**SADRŽAJ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | UVOD ……………………………………………………………………....... | 2 |
|  |  |  |
| 2. | O STRESU …………………………………………………………………… | 3 |
|  |  |  |
| 3. | STRES NA POSLU ………………………………………………………….. | 5 |
|  |  |  |
| 4. | SINDROM IZGARANJA NA POSLU ………………………………………. | 8 |
|  |  |  |
|  | 4.1. | Uzroci nastanka sindroma izgaranja na poslu …………………………. | 10 |
|  |  |  |  |
|  | 4.2. | Faze ispoljavanja sindroma izgaranja na poslu ………………………... | 12 |
|  |  |  |  |
|  | 4.3. | Psihološki instrumenti za merenje sindroma izgaranja na poslu ………. | 13 |
|  |  |  |  |
|  | 4.4. | Diferencijalna dijagnoza ……………………………………………….. | 13 |
|  |  |  |  |
|  | 4.5. | Prevencija sindroma izgaranja na poslu ……………………………….. | 13 |
|  |  |  |  |
| 5. | ZAKLJUČAK ………………………………………………………………... | 16 |
|  |  |  |
| 6. | LITERATURA ……………………………………………………………….. | 18 |

[www.maturski.org](http://www.maturski.org/)

**1. UVOD**

Stres je rec sa kojom se veoma često srećemo u svakodnevnom životu. Na osnovu brojnih istraživanja i njihovih rezultata, došlo se do zakljucka da je veliki broj zaposlenih izložen stresnim situacijama, koje negativno utiču na radne sposobnosti i na njihovo zdravlje.

Termin "stres" postao je neizostavan deo komunikacije. Gotovo na svakom koraku, a posebno u poslovnom okruženju, možemo čuti stalne razgovore o stresu zbog posla ili gubitka posla, prevelikih obaveza i opterećenja, nedostatka vremena, porodičnih problema i ostalih brojnih spoljnih, za nas stresnih situacija. Nije ni čudo što je tako kad su svuda oko nas takozvani stresori, odnosno nadražaji koji negativno deluju na organizam i psihu. Kada nam više ne uspeva da upravljamo stresom i ublažimo ga, telesni odbrambeni mehanizmi slabe i postajemo podložni bolestima. Procenjuje se da je više od 75% bolesti prozrokovano baš stresom.

Brz rast kompanija, uvećanje obima posla i raspodela dužnosti koja podrazumeva veći nivo odgovornosti, neuspeh na privatnom planu... Svi ovi simptomi se u našem organizmu i našoj psihi talože kao hronični stres i kao takvi mogu stvoriti sindrom izgaranja ili burnout sindrom. Ovaj sindrom je posledica stalnog izlaganja nezadovoljstvu (radnim mestom i okruženjem, poslovnom ili porodičnom ulogom) koje ne rešavamo već taložimo i onda se sve to akumulira u osećaj da gubimo kontrolu nad vlastitim životom. Manifestuje se drastičnim promenama raspoloženja i ponašanja koje nam nisu svojstvene, ali i promenama u fizičkim parametrima, koje mogu biti alarmantan znak.

Svetska zdravstvena organizacija je proglasila stres na radnom mestu svetskom epidemijom, a otada se stres na poslu još više povećao zbog globalne krize i nezaposlenosti. "Burn out" sindrom označava stanje potpune emocionalne iscrpljenosti zbog preteranog, a uzaludnog zalaganja na poslu.

Jedan od najčešćih uzroka stresa na radnom mestu, ipak predstavljaju međuljudski odnosi. Stres zbog loših međuljudskih odnosa opisuje i pojam mobing, koji označava psihoteror na radnom mestu koji zaposlenici provode prema svojim kolegama. U osnovi je najčešće sukob iz nekog razloga, a nakon njega počinju spletke, podmetanja, ponižavanje i izolacija. U strahu za radno mesto "krivac" može razviti "burn out" sindrom i hronične zdravstvene poteškoće, a izlaz može tražiti u napuštanju posla, pa čak i samoubistvu. Pa ipak, svaka okolina može uzrokovati stres koji je deo svakodnevnog života, a ne samo posledica odnosa i prilika na radnom mestu.

Obzirom da je sindrom izgaranja psihički, ali i fizički poremećaj, važno je na vreme prepoznati njegovo nastajanje. Zbog ozbiljnih posledica koje izaziva fenomen izgaranja, motiv izbora ove teme leži u značaju prevencije u bilo kom smislu, a naročito na prevenciju u vezi sa mentalnim zdravljem ljudi, na koji se stavlja mnogo manji akcenat nego što je potrebno.

**2. O STRESU**

Stres je fiziološka i psihološka reakcija čoveka na spoljne situacije koje remete njegovu ravnotežu. Stresne situacije, takozvani stresori koji su deo naše svakodnevnice, povređuju ličnost, čine čoveka napetim i nervoznim, što izaziva brojne fizičke i psihičke promene kod pojedinca koji je izložen toj situaciji.

Stresni događaj, odnosno stresor, definiše se kao događaj koji osoba procenjuje kao ugrožavajući ili opasan za nešto što je njoj važno, odnosno kao događaj za koji smatra da može izmeniti tok njenog života. Stresor je, takođe, zahtev kojem osoba ne može da udovolji. Stres je unutrašnje, subjektivno, odnosno intrapsihičko stanje koje predstavlja reakciju na stresor, odnosno stresni događaj. Stres se definiše kao stanje mobilisanosti psihofizičkih podsistema organizma.

