

STRES, IZGORELOST IN MOBBING NA DELOVNEM MESTU

71

STRESS, BURNOUT SYNDROME AND MOBBING AT THE WORKPLACE

Alenka Temeljotov Salaj, *dr. psih.*

*GEA College – Fakulteta za podjetništvo, Kidričevo nabrežje 2, 6330 Piran
alenka.temeljotov-salaj@gea-college.si*

Klavdija Snežič, *mag. ekon.*

*Snežič davčni inženiring, d. o. o., Koroška cesta 221, 2351 Kamnica
info@snezic.si*

Milka Pungartnik, *mag. ekon.*

*Orehova cesta 60d, 2000 Maribor
milka.pungartnik@gmail.com*

POVZETEK

Sodobni čas prinaša s seboj sodobne bolezni, ki nimajo več opravka z bakterijskimi ali virusnimi okužbami. Ena takih bolezni je stres in posledično izgorelost ali angl. burnout sindrom. Gre za biomedicinsko, komunikacijsko in psihosocialno neskladje, ki ga pogojuje pretirano materialno in razumsko usmerjen razvoj človeštva. V začetku devetdesetih let prejšnjega stoletja je bil pojav psihičnega nasilja razumljen predvsem kot eden od socialnih povzročiteljev stresa v organizaciji. Običajni povzročitelji stresa skoraj praviloma prizadenejo vse zaposlene v organizacijski enoti, medtem ko je za psihično nasilje značilno, da je usmerjeno le v določene posameznike, ki lahko utrpijo resne posledice za zdravje, medtem ko povzročitelji, opazovalci in nevtralni očitvidci

sploh niso prizadeti. Ker je problem stresa, mobinga in izgorelosti na delovnih mestih in v vsakdanjem življenju vse pogostejši, avtorice postavijo v ospredje številne raziskave, ki pomagajo razjasniti problematiko do te mere, da znamo v situaciji psihičnega nasilja ravnati premišljeno, da ne bi pod težo čustev sprejeli prehitre odločitve (na primer dali odpoved). Pred tem je namreč mogoče storiti še marsikaj: poiskati pomoč pri nadrejenih ali pri tistih, ki so v podjetju zadolženi za zdravje in varnost pri delu, kadrovske zadeve ali delavske pravice; obrniti se na pooblaščenega zdravnika specialista medicine dela, prometa in športa; prositi za preместitev na drugo delovno mesto; zbirati dokaze o psihičnem nasilju ali svojo izkušnjo deliti z ljudmi, ki so bili prav tako žrtve psihičnega nasilja.

KLJUČNE BESEDE: *stres, izgorelost, mobing.*

ABSTRACT

The modern era has brought with it modern ailments which have nothing to do with bacterial or viral infections. Among them are stress and the resulting "Burnout Syndrome" – a biomedical, communicational and psycho-social imbalance predicated upon an excessively materialistic and rationalistic direction of human development. In the early nineties of the previous century, psychological violence was perceived mainly as one of the social agents of stress within an organization. Traditional stressors typically affect all employees in an organization, whereas psychological violence tends to be directed at specific individuals, who may suffer serious health problems because of it, while the aggressors and neutral observers and witnesses remain unaffected. Because of the growing extent of the problems of stress, burnout and mobbing at the workplace and in everyday life, the authors of this article highlight a number of studies which help clarify the problem so that we may take prudent decisions when faced with psychological violence and avoid making hasty decisions in the heat of the moment (such as quitting). There

are a number of alternatives: seeking the help of superiors or staff members responsible for occupational health and safety, personnel matters or workers' rights; turning to health professionals specialising in occupational, traffic and sports medicine; requesting a transfer; collecting evidence of psychological violence or sharing one's experience with people who have also fallen victim to psychological violence.

KEYWORDS: *stress, burnout syndrome, mobbing.*

UVOD

Namen članka je opozoriti na aktualno problematiko poslabšanja duševnega stanja zaposlenih v času ekonomske krize predvsem z vidika doživljanja stresa, izgorelosti in mobinga na delovnem mestu. Avtorice v članku navajajo različne znanstvene raziskave s tega področja, veljavno pravno zakonodajo ter na koncu podajo še svoje razmisleke o tem, kako bi se stanje lahko izboljšalo.

Prepoznavanje in raziskovanje stresa v delovnih organizacijah se je začelo v Ameriki, ko so psihologi proučevali reakcije oseb, ki so se znašle v izjemno stresnih situacijah. Raziskave (Payne, 2002) so pokazale, da so psihične in fizične bolezni, povezane s stresom, bolj običajne med delavci na nižjih položajih, še posebno med tistimi, ki imajo malo kontrole nad svojim delom. Tako je po navedbah Evropske agencije za varnost in zdravje pri delu vsak tretji delavec izpostavljen stresu. Treven (2005) opozarja, da je več milijonov delavcev po vsej Evropi vsak dan izpostavljenih psihosocialnim tveganjem pri delu. Svetovna zdravstvena organizacija (WHO) je v letu 2003 razglasila stres za eno večjih zdravju škodljivih nevarnosti 21. stoletja. Po ocenah te organizacije naj bi vsaka 3. oseba permanentno trpela za simptomi stresa. V Evropski uniji je stres na delovnem mestu za bolečinami v hrbtenici druga najpogostejša težava, povezana z delovnim mestom, ki prizadene 28 % delavcev v EU (*Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2002*).

