

RADNI STRES, SINDROM IZGARANJA I PSIHOLOŠKE POSLEDICE

Stevan Barac¹, Jelena Miletić¹, Milica Pantić², Miona Glišić³, Nemanja Murić², Ermin Fetahović⁴

¹Univerzitetski klinički centar Kragujevac, Klinika za psihijatriju, Kabinet za forenzičku psihijatriju, Kragujevac

²Univerzitetski klinički centar Kragujevac, Klinika za psihijatriju, Kragujevac

³Univerzitet u Kragujevcu, Fakultet medicinskih nauka, Institut za dentalnu medicinu, Kragujevac

⁴Univerzitet u Kragujevcu, Fakultet medicinskih nauka, Kragujevac

WORK STRESS, BURN-OUT SYNDROME AND PSYCHOLOGICAL CONSEQUENCES

Stevan Barac¹, Jelena Miletić¹, Milica Pantić², Miona Glisic³, Nemanja Muric², Ermin Fetahovic⁴

¹University Clinical Center Kragujevac, Clinic for Psychiatry, Department of Forensic Psychiatry, Kragujevac, Serbia

²University Clinical Center Kragujevac, Clinic for Psychiatry, Kragujevac, Serbia

³University of Kragujevac, Faculty of Medical Sciences, Department of Dentistry, Kragujevac, Serbia

⁴University of Kragujevac, Faculty of Medical Sciences, Kragujevac, Serbia

SAŽETAK

Cilj. Cilj ovog istraživanja bio je da se sagledaju značaj i posledice stresa na radnom mestu.

Metode. Učinjena je deskriptivna opservaciona studija primenom strukturisanog upitnika (ankete) na uzorku radno aktivne populacije. Istraživanje je sprovedeno na teritoriji Beograda, u periodu koji je obuhvatio januar i februar 2023. godine, sa ukupno 50 ispitanika.

Rezultati. Pokazano je da je u ukupnom uzorku najveći broj ispitanika bio ženskog pola sa srednjom stručnom spremom. Većina nije bila zadovoljna uslovima rada i zaradom. Dalje, većina ispitanika imala je neki od somatskih simptoma kao posledicu permanentne izloženosti stresu. Najčešći modalitet za prevladavanje stresa bilo je čitanje, a slede fizička aktivnost i šoping.

Zaključak. Naše istraživanje je pokazalo da hronični stres neminovno izaziva razvoj somatskih i psiholoških posledica, što se apsolutno poklapa sa istraživanjima rađenim u svetu do sada. Veliki broj radno aktivne populacije izgara, a ako to traje određeno vreme, izaziva sindrom izgaranja koji sa sobom nosi hroničnu depresiju kao deteriorativnu i po celokupnu ličnost pojedinca devastirajuću konsekvencu.

Ključne reči: sindrom izgaranja, psihološki; stres na radu; depresija.

UVOD

Stres na radnom mestu gotovo da je usud svakodnevice modernog čoveka. Istraživanjima se došlo do zaključka da je veliki broj zaposlenih ljudi izložen povećanom stresu, što za posledicu ima deteriorativni efekat na radne performanse i zdravlje, ali i na povećanje učestalosti depresivnosti i depresivnog poremećaja. Najčešći oblici stresa koji izazivaju depresiju jesu mobing (psihološki pritisak) i sindrom izgaranja (*burnout syndrom*). Loši uslovi u radnom okruženju, nedostatak resursa, nedovoljan broj zaposlenih uz stalno povećanje radnih zadataka još jedan je od negativnih kontributora sa

ABSTRACT

Objective. The aim of this study was to look at the importance and consequences of stress in the workplace.

Method. A descriptive observational study was performed using a structured questionnaire on a sample of the work-active population. The research was conducted in the territory of Belgrade, Serbia, in the time period that included January and February 2023, with a total number of respondents of 50.

Results. It was shown that in the total sample, the most of respondents were female and had a secondary vocational education. Most were not satisfied with working conditions and earnings. Furthermore, most of the respondents had some of the somatic symptoms as a result of permanent exposure to stress. The most common modality for overcoming stress was reading, followed by physical activity and shopping.

