



# **Upravljanje stresom i psihosocijalnim rizicima na radnom mjestu - planirane aktivnosti**

mr.sc.Mirjana Ptičar, dr. med.



## ŠTO JE STRES?

Stres nastaje pri pojavi neravnoteže između zahtjeva koje se stavljuju pred osobu i njenih sposobnosti da se s njima nosi.

Stres je posljedica neravnoteže između napora i nagrade za uloženi trud.

Kada su reakcije organizma na stres nedostatne za povratak u primarno stanje, stres utječe na tjelesno zdravlje



# DA LI IZLOŽENOST STRESU MOŽE DOVESTI DO POREMEĆAJA ZDRAVLJA?

- 1. FIZIOLOŠKA REAKCIJA STRESA**
- 2. PSIHIČKA REAKCIJA STRESA**

**Stresna reakcija je psihička ili fizička posljedica zahtjeva koji nadilazi adaptacijske mogućnosti organizma**





# DA LI IZLOŽENOST STRESU MOŽE DOVESTI DO POREMEĆAJA ZDRAVLJA?

## 1. FIZIOLOŠKA REAKCIJA STRESA

A. Pojava opasnosti iz okoline –ugroženost organizma-  
REAKCIJA 3F (fight or flight or freeze):

- Brza reakcija na stres – autonomni živčani sustav (izravni podražaj stimulacijom **simpatikusa**)
- Odgovor na stres – HPA osovina
  - Akutni stres
  - Konični stres

B. Kada opasnost prođe:

- Aktivacija **parasimpatikusa** vraća organizam u stanje ponovne ravnoteže

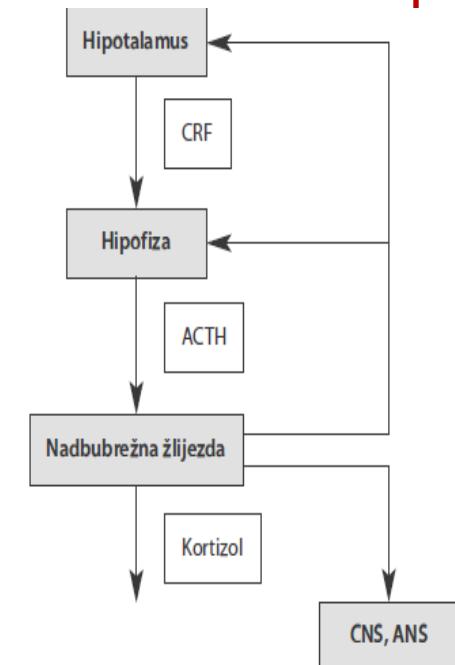


# DA LI IZLOŽENOST STRESU MOŽE DOVESTI DO POREMEĆAJA ZDRAVLJA?

## NUROENDOKRINA OSNOVA STRESA

### AUTONOMNI ŽIVČANI SUSTAV I HIPOTALAMO-HIPOFIZNA-ADRENALNA OSOVINA (HPA)

- Povećanje aktivnosti simpatikusa ( ubrzan rad srca, porast krvnog tlaka, ubrzanje cirkulacije, utrošak glukoze u mišićima )
- Parasimpatički - smiruje
- Aktivacija HPA osovine povezuje neuroendokrinu funkciju mozga s ostatom tijela = odgovor tijela i umu na stres
- Stres karakteriziraju pojačana aktivnost HPA sustava i simpatikusa
- Mehanizam povratne sprege
- Prekomjerna aktivnost HPA karakterizira osobe u kroničnom stresu



# DA LI IZLOŽENOST STRESU MOŽE DOVESTI DO POREMEĆAJA ZDRAVLJA?





# DA LI IZLOŽENOST STRESU MOŽE DOVESTI DO POREMEĆAJA ZDRAVLJA?

## 2. PSIHOLOŠKA REAKCIJA STRESA

Prema Karaseku stres raste kako raste zbroj povećanih zahtjeva i niske razine odlučivanja

- reakcije organizma se javljaju nakon psihološkog vrednovanja ugroženosti
- kontrola nad situacijom nasuprot osjećaju bespomoćnosti-individualne razlike
- ako osoba ne procjeni opasnost iz okoline ugrožavajućom - nema stresne reakcije

