



TABU TEMA

STRES vs. BURNOUT - Kako očuvati mentalno zdravlje u poslovanju

Konstantan pritisak, strah od isključivanja, stalna borba s rokovima, manjak slobodnog vremena realnost su za mnoštvo zaposlenika kako u velikim kompanijama tako i među samozaposlenim osobama.

Suvremeno društvo je organizirano tako da svatko od nas ulazi u različite, često i složene međuljudske odnose. Sam pojam odlaska na posao i 'donošenja kruha' na stol, figurativno rečeno, poprimio je različite oblike unatrag stotinjak godina. Sve je veća uporaba **informacijskih i komunikacijskih tehnologija**, raste broj uslužnih djelatnosti, različitih uredskih poslova, rad u timovima, rad na daljinu, te većinom moramo biti fleksibilni ako želimo 'opstati'. Neke od **zanimanja današnjice** čak i ne razumijemo, ali ona su tu!

Procjenjuje se da u svijetu od [mentalnih poremećaja](#) pati oko 450 milijuna ljudi. 2020. u Hrvatskoj je registrirano ukupno 30.228 hospitalizacija zbog mentalnih poremećaja te se ova skupina s udjelom od 5,7 posto nalazila na 9. mjestu u ukupnom broju hospitalizacija. Liječenje, smanjena produktivnost, bolovanja i invalidnost, psihološki i egzistencijalno opterećuju obitelj, ali dovode i do značajnog ekonomskog i socijalnog opterećenja društva. Također, znanstvenici ističu kako su mentalni problemi češći **uzrok obolijevanja i preranog umiranja** nego tjelesne bolesti, te procjenjuju da će depresija kroz idućih deset godina biti drugi, a do 2030. godine prvi vodeći uzrok globalnog opterećenja bolestima.

Što je stres, a što burnout

Toliko često je u upotrebi da je termin stres, kako u znanosti tako i u svakodnevnom životu, poprimio veliki broj značenja i oblika. No općenito se može reći da je stres obrazac **emocionalnih i fizičkih reakcija** koje prati subjektivan osjećaj preopterećenosti i koje nastaju kao reakcija na određene događaje. 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 (*izvor: Levi, L., Sauter, S. L., & Shimomitsu, T., 1999. Work-related stress—it's time to act.*).

Sindrom **sagorijevanja na poslu** jedan je od najnepovoljnijih posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu (*izvor: Ajduković, M. i Ajduković D. (1996.) Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagačima. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć*). Iscrpljenost, tjelesna i emotivna, loše samopouzdanje, negativnost spram svega, gubitak motivacije i interesa, bespomoćnost, beznađe, ljutnja... Sve su to emocije koje se javljaju kada ste doživjeli **burnout**. Razlika između stresa i burnouta je upravo u razini i duljini stresa, što ranije prepoznate simptome stresa to je veća šansa da se stres neće razviti u burnout. Iz stresa će se razviti burnout kroz duže vrijeme kada osjećamo da je naš rad besmislen, kada postoji nesrazmjer između onoga što želimo raditi i onoga što radimo.

A što je posljedica?

Dakle, nismo svi isti pa isto tako nećemo ni svi jednako reagirati na stres. Način na koji će se svatko od nas nositi sa stresom pod utjecajem je genetike, iskustva i ponašanja. Friedman i Rosenman (*Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1974). Type A behavior and your heart. New York, NY: Knopf*) kažu da osobe koje su neprestano u žurbi, ljutite, neprijateljski raspoložene prema drugim ljudima i pretjerano orijentirane prema postignuću, sklonije stresu i određenim popratnim fiziološkim reakcijama.

Nadalje, razlikovat ćemo emocionalne i fiziološke reakcije. Emocionalne reakcije karakteristične za stres najčešće su anksioznost, bijes i tuga, a moguće je da se pojave i emocije, srama, krivnje i prezasićenosti. Fizičke reakcije organizma su osjećaj kroničnog umora, nesanica, bolovi u tijelu, poteškoće s disanjem, problemi s probavom, koncentracijom kao i problemi u obavljanju svakodnevnih poslova i slično.

Puno je toga 'na stolu', no neću preskočiti ni ovaj termin - **psihičko zlostavljanje (engl. mobbing)** definirano je kao psihičko maltretiranje, zlostavljanje, teror na radnom mjestu. Žrtva psihičkog zlostavljanja može postati bilo koja zaposlena osoba - bez obzira na životnu dob, spol, izgled, socijalni status, stupanj obrazovanja, radnu ili profesionalnu poziciju. Premda psiholozi tvrde (*Jokić-Begić, N., Kostelić-Martić, A. i Nemčić-Moro, I. (2003.) - Mobbing – moralna zlostavljanja na radnom mjestu, Socijalna psihijatrija*) kako su muškarci i žene podjednako žrtve, čini se da se **mobbing češće događa ženama**.

