

**PSIHIČNA OBREMENJENOST NA DELOVNEM MESTU -
POJAVLJANJE, PREPOZNAVANJE IN OBVLADOVANJE**
Prikaz preverjanja modela RH v realnem delovnem okolju
**WORKPLACE - RELATED MENTAL OVERLOAD - OCCURRENCE,
IDENTIFICATION AND MANAGEMENT**
RH-model verification in real work environment

Marija Molan¹, Gregor Molan²

Prispelo: 6. 9. 2007 - Sprejeto: 30. 11. 2007

Pregledni znanstveni članek
UDK 616.89

Izvleček

S spreminjanjem pogojev dela, s tranzicijo, s staranjem prebivalstva in globalizacijo se vse večje psihične obremenitve pojavljajo tudi v našem okolju. Psihične obremenitve so tako v svetu kot pri nas tudi posledica sprememb na trgu dela. Povečuje se delež zaposlenih v storitvenih dejavnostih, za katere so značilne predvsem psihične obremenitve. Posledice teh obremenitev so pogostejše doživljanje stresa in nanj vezane bolezni. Učinkovitost obvladovanja psihične obremenjenosti je močno odvisna od delovnega okolja, v katerem se pojavljajo. Analize vzrokov preobremenjenosti kažejo, da so vzroki obremenitev pogosto specifični, močno odvisni od dejanskih delovnih razmer in opremljenosti posameznika za soočanje s spremenjenimi pogoji in novimi zahtevami. Zato so tudi ukrepi, namenjeni razbremenitvi, specifični odvisni od okolja.

V prispevku je podrobneje prikazana skupina 39 preobremenjenih delavcev, ki opravljajo storitveno dejavnost. Preobremenjeni delavci so bili identificirani na osnovi obsežnejše reprezentativne analize počutja v delovnem okolju iz vzorca 219 delavcev. Podrobnejša analiza in individualna obravnava vseh preobremenjenih posameznikov je pokazala skupne značilnosti skupine in posebnosti posameznikov v skupini. Identificiran je bil pomemben vpliv domačih razmer in problemov zunaj dela. Zelo pomemben vpliv na pojavljanje preobremenjenosti je imela neustrezna izobrazba, neizpolnjene ambicije, prepozna redna zaposlitev in posledično premalo delovne dobe.

Na osnovi rezultatov počutja vseh 219 delavcev in podrobne analize podvzorca 39 delavcev smo predlagali ukrepe za obvladovanje preobremenitev. Predlagani ukrepi, so usmerjeni k posamezniku in spremembam v delovnem okolju. Namenjeni so izboljšanju počutja posameznika in njegovi usposobljenosti za obvladovanje preobremenjenosti, ko se ta pojavi. Vse dejavnosti so usmerjene k preprečitvi pojavov izgorelosti, preutrujenosti in psihosomatskih bolezni.

V prispevku je prikazan postopek preverjanja modela RH v realnem delovnem okolju s specifičnim poudarkom na komponento modela RH človek "Č".

Ključne besede: psihična obremenjenost, preobremenjenost, vzroki, posledice, obvladovanje preobremenjenosti, model Razpoložljivost - Humanizacija

Review article
UDC 616.89

Abstract

Mental overload due to changing workplace conditions, economic transition, population aging and globalisation has been increasingly encountered in our work environment. In Slovenia, like in many other countries, psychological strain is a result of changes in the labour market. There has been an increase in the proportion of people employed in

¹ Klinični center Ljubljana, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa, Poljanski nasip 58, 1000 Ljubljana
Kontaktni naslov: e-pošta: marija.molan@gmail.com

² Hermes SoftLab, d.d., Litijska 51, 1000 Ljubljana

service industries. These jobs involve heavy mental strain, and the number of employees perceiving stress and suffering from stress-induced diseases has been constantly growing.

The effectiveness of mental overload management significantly depends on the work environment in which mental strain occurs. Root analysis of workplace-related mental overload showed that it is caused by specific factors related to working conditions and depends on the individual's ability to cope with new demands and changed working conditions. Mental strain-reducing measures should therefore be tailored to meet the specific needs of work environment.

This paper presents a group of 39 service industry workers experiencing job-related mental strain.

Employees in the state of mental overload were identified by an analysis of well-being, conducted in a representative sample of 219 workers (20% of the company's workforce).

Focused analysis and individual counselling identified some common characteristics of the group and specific features of individuals in the subsample. Significant impact of family circumstances and private problems on mental overload was identified. Inadequate education, unrealized ambitions, late first job and the resulting insufficient number of years of service were found to be factors largely responsible for workers' mental overload.

Appropriate measures to reduce workplace-related overload were formulated on the basis of the results of the above mentioned well-being study of 219 workers and focused analysis of a subsample of 39 workers. The suggested interventions focused on individual workers and were directed towards changes in the work environment. The aim was to improve well-being of workers and to empower them to cope better with heavy mental strain when it appears.

All the suggested activities focused on the prevention of burnout, mental exhaustion and psychosomatic diseases. The paper presents verification of the AH model in the real work environment with a special emphasis on the AH model component human resources "M".