*„Biti pod pritiskom” nije uvijek stresno*



# DA LI IZLOŽENOST STRESU MOŽE DOVESTI DO POREMEĆAJA ZDRAVLJA?

**Akutni stres** - svrsishodan je jer daje organizmu dodatnu snagu za uspješnost reakcije „ borba ili bijeg “ (suha usta , znojenje, nedostatak zraka, palpitacije, osjećaj mučnine)

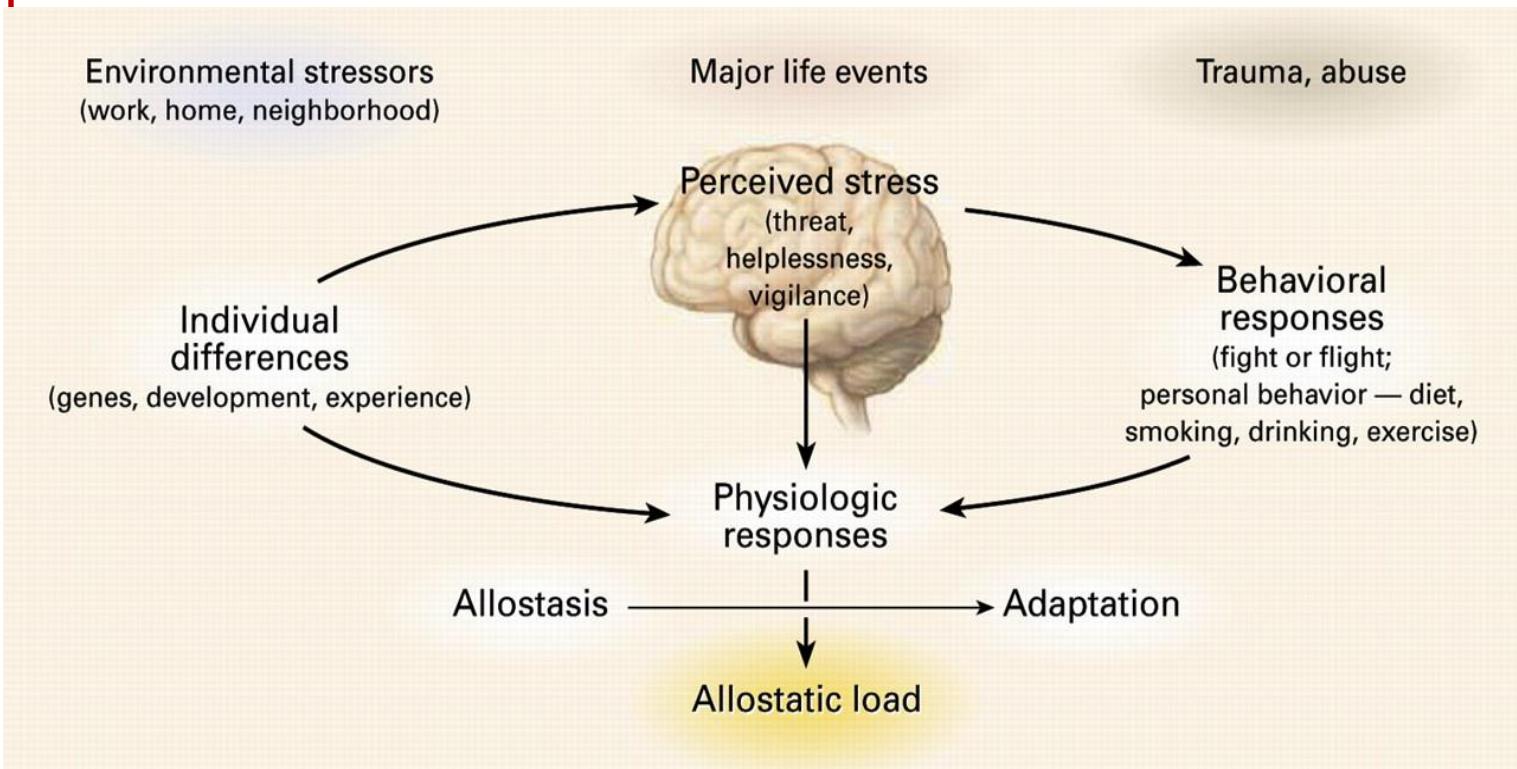


**Kronični stres** - pogoduje nastajanju tjelesnih oštećenja i bolesti; stres koji nastaje akumulacijom efekata stresa



# DA LI IZLOŽENOST STRESU MOŽE DOVESTI DO POREMEĆAJA ZDRAVLJA?

- **HOMEOSTAZA** – stabilnost fizioloških sustava neophodnih za održavanje života
- **ALOSTAZA** – stabilnost HPA osovine, simpatoadrenalnog i imuno sustava





# STRESORI

***Stresni podražaj ili stresor*** je svaki tjelesni, psihički ili socijalni poticaj koji dovodi pojedinca u stanje stresa.

