

STRES I «MOBBING» NA RADNOM MJESTU

Daša Poredoš

Marina Kovač

Neuropsihijatrijska bolnica «Dr. Ivan Barbot»

Popovača

SAŽETAK

U ovom radu nastojimo obraditi problem stresa i «mobbinga» na radnom mjestu. Stanje stresa na radnom mjestu može se definirati kao niz za pojedinca štetnih fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama. Sindrom sagorijevanja na poslu jedan je od najnepovoljnijih posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu. Stres na poslu rezultat je interakcija zaposlenika i karakteristika posla. «Mobbing» predstavlja složen socijalno-medicinski problem moralnog zlostavljanja na poslu koji ostavlja posljedice na psihičko i tjelesno zdravlje žrtve.

Poznato je da je posao s ljudima najsloženiji i predstavlja značajan izvor stresa. U ovom radu pokušava se upozoriti na razlike simptome profesionalnog sagorijevanja i «mobbinga», te ponuditi moguće postupke za suočavanje s ovim problemima.

Skrb za mentalno zdravlje zaposlenika, a osobito vrlo stresnih zanimanja kao što su profesije u zdravstvu, pravosuđu, policiji i sl. nije luksuz već profesionalna obveza. U organizaciji koja se brine o svojim zaposlenicima istaknuto mjesto treba imati sustavno planiranje i provođenje organizacijskih mjera za sprečavanje «mobbinga» i smanjivanje radnog stresa.

Ključne riječi: stres, «mobbing», radno mjesto.

UVOD

U civiliziranom svijetu, posebno u zemljama s visoko razvijenom industrijom, susrećemo iznenađujuću pojavu. Vrlo razvijena i suvremena zdravstvena služba ne može bitnije smanjiti bolesti stanovništva. Uz to, neke se bolesti sve više šire. Tu pojavu uzrokuje **stres** koji sve više postaje prava socijalna bolest današnjice.

Suvremeni čovjek ulazi u raznovrsne, vrlo složene međuljudske odnose, u raznorodnu, često rizičnu suradnju s ljudima. Iz tih dodira proizlaze ponekad zadovoljstva, ali među tim istim ljudima nerijetko dolazi i do napetosti, svada i sukoba. Neki od tih dodira donose podražaje koji povećavaju unutrašnju konzistenciju, pojačavaju otpornost i hrabre čovjeka, a drugi, osobito ako su jaki, neočekivani, neodmjereni, štete zdravlju i narušavaju ga, te imaju za posljedicu: smetnje probave, poremećaji žlijezda s unutrašnjim lučenjem, nesanicu, strah i sl.

O individualnim karakteristikama svakog pojedinca i njegovom reagiranju na nepovoljne vanjske i unutrašnje utjecaje ovisi da li će svako stresno stanje proizvesti nepovoljan učinak na čovjekovo zdravlje ili neće.

Iako bi veliki broj radnika želio raditi i onda kad radom ne bi morao osiguravati materijalna sredstva za život, neke psihosocijalne karakteristike rada u suvremenom društvu čine posao sve nepoželjnijom alternativom, a odlazak u prijevremenu mirovinu sve poželjnijom. Suvremeno 24-satno društvo karakteriziraju brojne promjene. Sve je veća uporaba informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Izražen je rast uslužnih djelatnosti, uredskih poslova, rad s informacijama i klijentima, timski rad, rad na daljinu, te fleksibilizacija poslova. Dolazi do značajnih promjena dobne, spolne i obrazovne strukture radne snage i sigurnosti zaposlenja, a ekonomija postaje globalna (Kompier, 1999).

Rad u takvom društvu postavlja određene mentalne i emocionalne zahtjeve koji su u neskladu sa sposobnostima, mogućnostima i potrebama radnika, te se kod sve većeg broja radnika javlja stanje stresa. Istraživanja provedena 20.-ih godina 20.st. u SAD-u pokazuju da između 29% i 40% radnika smatra svoj posao stresnim ili vrlo stresnim (Sauter, Murphy, 1999), a u Third European Survey on Working Conditions 28% radnika iz 15 zemalja Europske unije izjavljuje da posao kod njih izaziva stres i tako djeluje na njihovo zdravlje (Paoli, Merlie, 2001).

Velika konkurencija na tržištu, organizacijske promjene (privatizacija, spajanje, restrukturiranje, informatizacija), ekonomska kriza, tzv. new economy, nesigurnost radnih mjesta i očekivanje fleksibilnosti od radnika doveli su do povećanja učestalosti «mobbing-a». Moralna maltretiranja postala su uočljivija više nego ikad. Poslodavci su prisiljeni analizirati svaki problem koji ima negativne posljedice na produktivnost i troškove proizvodnje (Bahtijarević-Šiber, 1999).

