnim zadacima i nedovoljna osposobljenost za njihovo obavljanje; odgovornost za ljude; nedostatak adekvatnog napredovanja – zbog vrste obrazovanja, nadređenog/ih osoba te na kraju, ništa manje važnog, prebrzog napredovanja.

Upravljanje stresom podrazumijeva učenje i stjecanje vještina prepoznavanja stanja stresa i upravljanja vlastitim životom usprkos stresorima s kojim se neprekidno susrećemo.

Osim toga postoje i međuljudski stresori, uvjetovani lošim odnosima s kolegama, nadređenima ili podređenima kao i organizacijski stresori (često ili pak premalo sudjelovanje u poslovnim zadacima i donošenju odluka, autoritarno rukovođenje i sl.) te nesigurnost zaposlenja, gdje je gubitak posla sigurno najveći stresor, zatim nezaposlenost kao i tzv. podzaposlenost, tj. samo povremeni rad.

BURNOUT SINDROM

Ukoliko ste konstantno depresivni, iritirani, umorni ili ste izgubili entuzijazam i ljubav prema poslu koji radite, moguće je da ono što vas muči nije više samo običan stres, nego stanje koje su stručnjaci nazvali *burnout* sindrom.

Burnout ili sindrom izgaranja označava rastuće nezadovoljstvo vlastitim radnim mjestom i okruženjem, poslovnom ili obiteljskom ulogom ili ozračjem u neposrednoj okolini.

Uzrokuje ga dugotrajna izloženost jakim stresovima, najčešće u situaciji velikih očekivanja koja nam nameće posao, drugi ljudi ili mi sami; kada sve to dovodi do osjećaja da gubimo kontrolu nad vlastitim životom.

Istraživanja (Waters, 2000) u Velikoj Britaniji pokazuju drastičan porast uzimanja bolovanja koje uzrokuje depresija, stres povezan s poslom i *burnoutom*. U najrizičnijoj skupini su profesije koje se moraju nositi ne samo sa svojim, već i s tuđim stresom i emocionalnim potrebama za pomaganjem – zdravstveni i socijalni radnici, nastavnici, svećenici, djelatnici humanitarnih organizacija, menadžeri i sl.

UPRAVLJANJE STRESOM (STRESS MANAGEMENT)

Upravljanje stresom podrazumijeva učenje i stjecanje vještina prepoznavanja stanja stresa i upravljanja vlastitim životom usprkos stresorima s kojim se neprekidno susrećemo. Djelotvorno suočavanje sa stresom podrazumijeva donošenje odluke o promijeni vlastitog ponašanja. Potrebno je poznavati osobine stresora i mogućnost kontrole nad situacijom. Poznata su tri klasična načina suočavanja sa stresom:

- Prvi uključuje promjenu situacije, uklanjanje izvora stresa. Osjećamo li nekompetentnost u poslu možemo se dodatno stručno usavršavati.
- Drugi način sučeljavanja je povlačenje pred stresorom, tj. izbjegavanje stresne situacije. Uklonit ćemo se iz kritične situacije, privremeno odustati od svojih zamisli, prepustit ćemo dio posla drugima, odredit ćemo svoje granice i jasno reći “ne”.
- Treća metoda je prihvaćanje stresne situacije. U nju je uključeno preventivno djelovanje na podizanju psihofizičke otpornosti.

UMJESTO ZAKLJUČKA

Brzi tempo života, međuljudski odnosi, dugotrajno obrazovanje, poslovna kompeticija, borba za moć, društveni status ili golu egzistenciju kontinuirani su izvor stresnih događaja. Kako je stres psihički, ali i fizički poremećaj, važno je na vrijeme prepoznati njegovo nastajanje prije nego zaprijeti zdravlju i svakodnevnim društvenim ulogama. Iako često ne možete utjecati na uzroke stresa, možete utjecati na to kako ćete se suočiti sa stresom. Usvojite zdrave stilove života, metode i tehnike učinkovitog upravljanja vremenom i ciljevima i, što je najvažnije, ne zaboravite zadržati osjećaj za humor u potencijalno stresnim situacijama. Naučite živjeti s problemima i nadilaziti ih, to je ono što nam pomaže da rastemo i razvijamo se. I, (za ljubitelje crnog humora) *Čemu nervirašnje? Iz života nitko ionako nikad nije izvukao živu glavu!* (E. Hrستی) □