

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Urša Kopač

**STRES PRI DELU ZAPOSLENIH V SISTEMU
NUJNE MEDICINSKE POMOČI**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2017

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Urša Kopač

**STRES PRI DELU ZAPOSLENIH V SISTEMU
NUJNE MEDICINSKE POMOČI**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Ljubljana, 2017

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem vodji Reševalne postaje Kranj Karliju Staniču za vso pomoč pri izvedbi intervjujev z reševalci in vsem reševalcem, ki so si vzeli čas za intervju.

Zahvaljujem se svoji mentorici doc. dr. Bojani Mesec za usmerjanje in pomoč pri pisanju diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi svoji družini za vse spodbudne besede in podporo.

POVZETEK

Vsakodnevno lahko slišimo sirene intervencijskih služb. Ob tem pomislimo, da se je zgodilo nekaj neprijetnega. Reševalci, gasilci in policisti hitijo nekam na pomoč. Njihovo delo je nesebično in večkrat zelo naporno in stresno.

V današnjem času se vse več govori o stresu na delovnem mestu, predvsem pri poklicih, v katerih zaposleni pomagajo ljudem v stiski. V diplomski nalogi sem obravnavala stres pri delu reševalcev v nujni medicinski pomoči. V teoretičnem delu sem predstavila različne definicije stresa, oblike stresa, stres in izgorevanje na delovnem mestu, načine obvladovanja stresa na individualni ravni in ravni organizacije, dotaknila sem se tudi posttravmatske stresne motnje in njenih simptomov. V nadaljevanju sem predstavila opredelitev pojma nujna medicinska pomoč in opisala reševalno postajo Kranj.

V okviru empiričnega dela sem uporabila kvalitativno metodo raziskovanja, saj sem izvedla 10 intervjujev z reševalci, zaposlenimi na reševalni postaji Kranj. V raziskavi me je zanimalo vse, kar sem opisala v teoretičnem delu, torej sem spraševala po stresnih dogodkih pri njihovem delu, izgorelosti na delovnem mestu, doživljanju posttravmatske stresne motnje, obvladovanju stresa na individualni ravni in ravni organizacije. Nekateri odgovori intervjuvancev so si bili zelo podobni. Skoraj vsem največji stres pri njihovem delu predstavljajo intervencije, pri katerih so udeleženi otroci in dojenčki. Vsi imajo podobne simptome stresa: nespečnost, razdražljivost, nočne more, preobremenjenost, želja po samoti. Tudi pri obvladovanju stresa na individualni ravni in ravni organizacije so bili odgovori zelo podobni. Sami stres najbolje obvladujejo s pogovorom, telesno aktivnostjo in humorjem. Organizacija jim pri obvladovanju stresa ni dosti v pomoč, saj imajo kar nekaj predlogov za izboljšave.

Ključne besede: stres, obvladovanje stresa, nujna medicinska pomoč, reševalec

SUMMARY

Everyday we hear sirens of emergency first responders. We think that something unpleasant is happening. Paramedics, firefighters and police officers hurrying somewhere to help. Their work is not selfish and often very tough and stressful.

Nowadays, more and more people talk about stress in the workplace, especially in the helping professions. In this thesis I deal with stress at work of rescuers in emergency medical assistance personnel. In the theoretical part I have presented different definitions of stress, forms of stress, stress and psychical burnout at the workplace. I have also describe ways to manage stress at an individual level and the organizational level, I also touched on post-traumatic stress disorder and its symptoms. Below I will present the definition of emergency medical assistance and described the rescue station Kranj.

In empirical part I used a qualitative research method, I conducted 10 interviews with employees rescuers on rescue station Kranj. In a study I was interested in everything that I described in the theoretical part, so I was asking them about stressful events in their work, burnout in the workplace, experiencing post-traumatic stress disorder, about stress management at the individual level and the organizational level. Some of the answers of the interviewees have been very similar. Almost every bigger stress in their work is present during interventions, which involved children and babies the survey shows. All have

similar symptoms of stress: insomnia, irritability, nightmares, preoccupation, desire for solitude. Even in coping with stress at an individual level and the organizational level, the responses were very similar. They cope with stress with conversations, exercise and humor. System is not helping with stress so efficiently so rescuers are having some great suggestions by their own.