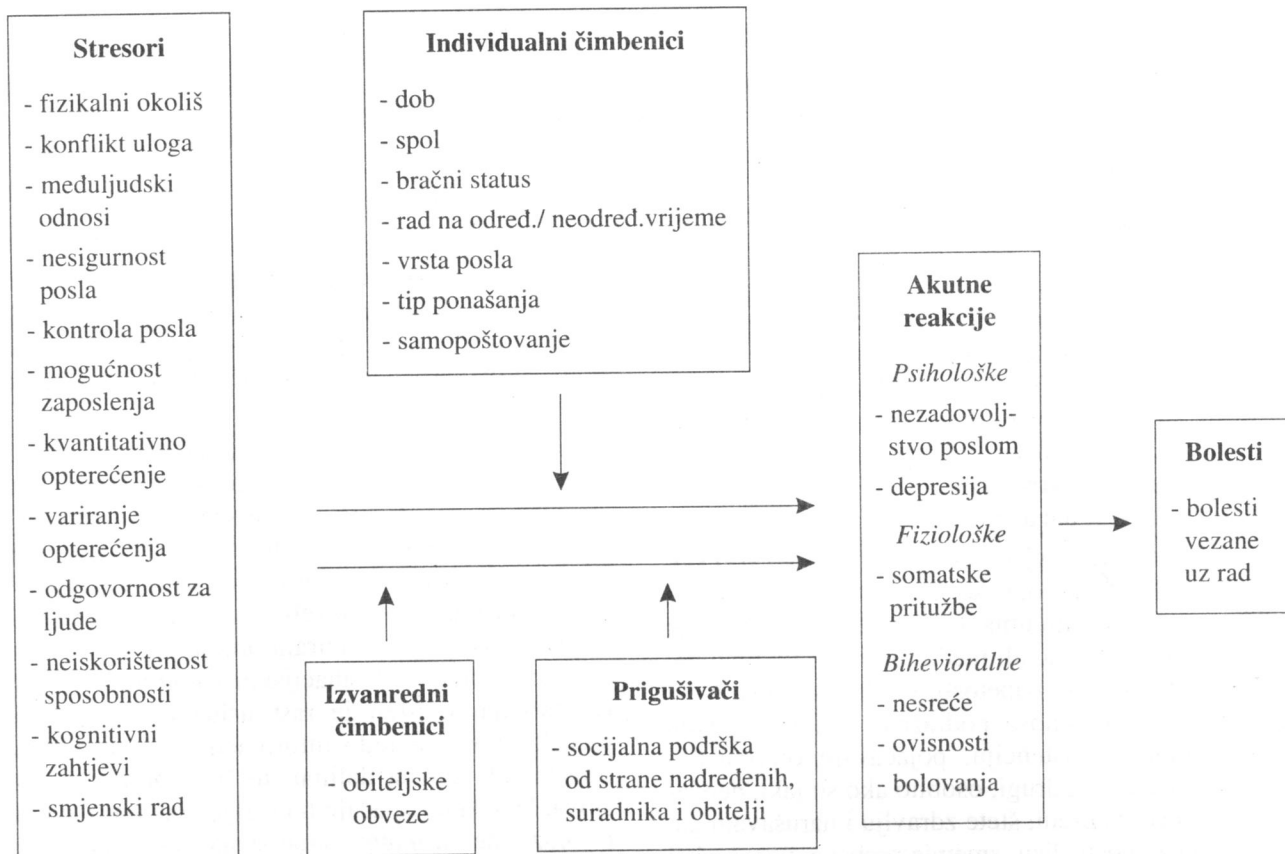
STRES I «MOBBING» NA RADNOM MJESTU

Stanje stresa na radnom mjestu može se definirati kao niz za pojedinca štetnih fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama (Sauter, Murphy, 1999). Dosadašnja su istraživanja dovela do različitih teorija i modela stresa na poslu, a za ovu prigodu izdvajamo model djelovanja stresa na poslu koji predlažu Hurrell i McLaney (1988).

Prema ovom modelu stres na poslu rezultat je interakcija zaposlenika i karakteristika posla. Veća značajnost pri nastanku stresa daje se organizacijskim čimbenicima, što znači da je glavna strategija za prevenciju stresa koju predlažu autori preoblikovanje posla.

Među čimbenicima koji su izvor stresa na poslu mogu se izdvojiti:

Shema 1. Model djelovanja stresa na poslu prema Hurrell i McLaney (Hurrell, McLaney, 1988.)



- čimbenici radnog okoliša (opasni fizikalni uvjeti rada ili takvi koji se percipiraju kao neugodni; buka, zagađenje zraka, ergonomski neprilagođeni radni uvjeti, prenapučenost). Takvi su se čimbenici u najvećoj mjeri do sada identificirali i za većinu je utvrđena dopuštena razina izloženosti.
- psihosocijalni organizacijski čimbenici (međuljudski odnosi, podjela poslova, jasna i nedvosmislena komunikacija, radna atmosfera i sl.) koji nisu u potpunosti identificirani, niti su im utvrđene referentne vrijednosti koje bi mogle biti osnova za preventivne intervencije na radnom mjestu (Radošević-Vidaček, 2002).

