

PSIHOSOCIJALNI RIZICI NA RADU – MENTALNO ZDRAVLJE RADNIKA

MR. SENITA MALKIĆ-KARAMUJA, PSIHOLOG

- ▶ Stres na radu posljedica je lošeg psihosocijalnog okruženja u kojem se rad odvija, odnosno javlja se zbog izloženosti radnika negativnim psihološkim, socijalnim i fizikalnim utjecajima u radnoj okolini, tj. psihosocijalnim rizicima.
- ▶ Stres na radu rezultat je interakcije radnika i njegovog radnog okruženja. Proizlazi iz neravnoteže zahtjeva posla i uvjeta rada te znanja, vještina, fizičkih i psihičkih karakteristika radnika. Ukoliko zahtjevi koje posao stavlja na radnika nadilaze njegove kapacitete i sposobnosti aktivnog suočavanja, radnik će doživjeti subjektivan osjećaj stresa.
- ▶ Blago povišene razine stresa (eustres, pozitivni stres) mogu povoljno djelovati na radnika jer će usmjeravati njegovu pažnju, povećavati motivaciju i spremnost na suočavanje sa izazovima. Međutim, ukoliko je radnik dugotrajno izložen povišenim razinama stresa, javit će se osjećaj preopterećenosti, umora, iscrpljenosti, popraćen brojnim negativnim posljedicama.

KAKO REAGUJEMO NA STRES?

- ▶ Faza alarma, šoka - počinje od trenutka djelovanja stimulusa za koji organizam nije pripremljen;
- ▶ Faza otpora - dugotrajni stres prolazi fazu uzbune, tijelo se adaptira na nove uslove;
- ▶ Faza iscrpljenja - prethodno pokrenuti adaptivni mehanizmi ne pomažu rješenju situacije

VRSTE STRESA

- ▶ EUSTRESS - podstiče na akciju koja je prilika za realizovanje ličnih kapaciteta. Motiviše na lični rast i razvoj kroz napor da se ostvare pojedini ciljevi.
- ▶ DISTRES - ukoliko dugo traje, predstavlja *hronični stres*, ili ukoliko je kraćeg trajanja i snažnijeg inteziteta, onda je reč o *akutnom stresu*. U oba slučaja osoba trpi psihičku patnju i bol, što za posledicu može imati narušavanje zdravlja u vidu nastanka neke od psihosomatskih bolesti.
- ▶ AKUTNI STRES - najčešće se doživljava u okolnostima kada se osoba suoči sa nekim gubitkom, porodičnim problemom, kratkim rokom za ispunjavanje nekog zadatka, neuspehom ili konfliktom
- ▶ **HRONIČNI STRES** - odnosi se na dugotrajno doživljavanje stresa u svakodnevnom životu neke osobe, može da traje mesecima ili godinama.

SAGORIJEVANJE NA POSLU - „BURN OUT SINDROM“



SAGORIJEVANJE NA POSLU je stanje psihičke, fizičke ili psihofizičke iscrpljenosti uzrokovane pretjeranim ili prolongiranim stresom.

FAZE U RAZVOJU SINDROMA SAGORIJEVANJA:

➤ FAZA I:

- ❑ početni entuzijazam i posvećenost profesiji,
- ❑ velika energija, planovi,
- ❑ pozitivan stav „sve je moguće realizirati”

➤ FAZA II:

- ❑ svjesnost da su neka očekivanja nerealna,
- ❑ potrebe nisu zadovoljene,
- ❑ rekognicija je slabija,
- ❑ pojava razočarenja,
- ❑ teškoće u odnosima, ranjivost

➤ **FAZA III:**

- ❑ Osoba počinje da osjeća hronično nezadovoljstvo, ljutnju,
- ❑ Razdoblje emocionalnog povlačenja i izolacije (besmisao posla, tjelesno iscrpljivanje)

➤ **FAZA IV:**

- ❑ Pesimističan pogled na realnost,
- ❑ Fizičke i mentalne smetnje,
- ❑ Život i rad se čine beznadežnim,
- ❑ Gubitak motivacije,
- ❑ Povrede su učestalije



