

Siniša Brlas

PSIHOLOGIJA U ZAŠTITI
MENTALNOG ZDRAVLJA



KAKO PREVLADATI STRES U RADU



Zavod za javno zdravstvo „Sveti Rok“
Virovitičko-podravske županije

Siniša Brlas

PSIHOLOGIJA U ZAŠTITI
MENTALNOG ZDRAVLJA

KAKO PREVLADATI STRES U RADU

Virovitica, 2016.

PSIHOLOGIJA U ZAŠTITI MENTALNOG ZDRAVLJA **KAKO PREVLADATI STRES U RADU**

Autor

Siniša Brlas, prof.

Nakladnik

Zavod za javno zdravstvo „Sveti Rok“
Virovitičko-podravske županije

Lektorica

Martina Bunić, mag. philol. croat.

Tisak

Grafiti Becker, Virovitica

Naklada

600 primjeraka

Virovitica, 2016.

Prvo izdanje

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 000937395.

ISBN 978-953-7756-24-6

© Nijedan dio ove publikacije ne smije se umnožavati, fotokopirati ni na bilo koji način reproducirati bez nakladnikova pismenog dopuštenja.

■ ■ SADRŽAJ

Što je stres?	6
Vrste stresa	6
Najčešći stresni činitelji radne sredine	7
Izvori stresa u radu i kako ih prevladati	7
Radni uvjeti kao izvor stresa	8
Međuljudski odnosi kao izvor stresa	11
Ličnost pojedinca kao izvor stresa	12
Radni zadatak kao izvor stresa	13
Okruženje kao izvor stresa	14
Radna uloga kao izvor stresa	15
Psihički teror na radnom mjestu (engl. mobbing)	16
Rani znaci stresa na radnom mjestu	18
Što mogu učiniti ja, a što može poslodavac?	19
Poruke za kraj	21

■ ■ ŠTO JE STRES?

Niz promjena koje se događaju “u nama” kada smo izloženi pritisku da udovoljimo zahtjevima kojima ne možemo udovoljiti.

Takvo stanje može ugroziti psihičko i tjelesno zdravlje kao i društvenu ulogu pojedinca.

■ ■ VRSTE STRESA?

- **Fiziološki stres**

Reakcija organizma na štetna djelovanja (određen je stanjem napadnutog ili oštećenog tkiva).

- **Sociološki stres**

Reakcija zajednice ili grupe ili pojedinca u grupi na utjecaje drugih koji na njih djeluju.

- **Psihološki stres**

Reakcija pojedinca na razne utjecaje. Ovdje je važna subjektivna procjena pojedinca.

■ ■ **NAJČEŠĆI STRESNI ČINITELJI RADNE SREDINE**

- Vremenski pritisak rokova
- Nejasno definirane uloge
- Premalo suradnika u timu
- Preopterećenost brojem zadaća
- Loša organizacija rada
- Loši odnosi sa suradnicima
- Stalni natjecateljski odnosi
- Nedostatak podrške
- Nedostatak autonomije
- Nejasna pravila napredovanja i korištenja godišnjeg odmora
- Nedostatak edukacije potrebne za posao
- Nedostatak stručne i organizirane supervizije
- Neadekvatna opremljenost radnog mjesta
- Psihički teror (mobbing)

■ ■ **IZVORI STRESA U RADU I KAKO IH PREVLADATI**

- Radni uvjeti
- Odnosi među ljudima
- Ličnost pojedinca
- Radni zadatak
- Okruženje
- Radna uloga

■ ■ RADNI UVJETI KAO IZVOR STRESA

OSVJETLJENJE

Osvjetljenje je uvjet dobre vidljivosti. Ako radnik ne vidi dobro kada radi, vrijeme reakcije se povećava i zbog toga radi sporije i s većim rizikom da pogriješi, a ujedno je i napet i brže se umara. Slično je i u uvjetima kada je previše svjetla, kada bliješti. To ga dovodi do psihološkog stresa na radnom mjestu.

Preporuka:

Organizirajte radni prostor s dovoljno svjetla i zatražite od osobe zadužene za sigurnost u radu da u tome pomogne.

BUKA I VIBRACIJE

Buka je opasna jer postoji mogućnost navikavanja na razinu buke, a to može oštetiti sluh. Od buke radnik ne čuje uređaje oko sebe, ne čuje dobro glasove, teško se koncentrira na posao i ne može dobro razmišljati o radnim zadacima. Za razliku od buke, glazba može pogodovati kod monotonih aktivnosti, dok smeta kod misaonih aktivnosti i poslova koji zahtijevaju pažnju. Buka je praćena i vibracijama, a cijelo tijelo na buku reagira vibriranjem.