Izvori profesionalnog stresa (Ajduković i sur., 1996)

- I. Unutrašnji – oni koji prvenstveno ovise o pojedincu, osobinama ličnosti, prethodnom iskustvu, stilu rada, sustavu vrijednosti, slici koju imaju o sebi i sl.: nerealna očekivanja od posla i od sebe koja nadilaze radni realitet, a ne uspijevaju se uravnotežiti sa stvarnošću nakon razdoblja prilagodbe za posao; potreba za stalnom i potpunom kontrolom situacije; pretjerana vezanost za posao i osjećaj da mi snosimo svu odgovornost; identifikacija s poslom u tolikoj mjeri da on postaje glavni ili jedini sadržaj i smisao života, jedino područje potvrđivanja; neprepuštanje (ne-delegiranje) dijelova poslova drugima; pretjerana upornost, rigidnost i tvrdoglavost u postizanju cilja po bilo koju cijenu.
- II. Vanjski – oni koji su povezani s radnim uvjetima, organizacijom rada i koji izvire iz odnosa s drugim ljudima.

U suvremenim uvjetima rada u nekim se poslovima javljaju novi stresori, a neki ranije utvrđeni mijenjaju značenje uslijed promjena karakteristika rada. Takvi su stresori primjerice zlostavljanje na poslu, zlouporaba ovlasti i dužnosti, preferiranje zaposlenika samo muškog ili ženskog spola, preferiranje stranačke pripadnosti i porijekla, kontaminacija osobnih računala tzv. virusima, elektroničko motrenje rada i sl.

U Europskoj uniji postoji uredba o zdravlju i sigurnosti na radu čije se odredbe mogu primijeniti i na psihosocijalne karakteristike posla. Europski je parlament usvojio rezoluciju u kojoj ističe potrebu uskladenosti između karakteristika posla i sposobnosti i potreba zaposlenika, kao i potrebu prevencije nesklada između zahtjeva posla i mogućnosti zaposlenika. U Rezoluciji se posebno skreće pozornost na probleme nedostatka autonomije na poslu, te monotonih i repetitivnih poslova, a ističe se važnost ergonomije i primjene novih tehnologija u

poboljšanju radnih uvjeta povezanih sa zdravljem i sigurnošću na radu (Resolution A4-0050/99; prema Radošević-Vidaček, 2002).

Sindrom sagorijevanja na poslu

Sindrom sagorijevanja na poslu jedan je od najnepovoljnijih posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu (Ajduković i sur., 1996)

Najčešći znaci su: osjećaj tjelesne i emocionalne iscrpljenosti, gubitak osjećaja osobne vrijednosti, negativizam, kako vezan za sebe tako i uz ciljeve posla ili organizacije u kojoj radi, gubitak zanimanja za suradnike, cinizam i neosjetljivost za druge, osjećaj bespomoćnosti i beznada, pesimizam često popraćen rečenicom «I onako se ništa ne može učiniti», razdražljivost i niska tolerancija na frustraciju, srdžba kao česta emocija, neprijateljstvo, sumnjičavost, rigidnost i neprilagodljivost, povlačenje u socijalnim odnosima, učestaliji sukobi i agresivni ispadi, povećana upotreba alkohola, duhana, stimulirajućih sredstava i lijekova, izostajanje s posla, osjećaj opće slabosti, učestalo poboljšavanje, preosjetljivost na podražaje (zvukove, mirise, toplinu i sl.), komunikacijske poteškoće, gubitak seksualnog interesa i nastanak seksualnih problema, tjelesni simptomi – glavobolje, bolovi u leđima, poteškoće disanja, spavanja i prehrane, gastrointestinalni poremećaji

Faze sagorijevanja na poslu:

- I. faza: PREVISOKA OČEKIVANJA I IDEALIZACIJA POSLA
 - entuzijizam vezan za posao, potpuna posvećenost poslu, visok stupanj energije, pozitivni i konstruktivni stavovi, dobro postignuće
- II. faza: POČETNO NEZADOVOLJSTVO POSLOM I POJAVLJIVANJE POČETNIH ZNAKOVA SAGORIJEVANJA
 - prvi znaci tjelesnog i mentalnog umora, frustriranost i gubitak nekih ideala, smanjeni radni moral, dosada, teškoće u komunikaciji s kolegama
- III. faza: POVLAČENJE, IZOLACIJA I POVEĆANJE ZNAKOVA STRESA
 - izbjegavanje kontakta s drugim suradnicima, veće komunikacijske poteškoće, srdžba i neprijateljstvo spram okoline, negativizam, depresivnost i druge emocionalne poteškoće, nesposobnost da se misli i koncentrira, tjelesna i mentalna iscrpljenost, veći broj psihosomatskih teškoća
- IV. faza: APATIJA I GUBITAK INTERESA UZ OZBILJNO PRODUBLJIVANJE ZNAKOVA STRESA