Gospodarstvo občuti negativno delovanje distresa (ko se posameznik ne more odzvati na stres) kot povečano odsotnost z dela, izgubo proizvodnje, zmanjšano produktivnost, izgorelost zaposlenih, nezgode na delovnem mestu, upad ustvarjalnosti in fluktuacijo z delovnih mest (Zeyer, 2004). Ker smo v času gospodarske krize, se ta kaže tudi v zmanjšanju sredstev za varnost in zdravje zaposlenih, kar bo prineslo posledice šele v prihodnosti. Države se morajo soočiti z gospodarsko krizo z vsem spoštovanjem do standardov dela, tudi povezanih z zdravjem in varnostjo pri delu. Sporočilo Mednarodne organizacije dela (ILO, 2010) v času gospodarske krize je še vedno enako kot prej – *vsi imamo pravico do varnega in zdravega delovnega okolja. Kriza ne sme biti izgovor za manj dostojno delovno okolje, ampak priložnost za promoviranje bolj varnega in zdravega delovnega okolja* (prav tam).

Slovenski raziskovalci so večkrat raziskovali vpliv delovnih pogojev na zdravje zaposlenih z vidika zdravstvenega varstva (Dodič Fikfak, 2002; Hladnik in Markočič Tadič, 2008; Černelič Bizjak, 2008; Kores, Plesničar in Plesničar, 2008; Rifel, 2006; Bilban, 2006; Dolenc, Pišot in Šimunič, 2009; Pivk in Temeljotov Salaj, 2010; Baričič in Temeljotov Salaj, 2011). Hladnik in Markočič Tadič (2008) ugotavljata, da imajo delo, delovno mesto in delovno okolje pomembne vplive na zdravje. V delovnem okolju se namreč prepletajo in v njem medsebojno delujejo okolijski, organizacijski in osebni dejavniki. Tako ima vsako delovno mesto in okolje svoja značilna tveganja, obremenitve in škodljivosti, za katera predpisi urejajo načine varovanja zdravja delavcev. Zato poudarjata, da je skrb za zdravo in varno delovno okolje predvsem naloga delodajalcev, kot tudi države in samih zaposlenih ter da to pomeni kontinuirano in dosledno izvajanje ukrepov in priporočil, predstavlja pa tudi priložnost za izboljšave in spremembe v korist zdravja zaposlenih.

Faragher in drugi (2005) so se ukvarjali z vprašanjem, katere so pomembne značilnosti delovnega okolja, ki se pomembno povezujejo z zdravjem in s stopnjo stresa, ter kateri organizacijski dejavniki lahko blažijo vplive stresa. Ugotovili so, da ima zadovoljstvo z delom najmočnejšo povezavo z delavčevim dobrim počutjem in zdravjem. Zadovoljstvo z delom se povezuje tudi z

drugimi karakteristikami mentalnega zdravja: depresijo, anksioznostjo, samopodobo in splošnim mentalnim zdravjem. Rezultati so pokazali, da so zaposleni z nižjo stopnjo zadovoljstva z delom bolj nagnjeni k doživljanju izgorevanja, imajo znižano stopnjo samospoštovanja ter povečano stopnjo anksioznosti in depresivnosti. Baričič in Temeljotov (2011) z raziskavo na vzorcu 1.063 zaposlenih na pisarniškem delovnem mestu ugotavljata, da nezadovoljstvo zaposlenih z delovnim prostorom vpliva na pojavljanje simptomov depresije pri zaposlenih, na nezadovoljstvo z življenjem in s samim seboj ter na prisotnost bolečine v hrbtu/hrbtenici.

Problem stresa na delovnem mestu je velikokrat povezan z diskriminacijo in trpinčenjem na delovnem mestu, kamor je uvrščen tudi mobing. Mobing je zaznan kot precej resen pojav v Evropi, ki povzroča škodo delodajalcu in delavcu. Iz rezultatov ankete narejene v EU izhaja (Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2009), da je bilo žrtev mobinga v letu 2000 9 % zaposlenih v Evropi, se pravi približno 12 milijonov ljudi. Mobing se omenja tudi v Napotkih Evropske komisije o stresu na delovnem mestu. Poleg tega je bil v Evropskem parlamentu predložen tudi predlog za resolucijo proti mobingu. Evropski parlament poziva vse države članice, da v zvezi s preprečevanjem mobinga in spolnega nadlegovanja na delovnem mestu preverijo svojo obstoječo zakonodajo in jo po potrebi dopolnijo ter preverijo definicijo mobinga in jo enotno opredelijo. Tudi naša zakonodaja v Zakonu o delovnih razmerjih, predvsem novela A (ZDR-a), daje poudarek ravno na večji zaščiti delavcev pred diskriminacijo in vsemi vrstami trpinčenja (3., 4., 16., in 36. člen ZDR-A, 6., 6. a, 45., in 89. člen ZDR).