Keywords: Stress, stress management, emergency medical service, rescuer

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	TEORETIČNA OPREDELITEV STRESA	1
1.2	STRESORJI.....	2
1.3	OBLIKE STRESA.....	3
1.4	SIMPTOMI STRESA.....	5
1.5	STRES NA DELOVNEM MESTU	7
1.6	POSTTRAUMATSKA STRESNA MOTNJA	10
1.6.1	Simptomi posttraumatske stresne motnje	10
1.7	IZGORELOST	11
1.8	OBVLADOVANJE STRESA NA INDIVIDUALNI RAVNI	12
1.8.1	Dopolnilne oblike zdravljenja, ki pripomorejo k obvladovanju stresa.....	16
1.8.2	Obvladovanje stresa pri reševalcih v nujni medicinski pomoči	17
1.9	OBVLADOVANJE STRESA NA RAVNI ORGANIZACIJE.....	18
1.10	POVEZAVA S SOCIALNIM DELOM.....	20
1.11	NUJNA MEDICINSKA POMOČ	20
1.11.1	Opredelitev pojma	20
1.11.2	Organizacija nujne medicinske pomoči.....	21
1.11.3	Ekipe za izvajanje nujne medicinske pomoči.....	22
1.11.4	Reševalna postaja Kranj	23
2	PROBLEM.....	24
2.1	OPREDELITEV PROBLEMA	24
2.2	NAMEN IN CILJ RAZISKAVE	25
3	METODOLOGIJA.....	26
3.1	VRSTA RAZISKAVE.....	26
3.2	MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV.....	26
3.3	POPULACIJA IN VZORČENJE	26
3.4	ZBIRANJE PODATKOV	26
3.5	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	27
4	REZULTATI IN RAZPRAVA.....	29
4.1	DOSEDANJE ZANIMANJE O STRESU	29

4.2	NAJVEČJA OBREMENITEV PRI DELU REŠEVALCEV, KI JIM POVZROČA STRES	31
4.3	DOGODKI, OB KATERIH REŠEVALCI DOŽIVLJAJO STRES NA DELOVNEM MESTU.....	33
4.4	POSLEDICE IN SIMPTOMI STRESA.....	35
4.5	REŠEVANJE STRESNIH SITUACIJ NA INDIVIDUALNI RAVNI.....	37
4.6	REŠEVANJE STRESNIH SITUACIJ NA RAVNI ORGANIZACIJE	39
4.7	IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU	42
4.8	POSTTRAUMATSKA STRESNA MOTNJA	44
5	SKLEPI	46
6	PREDLOGI.....	48
7	VIRI IN LITERATURA	49
8	PRILOGE.....	52
8.1	INTERVJUJI	52
8.2	DOLOČITEV ENOT KODIRANJA	74

KAZALO TABEL

Tabela 3.1: Časovni pregled dela na terenu in število intervjuvancev	27
Tabela 4.1: Dosedanje znanje in zanimanje o stresu (samoiniciativa, v sklopu šolanja, v sklopu službe).....	29
Tabela 4.2: Največja obremenitev pri njihovem delu, ki jim povzroča stres	31
Tabela 4.3: Dogodek, ob katerem doživljajo stres na delovnem mestu	33
Tabela 4.4: Posledice in simptomi stresa	35
Tabela 4.5: Reševanje stresnih situacij na individualni ravni	37
Tabela 4.6: Premagovanje stresa na ravni organizacije:.....	39
Tabela 4.7: Dolgotrajna izpostavljenost stresu – izgorelost:	42
Tabela 4.8: Posttravmatska stresna motnja (PTSM) – seznanjenost s pojmom, doživljanje	44

1 UVOD

1.1 TEORETIČNA OPREDELITEV STRESA

V vsakdanjem življenju pogosto uporabljamo pojem stres. Ob tej besedi najprej pomislimo na nekaj neprijetnega, na nekaj, na kar nimamo vpliva in na nekaj, kar nam grozi. Prav stres je tisti, ki je skozi tisočletja ljudem pomagal preživeti, danes pa je postal človekov sovražnik številka ena. Številne nesreče, bolezni, prezgodnje smrti, samomori, nezadovoljstvo in napetosti so vzrok stresa. (Schmidt; v Treven 2008: 14)

Pojem stres je zelo pogosto uporabljen tako v vsakdanjem pogovoru kot tudi v strokovni literaturi. Stres opredeljuje množica definicij, v vseh pa je mogoče najti dva temeljna poudarka:

- v večini primerov stres povzroča nekdo oziroma nekaj zunaj človeškega organizma,
- posledice stresa so notranje, psihološke in fiziološke narave, navadno so opisane kot napetost, napor. (Selič 1999: 53)

Looker pravi, da je stres neskladje med dojemanjem zahtev na eni in sposobnostmi za obvladovanje zahtev na drugi strani. Razmerje med dojemanjem zahtev in oceno sposobnosti za kljubovanje pritiskom odločilno vpliva na doživljanje stresa – škodljivega in prijaznega. (Looker in Gregson 1993: 31)

Z izrazom stres po navadi označujemo telesne simptome, ki jih povzroči povečana napetost. Neka stopnja stresa je povsem normalna, saj pomaga premagovati izzive vsakdanjosti. Previsoka stopnja stresa pa povzroči neprijetne odzive telesa. (Battison 1999: 6)

Prvi znanstvenik, ki je izvedel večjo raziskavo na temo stresa, je bil Dr. Hans Selye. Pred več kot 50 leti je opisal model stresa, ki ga je poimenoval sindrom splošnega prilagajanja. Po Dr. Selyeju obstajajo tri faze, skozi katere gre oseba, ki doživlja stresni dogodek:

- faza alarma: v tej prvi fazi oseba izkusi alarm, ki takoj sproži zapleteno kaskado biokemičnih dogodkov in stresni hormoni adrenalina in kortizola se prečrpajo v krvni obtok;

- faza odpornosti: v tej fazi poostreni fizični odzivi ustvarijo povečanje v aktivnosti tako, da oseba bodisi zapusti položaj ali ostane in se poskuša soočiti z odpornostjo ali prilagajanjem stresnim dogodkom;
- faza izčrpanosti: v tej fazi je bila oseba izpostavljena stresnim dogodkom že tako dolgo, da so postali preobremenjeni, njihova energija je izpraznjena in rezultat je izčrpanost. Ljudje v tej fazi postanejo občutljivi za bolezni, ki jih povzroča stres. Ko opazimo prvo fazo alarma, se moramo spopasti s stresom, preden ta na nas pusti posledice. (Cohen 2001)

1.2 STRESORJI

Kot smo opazili, obstaja veliko definicij stresa. Stres je reakcija organizma na dražljaje iz okolja. Stresorji pa so ti dražljaji. Razvoj stresa je odvisen ne le od vpliva okolja, pač pa tudi od posameznika, od njegovega odzivanja in prilagajanja na stres. Luban Plozza in Pozzi pravita, da stres kot reakcija organizma vključuje znake obrambe in prilagajanja. (Luban Plozza in Pozzi 1994: 7)

Lavričeva in Štirnova (2016) poudarjata, da stresorji sami po sebi še ne pomenijo stresa. Pomembno je, kako jih vidimo, razumemo, kaj pričakujemo. Stres je torej povezan s tem, kako po eni strani zaznavamo in presojujemo zahteve, pritiske iz okolja in spremembe, s katerimi se soočamo, ter kakšne so po drugi strani naše sposobnosti in zmožnosti za izpolnitev postavljenih zahtev in obvladovanje sprememb. Na naše doživljanje in odziv v stresnih situacijah vplivajo:

- osebne lastnosti,
- demografske značilnosti (spol, starost ...),
- splošno zdravstveno stanje,
- družinske in gospodarske razmere,
- splošna kakovost življenja (prehrana, vzdrževanje fizične in psihične kondicije, prosti čas),
- naše izkušnje in prepričanja (nekdo bo neko situacijo doživel kot grožnjo – imel občutek, da ji »ni kos« in zato kot zelo stresno, drugi jo bo videl kot izziv, dobro priložnost in zato manj stresno). (Lavrič in Štirn 2016: 17)

Da bi poudaril razliko med vzrokom (stresor) in posledico (stres kot stanje) je pojem »stresor« opredelil Selye (1978, 1982). Lazarus in Cohen (1997, v Selič 1999) pa sta opisala najpomembnejše skupine stresorjev:

→ **kataklizmični stresorji**

Kataklizmični stresorji so nepredvidljivi dogodki, ki se navadno zgodijo večjim skupinam ljudi hkrati ali celo skupnostim. Za obvladovanje nepredvidljivih dogodkov se po navadi zahteva veliko prizadevanj. Med te dogodke spadajo predvsem naravne ali tehnološke nesreče in katastrofe. Ljudje, ki jih prizadenejo nesreče in katastrofe, po navadi doživljajo podobna čustva in se tudi podobno vedejo, kar povečuje njihove občutke pripadnosti neki skupnosti oziroma skupini. Ti podobni občutki in vedenje olajšajo poravnanje.