- nisko osobno i profesionalno samopoštovanje, kronično izostajanje s posla, kronično negativni osjećaji o poslu, potpuni cinizam, nesposobnost komuniciranja s drugim osobama, depresija i tjeskobnost, napuštanje posla

«Mobbing»

«Mobbing» možemo definirati kao moralno maltretiranje na radnom mjestu. Termin «mobbing» najčešće se rabi u švedskoj, njemačkoj i talijanskoj literaturi, dok u zemljama engleskog govornog područja nailazimo na termin «bullyng», a u SAD-u najčešći termini su «work abuse» ili «employee abuse». Puno je termina kojim se pokušava prevesti «mobbing»: psihološko zlostavljanje, psihološko maltretiranje, psihološki terorizam, moralno maltretiranje, moralno zlostavljanje i sl.

Riječ «mobbing» dolazi od engleskog glagola «to mob». U hrvatskom jeziku nalazimo prilagođeni prijevod: bučno navaliti, nasrnuti u masi. Prvi znanstvenik koji je počeo istraživati ovaj fenomen bio je njemački psiholog Leymann (1996). On je prvi upotrijebio naziv «mobbing» za određena ponašanja na radnom mjestu, odredio njegove karakteristike, posljedice na zdravlje, a osno-vaio je i kliniku za pomoć žrtvama. Riječ «mobbing» Leymann je posudio iz etiologije Konrada Lorenza koji je tom riječju nazivao ponašanje nekih vrsta životinja koje udružujući se protiv jednog svog člana, napadaju ga i istjeraju iz zajednice, dovodeći ga ponekad i do smrti. Slično ponašanje ljudi u radnoj sredini Leymann je nazvao «mobbingom».

Prema Leymannu (1996): «Mobbing» ili psihološki teror u poslovnom životu odnosi se na neprijateljsku i neetičku komunikaciju koja je usmjerena na sistematičan način od strane jednog ili više pojedinaca, uglavnom prema jednom pojedincu, koji je zbog «mobbing-a» stavljen u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti da se obrani, te držan je u njoj pomoću stalnih maltretirajućih aktivnosti. One se vrlo često javljaju (najmanje jednom tjedno) i u dužem razdoblju (najmanje 6 mjeseci). Zbog visoke učestalosti i dugog trajanja neprijateljskog ponašanja, to maltretiranje dovodi do značajne mentalne, psihosomatske i socijalne patnje.

Žrtva "mobbing-a" može postati bilo koji zaposlenik, bez obzira na životnu dob, spol, izgled, socijalni status, stupanj obrazovanja, radnu ili profesionalnu poziciju. Premda mnogi psiholozi tvrde (Jokić-Begić i sur., 2003) kako su muškarci i žene podjednako žrtve «mobbing-a», čini se ipak kako se «mobbing» nešto češće događa ženama. Žrtvom «mobbing-a» može postati svatko, čak i

sposoban, besprijekorno stručan, marljiv i savjestan pojedinac. Međutim, što je niži položaj na hijerarhijskoj ljestvici to je ipak veća mogućnost iskustva «mobbing-a» na vlastitoj koži, ili još realističnije rečeno, na vlastitoj psihi.

Istraživanja provedena u SAD-u (Nemie, Namie, 1999) navode podatak prema kojem je 1 od 4 radnika izvrgnut «mobbing-u». Nadalje navode da je istraživanje u V. Britaniji pokazalo da je 1 od 8 radnika bilo maltretirano u zadnjih 5 godina.

Analizirajući vrste «mobbing-a» možemo reći da je u Hrvatskoj prisutan specifičan oblik moralnog maltretiranja na radnom mjestu. U Hrvatskoj je jednostavno otpustiti radnika, jer radno zakonodavstvo još nije usuglašeno sa svim pozitivnim europskim pravima radnika. Uz to, «bossing» (vrsta okomitog «mobbing-a») prisutna je u velikom postotku u Hrvatskoj. Nakon privatizacije u mnogim poduzećima bilo je odmah jasno da postoji višak radne snage i da je potrebna reorganizacija i modernizacija. Novi vlasnici često nisu željeli, a niti imali sredstava za potrebna ulaganja. Njihov je jedini cilj bio što veći profit u što kraćem vremenu. Odgovorne osobe su bile ovlaštene rabiti sva sredstva za ostvarenje postavljenih ciljeva. Vrijedanje, kritiziranje radnika, preopterećenost radnim zadacima, uskraćivanje slobodnih dana ili godišnjih od-mora su crna svakodnevnica svih onih koji u teškim ekonomskim uvjetima u kojima se još uvijek nalazi Hrvatska, ne mogu napustiti jedino moguće radno mjesto, pogotovo ako govorimo o malim urbanim sredinama gdje je prisutna velika nezaposlenost. Osim okomitog «mobbing-a», postoji i vodoravni «mobbing», koji se javlja u svim zemljama i na svim radnim mjestima. Želja za bržom i uspješnijom karijerom, ljubomora i zavist prema uspjehu kolega dovode do «mobbing-a» između radnika na istom položaju. Pronalaženje «žrtvenog janjeta» samo je jedan od bolesnih načina obrane od frustracija i napetosti uzrokovanih lošim uvjetima rada.