Psihično nasilje se pojavlja na vseh organizacijskih ravneh, med povzročitelji so tako nadrejeni kot sodelavci. Pogosto je povzročiteljev več, v tem primeru psihično nasilje tudi dlje traja. Večje raziskave na Švedskem in Norveškem so pokazale, da psihično nasilje v povprečju traja od 15 do 18 mesecev. Med žrtvami psihičnega nasilja so enakomerno porazdeljeni zaposleni z različnim statusom, tako delavci kot vse ravni menedžmenta. Drugače je v Združenem kraljestvu, kjer je med povzročitelji kar okoli 80

odstotkov menedžerjev. Vzroki nasilja so običajni povzročitelji stresa, skoraj praviloma pa prizadenejo vse zaposlene v neki organizacijski enoti. Za psihično nasilje je tako značilno, da je usmerjeno le v določene posameznike, ki lahko utrpijo resne posledice za zdravje. Glavna značilnost psihičnega nasilja je tako izločitev in stigmatiziranje posameznika. Pogosto nadaljevanje in stopnjevanje nerešenega konflikta je psihično nasilje. Nekateri strokovnjaki trdijo, da je agresivno vedenje močno zakoreninjeno pri povzročiteljih psihičnega nasilja samih in da so med njimi predvsem menedžerji, ki na poti do uspeha in s tem svojega menedžerskega vzpona uporabljajo velike psihične pritiske nad zaposlenimi. Reševanje konfliktnih situacij in problemov v organizacijah lahko tako vidimo tudi v luči preprečevanja psihičnega nasilja ali vsaj zmanjševanja njegovih negativnih posledic. Evropska komisija in Svetovna zdravstvena organizacija opozarjata, da se bo zaradi finančne krize povečalo število. Ljudje bodo pogosteje zbolevali za različnimi oblikami raka, precej pa se bo povečalo tudi število psihičnih bolezni. Kriza pa bo zaradi grozeče revščine in nezaposlenosti najverjetneje povzročila tudi povečanje mentalnih obolenj in samomorov.

Za zadovoljno opravljanje poklica je pomembna skladnost osebnostnih lastnosti posameznika in zahtev delovnega mesta. Spremembe, predvsem neugodne pa tudi ugodne, v posameznikovem življenju (bolezen, razveza, ponovna poroka, smrt ljubljene osebe, menjava delovnega mesta, rojstvo otroka, samotno življenje) lahko pospešijo ali sprožijo pojav sindroma izgorelosti. Po raziskavi sodeč, skoraj praviloma pregorijo najsposobnejši, najodgovornejši, najzavzetejši in najučinkovitejši ljudje, tisti, ki so bili do zloma uspešnejši od povprečja. Z delom preplavljeni in preobremenjeni ljudje, predvsem pa tisti, ki dobijo občutek, da veliko več dajejo, kot za to dobijo (Bilban, 2006). Ocenjujemo, da je gospodarska kriza povezana z zmanjševanjem delovnih mest, podaljšanjem delovnih urnikov, dokazovanjem potrebnosti in učinkovitosti posameznika tudi s prevzemanjem dodatnih obveznosti, opravljanja delovnih nalog v prostem času na domu, nižanjem kakovosti zasebnega življenja, nižanjem praga razdražljivosti in večjimi napetostmi v družinskem krogu.

Večina avtorjev (French, Bell, Halal, Limerick; v French in Bell, 1999) mobing pojasnjuje s krizo sodobnega kapitalističnega sistema ter pritiski in spremembami, ki so jim organizacije posledično izpostavljene oziroma jim morajo slediti. Selič (2010) opozarja na povezavo stresne situacije, nasičene s čustvi, ter močno povečane verjetnosti negativnih socialnih odzivov, kjer gre pri stresu za sistem usklajenih reakcij, ki organizem pripravijo za čim bolj učinkovito obrambo pred nevarnostjo, da pride do odpora, ko se zgodi maksimalna prilagoditev na stresor. Seličeva opozarja, da situacija, v kateri se povzročanje stresa nadaljuje z enako ali večjo intenzivnostjo, pripelje do izčrpanosti, ko se človek ne bojuje več s povzročiteljem stresa in lahko brez zunanje pomoči celo umre. Problem izgorevanja je treba pravočasno prepoznati in spremeniti vzorce obnašanja, kajti mobing izzove stres – zaradi stresa se zmanjšajo zbranost, storilnost in samozavest, to pa porodi dodatne še bolj utemeljene razloge za psihični teror in lahko sproži še dodatni stres (lahko govorimo že o posttravmatskem stresnem sindromu). Občutek, da si nekateri vodilni v resnici želijo nemotivirane zaposlene, pasivne neustvarjalne, in pokorne sodelavce, izvrševalce ukazov, je katastrofa za posameznika. Neozaveščeni vodje s svojimi stili vodenja in reševanja konfliktov so tisti, ki izvajajo različne oblike mobinga med zaposlenimi in tudi odkrito ali prikrito podpirajo pritiske, ki jih izvajajo zaposleni med seboj.

Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa je objavil izsledke raziskave, narejene na reprezentativnem vzorcu polnoletnih prebivalcev Slovenije. Pokazalo se je, da je bilo v zadnjih šestih mesecih pred raziskavo dejanjem mobinga na delovnem mestu priča 18,8 % vprašanih, od tega je bilo tri odstotke vprašanih priča mobingu zelo pogosto. Ženske so pogosteje žrtve mobinga kot moški (62,8 % vprašanih). Mobing je nekoliko pogostejši v javnem sektorju (49,9 %) kot v zasebnem (48,1 %) (Revija Evropa, 2008).