→ **osebni stresorji**

Osebni stresorji delujejo na posameznika in niso nujno predvidljivi. Za obvladovanje teh stresorjev je potrebnega veliko prizadevanja. Osebni stresorji imajo težje posledice od kataklizmičnih, saj je za kataklizmične značilna močna socialna podpora, kar pa ne velja za vse osebne stresorje. (Selič 1999: 55)

→ **Seličeva navede še stresorje »ozadja«**

Stresorji ozadja so na videz majhni in zanemarljivi. Sem spadajo hrup, nezadostna razsvetljava itn. So stalno prisotni problemi, ki povzročajo vznemirjenje in distres. Če si ne prizadevamo, da bi jih odstranili ali če jih nasploh spregledamo, so lahko bolj škodljivi kot kataklizmični in osebni stresorji. (Selič 1999: 59)

1.3 OBLIKE STRESA

Carnegie (2012) je zapisala, da obstajajo tri oblike stresa:

1. **POZITIVNI STRES ali EVSTRES:**

Vse oblike stresa niso slabe. Pozitivni stres je pomemben del motivacije, ki nas spodbudi k izjemnim dosežkom. Da nam energijo, boljšo osredotočenost, zbranost. Ta stres izvira iz situacij, nad katerimi imamo določeno stopnjo nadzora, na primer predstavitev v službi ali glasbeni nastop. Naredi nas bolj ustvarjalne in učinkovite, če ga obvladujemo.

2. NEGATIVNI STRES ali DISTRES:

To je stresni odziv, ki je destruktiven in negativen. Izvira iz odziva na situacije, ki se zdijo zunaj našega nadzora in vpliva. Ko smo ogroženi ali ko nas je strah, telo izloči kemične snovi, ki sprožijo zaporedje dogodkov. To nam pospeši srčni utrip med pojavom, ki ga nekateri opisujejo kot pripravljenost na napad ali beg.

3. HIPERSTRES:

To je stanje nenehnega negativnega stresa, ki ima negativen vpliv na odnose, zdravje in delovno storilnost. Pripelje do izgorelosti, ran na želodcu, srčnih napadov in živčnega zloma. (Carnegie 2012: 90)

4. Starc (2007) doda še KRONIČNI STRES:

Kronični stres je stres, ki je stalno prisoten ali se ponavlja. Stres je del ljudi, kar pomeni, da so ga ljudje doživljali vse življenje. Vendar pa se je stres pred milijoni let bistveno razlikoval od današnjega. Pred milijoni let je ljudem stres povzročal na primer spopad z živalmi oziroma boj za hrano, boj za prostor in obstoj. Danes pa je stres posledica življenjskega sloga, za katerega je značilen hiter življenjski ritem, pomanjkanje časa, odtujenost, pomanjkanje socialne podpore, visoke zahteve, globalna tekmovalnost itn. Ljudje nimamo več časa za gibanje, počitek, zabavo, regeneracijo celic oziroma kar koli bi nam pomagalo pri obvladovanju in premagovanju stresa. Stres pred milijoni let je ljudem povzročal zunanje rane, kot so krvavitve in izkrvavitve. Današnji stres pa ljudem pušča predvsem notranje rane, kot so celične in subcelične poškodbe, funkcionalne motnje in strukturne spremembe na možganih. (Starc 2007: 145)

V diplomskem delu se bom posvetila negativnemu stresu oz. distresu, ki ga pri svojem delu doživljajo reševalci, zaposleni v sistemu nujne medicinske pomoči.