*Fizikalni i kemijski stresori*

*Biološki stresori*

*Psihički stresori*

*Socijalni stresori*





# STRESORI

**Fizikalni i kemijski** - buka, strujni udar, nadražajne tvari sl.

**Biološki** - jaka bol, teška krvarenja, nespavanje, gladovanje-neredovita prehrana i sl.

**Psihički** - međuljudski sukobi u obitelji i na poslu, nedostatak vremena, nedostatak novca, izloženost neuspjesima, gubitak posla i sl.

**Socijalni** - ekonomska kriza, opće nepogode i sl.

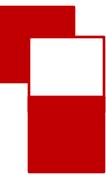


# TEORIJA STRESA-LAZARUS

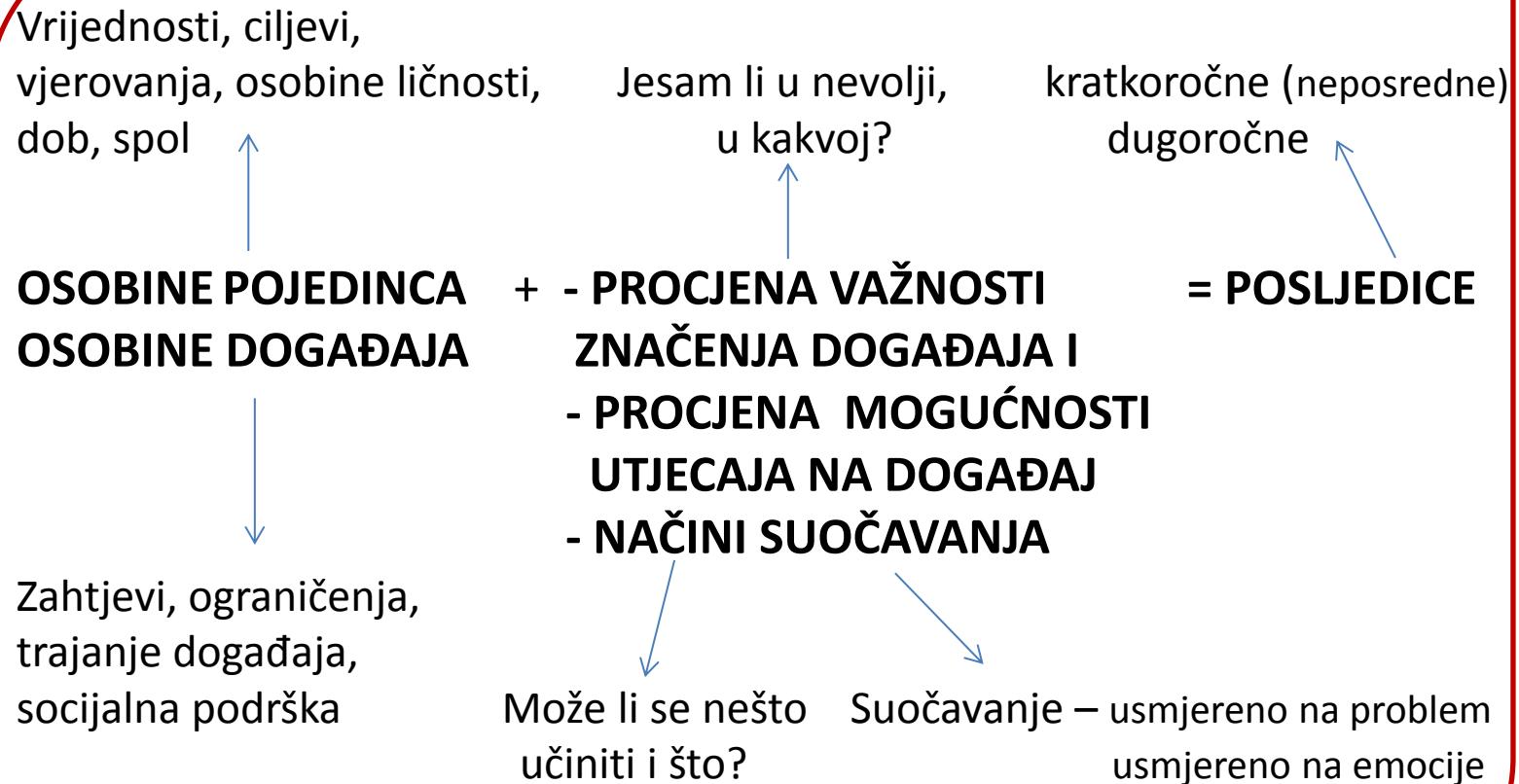
Stres je sklop emocionalnih, tjelesnih i/ili ponašajnih reakcija do kojih dolazi ovisno o kognitivnoj procjeni stupnja ugroženosti i mogućnosti suočavanja sa stresnom situacijom.