Key words: psychical strain, overload, causes, consequences, management of overload, availability - humanization model

1 Uvod

Tehnološki razvoj in globalizacija sta bistveno spremenila pogoje dela in obremenitve tudi v zahodnem svetu, ki mu pripadamo. Težko fizično delo, ponavljajoče gibe, ki jih je zahtevalo delo na tekočem traku, je izpodrinila nova vrsta del - upravljanje in nadzorovanje kompleksnih avtomatiziranih procesov, izdelava maloserijskih posebnih izdelkov ter ponujanje raznovrstnih storitev.

Delež zaposlenih se iz primarnih dejavnosti vse bolj pomika proti sekundarnim in terciarnim dejavnostim. Analiza deleža zaposlenih v Sloveniji, v primerjavi z ostalo Evropo, je pokazala, da temu trendu sledimo tudi mi. Trenutno je še delež zaposlenih v storitvenih dejavnostih nekoliko manjši (63 % v letu 2004) kot v povprečju Evropske unije, vendar ne zaostajamo več bistveno (1).

S spreminjanjem osnovne vsebine dela se spreminjajo tudi obremenitve in obremenjenost delavcev. Obremenitev, ki so posledica težkega fizičnega dela ali neugodnih pogojev dela v delovnem okolju, je vse manj. Nadomeščajo jih nove obremenitve, ki so značilne za storitvene dejavnosti. Povečuje se delež zaposlenih, ki opravljajo

raznovrstne storitve. Klasične storitve, ki jih poznamo že več kot 100 let, kot so zdravstvo, šolstvo, bančništvo, dopolnjujejo novodobne storitve. Novodobne storitve so s področja zavarovalništva, finančnega svetovanja, nepremičninskega svetovanja, storitev za prosti čas, storitev za ohranjanje kakovosti življenja in storitev za sprostitev in osebno rast (1).

Zaradi vseh teh sprememb, zaradi vpliva tranzicije in globalizacije se je spremenila tudi struktura zaposlitvenih možnosti v našem okolju. Delovna mesta, v čisti industrijski proizvodnji, izginevajo, pojavljajo se delovna mesta vezana na ponudbo storitev (1). Za ta dela pa so značilne drugačne vsebine dela, drugačni pogoji dela ter nove obremenitve. Že v okviru projekta "Čili za delo" je bilo posebno poglavje namenjeno prepoznavanju in obvladovanju psihičnih obremenitev na delovnem mestu (2). Psihične obremenitve so stvarnost, s katero se je potrebno učinkovito spopadati.

Doživetja psihične preobremenjenosti se kažejo v doživljanju stresa in so po podatkih Evrostata drugi najpomembnejši zdravstveni problem, ki zadeva 41,2 milijona aktivne evropske populacije. Stroški zdravljenja pa znašajo 20 milijard evrov letno (3).

Interes obvladovati psihične obremenitve se pojavlja v vseh državah članicah. Stroški odsotnosti, stroški zdravljenja bolezni, ki so posledica preobremenjenosti, stroški fluktuacije in upada kakovosti in količine izdelkov in storitev so veliki v vseh deželah članicah, zato je povsod jasna potreba po obvladovanju preobremenjenosti (3). Evropski socialni partnerji so na podlagi ugotovljene potrebe po obvladovanju psihosocialnih obremenitev poudarili potrebo po skupnih dejavnostih za obvladovanje preobremenjenosti (4).

Doživljanje preobremenjenosti je posledica organizacijskih razmer, nezmožnosti vplivanja na svoje delo, na organizacijo in razporejanje svojega delovnega časa in na ritem dela (5). Zaradi pritiskov ob spreminjajočih se vedno novih zahtevah ali zahtevah po povečevanju obsega dela se pojavlja doživljanje preobremenjenosti, ki je posledica psihičnih obremenitev. V nekaterih okoljih je tudi posledica vplivov zunanjih delovnih pogojev, tehnologije, ergonomske ureditve delovnega okolja ter organizacijskih razmer (6), pogosto kot posledica tehnoloških sprememb v delovnih pogojih. Velik del rutinskih enostavnih opravil je avtomatiziranih (7). Delavcu je ostal nadzor nad avtomatiziranim procesom, v katerega le redko posega, je od njega odtujen in pogosto izoliran.

Spremenjeni delovni pogoji, globalizacija in boj za ohranitev svojega mesta pod soncem, povzročajo tudi spremembe psihosocialnih pogojev dela. Psihosocialne razmere so se v delovnem okolju močno spremenile. Predvsem so velike psihosocialne spremembe v tranzicijskih deželah (8). Iz časa visoke stopnje socialne varnosti prehajamo v razmere konkurenčnosti, tekmovalnosti in samodokazovanja. Poudarjena je tekmovalnost, zato pogosteje prihaja do konfliktov. Pojavljajo se težnje po zlorabi sodelavcev, podrejenih ali nadrejenih za brezkompromisno doseganje zelenega cilja (6).