Conclusion. Our research has shown that chronic stress inevitably leads to the development of somatic and psychological consequences, which absolutely coincides with research done in the world so far. A large part of work-active population burns, and if this continues over time, it leads to burnout syndrome which brings with it chronic depression as a deteriorative and devastating consequence for the individual's entire personality.

Key words: burnout, psychological; occupational stress; depression.

uticajem na celokupno zdravlje. Tome treba dodati ekonomsku krizu i socijalnu nesigurnost, što za posledicu ima devastiranost pojedinca. Procenjuje se da je više od dve trećine oboljenja posledica permanentnog stresa (1). Svetska zdravstvena organizacija naznačila je stres na radnom mestu kao svetsku epidemiju. Na osnovu istraživanja Evropske agencije za sigurnost na radu i zaštitu zdravlja, stres na radnom mestu prisutan je kod gotovo svakog trećeg zaposlenog u Evropskoj uniji (EU). Prema dostupnim podacima, u EU je stresom na poslu zahvaćeno 28% populacije zaposlenih, s predominacijom osoba ženskog pola (2).

Burnout ili sindrom izgaranja jeste stanje apsolutne emocionalne iscrpljenosti zbog prekomerne i uzaludne investicije na poslu. Sindrom izgaranja nije samo psihološki nego je i somatski problem zbog čega su veoma značajni pravovremeno prepoznavanje i lečenje (3).

Kada se govori uopšteno o depresiji jasno je da ona ima više uzroka. Najčešće, depresija predstavlja spoj koji uz nasledne sklonosti i međusobno dejstvo različitih faktora vodi u hronične oblike ispoljavanja ove bolesti (4). O stresu i njegovoj povezanosti sa hroničnom depresijom može se govoriti iz različitih aspekata. Samo kada je osoba permanentno izložena događaju koji procenjuje kao opterećenje izuzetnog nivoa, s potrebom ulaganja povećanih napora preko optimalnih kapaciteta, može se govoriti o profesionalnom stresu, koji ima tendenciju da u svom diskursu preraste u depresiju (5). Novi izazovi, radni zadaci, tehnologije, neadekvatni uslovi na radu samo su neki od faktora okidača koje osoba doživljava kao stresogene ukoliko s njima ne može da se izbori. Stres na radu ističe se kao važan socijalni i profesionalni fenomen čije se posledice odražavaju na sveukupnu produktivnost i psihofizičko zdravlje, te utiče kako na samog pojedinca, tako i na neposrednu okolinu. Prolongirana izloženost permanentnom stresu može da izazove nezainteresovanost za posao što uz brojne pridružene simptome generiše sindrom izgaranja koji, ako se ne prepozna i ne leči na vreme, neminovno prerasta u depresivni poremećaj (6).

ISPITANICI I METODE

Istraživanje je sprovedeno kao neeksperimentalna, opservaciona studija preseka, u periodu od januara do februara 2023. godine, u Beogradu, primenom onlajn upitnika kreiranog u platformi Google Forms. Nezavisne varijable bile su sindrom izgaranja i depresivni poremećaj, kao i sociodemografske karakteristike, a zavisna varijabla bio je nivo stresa. Podelu upitnika i uzorkovanje sproveo je glavni istraživač primenom onlajn metode. Korišćen je upitnik sačinjen za potrebe ovog istraživanja da bi se prikupili sociodemografski podaci o ispitanicima: pol, starost, nivo obrazovanja, radni status, socioekonomski status, bračni status. Procedura istraživanja je sprovedena u skladu sa Smernicama dobre kliničke prakse i Helsinškom deklaracijom (15). Uzorak su činili ispitanici oba pola, starosti od 20 do 65 godina. Statistička obrada podataka izvršena je primenom paketa IBM SPSS 21. Rezultati su prikazani tekstualno, tabelarno i grafički.

