

ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС КАЈ СОЦИЈАЛНИ РАБОТНИЦИ И ПСИХОЛОЗИ ВО СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА И ЗДРАВСТВО

Поим за професионален стрес и синдром на согорување "burnout"

Стресот кој своите корени ги наоѓа и во многу аспекти на професијата, стана сериозно заболување на 20 век и заслужи да биде наречен „болест на новиот милениум“, а дваестиот век „век на стресот“.

Важна улога во живот на човекот има секако професијата, традиционално разбрана како дејност што ја извршуваме за да задоволиме некоја општествена потреба вршејќи одредена општествена функција, за што како надоместок добиваме средства за живот потребни за нас и нашето семејство. Професијата го окупира животот на многумина од нас и значително влијае на нашата благосостојба.

Современите општествени трендови ги зголемија барањата на професијата и потребата од зголемено вложување време и енергија од страна на вработените и доведоа до тоа работникот се посериозно да ги искуси не само позитивните туку и нејзините негативни ефекти, меѓу кои најсериозна е појавата на професионален стрес кој пак води до најнеповолната последица- професионално согорување.

Професионалниот стрес и професионалното согорување станаа често употребувани термини особено во периодот по деведесетите години од минатиот век во индустрија и особено во секторите на човекови ресурси. Според извештаите на Националниот Институт за професионална сигурност и здравје(NIOSH), една четвртина од вработените ги гледаат нивните работни места како број еден стрес во нивниот живот и три четвртини од вработените веруваат дека работникот денес е значајно под повисок стрес при работа од порано. Професионалниот стрес стана сериозен здравствен проблем, не само во однос на индивидуалното ментално и физичко здравје на работниците туку и организациите и владите кои трпат финансиските последици од стресот при работа. Истражувањата на стресот од работа иницираат дека стресорите во работата имаат многу извори, а професионалниот стрес многу причини. Така некои стресови се појавуваат при рутинска работа, некои се поврзани со улогата на работникот во организацијата, некои за интерперсоналните односи, некои со напредувањето во кариерата, други се доведуваат во врска со стресорите

во работната околина, или климата и организацијата на работното место итн. Во интеракцијата со сите овие причинители на стрес се и индивидуалните карактеристики - особините на личноста на работникот. Овие карактеристики го вклучуваат нивото на подложност/отпорност на стрес, емоционалната стабилност, анксиозноста, толеранцијата, перфекционизмот, потребата од самодокажување, преголеми очекувања од превземените активности, социјалната поддршка која ја има во своето семејство и тн.

Професионалците од помагателните професии чија основна задача е помош на лица под различен ризик, како што се советниците за ментално здравје, социјалните работници, психолозите, лекарите, се особено ранливи од акумулацијата на професионален стрес и подложност на професионално согорување (burnout). Многубројните барања кои се ставени пред помагателите, емоционалните вложувања, емпатијата и етичката дилема, блиските интеракции со клиентите, временскиот притисок, намалените ресурси, зголемените работни часови, и малите плати може да доведе до многубројни рекации на професионално согорување.

Професионалното согорување е најтешката последица од високото ниво на професионален стрес.

Професионалниот стрес не е проблем само на вработениот со кој тој самиот треба да се соочи. Тој е проблем и на организацијата која ги чувствува негативни ефекти од стресот на работникот.

За вработениот негативните ефектите се: зголемени проблеми со физичкото здравје, психолошка болка и промени во однесувањето.

За организацијата негативните ефекти се: намалена продуктивност, зголемен број на отсуство од работа, боледувања, намален профит. Заради тоа и треба да се третира како заеднички проблем и да се бараат начини за контрола на изворите кои предизвикуваат, намалување и отстранување на последиците и превенција на согорувањето.