Vibracije su većinom štetne jer smanjuju preciznost pokreta i oštrinu vida, ubrzavaju rad srca i mogu povisiti krvni tlak, što na radnika djeluje razdražujuće te je on pod fiziološkim stresom.

Preporuka:

Zaštitite se od buke zaštitnim sredstvima (antifonima, čepićima za uho). Izbjegavajte dodirivanje radnih strojeva i ostalih uređaja koji vibriraju, udaljite se od njih koliko možete.

TOPLINA, HLADNOĆA I VLAŽNOST ZRAKA

Ako radnik radi u uvjetima izvan optimalne radne temperature i razine vlage u zraku, njegov se organizam napreže (pod fiziološkim je stresom), a pažnja se smanjuje zbog čega radnik radi sporije i može pogriješiti u radu, a to ga dovodi u stanje psihološkog stresa.

Preporuka:

Slojevito se odijevajte kako biste se mogli prilagoditi promjenama temperature radnog prostora. Zatražite od osobe zadužene za sigurnost u radu da osigura uvjete optimalne temperature i vlažnosti u radnom prostoru, kao na primjer klimatizacijom, ventiliranjem ili prozračivanjem radnog prostora.

SMJENSKI RAD

Smjenski rad (rad u smjenama) dovodi do narušavanja bioritma, osobito kod izmjene dnevnog i noćnog rada. Organizam se sporo prilagođava takvim promjenama što dovodi do fiziološkog i do psihološkog stresa. Smjenski oblik rada može imati i negativne posljedice na organizaciju obiteljskog života radnika, do napetosti u odnosima među članovima obitelji i tjeskobe pa čak i do depresije kod radnika, a to dovodi do psihološkog i sociološkog stresa.

Preporuka:

Ako ne možete izbjeći rad u smjenama, zatražite od poslodavca unaprijed točan raspored rada u smjenama kako biste njime upoznali članove obitelji i kako biste mogli prilagoditi obiteljski život takvom obliku rada. Osobito je važno da svi radnici imaju podjednako zastupljen rad u različitim smjenama kako se pojedini radnici ne bi osjećali diskriminirani i time pojačali stres. Zatražite od poslodavca da zahtjevne poslove ne radite u noćnoj smjeni, osobito ne u vremenu između 1.00 sat i 4.00 sata u noći.

■ ■ MEĐULJUDSKI ODNOSI KAO IZVOR STRESA

Odnosi među ljudima mogu olakšavati, a mogu i otežavati životne i radne zadatke, ovisno o nama samima, ali i o ljudima s kojima smo okruženi. Nije nevažno niti koliko je ljudi oko nas niti tko su oni. Ako smo okruženi ugodnim i kooperativnim suradnicima lakše ćemo podnositi i savladavati stresne situacije u radu, i suprotno. Manji je sociološki stres u manjoj grupi (bolja je međusobna povezanost članova koji su jedni drugima potpora).

Preporuka:

Komunicirajte više s onima u koje imate povjerenja. Pokušajte rad organizirati u manjim grupama, ako je to moguće.

■ ■ LIČNOST POJEDINCA KAO IZVOR STRESA

- Pojedine osobe imaju jači doživljaj stresa nego ostale (“sklone su stresu”)
- Pojedine su osobe otpornije na stres od ostalih
- Na stres djeluje motivacija pojedinca na poslu, njegova inteligencija, stupanj obrazovanja, samopoštovanje
- Važan je i osjećaj kontrole nad situacijom

Preporuka:

Angažirajte se na vrijeme kako biste smanjili rizik izlaganja stresu koji proizlazi iz navedenih činitelja. Uložite u sebe, obrazujte se (to ne mora značiti da morate upisati neku školu, obrazovati se možete i sami kod kuće), objasnite si zašto je važno da ste zaposleni/motivirajte sami sebe), svakoga dana se prisjetite koliko ste toga dana učinili i koliko ste vrijedna osoba (razvijajte samopoštovanje). Napravite plan djelovanja i pokušajte se pridržavati isplaniranog (ustpostavite kontrolu nad svojim ponašanjem). Držite svoj posao pod kontrolom, razmišljajte o tome koliko ste toga već napravili za sebe, svoj posao i tvrtku u kojoj radite, to doprinosi motivaciji.