REZULTATI

Prema dobijenim rezultatima, od ukupno 50 ispitanika najveći broj bio je ženskog pola, čak 92%, prosečne starosti, u najvećem procentu, od 30 do 39 godina (tabela 1). Najveći procenat ispitanika bio je neoženjen/neudat što ukazuje na to da ove osobe stres na radnom mestu

Tabela 1. Osnovne karakteristike ispitanika: pol, starost, bračni status, stručna sprema.

Varijabla	Broj ispitanika (n = 50)	Procenat (%)
Pol		
Muški	4	8
Ženski	46	92
Godine starosti		
20 do 29 godina	13	26
30 do 39 godina	20	40
40 do 49 godina	14	28
> 50 godina	3	6
Bračno stanje		
U braku	18	36
Razveden/razvedena	4	8
Udovac/udovica	4	8
Neoženjen/neudata	24	48
Stepen stručne sprema		
Srednja škola	36	72
Viša škola	2	4
Visoka škola	12	24
Godine radnog staža		
Do 1 godine	2	4
2 do 10 godina	12	24
11 do 20 godina	18	36
> 20 godina	18	36

doživljavaju emocionalno naglašenije od onih koji su u vezi ili braku. Ovo se može dovesti u vezu i sa vidom socijalne izolacije koju osoba doživljava na ličnom planu, posebno ako se uzme u obzir značaj koji imaju porodica i podrška najbližih članova za prevladavanje kriznih i stresnih situacija.

U našem uzorku najveći procenat ispitanika imao je srednju stručnu sprema. Ovaj aspekt možemo tumačiti višeznačno, ali u najužem smislu, radnici sa srednjom stručnom spremom često rade slabije plaćene poslove u gorim opštim uslovima rada. Dalje, zbog hijerarhijski niže pozicije, neretko su izloženi dodatnom psihološkom pritisku. Uz navedeno, upitan je i kognitivno-emozivni kapacitet za nošenje sa stresom, kao i sveukupan finansijski status, koji, pokazano je, doprinosi genezi hroničnog stresa i iscrpljenosti, što sve kumulativno ima negativne reperkusije na zadovoljstvo radnim mestom, samim sobom i svojim postignućima.

Godine radnog staža takođe su bitan faktor kada se posmatraju stres na radu, sindrom izgaranja i njihove posledice. U našem uzorku najveći procenat ispitanika imao je više od 11 godina radnog staža. Dakle, godine provedene na radnom mestu, ako ono sa sobom nosi ma kakve negativne strane, s vremenom postaju sve manje podnošljive. Takođe, višegodišnji radni status koji se ne menja, posebno ako se osoba kontinuirano zalaže,

Tabela 2. Zadovoljstvo zaradom, izloženost stresu, simptomi, modaliteti za ublažavanje stresa.

Varijabla	Broj ispitanika (n = 50)	Procenat (%)
Da li ste zadovoljni svojom zaradom?		
○ Da, jesam zadovoljna/an	6	12
○ Ne, nisam zadovoljna/an	44	88
Koliko često ste izloženi stresnim situacijama na poslu?		
○ Često sam izložen/na stresnim situacijama na poslu	39	78
○ Retko kad sam izložen/na stresnim situacijama na poslu	9	18
○ Nisam izložen/na stresnim situacijama na poslu	2	4
Koji simptomi najčešće ugrožavaju vaše psihičko i fizičko stanje?		
○ Hroničan umor i iscrpljenost	29	58
○ Glavobolje	17	34
○ Bol u leđima	11	22
○ Nesanica	7	14
○ Problemi u varenju	10	20
○ Povišen krvni pritisak	8	16
Kako uspevate da se izborite sa stresom i njegovim štetnim dejstvom?		
○ Trčanje	2	4
○ Plivanje	2	4
○ Odlazak u teretanu	9	18
○ Čitanje	33	66
○ Slušanje muzike	2	4
○ Šetnja	1	2
○ Šoping	1	2

neminovno dovodi do iscrpljivanja unutrašnjih resursa i postepenog gašenja, psihološkog i fizičkog.