V delovnih okoljih z visoko ravni psihosocialne osveščenosti, z visoko ravnijo zavedanja pomena človeka in njegove razpoložljivosti v delovnem okolju so se problemov psihosocialne obremenjenosti začeli lotevati že v začetku 90. let. Leta 1992 se je Mednarodna organizacija dela (9) odločila posvetiti svoje temeljne dejavnosti preprečevanju doživetij stresa. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu pa je obvladovanju doživljanja preobremenjenosti in stresa namenila posebno pozornost v letu 2002 (3). Obvladovanje psihične preobremenjenosti na delovnem mestu, pa je vedno povezano s konkretnim

delovnim okoljem. Zato so se razvijali različni modeli, ki predstavljajo splošna načela za obvladovanje preobremenjenosti. V konkretnih delovnih okoljih je potrebno razviti okolju prilagojene ukrepe, ki izhajajo iz temeljnih vzrokov preobremenitev (10).

Obvladovanje psihičnih obremenitev in preobremenjenosti je zaradi subjektivne komponente problema - doživetja preobremenjenosti težje dostopno s klasičnimi merskimi pristopi, ki so znani iz analiz preobremenitev (11).

Doživetje obremenjenosti se je zato poizkušalo identificirati s pomočjo samoocen počutja (12). Posameznikovo počutje odseva vplive dela nanj, določa posameznikovo pripravljenost vztrajati v delovni situaciji in omogoča ocenjevanje vplivov sprememb v delovnem okolju na posameznika (13).

Razvite modele je potrebno preveriti v realnem okolju. Zaradi specifičnih obremenitev modela ni vedno možno preveriti v celoti (14). S specifičnimi usmerjenimi raziskavami ga je mogoče potrjevati v posameznih okoljih na specifičnih primerih. Te posamezne rezultate pa je mogoče povezati v celoto.

2 Metoda

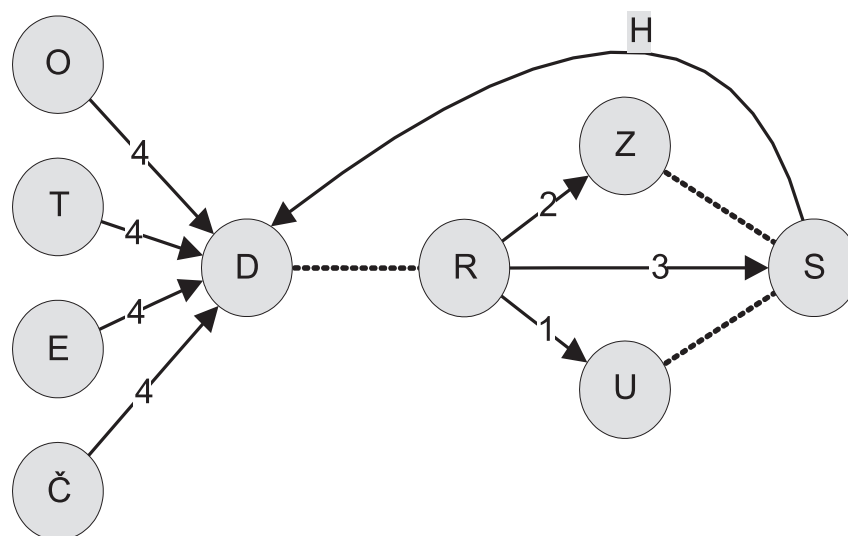
2.1 Vzorec

1. faza: V vzorec je bilo zajetih 219 delavcev, ki opravljajo finančne storitve, kar predstavlja 25,5 % vseh zaposlenih v ustanovi. Struktura vzorca je preslikava strukture zaposlenih v celotni ustanovi. V strukturi je bilo 29 % moških in 71 % žensk.

2. faza: iz vzorca 219 delavcev so bili izločeni delavci z znaki preobremenjenosti. To so bili delavci, ki so imeli povprečno oceno na vprašalniku VTP ? 2,5 ali pa so imeli povprečno oceno na vsaj eni izmed 7 lestvic na VTP nad 3 (VTP ? 3). Ti posamezniki so bili povabljeni na dodatno usmerjeno psihološko obdelavo in so bili združeni v podvzorec 39 delavcev, ki je bil podrobno obdelan.

2.2 Orodje

Za analizo razpoložljivosti (R) in doživetje obremenjenosti je bil uporabljen Vprašalnik o običajni razpoložljivosti in počutju pri vsakodnevem delu (VTP). Vprašalnik VTP je del modela Razpoložljivost - Humanizacija in je že bil podrobno predstavljen (13,14).



Slika 1. RH - model predstavljen z RH - grafom. Komponente modela so predstavljene s točkami z imeni O - organizacija, E - ekologija, T - tehnologija, Č - človeški viri, D - delo, R - razpoložljivost, Z - zdravje, U - učinkovitost, S - stroški. Povezave v grafu določajo predpostavke (1,...,4) in humanizacijski ukrepe (H).

Figure 1. RH model represented by a RH graph. The model components include: organization-O, ecology-E, technology-T, human resources-Č, work-D, availability-R, health-Z, effectiveness-U, cost-S. Links refer to suppositions (1,...,4) and humanization measures (H).

