

Zavod za dječju i adolescentnu psihijatriju, KBC Osijek
Hrvatsko društvo za zaštitu mentalnog zdravlja djece i adolescenata, Hrvatski liječnički zbor,
Zagreb

STRUČNI SKUP 21.06.2017.

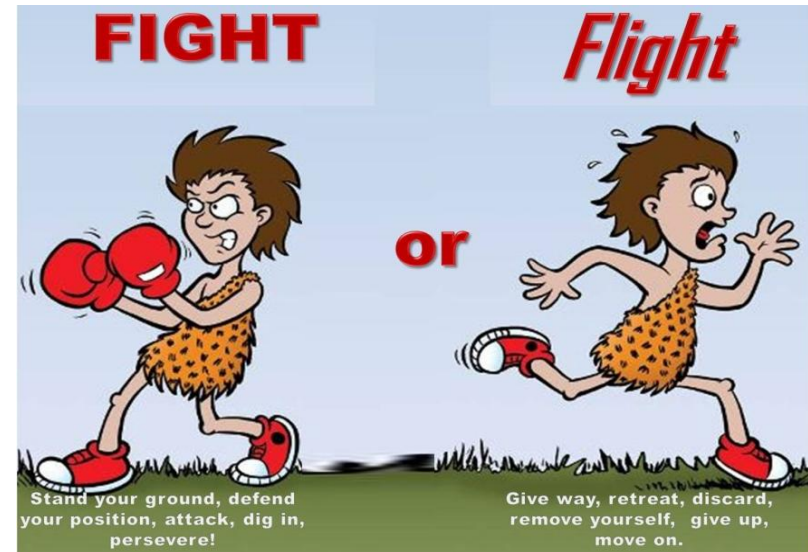
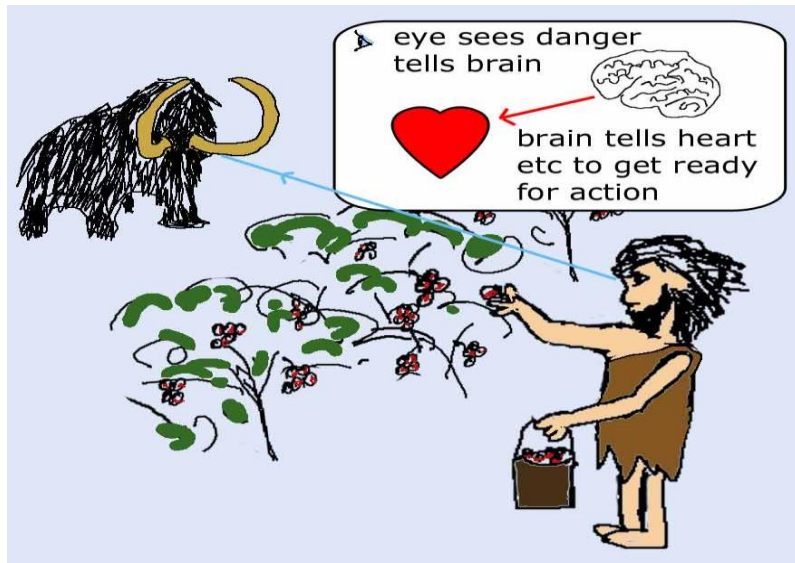
Hotel Osijek,

„PROFESIONALNI STRES STRUČNJAKA U RADU S DJECOM I MLADIMA S TEŠKOĆAMA U RAZVOJU“

**„Sindrom iscrpljenosti/izgaranja stručnjaka
koji rade s djecom i mladima s teškoćama u razvoju i njihovim
obiteljima – uzroci i posljedice“**