**Postoje dve kategorije stanja stresa:**

1. **Akutni stres –** za stanje akutnog stresa karakterističan je doživljaj emocionalne patnje. Osoba je svesna svoje "nervoze", uznemirenosti, tuge, potištenosti, besa prema sebi i drugima, preterane upotrebe alkohola, cigareta ili kafe, slabe koncentracije, zaboravnosti, "opsednutosti" istim mislima, te zabrinutosti za svoje psihičko stanje. Sve se to negativno odražava na kvalitet života, odnose sa ljudima i na san, te dovodi do intenziviranja stanja stresa jer su sve to novi stresori. Ako se osoba na vreme ne oslobodi stanja akutnog stresa, onda se ono razvija u stanje hronočnog stresa.
2. **Hronični stress –** za stanje hroničnog stresa karakteristično je odsustvo doživljaja emocionalne patnje, to je zapravo suštinska razlika između stanja akutnog stresa i stanja hroničnog stresa. Ovo stanje nastaje tako što osoba vremenom razvija toleranciju na manifestacije akutnog stresa i navikava se na njih, ignorišući ih ili negirajući. Pošto taj proces odvlači energiju ličnosti, osoba se u sve većoj meri emocionalno distancira od drugih ljudi, izbegava intimne socijalne kontakte i intimne seksualne odnose. Sve teže pronalazi zadovoljstvo u svakodnevnim aktivnostima u sadašnjosti, fokusirajući se na ciljeve u budućnosti. Tipično razmišljanje osobe u stanju hroničnog stresa je: "Dok završim još ovo... " Osoba u stanju hroničnog stresa prepoznaje se pre svega po tome što kompulzivno, odnosno prisilno radi. Osoba stalno mora biti aktivna, oko nečega zauzeta i ne može se opustiti. Pored kompulzivnog rada, koji je najizraženija i upadljiva manifestacija stanja hroničnog stresa, prisutni su umor, hronični nedostatak vremena, manjak motivacije, cinizam, negativizam, iritabilnost i preterana kritičnost prema drugima, impulsivno ponašanje, nesanica, kompulzivno bavljenje problemima sa posla izvan radnog vremena, duži oporavak od bolesti, čak i od bezazlenih kao što je prehlada. Takvo stanje konačno dovodi do fizičkog kolapsa (intenzivan bol, malaksalost, nesvestica, pseudoepileptički napadi). Sve veći broj ljudi u savermenom svetu, zbog neznanja i ignorisanja signala stresa, trpe psihoizičke tegobe duži vremenski period, oštećuju određene neurološke funkcije ili organe u telu.

Kada smo pod stresom, organizam je izložen nekoj vrsti agresije. Kod stresnih situacija u organizmu se luče hormoni stresa kao što su adrenalin i noradrenalin, koji utiču na porast šećera i masnoće u krvi, ubrzavaju rad srca i podstiču tonus mišića.

Efekti stresa su veoma raznovrsni i individualni. Kada su u pitanju telesne promene, stres može da izazove povišen krvni pritisak, sušenje usta, glavobolje, holesterol, čir na želucu, povišeni šećer, suženje krvnih sudova, infarkt itd. Psihičke reakcije koje prate stresnu situaciju su nesanica, depresija, anksioznost, agresija, uznemirenost, frustracija, nisko samovrednovanje, pa sve do bolesti zavisnosti, odnosno pokušaja da se alkoholom, drogom, tabletama ili pušenjem sredi ta emotivna situacija.

Stres može dovesti do nesposobnosti donošenja dobrih odluka, slabe koncentracije, preosetljivosti na kritiku, otuđenja od saradnika, nezadovoljstva poslom, emocionalne iscrpljenosti, odustajanja od ciljeva, mentalnih blokova…

Najčešći simptomi stresa su: osećaj usporenosti i slabosti, često i lako zamaranje, brzo dobijanje ili gubljenje na telesnoj težini, problemi sa varenjem, povlačenje od seksa ili preterana seksualna aktivnost, teškoće u koncentraciji, rasejanost, poremećaj spavanja i glavobolje, zatim osećaj nervoze, zabrinutost, teskoba, osećaj paničnog straha, razdražljivost i agresivnost, ciničnost i pokazivanje neprimerenog humora, kao i povlačenje iz društva.

Pored negativnih strana stres ima i pozitivne strane. Izloženost izazovima koji proizvode višak adrenalina u krvi, privremeno poboljšava intelektualne i fizičke sposobnosti, čini ljude veštijima, koncentrisanijima i efikasnijima. Zbog toga vrhunski menadžeri najbolje funkcionišu pod pritiskom. Činjenica da imaju više posla nego što je moguće fizički savladati, čini ih delotvornijima.

**3. STRES NA POSLU**

Stres povezan s poslom je uobičajen, a može vrlo lako postati hroničan, jer posao oduzima velik deo života. Stres smanjuje produktivnost radnika, uzrokuje nesanicu i povrede na poslu, povećava rizik od bolesti, a može voditi u nasilje ili čak u zlostavljanje. Stres na poslu je često prisutan. Njegovi izvori mogu biti najrazličitiji. Kreće se od toga da li postoji zadovoljstvo u poslu kojim se bavimo. Stres je minimalan ukoliko se osoba bavi poslom koji voli. Međutim, u obrnutom slučaju stres se povećava. Malo je ljudi koji imaju zadovoljstvo posle dobro obavljenog posla, iako se to zadovoljstvo smatra jednim od vrhunskih ljudskih zadovoljstava. Brojna istraživanja pokazuju da mali broj ljudi uživa na poslu i voli posao kojim se bavi.

Najčešći uzroci stresa na radnom mestu su strah od gubitka posla, premorenost, kratki rokovi, nedostatak podrške rukovodioca, osećaj da radnik ne može da vlada svojim vremenom niti učinkom, nemogućnost da utiče na način rada, osećaj otuđenosti od menadžmenta firme, osećaj preterane eksploatisanosti ili osećaj neiskorišćenosti, monotonija, brojni fizički, biološki i hemijski uticaji.

Osnovni izazivači stresa kod poslovnih ljudi su vremenski pritisak i loša atmosfera na radnom mestu uzrokovana problematičnim interpersonalnim odnosima. Oskudica vremena je stalno prisutna. To je veliki problem kod onih ljudi koji imaju vremensku neodgovornost, odnosno vremenski su neprecizni, a danas se sve meri na sekunde, pa tako i poslovne obaveze.

Na radnom mestu je česta stresogena situacija ukoliko je potrebno sarađivati sa osobom koja bi se najradije izbegavala. U organizacione stresove spadaju i karijerističke ambicije, tačnije uslovi za napredovanje, mogući otkaz, kao i birokratska struktura organizacije, stil menadžmenta, neadekvatna selekcija, loš raspored ljudi, jednom rečju opšta psihološko-moralna klima u preduzeću.

Ljudi koji vode samostalan biznis veoma često su pod velikim stresom, jer moraju donositi važne odluke, oni uglavnom rade prekovremeno, a uz to moraju se brinuti i za svoje zaposlene, ali i za kupce, zbog toga je veoma važno da znaju kako da izbegnu stres.

Privatni biznis je veoma stresogen i u njega mogu da se upuste samo oni ljudi koji imaju veru u sebe, viziju, čvrstinu, odlučnost, predanost, koji znaju da podnesu pritisak konkurencije i odgovornosti za zaposlene i spremni su da rizikuju.

**Najznačajnije izvore stresa na radnom mestu možemo podeliti u šest kategorija:**

1. **Kontrola** - osobe koje na svojim radnim mestima imaju vrlo malo kontrole i uticaja vrlo često se nalaze pod stresom;
2. **Sposobnost** - zabrinutost zbog kvaliteta obavljanja posla. Osećaj sigurnosti radnog mesta je veoma bitan, jer nesigurnost predstavlja velik izvor stresa za mnoge ljude;
3. **Nejasnoća** - do stresa može dovesti i nejasna slika o zadacima na poslu, zatim kakvi su organizacijski ciljevi odelenja;
4. **Komunikacija** - napetosti na poslu izviru iz loše komunikacije među saradnicima, što dovodi do stresa;
5. **Potpora** - osećaj manjka potpore od strane saradnika može otežati obavljanje zadataka;
6. **Značaj** - ukoliko se posao koji se obavlja smatra beznačajnim može prouzrokovati stres.