Дефинирање на професионалниот стрес

Постојат повеќе дефиниции на професионалниот стрес. Според една „професионалниот стрес е физичка и емоционална реакција која се јавува кога барањата на работното место ги надминуваат можностите, ресурсите или потребите на работникот“.¹ „Професионалниот стрес е емоционална, когнитивна, бихевиорална и физиолошка реакција на штетните аспекти

¹ US National Institute of Occupational Safety and Health –NIOSH: Stress at work, Cincinnati, ; (1999)

на професијата, професионалната средина и организација. Состојба која се карактеризира со висок ниво на исцрпеност и дистрес и често чувството на немоќ за справување со наметнатата ситуација“.²

„Професионалниот стрес е реакција на луѓето на големиот притисок или друг вид на барања на нивното работно место“.³

Сметаме дека предходните дефиниции непотполно го дефинираат професионалниот стрес. Заради тоа се обидовме да дадеме сопствена дефиниција која гласи: „**професионалниот стрес е психичка и физиолошка реакција на работникот на стресогените фактори на професијата кои ги надминуваат неговите реални можности и ја намалуваат неговата способност за оптимално професионално и социјално функционирање**“

Извори на професионален стрес

Во литературата се среќаваат повеќе обиди за идентификација на изворите на професионалниот стрес, дека изворите на професионалниот стрес се повеќе димензионални и дека нема голема разлика меѓу изворите на професионален стрес карактеристични за различните професии. Сепак, бидејќи централен проблем на овој труд се изворите карактеристични за професионалните помагатели, се одлучивме за класификацијата според која **извори на стрес и согорување кај помагателните професии** се изворите поврзани со:

- **професијата (видот на помагателната работа и карактеристиките на клиентите/пациентите)**
- **карактеристиките на личноста на помагателот**
- **условите за работа**
- **организација на работата**
- **односите во работната средина**

Стресорите кои произлегуваат од семејството и пошироката околина, можат да го зголемат стресот.

² European commission directorate- general for employment and social Affairs; Guidance on work related stress, Spice of life or kiss of death

³ United Kindom Health and SafeTy Commi sion, London, 1999.:Managing stress at work:Discussion document

Професионално согорување ”burnout”

Една од честите и најтешки последици од професионалниот стрес, која е и основа за појава на сите претходно наброени последици е согорувањето во работата или „burnout” феноменот. Синдромот на согорување е резултат од долготрајната изложеност на стресори во секојдневната пракса и продолжено време на состојбата на висок хроничен стрес. Се дефинира како синдром или состојба на физичка, емоционална и ментална истрошеност, циничен однос на работникот кон работата како одговор на хронично организирани причинители на стрес во работата. Настанува како мал адаптивен одговор на поединецот на високиот ниво на хроничен стрес поврзан со работата со која се занимава. Се карактеризира со чувство на неуспех, замор и исцрпеност заради претерананите барања поставени во однос на енергијата, снагата и способноста на поединецот во контекст на неговата работа (Петровиќ, 2000).

Од истражувањето спроведено од И. Трајков 2006 год. за причините и појава на професионален стрес и разлики во нивото на стрес и појава на согорување помеѓу социјалните работници и психолозите вработени во област на социјална заштита и здравство може да се заклучи:

- појавата и нивото на професионален стрес и професионално согорување кај професионалците од помагателните професии социјални работници и психолози влијаат повеќе фактори меѓу кои: подложноста на стрес, факторите директно поврзани со областа во која професионалецот работи, со барањата кои пред професионалецот ги поставува работното место, карактерот на работа (канцелариска и/или теренска), должината на периодот во кој професионалецот е изложен на влијанието на ризик од работа и недоволната обученост за заштита од стрес и управување со стресот
- покрај релативно сличното влијание на факторот дејност или професија кај испитаниците од различна професија вработени во иста област, констатиравме одредени разлики од кои дел беа статистички значајни (меѓу социјални работници и психолози во здравство)
- покрај релативно сличните работни задачи на испитаниците од иста професија вработени во различна област, сепак се јави

значајна разлика помеѓу психолозите во социјална заштита и здравство

- социјалните работници во двете области се професија со повисок ниво на стрес од психолозите
- психолозите од социјална заштита се група со значајно повисок ниво на стрес од психолозите во здравство

Анализирајќи ги посебно причините за разликите во степенот на ризик и нивото на професионален стрес помеѓу социјални работници и психолози, дојдовме до следното:

- Социјалните работници во двете области се професија која значаен дел од своите работни задачи ги извршува на терен, во семејството, училиштето, институции за заштита на деца, стари, жртви на насилство и тн, што дополнително ја прави нивната работа стресна

Психолозите во двете области, а особено во областа на здравство работат со поединци кои во повеќе случаи имаат и посериозни проблеми, но нивната работа претежно се извршува во канцеларија

- Социјалните работници први се среќаваат со клиентот/пациентот кога е тој во најтешка состојба и со комбинирани проблеми и тие се обврзани да ја направат и првата интервенција и да го препратат (според неговите потреби) кај друго стручно лице. Психолозите работат со специфични случаи (најчесто психички) проблеми и потреби
- Психолозите, користат повеќе механизми на одбрана на личноста, што до одреден степен ги штити и од стрес при работа
- Психолозите во здравство, во однос на психолозите во социјална заштита и особено во однос на социјалните работници, се значајно поедуцирани за заштита на менталното здравје и работа на себе, работејќи на себе учат и да постават граница и да го контролираат нивото на емпатија, со што се заштитуваат и од стрес при работа. Појавата на константно повисоки резултати на социјалните работници на скалата за мерење на општата подложност на стрес и особено на скалата за мерење на ризикот од професионален стрес, констатирана во нашето истражување е во согласност со наодите на Националниот Институт за Професионална Сигурност и Здравје (NIOSH) во САД, на чија листа од 16 најстресни професии, професијата социјален работник има скор 6.

По однос на причините кои довеле до разлики помеѓу професионалците од различна група можеме да заклучиме: видот на активностите и начинот на изведување на истите во рамките на иста област се разликуваат за испитаниците од различна професија, со што можат да се објаснат и дел од разликите помеѓу испитаниците. Меѓутоа, значајно е и влијанието на други фактори, како што се искуството во работата со ризични поединци и групи и можеби најголемо е влијанието на недоволното знаење, недоволната обученост на професионалните помагатели да се заштитат од стрес при работа. Секако, постојат фактори кои не можат да се променат како на пример, одредени карактеристики на личноста, но може работникот да се обучи до одреден степен да го неутрализира нивното влијание, со тоа што ќе го промени начинот на живот, ставот кон животот и работата или ќе примени одредени техники за релаксација и намалување на стресот.

Заклучок

Ризикот од работа со клиенти/ пациенти со социјални, психолошки и здравствени проблеми, довел до појава на висок ниво на професионален стрес кај социјалните работници и психолозите вработени во социјална заштита и здравство. Социјалните работници се група со повисоко ниво на професионален стрес во однос на психолозите. Нема значајна разлика во степенот на ризик и нивото на професионален стрес помеѓу вработените во областа на социјална заштита и здравство.

Основни причини за зголемиот ризик од стрес, појавата и нивото на професионален стрес кај помагателите се: **ризикут од работа** со поединци, групи и семејства со социјални, психолошки и здравствени потреби и проблеми; специфичните барања на **дејноста** (социјална заштита/здравство); **особините на личноста** на помагателот; **ставовите кон животот и однесувањето, социјалната поддршка; долготрајаната изложеност на ризик и недоволните знаења** на помагателите за да се заштитат од стресот при работа.

Причините за појава на разлики во ризикот и нивото на професионален стрес помеѓу социјалните работници и психолозите, при што социјалните работници се покажаа како по ризична професија се:

- разликите во специфичните барањата на професиите (социјален работник/психолог)

- видот на услугите и начинот на давање на истите
- начинот и местото каде се извршува работата на помагателите од различна професија
- начинот на кој помагателите се справуваат со сопствените проблеми
- обученоста за превенција и справување со стресот и заштита на сопственото ментално здравје

Разлики во специфичните барања кои одредена професија ги поставува пред помагателот.