Katarina Dodig-Ćurković

Zavod za dječju i adolescentnu psihijatriju, KBC Osijek

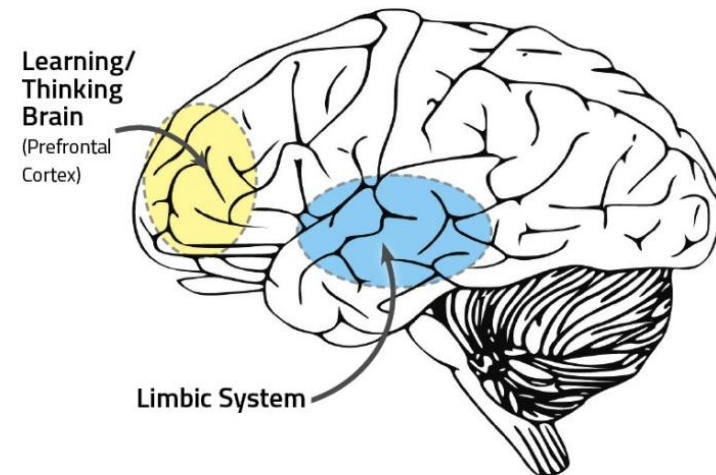


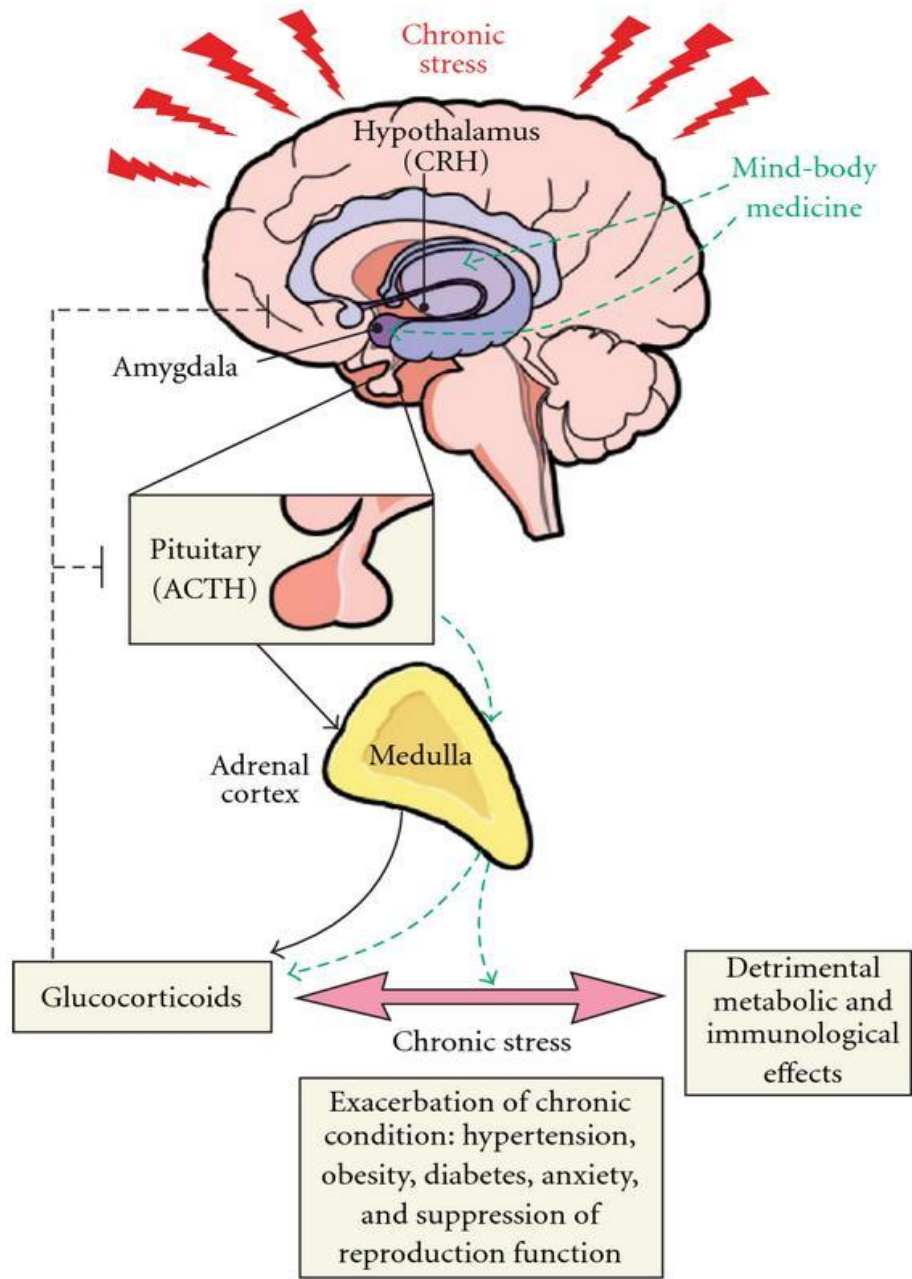
Stres

reakcije do kojih dolazi kada osoba procijeni neki događaj opasnim/uznemirujućim