2 razine procjene:

- Procjena važnosti i značenja događaja
- Procjena mogućnosti utjecaja na događaj
- Načini suočavanja sa stresnim situacijama – usmjereni na problem i usmjereni na emocije
  - Ne postoje univerzalno dobri odnosno loši načini suočavanja
  - Djelotvornost ovisi o konkretnoj situaciji i pojedincu



# TEORIJA STRESA-LAZARUS





# TEORIJA STRESA-LAZARUS

- procjena ugroženosti: „Jesam li u opasnosti i u kakvoj?”  
„Mogu li utjecati na situaciju?”
- Ovisno o procjeni odabire se način suočavanja sa stresom
- Oblici suočavanja usmjereni su na problem, a cilj je lakše podnošenje emocionalnog uzbudjenja

**STRESOR** → **PROCJENA** → **STRES**

ISTI događaj NEĆE biti svima stresan jer ljudi različito tumače ono što im se događa !

# TEORIJA STRESA - SELYE I FIZIOLOŠKI PRISTUP

## Faze općeg adaptacijskog sindroma



### Faza uzbune:

- početni šok
- privremeno smanjivanje mišićnog tonusa
- snižavanje temperature
- smanjenje krvnog tlaka
- "mobilizacija"
- tijelo pokreće sve obrambene snage organizma:
- pojačani srčani ritam
- porast krvnog tlaka
- lučenje adrenalina
- jače reagiranje osjetila na podražaje