ZAKONSKE OSNOVE ZA PREPREČEVANJE MOBINGA

Skrb za varno in zdravo delo v delovnem okolju je temeljna človekova pravica. Zakon o varnosti in zdravju pri delu (1999) štiti zdravje in življenje delavcev ter v ta namen določa pravice in dolžnosti tako delavcev kot delodajalcev. Delodajalec je dolžan zagotoviti varnost in zdravje delavcev v zvezi z delom tako, da mora v ta namen izvajati ukrepe, ki so potrebni za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev. Delovno mesto in delo samo mora biti prilagojeno telesnim in duševnim zmožnostim delavca, prav tako morajo tudi delovno okolje in sredstva za delo zagotavljati varnost in ne smejo ogroziti oz. načenjati njegovega zdravja (Zakon o varnosti in zdravju pri delu, 1999). EU-OSHA (2010) je junija 2009 objavila izsledke vseevropske javnomnenjske raziskave o varnosti in zdravju pri delu, pri čemer se vidi, da so evropski delavci zelo zaskrbljeni, da bi lahko zdajšnja gospodarska kriza negativno vplivala na zdravje in varnost pri delu ter ogrozila izboljšave, ki so jih ti opazili v preteklih letih.

Žrtve mobinga so v Evropski uniji in Sloveniji zaščitene z direktivo Sveta Evrope (1989) in Evropsko socialno listino, že tri leta pa je v pripravi tudi besedilo evropskih socialnih partnerjev, ki naj bi prepovedovalo nasilje pri delu in omogočalo pomoč žrtvam, tako da bi ščitilo njihovo dostojanstvo in osebno integriteto. Tudi v Sloveniji naj bi bil zaposleni zaščiten pred mobingom, to naj bi zagotavljali trije člani Ustave: o enakosti pred zakonom (14. člen) in pravici do osebnega dostojanstva in varnosti (34. člen) ter o varstvu pravic zasebnosti in osebnostnih pravic (35. člen). Poleg tega naj bi pred mobingom zaposlene varoval Zakon o delovnih razmerjih, ki poleg drugega v 45. členu govori o dostojanstvu delavca pri delu, 6a. člen novele tega zakona pa daje pravno podlago o prepovedi trpinčenja (mobinga). Pravne prakse na tem področju je v Sloveniji zelo malo, za mobing v organizacijah pa poleg tega odgovarja le delodajalec, ne pa izvajalec mobinga. Z vidika delovnega prava je v zvezi s pojavom mobinga bistvenega pomena dolžnost delodajalca, da varuje in zagotovi varovanje delavčeve osebnosti in njegovega dostojanstva pri delu oziroma na delovnem mestu.

Zakon o delovnih razmerjih (ZDR) v 44. členu določa, da je delodajalec dolžan varovati in spoštovati delavčevo osebnost ter upoštevati in ščititi delavčevo zasebnost, v 45. členu pa, da je delodajalec dolžan zagotavljati takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen neželenemu ravnanju spolne narave, ki vključuje neželjeno fizično, verbalno in neverbalno ravnanje, ali drugemu na spolu temelječemu vedenju, ki ustvarja zastrašujoče, sovražne ali ponižujoče delovne odnose in okolje ter žali dostojanstvo moških in žensk pri delu s strani delodajalca, predpostavljenih ali sodelavcev (Uradni list RS, št. 83/2009). Druge oblike šikaniranja, nadlegovanja oziroma mobinga pa v Zakonu o delovnih razmerjih niso opredeljene kot prekršek, tako da inšpektor Inšpektorata RS za delo, če ugotovi te druge oblike šikaniranja, delodajalca ne more sankcionirati. Lahko pa inšpektor v konkretnem primeru preveri, ali je delodajalec v svojih splošnih aktih predvidel, kako ravnati ob pojavu mobinga oziroma kako preprečiti, da sploh pride do takšnih ravnanj.

Zaposleni, ki je žrtev tovrstnih ravnanj, ima možnost, da se iz takega okolja umakne. To možnost predstavlja 112. člen Zakona o delovnih razmerjih, po katerem lahko delavec v osmih dneh po tem, ko predhodno pisno opomni delodajalca na izpolnitev obveznosti in o kršitvah pisno obvesti inšpektorja za delo, izredno odpove pogodbo o zaposlitvi, in sicer brez odpovednega roka – tudi če ga je delodajalec žalil ali se nasilno vedel do njega ali če kljub njegovim opozorilom ni preprečil takega ravnanja s strani drugih delavcev. Delavec je v takem primeru upravičen do odpravnine, saj je izredna odpoved podana iz razlogov na strani delodajalca. Če se delavec ne odloči za skrajni ukrep izredne odpovedi, pa ima možnost, da skladno s prvim odstavkom 204. člena Zakona o delovnih razmerjih od delodajalca pisno zahteva, da kršitev (oziroma mobing) odpravi oziroma da izpolni svoje obveznosti – da torej prepreči mobing s strani delavcev ali predstavnikov delodajalca.

Ker prinaša mobing delodajalcu precej negativnih posledic (stroške zaradi slabše učinkovitosti pri delu, slabih delovnih odnosov, negativnega ugleda v javnosti, bolniške odsotnosti, povečane fluktuacije zaposlenih, usposabljanja novih delavcev), je priporočljivo preventivno delovanje – sprejem politike, ki se začne z

izjavo o zavezi k reševanju problematike. Politika mora vsebovati definicijo psihičnega nasilja, po možnosti tudi seznam dejanj, ki jih štejemo pod psihično nasilje. Določiti je treba tudi postopek prijave psihičnega nasilja in reševanja ter nudenja pomoči žrtvam. O politiki morajo biti dobro obveščeni vsi zaposleni, pomembno pa je tudi nenehno spremljanje učinkov politike, da bi jo lahko sproti izboljševali.