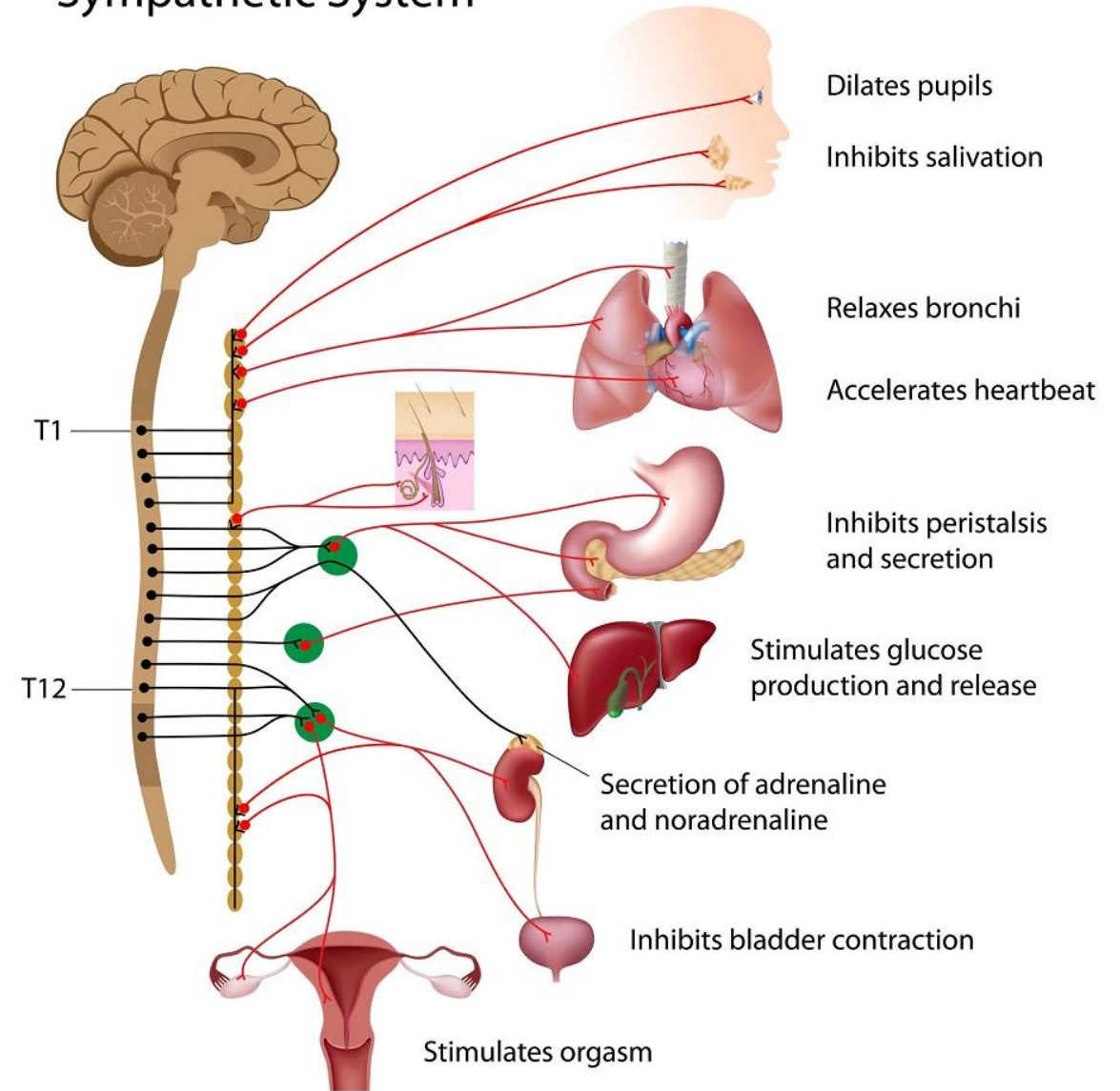
- emocionalne
- tjelesne
- bihevioralne

Frontal lobe (Prefrontal cortex) goes offline
Limbic system / mind and lower brain functions take over