Osim navedenih kategorija, postoje i mnogi drugi uzroci stresa, kao što je diskriminacija na poslu, rad u teškim, nesigurnim uslovima, konstantna dostupnost tokom celog dana zbog razvoja tehnologije i telefona itd. Problemi na radnom mestu i stres koji iz njih proizlaze vrlo se često može reflektovati i na porodični život.

Svetska zdravstvena organizacija je proglasila stres na radnom mestu svetskom epidemijom, a otada se stres na poslu još više povećao zbog globalne krize i nezaposlenosti. "Burn out" sindrom označava stanje potpune emocionalne iscrpljenosti zbog preteranog, a uzaludnog zalaganja na poslu. Izgaranje na poslu slično je sindromu hroničnog umora, ali pritom se menja i stav prema poslu, što za umor nije karakteristično.

Jedan od najčešćih uzroka stresa na radnom mestu, ipak predstavljaju međuljudski odnosi. Stres zbog loših međuljudskih odnosa opisuje i pojam mobing, koji označava psihoteror na radnom mestu koji zaposlenici provode prema svojim kolegama. U osnovi je najčešće sukob iz nekog razloga, a nakon njega počinju spletke, podmetanja, ponižavanje i izolacija. U strahu za radno mesto "krivac" može razviti "burn out" sindrom i hronične zdravstvene poteškoće, a izlaz može tražiti u napuštanju posla, pa čak i samoubistvu. Pa ipak, svaka okolina može uzrokovati stres koji je deo svakodnevnog života, a ne samo posledica odnosa i prilika na radnom mestu.

Stres na radnom mestu može se smanjiti ili eliminisati nekim tehnikama ili mogućnostima. Preporučljivo je da se barem jednom godišnje, a ako je moguće i više puta, organizuje sastanak sa poslodavcem, šefom ili direktorom u vezi uspešnog obavljanja posla. Potrebno je razjasniti pitanja poput onih što se od zaposlenih očekuje na radnom mestu, koji su planovi kompanije i gde se svaki zaposlen nalazi u tim planovima. Kako se može povećati produktivnost i postoji li mogućnost napedovanja.

Ponekad je jedini način rešavanja stresa na radnom mestu promena posla. Ukoliko se zaposleni nalazi na zaista stresnom mestu i nije u stanju da prevaziđe taj stres, trebalo bi da razmisli o promeni radnog mesta i o tome šta donosi manje stresa, nezaposlenost ili nezadovoljstvo na sadašnjem radnom mestu.

Mnogi pokušavaju posledice stresa ublažiti na neprikladan ili čak štetan način. Nikotin, alkohol, kofein, šećer, sredstva za umirenja, te opijati najčešća su sredstva kojima se pokušava smanjiti stres.

Prema istraživanju Evropske agencije za bezbednost na radu i zaštitu zdravlja, stres na radnom mestu prisutan je kod svakog trećeg zaposlenog u Evropskoj uniji. Prema prikupljenim podacima stresom na poslu u EU obuhvaćeno je 28 odsto zaposlenih ili 41,2 miliona. Njegova posledica je 50-60 odsto svih izgubljenih radnih dana, ali i oko pet miliona nesreća na poslu.
U Evropskoj uniji 12 miliona ljudi se žali da ih vređa menadžment, 6 miliona (4 odsto) žali se na telesno nasilje, a 3 miliona (2 odsto) žali se na seksualno zlostavljanje. Zbog stresa na poslu u EU dogodi se 48.000 izvršenih i skoro pola miliona pokušanih samoubistava. Savremeno „24-satno društvo" intenzivno se menja. Ekonomija postaje globalna, a sve je veća upotreba informacionih sistema i komunikacionih tehnologija. Rad u takvom društvu postavlja mentalne i emotivne zahteve koje pojedinac ne može ispuniti, pa se razvija stanje stresa.
U SAD tokom poslednjih desetak godina 29 - 40 odsto zaposlenih svoj posao označava stresnim ili vrlo stresnim. U evropskim zemljama 28 odsto zaposlenih svoj posao karakteriše tako i navodi kako to negativno utiče na njihovo zdravlje.

Istraživanja pokazuju da je čak 75% oboljenja povezano sa stresom. **Posledice stresa se pojavljuju u vidu poremećaja i oboljenja:**

1. **Duševni poremećaji** izazvani i udruženi sa stresom (akutna stresna reakcija, posttraumatski stresni poremećaj, reakcije prilagođavanja i dr.) i pogoršanje postojećih duševnih poremećaja;
2. **Psihosomatski poremećaji**: povišen krvni pritisak, srčani i moždani udar, sindrom hroničnog umora i nadraženog creva, poremećaji varenja, gojaznost, migrena, infekcije, rak; autoimuna oboljenja, neke vrste anemija, problemi sa plodnošću;
3. **Sociopatološke pojave:** delinkvencija, kriminal, samobistva i ubistva, prostitucija, bolesti zavisnosti i dr…

**4. SINDROM IZGARANJA NA POSLU**

Brz rast kompanija, uvećanje obima posla i raspodela dužnosti koja podrazumeva veći nivo odgovornosti, neuspeh na privatnom planu... Svi ovi simptomi se u našem organizmu i našoj psihi talože kao hronični stres i kao takvi mogu stvoriti sindrom izgaranja ili "burn out" sindrom. Ovaj sindrom je posledica stalnog izlaganja nezadovoljstvu (radnim mestom i okruženjem, poslovnom ili porodičnom ulogom) koje ne rešavamo već taložimo i onda se sve to akumulira u osećaj da gubimo kontrolu nad vlastitim životom. Manifestuje se drastičnim promenama raspoloženja i ponašanja koje nam nisu svojstvene, ali i promenama u fizičkim parametrima, koje mogu biti alarmantan znak.

"Burn out" sindrom je odgovor organizma na hroničan stres na radnom mestu, označava proces koji nastaje u profesionalnom odnosu i radu sa klijentima i kolegama. Termin je u upotrebu uveo psiholog Herbert Freudenberger 1974. godine, koji ga je definisao kao izumiranje motivacije ili podsticaja, naročito tamo gde nečija privrženost ili odnos prema poslu ne daju željene rezultate. Naziv potiče iz naslova romanaGrejema Grina „Slučaj Burn out“ koji je objavljen 1961. Godineu kojem razočarani arhitekta napušta svoj posao i odlaziu afričku džunglu. Ovaj sindrom je počeo da se koristi saciljem da označi proces deterioracije koji nastaje u profesionalnomodnosu i radu sa klijentima, odnosno bolesnicimau medicinskim, socijalnim i obrazovnim institucijama, posebnoonima koje se bave mentalnim zdravljem ljudi.

