



Z. Kužet  
Večer, priloga Bonbon (marec  
2008)

## IZGORELOST - POKLICNA BOLEZEN 21. STOLETJA

Za koga najprej poskrbite, ko pridete domov preutrujeni iz službe? Zgolj zase ali pa nase in svoje potrebe kratkomalo pozabite in se hitite razdajati za svoje bližnje? Mnogi tečejo tekmo sami s seboj, obenem pa zanemarjajo svoje potrebe, ker so v prvem planu potrebe drugih. In ste sedaj med tistimi, ki ugotavljajo, da so izčrpani, utrujeni, da kratkomali ne zmorejo več naprej, da jim je vsega dovolj? Strokovnjaki bi morda ugotovili, da ste se tudi sami pridružili armadi poklicno in zasebno izgorelih, ki jih je tudi pri nas vedno več. Christina Maslach, vodilna raziskovalka izgorelosti v svetu, je izgorelost opredelila kot psihološki sindrom, ki se izraža kot čustvena izčrpanost, depersonalizacija in zmanjšana učinkovitost. Zanj so značilni odsotnost čustev, občutek nemoči in brezupa, izčrpanost motivacije, energije, idealov in upanja.

### Na udaru so deloholiki in perfekcionisti

Raziskavo o izgorelosti, tem kroničnem stanju skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti, ki nastane zaradi dolgotrajnega neravnovesja odnosov v službi ali zasebnem življenju, lahko pa je tudi splet obojih okoliščin, so opravili v Inštitutu za razvoj človeških virov v Ljubljani v letih 2006 in 2007. Testirali so 1167 posameznikov različne starosti, poklicev in izobrazbe in ugotovili, da jih kar 60 odstotkov kaže znake izgorevanja, a kljub temu še naprej garajo in garajo. Pri tretjini se izraža kot izčrpanost, kar je prva stopnja adrenalne izgorelosti, dobrih 20 odstotkov je v drugi stopnji, imenovani ujetost, osem odstotkov naj bi zašlo v tretjo stopnjo, za katero so značilne hude motnje spanja, bolečine v mišicah, depresije ali pa celo infarkt in možganska kap. Osnovni vzroki za takšno stanje? Človek izpolnjuje pričakovanja drugih, ne pa svojih potreb, kar sčasoma občuti kot čedalje večje izčrpavanje in vir nezadovoljstva.

Kdo lahko sploh izgori? Psihologinja Andreja Pšeničny, tudi sama je bila žrtev izgorelosti, pravi, da se do praviloma dogaja deloholikom in perfekcionistom, torej tistim, ki menijo, da zmorejo vedno več in več. Izgoreli ljudje so kronično utrujeni, veliko manj delovno učinkoviti kot nekoč, razdražljivi, cinični in nemotivirani za delo, ki so ga v preteklosti z veseljem opravljali. V skrajnem primeru lahko doživijo tudi popoln psihofizični zlom, ki po znakih spominja na hudo depresijo, čeprav to ni. Dejstvo pa je, da se ljudje različno odzivamo na situacije, zato eni zgorijo, drugih se domala nič ne dotakne.

V razvitih industrijskih državah je izgorelost (angl. burnout) ena od najpomembnejših zdravstvenih tem. Mnogi podatki so pokazali, da v Evropi kar polovica zaposlenih poklicno izgoreva, da ti izčrpavajo svoje delovno energijo do skrajnosti, kar velikokrat pripelje do njihovega telesnega in psihičnega zloma, tako imenovane adrenalne izgorelosti.

V ZDA znašajo letni stroški, ki so posledica stresa in izgorelosti na delovnem mestu milijarde dolarjev, kar pomeni milijone izgubljenih delovnih dni na leto. V Evropski uniji porabijo tri do štiri odstotke bruto družbenega proizvoda za odpravljanje posledic izgorelosti na delovnem mestu. Svetovna zdravstvena organizacija upravičeno opozarja, da postajata depresija in izgorelost na delovnem mestu glavni poklicni bolezni 21. stoletja. Na Nizozemskem je v zadnjih letih izgorelost najpogostejša diagnoza v kategoriji "psiholoških zdravstvenih težav," ki so razlog za bolniško odsotnost z delovnega mesta. Tudi na Švedskem je izgorelost medicinska diagnoza, 7,4 odstotkov populacije pa kaže znake močne izgorelosti. Podoben podatek velja za Belgijce, saj naj bi jih bilo 7 odstotkov resno izgorelih. Podobne podatke navaja finska raziskava, danski viri pa poročajo o več kot 10 odstotkov močno izgorelih državljanov. V zahodnoevropskih državah postaja izgorelost velik zdravstveni problem.