Najveći broj ispitanika nije bio zadovoljan svojim novčanim primanjima (tabela 2). Ako se ovaj, vrlo bitan aspekt uzme u obzir, posebno ako traje kroz vreme, on čak i sam po sebi dovodi do iscrpljivanja i pada opštih kapaciteta. Takođe, najveći broj ispitanika izjavio je da je često izložen stresnim situacijama na poslu, njih čak 78%. Stres sam po sebi vremenom dovodi do poremećaja homeostaze i razvoja alostatskog opterećenja koje sa sobom dalje nosi multisistemski disbalans kao glavni kontributor u razvoju hroničnih nezaraznih bolesti.

Najčešći simptomi koje su imali naši ispitanici kao posledicu hroničnog stresa na radu bili su osećanje hroničnog umora i iscrpljenosti (58%), zatim glavobolja (34%), bol u leđima (22%), a potom u nešto manjem procentu problem s digestivnim sistemom, povišen krvni pritisak, nesanica. Ispitanici su se na različite načine borili s permanentnim stresom. Najveći procenat ispitanika uspevao je da ublaži stres čitanjem, potom odlaskom u teretanu, a nešto manji procenat bavio se trčanjem, plivanjem, slušanjem muzike, šetnjom i šopingom.

DISKUSIJA

Koncept stresa u savremenom smislu razvijan je tokom dva i po milenijuma. Sve je započeto zapažanjem da su svi živi organizmi primorani da zaštite balans unutrašnje sredine koji je ključan za održavanje u životu.

Organizam tada mora da koristi adaptivne, odnosno odbrambene mehanizme, što generiše „opšti adaptacioni sindrom“. Termin stres označava efekte prolongiranog dejstva brojnih faktora na žive organizme. Ovi faktori su označeni kao stresori budući da utiču na celokupan integritet, a mogu biti biološki, psihološki i socijalni. Integrativno delovanje socijalnih i psiholoških faktora označava se terminom psihosocijalni faktori (7). Stres *per se*, ako traje dugo vremena, može sveukupno imati negativne posledice na osobu, što je pokazano u brojnim dosadašnjim istraživanjima i nalazi se u pozitivnoj korelaciji sa našim istraživanjem (8). Prema dosadašnjim istraživanjima najčešći uzroci stresa na poslu koji kasnije mogu odvesti u hroničnu depresiju jesu: nesigurna radna mesta (strah od gubitka posla); previše radnih zadataka, ograničeni rokovi, prekovremeni rad; izostanak podrške, sukobi s kolegama; nedostatak razumevanja ili kolegijalnosti; manjak kontrole prilikom izvršavanja poslova, nemogućnost da se utiče na modalitet rada (inovacije, kreativnost); „ler“ zbog loše organizacije; autokratski stil menadžmenta, diskriminacija; loši uslovi na radu (9).

Burnout ili sindrom izgaranja koji izaziva stres, a za posledicu može imati i depresiju, predstavlja sve veće nezadovoljstvo radnim mestom i neposrednim okruženjem, ličnom ulogom ili atmosferom u okružujućoj sredini. Termin je 1974. godine upotrebio psiholog Herbert Frojdenberger, koji pod njim podrazumeva gubitak motivacije ili podsticaja, posebno tamo gde nečiji odnos prema poslu ne donosi očekivane rezultate. Naziv

potiče iz naslova literarnog dela Grejama Grina *Slučaj Burnout* koje je publikovano 1961. godine. Sindrom izgaranja se koristi sa ciljem da označi proces deterioracije koji nastaje u profesionalnom odnosu i radu s ljudima, naglašeno u oblasti mentalnog zdravlja (10). Permanentni stres neminovno dovodi do *burnout* sindroma, koji, ako se ne prepozna na vreme i ne leči, sa sobom nosi kao posledicu razvoj hronične depresije kao veoma devastirajućeg stanja po ličnost osobe u celini. Neki od simptoma hronične depresije ogledaju se u permanentnoj iscrpljenosti, nedostatku kreativnosti, burnom reagovanju na male povode i lošoj koncentraciji, koja sa sobom nosi distrakciju pažnje (11).