# TEORIJA STRESA - SELYE I FIZIOLOŠKI PRISTUP

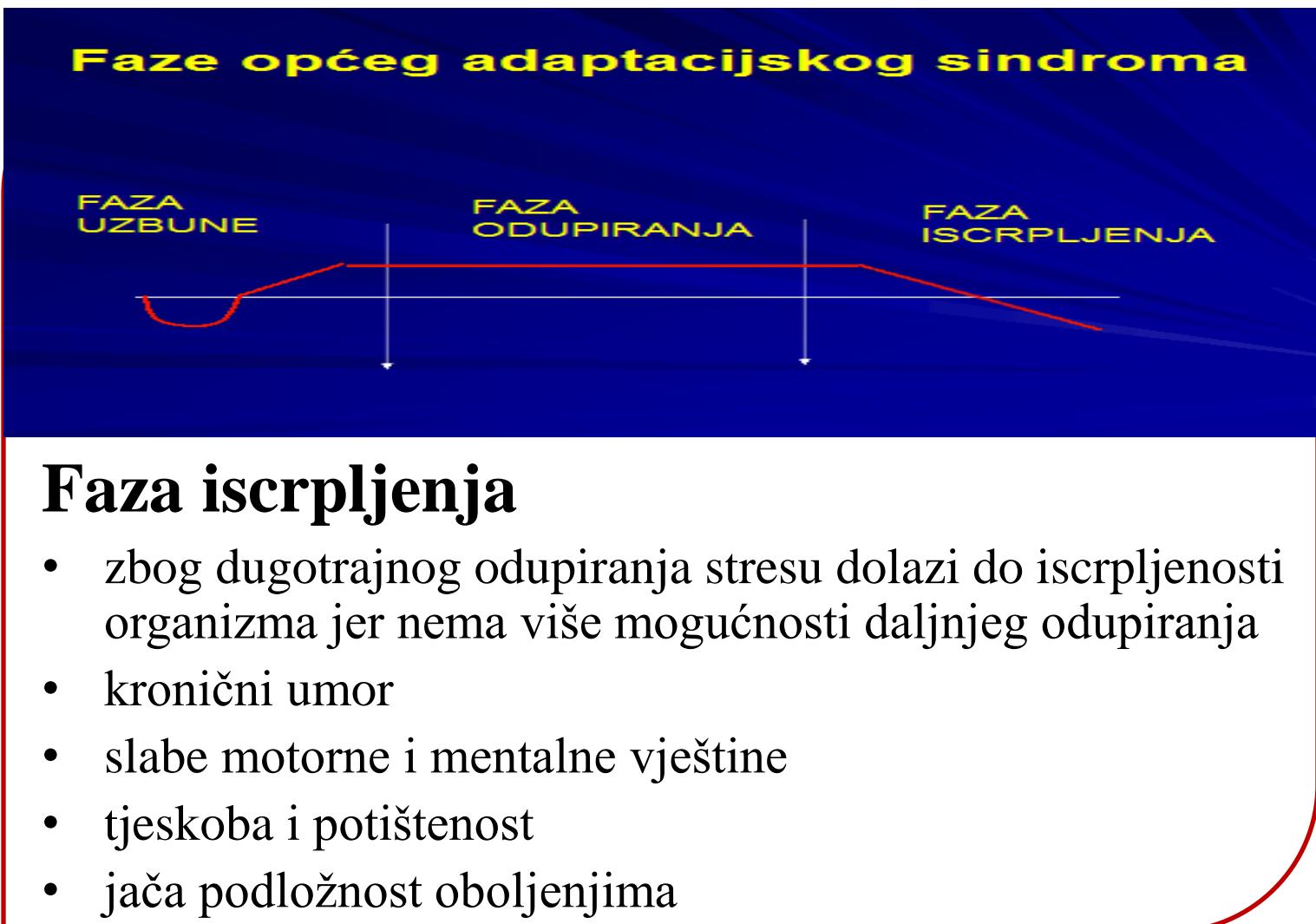


## Faza odupiranja

- prilagodba organizma na početni stres
- koriste se sve rezerve tjelesne i duševne energije u pokušaju suočavanja sa stresom
- adrenalne žlijezde otpuštaju glukortikoide (kortizol) koji povećavaju sadržaj šećera u krvi
- pankreas otpušta inzulin koji sudjeluje u metabolizmu šećera
- oslobođaju se masne kiseline proizvedene u jetri i ubrzava njihova razgradnja, kao dodatni izvor energije



# TEORIJA STRESA - SELYE I FIZIOLOŠKI PRISTUP





# STRES NA RADNOM MJESTU - PITANJA

- Kako uravnotežiti vrijeme koje treba organizam i vrijeme koje treba naš posao?
- Što su psihosocijalni rizici i stres na radnom mjestu i kako oni utječu na zdravlje pojedinca?
- Kako upravljati stresom i psihosocijalnim rizicima na radnom mjestu kao rizikom u području sigurnosti i zaštite zdravlja na radu?
- *Prema europskom istraživanju oko polovice svih izgubljenih radnih dana uzrokovano je psihičkim bolestima koje su povezane s psihosocijalnim rizicima*



# STRES NA RADNOM MJESTU

Dobra psihosocijalna radna okolina poboljšava psihičko i tjelesno zdravlje radnika – samo dobro obučeni i motivirani radnici mogu uspješno obaviti radni zadatak.





# STRESORI NA RADNOM MJESTU

## ***STRESORI U RADNOM OKOLIŠU***

- Intrinzični faktori samog posla/radnog mjesa
- Uloga/pozicija pojedinca u radnoj organizaciji, radni zadaci
- Međuljudski odnosi na poslu, odnosi sa nadređenima, kolegama i podređenima, smanjeno zadovoljstvo s poslom
- Pitanje ambicioznosti i potrebe za napredovanjem
- Faktori organizacije posla, koji uključuju strukturu i odnose unutar organizacije kao i kulturološke i političke utjecaje, smjenski rad
- Ravnoteža između posla i privatnog života

