

Predgovor hrvatskom izdanju

Stres je svakodnevna pojava kojoj nitko ne može izbjeći – od malog djeteta do osobe u dubokoj starosti, od vrhunskog menadžera do nezaposlenog beskućnika. Može se javiti u privatnom životu i u svim oblicima radne aktivnosti. Jednostavno je riječ o brojnim situacijama u kojima postoji izraziti nerazmjer između malih mogućnosti da osoba udovolji velikim potrebama, zahtjevima ili pritiscima iz okoline. Stres je dakle nerazmjer velikog zahtjeva (tj. izvora stresa ili stresora) u odnosu na raspoložive mogućnosti (tj. načina suočavanja), a koji osoba doživljava ugrožavajućim. Što netko doživljava da su zahtjevi veći a njegove ili njezine mogućnosti manje, to će doživljaj stresa biti veći. Ako pri tome osjeća ili procjenjuje da se radi o vrlo važnom području života ili rada, a da je osobna kontrola nad tom situacijom vrlo mala, doživljaj stresa će dakako biti veći, a posljedice ozbiljnije. Iz ovoga već vidimo da ista situacija za različite ljude ili u različito vrijeme neće biti jednako stresna.

U vezi sa stresom ima nekoliko loših i dobrih vijesti. Prva loša vijest je da suvremeno privatno, radno i opće životno okruženje zbog sve većih zahtjeva na pojedince i grupe ljudi djeluje sve stresnije. Primjerice, to se ogleda u ubrzavanju procesa rada u gotovo svim područjima djelatnosti, povećanoj kompetitivnosti i nestabilnosti zaposlenja ili pak odrastanja djece u okolini povećanih rizika i poljuljanih vrijednosti. Druga je loša vijest da stres ima kumulativno djelovanje, tako da produljena izloženost snažnim izvorima stresa u radnom ili privatnom okruženju dovodi do iscrpljivanja osobnih resursa. To može rezultirati smanjivanjem radne efikasno-

sti, teškoćama u koncentraciji i mišljenju, tjelesnom neugodom, zdravstvenim smetnjama, smanjenoj toleranciji na sukobe, poremećenim odnosima s bliskim osobama, socijalnom samoizoliranju i cinizmu, promjeni pogleda na svijet, povećanju životne ogorčenosti. To je put radnog sagorijevanja koji prolazi kroz više faza, a krajnja i najnepovoljnija faza je nemogućnost obavljanja posla. Ako dođu do te faze, ljudi obolijevaju ili barem privremeno postanu nesposobni za radno funkcioniranje. To je znatan gubitak za njih same, njihove obitelji i poslodavce.

S druge strane, dobra je vijest da ljudska vrsta ima niz mehanizama koji se aktiviraju u stresnim situacijama i tako pomažu njihovom svladavanju, prvenstveno tako što se mobilizira dodatna energija i snaga. Druga dobra vijest je da svi ljudi tijekom odrastanja prolaze kroz niz stresnih iskustva, što im omogućava da steknu vještine suočavanja sa stresnim situacijama i integriraju to iskustvo u svoj privatni i profesionalni život. Stoga je vrlo malo stresnih situacija koje su potpuno nove ili tako neuobičajene, da pojedinac u suočavanju s njima ne bi mogao koristiti svoje bogato iskustvo. Treća dobra vijest jest da danas postoji obilje istraživanja o stresu i sagorijevanju, tako da se dobro zna koje okolnosti povećavaju vjerojatnost nastanka stresa, razvijeni su postupci za analizu stresnosti radnih i osobnih situacija. Na raspolaganju je obimna stručna literatura s preporukama za uspješnije suočavanje i smanjivanje posljedica izloženosti produljenom i snažnom stresu. Knjiga koja je pred vama izvrstan je primjer takve literature: teorijski utemeljena, donosi u praksi prokušane postupke ocjenjivanja izvora profesionalnog stresa i navodi preporuke među kojima svatko može odabrati svoj vlastiti put smanjivanja vjerojatnosti sagorijevanja na poslu.