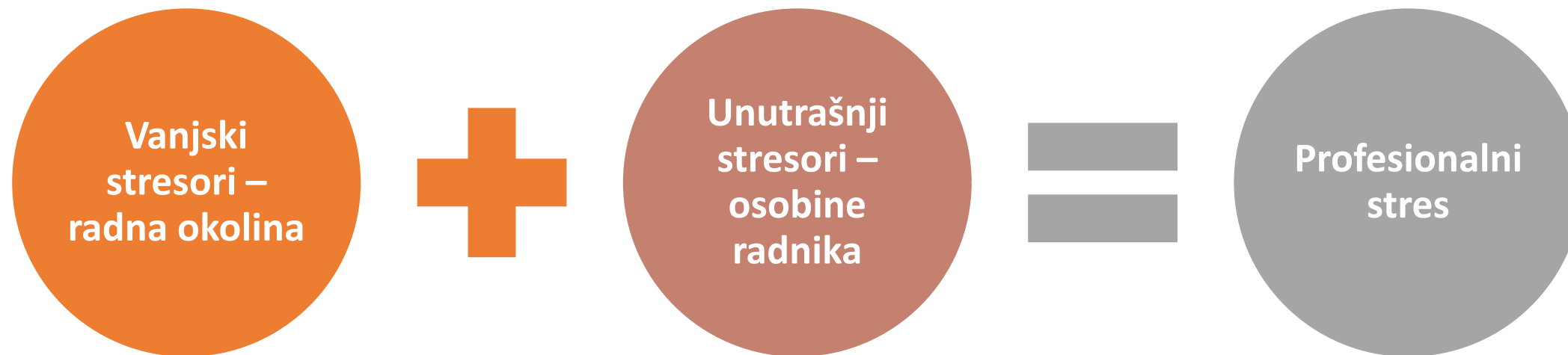
Sympathetic System



Profesionalni stres

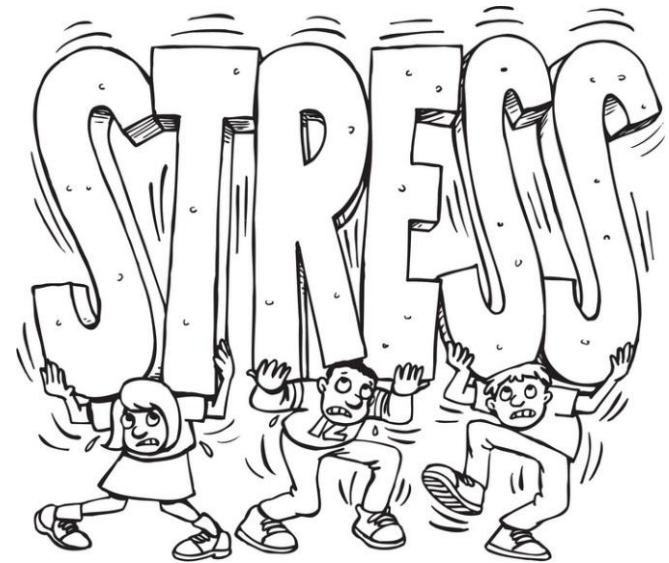
- niz psihičkih i tjelesnih reakcija na stresor vezan uz radno mjesto koji pred osobu postavlja zahtjeve kojima ne može udovoljiti
 - neusklađenost između zahtjeva radnog mjesta i mogućnosti, želja i očekivanja radnika da tim zahtjevima udovolji
 - neravnoteže između karakteristika radne situacije i individualnih osobina radnika
-
- EU - 28% radnika ima problem povezan s poslom
 - uzrok je više od 1/4 odsutnosti s posla zbog zdravstvenih tegoba povezanih s radom koje traju dva tjedna ili duže





Vanjski stresori vezani uz rad

- radni uvjeti
- organizacija rada
- odnosi unutar organizacije
- vrsta posla i obilježja korisnika usluga



Radni uvjeti

- premalen, neprikladan i neprimjeren radni prostor
- neodgovarajući mikroklimatski uvjeti (buka, zagušljivost, loša rasvjeta, pretjerana vrućina, pomanjkanje grijanja)
- pomanjkanje privatnosti i stalna izloženost klijentima
- opasnost od fizičkog napada i tuđe agresije

Organizacija rada

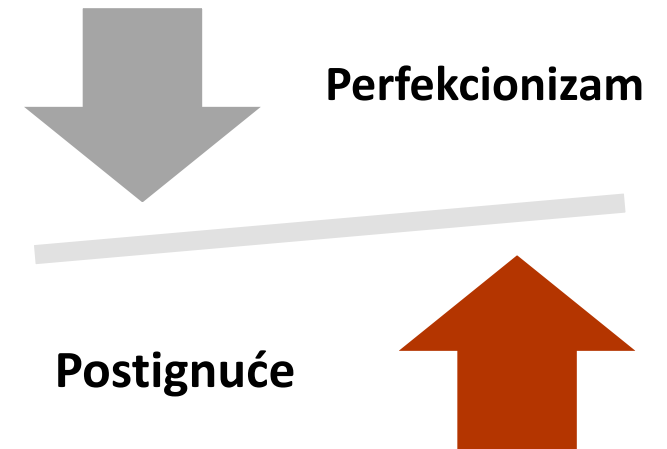
- nedovoljno vremena za postizanje ciljeva
- prevelika odgovornost u odnosu na mogućnosti rješavanja problema
- odgovornost bez mogućnosti utjecaja, bez kontrole i moći
- nejasna organizacijska struktura
- kadrovski deficiti
- nejasno definirane uloge, radni zadaci i odgovornosti i pojava preklapanja nadležnosti
- nejasno definirana pravila napredovanja
- Nedovoljno profesionalno osposobljavanje
- nedostatak vremena za rasprave o radnim teškoćama

Odnosi unutar organizacije

- psihosocijalna klima organizacije (suradnja ili natjecanje, rivalitet ili potpora, povjerenje ili sumnjičavost, poticanje ili sputavanje osamostaljivanja, poticanje osjećaja stabilnosti ili neizvjesnosti)
- način odlučivanja ili rukovođenja (rigidan, autoritaran, centraliziran, bez mogućnosti iskazivanja mišljenja i davanja prijedloga ili utjecaja na odluke)
- pomanjkanje jasne „filozofije organizacije“, vizije njezinih ciljeva i smisla
- pomanjkanje povratnih informacija o postignućima i planovima
- zatvorenost organizacije prema vanjskim informacijama i iskustvima
- zatvorenost samo u vlastiti okvir i samo međusobno druženje
- nepostojanje sustava profesionalne i osobne potpore
- nepoticanje duha zajedništva i pripadnosti timu