Moj primjer je pomalo ekstreman. U biti, bilo mi je čudno koliko sam brzo i jednostavno dobila taj posao, uz sve što sam tražila da bih postala dio tima. Gotovo već prvi radni dan sam shvatila da atmosfera među desetak zaposlenih nije 'normalna'. Vlasnici i njihovo svakodnevno izživljavanje nisu, doslovno rečeno, imali granica. I to nad cijelim timom. Od načina pozdravljanja, serviranja kave, rezervacije hotela, preko pravih poslovnih izazova... Tu količinu napetosti i stresa, bilo je nemoguće podnositi. U mom slučaju je kulminiralo jednog popodneva kada sam završila na hitnoj zbog bolova u truhu. Nakon svih pretraga, bilo je jasno da je razlog psihičke prirode.

Ubrzo sam dala otkaz. Nikad više nisam imala takve bolove.

Poslodavci i stres

Tin Pongrac, predsjednik Udruge Životna linija i predsjednik Hrvatskog saveza udruga za mentalno zdravlje dodao je sljedeće: 'Posljedice pandemije i brojnih trauma povećale su poteškoće s mentalnim zdravljem u svjetskoj populaciji za minimalno 25 posto. Isto je tako povećan stres na poslovnom planu. U razvijenijim državama EU postoji povećani obzir prema zaposlenicima koji teže podnose stres, primjerice fleksibilno i skraćeno radno vrijeme. Isto bi trebalo implementirati u Republici Hrvatskoj kroz radno zakonodavstvo.'

Lea Brezar, poduzetnica i sama praktičarka pozitivne [psihologije](#), uz to i suvlasnica privatne osnovne i srednje škole Epoha te studentica [psihologije](#) sa savjetovanjem na The Open Universityju imala je zanimljiv komentar kada sam joj se obratila za savjet. 'Prema pozitivnoj psihologiji, nedostatak motivacije i smanjena produktivnost leže u nedostatku smisla i svrhe jednog pojedinca. Naravno, najšire moguće rečeno, na nedostatak motivacije utječe mnogo faktora. Anksioznost je poremećaj koji danas uz

depresiju ima gotovo 20% stanovništva. Mentalni poremećaji ne biraju određene skupine, ali nedostatak svjesnosti o vlastitim emocijama i nedostatak vlastitih mehanizama za nošenje s njima te suočavanje, svakako su jedan od uzročnika problema s mentalnim zdravljem. Ono što smatram velikim uzrokom toga jest da nas tijekom života nitko ne uči raditi na emocionalnoj inteligenciji, a to danas vidimo ima mnoge posljedice i to ne samo u poslovnom svijetu, u svijetu općenito.'

Pozitivni primjeri

I baš kada sam počela razrađivati ovu temu, na redakcijski mail sam dobila jednu zanimljivu vijest. Tako to obično biva, u ugodnom razgovoru s **Anjom Filipović**, voditeljicom korporativnih komunikacija u CMG Digitalu, shvatila sam da su oni savršen primjer, uz činjenicu da su odlučili djelovati i šire. Anja mi je u razgovoru pojasnila motive osnivanja portala MindGiving.

- Pandemija COVID-19 i sve što je uslijedilo, promijenili su način na koji društvo promatra pitanje mentalnog zdravlja. Takva situacija potakla nas je da početkom 2021. godine osmislimo i počnemo provoditi program *MindGiving*. Kroz njega pokušavamo doprijeti do naših zaposlenika i omogućiti im što bolje uvjete za rad - pogotovo po pitanju pritisaka, stresa i mentalnog zdravlja. Prošle godine naši su kolege mogli sudjelovati u **stres menadžment radionicama**, jutarnjim satovima **joge** ili razgovorima sa stručnjacima za mentalno i fizičko zdravlje, a ove godine odlučili smo naš program proširiti i izvan CMG Digitala. Činjenica je da, kao i mnoge kolege iz drugih agencija, radimo u jednoj jako dinamičnoj i povremeno veoma stresnoj struci, pogotovo kad se zaredaju veliki projekti koji sa sobom donose isporuku mnoštva sadržaja u kratkom roku. Naš portal [MindGiving](#) je prijateljska ruka pomoći svima onima koji prolaze kroz slične situacije na svojem radnom mjestu i želimo da postane točka spajanja gdje će svatko moći pronaći poneki savjet kako se nositi s pritiscima - govori nam Anja Filipović.