Pozitivni stres ali evstres je koristen, saj človeku omogoča prilagajanje na okolje, na nove situacije, spodbuja spopadanje s problemi, reševanje težav, kreativnost, delovanje in dinamičnost. Povečani SAS, ki spada v kompenzacijske mehanizme, v primerih srčnega popuščanja ali šokovnega stanja rešuje celo življenje. Sicer je stres v sodobnem svetu dobil negativen predznak, ker naj bi predstavljal nekaj škodljivega za telo. Negativni stres – »distress« je predvsem posledica pretiranega ali slabo vodenega stresa, ki ga vodi posameznik po individualnem borbenem načrtu. (Starc 2007: 30)

1.4 SIMPTOMI STRESA

Najpogostejši simptomi stresa so (Meško 2011):

→ **telesni simptomi:**

- nespečnost ali prevelika potreba po spanju,
- kronična utrujenost, nizka stopnja energije ali izbruh energije, ki mu sledi depresija,
- bolečine v mišicah, prsih ali okoli srca,
- pogosti glavoboli, vrtoglavica,
- zmanjšan ali povečan apetit, slabost, prebavne motnje,
- pogosti prehladi, alergije,
- pretirano uživanje nikotina, kofeina, pomirjeval ipd.;

→ **duševni simptomi:**

- -nezadovoljstvo, slaba volja, razdražljivost,
- tesnoba, nemir, napetost, zaskrbljenost,
- pretirana občutljivost, zmedenost, nočne more, pogost jok,
- potrlost, občutek nemoči, obupa, depresije,
- vzponi in padci samospoštovanja, občutek manjvrednosti;

→ **simptomi na področju medsebojnih odnosov:**

- težave v komuniciranju,
- želja po samoti, izolacija,
- zmanjšan stik s prijatelji,
- nezaupanje, nestrpnost,
- motnje v spolnosti;

→ **simptomi stresa na delovnem mestu:**

- težave z zbranostjo, pozornostjo,
- občutek preobremenjenosti, nizka produktivnost, izguba perspektive,
- nedokončane naloge, lotevanje vedno novih nalog,
- pomanjkanje interesa za dejavnosti, ki so vas nekoč veselile,
- pomanjkanje novih idej, neodločnost,
- odpor do dela.

Znaki in simptomi stresa so zelo številčni in raznoliki, kar govori v prid trditvi, da stres resnično učinkuje na večino organov in vpliva na najrazličnejša dogajanja v telesu. Ob tem dogajanju so nedvomno najbolj obremenjeni srce in krvni obtok, pljuča in mišice. (Meško 2011: 20–21)

Treven (2005) pa simptome stresa razdeli na:

→ **vedenjske**

- dovzetnost za nesreče,
- motnje v prehranjevanju,
- pretirano kajenje,
- potreba po alkoholu,
- uživanje drog.;

→ **psihične**

- nespečnost,
- družinske težave,
- depresija,
- nočne more,
- fobije,
- sindrom izgorevanja;

→ **fiziološke**

- glavobol,
- težave s hrbtenico,
- bolezen srca,
- rana na želodcu
- rak,
- visok krvni pritisk. (Treven 2005: 44)

Odnos med stresom in njegovimi posledicami je zapleten. Po dolgotrajnem doživljanju močnega stresa se lahko pojavijo resne posledice, kot na primer: negativna čustva in občutja, izgorevanje in negativne navade. Da smo pod stresom, se kaže tudi navzven, in sicer v porušenih medosebnih odnosih, slabih delovnih navadah in bolniškem dopustu. (Ivanko in Stare 2007: 227)

1.5 STRES NA DELOVNEM MESTU

Stres, ki se pojavlja na delovnem mestu ali v zvezi z delom, imenujemo poklicni stres (angl. Occupational stress) oziroma stres v zvezi z delom (angl. Work-related stress). Na delovnem mestu lahko doživljamo stres zaradi različnih dejavnikov, kot so: plačilo, delo samo, motena komunikacija po vertikalni ali horizontalni ravni, izpostavljenost svetlobi, vročini, mrazu, hrupu, kemikalijam in strupom. (Starc 2007: 256)

Področje dela v nujni medicinski pomoči je zelo zahtevno in stresno. Delo zahteva, da so zaposleni ves čas v optimalni telesni in čustveni kondiciji, zato je stres potrebno aktivno obvladovati. (Kugonič 2013)

Vloga diplomirane medicinske sestre/diplomiranega zdravstvenika v službi nujne medicinske pomoči je izredno zahtevna. Številne aktivnosti so lahko na prvi pogled videti preproste, dokler ne postanejo zapletene prav zaradi tega, ker jih je treba prilagoditi izrednim situacijam in individualnim zahtevam pacienta (Železnik 2010).

Načeloma lahko poklicni stres razdelimo v več skupin (Starc 2007).

