

IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU

MITJA BAGARI, DIPL. SOC. GERONT.

UVOD

Delo je eno izmed zelo pomembnih področij v življenju vsakega posameznika. Imeti službo oz. delo, za katero si plačan, človeku zagotavlja eksistencialno varnost, ga izpopolnjuje, mu zagotavlja socialno mrežo, prinaša samospoštovanje in samozavest. Po drugi strani pa je lahko delo tudi vir nezadovoljstva in negativnih vplivov na posameznika (Bajt, Jeriček Klanšček in Britovšek, 2015).

IZGOREVANJE NA DELOVNEM MESTU

Maslach, Schaufeli in Leiter (2001) definirajo izgorelost kot stanje psihične in fizične izčrpanosti z občutki preobremenjenosti, depersonalizacije in osebne neizpolnjenosti ter dodajajo, da je izgorelost psihični odziv na stres v povezavi z delom. Jurančič Šribar (2006) izgorevanje definira kot kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti. Po mnenju Černigoj Sadar (2002) je razlika med stresom in izgorelostjo, v tem da izgorelost vključuje razvoj negativnih stališč in vedenja do prejemnikov storitev, dela in organizacije, medtem ko se pri stresu to ne zgodi nujno. Priročnik Stres ter z njim povezani pojavi: absentizem, prezentizem, fluktuacija, izgorevanje ter usklajevanje poklicnega in družinskega življenja (2012) poudarja, da je značilnost, ki loči izgorelost od ostalih motenj (stres, depresija, tesnoba, kronična utrujenost, posttravmatski sindrom), njena povezava z delovnim okoljem. Tudi številni drugi avtorji (Brill, 1984; Černigoj Sadar, 2002; Maslach, Schaufeli in Leiter, 2001; Pšeničny, 2006), pravijo da se proces izgorevanje oziroma sindrom izgorelosti pojavlja prav v zvezi z delovnim mestom. Ravno ta povezava z delovnim mestom loči izgorelost od ostalih bolezni, kot so depresija, posttravmatski sindrom in anksioznost.

Izgorelost se bolj pogosto pojavi pri poklicih od katerih se pričakuje veliko čustvenega in negovalnega dela (Černigoj Sadar, 2002). Sindrom izgorelosti se pojavlja v številnih delovnih panogah, še posebej pogosto pa pri zaposlenih na področju izobraževanja, računalništva, preganjanja kriminala, pri zdravstvenih delavcih, menedžerjih in pri zaposlenih v javni upravi (Morse, Salyers, Rollins, Monroe-DeVita in Pfahler, 2012) torej v tako imenovanih pomagalnih poklicih (Bilban in Pšeničny, 2007). Pastirk idr. (2010) trdi, da je izgorelost

pogostejša med zdravstvenimi delavci, med zaposlenimi v izobraževanju in delavci na področju sociale, vendar pa opozarja, da se izgorevanje seli tudi v druge sektorje. Jurančič Šribar (2006) meni, da so raziskovalci v svetu najprej opravljali raziskave na poklicnih skupinah kot so: zdravstveni delavci, socialni delavci in ostali ljudje, ki se poklicno ukvarjajo s pomočjo drugim, učitelji, vzgojitelji. Vendar pa dodaja, da novejša študija kažejo da so ogroženi prav vsi poklici. Bianchi, Truchot, Laurent, Brisson in Schonfeld (2014) potrjujejo, da se izgorelost lahko pojavi tudi pri posameznikih, ki pri delu nimajo opravka z ljudmi. Po njihovem mnenju se lahko izgorelost pojavi kot posledica kroničnih težav in stresa na kateremkoli področju človekovega življenja.