Sindrom izgaranja na poslu ("burn out") karakterišu emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i nisko lično postignuće. Predstavlja prolongirani odgovor na hronične emocionalne i interpersonalne stresore koji su povezani sa radnim mestom. Nastaje kao posledica neusaglašenih odnosa između zaposlenih ljudi s jedne strane i radne sredine, s druge.

Pojava "burn out" sindroma češća je kod mlađih osoba. Podjednako su ugroženi i žene i muškarci, ali statistike pokazuju da češće pogađa neoženjene i neudate. Niži nivo obrazovanja, takođe ima uticaj na pojavu ovog sindroma. Sklonije su mu i manje hrabre osobe, smanjenog samopoštovanja, kao i oni koji idu linijom manjeg otpora i izbegavaju da se suoče sa problemima.

Sindrom se javlja kod osoba koje obavljaju poslove vezane za rad i komunikaciju sa ljudima. Ovom sindromu su posebno podložne osobe koje teže perfekcionizmu, imaju nerealno visoka očekivanja i procene vezane za sebe i lični rad. Da bi se "burn out" ispoljio potrebno je da osoba duži vremenski period bude izložena psihosocijalnim stresovima na radnom mestu. Profesionalni konflikti stvaraju emocionalni zamor, a ambivalentan odnos prema poslu, smanjena podrška saradnika i niska poslovna sposobnost smanjuju osećaj samovrednovanja. Sindrom se javlja u trenutku kada osobe posvećene svom poslu shvate da njihovo žrtvovanje nije dovoljno i kada nestane zadovoljstvo radom. Konflikti vezani za profesionalnu ulogu stvaraju emocionalni zamor, a ambivalentan odnos prema poslu, smanjena podrška saradnika i niska poslovna sposobnost stvaraju osećaj sniženog samovrednovanja i niskog ličnog postignuća (Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP, 2001.).

Snažni stresogeni faktori savremenog biznisa su, u stvari, oskudica vremena, loši interpersonalni odnosi u organizacijama, izloženost promenama koje nužno nameću kontinuiranu edukaciju u cilju efikasnijeg obavljanja radnih zadataka. Teorijski značajno pitanje je da li sindrom izgaranja predstavlja autentičan fenomen koji se može razlikovati od stresa na poslu, depresije ili nezadovoljstva poslom? Relativna distinkcija između izgaranja i stresa može se uspostaviti na osnovu dimenzije vremena tj. trajanja i umora.

**Izgaranje je progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada kao rezultat frustracija i stresa na poslu. Izgaranje na poslu nije isto što i umor. Umor ne uključuje promene stavova prema poslu i ponašanje prema klijentima.**

Da li će kod osobe doći do razvoja sindroma izgaranja zavisi od mnogih faktora, ali u velikoj meri i od strukture ličnosti. Psihički stabilne i snažne ličnosti, koje su sebe istrenirale za visok nivo produktivnosti i balansiranje obaveza i pritisaka, su u manjoj opasnosti od razvoja ovakvih problema, ali i njih on može da zahvati, ukoliko ne uspeju da održe tu svoju psihičku stabilnost.

U savremenim uslovima poslovanja sindrom izgaranja ili iscrpljivanje na poslu predstavlja društveni i profesionalni problem koji dugoročno gledano utiče na rezultate rada i svaku organizaciju može dovesti do krize i poslovnog diskontinuiteta. Korporativni krugovi, zabrinuti za zdravlje i produktivnost svojih timova uvode dodatne treninge i edukacije za svoje zaposlene, pri čemu menadžeri predstavljaju jednu od najugroženijih grupa.

Sindrom izgaranja na poslu je najpre uočen kod medicinskog osoblja koji rade u odeljenjima psihijatrije i u odeljenjima intenzivne nege bolesnika, kao i kod hirurga, a kasnije i kod drugih profesija. Kombinacija visokih zahteva radnog mesta i niska autonomija zaposlenih pri obavljanju posla, posebno izražena emocionalna iscrpljenost, utiču na pojavu sindroma izgaranja na poslu kod učitelja i nastavnika (Peeters MA, Rutte CG, 2005.).

Sindrom izgaranja na poslu je prisutan kod 48 do 69% ljudi u Japanu i Tajvanu, kod oko 20% u Sjedinjenim Američkim Državama i kod oko 28% ljudi u državama Evropske zajednice, isključujući države Istočne Evrope, u kojima nisu vršena istraživanja ovog problema (Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP, 2001.).

Istraživanjem koje je vršeno u našoj zemlji kod zdravstvenih radnika zaposlenih u Hitnoj medicinskoj pomoći u Sremskoj Kamenici utvrđeno je da je sindrom izgaranja na poslu prisutan kod 60% ispitanika oba pola srednje, više i visoke stručne spreme umereno do izraženog stepena, a da je najizraženiji kod zdravstvenih radnika sa radnim stažom između devet i 17 godina. Kod zdravstvenih radnika zaposlenih u Institutu za neurologiju, psihijatriju i mentalno zdravlje u Novom Sadu prisutan je kod 27% zaposlenih, od toga kod 5% u izrazitom stepenu (Pavlović D., 1977.).

**Simptomi ispoljavanja sindroma izgaranja:**

1. **Fizički simptomi** - u ovu kategoriju najčešće spadaju hronični umor i iscrpljenost koji mogu da budu predznak i za neke druge probleme pa ih ljudi ne uzimaju dovoljno ozbiljno. Nesanica je simptom koji, sa prethodna dva, čini zeleno svetlo za akciju rešavanja problema. Postoje još niz smetnji koje mogu biti i individualne a nedvosmisleno ukazuju na problem, kao što su probavne smetnje, nagla promena telesne težine, različiti bolni simptomi, smanjen imunitet, povećana potreba za sedativima, cigaretama ili čak alkoholom.
2. **Emocionalni simptomi** - ovo su parametri kojima smo najmanje spremni da verujemo i iz tog razloga moramo biti izuzetno oprezni i rešavati ih baš kao i bilo koje drugo fizičko stanje jer mogu biti podjednako opasni. Simptomi mogu biti depresija, emocionalna praznina, osećaj gubitka životnog smisla, anksioznost, gubitak motivacije za odlazak na posao, gubitak entuzijazma, apatija, izolacija, dosada, osećaj tuge i bespomoćnosti, doživljaj bezvrednosti, gubitak samopouzdanja i samopoštovanja, osećaj gubitka snage.
3. **Simptomi u ponašanju (bihevioralni simptomi)** - Promena ponašanja je je svakako posledica nekih psihičkih stanja, te ukoliko primetite promene koje vam nisu svojstvene ili vam neko drugi skrene pažnju na njih - reagujete. Posledica može da bude još veće propadanje u probleme i ulaženje u "začarani krug problema" iz kog nije lako izaći jer jedan problem stvara drugi. Česte promene u ponašanju su: gubitak koncentracije, zaboravnost, eksplozivnost, grubost, preterana osetljivost na spoljašnje uticaje, npr. buku, svetlo mirise, negativni stav prema poslu, ljudima, međuljudski sukobi, bezosjećajnost, rigidnost, stalna okupiranost poslom, porodični problemi, razvod braka, raspad prijateljstava, suicidalni izlaz...