### **V psihiatrične ustanove**

Kako je v Sloveniji? Raziskave na Inštitutu za razvoj človeških virov so pokazale, da je stanje pri nas podobno kot v drugih evropskih državah. Več kot 60 odstotkov ljudi izgoreva, skoraj 10 odstotkov jih je v zadnji stopnji. Več kot 27 odstotkov kaže znake prve stopnje izčrpanosti, skoraj 15 odstotkov je preveč izčrpanih.

"Tisti, ki doživijo adrenalno izgorelost, ta se najpogosteje pokaže kot huda depresivna simptomatika, lahko pa kot infarkt, možganska kap ali druga huda telesna motnja, ponavadi končajo v bolnišnicah ali v psihiatričnih ustanovah," pojasnjuje Andreja Pšeničny. Raziskava je pokazala, da so najbolj izgoreli menedžerji, takoj za njimi so dijaki in študentje," pojasnjuje Pšeničnyjeva.

Ponavadi izgorele še vedno zdravijo enako kot depresije, čeprav so raziskave pokazale, da je med depresijo in izgorelostjo le četrtnina skupnega, zato so antidepresivi brez psihoterapije dolgoročno neučinkoviti. Izgorelost je enako pogosta pri moških in ženskah vseh starosti, vseh stopenj izobrazbe in na vseh vrstah delovnih mest, tudi med nezaposlenimi. Nekoliko pogostejša je pri starostni skupini 30 do 40 let, ogroženost narašča s stopnjo izobrazbe. Vse to kaže, da so okoliščine življenja in dela pri nas zelo obremenjujoče.

### **Izgorelost ne prizanaša nikomur!**

Izgorelost se tudi med brezposelnimi pojavlja enako pogosto in intenzivno kot med zaposlenimi. Pesti jih občutek nemoči, ujetosti v situacijo in vlaganje energije v prazno. "Ljudje izgorijo zato, ker so pri delu preveč zavzeti. To se torej ponavadi zgodi najbolj zavzetimi in najboljšim delavcem, tistim, ki jih delodajalci najbolj potrebujejo in o katerih si najmanj želijo, da bi jih izgubili. Najprej so njihove odsotnosti kratkotrajne, nato postajajo dolgotrajne in tako vse do invalidske upokojitve.

Kaj storiti, da na delovnem mestu ne izgorimo? "Skrb za zaposlene je zelo majhna, zato je treba vodilne in delavce nujno izobraziti, kako zaščititi sebe in zaposlene, prepoznati znake in v organizacijah spremeniti psihološke okoliščine dela tako, da ne bodo izčrpavale najbolj zavzetih, temveč, da bodo ti lahko svojo zavzetost prenesli tudi na druge. To investicijsko ne stane nič. Treba je kratkomalo znati reči tudi ne, kajti nihče ni dolžan dati svojega zdravja, meni Pšeničnyjeva.

Zaposlenim je treba zagotoviti ustrezne psihološke okoliščine dela: pozitivno potrditev za dobro opravljeno delo, nagrade, napredovanje in podobno. Delodajalci bi morali preverjati, če se povečujeta število bolniških odsotnosti in fluktuacija, se z zaposlenimi pogovarjati,

kako doživljajo obremenitve in podobno. Velikokrat je že ustna pohvala bolj dragocena kot kakršnakoli denarna nagrada, pa še ne stane nič.

Raziskovalni podatki evropskega statističnega urada Eurostata kažejo, da tretjina delavcev nima nadzora nad svojim delom. Ljudje ne morejo vplivati na izbor delovnih postopkov in na to, kako hitro mora biti delo opravljeno. Skorajda polovica zaposlenih ocenjuje, da jih delo dolgočasi, več kot polovica pa o časovnih pritiskih in prenapetih rokih, ki jih določajo drugi. Poročajo tudi, da ne morejo razporejati svojega delovnega časa. Vse to veliko pove o neskladju med pristojnostmi zaposlenih, ko gre za vpliv na lastno delo, in pričakovanji delodajalcev, ugotavlja Andreja Pšeničny.

Dejstvo pa je, da podjetje zaradi izgorelosti lahko izgubi več, kot pridobi s povečano produktivnostjo. V podjetju, v katerem ni ustreznih psiholoških razmer za delo, se povečuje odsotnost z dela, rastejo stroški boleznin, ki ji do 30 dni odsotnosti krijejo podjetja sama, povečujejo se stroški za nadomestne delavce (kanadski viri navajajo, da je teh okrog 10 milijard dolarjev na leto), povečuje se število nesreč na delovnem mestu - zaradi zmanjšanje zbranosti in pozornosti (takih nesreč je od 60 do 80 odstotkov, povečuje se fluktuacija, saj se uspešnejši delavci prezaposlijo v delovno okolje, ki jim zagotavlja boljše počutje (40 odstotkov zamenjav delovnih mest je posledica psihološko neustreznih delovnih razmer), povečujejo pa se tudi stroški iskanja in usposabljanja nadomestnih delavcev.