Aktivnosti kojima se radnik zlostavlja mogu se podijeliti na:

- napadi na mogućnost odgovarajućeg komuniciranja (nadređeni i/ili kolege ograničavaju mogućnost izražavanja žrtve; žrtva se prekida u razgovoru; odbijaju se neverbalni kontakti sa žrtvom: izbjegavaju se pogledi, ne primjećuju se znakovi: dizanje ruke za uključivanje u razgovor i sl.)
- napadi na mogućnost održavanje socijalnih odnosa (žrtva se stalno izolira; nitko joj se ne obraća; svi se ponašaju kao da je nema; ne poziva ju se na sastanke i neformalna druženja kolega)

- napadi na osobnu reputaciju (izmišljanja priča o žrtvi i njenom privatnom životu; ogovaranje; ismijavanje; negativni komentari osobnih karakteristika žrtve i sl.)
- napadi na kvalitetu profesionalne situacije (stalne kritike i prigovori; vrijeđanja; pretjerana kontrola; niske ocijene rada; pojava da se žrtvi ne daju radni zadaci i oduzimaju joj se osnovna sredstva za rad: radni prostor, telefon, računalo – sindrom «praznog stola»; zadaju joj se zadaci neprilagodeni profesionalnoj kvalifikaciji (zadaci su ili prejednostavni ili preteški i zahtijevaju od žrtve sposobnosti koje nema, s ciljem da se natjera žrtvu da pogriješi); zatrpavanje zadacima i određivanje kratkih rokova – sindrom «pretrpanog stola»; stalno mijenjanje radnih zadataka
- napadi na zdravlje (žrtva se prisiljava obavljati zadatke koji narušavaju njeno zdravlje; ne dopuštaju se slobodni dani i godišnji odmor; prijeti se fizičkim napadima; žrtvu se seksualno zlostavlja i sl.)

Prema Leymannu (1996) svaki radnik tijekom svog radnog vijeka ima 25% šanse da bude barem jednom žrtva «mobbing-a». «Mobbing» je dakako više od povremenih konflikata ili uredskih svađa. Tko prakticira «mobbing» ima svjesnu namjeru (rijetko nesvjesnu) da naškodi radniku i/ili da ga na kraju prisili da napusti radnu sredinu.

Osjećaj ugroženosti, ljubomora i zavist mogu potaknuti želju da se eliminiira neki kolega pogotovo ako postoji uvjerenje da njegova eliminacija vodi napretku u karijeri. Čitava skupina zaposlenika zbog unutrašnjih problema, napetosti i ljubomore može izabrati jednog radnika «žrtveno janje» na kojem će dokazati da su snažniji i sposobniji.

Istraživanja su pokazala (Gilioli, Gilioli, 2000) karakteristične žrtve «mobbing-a»:

- «poštenjaci» - osobe koje su uočile i prijavile nepravilnosti u radu
- tjelesni invalidi
- mlade osobe tek zaposlene i starije osobe pred mirovinom
- osobe koje traže više samostalnosti u radu ili bolje uvjete rada
- osobe koje bi skoro mogle postati višak zaposlenika
- vrlo kreativne osobe koje predlažu promjene i time remete postojeće stanje
- zadnje zaposleni u poduzeću
- osobe drugačije etničkog i/ili religijskog porijekla
- bolesne i ekscentrične osobe

Razlikujemo pet faza razvoja «mobbing-a»:

- I. faza KONFLIKTA: nastaje konflikt koji ozbiljno narušava međuljudske odnose i tako postaje temelj kasnijeg razvoja «mobbing-a». Izvorni konflikt se može čak i zaboraviti, ali agresivne težnje postaju sve ubojitije i usmjeravaju se ka budućoj žrtvi.
- II. faza AGRESIVNE ESKALACIJE: agresivnost eskalira u pravu psihološku torturu žrtve. U vrtlogu ponižavanja, prijetnji, zlostavljanja, mučenja i glasina, žrtva razvija osjećaj manje vrijednosti, gubitka svojega ljudskog i profesionalnog dostojanstva.
- III. faza KAD ŽRTVA POSTAJE DEŽURNI KRIVAC: žrtva je već značajno obilježena i izolirana, neprekidno je zlostavljana, postala je već «žrtveno janje» za sve moguće i nemoguće propuste, odnosno «vreća za udaranje».
- IV. faza OČAJNIČKE BORBE ZA OPSTANAK: dolazi do očajničke borbe žrtve za opstanak, ali se pojavljuju i ozbiljni psihosomatski poremećaji i bolesti.
- V. faza KONAČNOG SLOMA ŽRTVE: obično nakon višegodišnjeg zlostavljanja, žrtva obično boluje od neke ozbiljne kronične bolesti, jednostavno ne može više izdržati, napušta posao ili (rjeđe) pokušava samoubojstvo.