Социјалниот работник е првото стручно лице во институцијата кој стапува во комуникација со клиентите/пациентите, се соочува со нивните комбинирани проблеми кога тие се акутни и кои често ги надминуваат неговите професионални можности и се над границата на неговата издржливост на стресорите. Психолозите се среќаваат со клиентите /пациентите кои имаат специфични проблеми и потреба од конкретна стручна помош во врска со конкретен проблем. Клиентот/пациентот кога доаѓа кај психологот ги препознава своите проблеми и очекува помош за која психологот претходно најчесто е известен од страна на социјалниот работник или друго стручно лице во институцијата.

Втора причина е тоа што од социјалниот работник се очекува комуникација и контакти не само со конкретниот барател на услуга, туку и со семејството и со различни институции кои го чинат ЕКО -системот на клиентот/пациентот и кои треба да ги вклучи во решавањето на проблемот на барателот на услуги. Комуникациите кои се очекуваат од психологот се со колегите во институцијата и по потреба со семејството;

Разлики во начинот и местото каде се извршува работата на помагателите од различна професија.

Социјалниот работник значаен дел од своите професионални задачи ги извршува на терен каде се соочува со дополнително влијание на стресорите од непосредната околина на клиентот/пациентот. За разлика од него, психологот својата работа претежно ја извршува во канцеларија со што е поштеден од додатна трауматизација. На оваа претпоставка не наведе податокот за повисоко ниво на стрес кај психолозите во социјална заштита, кои за разлика од психолозите во здравство, во одреден број на случаи работата ја вршат на терен, посебно или заедно со социјалните работници;

Начинот на кој помагателите се справуваат со сопствените проблеми

Имајќи ги во предвид резултатите кои покажаа дека кај психолозите кај кои се јавија повеќе неспецифични профили, постои латентен стрес кој најчесто е под контрола со користење на различни механизми на одбрана, што може да биде една од причините за понискиот ниво на експлицитно изразен стрес;

Обученоста за превенција и справување со стресот и заштита на ментално здравје

Појавата на висок ниво на професионален стрес кај двете професионални групи, во значајна мерка е резултат од недоволната обученост на професионалците за заштита и менаџирање на стресот. Пониското ниво на знаење кај социјалните работници за заштита на менталното здравје и справување со стрес, е значајна причина за високото ниво на професионален стрес кај оваа група професионалци.

Што може да се превземе помагателите да се чувствуваат подобро во својата работа, да бидат ефикасни, да го намалат стресот и последиците по нивното ментално здравје, какви стратегии за справување и надминување ќе се применуваат, прифаќање и реализација на Анти стрес програми во институциите каде работат, треба да ни биде приоритет за поефикасна и попродуктивна работа.

(Рецензент: проф. д-р Драгослав Копачев)

ЛИТЕРАТУРА

- Ајдуковиќ, М. & Ајдуковиќ, Д. (1994). *Помоќ и самопомоќ у скрби за ментално здравље помагача*, Друштво за психолошку помоќ, Загреб.
- Ајдуковиќ, М. (1996). *Професионална помоќ помагачима*: Во: Помоќ и самопомоќ у скрби за ментално здравље помагача, Друштво за психолошку помоќ, Загреб. 77-79
- Cohen, S., Wills, T.A. (1985) *Stress social support and the buffeting hypothesis*. Psychological Bulletin. 98; 309-57
- Cobb, S. (1976). *Social support as a moderator of life stress*. Psychosomatics Medicine. 38, 300-31
- Kaličanin, P. & Lečić-Toševski, D. (1994). *Knjiga o stresu*. Medicinska knjiga. Beograd
- Kaličanin, P. & Petrovič, D. (2001). *Priručnik o stresu*. Institut za mentalno zdravlje. Beograd
- Кочанковски, С. Сулејман, О. Томска, Е. (2000). *Стрес кај тинејџерите*, Киро Дандаро, Битола.
- Steven, L. Sauther, S. & Lawrence, R. (2002). *Organizational risk factors for Job Stress*. American Psychological Association. Washington, DC
- Трајков, И. (2005). *Професионален стрес кај помагателните професии-последници од истиот*. Филозофски Факултет. Зборник на трудови. 58:475-491