U međuvremenu je sindrom izgaranja već i na međunarodnom nivou priznat kao poremećaj koji je, na što ukazuje definicija kao i uzročnici te posledice, vezan za radno mesto. Njegova tri glavna obežja su emocionalna iscrpljenost, negativan ili ciničan stav prema nadređenima, kolegama ili klijentima, negativna procena smisla i kvaliteta sopstvenog rada.

Sindrom izgaranja je medicinski relevantan zdravstveni poremećaj. Lekari ga, ako uopšte, otkrivaju tokom postavljanja drugih dijagnoza (sindroma umora, depresije, poremećaja sna, psihosomatskog poremećaja ili hroničnog sindroma pospanosti i sličnog). Kod sindroma izgaranja zaista uvijek ima preklapanja s drugim bolestima, naročito s depresivnim poremećajem, poremećajem straha, poremećajem sna kao i bolnim sindromom i drugim psihosomatskim poremećajima.

**4.1. Uzroci nastanka sindroma izgaranja na poslu**

Sindrom izgaranja na poslu javlja se kod osoba koje su kontinuirano, kroz duži vremenski period bile izložene vanrednim psihosocijalnim stresorima na radnom mestu. Nastaje onda kada osobe posvećene svom poslu shvate da njihovo žrtvovanje nije bilo dovoljno da bi se postigli željeni ciljevi.

Izvore stresa ne treba tražiti samo u organizaciji i njenom okruženju, već i u samoj ličnosti, jer su "burn out-u" najviše skloni ambiciozni ljudi s velikim potencijalom, koji teže perfekcionizmu, imaju nerealno visoka očekivanja, kao i neadekvatnu procenu vezanu za sebe i svoje mogućnosti.

Uočeno je da prisustvo stresnih životnih događaja, koji su prethodili pojavi sindroma izgaranja, utiču na njegovu pojavu ili ga pojačavaju. Stresni životni događaji narušavaju psihičke funkcije čoveka dovodeći ga u stanje pojačane vulnerabilnosti i umanjene snage (Ekstedt M, Fagerberg I., 2005.).

Konflikt dvostrukih uloga, izloženost dugotrajnom stresu i frustracije uzrokovane naporima svakodnevnog života, uz neefikasne strategije zaposlenih u radu sa klijentima dovode do pojave sindroma izgaranja na poslu.

Emocionalna iscrpljenost je vezana za prevelike i preteške radne obaveze koje zaposleni postavljaju pred sebe, uz osećanje da su emocionalno „pojedeni“ i iscrpljeni poslom i nepovoljnom radnom sredinom. Izmenjen odnos prema kolegama karakteriše „bezličan odnos“, otuđenje, što je posledica negativnog, ravnodušnog odgovora na različite profesionalne stresore. Smanjena radna efikasnost, smanjenje ličnog angažovanja i tendencija ka samoomalovažavanju imaju za posledicu gubitak osećaja sposobnosti i gubitka postignuća i produktivnosti u radu (Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP, 2001.).

Ono što za jednu osobu počinje kao važno, značajno i što je izazov radnog mesta, vremenom za njega postaje neprijatno, neispunjavajuće i beznačajno. Tada se energija pretvara u iscrpljenost, posvećenost u cinizam, efikasnost u neefikasnost, odnosno sve tri prvobitne dimenzije radnog angažovanja pretvaraju se u svoju suprotnost i dobijaju karakteristike sindroma izgaranja na poslu.

Zadovoljstvo poslom i sindrom izgaranja na poslu nalaze se u inverznom odnosu, kako se zadovoljstvo poslom smanjuje, tako se povećava sindrom izgaranja na poslu i obrnuto.

Pojava sindroma izgaranja na poslu objašnjava se na osnovu individualnih faktora i na osnovu faktora situacija.

**Faktori situacije ukazuju da sindrom izgaranja na poslu nastaje usled:**

* karakteristika radnog mesta (kvantitavni zahtevi − preopterećenost dužinom radnog vremena i obimom posla; kvalitativni uzroci − konflikti i gubitak podrške kolega);
* profesionalnih karakteristika vezanih za posao (radna norma, pritisak obaveza na poslu i konflikti na radnom mestu) i karakteristika vezanih za klijente (kontakti sa klijentima, učestalost kontakata);
* rada koji podrazumeva suočavanje sa smrću;
* odnosa posao − emocije (zahtevi da se potisnu ili izraze emocije, saosećanje);
* organizacijskih karakteristika (vrsta radnog mesta).

**Individualni faktori su:**

* demografske karakteristike: godine starosti (češći je kod mlađih), pol (nisu uočene razlike); bračno stanje (češći je kod neoženjenih/neudatih), nivo obrazovanja (češći kod nižeg nivoa obrazovanja);
* osobine ličnosti (manje hrabre, smanjenog samopoštovanja, osobe koje izbegavaju da se suočavaju sa problemima u životu);
* odnos prema radnom mestu (prevelika očekivanja od radnog mesta), prethodno radno iskustvo, stil rada.

**Kliničku slikusindroma izgaranja na poslu karakteristišu:**

* psihička ili emocionalna iscrpljenost, zamor i depresija;
* veći naglasak na psihičkim simptomima ili na poremećaju ponašanja nego na fizičkim simptomima;
* povezanost ispoljenih simptoma sa radnim mestom;
* pojava kod tzv. „normalnih“ osoba, bez postojanja ranijih psihičkih smetnji;
* smanjenje radne efikasnosti i uspeha na radnom mestu zbog negativnog stava prema radu.

**4.2. Faze ispoljavanja sindroma izgaranja na poslu**

"Burn out" sindrom je posledica sve većih profesionalnih zahteva koji se postavljaju pred pojedinca. Preopterećenost dužinom radnog vremena i obimom posla, konflikti sa kolegama ili klijentima, kao i mobing, u priličnoj meri odgovorni su za nastanak ovog neprijatnog stanja. Najekstremniji oblik je Karoši sindrom, odnosno smrt zbog predoziranja poslom. Najčešće se javlja kod osoba između 40. i 50. godina koje su izuzetno posvećene poslu. Vremenom kod njih dolazi do zdravstvenih tegoba, najčešće do oboljenja srca, problema sa moždanim i srčanim krvotokom, ali i depresije koja može da ima i suicidalan ishod. Ne naglo, već protiče u četiri faze.