■ ■ RADNI ZADATAK KAO IZVOR STRESA

- Kada je radni zadatak pretežak i njegovi zahtjevi nadilaze naše mogućnosti
- Kada nam je izvršenje zadatka iznimno važno te smo izloženi jakom pritisku da ga moramo izvršiti
- Kada je radna zadaća nejasna
- Kada je posao monoton
- Kada odustajemo od započelih zadataka

Preporuka:

Po dobivanju radnih zadataka odmah obrazložite nadređenoj osobi zašto mislite da zadatak nećete moći izvršiti. Ako je zadatak nejasan, tražite pojašnjenje. Ako je zadatak monoton, organizirajte radno mjesto na način da uvedete ono što opušta (glazbu, rad u paru ili skupini i sl.). ne odustajte od onoga što ste započeli; čak i kada mislite da nećete uspjeti ili stići izvršiti zadatak, rješenje često kao da se samo pojavi. Ne izbjegavajte radne zadatke jer se nećete osjećati dobro, što također dovodi do stresa.

■ ■ OKRUŽENJE KAO IZVOR STRESA

Stresu osobito doprinose:

- međusobna udaljenost zaposlenih koja nije primjerena vrsti posla (izolacija ili neprimjerena blizina)
- manjak zaposlenih (pritisak na zaposlene kada ih je premalo).

Preporuka:

Neke je poslove lakše raditi ako smo sami pa se možemo posvetiti poslu, dok je druge poslove lakše raditi u grupi ljudi. Ako radite u grupi ljudi, vodite računa o tome da je primjerena udaljenost između radnika ona od 45 do 120 cm (to je tzv. osobni prostor u kojemu komuniciramo s poznatim ljudima). Ako je ta udaljenost manja tada se radi o tzv. intimnom prostoru u kojemu se ugodno osjećamo samo s jako bliskim i intimnim osobama, a to uglavnom nisu naši suradnici na poslu. Ako je udaljenost među radnicima veća od 120 cm tada se radi o tzv. socijalnom i javnom prostoru u kojemu je komunikacija sa suradnicima otežana jer smo naprosto previše udaljeni jedni od drugih. Ako smatrate da je za pojedini rad premalo zaposlenih (da je pritisak posla prevelik), dobro je o tome razgovarati s poslodavcem jer će malobrojni zaposleni radnici teško udovoljiti zahtjevima posla i zbog toga će biti u stresu, s posljedicama koje iz toga proizlaze.

■ ■ RADNA ULOGA KAO IZVOR STRESA

- Čovjek istovremeno u životu ima različite uloge koje ponekad mogu biti u suprotnosti s onom na poslu
- Radna zadaća može biti u suprotnosti s osobinama ličnosti pojedinca
- Zahtjevi posla mogu biti kontradiktorni (npr. traži se da se istovremeno napravi nešto detaljno, ali u što kraćem roku)
- Kada više nadređenih ima različite zahtjeve za radnike

Preporuka:

Pripazite na naloge koje dobivate od nadređenih! Ako nešto trebate napraviti detaljno i što brže možete, velika je opasnost da to nećete uspjeti jer se uglavnom radi o kontradiktornim zahtjevima koji se međusobno isključuju. Tražite od nadređenih da donesu odluku što im je važnije: da radite brzo ili da radite pažljivo i točno. Imate li radne zadatke za koje mislite da su ispod vaše razine obrazovanja, zatražite od nadređenih da to uzmu u obzir kad raspoređuju zadatke. Ako od više nadređenih dobijete različite zadatke, poslušajte najviše rangiranog od njih, a ostalima recite da ste dobili različite zadatke i da ste poslušali glavnog nadređenog. Najteže je kada se kod radnika sukobljavaju različite uloge u životu: one na poslu i one obiteljske. Razgovarajte s članovima svoje obitelji kako biste ih upoznali sa zahtjevima posla. Vrlo je vjerojatno da će se obiteljske obveze morati prilagoditi onima na poslu – ipak od toga posla živite.

■ ■ **PSIHIČKI TEROR NA RADNOM MJESTU (engl. mobbing)**

Odnosi se na neprijateljsku i neetičnu komunikaciju koja je sustavno usmjerena od strane jednoga ili više pojedinaca prema, uglavnom, jednom pojedincu koji je tada u poziciji u kojoj je bespomoćan ili se nije u mogućnosti obraniti. Navedena su ponašanja uglavnom usmjerena s namjerom da zlostavljaju drugoga.

Tipična ponašanja zlostavljača su:

- onemogućavanje iznošenja mišljenja
- onemogućavanje socijalnih kontakata
- narušavanje osobnog ugleda
- otežavanje radne situacije
- ugrožavanje zdravlja.

Je li netko izložen ovakvom obliku zlostavljanja moguće je procijeniti prema sljedećim znacima upozorenja:

- osjećaj bespomoćnosti
- anksioznost (tjeskoba) za koju se ponekad ne može procijeniti zbog čega je te trajno loše raspoloženje (što je podloga za razvoj depresije)
- česta potreba za borbom za svoja prava (osjećaj obespravljenosti) ili bijeg iz situacije (uglavnom su to česta i duga bolovanja)
- pojava posttraumatskog stresnog poremećaja koji ima niz simptoma pomoću kojih se dijagnosticira.