ZAPOSLENI V BOJU PROTI MOBINGU, STRESU IN IZGORELOSTI

Stopnjo izgorelosti zaposlenih lahko zmanjšamo različno, pri čemer je pomembno sodelovanje glavnih akterjev: vodilnih, zaposlenih in tudi države. Današnja ekonomska kriza izgorevanje na delovnem mestu pospešuje. Kadar se med naravo dela in naravo človeka, ki ga opravlja, pojavljajo velika neskladja, takrat se vedno lažje pojavi izgorevanje. To je posledica tega, ker delamo v okoljih, ki človeške vrednote postavljajo daleč za ekonomskimi. Kar nas žene za tem, da dobro in trdo delamo, se omalovažuje in ignorira. Toda ko je prepad med ljudmi in zahtevami na delovnem mestu prevelik, zahteva napredek visok človeški davek (Maslach in Leiter, 2002).

Moč oziroma stabilnost osebnostne strukture se kaže na dva načina: kako močne obremenitve prenesemo in kako hitro se po obremenitvi povrnemo v prvotno ravnotežje. Ker ekonomska kriza prinaša močnejše obremenitve, se povečuje število ljudi, pri katerih obremenitev presega prilagoditvene sposobnosti, saj pod povečanimi pritiski dekompenzirajo tudi tisti, ki brez večjih težav zmorejo nositi običajne življenjske obremenitve, pravi psihologinja Pšeničny (2006).

Pri vseh diagnozah duševnih in vedenjskih motenj bolniški stalež pada (od leta 2002–2007), razen pri reakcijah na hud stres, ta je enakomerno, počasi naraščal do leta 2007 (Dodič Fikfak, 2009), ko je odsotnost z dela zaradi reakcije na hud stres skokovito porasla, saj vsako leto beležimo več ljudi, ki obolevajo zaradi reakcije na hud stres. Problem mobinga ni samo, da povzroča veliko

škodo zaradi bolezni, psihičnih težav in brezposelnosti, ampak je tudi problem države. V razvitih državah so številna društva in različne zdravstvene organizacije zelo aktivne pri pomoči in izobraževanju o teh pojavih. V drugih se s tem primeri in pojavi ukvarjajo sindikati in delavčevi zaupniki.

GOSPODARSKA KRIZA IN NJEN VPLIV NA ZDRAVJE ZAPOSLENIH

V času gospodarske krize delovno mesto pomeni vse večji izziv in hkrati obremenitev za zaposlenega, kar pa rezultira v povečanje strahu, negotovosti in višje ravni stresa. Stres, ki ga prinesemo na delovno mesto, in stres, ki nas na delovnem mestu čaka, se povečuje in dodatno obremenjuje posameznika ter vse okoli njega. Določena mera stresa je normalen del vsakdanjika, medtem ko izpostavljenost prevelikemu in kroničnemu stresu pomeni oviro za produktivnost posameznika ter zmanjša njegovo telesno in čustveno zdravje, zato je pomembno najti načine, da raven stresa ostane pod nadzorom. Ker stres na delovnem mestu v času gospodarske krize narašča, se je pomembno naučiti novih in boljših načinov za spopadanje s pritiskom. Sposobnost upravljanja stresa na delovnem mestu je lahko odločilno dejstvo med uspehom ali neuspehom na delovnem mestu. Stres ima vpliv na kakovost interakcije z drugimi. Bolje posameznik obvladuje svoj stres, bolj pozitivno vpliva na ljudi okoli sebe in hkrati stres drugih ljudi manj negativno vpliva na njega. Ko ljudje postanejo preobremenjeni, izgubijo samozaupanje in postanejo razdražljivi, zaradi česar so manj učinkoviti in produktivni. Če gredo opozorilni znaki stresa mimo neopaženi in brez nadzora, lahko vodijo do večjih problemov. Poleg vmešavanja v učinkovitost in zadovoljstvo na delovnem mestu kronični ali intenzivni stres lahko povzroči tudi fizične in čustvene težave z zdravjem.

Bolezni, povezane s stresom pri delu, so se med letoma 1990 in 2007 podvojile, zaradi česar je stres drugi največji vzrok odsotnosti zaposlenega (Bajt idr., 2009). Dolgotrajna izpostavljenost stresu ni povezana samo z boleznimi, kot sta anksioznost in depresija,

ampak hkrati povzroča več fizičnih težav, vključno z glavoboli in bolečinami v hrbtu, kot tudi bolj resne bolezni, kot so bolezni srca.

Ko delavci trpijo zaradi stresa, njihova produktivnost pada, kar je problem tudi za delodajalce, še posebno v času recesije. Trenutni problemi, ki jih povzroča gospodarska kriza, silijo delodajalce k nižanju stroškov, kar pa za določene menedžerje zaradi premalo izkušenj in znanja pomeni kompleksno delo, ki mu niso kos. Zaradi navedenega menedžerji v določenih situacijah svojih zaposlenih ne vodijo učinkovito. To vodi do konfliktov in napetosti na delovnem mestu, kar lahko povzroči povečano odsotnost z dela ali v najhujših primerih celo prenehanje zaposlitve, zaradi česar produktivnost v celoti pade še hitreje in globlje. Delodajalci, ki vodilne delavce usposablajo za obvladovanje stresa na delovnem mestu, imajo večji promet oziroma večji dobiček in koristi od večje predanosti zaposlenih, medtem ko se zaposlenim zmanjša stres in poveča motivacija. Iavicoli in drugi (2010) na osnovi raziskave percepcije psihosocialnih rizikov, ki imajo velik vpliv na prioriteto vplivov promocije politike zdravja kot tudi na implementacijo, poudarjajo predvsem dialog med znanstveniki, menedžerji, institucijami in agencijami, politikami, izobraževalnim sistemom, sindikati, zainteresiranimi skupinami ter oblikovalci javnega mnenja.