Vprašalnik je sestavljen iz 47 5-stopenjskih bipolarnih lestvic, ob katerih so simptomi razpoložljivosti. Levo so simptomi ugodnega počutja, desno so simptomi neugodnega počutja. Na osnovi analize skupin so postavke združene v 7 lestvic, ki opisujejo posameznikovo počutje in razpoložljivost ter simptome nerazpoložljivosti in slabega počutja (12). Samoocene razpoložljivosti so združene v naslednje lestvice:

- lestvica telesne utrujenosti,
- lestvica duševne utrujenosti,
- lestvica splošne utrujenosti,
- lestvica nemotiviranosti,
- lestvica zaspanosti,
- lestvica doživete potrtosti,
- lestvica doživetega stresa.

Vprašalnik VTP je bil preverjen na vzorcu 3000 slovenskih delavcev, ki delajo v različnih delovnih okoljih. Določene so bile tudi mejne vrednosti za intervencijo (14). Za posameznike s simptomi nerazpoložljivosti, nad povprečno oceno 2,5 ali s povprečnimi ocenami na eni od lestvic nad 3, se predlaga dodatna psihološka obdelava.

2.3 Postopek

Vprašalnik VTP so izpolnjevali delavci iz vzorca v okviru rednih obdobjih pregledov.

Posameznike z znaki preobremenjenosti smo povabili na dodatno psihološko obdelavo. Dodatne psihološke obdelave se je udeležilo 39 delavcev, 7 moških in 32 žensk.

V okviru dodatne obdelave so delavci ocenili raven razpoložljivosti na VTP v času te obdelave ter izpolnili osebne vprašalnike za identifikacijo sprememb vedenja (Cornex), ravni anksioznosti (Spielberg), nezadovoljstva (PIE), depresivnosti (PIE) in načinov obrambnega reagiranja (ŽS) (15,16,17).

V okviru dodatnih obdelav so bili tudi specialni razgovori, usmerjeni v identifikacijo in odpravo osnovnih vzrokov preobremenitev in v spreminjanje vedenjskih vzorcev, ki so povzročili doživetja slabega počutja in nizke razpoložljivosti.

3 Rezultati

3.1 Prepoznavanje osnovnih vzrokov preobremenitev

Na osnovi individualnih obravnav so bili pri delavcih, ki so se odzvali na dodatno obdelavo, odkriti naslednji vzroki preobremenitev:

- delo, delovno okolje in služba so bili vzrok preobremenitev pri 26 % delavcev;

- domače razmere, problemi v družini in odrasčajoči otroci so bili vzrok preobremenjenosti pri 36 % delavcev;
- težave z zdravjem, spremembe zdravstvenega stanja, kronične in hujše bolezni so bile vzrok preobremenitev pri 38 % delavcev.

Prepoznani vzroki doživetij preobremenjenosti kažejo, da je pri največjem deležu delavcev (38 %) na doživetje preobremenjenosti vplivalo splošno zdravstveno stanje. Zdravstveno stanje in vplivi bolezni so bistveno zmanjšali razpoložljivost, vplivali na počutje in posledično znižali učinkovitost.

Zelo pomemben je bil vpliv domačih razmer. Delavci, ki so se odzvali na dodatno obdelavo, so iz starostnega obdobja z že odrasčajočimi otroki, pri nekaterih pa so se pojavljala tudi medpartnerska nesoglasja. Domače razmere, občutek ogroženosti, nestabilnosti ali nemoči pomembno vplivajo na doživetje obremenjenosti (18,19).

Samo delo je bilo vzrok doživete preobremenjenosti pri 26 % delavcev. Čeprav je bil vprašalnik usmerjen na analizo doživete obremenjenosti pri delu, se je izkazalo, da sama vsebina dela ni bila najpomembnejši vzrok doživete preobremenitve. V okviru dela so delavci poudarili:

- strah, da bo ukinjeno delovno mesto;
- strah pred prerazporeditvijo na drugo delo;
- neugoden delovni čas;
- neustrezen odnos njihovih nadrejenih.

Delo kot širše psihosocialno okolje vpliva na počutje je sicer delovalo na počutje, vendar je imelo manjši vpliv na doživetje preobremenjenosti, kot ožje psihosocialno okolje posameznika in njegove družine.

3.2 Analiza razpoložljivosti v odvisnosti od spola

Analiza razpoložljivosti v odvisnosti od spola kaže, da sta bili v povprečju slabše počutje in višja raven doživete obremenjenosti ugotovljeni pri ženskah. Predvsem je bila višja raven:

- splošne utrujenosti,
- zaspanosti,
- naveličanosti,
- depresivnega razpoloženja,
- doživetega stresa,
- nemotiviranosti.

Splošna utrujenost se je pri ženskah pomaknila v interval neugodnega počutja z znaki preobremenjenosti, ki potrebujejo resnejše ukrepanje. Najmanj razlik med spoloma je bilo v doživetih ravni telesne utrujenosti (Tabela 1).

V skupini moških je bilo razpoloženje v intervalu doživete obremenjenosti, za katero zadoščajo že krajši počitki, niso pa potrebni dodatni ukrepi.

3.3 Prevladujoči simptomi pri posameznikih

Pri 4 posameznikih so prevladovali simptomi psihoorganske prizadetosti, ki so imeli vzroke že v prejšnjih boleznih in poškodbah.