1. Psihosocialni stresogeni dejavniki iz poklicnega stresa, ki so povezani z neustrezno organizacijo in vodenjem

Neustrezno vodstvo in vodenje, konflikti z zaposlenimi po horizontali in vertikali, nerealno visoka pričakovanja glede delovnih nalog, nejasna razdelitev in razmejitev dolžnosti, slaba organizacija dela, težko sodelovanje z nadrejenimi, s podrejenimi ali strankami, nezadostna socialna opora delavcem, emocionalno zapletanje s strankami ali podrejenimi, nezadosten trening, odgovornost za delo, nezmožnost pomagati ali delovati učinkovito.

2. Poklicni stres zaradi medosebnih odnosov na delovnem mestu

Nezmožnost vplivanja in sodelovanja pri odločitvah, pogosti spori in argumentiranja, nepotrebni rituali in postopki, prerekanja z nadrejenimi, pomanjkanje podpore s strani zaposlenih, psihični pritiski, pritiski zaradi kratkih rokov, psihoteror (mobing) in slaba komunikacija.

3. Poklicni stres v zvezi s samim delovnim mestom

Nezadostna socialna opora v delovnem okolju, velike psihološke zahteve dela, slabše obvladovanje dela, nesorazmerje med vloženim trdom in nagrado,

absolutno in sorazmerno slaba nagrada, nepriznavanje delovnih dosežkov, preobremenitev na delovnem mestu, telesni stres (sedeče delo, težko fizično delo, delo v prisiljeni drži), nezaželena samoiniciativnost in kreativnost na delovnem mestu, slabi izgledi za napredovanje, zaviranje inovativnosti, časovne stiske in pritiski, izmensko delo, nočno delo, delovnik čez urnik, pretirana predanost delu, monotonija na delovnem mestu, dolge ure brez družbe, slaba zaščita in varnost, nezanesljivost dela in zaposlitve ter strah zaradi propada podjetja (stečaj).

Razdelitev je umetna, saj so mnogi psihosocialni dejavniki med seboj povezani in soodvisni. (Starc, 2007: 256–258)

Carnegie (2012) v svojem delu navede napotke, kako se spopasti s stresom

Vsi doživljamo stres tako v službi kot doma. Stres ni nujno nekaj slabega, saj nas motivira, da dosežemo na prvi pogled nedosegljive stvari. Bolj zaskrbljujoč je stres, ki postane neobvladljiv in ima negativne telesne in duševne posledice. Ponuja nekaj predlogov za obvladovanje stresa na delovnem mestu:

→ samodisciplina

Vsak od nas ima svoj način, kako omiliti napetost na delovnem mestu. Nekateri se zaprejo v prosto sobo in kričijo, drugi na hitro potelovadijo, tretji si poiščejo pomoč v meditaciji ali molitvi. Če kdo v napeti situaciji reagira tako, da se močno razburi in kriči na vsakogar, ki ga vidi, to ne povzroča samo težav med sodelavci, pač pa tudi pogloblja njegov stres. Treba si je prizadevati obvladati svoje izbruhe in tako se bodo izboljšali odnosi med sodelavci in služba bo postala manj stresna.

→ ljubeča skrb

Skrb zase je pomembna, če hočemo biti zdravi, saj so zdravi ljudje manj dovzetni za stres. Če za svojo npr. debelost, pogoste glavobole, druge telesne težave, nezainteresiranost za posvečanje pozornosti svojemu videzu, oblačilom ipd. krivimo pritiske v službi, moramo spremeniti svoje razmišljanje. Ko bomo shujšali, bomo imeli manj bolezenskih težav, ko se bomo začeli posvečati svojemu videzu in oblačilom, se bomo počutili bolje in tako se bomo mnogo lažje spopadali s situacijami na delovnem mestu, ki so se nam prej zdele stresne.

→ **sprostitev**

Vrsta sprostitve je odvisna od okoliščin, ki povzročajo stres. Obstajajo različne metode sprostitve, primerne za različne posameznike in situacije. Ko smo v službi pod pritiskom, se lahko sprostimo npr. s kratkim sprehodom večkrat dnevno, obiskom trgovine in podobno, če nam služba dopušča, da lahko za kratek čas zapustimo delovno mesto in zgradbo. Če nam tega delovno mesto ne dopušča, se lahko prepustimo domišljiji, kar pomeni, da razmišljamo o prijetnih spominih (počitnicah, veseli izkušnji ...), lahko razmišljamo o preteklih uspehih ali pa zmanjšamo tempo dela.