Večina preventivnih posegov proti stresu na delovnem mestu je še vedno na ravni posameznika kljub pozivom za odpravo vzrokov za stres na sistemski ravni. Za spremembe vplivov psihosocialnih značilnosti delovnega mesta sta potrebna reorganizacija in hkrati sodelovanje zaposlenih v procesu sprememb. Na splošno raziskave o prestrukturiranju, združitvah, uvajanju informacijske tehnologije in drugih transformacij na delovnem mestu v zadnjem desetletju ne proučujejo vplivov teh sprememb na psiho-socialno ali fizično delovno okolje ter posledično, kako to vpliva na zdravje delavcev in dobro počutje. Stres na delovnem mestu povečuje zaskrbljenost med delodajalci.

Černelič Bizjak (2008) pravi, da analize delovnih mest predvsem proučujejo tiste delovne pogoje, ki lahko kvarno vplivajo na zdravje zaposlenih ali povzročajo poškodbe pri delu. Raziskave dokazujejo, da se povezujejo s splošnim zadovoljstvom z življenjem

in doživljanjem sreče. Psihološki dejavniki so pomembne determinante delavčevega zdravja. Raziskave kažejo, da so na boljšem delavci, ki so pri delu zadovoljni in motivirani ter niso preobremenjeni. Taki delavci so tudi manj odsotni z dela in se manj odločajo za fluktuacijo. Manj stabilna in manj varna delovna mesta, slabši delovni pogoji, nezadovoljstvo s plačo, globalizacija, večja mobilnost delovne sile, vse večja pojavnost stresa na delovnem mestu in preobremenjenosti zmanjšujejo zadovoljstvo z delom, posledično pa vplivajo tudi na mentalno zdravje delavcev.

V trenutni ekonomski klimi je osebni stres zaradi vzrokov, kot so izguba službe, osebni bankrot, zmanjševanje pravic in povečanje obveznosti, veliko bolj intenziven in dolgotrajen. Ko so zaposleni izpostavljeni takšnemu stresu, se običajno povečajo kronične in akutne zdravstvene težave, zaradi česar se hkrati zmanjša produktivnost in povečajo stroški, porabljeni za zdravstvo. Obvladovanje stresa v času krize je pomembno tako s finančnega kot tudi strateškega vidika in je hkrati močan indikator vodstvenih sposobnosti vodilnih določenega podjetja. V trenutni ekonomski klimi je osebni stres zaradi vzrokov izgube službe, osebnega stečaja in predvsem povečanja obveznosti veliko bolj intenziven in dolgotrajen (Snežič, Pungartnik in Ažman, 2011).

Posledica stresa je lahko tudi smrt. Japonci poznajo uradno priznan pojav, imenovan *karoshi* – smrt zaradi stresa, ki ga povzroči preveč dela (Heller in Hindle, 2001). Na Japonskem naj bi vsako leto zaradi prenapornega dela umrlo več kot deset tisoč ljudi. Beseda *karoshi* je sestavljena iz besede *karo-* (prenaporno delo) in besede *shi* (smrt).

SKLEPI

Zdravje ni le odsotnost bolezni, temveč predvsem stanje telesnega, duševnega in socialnega blagostanja posameznika in skupnosti. Pogojujejo ga življenjske razmere doma, v šoli, lokalni skupnosti in na delovnem mestu. Zdravje zaposlenih največkrat prikazujemo z deležem bolniškega staleža in s številom poškodb pri delu. Ker je delo temelj za gospodarski in socialni razvoj družbe, bi

bilo zmotno prepričanje, da je začasna odsotnost od dela zaradi bolezenskih razlogov (zdravstveni absentizem) samo zdravstveni problem.