Pri 12 posameznikih je prevladovala anksiozna simptomatika, ki je bila povezana tudi z drugimi zdravstvenimi težavami.

Pri 8 posameznikih so prevladovala prilagoditvene težave, ki so se kazale predvsem v delovnem okolju. Pri 12 posameznikih se je pojavljala psihosomatska oblika težav.

Pri 3 posameznikih se je kazala prevladujoča depresivna simptomatika.

Pojavljanje posamezne simptomatike je bilo povezano z že ugotovljenimi boleznimi, kot so borelioza, poškodbe glave, meningitis in hude življenjske stiske (smrt otroka, huda kriza v življenju). Nekateri posamezniki, predvsem tisti s prevladujočo depresivno in anksiozno simptomatiko, so že pred tem iskali ustrezno psihiatrično ali psihoterapevtsko pomoč.

3.4 Prevladujoča struktura osebnosti

Za uporabo osebnostnega vprašalnika Profil indeks emocij (15) je bila določena prevladujoča struktura osebnosti. Prevladujoča struktura osebnosti posameznikov, ki so se odzvali na dodatno obdelavo, kaže ambivertirano, zmerno socialno prilagodljivo, občutljivo strukturo osebnosti. Nakazano je bilo nezadovoljstvo, ki je bilo že na meji depresivnega razpoloženja. Stopnja samokritičnosti je bila ustrezna. Primerjava dominantne osebnostne strukture preobremenjenih delavcev s populacijskimi slovenskimi vrednostmi kaže nekoliko bolj zaprte, manj podredljive osebnosti z višjo ravni nezadovoljstva, kot je v povprečju značilno za slovensko populacijo istega starostnega in izobrazbenega nivoja (15). Raven razpršenosti med posamezniki v doživetjih depresivnosti je bila visoka (Tabela 2).

3.5 Prevladujoči obrambni mehanizmi

Struktura prevladujočih obrambnih mehanizmov je pokazala v osnovi psihosomatski način obrambnega reagiranja (16). Poudarjena sta bila obrambna mehanizma intelektualizacije in negacije. Nakazana

Tabela 1. *Analiza razpoložljivosti v odvisnosti od spola.*Table 1. *Analysis of availability, by gender.*

Spol / Sex	Moški / Men		Ženske / Women		t	p
	M _(arit)	SD	M _(arit)	SD		
Razpoložljivost / Availability					test razlik / test of differences	Pomembnost / significance
Telesna utrujenost / Physical exhaustion	2,43	0,71	2,47	0,64	0,407	0,6842
Duševna utrujenost / Mental exhaustion	2,38	0,51	2,52	0,52	1,822	0,0698
Splošna utrujenost / General fatigue	2,77	0,42	3,06	0,51	4,019	0,0001
Nemotiviranost / Lack of motivation	2,14	0,81	2,61	0,70	4,312	0,0000
Zaspanost / Sleepiness	2,14	1,07	2,53	1,11	2,389	0,0177
Potrto / Depression	2,34	0,73	2,79	0,52	5,144	0,0000
Doživeti stres / Perceived stress	2,44	0,63	2,67	0,41	3,196	0,0016
Skupno – VTP / Total-VTP	2,43	0,47	2,67	0,39	3,894	0,0001
Učinkovitost / Effectiveness	2,29	0,95	2,53	0,76	1,971	0,0500

Tabela 2. *Prevladujoča struktura osebnosti.*Table 2. *Dominant personality structure.*

Reprodukcija / Reproduction	81,41	21,60
Inkorporacija / Incorporation	79,05	18,90
Nekontroliranost / Uncontrollability	49,10	20,50
Samozaščita / Self-protection	60,82	15,40
Deprivacija / Deprivation	40,51	19,20
Opozicionalnost / Oppositionality	23,31	13,00
Eksploracija / Exploration	49,53	13,76
Agresivnost / Aggression	27,94	20,15

je bila tudi projekcija. Takšen način obrambnega reagiranja je pokazal pripravljenost posameznikov, da se soočijo s prisotnimi težavami, simptomi in znaki preobremenjenosti ter nanje tudi odreagirajo. Vendar je bila razvidna tudi težnja po somatizaciji, želja po podpori in socialnem razumevanju v prevladujočih stiskah in težavah (Tabela 3).

3.6 Raven doživete anksioznosti

Raven doživete očitne (manifestne) anksioznosti je bila nekoliko povišana glede na populacijske vrednosti. Med posamezniki so bile velike razlike, kar kaže razpršenost. Povišana raven očitne anksioznosti v času dodatne psihološke obdelave kaže, da je raven slabega počutja in anksioznosti trajala daljše obdobje. V povprečju je bila doživeta raven prikrite (latentne)

anksioznosti trajno povišana in je bila v intervalu poudarjene anksioznosti. Raven prikrite anksioznosti je bila višja od doživete očitne anksioznosti v času pregleda. Razlike med posamezniki so velike. Primerjava očitne in prikrite anksioznosti, ki sta se izražali v času pregleda, kaže vztrajanje slabega počutja in doživetij preobremenjenosti, ki je vezano na obremenitve v delovnem okolju in zasebnem življenju (Tabela 4).