Sindrom izgorelosti se skoraj izključno pojavi pri najmočnejših, najodgovornejših in najproduktivnejših posameznikih (Vogelnik in Bilban, 2016). Černigoj Sadar (2002) navaja, da je ugotovljeno, da so tisti, ki pričakujejo, da bodo dobili občutek pomembnosti zaradi svojega dela, bolj nagnjeni k izgorevanju. Izgorelost po mnenju Findeisenove (2005) bolj pogosto prizadene tiste, ki so za delo najbolj vneti, inovativni, samostojni, vztrajni, ki prevzemajo veliko odgovornosti zase in druge, ki vodijo, povezujejo in navdušujejo druge za doseganje ciljev. Bilban in Pšeničny (2007) pa pravita, da izgorelost pogosteje doleti tiste, ki so občutljivi z veliko mero apatije, angažirani v odnosih do drugih, topli, k ljudem obrnjeni idealisti, ki so ob tem notranje negotovi, čutijo tesnobo, so pretirano navdušeni in se hitro identificirajo z drugimi ljudmi.

Mednarodni urad za delo ugotavlja, da postaja izgorelost poleg depresije glavna poklicna bolezen 21. stoletja. V raziskavi slovenskega inštituta za razvoj človeških virov iz leta 2010, poročajo, da je več kot pri polovici izmed 2700 vprašanih moč opaziti znake izčrpanja. Od tega jih 2 tretjini izgoreva, tretjina pa jih je delovni izčrpanih, kar pa ne smemo enačiti z izgorevanjem (Stres ter z njim povezani pojavi: absentizem, prezentizem, fluktuacija, izgorevanje ter usklajevanje poklicnega in družinskega življenja, 2012). Tudi raziskava Pšeničny (2008) poroča, da je izgorelost v Sloveniji precej razširjena, saj kaže znake izgorelosti več kot 60 % od 1480 testiranih oseb. Boštjančič (2010) ocenjuje, da je v Sloveniji 10 % zaposlenih izgorelih, več kot 50 % pa jih kaže znake izgorevanja.

V državah Evropske unije je izgorelost kot bolezen dobro znana in diagnosticirana (Stres ter z njim povezani pojavi: absentizem, prezentizem, fluktuacija, izgorevanje ter usklajevanje poklicnega in družinskega življenja, 2012). Kljub številnim dilemam, ki se še vedno pojavljajo v zvezi z opredelitvijo in vzroki za pojav izgorelosti, je izgorelost kot opisna

diagnoza (Z73.0) opredeljena tudi v Mednarodni klasifikaciji bolezni (MKB-10), in sicer kot stanje življenjske izčrpanosti (Bajt, Jeriček Klanšček in Britovšek, 2015).

VZROKI IZGOREVANJA NA DELOVNEM MESTU

Človek lahko izgori zaradi različnih, trajajočih vzrokov, ti pa so zmeraj v povezavi z njegovim vztrajnim prizadevanjem, odrekanjem, pričakovanji, s psihosocialnimi odnosi, ki jih spremljajo, pa tudi njegovim subjektivnim načinom doživljanja (Findeisen, 2005, str. 42). Pšeničny (2008) meni, da v izgorelost vodi sovplivanje treh skupin vzrokov, ki so med sabo močno prepleteni: družbenoekonomske okoliščine, psihološke okoliščine življenja in dela ter osebne značilnosti. Lindblom, Linton, Fedeli in Bryngelsson (2006) in Tennant (2001) menijo, da lahko psihosocialni stresorji na delovnem mestu, kot so majhen vpliv na odločitve, velike zahteve dela, pomanjkanje povratnih informacij o delu, pomanjkanje socialne podpore in nestrinjanje zaposlenih z vrednota na delovnem mestu predstavljajo velika tveganja za razvoj izgorelosti pri različnih profilih poklicev.