**Faze nastanka sindroma izgaranja:**

1. **Prva faza - idealistički entuzijazam**: Prisutna je silna energija, velike nade i nerealna očekivanja Kada neki posao tek počinjete da radite prisutna je pozitivna energija, velike nade i nekada nerealna očekivanja. Možda očekujete „ružičastu stvarnost" na poslu, pozitivnu atmosferu, prihvaćenost od strane kolega i bezgrešnog šefa. U ovoj fazi se ne štedite, dajete svoj maksimum na svim poljima i možda i neracionalno trošite energiju a upravo je to rizik za izgaranje na poslu. Davanje svog maksimuma je sasvim u redu, ali ono mora biti u skladu sa vašim realnim mogućnostima.
2. **Druga faza - stagnacija**: Javljaju se teškoće u komunikaciji, kako sa saradnicima tako i sa prijateljima; osobe su emocionalno ranjive i nepoverljive Posle izvesnog vremena dolazi do sudara sa stvarnošću i polako uviđate kako stoje stvari. Posle "prizemljenja" vi i dalje volite svoj posao, obavljate ga, ali ne s istim oduševljenjem. Podsećate se na postojanje i drugih interesnih sfera u životu, kao što su porodica, prijatelji, napredovanje, stručni razvoj....
3. **Treća faza - frustracija**: Emocionalno povlačenje i izolacija. Ovo je faza u kojoj sledi preispitivanje: koliko ste produktivni u obavljanju posla i gde je smisao posla koji obavljate, koliko ste potrebni i koja je vaša svrha tamo. Naravno, ako ste već zašli ozbiljno u proces izgaranja, odgovori su u retkim momentima pozitivni i to znači da stepen frustracije iz dana u dan raste.
4. **Četvrta faza - apatija**: Karakteriše se potpunim gubitkom vere u sebe i svoju kompetentnost, osoba postaje potpuno nezainteresovana za svoj posao. Apatija je odsustvo emocija i ona je zapravo jedno od najtežih psihičkih stanja i ujedno je jedan od prvih sasvim jasnih znakova da nešto nije u redu. Manifestuje se povlačenjem i izbegavanjem ljudi ili posla, kao odbranom od frustracije. Apatični ljudi su potpuno nezainteresirani za svoj posao a, ako to raspoloženje uzme maha, može se proširiti i na druge životne sfere. Pojedinci koji dospeju u četvrtu fazu ili se odlučuju na promenu zanimanja ili ostaju na poslu ali potpuno demotivisani (Thomas NK., 2004.).

**4.3. Psihološki instrumenti za merenje sindroma izgaranja na poslu**

Sindrom izgaranja na poslu je veoma važna oblast naučnog istraživanja zbog njegovog značajnog finansijskog i socijalnog efekta koji proizilazi iz (ne)zadovoljstva zaposlenih radnim mestom i njegovih posledica na fizičko i psihičko zdravlje zaposlenih.

Postoje različiti instrumenti koji su otkriveni sa ciljem da mere ovaj fenomen. Od ovih instrumenata najčešće se koristi Maslach Burnout Inventory(MBI) koji meri profesionalne karakteristike ispitanika i uzroke pojave sindroma izgaranja na poslu sa ciljem da se prvenstveno omogući kvalitetni radni život zaposlenih u raznim kompanijama i radnim organizacijama, a takođe i da se utiče na prevenciju njegove pojave i strategije lečenja. Sindrom izgaranja na poslu se i definiše u odnosu na ovaj merni instrument (Maslach C, Jackson SE, Leiter MP., 1996.).

U Sjedinjenim Američkim Državama MBI je široko rasprostranjen, kao i državama Evropske Unije (EU) i u svim državama Latinske Amerike. Sa usmeravanjem fokusa na internacionalni menadžment, takođe je izvršena i njegova validacija u različitim državama i kulturama sveta kako bi se našao zajednički instrument za procenu multikulturoloških radnih snaga (Gil-Monte PR., 2005.).

**4.4. Diferencijalna dijagnoza**

U diferencijalnoj dijagnozi sindrom izgaranja na poslu treba najpre razlikovati od stresa. Razlika postoji u odnosu na dimenziju vremena, gde je stres privremeno stanje, a sindrom izgaranja na poslu je proces koji traje duže i ima sliku hroničnog poremećaja. Takođe, sindrom izgaranja na poslu, treba razlikovati i od depresije i nezadovoljstva poslom. Razlika u odnosu na depresioni poremećaj postoji na osnovu domena, gde se sindrom izgaranja odnosi na domen radnog mesta, a ne i na druge oblasti života pojedinca, jer su, bar na početku procesa, simptomi uslovljeni isključivo situacijom na radnom mestu. Pri tom je sindrom izgaranja na poslu isključivo povezan sa sadržajem posla što je suprotno depresiji koja može biti povezana sa svim oblastima čovekovog života. Inače, zapaženo je da su osobe sklone depresiji osetljivije na pojavu sindroma izgaranja na poslu. Nezadovoljstvo poslom pruža takođe mogućnost raznim pretpostavkama (Kahn J, Langlieb A, 2003.).

**4.5. Prevencija sindroma izgaranja na poslu**

Budući da je stres lični doživljaj, svaki čovek bira njemu najbliže načine prevladavanja. **Po Musu (Vlajković,1990) strategije prevladavanja se mogu svrstati u tri grupe:**

1. **Prevladavanje usmereno na procenu obuhvata:** logičku analizu i mentalnu pripremu koja se sastoji u razlaganju problema i rešavanju po etapama, kognitivno redefinisanje, kognitivno izbegavanje ili poricanje-negira se događaj ili mu se pridaje manji značaj nego što je u realnosti;
2. **Prevladavanje usmereno na problem obuhvata:** traženje informacija o događaju koji je izazvao stres, preduzimanje akcija koje su usmerene ka rešavanju problema, prepoznavanje alternativnih rešenja-podrazumeva promenu aktivnosti i nalaženja zadovoljstva u nečem drugomm, i
3. **Prevladavanje usmereno na emocije obuhvata:** afektivnu regulaciju, emocionalni izlivi-korišćenje plača, vrištanja, tu spadaju i prekomerno pušenje, pijenje, uzimanje lekova, rezignirano prihvatanje-mirenje sa situacijom.