3.7 Raven izražene psihopatološke simptomatike

Raven izražene psihopatološke simptomatike med posamezniki je bila različna. Izpostavljene so bile nekatere prilagoditvene težave, predvsem višja raven utrujanja, slabše počutje in psihosomatski način obrambnega odzivanja.

Tabela 3. *Prevladujoči obrambni mehanizmi.*

Table 3. *Dominant defense mechanisms.*

	$M_{(arit)}$	SD
Reakcijska formacija Reaction formation	38,08	41,00
Zanikanje, negacija Negation	48,15	38,30
Regres Regression	29,51	39,82
Represija Repression	33,97	40,17
Kompenzacija Compensation	35,26	39,12
Projekcija Projection	60,12	37,23
Intelektualizacija Intellectualization	66,79	35,45
Premeščanje Displacement	23,46	39,80

Tabela 4. *Primerjava očitne (manifestne) in prikrite (latentne) anksioznosti.*

Table 4. *Manifest:latent anxiety.*

	$M_{(arit)}$	SD
Očitna anksioznost / Manifest anxiety	38,48	10,96
Prikrita anksioznost / Latent anxiety	42,64	10,00

Rezultati dodatnih obdelav so pokazali ambivertirane, zmerno prilagodljive, občutljive osebnosti, ki so nekoliko bolj anksiozne, s poudarjenim psihosomatskim načinom obrambnega odzivanja. Dolgotrajne obremenitve so pomaknile njihovo počutje v interval anksiozno-depresivne slike. Poslabšalo se je splošno počutje, dvignila se je raven prikrite anksioznosti. Dodatne obdelave so bile namreč v času od treh do šestih mesecev po izpolnjevanju Vprašalnika VTP o običajni obremenjenosti pri delu. Preobremenjenost kot doživetje, ki potrebuje ukrepanje, je bila prepoznana pri 18 % delavcev iz vzorca, ki opravljajo finančne storitve. Od vseh 219 delavcev, ki so ocenjevali svojo razpoložljivost, je bil delež preobremenjenih, ki so poročali o stalnem slabem počutju in znakih preobremenjenosti, višji (27 %). Nekateri so v tem času že zamenjali delovno mesto, ali pa je bila njihova preobremenitev sezonske narave. 18 % delavcev je bilo takšnih, pri katerih je bila preobremenjenost ugotovljena kot problem, ki se vleče daljše obdobje, do šest mesecev, in si želijo spremembe.

4 Zaključek

Najpomembnejši poudarki iz analize počutja in razpoložljivosti, osnovne osebnostne strukture in izražene simptomatike kažejo, da so posamezniki, ki so odreagirali z doživetji preobremenjenosti, v osnovi nekoliko bolj občutljive osebnosti, njihov prevladujoč način obrambnega reagiranja pa je psihosomatski. Analiza vzrokov in preobremenitev je pokazala zelo pomemben vpliv dejavnikov v zasebnem življenju in v družini ter vpliv zdravstvenega stanja. Na osnovi analize so bili vsakemu posamezniku predlagani zanj najprimernejši ukrepi za obvladovanje preobremenitev. Večina ukrepov se je usmerila k odpravi osnovnega vzroka, če je bil ta ugotovljen v zadostni meri v okviru psihološke obdelave.

Glede na naravo obdelave so bili predlagani ukrepi, ki zahtevajo spremembe vedenjskih vzorcev pri posamezniku, brez posebnih obsežnejših dodatnih obdelav ali vodenj.

Najpogostejša predlagana ukrepa sta bila:

- **Razbremenitev.** Preobremenjenost je bila pri nekaterih posameznikih posledica dolgoletnega vztrajanja kombinacije domačih obremenitev in obremenitev v delovnem okolju. Razbremenitev pomeni pogosto novo razporeditev zadolžitvev v domačem okolju. V delovnem okolju je ponavadi preobremenitev posledica organizacijskih

neusklajenosti ali nezadostne usposobljenosti. V nekaterih primerih je posledica konfliktov in psihičnega nasilja, ki se pojavi v neposrednem delovnem okolju. V teh primerih je predlog zamenjava osnovne vsebine dela. To je bil v nekaterih okoljih edini način obvladovanja preobremenitev, še posebno če preobremenjeni nimajo zadostne socialne moči.

- **Dodatno usposabljanje.** Pomemben vzrok doživete preobremenjenosti in slabega počutja je bil strah pred izgubo dela glede na neustrezno stopnjo strokovne usposobljenosti. V zadnjih letih se je bistveno spremenil način posredovanja finančnih storitev. Zaradi tehnoloških izboljšav so se širila delovna področja. Iz zelo specializiranih delokrogov so bile izločene vse rutinske naloge. Posameznemu izvajalcu so ostale kompleksnejše, nadstandardne, posebne naloge in storitve, ki zahtevajo sorazmerno široko znanje, izkušnje in prilagodljivost. Glede na to se je spremenila tudi zahtevana raven izobrazbe za posamezno delo.