Model (Maslach, Schaufeli in Leiter, 2001) opredeljuje šest ključnih področij za razumevanju nastanka sindroma izgorelosti na delovnem mestu, ki so glavni vir izgorelosti:

- Preobremenjenost z delom (hitrejši delovni ritem, delovno okolje, intenzivnejšo in bolj zapleteno delo): preveč obremenjen posameznik, primanjkljaj potrebnega znanja in veščin za opravljanje določenega dela.
- Pomanjkanje nadzora na delom: premalo avtonomije pri delu, pomanjkanje nadzora nad delom, neustrezen nadzor nad resursi.
- Nezadostno nagrajevanje: posameznikovo delo ni dovolj cenjeno, neustrezno plačilo ali nagrajevanje dela.
- Skupnost: izguba pozitivne vezi s sodelavci in ostalimi zaposlenimi na delovnem mestu, spori, upad spoštovanja in podpore.
- Nepravičnost: Zaposleni ne čutijo pravičnosti na delovnem mestu.
- Konflikti vrednot: nasprotja med zahtevami v službi in osebnimi načeli, neujemanje ciljev posameznika in organizacije.

SIMPTOMI IN POSLEDICE IZGOREVANJA NA DELOVNEM MESTU

Ljudje, ki izgorevajo na delovnem mestu, se pogosto psihološko in fizično umaknejo od dela. Posvečajo mu vedno manj časa in energije, delajo brez predanosti in ustvarjalnosti, opravijo

samo tisto kar je nujno potrebno in se pogosteje odsotni. Njihovo delo je slabše opravljeno (Masten, Žibret, Tušak, Svetina in Dimec, 2008, str. 104). Pšeničny (2008) pravi, da izgorelost prepoznamo po treh osnovnih opozorilnih znakih: čustvena izčrpanost, padec storilnosti in občutek odtujenosti od dela.

Simptomi izgorelosti povezani z delom se lahko kažejo na ravni posameznika kot tudi na ravni organizacije (Bajt, Jeriček Klanšček in Britovšek, 2015).

Bilban in Pšeničny (2007) sa zapisala, da se znaki izgorevanja na ravni posameznik pojavijo na telesnem, čustvenem, vedenjskem in miselnem področju. Takšne simptome izpostavljajo tudi Bajt, Jeriček Klanšček in Britovšek (2015) in dodajajo še motivacijsko področje simptomov. Pšeničny (2007) opozarja, da izgorelost najmočneje prizadene miselno področje (motnje koncentracije, spomina, odločanja...), nato čustveno in telesno. Tabela 1 prikazuje posamezne simptome na čustveni, vedenjski, miselni in telesni ravni.

Tabela 1: Vrste simptomov izgorelosti na delovnem mestu

ČUSTVENI	KOGNITIVNI
<ul style="list-style-type: none"> – občutek tesnobe ob novih obremenitvah na delovnem mestu – depresivnost s pomanjkanjem energije in volje do dela – nerazpoloženost s pobitostjo, žalostjo in pesimizmom – otopelost za čustvene izzive – izguba smisla za humor, sprostitvev ali razvedrilo – izguba zanimanja za ljudi in dogajanje okoli sebe – nesposobnost iznašanja čustvenih vsebin 	<ul style="list-style-type: none"> – pozabljivost – slabša sposobnost koncentracije – izguba motivacije za ustvarjalno delo – izogibanje novostim na delovnem mestu – iskanje krivcev za lastno neuspešnost zunaj sebe – destruktiven odnos do zahtev nadrejenih – zmanjšana sposobnost za kritično presojo dogajanja v okolju – odpori do timskega dela in skupinske pripravljenosti – izogibanje pogovorom, sestankom in dogovarjanju – zmanjšana miselna prožnost – zmanjšano samospoštovanje
VEDENJSKI	TELESNI
<ul style="list-style-type: none"> – izogibanje delovnim obveznostim, površnost – naraščanje odsotnosti z dela, tudi neupravičene – pogosti prepiri s sodelavci, naraščajoča sovražnost – pogostejši problemi v domačem okolju, prepiri – zlorabe pomirjeval, uspaval in alkohola – upad delovne vneme, zmanjšana delovna učinkovitost – odpor do službe, sodelavcev in nadrejenih – težnja po spremembi delovnega mesta – opuščanje športnih, rekreativnih ali kulturnih aktivnosti 	<ul style="list-style-type: none"> – slabo počutje – glavobol – nespečnost – bolečine v križu – kronična utrujenost in izčrpanost ob najmanjšem naporu – večja obolevnost, zlasti prehladi, težave ali motnje na področju spolnosti – težave z želodcem, prebavo ali odvajanjem – upad ali prekomerno povečanje telesne mase – povišan krvni tlak in holesterol – težave na ožilju in srcu