ILO in WHO sta mednarodni organizaciji, katerih dolgoročni načrti in projekti delovanja v dobrobit človeštva z gospodarsko krizo ne bodo bistveno ogroženi. So pa njihova prizadevanja, njihovo opozarjanje na tekoče svetovne probleme, tudi na vpliv gospodarske krize na zdravje zaposlenih, ključnega pomena. Ravno seznanjanje svetovne javnosti z obstoječimi problemi in v tem primeru tudi seznanjanje delavcev z njihovimi pravicami preprečuje poslabšanje stanja na področju varnosti in zdravja zaposlenih, če se že zaradi gospodarske krize ne more izboljšati. Tudi v EU je promocija zdravja in varnosti na delovnem mestu v zadnjem času ena vodilnih tem, prizadevanja agencije EU-OSHA s tega področja pa so neprecenljiva. Naj poudarimo, da tako ILO in WHO kot EU-OSHA menijo, da se situacija obstoječe gospodarske krize lahko izkoristi tudi v smeri izboljšanja razmer, v katerih delavci delajo, in povečanja skrbi za njihovo zdravje. EU-OSHA ima v Evropi že več kot desetletje ključno vlogo pri spodbujanju varnosti in zdravja pri delu, s svojim aktivnim pristopom pa bo še naprej prispevala k izboljševanju delovnih razmer. Pomembno vlogo pri doseganju in zagotavljanju varnejših, bolj zdravih in produktivnejših delovnih mest v Evropi ima Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (EU-OSHA), ki je sestavljena iz vladnih, delodajalskih in delavskih organizacij iz vsake od držav članic EU, ki imajo pravico odločanja. Agencijo EU-OSHA s sedežem v Bilbau v Španiji je leta 1996 ustanovila Evropska unija in je glavna referenčna točka za varnost in zdravje pri delu. Je pobudnik za razvoj, zbiranje in analiziranje podatkov ter informacij za izboljšanje varnosti in zdravja v Evropi. Njena glavna dejavnost za širjenje ozaveščenosti je Kampanja za zdravo delovno okolje, v okviru katere se vsaki dve leti obravnava druga tema. V njenem okviru potekajo v državah članicah in pristopnih državah določene aktivnosti. V letu 2008–2009 je bila Evropska kampanja varnosti in zdravja pri delu, v katero se je vključila tudi Slovenija, **posvečena ocenjevanju tveganja kot temelju zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu** ter **ključu do zmanjševanja števila nezgod**

pri delu in poklicnih boleznih. Namenjena je bila predvsem seznanjanju delodajalcev o pomembnosti ocenjevanja tveganja. **Ključni cilji kampanje** so bili: posredovati jasno sporočilo, kaj je ocenjevanje tveganja; odpraviti napačna prepričanja, da gre za zapleten in birokratski postopek, ki ga lahko izvajajo samo strokovnjaki; ter promovirati vključevanje delavcev in njihovih predstavnikov v postopek ocenjevanja tveganja.

Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve je v okviru Evropske kampanje za ocenjevanje tveganja pripravilo uporabnikom prijazne spletne aplikacije, in sicer: praktične smernice za ocenjevanje tveganja v dejavnosti gradbeništva, praktične smernice za ocenjevanje tveganja v dejavnosti gostinstva, delo s slikovnimi zasloni, ergonomija v zdravstveni negi, zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu za delavce invalide. Pripravilo je tudi serijo plakatov, s katerimi je javnost opozorilo na specifična tveganja v dejavnostih, v katerih so poškodbe pri delu in poklicne bolezni pogost pojav.

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu pripravlja serijo informativnih biltenov, ki naj bi bila v pomoč pri obravnavi stresa na delovnem mestu in nekaterih ključnih vzrokov zanj. V biltenu, imenovanem FACTS 22, tako prikazuje oceno tveganja in način preprečevanja, ki se lahko uporabi pri stresu na delovnem mestu in vzrokih zanj. Ocena tveganja za stres na delovnem mestu obsega enaka osnovna načela in postopke kot za druge nevarnosti na delovnem mestu. Odločilnega pomena za uspeh ocene tveganja je vključitev delavcev in njihovih predstavnikov v ta proces – njih je treba vprašati, kaj povzroča stres, katere skupine so prizadete in kaj se lahko stori.

Priporočila mednarodnih in naših organizacij so relevantna in se z njimi strinjamo, poleg tega pa bi rade izpostavile še določene ukrepe, do katerih smo prišle s proučevanjem raziskovane tematike:

- Potrebno je ozaveščanje posameznikov tako na ravni prepoznavanja simptomov, poznavanja svojih pravic ter pravilnega odreagirana v stresnih situacijah.

- Potrebno je izobraževanje vodilnih in vodstvenih kadrov z vidika hitrejšega prepoznavanja stresnih situacij in usposabljanje, da podrejenih v stresnih situacijah ne trpinčijo in jim pomagajo.
- Potrebno je učinkovitejše ukrepanje v primerih trpinčenj tako s pravnega vidika znotraj organizacije in doseganja učinkovitejše sodne varnosti kot tudi z vidika organizacijske klime v organizaciji in širši družbi.
- Treba je vpeljati antistresne programe v vsakdanji delovni urnik: več fizičnih aktivnosti, družabnih srečanj, psihično-sprostitvenih vaj, omogočati zaposlenim, da vplivajo na oblikovanje svojega delovnega okolja, izbiro sodelavca ...
- Treba je periodično meriti stres v organizacijah v določenih skupinah, ki so izpostavljene večjim rizičnim stresnim faktorjem.

Investicije v zdravstvo in zdravje ljudi se namreč pozitivno izražajo v ekonomiji celotnih držav, investicije v zdravje zaposlenih pa zmanjšajo stroške posameznih podjetij na dolgi rok, saj so bolj zdrava delovna mesta navadno tudi bolj produktivna. Čeprav je za nekatera podjetja zmanjševanje sredstev za varnost in zdravje zaposlenih še tako mikavno, si tega ne moremo in ne smemo privoščiti. Posledice bi bile najprej vidne v večjem številu nesreč in poškodb na delovnem mestu ter v naraščanju števila obolelih za boleznimi, povezanimi z delom. Dolgoročno pa bi se izrazile na povečanju izgub takih podjetij, saj bi bila manj konkurenčna. Če želimo gospodarsko krizo čim prej končati in jo zapustiti kot zmagovalci, potem se na področju varnosti in zdravja zaposlenih ne sme varčevati.