Posamezniki, ki ne izpolnjujejo pogoja strokovne izobrazbe, se pogosto čutijo nepristojne, nekonkurenčne in ogrožene. Ta svoj strah in nemoč povezujejo tudi z občutki preganjanja, nasilja in šikaniranja. Ostala jim je le še možnost za dodatno usposabljanje.

Najpogostejša predloga povezana z delovnim okoljem, sta bila:

- **reorganizacija dela,**
- **dodatno usposabljanje** - dodatno usposabljanje je smiselno predvsem v krajših oblikah, ki so usmerjene na posamezne vsebine in prilagojene skupini, ki se usposablja. Najpogosteje so to delavci v starostnem obdobju po 40. letu starosti, z izobrazbo, ki jim ne omogoča več napredovanja. Zaradi tehnoloških sprememb pa je možna tudi ukinitvev delovnega okolja. Nekateri so si uspeli poiskati drugo delo glede na izobrazbo in delovne izkušnje v sami delovni organizaciji (8).

Pomemben vzrok preobremenitev so psihosocialne razmere v domačem okolju. Posamezniki, ki imajo resnejše probleme v domačem okolju ali resnejše okvare zdravja, bistveno težje prenašajo obremenitve v delovnem okolju. Posledica je bistveno poslabšanje razpoložljivosti in počutja (18,19).

Identifikacija vzrokov preobremenjenosti je smiselna in nujna za načrtovanje usposabljanja, uvajanje novih tehnologij in reorganizacijo procesov dela.

Posamezniki

Smiselno je osveščanje posameznikov o njihovi aktivni vlogi pri ohranjanju svoje razpoložljivosti. Zaradi

vsakodnevnih obremenitev v službi in doma posamezniki pozabijo na rekreativne dejavnosti, na ohranjanje psihofizične kondicije, na zdrav življenjski slog. Že s temi ukrepi bi bistveno izboljšali počutje. Nekateri posamezniki je bilo potrebno usmeriti v različne vrste progresivnih sprostitvenih tehnik, v načine obvladovanja stresa ali v način izboljšanja medosebnih komunikacij.

Večina doživetih preobremenitev je bila takšnih, da bi bilo možno z ukrepanjem pri posameznikih in v delovnem okolju preobremenjenost obvladovati.

Postopek identifikacije obremenitev je temeljil na modelu Razpoložljivost - Humanizacija, nadgrajenim z analizo vzrokov preobremenitev, ter na tej osnovi oblikovanimi predlogi ukrepov. Rezultati aplikativne študije so pokazali, da je mogoče z modelom Razpoložljivost - Humanizacija identificirati vzroke preobremenitev na področju storitev (5,20). Po modelu Razpoložljivost - Humanizacija so bili identificirani vplivi organizacijskih (O) in tehnoloških (T) pogojev ter človeških potencialov (Č), predvsem usposabljanja in procesov ohranjanja psihofizične kondicije.

Kot nadgradnja se ponujajo še nekateri ukrepi, ki bi jih veljalo oblikovati na ravni celotne delovne organizacije. To so investicije v tehnološki razvoj in proces kadrovanja.

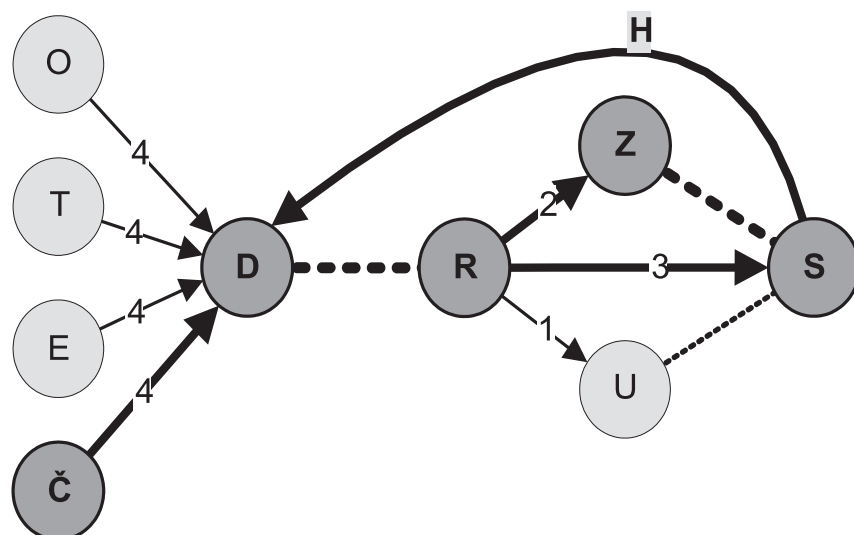
Preverjanja RH - modela v konkretnem delovnem okolju je bilo usmerjeno predvsem na preverjanje vpliva komponente človek (Č).

Sistematična analiza preobremenjenosti po metodološko jasno opredeljenem postopku je smiselna, ker omogoča obvladovanje preobremenjenosti neodvisno od vplivov trenutnih razmer. Na osnovi rezultatov analize smo poizkušali prepoznati temeljne vzroke preobremenitev in predlagati ukrepe. Raziskava je bila narejena na omejenem vzorcu kot učni primer uporabe RH - modela za obvladovanje preobremenjenosti v dejanskem delovnem okolju.