Preporuka:

Borite se za svoja prava ma koliko se to činilo beznadnim. Jedino ćete tako imati osjećaj da ste poduzeli ono što ste mogli te da se niste predali bez borbe. Svoje mišljenje iznesite što prije, ali argumentirano. Po potrebi potražite i pravnu zaštitu.

■ ■ RANI ZNACI STRESA NA RADNOM MJESTU

Fiziološki:

- glavobolja
- poremećaj sna
- bolovi u želucu.

Psihološki:

- teškoće koncentracije
- nezadovoljstvo poslom
- osjećaj besmislenosti onoga što radimo.

Rizična ponašanja:

- kofein, duhan, alkohol, droga, kockanje, pretjerano konzumiranje hrane/gubitak apetita.

■ ■ ŠTO MOGU UČINITI JA, A ŠTO MOŽE POSLODAVAC?

POJEDINAC MOŽE UČINITI SLJEDEĆE:

- Izbjegavati okolinu koja je siromašna podražajima, ali i onu s preintenzivnim podražajima. Ne treba se osamljivati, ali nije uvijek ugodno ni biti u velikim gužvama.
- Organizirati životno okruženje koje će omogućiti fleksibilne stilove života (prilagođavati se). Okružite se ljudima koji mogu prihvatiti različitosti. Ne moramo svi jednako razmišljati da bismo se slagali.
- Držati pod kontrolom vlastiti život i postupke. Organizirajte si vrijeme tako da budete zadovoljni, da stignete učiniti sve što ste planirali.
- Opuštati se. Pronađite situacije u kojima ste opušteni i što više vremena provodite u takvim situacijama. Birajte i društvo osoba s kojima se dobro osjećate.

POSLODAVAC MOŽE UČINITI SLJEDEĆE:

- Ustrojiti različite oblike podrške zaposlenicima (razumijevanje, solidarnost, savjetovanje). Dobrodošla je i stručna pomoć savjetovatelja, industrijskih psihologa i ostalih stručnjaka.
- Radnu sredinu organizirati na način da potiče zdravlje, a ne da potiče bolest. Koristite pomoć industrijskih psihologa koji su za navedeno obučeni. Omogućite radnicima redovito odmaranje, pri čemu je bolje dopustiti veći broj kraćih pauza nego odobriti manji broj duljih pauza.
- Procjenjivati utjecaj pretjeranih zahtjeva u odnosu na kapacitet (obim radnih zadataka) kao i utjecaj međuljudskih odnosa na zdravlje ljudi. Rasporedite radne zadatke na dovoljan broj ljudi kako biste sačuvali njihovo zdravlje i sposobnost da pruže maksimalnu radnu učinkovitost na poslu.
- Educirati se i informirati o suvremenim trendovima u organizaciji rada, ergonomiji, industrijskoj psihologiji i ostalim važnim područjima.

■ ■ PORUKE ZA KRAJ

- Budite uvjereni da imate snažne obrambene mehanizme spremne za najveće životne bitke, ali obično gubite kada ovo „oružje“ koristite za ono što je nevažno i upuštate se u nepotrebne iscrpljujuće i/ili tuđe bitke.
- Ne pokušavajte mijenjati svijet jer ga ne možete promijeniti. Vrlo je teško promijeniti poslodavca i sebi ga prilagoditi. Pomijeniti možemo jedino sebe i bolje se prilagoditi poslu koji radimo.
- Razmišljajte što možete učiniti, a ne što ste propustili učiniti. Nemojte si govoriti: „Trebao/la sam...“ nego: „Odsad ću...“.
- Ne pokušavajte biti savršeni jer savršenstvo ne postoji. Težite poboljšanju, da budete što bolji u različitim životnim ulogama.
- Kad imate neki problem, zamislite što ćete o njemu misliti u budućnosti, možda za više godina. Nećete ga se vjerojatno ni sjetiti. To znači da su problemi, ma kakvi oni bili, prolazne naravi.
- Uvijek si postavljajte pozitivne i ostvarive ciljeve, kako na poslu tako i u životu općenito. Do cilja se najprije dolazi ako se ide malim koracima.
- Pronađite aktivnosti u kojima ste opušteni i što više se opuštajte.
- Njeguajte zdravi životni stil, bavite se sportom, pravilno se hranite, dovoljno spavajte i smijte se!



Siniša Brlas

PSIHOLOGIJA U ZAŠTITI
MENTALNOG ZDRAVLJA

KAKO
PREVLADATI
STRES U
RADU

Zavod za javno zdravstvo „Sveti Rok“
Virovitičko-podravске županije

ISBN 978-953-7756-24-6



9 789537 756246