Posljedice «mobbing-a» mogu biti katastrofalne za žrtvu i za kolektiv (Vrančić, 1998). Kada je riječ o žrtvi, psihološki teror može vrlo ozbiljno ugroziti njezino psihičko i tjelesno stanje. Moguće su promjene na tjelesnoj razini: učestale glavobolje, poremećaji spavanja, poremećaji u probavnom sustavu, vrtoglavice, osjećaj pritiska u prsima i nedostatak zraka, smanjenje kinestetičke osjetljivosti i sl. Promjene na socijalno-emocionalnoj razini uključuju: promjene raspoloženja, anksioznost, prisutnost opće tuge, krize plača, stalno razmišljanje o problemima, osjećaj depersonalizacije, socijalna izolacija, nedostatak interesa za članove obitelji i druge ljude, emocionalna otupljenost. Promjene su vidljive i u ponašanju: hetero ili autoagresija, pasivnost, smanjenje ili povećanje apetita, učestalo korištenje alkohola, cigareta, lijekova i sl., poremećaji u seksualnoj aktivnosti i sl.

Istraživanja (Kompier, 1999, Jokić-Begić i sur, 2003) pokazuju da se na spletkarenje, potkopavanje i poniženje s ciljem eliminacije nepoželjnog iz kolektiva troši mnogo više energije nego na sam rad za koji se prima plaća. U našem ozračju tzv. divljeg/prijelaznog kapitalizma i bespoštedne borbe za što bolje radne i profesionalne pozicije i materijalne interese u konkurenciji koja ne prihvaća milost cvijeta fenomen «mobbing-a» koji je opisan

u psihologiji rada, odnosno poslovnoj psihologiji prije desetak godina.

«Mobbing» nerijetko dovodi do potpunog psihičkog i tjelesnog iscrpljenja, što nikako ne smijemo miješati sa tzv. sindromom sagorijevanja na poslu. Sindrom sagorijevanja na poslu odnosi se na dugotrajnu izloženost stresu prouzrokovanim prirodom posla kojeg obavljamo (liječnik, socijalni radnik, psiholog, sudac, policajac i sl.), dok moralno zlostavljanje proizlazi iz poremećenih međusobnih odnosa i manjkave komunikacije među zaposlenicima. Iako je simptomatologija slična, treba jasno odrediti uzroke (korijene) nezadovoljstva, kako bi se mogli ispravno i konstruktivno uključiti u rješavanje vlastitog (i općeg) problema.

U Hrvatskoj se sve više ljudi obraća po stručnu pomoć zbog stresa na radnom mjestu (Jokić-Begić i sur., 2003). I mnogi pacijenti/klijenti opće dnevne bolnice na II. B odjelu Neuropsihijatrijske bolnice u Popovači opisuju poteškoće koje odgovaraju moralnom zlostavljanju na radnom mjestu.

Zakoni o «mobbing-u»

Moralno maltretiranje već je zakonski kažnjivo u mnogim europskim državama, a najbolje zakone nalazimo u Švedskoj, Norveškoj, Francuskoj i Švicarskoj. «Mobber» - onaj koji maltretira je kazneno odgovoran, a žrtva može zatražiti odštetu za nanesenu joj «biološku štetu».

I u okviru europskog parlamenta raspravljalo se o «mobbing-u». Komitet za zapošljavanje i socijalne poslove održao je u veljači 2001. godine sastanak o «mobbing-u» (European parlament, report 2001/2339INII, Committee on Employment and Social Affairs). Raspravljalo se o učestalosti tog fenomena u zemljama članicama Europske zajednice. Komitet je analizirao zakone u pojedinim državama i naglasio potrebu za razmjenom informacija, edukacijom u europskim državama i potrebom za definiranjem zajedničkih zakona koji bi omogućili dobru prevenciju «mobbing-a».

Stres i moralno zlostavljanje na radnom mjestu u Hrvatskoj nisu obuhvaćeni zakonskom regulacijom. Vjerujem da će i to područje ljudskog života i rada biti uskoro usklađeno s europskim zakonskim okvirima.

UMJESTO ZAKLJUČKA – PREPORUKE ZA SUOČAVANJE SA STRESOM I PREVENCIJU «MOBBING-A»

Skrb za mentalno zdravlje zaposlenika, a osobito vrlo stresnih zanimanja kao što su zanimanja u

zdravstvu, pravosuđu, policiji i dr., nije luksuz već profesionalna obveza. U organizaciji koja se brine o svojim zaposlenicima istaknuto mjesto treba imati sustavno planiranje i provođenje organizacijskih mjera za sprečavanje «mobbing-a» i smanjivanje radnog stresa. No, s obzirom na to da je stres doista osoban doživljaj, važno je da svaki pojedinac zna odabrati i primijeniti načine suočavanja sa stresom koji odgovara njegovoj prirodi. Suočavanje sa stresom općenito se može odrediti kao način reagiranja na stresore (izvorce stresa). Neki načini reagiranja donose privremeno olakšanje, primjerice upotreba alkohola za smanjenje napetosti, ali dugoročno gledano, narušavaju psihofizičko zdravlje pojedinca. Sagledavanje problema iz drugog ugla ili traženje savjeta na pravom mjestu mogu dovesti i do uklanjanja nepovoljnog djelovanja stresa.