LITERATURA

- Bajt, M., idr. (2009). *Duševno zdravje v Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja Republike Slovenije.
- Baričič, A. in Temeljotov Salaj, A. (2011). Results of a research—the influence of office work environment on job satisfaction.

- V B. Antončič, *Conference proceedings* (8–9). Koper: Edukator, 11.
- Bilban, M. (2006). *Poklicne izgorelosti čedalje več*. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://referenca.eu/index.php?&id=26&id1=74&id2=55&lang=si>.
- Černelič Bizjak, M. (2008). Zadovoljstvo z delom, zdravje in zadovoljstvo z življenjem. *Zdravstveni vestnik*, 47(4), 199–207.
- Direktiva Sveta Evrope o uvajanju ukrepov za spodbujanje izboljšav varnosti in zdravja pri delu*. (1989), 89/391/EGS. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.../31989L0391-SL.doc.
- Dodič Fikfak, M. (2002). Promocija zdravja na delovnem mestu – profit delavca in delodajalca. *Kadri*, (marec 2002), 36–41.
- Dodič Fikfak, M. (2009). *Modri delodajalci skrbijo za zdravje svojih zaposlenih; duševne motnje vse pogostejše*. Pridobljeno 20. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://www.dnevnik.si/novice/zdravje/1042307950>
- Dolenc, P., Pišot, R., Šimunič, B. (2009). Stopnja anksioznosti in različne strategije spoprijemanja s stresom pri vojakih Slovenske vojske. *Zdravstveni vestnik*, 48(3), 114–121.
- EU-OSHA (European Agency for Safety and Health at Work)*. Pridobljeno 17. 02. 2010 s svetovnega spleta: <http://osha.europa.eu/sl/topics/stress>.
- Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu (2002)*. Pridobljeno 20. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://osha.europa.eu/fop/slovenia/en/et2002/facts23.pdf>
- Evropska agencija za varnost in zdravje na delu: *Kako se lotiti psihosocialnih vprašanj in zmanjšati stres na delovnem mestu?* (2009) Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://www.stres-odsotnost-stiska.si/files/Psihosocialna%20tveganja.pdf>
- Faragher E, Cass M, Cooper C. (2005). The relationship between job satisfaction and health: a meta analysis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62(2), 2005, 105–112.

- French, W.L. in Bell, C.H. (1999). *Organization Development: Behavioral Science Interventions for Organization Improvement*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Heller R. in Hindle T. (2001). *Veliki poslovni priročnik*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Hladnik, M. in Markočič-Tadić, I. (2008). *Za zdravje in varnost pri delu*. Pridobljeno 16. 2. 2010 s svetovnega spleta: www.primorska.info/.../4938160c_001_zdravje_delavcev_zr_nova_goricacili_za_delo_2008.pdf.
- Iavicoli, S., Natali, E., Detinger, R., Bruna, M., Ertel, M., Jain, A. in Leka, S. (2010). Occupational health and safety policy and psychosocial risks in Europe: The role of stakeholders' perceptions. *Health policy*, 101(1), 87–94.
- ILO (International Labour Organisation). *Sectoral Activities Department (SECTOR)*. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: <http://www.ilo.org/public/english/dialogue/sector/themes/violence.htm>.
- Kores Plesničar, B. in Plesničar, A. (2008) Depresija in telesna dejavnost. *Zdravstveno varstvo*, 48(1), 40–44.
- Maslach, C. in Leiter, P. M. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.
- Peyne, S. (2002). *Psihologija v zdravstveni negi*. Ljubljana: Educy.
- Pivk, N. in Temeljotov Salaj, A. (2010). Vpliv gospodarske krize na varnost in zdravje zaposlenih ter odzivi nekaterih mednarodnih organizacij in agencij. *Delo + varnost*, 55(3), 46–53.
- Pšeničny, A. (2006). *Sindrom adrenalne izgorelosti (SAI) in Recipročni model sindroma izgorelosti (RMI)*. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: http://burnout.si/index.php?n=SubMenu&_ID=8&SubMenu_ID=22&id_NZ=90.
- Revija Evropa. (2008). *V Sloveniji najmanj petina delavcev že izpostavljenih mobingu*. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: http://www.revijaevropa.si/mobing_trpince_nje_delo,257,2982,1.html
- Rifel, J. (2006). Splošni večdimenzijski vprašalnik za merjenje kakovosti življenja. *Medicinski razgledi* 3, 285–292.

- Selič, P. (2010). Stres in izgorelost: kako je mogoče razumeti in uporabiti podatke o izgorelosti na primarni ravni zdravstvenega varstva. V B. Bregar in J. Peterka Novak (ur.), *Kako zmanjšati stres in izgorevanje na delovnem mestu: zbornik prispevkov z recenzijo* (str. 7–18). Ljubljana: Zbornica zdravstvene in babiške nege, Sekcija medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov v psihiatriji.
- Snežič, K., Pungartnik, M. in Ažman, P. (2011). *Soočanje s stresom v delovnem okolju slovenskih podjetij*. *Anthropos* 1–2, 277–294.
- Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV Založba.
- Zakon o delovnih razmerjih*. Pridobljeno 17. 2. 2010 s svetovnega spleta: http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/zdr.pdf.
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu*. (1999). Št. 001-22-106/99.

STROKOVNI ČLANEK, PREJET JANUARJA 2011