Kako razlikovati *burnout* sindrom od stresa i depresije kada se simptomi prepliću i preklapaju? Naime, u odnosu na vreme, stres je trenutno stanje, a sindrom izgaranja na radnom mestu traje duži period i ima sliku hroničnog poremećaja. Razlika u odnosu na depresivni poremećaj ogleda se u tome što sindrom izgaranja obuhvata domen radnog mesta, jer su u inicijaciji procesa tegobe uslovljene situacijom na poslu, bez zahvatanja drugih oblasti. S tim u vezi sindrom izgaranja povezan je sa poslom, dok depresivni poremećaj može biti povezan sa više različitih oblasti života. Primećeno je da su pojedinci koji su skloni depresivnom raspoloženju senzitivniji na pojavu sindroma izgaranja (12).

Zaključujemo, savremeni životni stil i uslovi života prepuni su brojnih potencijalnih stresora. Ipak, u svetu je razvijena težnja ka primarnoj prevenciji, dakle, sprečavanju, potom ranom prepoznavanju i započinjanju lečenja, da bi se posledice dejstva stresogenih faktora svele na najmanju moguću meru. S tim u vezi, opus delovanja svodi se na uticaj na stresogene faktore, kao i na ličnost u celini, bez ispoljenih posledica ili sa njima. Iako je gotovo nemoguće u potpunosti eliminisati efekte stresa, važno je umanjiti ih u meri koja je relevantna za pojedinca. Ovome umnogome mogu da pomognu zdrave životne navike, kao i pozitivna, podsticajna sredina (13). Da bi se redukovala vulnerabilnost na stres, postoje brojne psihoterapijske tehnike koje pomažu dase povrate samopouzdanje i vera u sopstvene snage, da se osoba osposobi da razrešava probleme na efikasniji način, anticipira dalje korake i nauči da organizuje vreme.

LITERATURA

1. Menardo E, Di Marco D, Ramos S, et al. Nature and mindfulness to cope with work-related stress: a narrative review. *Int J Environ Res Public Health* 2022; 19: 5948.
2. Mikšić D. Uvod u ergonomiju. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Fakultet strojarstva i brodogradnje, 1997.
3. Cukor D, Coplan J, Brown C, et al. Depression and anxiety in urban hemodialysis patients. *Clin J Am Soc Nephrol* 2007; 2: 484–90.
4. Hämmig O. Work- and stress-related musculoskeletal and sleep disorders among health professionals: a cross-sectional study in a hospital setting in Switzerland. *BMC Musculoskelet Disord* 2020; 21: 319.
5. Biltz RG, Sawicki CM, Sheridan JF, Godbout JP. The neuroimmunology of social-stress-induced sensitization. *Nat Immunol* 2022; 23: 1527–35.
6. Delgoffe GM. Burnout in science. *Immunology* 2023; 169: 1–2.
7. Lu S, Wei F, Li G. The evolution of the concept of stress and the framework of the stress system. *Cell Stress* 2021; 5: 76–85.
8. Shaholli D, Mantione G, La Torre G. Work-related stress costs assessment: a narrative review. *Clin Ter* 2023; 174: 456–60.
9. Benthem de Grave R, Hasselman F, Bijleveld E. From work stress to disease: a computational model. *PLoS One* 2022; 17: e0263966.
10. Edú-Valsania S, Laguía A, Moriano JA. Burnout: a review of theory and measurement. *Int J Environ Res Public Health* 2022; 19: 1780.
11. Murat M, Köse S, Savaşer S. Determination of stress, depression and burnout levels of front-line nurses during the COVID-19 pandemic. *Int J Ment Health Nurs* 2021; 30: 533–43.
12. Agyapong B, Obuobi-Donkor G, Burbuck L, Wei Y. Stress, burnout, anxiety and depression among teachers: a scoping review. *Int J Environ Res Public Health* 2022; 19: 10706.
13. Throner V, Coenen M, Schuh A, Jung-Sievers C, Kus S. A Multimodal Prevention Program for Stress Reduction. *Dtsch Arztebl Int* 2023; 120: 721–8.