Kad je riječ o radnom stresu, potrebno je imati na umu da je on češće kronične nego akutne prirode. Tako gotovo neprimjetno iz dana u dan sve teže podnosimo ponašanje suradnika, iz tjedna u tjedan ostajemo duže na poslu, preuzimamo sve više zaduženja ili nam se postupno pogoršavaju uvjeti rada. U prvi mah, ako smo motivirani za posao čini nam se da ćemo sve takve «sitnice» lako podnijeti. No prije nego se snademo počnemo kliziti u ponor u kojem ćemo sagorjeti (Ajduković i sur., 1996).

Djelotvorno suočavanje sa stresom podrazumijeva donošenje odluke o promjeni vlastitog ponašanja. Zato je potrebno da, odlučimo li doista voditi brigu o svojoj psihičkoj ravnoteži i tjelesnom zdravlju, povremeno zastanemo, pogledamo sami sebe i provjerimo kako se zapravo osjećamo na poslu, što se to s nama događa. Prepoznamo li neke znakove stresa, u slijedećem koraku trebamo razmotriti što to zapravo izaziva u nama osjećaj umora, nezadovoljstva, tjeskobu ili ljutnju. Jedna od tehnika koja se u tu svrhu može upotrijebiti je vođenje «dnevnika stresa», a sastoji su u tome da u poseban rokovnik dnevno opisujemo znakove stresa ako smo ih taj dan uočili, te vrijeme i događaj ili aktivnost koja je do toga dovela (Ajduković i sur., 1996).

Tek kad prepoznamo pravi uzrok naših teškoća, možemo krenuti u odabir odgovarajućeg načina suočavanja sa stresom. Tijekom života metodom vlastite kože naučili smo da nam neki oblici reagiranja u stresnoj situaciji pomažu bolje od ostalih. No, u radnoj situaciji možemo ponekad osjetiti da nam je repertoar ponašanja sužen, da nam načini suočavanja koje smo uspješno koristili u svakodnevnom životu više ne mogu pomoći. Zato je dobro biti otvoren prema novim iskustvima i pokušati provjeriti neke nove načine reagiranja.

Prema Ajduković i sur. (1996) moguća je:

- promjena izvora stresa
- povlačenje pred stresom
- prihvaćanje stresora

PROMJENA uključuje djelovanje usmjereno na mijenjanje situacije, odnosno na uklanjanje izvora stresa. Toj strategiji možemo se prikloniti kad osjećamo da imamo sposobnosti i mogućnosti uspostave kontrole nad situacijom. Ponašanje usmjereno na promjenu situacije moguće je promjenom različitih vještina i postupaka: rješavanjem problema (npr. osjećaj nekompetentnosti u poslu možemo smanjiti dodatnim stručnim usavršavanjem), izravnom komunikacijom o problemu ako su izvor stresa druge osobe, planiranjem i organizacijom aktivnosti u svrhu smanjivanja djelovanja stresora, strukturiranjem vremena, tj. rasterećenjem dnevnog rasporeda.

POVLAČENJE pretpostavlja izbjegavanje stresne situacije ili pronalaženje načina da do nje uopće ne dođe. Ta je strategija korisna ako procijenimo da trenutno ne raspoložemo prikladnim mogućnostima i/ili da su okolnosti takve da nam sprečavaju izravno djelovanje u pravcu promjene stresora. To možemo postići ako: se udaljimo iz kritične situacije, privremeno odustanemo od svojih zahtjeva i povučemo se, ne pristanemo na dodatno opterećenje i jasno kažemo «ne», prepustimo dio odgovornosti i posla drugima, jasno odredimo svoje granice.

PRIHVAĆANJE stresne situacije uključuje preventivno djelovanje pomoću podizanja fizičke i psihičke otpornosti na stresor i promjenu percepcije situacije. Te se tehnike mogu primjenjivati i prije očitog početka djelovanja samog stresora. One nam pomažu u «ojačavanju» psihičkih i fizičkih mogućnosti koje će nam biti potrebne kad nastupi stresna situacija. Potrebno je: pozitivno razmišljanje o sebi i svojim mogućnostima, jasno zauzimanje za svoja prava, ostavljanje vremena «za sebe», podrška (na poslu i u obitelji), njegovanje bliskih odnosa s ljudima koji su nam važni, očuvanje smisla za humor.