Najpomembnejši poudarek, ki izhaja iz raziskave je: **"Potrebna je sistematična, dovolj obširna analiza, ki traja nekoliko daljše obdobje. Rezultati so bolj zanesljivi, kadar je zajeto nekoliko daljše, vsaj šest mesečno obdobje, kot je bilo v opisani raziskavi".**

Literatura

1. <http://www.ess.gov.si/slo/dejavnost/analize/2004/lp-zap2004>.
2. Molan M. et. al. Obvladovanje doživetij preobremenjenosti: Čili za delo. Priročnik za svetovalce za promocijo zdravja pri delu. Klinični center Ljubljana, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa, Ljubljana, 2006.
3. Ch. Sedlatschek. Preventing Work - related Psychosocial Risks: European Perspectives. In: Weikert C., Torkelson E., Pryce J., editors. Occupational Health Psychology, Empowerment, Participation & Health at Work. Spain, European Academy, 2002: 10-13.
4. Dodič-Fikfak M, Franko A., Gazvoda T, Kožuh M, Molan M, Pelhan B. et. al. Zdravi delavci v zdravih organizacijah: Čili za delo. Klinični center Ljubljana, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa, Ljubljana, 2006.



Slika 2. RH - graf s poudarjenimi točkami in povezavami grafa, ki so predstavljene v prispevku.

Figure 2. RH - graph with dark shaded circles and links outlined in the paper.

5. Molan M, Molan G. Worker's well being in different working environments. V: Weikert, Clemens (ur.) Occupational health psychology: empowerment, participation and health at work, (European Academy of Occupational Health Psychology Conference Proceedings Series). Nottingham: The Institute of Work, Health & Organisations, 2002: 130-133.
6. Četrta evropska raziskava o delovnih razmerah. Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer. EF/06/78/SL, <http://www.eurofound.europa.eu>.
7. Molan M. The ten commandments of modern ergonomics or shaping of men influence on the system's performance and nuclear safety. V: Bradley, G. E. (ur.), Hendrick, H. W. (ur.). Human factors in organizational design and management - 4. Proceedings of the 4th international symposium; 1994 May 29-Jun 2; Stockholm. Amsterdam: North-Holland Elsevier science B.V., 1994, str. 155-160.
8. Molan M, Molan G. Well-being of workers in the post-transition and globalisation period. V: Giga, Sabir (ur.). Occupational health psychology: flexibility, quality of working life and health, (European Academy of Occupational Health Psychology Conference Proceedings Series). Nottingham: The Institute of Work, Health & Organisations, 2003: 162-166.
9. Molan M. Človekovo vedenje, Priročnik za varno in zdravo delo, TZS, 2002.
10. Crayon P, et al. Evaluation of an assessment tool measuring psychosocial work factors and health in office in Human Factors in Organizational Design and Management - VI, P. Vink et al. 1998 Elsevier Science B. V.
11. Sušnik J. Ergonomska fiziologija. Radovljica, Didakta, 1992, 352 str.
12. Molan M. Organizacija dela v različnih izmenah in delovna učinkovitost upravljalcev rizičnih avtomatiziranih procesov : doktorska disertacija. Ljubljana: ŠM. ŠkofČ, 1990. XVI, 422 str.
13. Molan M, Molan G. Model povezave razpoložljivosti in delovnega okolja = Model for connection of actual availability and workload. Sanitas et labor, 2001; 2; 1: 27-41.
14. Molan M, Molan G. Razvoj ekspertnega RH modela - drugi del. Ljubljana: Klinični center, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa: Hermes softlab, 2002 (poročilo o raziskavi L3-2122).
15. Plutchik R, Kellerman H. Priročnik, Profil Indeks Emocij, Zavod RS za produktivnost dela, Ljubljana. 1979.
16. Lamovec T. Vprašalnik življenjskega stila in obrambni mehanizmi. Zavod RS za produktivnost dela, Ljubljana, 1990.
17. Molan M, Arnerič N, Šinigoj, V. Projekt Humanizacija dela v Termoelektrarni Šoštanj : Psihološka analiza vpliva dela in delovnih pogojev na počutje, delovno zmožnost in življenje delavcev Termoelektrarne Šoštanj : poročilo o znanstveno raziskovalni in razvojni nalogi za naročnika Termoelektrarno Šoštanj. Ljubljana: Klinični center, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa, 2000. XXV, 408 str.
18. Molan M. Poročilo o psiholoških pregledih delavcev Gradisa za leto 2004. Ljubljana: Inštitut za medicino dela in športa, 2005.
19. Molan M. Poročilo o običajni obremenjenosti delavcev NLB d.d. za leto 2005. Ljubljana: Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa, 2006.
20. Molan G, Molan M. Formalization of expert AH model for machine learning. V: Damiani, E. (ur.). Knowledge-based intelligent information engineering system and allied technologies: KES 2002, Frontiers in artificial intelligence and applications, vol. 82. Amsterdam [etc.]: IOS Press, 2002: 110-114.