Unutrašnji stresori – osobine radnika

- Perfekcionizam i potreba za kontrolom - nerealna očekivanja od posla i ne uspijevaju se prilagoditi realitetu
- neprepuštanje dijela posla drugima
- pretjerana upornost, rigidnost i tvrdoglavost u postizanju određenog cilja po bilo koju cijenu
- identificiraju se s poslom tako da im on postane jedino područje potvrđivanja
- neučinkovito koriste radno vrijeme
- nemaju listu radnih prioriteta tako da im je sve podjednako važno
- osjećaju profesionalnu nekompetentnost i dr.
- pretjerana identifikacija s ljudima kojima se pomaže i njihovim problemima



Reakcije na stres

Fiziološke reakcije

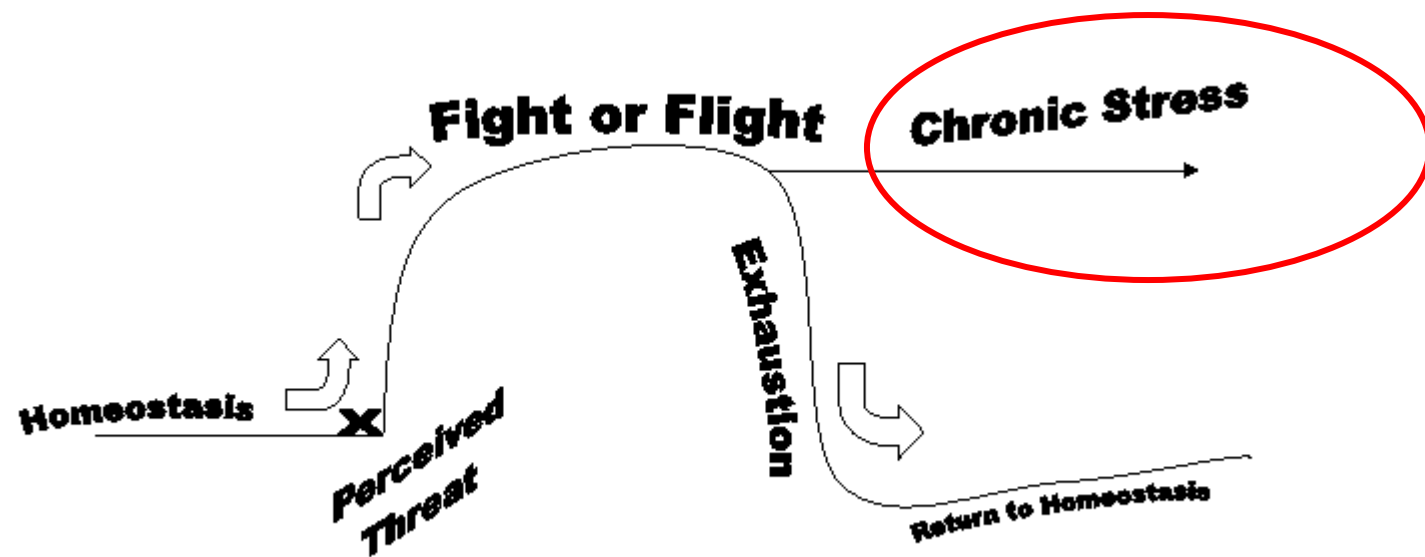
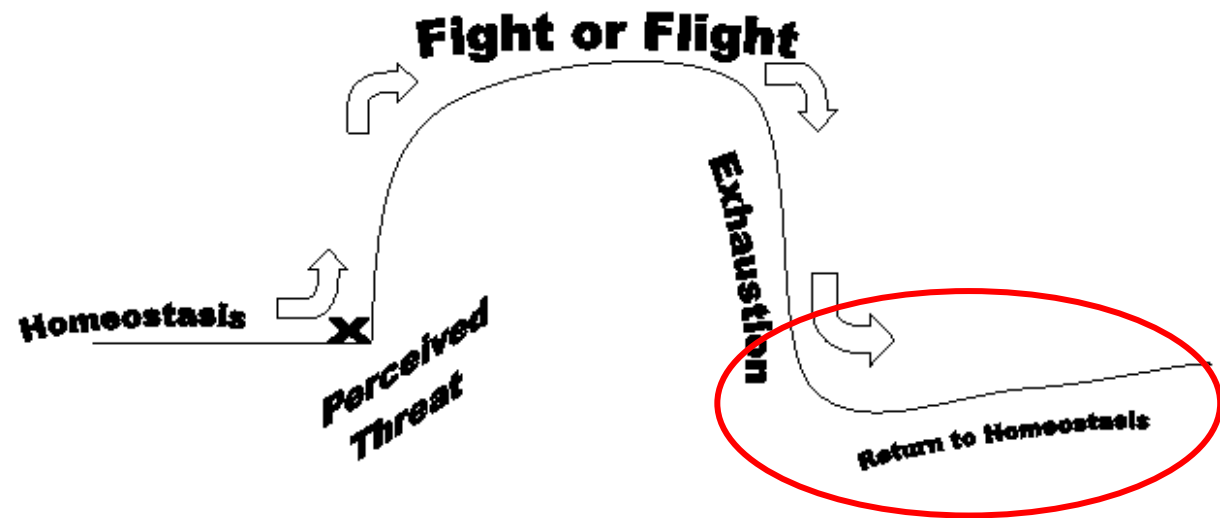
- porast razine kortizola, veće vrijednosti kolesterola
- Povišenje krvnog tlaka, palpitacije, bol u prsima,
- nesanica, probavne smetnje, glavobolja, koštano-mišićne tegobe
- pad funkcije imunološkog sustava, pojava nekih vrsta karcinoma,