Neke od ovih strategija suočavanja sa stresom vjerojatno se češće primjenjuju i većini ljudi su poznate. Neke se mogu učiniti novima ili neupotrebljivima. Budući da je riječ o ponašanjima koja se mogu naučiti i uvježbati, najbolje je da svatko sam pokuša provjeriti koliko mu pomažu. No, valja imati na umu da kao i uvijek kad je riječ o vještina to zahtijeva određeno strpljenje i upornost.

Potrebno je proći razdoblje uvježbavanja kako bi se postigla maksimalna djelotvornost.

U zemljama gdje je izražen i prepoznat problem «mobbing-a» kao npr. u Njemačkoj, uvedeni su «hitni mobbing telefoni» za savjete, informacije i pomoć. Sindikati organiziraju edukativno-informativne susrete sa stvarnim ili potencijalnim žrtvama i podučavaju ih o mogućnostima zakonske zaštite. Distribuiraju se i različite popularno pisane knjižice s ciljem prevencije «mobbing-a». Različite psihološke tehnike rada na sebi mogu pridonijeti samozaštiti pojedinca. Asertivni trening može značajno pripomoći u razvoju ponašanja kojima se može uspješno oduprijeti «mobbing-u». Prevencija «mobbing-a» sastoji se u pravovremenom i primjerenom razrješenju konflikta.

Podsjetimo se: najvažnije je stvoriti takvu psihosocijalnu klimu u kojoj se briga za zaposlenike neće doživljavati kao luksuz, već kao profesionalna odgovornost prema svakom zaposleniku i organizaciji u cjelini, svih koji zajedno sudjeluju u ostvarivanju zajedničkog poslovnog cilja. Na taj će se način ciljevi postizati brže, posao obavlja kvalitetnije, a zaposlenici će biti zadovoljniji.

LITERATURA:

1. Ajduković, M., Ajduković D. (1996): Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagačima. Društvo za psihološku pomoć, 21-39, Zagreb.
2. Bahtijarević-Šiber, F. (1999): Management ljudskih potencijala. Golden marketing, 5-7, Zagreb.
3. European parliament, report 2001/2339INII, Committee on Employment and Social Affairs.
4. Gilioli, A., Gilioli, R. (2000): Cattivi Capi, Cattivi Colleghi. Mondadori, Milano.
5. [Http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/stress_en.htm](http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/stress_en.htm)
6. Hurrell, J.J., McLaney M. (1988): Exposure to job stress – a new psychometric instrument. Scandinavian Journal of Work Environment and Health, 14(suppl 1), 27-29.
7. Jokić-Begić, N., Kostelić-Martić, A., Nemčić-Moro, I. (2003): «Mobbing – moralna zlostavljanja na radnom mjestu». Socijalna psihijatrija, 31/1, 25-32.
8. Kompier, M. (1999): The psychosocial work environment and health – what we know and where should we go? Scandinavian Journal of Work Environment and Health, 28, 1.
9. Leymann H. (1996): How ill does one become of victimization at work? In: Zapf & Leymann, (ur.), (1996): Mobbing and Victimization at Work and Organizational Psychology 2.

10. Lindemann, H. (1982): Antistres program – kako prevladati stres. Prosvjeta, Zagreb.
12. Namie, G., Namie, R., (1999): Bullyproof yourself at work. Benicia, DoubleDoc Press California.
13. Paoli P., Merllie D. (2001): Third European survey on working conditions 2000., European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin.
14. Radošević-Vidaček, B. (2002): Stres na poslu. *Medix* – specijalizirani medicinski dvomjesečnik, 44:96, 98.
15. Sauter, S., Murphy, L. (1999): Stress at work. DHHS (NIOSH) Publication No.99-101., NIOSH, Cincinnati.
16. Vrančić, I. (1998): Zdravstvena psihologija i posao. U: Havelka, M., (ur.) (1998): Zdravstvena psihologija.: Naklada Slap, Jastrebarsko.

STRESS AND MOBBING AT WORKPLACE

Summary

This paper is dealing with the problem of stress and mobbing at workplace. Stress at workplace can be defined as the series of harmful physiological, psychological and behavioural reactions, where the demands of work do not meet the abilities, capabilities and needs of a particular person. The burnout syndrome at work is one of the most unwanted consequences of a long-term exposure to professional stress. Stress at work is the result of employees' interactions and the characteristics of a job. Mobbing, on the other hand, is a complex socio-medical problem of a moral abuse at work, which has long-term consequences on physical and psychical health of the victim.

It is known that working with people is the most complicated of jobs and a significant cause of stress. In this paper I am trying to warn about the differences of professional burnout and mobbing, offering at the same time possible steps toward facing these problems..

The care for the mental health of employees, especially those whose job is stressful, such as working in health-care or a job of policemen, is not a luxury but a professional obligation. In an organization that takes care of its employees, there should be a systematic planning and a creation of organisational measures for mobbing prevention and lessening of stress at work.

Keywords: stress, mobbing, workplace.