Kontaktirala sam i Odjel za zapošljavanje, upravljanje učinkom, razvoj i iskustvo zaposlenika Hrvatskog Telekoma. Ljubazno su se odazvali i pojasnili što oni čine za svoje zaposlenike. 'Pandemija, potres, rad od kuće... Sve navedeno se odrazilo na **dobrobit zaposlenika** u privatnom i poslovnom okruženju pa smo mi, u Hrvatskom Telekomu, tražili načine kako im pružiti podršku te smo osmislili niz različitih aktivnosti. U kompaniji smo početkom 2020. godine uveli tzv. **S.O.S. sat**, internu savjetodavnu podršku našim zaposlenicima u poslovnom i privatnom području na koju smo najviše ponosni. Inicijativu je pokrenulo nas 10 volontera. Zaposlenici su nas zvali s raznim upitima u vrijeme koje im je najviše odgovaralo pa bismo zajedno došli do rješenja za različite izazove koji su im se u tom periodu nametnuli. Također, u suradnji s našim dugogodišnjim dobavljačima za edukacije, pokrenuli smo ciklus *wellbeing webinar*a koji se održavaju još uvijek. Webinari sadrže mnoštvo različitih savjeta i smjernica i rado su posjećeni. Osim brige o psihološkom aspektu funkcioniranja, uveli smo i **online vježbanje** koje se, također još uvijek održava, i to čak četiri puta tjedno. Nedavno smo ponovili i ciklus Ergonomskih treninga, odnosno preventivnog programa koji uključuje osvještavanje i praktičnu edukaciju o učinkovitom korištenju radnog prostora, bilo da je to ured ili home-office jer smo zadržali hibridni način rada.'

Nedavno je u organizaciji Volonterskog centra Zagreb održana 5. Nacionalna konferenciju o volontiranju zaposlenika s glavnom temom 'Doprinos zajednici kroz društveno odgovorno poslovanje'. Na konferenciji je poseban naglasak stavljen na potencijal volontiranja za okupljanje ljudi, stjecanje novih razumijevanja i važnost osmišljenog pristupa volontiranju koje stvara dobrobit za sve uključene: volontere, poslodavce i zajednicu.

- Volontiranje poboljšava mentalno zdravlje i dobrobit svih uključenih, od volontera do zajednice. To potvrđuju brojna istraživanja, ali i možda važnije, to osjećam jer svakodnevno svjedočim benefitima volontiranja na mentalno i emocionalno zdravlje naših volontera. Ako ćemo o konkretnim brojevima, uvijek izdvajam istraživanje koje je provedeno kroz period od 18 godina u Velikoj Britaniji na uzorku od čak 70 tisuća sudionika. Tada se pokušalo saznati čini li nas volontiranje sretnijima ili su sretniji ljudi ti koji će vjerojatnije volontirati. Rezultati su pokazali da ljudi koji volontiraju s vremenom postaju sretniji i svoje mentalno zdravlje označavaju boljim od ispitanika koji ne volontiraju. Danas je **volontiranje** korisno za sve uključene, pa tako svjedočimo i povećanom volontiranju zaposlenika. To je slučaj zato što je volontiranje izvrstan alat za promicanje zdrave ravnoteže između poslovnog i privatnog života i njegovanje kulture koja podržava dobrobit ljudi i smanjuje tzv. burnout sindrom. Mentalne i emocionalne **dobrobiti volontiranja** nisu nezanemarive, a to potvrđuje i studija UnitedHealth grupe u kojoj je 93 posto ispitanika reklo da im volontiranje poboljšava raspoloženje, 79 posto da se volontiranjem smanjuje razina stresa, a 88 posto da im se poveća razina samopouzdanja zahvaljujući uzvraćanju zajednici - rekla nam je **Dunja Hafner** iz Volonterskog centra Zagreb.

Maknimo stigmatu

Konstantan pritisak, strah od isključivanja, stalna borba s rokovima, manjak slobodnog vremena realnost su za mnoštvo zaposlenika kako u velikim kompanijama tako i među samozaposlenim osobama. Delegirati posao, reći '**Ne**', pobrinuti se za sebe... Brojni su načini na koje si možemo pomoći...

Ali... Još uvijek je potrebno osvijestiti ljude na postojanje problema i smanjiti stigmatu koja često prati one s mentalnim poteškoćama kako bi ih se potaknulo da pravovremeno zatraže pomoć i smanje negativan utjecaj mentalnih poteškoća općenito na svoje **zdravstveno stanje**, ali i na produktivnost na poslu.

Izradu i objavljivanje serijala tekstova pod naslovom 'Mentalno zdravlje suvremenog društva – zašto je još uvijek tabu?', autorice Ljubice Jurič, financijski je podržala Agencija za elektroničke medije kroz projekt Poticanja novinarske izvrsnosti za 2022. godinu.

**U tekstu su izneseni osobni stavovi i savjeti autora koji se ne mogu ni pod kojim uvjetima smatrati službenim stavovima Savjeti.hr-a. Savjeti.hr ne preuzima odgovornost za sadržaj ovog teksta.*

Radi zaštite autorskog angažmana, drugi mediji/portali mogu preuzeti **najviše 50 posto** teksta objavljenog na Savjeti.hr stranicama uz navođenje **poveznice** na originalni tekst, u prvome odlomku prenesenog teksta. Pročitajte više o [uvjetima korištenja i autorskom pravima](#).

Ako želite još zanimljivih poslovnih i životnih savjeta, **prijavite se** na naš dvomjesečni [newsletter](#).