Psihičke reakcije

- porast tjeskobe, problemi koncentracije, gubitak pažnje
- umor, negativne emocije, depresija, porast samoubojstava

Ponašajne reakcije

- povlačenje i izolacija na poslu ili kod kuće,
- veća konzumacija cigareta, alkohola ili kave, razdražljivost, agresivnost,
- seksualne disfunkcije, niska motivacija za rad i međuljudske odnose
- porast učestalosti nesreća, porast nasilja na poslu ili kod kuće



Sindrom sagorijevanja/ iscrpljenosti/izgaranja (eng. Burn-out sindrom)

- najnepovoljnija posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu
- stanje je psihičke, emocionalne i fizičke iscrpljenosti uzrokovane pretjeranim i prolongiranim stresom, odnosno odgođeni odgovor na različite kronične stresne događaje na radnom mjestu
- 1974. godine psiholog Herbert Freudenberger - opisuje kao negativno psihološko stanje vezano uz posao, a koje obuhvaća čitav niz simptoma (tjelesni umor, emocionalna iscrpljenost i gubitak motivacije)
- nema dijagnozu u međunarodnim dijagnostičkim klasifikacijama (MKB-10 sindrom iscrpljenosti Z73.0)
- različite manifestacije u različitim ljudi



Sagorijevanje kao višedimenzionalni konstrukt (Christina Maslach)

Emocionalna iscrpljenost

- osjećaj emocionalne „rastegnutosti“ i iscrpljenosti zbog kontakta s drugim ljudima
- emocionalne rezerve pojedinca smanjene i iscrpljene
- osjećaje bespomoćnosti, beznadnosti, besmislenosti i depresivnosti
- životno zadovoljstvo općenito smanjeno
- čovjek više nije sposoban davati se drugima

Depersonalizacija

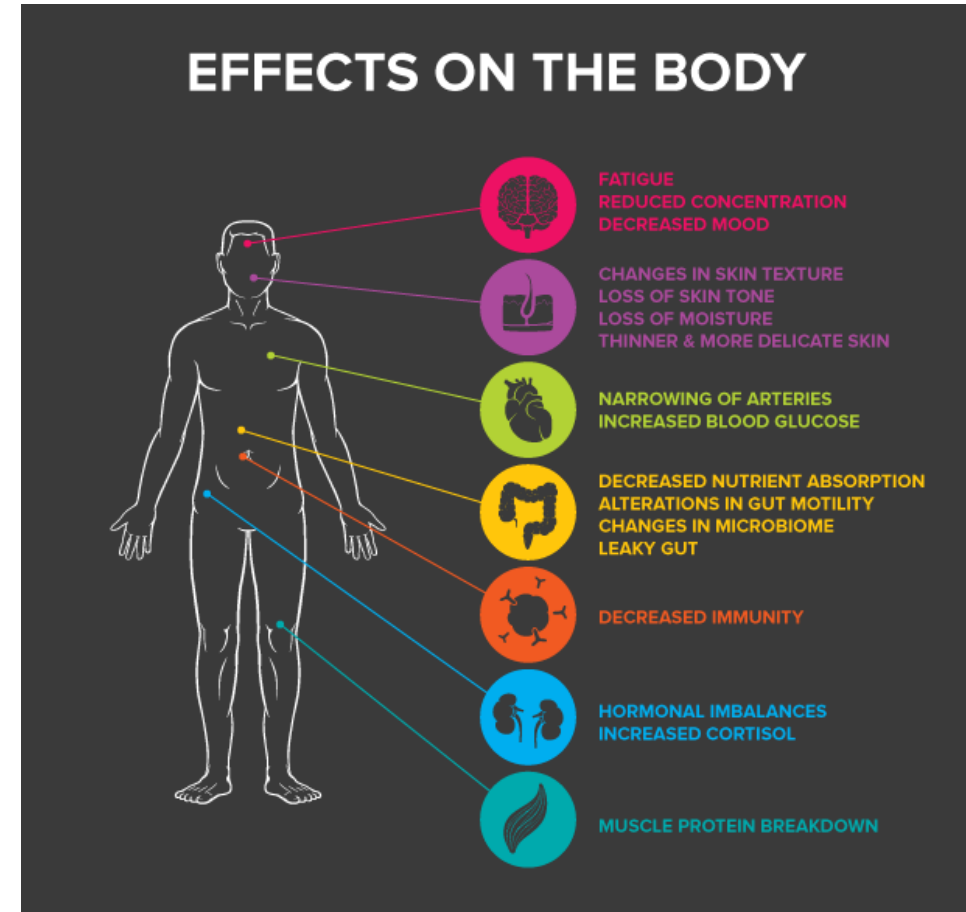
- negativan stav prema poslu, korisnicima i kolegama
- bezosjećajan i ravnodušan odnos
- emocionalno udaljavanje od korisnika i kolega
- grubo, neosjetljivo ili čak neprilagođeno ponašanje (dehumanizacija)
- osjećaj negativizma i emocionalne udaljenosti može se prenijeti i u privatni život