U knjizi se pojmovima profesionalnog stresa i sagorijevanja pristupa iz teorijske perspektive djelovanja dvije grupe stresora: individualnih i radno-organizacijskih. Shodno tome prikazuju se dva puta prevencije sagorijevanja: individualni i organizacijski. No, sukladno najnovijim istraživanjima i znanstvenim spoznajama, naglasak je stavljen na intrinzičnu povezanost ova dva puta smanjivanja sagorijevanja.

Knjiga prvo opisuje suštinu profesionalnog stresa i sagorijevanja na poslu te nužnost ravnoteže između zahtjeva radnog okruženja i mogućnosti njihovog zadovoljavanja. Ključnim uzrokom sagorijevanja u radu autori smatraju šest dimenzija neusklađenosti između posla i osobnih vrijednosti, potreba i mogućnosti. Pred sobom imamo lako čitljiv plan za samopomoć zaposlenika na bilo kojem radnom mjestu i u bilo kojem radnom okruženju. Na putu smanjivanja stresnosti posla, prvi je korak analiza i samoocjenjivanje stupnja neusklađenosti s radnim okruženjem. Tome služi detaljno prikazan sustav za ocjenjivanje područja i stupnja neusklađenosti. Zatim slijedi jasno strukturiran postupak izrade plana uvođenja promjena, a na kraju praćenje njegovog ostvarivanja.

Primjeri primjene opisanih instrumenata za analitičko ocjenjivanje intenziteta organizacijskih izvora stresa omogućit će stručnjacima da znanja iz ove knjige primjenjuju i tako unapređuju kvalitetu življenja u svojem radnom okruženju. Autori vrlo realistično upozoravaju na prednosti, ali i rizike koje nosi odabir i provedba pojedine strategije smanjivanja svakog od šest područja neusklađenosti radnog okruženja i zaposlenika, što knjizi daje posebnu uvjerljivost i primjenjivost.

Originalan način razmišljanja o odnosu posla i zaposlenika približava nam razumijevanje važnosti rada u životu pojedinca. Naime, autori o poslu govore kao „osobi“ s kojom smo u bliskom odnosu (kao s kolegom, prijateljem, partnerom ili partnericom). Tako na dojmljiv način ističu usku povezanosti čovjeka i rada. Iz toga slijedi da, kad postoji velika i stalna neusklađenost između osobe i posla, treba nešto promijeniti u tom bliskom odnosu jer inače slijedi sagorijevanje kao najštetnija psihološka posljedica rada. Konceptualni pristup uključuje tri faktora među kojima treba tražiti rješenje sagorijevanja: osoba (zaposlenik sa svojim individualnim obilježjima), posao (obilježja radnog mjesta i organizacijskog okruženja) i odnos među njima. Kad pišu o uobičajenim načinima rješavanja problema sagorijevanja, autori duhovito ali neizravno povlače paralelu između odnosa s poslom i partnerskog odnosa u (lošem) braku: od uzajamnog podnošenja i tihog nezadovoljstva,

preko povremenog bijega ili razvoda, do terapijskog savjetovanja i psihoterapije.

Michael Leiter i Christina Maslach vodeći su svjetski stručnjaci u području profesionalnog stresa i prevencije sagorijevanja na poslu koji su u ovoj knjizi prikazali svoje spoznaje nakon dugogodišnjeg istraživačkog rada i njihovog provjeravanja u praksi različitih područja rada.

Posebno valja istaknuti da je dr.sc. Christina Maslach, redovna profesorica socijalne i zdravstvene psihologije na University of California Berkeley, autorica poznatog *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, vjerojatno u svijetu najraširenijeg instrumenta za ocjenu sagorijevanja na poslu.

U Zagrebu, 21. ožujka 2011.
Prof.dr.sc. Dean Ajduković
Odsjek za psihologiju
Filozofskog fakulteta u Zagrebu