FAKTORI KOJI DOVODE DO SINDROMA SAGORIJEVANJA

- ▶ FAKTORI VEZANI ZA USLOVE RADNOG MJESTA;
- ▶ FAKTORI VEZANI ZA ORGANIZACIJU RADA U RADNOJ SREDINI;
- ▶ FAKTORI VEZANI ZA ODNOS SA DRUGIMA UNUTAR ORGANIZACIJE (VERTIKALNA, HORIZONTALNA KOMUNIKACIJA);
- ▶ FAKTORI KOJI SE TIČU SAME OSOBE;

► FAKTORI VEZANI ZA USLOVE RADNOG MJESTA:

- ❑ Premal, neprikladan, zakrčen i neopremljen prostor,
- ❑ Neodgovarajući mikroklimatski uslovi (prehladno, prevruće, buka, vibracije, zagušljivost, loše osvjetljenje, vlažnost zraka)
- ❑ Pomanjkanje privatnosti i stalna izloženost kolegama i nadređenim i sl.
- ❑ Rad sa strankama,
- ❑ Rad u blizini vode,
- ❑ rad sa životinjama,

► **FAKTORI VEZANI ZA ORGANIZACIJU RADA U RADNOJ SREDINI:**

- ❑ Vremenski pritisak rokova i nedovoljno vremena za postizanje ciljeva,
- ❑ Prevelika odgovornost u odnosu na raspoložive mogućnosti rješavanja problema,
- ❑ Prevelika odgovornost bez utjecaja, bez kontrole ili moći,
- ❑ Premalo radnika u timu u odnosu na zahtjeve posla,
- ❑ Nepostojanje adekvatnog odmora tokom radnog dana,
- ❑ Nejasna organizacijska struktura, rad u smjenama,
- ❑ Nejasno definisane uloge, radni zadaci i očekivanja od radnika,
- ❑ Nejasna podjela posla, odgovornost i pojava preklapanja nadležnosti,
- ❑ Nejasno definisana pravila napredovanja, nagrađivanja, korištenja godišnjeg odmora, postojanje privilegija,
- ❑ Nepostojanje sistema za profesionalno osposobljavanje u skladu sa promjenjivim potrebama radnika,
- ❑ Nejasna pravila zamjene odsutnog radnika i preuzimanja njegovih poslova i odgovornosti i sl.
- ❑ Jednoličnost u radu,
- ❑ Opasnost da se radnika fizički ugrozi ili napadne,

► **FAKTORI VEZANI ZA ODNOS SA DRUGIMA:**

- ❑ Psihosocijalna klima organizacije i vrsta uzajamnih odnosa koji se podstiču ili onemogućavaju (npr. saradnja ili takmičenje, povjerenje ili sumnjičavost, podsticanje osjećaja stabilnosti ili neizvjesnosti)
- ❑ Način rukovođenja (npr. rigidan, bez mogućnosti iskazivanja mišljenja i davanja prijedloga ili utjecaja i sudjelovanja u odlukama),
- ❑ Manjak jasne „filozofije organizacije”, vizije i ciljeva,
- ❑ Manjak povratnih informacija o postignućima i planovima,
- ❑ Zatvorenost organizacije prema vanjskim informacijama i iskustvima,
- ❑ Nepostojanje formalnog ili stvarnog sistema profesionalne i lične podrške,
- ❑ Nepodsticanje zajedništva i pripadnosti timu,
- ❑ Mobing,

► **FAKTORI KOJI SE TIČU SAME OSOBE:**

- ❑ Nerealna očekivanja od posla i od sebe koja nadilaze radni realitet,
- ❑ Pretjerana identifikacija sa ljudima i njihovim problemima,
- ❑ Potreba za stalnom i potpunom kontrolom situacije,
- ❑ Pretjerana vezanost za posao i osjećaj da mi snosimo svu odgovornost,
- ❑ Identifikacija sa poslom u tolikoj mjeri da on postaje glavni sadržaj i smisao života,
- ❑ Ne prepuštanje posla drugima,
- ❑ Nedjelotvorno korištenje radnog vremena,
- ❑ Pomanjkanje redoslijeda radnih prioriteta,
- ❑ Osjećaj stručne nekompetentnosti,