Lečenje sindroma izgaranja na poslu je veoma težak posao jer podrazumeva potpunu promenu nas samih i radne okoline (najčešće i samog posla). Često promene posla znače potrebu za dokazivanjem i ponekada prekomerni rad vidimo kao jedino rešenje, a zapravo i nismo svesni koje posledice može imati takvo ponašanje. U suštini, najbolje prođe onaj ko na vreme shvati da mu je zbog stresa život ugrožen.

Prvi korak je da identifikujemo izvor stresa i da radimo na njegovom rešavanju. Ukoliko mislite da ste nedovoljno sposobni za obavljanje posla, pokušajte da pronađete način da se usavršite ili, ukoliko postoji neki konflikt sa kolegama, rešite ga razgovorom ili na način koji smatrate najkorisniji. Takođe, ukombinujte to sa zdravim načinom života - bavite se sportom. hranite se zdravo i redovno i praktikujte i neke druge aktivnosti, u okviru i posle posla, koje vas čine srećnim. Ukoliko niste neko ko preuzima inicijativu i takve akcije bi napravile još veći problem, onda treba da se „sklonite" od stresa tj. izbegavajte stresne situacije. Ovakav način podrazumeva povremeno odustajanje od svojih zamisli, prepuštanje dela posla drugima, ali važno je odrediti svoje granice i držati se njih generalno. Ukoliko ni jedna od ove dve solucije nije delotvorna ili ukoliko ne postoji adekvatno rešenje za vašu situaciju, najbolje bi bilo da da se obratite svom nadređenom, pa i po potrebi - psihoterapeutu, za pomoć. Do izgaranja neće doći ukoliko povremeno radite prekovremeno ili iznad svojih mogućnosti (pogotovo ako ste se već dovoljno istrenirali za taj tempo) međutim, ako konstantno ili predugo radite u stresnim uslovima ili ste nezadovoljni svojim učinkom na poslu, možete biti na putu da sebi stvorite problem.

S obzirom da je ovaj problem atipičan u odnosu na neka druga psihička stanja, najbolji i najefektivniji lek je prevencija koja jedina može garantovati izlečenje. Ona najpre podrazumeva da poznajemo ljude sa kojima radimo i da u slučajevima potrebe možemo da reagujemo na vreme. Ponekad je topao ljudski razgovor sve što nam je potrebno. Poslodavci su takođe dužni da organizuju posao adaptirajući se i na individualne potrebe radnika. Trebalo bi stvoriti dobru atmosferu na poslu, pobrinuti se da posao bude dobro raspoređen i biti fleksibilan u odlučivanju, poštovati tuđa mišljenja, pružati informacije o uspešnosti obavljenog posla, organizovati društvene skupove izvan posla....

Različite strategije prevencije sindroma izgaranja na poslu ukazuju na dva smera intervencije: na lečenje kada se već ispoljio ili na njegovu prevenciju. Obe strategije imaju zajednički cilj da se pomogne osobama koje ispoljavaju sindrom izgaranja na poslu da se konsoliduju i da nađunove veštine koje bi ublažile njegovu pojavu. Preporučuju se dve strategije prevazilaženja sindroma izgaranja na poslu: jedna fokusirana na kognitivne funkcije i druga na fizičke aktivnosti i relaksaciju. Efekti oba programa dovode do redukcije psiholoških žalbi i zamora.

Istraživanja ukazuju da u sprečavanju sindroma izgaranja na poslu značajniju ulogu imaju faktori situacije i organizacijski faktori od individualnih. Promene individualnih faktora odnose se na snalaženje sa izazovima kroz učenje veština (relaksacija, učenje komunikacije sa ljudima, sticanje samopouzdanja, meditacija). Promena u organizaciji okruženja na poslu odnosi se na bolje snalaženje u kolektivu, učenje strategija povratka na posao, mere opuštanja. Smatra se da je najbolja kombinacija primena obe strategije. Fokus je na radnom angažovanju, što predstavlja suprotnost sindromu sagorevanja na radu sa ciljem da se stvore nove mogućnosti intervencije koje će sprečiti ili ublažiti njegovu pojavu.

Jedan od uspešnih načina podizanja otpornosti na stres je strategija samopomoći koja preporučuje da se najpre sagledaju koje su situacije stresne, a zatim da li je moguće te situacije ublažiti ili eventualno izbeći. Od značaja su i metode samopomoći kao što su: razvijanje samokontrole i odgovornosti, uzimanje češćih i kraćih godišnjih odmora, negovanje optimističkog pogleda na svet, spremno dočekivanje stresa na poslu itd.

**Načini samopomoći:**

* samoopažanje vlastite izloženosti stresu i njegovih posledica: potrebno je uočiti koliko problemi na poslu imaju uticaj na spavanje, odnose u porodici, ishranu;
* strukturisanje vremena: odrediti prioritet zadataka, napraviti raspored rada i odmora za svaki dan;
* postavljanje granice: profesionalni ciljevi moraju biti jasni, realni i ostvarivi, mora se omogućiti odmor;
* posmatranje unutrašnjeg „dijaloga“: pokušati preformulaciju negativnih rečenica („ne mogu“, „ne znam“) u pozitivne („mogu“, „znam“) uz samoohrabrivanje;
* tehnika samoohrabrivanja: naći pozitivne stavove u životu koji dominiraju, postati svestan uzročnika stresa;
* tehnike relaksacije: pasivne (slušanje muzike, čitanje, spavanje) i aktivne (sve tehnike koje dovode organizam do opuštanja);
* negovati međusobne odnose sa kolegama na poslu, međusobnu podršku koja pospešuje rad i umanjuje faktore koji doprinose javljanju sindroma sagorevanja na radu. Potrebno je razvijati veštine komunikacije sa drugima koje doprinose prevenciji javljanja sindroma sagorevanja na radu;
* u težim slučajevima koji dugo traju preporučuje se psihoterapijski tretman (Pflanz S., 1999.).

Pojedinici, svesni značaja koji u pojavi sindroma izgaranja na poslu ima njihov posao, a u nemogućnosti da spreče njegovu pojavu, jedini izlaz za sebe nalaze u promeni radnog okruženja, te napuštaju posao (Priebe S, Fakhoury WK, Hoffmann K, Powell RA., 2005).

**5. ZAKLJUČAK**

Brz rast kompanija, uvećanje obima posla i raspodela dužnosti koja podrazumeva veći nivo odgovornosti, neuspeh na privatnom planu... Svi ovi simptomi se u našem organizmu i našoj psihi talože kao hronični stres i kao takvi mogu stvoriti sindrom izgaranja ili "burn out" sindrom. Ovaj sindrom je posledica stalnog izlaganja nezadovoljstvu (radnim mestom i okruženjem, poslovnom ili porodičnom ulogom) koje ne rešavamo već taložimo i onda se sve to akumulira u osećaj da gubimo kontrolu nad vlastitim životom. Manifestuje se drastičnim promenama raspoloženja i ponašanja koje nam nisu svojstvene, ali i promenama u fizičkim parametrima, koje mogu biti alarmantan znak.