Vir: Bilban in Pšeničny, 2007

Znaki izgorelosti na ravni organizacije se najpogosteje kažejo kot zmanjšana učinkovitost, nizka delovna storilnost in minimalna produktivnost, fluktuacija, povečana bolniška odsotnost, absentizem, povečano število nesreč itd. (Bajt, Jeriček Klanšček in Britovšek, 2015).

Bender in Farvolden (2008) pravita, da izgorelost predstavlja precejšnje stroške tako za posameznika kot za organizacijo, saj povečuje fluktuacijo, absentizem in prezentizem. Po podatkih ameriškega inštituta za varnost in zdravje pri delu imajo v ZDA vsako leto kar 344 milijard dolarjev stroškov zaradi posledic stresa in izgorelosti na delovnem mestu. Tako izgubijo skoraj 300 milijonov delovnih dni na leto. V EU pa porabimo od tri do štiri odstotke BDP za odpravljanje posledic izgorelosti na delovnem mestu. Poleg stroškov lahko izgorevanje pripelje tudi do izčrpanosti, cinizma in neučinkovitosti na delovnem mestu (Bilban in Pšeničny, 2007). Na ravni posameznika lahko izgorevanje povzroči nekatere telesne težave, kot so glavoboli, želodčne in trebušne bolezni, visok krvni tlak, napetost v mišicah in kronično utrujenost (Leiter in Maslach, 2002), infekcijske bolezni, težave s srcem, infarkt, možgansko kap ali hujši depresivni sindrom (Bilban in Pšeničny, 2007). Izgorevanje na delovnem mestu lahko povzroči psihične motnje, ki se kažejo kot občutek tesnobe, potrto in motnje spanja. Posledica je lahko tudi odvisnost od alkohola ali drog. Pojavijo se lahko tudi socialne posledice izgorevanja, če se težave prenašajo domov oziroma v odnose z družino ali prijatelji (Leiter in Maslach, 2002).

ZAKLJUČEK

Sodobni čas nam nalaga vse obremenitev. Živimo v kapitalističnem svetu, kateri na prvo mesto največkrat uvršča zaslužek in premalokrat zaposlenega. Veliko podjetij v današnjem času ne obstajajo, da bi se zaposleni v njem izpopolnjevali, vzpodbujali kreativnost, se dobro počutili ampak za to, da bi ustvarjali dobiček. Zaposleni so mnogokrat pod pritiskom, počutijo se preobremenjene in nezadovoljne.

Za preprečevanje izgorelosti lahko veliko naredi posameznik sam. Pri preprečevanju izgorelosti si lahko pomagamo tako, da naloge, ki jih moramo opraviti, razvrstimo po pomembnosti in si vsak dan sproti pripravimo dnevni načrt dela, postavimo si realne, dosegljive cilje, pri doseganju katerih se ne bomo povsem izčrpali, privoščimo si redne odmore ter si vzamemo čas za počitek, naučimo se poiskati pomoč sodelavcev ter delati timsko in se ne izolirati od sodelavcev, sproti rešujemo morebitne težave v odnosih s

sodelavci in nadrejenimi, razmislimo o svojih vrednotah in osebnem poslanstvu ter o tem, kam vlagamo svojo energijo in čas, razmislimo, katere dejavnosti nas obremenjujejo in katere razbremenjujejo, postavimo si omejitve in se naučimo reči ne, kadar delo presega našo razpoložljivo energijo in naše zmožnosti, se naučimo pohvaliti sami sebe in se nagraditi za dosežke ter ceniti svoje delo (Čanč, 2014).