MOBING

- ▶ Mobing označava oblik ponašanja na radnom mjestu u kojem pojedinac ili skupina osoba, tokom dužeg vremena psihički zlostavlja drugu osobu s ciljem ugrožavanja ljudskog dostojanstva, integriteta, ugleda i časti.

VRSTE MOBINGA:

- ▶ Vertikalni mobing:
 - vertikalni silazni mobing - nadređeni zlostavljaju podređene,
 - vertikalni uzlazni mobing - podređeni zlostavljaju nadređenog,
- ▶ Strateški mobing - upravljački tim fokusira se na psihičko zlostavljanje radnice/ka koji su ocijenjeni kao nepotrebnii dio radne snage,
- ▶ Horizontalni mobing - zlostavljanje od strane osoba iz radnog okruženja koje se nalaze u istoj subordinacijskoj ravni,
- ▶ Emotivni mobing - osjećanja poput zavisti, ljubomore, ljutnje, neprijateljstva i antipatije tj. kritiziranje rada, ponižavanje, uvrede, podmetanja, sprječavanje dotoka informacija na koje radnik ima pravo ili od kojih ovisi u ispunjavanju radnih obaveza

► **OBLICI MOBINGA**

- ❑ **NAPAD NA MOGUĆNOST IZRAŽAVANJA** (kritike, psovanje, vikanje, prekidanje, usmene/pismene prijetnje, omalovažavajući pogledi i sl.),
- ❑ **NAPADI NA DRUŠTVENE KONTAKTE** (izolacija, ignorisanje, šutnja i sl.),
- ❑ **NAPADI NA UGLED** (glasine, ismijavanje, optuživanje, pogrдно oslovljavanje i sl.)
- ❑ **NAPADI NA KVALITETU ŽIVOTNE I RADNE SREDINE** (efekat praznog stola/prepunog stola, dodjeljivanje besmislenih zadataka, podmetanje dokumenata i sl.),
- ❑ **NAPADI NA ZADRAVLJE** (prijetnje fizičkim nasiljem, tjelesno zlostavljanje, seksualni napadi i sl.)

REAKCIJE NA STRES

► PSIHIČKE REAKCIJE:

- kognitivne (smanjena koncentracija, poteskoće u pamćenju, zaboravljanje, otežano donošenje odluka i sl.)

- emocionalno (loše raspoloženje, nemir, nezadovoljstvo, razdražljivost, gubitak samopouzdanja, preopterećenost, anksioznost, ljutnja i sl.),

► TJELESNE REAKCIJE (glavbolja, mišićna napetost, probavne smetnje, želučane tegobe, nesvjestice, problemi sa spavanjem i sl.),

► BIHEVIORALNE/PONAŠAJNE (povlaćanje, izbjegavanje kolega, agresivna ponašanja, intenzivne reakcije, izbjegavanje posla, povećana konzumacija alkohola, cigareta i sl.)

► Anksiozno-depresivna stanja, burn-out sindrom, hronični posttraumatski stresni poremećaj, suicidalne misli i ponašanja i sl..

MJERE ZAŠTITE NA RADU

- ✓ PREVENCIJA
 - primarna prevencija,
 - sekundarna prevencija,
 - tercijarna prevencija,
- ✓ PROCJENA NAZNAKA STRESA NA RADU
- ✓ NA OSNOVU REZULTATA DJELOVATI

- ▶ *Zdravo psihosocijalno okruženje radniku pruža oslonac i podršku, snažniji osjećaj socijalne uključenosti, identiteta i statusa te priliku za profesionalni i osobni razvoj!!!*

HVALA NA PAŽNJI!!!