Osjećaj smanjenog osobnog postignuća

- opadanje osjećaja kompetencije i uspješnog postignuća u radu s ljudima
- osjećaj neadekvatnosti, neuspjeha, gubitka samopoštovanja
- depresija

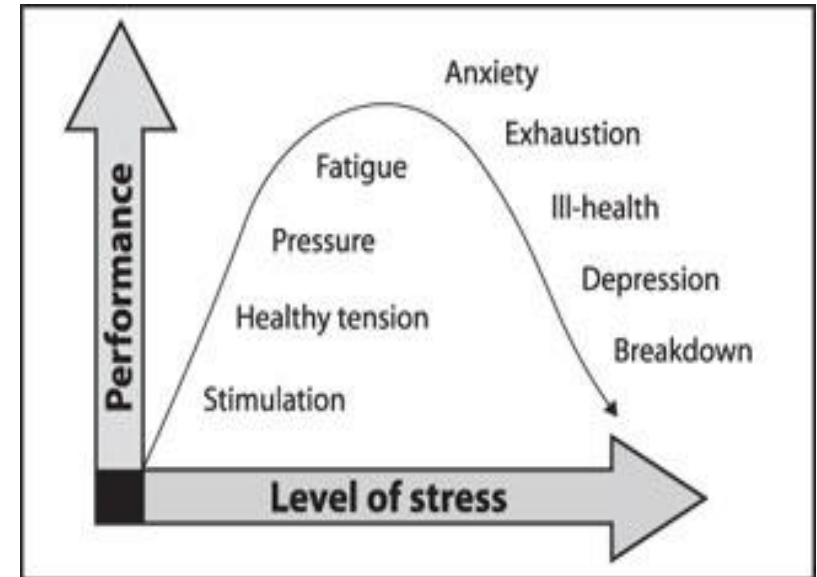
Tjelesni znakovi sagorijevanja - tjelesna iscrpljenost

- snažan osjećaj istrošenosti
- poteškoće spavanja
- osjećaj pomanjkanja energije, kronični umor i slabost
- bolni sindromi – glavobolja
- gastrointestinalni problemi
- hipertenzija
- alergije



Sindrom izgaranja - faze

- **Faza medenog mjeseca** – osoba je vesela zbog posla, entuzijastična, osjeća se ispunjeno, veliko ulaganje u posao, radi mnogo dulje
- **Realnost** – primjećuju se nesavršenosti, zadataka ima sve više i sve su teži. Osoba se sve više trudi i radi sve napornije, no prisutan je osjećaj razočaranosti, nezadovoljstva i frustriranosti.
- **Faza razočaranja** – javlja se osjećaj umora, nervoze, ljutnje, kritičnost prema kolegama i nadređenima, promjene tjelesne težine i smetnje spavanja. Sve je izraženija anksioznost te učestalo obolijevanje.
- **Faza alarma** – prevladava iscrpljenost, osjećaj stalnog neuspjeha, gubitak samopouzdanja, osjećaj nesposobnosti da se išta promijeni, cinizam ili ravnodušnost prema problemima korisnika, znaci depresije jasno uočljivi, motivacija za posao i osobni resursi potpuno su iscrpljeni



Sindrom sagorijevanja - posljedice

Individualna razina

Posao

- posao izgubi smisao
- nisu motivirani za rad
- gube svako zadovoljstvo u poslu
- ne vide razlog za daljnji rad
- pad produktivnosti (smanjuje se radna učinkovitost, dolazi do kašnjenja na posao, izostanaka s posla)
- moguće napuštanje posla

Ostala područja života

- problemi u svakom aspektu individualnog ljudskog života
- štetan učinak na interpersonalne odnose i obiteljske veze
- generalno negativni stav prema životu

Društvena razina

- Smanjena radna učinkovitost
- Odsutstva s radnog mjesta
- Teškoće organizacije pojedinih sektora
- Nedostatak interesa mladih za odabir pojedinih zanimanja
- Nedostatak profesionalne radne snage