LITERATURA

- Bajt, M., Jeriček Klanšček, H., & Britovšek, K. (2015). *Duševno zdravje na delovnem mestu*. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje.
- Bender, A., & Farvolden, P. (2008). Depression and the workplace: a progress report. *Current Psychiatry Reports*, 10, 73-79.
- Bianchi, R., Truchot, D., Laurent, E., Brisson, R., & Schonfeld, I. S. (2014). Is burnout solely job-related? A critical comment. *Scandinavian Journal of Psychology*, 55, 357-361.
- Bilban, M., & Pšeničny, A. (2007). Izgorelost = Burn-out. *Delo + varnost*, 52(1), 23-29.
- Boštjančič, E. (2010). Izgorelost nas ogroža - kaj lahko naredimo : pregled dosedanjih raziskav in primerov dobre prakse. *HMR*, 8, 64-68.
- Brill, P. L. (1984). The need for an operational definition of burnout. *Family and Community Health*, 6, 12-24.
- Čanč, M. (2014). *Izgorelost na delovnem mestu na primeru podjetja Zavarovalnica Maribor, d. d.* (Magistrsko delo). Maribor: Univerza v Mariboru: Ekonomsko - poslovna fakulteta.
- Černigoj Sadar, N. (2002). Stres na delovnem mestu. *Teorija in praksa*, 39, 81-102.
- Findeisen, D. (2005). Osebni izobraževalni moduli za preprečevanje in zdravljenje izgorelosti (1. del). *Andragoška spoznanja*, 11, 37-51.
- Jurančič Šribar, L. (2006). Izgorelost – metafora časa, ki ga živimo. 20-21. Pridobljeno 2. maj 2016 iz <http://www.burnout.si/uploads/images/file/PUBLIKACIJE/SobotnaPriloga.pdf>
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
- Lindblom, K. M., Linton, S. J., Fedeli, C., & Bryngelsson, J. L. (2006). Burnout in the working population: relations to psychosocial work factors. *International Journal of Behavioral Medicine*, 13, 51-59.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422.
- Masten, R., Žibret, V., Tušak, M., Svetina, M., & Dimec, T. (2008). Posttravmatski stresni sindrom - PTSS. V M. Tušak, & R. Masten (Ured.), *Stres in zdravje* (str. 97-107). Ljubljana: Fakulteta za šport, Inštitut za kineziologijo.

Morse, G., Salyers, M. P., Rollins, A., Monroe-DeVita, M., & Pfahler, C. (2012). Burnout in mental health services: a review of the problem and its remediation. *Administration and Policy in Mental Health*, 39(5), 341-352.

Pastirk, S., Tabaj, A., Petrovič, A., Ponikvar, J., Masten, R., Belec, S., & Čučnik, T. (2010). *Stres pri delu, zadovoljstvo z delom, izgorelost in strategije spoprijemanja s stresom delavcev na področju zaposlitvene rehabilitacije*. Ljubljana: Univerzitetni rehabilitacijski inštitut Republike Slovenije - Soča.

Pšeničny, A. (2006). Recipročni model izgorelosti (RMI): prikaz povezave medinterpersonalnimi in intrapersonalnimi dejavniki. *Psihološka obzorja*, 15, 19-36.

Pšeničny, A. (2008). Rezultati vseslovenske raziskave o izgorelosti in recipročni model izgorelosti. Pridobljeno 4. maj 2016 iz <http://www.burnout.si/uploads/images/file/PUBLIKACIJE/RMIGlobalnaVarnost%281%29.pdf>

Stres ter z njim povezani pojavi: absentizem, prezentizem, fluktuacija, izgorevanje ter usklajevanje poklicnega in družinskega življenja. (2012). Ljubljana: Zveza svobodnih sindikatov, Inštitut za razvoj in inovacije.

Tennant, C. (2001). Work-related stress and depressive disorders. *Journal of Psychosomatic Research*, 51, 697-704.

Vogelnik, K., & Bilban, M. (2016). Sindrom izgorelosti = Burnout syndrome. *Delo + varnost*, 61(4), 42-50.