Sindrom izgaranja na poslu ("burn out") karakterišu emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i nisko lično postignuće. Predstavlja prolongirani odgovor na hronične emocionalne i interpersonalne stresore koji su povezani sa radnim mestom. Nastaje kao posledica neusaglašenih odnosa između zaposlenih ljudi s jedne strane i radne sredine, s druge. U strahu za radno mesto "krivac" može razviti "burn out" sindrom i hronične zdravstvene poteškoće, a izlaz može tražiti u napuštanju posla, pa čak i samoubistvu.

Snažni stresogeni faktori savremenog biznisa su, u stvari, oskudica vremena, loši interpersonalni odnosi u organizacijama, izloženost promenama koje nužno nameću kontinuiranu edukaciju u cilju efikasnijeg obavljanja radnih zadataka. Teorijski značajno pitanje je da li sindrom izgaranja predstavlja autentičan fenomen koji se može razlikovati od stresa na poslu, depresije ili nezadovoljstva poslom? Relativna distinkcija između izgaranja i stresa može se uspostaviti na osnovu dimenzije vremena tj. trajanja i umora.

**Izgaranje je progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada kao rezultat frustracija i stresa na poslu. Izgaranje na poslu nije isto što i umor. Umor ne uključuje promene stavova prema poslu i ponašanje prema klijentima.**

Izgaranje je progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada kao rezultat frustracija i stresa na poslu. Da li će kod osobe doći do razvoja sindroma izgaranja zavisi od mnogih faktora, ali u velikoj meri i od strukture ličnosti. Psihički stabilne i snažne ličnosti, koje su sebe istrenirale za visok nivo produktivnosti i balansiranje obaveza i pritisaka, su u manjoj opasnosti od razvoja ovakvih problema, ali i njih on može da zahvati, ukoliko ne uspeju da održe tu svoju psihičku stabilnost.

Izvore stresa ne treba tražiti samo u organizaciji i njenom okruženju, već i u samoj ličnosti, jer su "burn out-u" najviše skloni ambiciozni ljudi s velikim potencijalom, koji teže perfekcionizmu, imaju nerealno visoka očekivanja, kao i neadekvatnu procenu vezanu za sebe i svoje mogućnosti.

Ono što za jednu osobu počinje kao važno, značajno i što je izazov radnog mesta, vremenom za njega postaje neprijatno, neispunjavajuće i beznačajno. Tada se energija pretvara u iscrpljenost, posvećenost u cinizam, efikasnost u neefikasnost, odnosno sve tri prvobitne dimenzije radnog angažovanja pretvaraju se u svoju suprotnost i dobijaju karakteristike sindroma izgaranja na poslu.

Različite strategije prevencije sindroma izgaranja na poslu ukazuju na dva smera intervencije: na lečenje kada se već ispoljio ili na njegovu prevenciju. Obe strategije imaju zajednički cilj da se pomogne osobama koje ispoljavaju sindrom izgaranja na poslu da se konsoliduju i da nađunove veštine koje bi ublažile njegovu pojavu. Preporučuju se dve strategije prevazilaženja sindroma izgaranja na poslu: jedna fokusirana na kognitivne funkcije i druga na fizičke aktivnosti i relaksaciju. Efekti oba programa dovode do redukcije psiholoških žalbi i zamora.

Lečenje sindroma izgaranja na poslu je veoma težak posao jer podrazumeva potpunu promenu nas samih i radne okoline (najčešće i samog posla). Često promene posla znače potrebu za dokazivanjem i ponekada prekomerni rad vidimo kao jedino rešenje, a zapravo i nismo svesni koje posledice može imati takvo ponašanje. U suštini, najbolje prođe onaj ko na vreme shvati da mu je zbog stresa život ugrožen.

S obzirom da je ovaj problem atipičan u odnosu na neka druga psihička stanja, najbolji i najefektivniji lek je prevencija koja jedina može garantovati izlečenje.

Jedan od uspešnih načina podizanja otpornosti na stres je strategija samopomoći koja preporučuje da se najpre sagledaju koje su situacije stresne, a zatim da li je moguće te situacije ublažiti ili eventualno izbeći. Od značaja su i metode samopomoći kao što su: razvijanje samokontrole i odgovornosti, uzimanje češćih i kraćih godišnjih odmora, negovanje optimističkog pogleda na svet, spremno dočekivanje stresa na poslu itd.

Pojedinici, svesni značaja koji u pojavi sindroma sagorevanja na radu ima njihov posao, a u nemogućnosti da spreče njegovu pojavu, jedini izlaz za sebe nalaze u promeni radnog okruženja, te napuštaju posao.

**6. LITERATURA**

1. Ekstedt M, Fagerberg I., **Lived experiences of the time preceding burnout**, J Adv Nurs 2005; 49(1): 59–67.
2. Freudenberger HJ., **Staff burnout**, J Soc Issues 1974; 30: 159−65.
3. Gil-Monte PR, **Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals**, Rev Saude Publica 2005; 39(1): 1–8.
4. Kahn J, Langlieb A, editors, **Mental health and productivity in the workplace: a handbook for oranizations and clinicians**, San Francisco: Jossey-Bass; 2003.
5. Leposava Grubić – Nešić, **Razvoj ljudskih resursa**, Novi Sad, 2005.
6. Mandić T., **Komunikologija**, Beograd, Clio, 2003.
7. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP., **Maslach Burnout Inventory manual**, 3rd ed. Palo Alto: Consulting Psychologists Press; 1996.
8. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP, **Job burnout**, Annu Rev Psychol 2001; 52: 397–422.
9. Mihailović D., **Rukovanje stresom menadžera**, Psihologija danas, br. 20, str 26-29, Niš, Društvo bihevioralne teorije i prakse, 2003.
10. Pavlović D., **Burnout among medical workers**, Novi Sad: Filozofski fakultet; 1977.
11. Peeters MA, Rutte CG., **Time management behavior as a moderator for the job demand-control interaction**, J Occup Health Psychol 2005; 10(1): 64–75.
12. Pflanz S., **Psychiatric illness and the workplace: perspectives for occupational medicine in the military**, Mil Med 1999; 164(6): 401–6.
13. Priebe S, Fakhoury WK, Hoffmann K, Powell RA., **Morale and job perception of community mental health professionals in Berlin and London**, Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol 2005; 40(3): 223–32.
14. Thomas NK., **Resident burnout**, JAMA 2004; 292(23): 2880–9.
15. WHO., **ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders**, Clinical descriptions and diagnostic guidelines. Geneve: World Health Organization; 1992.

[www.maturski.org](http://www.maturski.org/)