Sindrom sagorijevanja i sociodemografske karakteristike

Nema utjecaja

- Spol
 - Žene – emocionalna iscrpljenost
 - Muškarci – depersonalizacija
- Bračni status
- Etnička pripadnost
- Stupanj edukacije

Značajan utjecaj

- Dob - Mlađi – veća razina

Pomagačka zanimanja



- neposredna komunikacija s osobama kojima je potrebna tuđa pomoć
- komunikacija uključuje neposredan odnos i uživljavanje u emocionalna stanja drugih
- emocionalno „preplavljivanje“ - slušanje njihove priče pri čemu su često mogućnosti pomagača da pomogne najčešće ograničene
- psiholozi
- socijalni radnici (UK 47%)
- defektolozi
- rehabilitatori
- socijalni pedagozi
- učitelji (1/3 cijelo vrijeme, 40% visoka razina, 25% psihosomatske poremećaje)

Uzroci stresa i sagorijevanja kod pomagačkih zanimanja

- velik broj osoba kojima je potrebna stalna i intenzivna pomoć jer su trajno u nevolji ili krizi
- puno problema bez zadovoljavajućeg rješenja s malim izgledima za uspješno rješavanje ili s vremenski dalekim i neizvjesnim rješenjem
- emocionalno iscrpljivanje zbog stalne svijesti o velikim potrebama klijenata
- jednoličnost problema populacije s kojom se radi
- opasnost od fizičkog ugrožavanja pomagača ili napada na njega od strane klijenta
- sličnost osobnog iskustva pomagača i traumatskih iskustava klijenata

značajno veći rizik od negativnih posljedica stresa, za sindrom sagorijevanja

- zdravstveni radnici
- nastavnici
- socijalni radnici
- djelatnici u pozivnim centrima
- policajci
- zatvorski čuvari

Sindrom izgaranja - zdravstvena struka

visoko stresna profesija:

- visoku odgovornost prema ljudskom životu i zdravlju
- izloženosti specifičnim stresorima poput kemijskih, bioloških i fizikalnih štetnosti
- produljeno radno vrijeme, smjenski i noćni rad
- odgovornost pri donošenju odluka
- kontakt s oboljelima i njihovim obiteljima te emocionalno iscrpljivanje u zdravstvenih djelatnika

- povećani morbiditet od psihičkih smetnji i psihosomatskih bolesti

Sindrom sagorijevanja

- klinike/odjeli za psihijatrijske bolesti
- jedinice intenzivnog liječenja
- operacijske dvorane

Sindrom izgaranja

Psihijatrija i stručnjaci koji rade u području mentalnog zdravlja

- 21-67%
- Psihijatri i ostali zdravstveni radnici i stručnjaci su „oruđe” u dijagnostici i terapiji
- Intenzivan emocionalni angažman u terapijskom odnosu pacijent – terapeut
- Sekundarna traumatizacija
- Izloženost nasilju i/ili prijetnjama nasiljem od strane pacijenata i/ili članova obitelji pacijenata
- Suicid pacijenata
- Veliki broj pacijenata uz neadekvatne uvjete rada
- Karakteristike osobnosti – visok neuroticizam – internalizacija stresa, nisko samopouzdanje

- Bolnice – visoka razina
- Psihijatrija u zajednici – niža razina
- Privatna praksa - najniža

Niska do umjerena razina – Švicarska, Austrija, Njmačka, UK, Italija

- Dobro organiziran sustav psihijatrijske skrbi

Viša razina – Kanada, Novi Zeland, SAD, Japan

- Promjene u zdravstvenom sustavu
- Problemi u specijalizaciji
- Neravnomjerna raspodjela osoblja i sredstava

Protektivni čimbenici i prevencija

- Multidisciplinarni timovi
- Akademski posao
- Suradnja s kolegama
- Profesionalna edukacija
- Balint grupe
- Supervizija



- **Primarna** – ukloniti čimbenike rizika

pr. jasno određeni zadaci,
preraspodjela zadataka, određivanje
prioriteta, pauze za odmor, sastanci i
sl.)
- **Sekundarna** – rana detekcija i
intervencija
- **Tercijarna** – rehabilitacija i prevencija
relapsa

Intervencije kod sindroma izgaranja

- Individualne
- Grupne
- Na razini cijele organizacije



- Socijalna podrška – suradnici, obitelj, prijatelji
- Trening socijalnih vještina
- Strategije suočavanja – kognitivna restrukturacija, rješavanje konflikata, organizacija vremena
- Tehnike relaksacije
- Savjetovanje
- Tjelesna aktivnost, prehrana, ritam spavanja, hobiji

Zaključak

- Sindrom izgaranja – ozbiljna posljedica kroničnog stresa na radnom mjestu
- Rezultat interakcije vanjskih/radna okolina i unutarnjih/individualnih čimbenika
- Prevencija i podrška na razini poslodavca, suradnika i obitelji