# STRES NA RADNOM MJESTU

## KOJI RADNI UVJETI PREDSTAVLJAJU PSIHOSOCIJALNE RIZIKE NA RADNOM MJESTU?

- Prevelika količina posla
- Nejasni radni zadaci i radni zahtjevi, loš radni učinak
- Nedostatak sudjelovanja u donošenju odluka i nemogućnost utjecaja na načine obavljanja posla
- Nesigurnost radnog mjesta
- Neučinkovita i loša komunikacija, česti konflikti
- Nedostatak podrške uprave i radnih kolega
- Psihičko i fizičko uznemiravanje, zdravlje, bolovanje





# POSLJEDICE STRESA NA RADNOM MJESTU

## ZNAKOVI I SIMPTOMI

### Na osobnoj razini:

- Emocionalne reakcije (iritabilnost, anksioznost, problemi spavanja, depresija, hipohondrija, otuđenost, sagorijevanje na poslu, obiteljski problemi);
- Kognitivne reakcije (poteškoće u koncentraciji, pamćenju, učenju novih znanja i vještina, odlučivanju, nemarnost, zaboravljivost);
- Ponašajne reakcije (zlouporaba alkohola, droga i duhana; destruktivno ponašanje),
- Fiziološke reakcije (bol u leđima, smanjeni imunitet, peptički ulkusi, problemi sa srcem, hipertenzija).



# POSLJEDICE STRESA NA RADNOM MJESTU

- radnici su pod stresom kada su zahtjevi poslova veći od njihove sposobnosti
- ogorčenost zbog osjećaja borbe protiv nepravde, poniženja, frustracije
- dugotrajan stres može razviti ozbiljne tjelesne zdravstvene probleme kao što su srčano-žilne i mišićno-koštane bolesti
- ozljede na radu
- bolesti vezane za rad





# POSLJEDICE STRESA NA RADNOM MJESTU

## Negativni učinci stresa na radnu organizaciju-poslodavca:

- loša ukupna uspješnost poslovanja
- povećano izostajanje s posla - *apsentizam*
- povećani *prezentizam* - radnik obavlja rad i kada je bolestan i ne može učinkovito funkcionirati
- izostanci s posla zbog posljedica dugotrajnog stresa mogu pridonijeti povećanju stope invalidnosti i prijevremenog umirovljenja
- troškovi poslovnih subjekata i društva su ogromni

# STRES NA RADNOM MJESTU - EU

## EUROPSKA AGENCIJA ZA SIGURNOST I ZDRAVLJE NA RADU ( EU – OSHA)

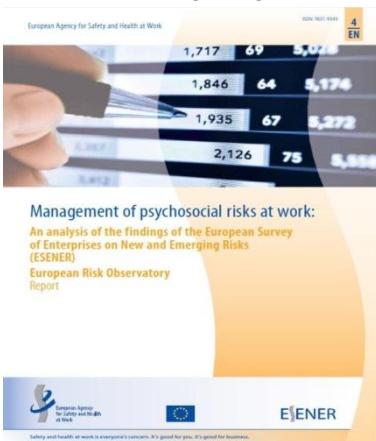
- drugi je najčešći zdravstveni problem vezan uz rad
- OSHA-EU istraživanja su pokazala da više od 50% radnika smatra da na njihovim radnim mjestima ima stresa
- najčešći uzroci stresa na radnom mjestu su reorganizacije poslova i nesigurnost posla ( 70%)
- prekovremeno i prekomjerno radno opterećenje i uznemiravanje (60%)



# STRES NA RADNOM MJESTU - EU

ESENER istraživanje pokazalo je da gotovo polovica poslodavca smatra:

- da je teže upravljati psihosocijalnim rizicima nego drugim zdravstvenim rizicima
- mala osviještenost
- velika osjetljivost pitanja
- značajan teret za produktivnost
- potrebna podrška u obliku stručnosti savjeta i alata
  - EU istraživanje poduzeća o novim rizicima i rizicima u nastajanju



## CILJEVI ESENER-a:

- prikupiti informacije kako EU kompanije upravljaju pitanjima zdravlja i sigurnosti
- podaci o psihosocijalnim rizicima

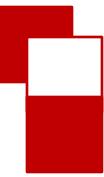


# STRES NA RADNOM MJESTU - EU

Glavni nalazi Hrvatska:

**ESENER**

- uzorak: 500 menadžera i 125 referenata zaštite na radu i sigurnosti
- Hrvatska jedna od zemalja s najmanjom vjerojatnošću korištenja mjera za upravljanje psihosocijalnim rizicima
  - najčešće mјere: pružanje obuke i preuređivanje prostora za rad
  - proceduru za rješavanje stresa na radu ima samo 25%
- samo 22% poduzeća koristi usluge psihologa
- polovica poduzeća navodi potrebu za dodatnom podrškom u nošenju sa psihosocijalnim rizicima



# STRES NA RADNOM MJESTU - EU

- psihosocijalni rizici mogu se uspješno sprječavati i rješavati uz logičan i multidisciplinarni timski sustavni pristup kao kod svih dugih vrsta štetnih rizika za zdravlje i sigurnost radnika
- poslodavca na to obvezuje Framework direktiva 89/391/EEC uz potporu okvirnih sporazuma socijalnih partnera o stresu na radnom mjestu, nasilju i uznemiravanju





# STRES NA RADNOM MJESTU – EU

- poslodavac ima zakonsku odgovornost ocjenjivati rizike i nadzirati ih
- radnici i predstavnici radnika najbolje razumiju problematiku rizika na radnom mjestu
- uključivanje radnika u donošenje mjera koje poslodavca treba provoditi u cilju smanjenja ili otklanjanja rizika su najučinkovitije za njihovo identificiranje, sprječavanje i upravljanje





# STRES NA RADNOM MJESTU – MJERE PSIHIČKE DOBROBITI

Neke od mjera psihičke dobrobiti:

- dobro obučeni radnici imaju dovoljno vremena dovršiti radne zadatke u radno vrijeme
- uključivanje radnika kod donošenja odluka
- redovito obavještavanje o razvoju i reorganizacijskim mjerama
- sudjelovanje radnika kod izrade radnih raspreda - omogućuje učinkovitu kombinaciju poslovnog i privatnog vremena
- smanjuju se apsentizam, prezentizam , nesreće na radu
- u dobrom radnom okruženju veće je zadovoljstvo poslom, motiviranost i radni potencijal



# STRES NA RADNOM MJESTU – AKTIVNOSTI HZZSR U 2014.

## STRES NA RADNOM MJESTU

- podizanje svijesti o psihosocijalnim rizicima i stresu na radu - što se može učiniti?
- alati za procjenu psihosocijalnih rizika
- naglašavanje **multidisciplinarnog pristupa:** uključivanje specijalista medicine rada, stručnjaka zaštite na radu i psihologa



# STRES NA RADNOM MJESTU – AKTIVNOSTI HZZSR U 2014.

## SMJENSKI/NOĆNI RAD

- Problemi istraživanja: utvrditi odnos organizacije smjenskog/noćnog rada, demografskih karakteristika, fizičkog i mentalnog zdravlja, kroničnog umora, zadovoljstva poslom, jutarnjosti/večernjosti, ozljeda na radu, apsentizma
- Cilj: Analiza postojećeg stanja u različitim granama gospodarskih djelatnosti, edukacija, izrada preporuka - bolja prilagodba radnika
- **Multidisciplinarni pristup - stručnjaci zaštite na radu, specijalisti medicine rada i psiholozi**



## AKTIVNOSTI HZZSR U 2014.

- Rezultati, analiza i preventivni pristup → timski pristup (multidisciplinarni stručni tim)
- Promicanje i zaštita zdravlja na radnom mjestu
  - ✓ zahtjevi radnog mjesta
  - ✓ mogućnosti utjecaja na rad
  - ✓ socijalna podrška (organizacija posla, radno okruženje, uloga pojedinca, radni zadaci)
  - ✓ mentalno zdravlje (ne stigmatizirati radnika koji ima psihičke probleme)
  - ✓ tjelesno zdravlje (poremećaj – oštećenje – ONR – bolesti vezane uz rad)



## AKTIVNOSTI HZZSR U 2014.

### **PITANJA:**

1. Da li radnik o tome želi govoriti?
2. Da li poslodavac želi o tome išta znati i poduzimati?
3. Edukacija





## ZAKLJUČAK

U upravljanju i prevenciji psihosocijalnih rizika preporuča se usmjereni, sustavni i multidisciplinarni pristup uz uključivanje predstavnika radnika i radnika prilikom analize stanja i implementacije intervencija.





**HVALA NA PAŽNJI**

Hrvatski zavod za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu  
Radoslava Cimermana 64a, Zagreb  
e-mail: [hzzsr@hzzsr.hr](mailto:hzzsr@hzzsr.hr)