→ **telovadba**

Telovadba je odlična za premagovanje stresa. Če na delovnem mestu nismo sami, seveda ne moremo kar vstati in začeti telovaditi, lahko pa izvajamo dihalne vaje, kar nas sprosti. Prav tako je za premagovanje delovnega stresa, ki ga nosimo domov v zasebno življenje, priporočljiv obisk fitnesa ali katere koli vadbe takoj po službi, kar pomaga, da domov pridemo sproščeni.

→ **smisel za humor**

Ljudje s smislom za humor so manj dovzetni za stres kot tisti, ki ga ne premorejo. Ko iščemo in tudi najdemo nekaj smešnega v stresni situaciji, to pogosto pomaga omiliti stres.

→ **pomoč drugim**

Nekateri stres preženejo tako, da pokličejo svoje prijatelje in se z njimi pogovorijo o težavi. Nekaj minut prijateljskega pogovora po navadi prežene napetost. Če stresa ne moremo rešiti sami, se lahko po pomoč zatečemo tudi k poklicnim svetovalcem, duhovnikom, specialistom za določena področja. Nekatera podjetja imajo tudi programe pomoči za zaposlene, ki zaposlenim pomagajo premagati stresne osebne težave.

Dogodki, ki so močno obremenjujoči za zaposlene v nujni medicinski pomoči, so naslednji: množična nesreča, smrt dojenčka ali otroka, poškodba ali smrt kolega reševalca, dolgotrajno reševanje, potreba po hkratnem reševanju večjega števila poškodovanih (Kramar 2007). Študije v glavnem poudarjajo in potrjujejo potrebo medicinskega osebja po učenju veščin za premagovanje stresa, saj te delujejo kot zaščita pred čustveno izčrpanostjo, stresom in izgorelostjo, ki je pogosto omenjena posledica dela na delovnem mestu medicinske sestre. (Černelič Bizjak 2009)

1.6 POSTTRAUMATSKA STRESNA MOTNJA

Reševalci se med intervencijami in po njih soočajo s stresom, po nekaterih izmed njih, ki imajo hujše posledice, pa tudi s posttravmatskim stresnim sindromom. (Arambašić 2000)

Posttravmatska stresna motnja (v nadaljevanju PTSM) ali z drugimi besedami posttravmatski stresni sindrom se lahko pojavi po travmatičnem dogodku, ki posameznika postavi v brezupno stanje ali ogrozi njegovo varnost. PTSM mnogo ljudi povezuje na primer z vojaki, ki so bili v bitki. Vendar pa sproži PTSM vsaka izkušnja, ki je preobremenjujoča oziroma travmatična, predvsem ko je ta izkušnja nepredvidljiva in ni pod nadzorom. Lahko prizadene vse tiste, ki so ali doživeli katastrofo ali pa so ji bili le priča in so na primer pomagali pri reševanju (reševalci, policisti). PTSM lahko dobijo tudi družinski člani ali prijatelji tistih, ki so doživeli travmatičen dogodek. PTSM se po navadi razvije v nekaj urah ali dneh po travmatičnem dogodku, lahko tudi šele po nekaj tednih, mesecih ali celo letu in se pri vsaki osebi kaže drugače. (Posttravmatska stresna motnja)

1.6.1 Simptomi posttravmatske stresne motnje

Simptomi PTSM oziroma posttravmatskega stresnega sindroma se lahko pojavijo nenadoma, postopno ali pa se pojavijo in čez čas izginejo. Simptome navadno sproži nekaj, kar spominja na tragični dogodek. To so lahko zvok, slika, besede, vonj itn.

Pri doživljanju posttravmatske stresne motnje ločimo tri glavne skupine simptomov.

1. Podoživljanje travmatičnega dogodka

V to skupino simptomov spadajo vsiljive in neprijetne misli o travmatičnem dogodku, ki smo ga doživeli, živi spomini na nesrečo v smislu, kot da ponovno doživljamo nesrečo, nočne more o travmatičnem dogodku, občutki močnega obupa, ko se spominjamo travmatičnega dogodka in močne fizične reakcije ob spominu na travmatični dogodek, kot so: pospešeno dihanje, pospešeno bitje srca, napetost, slabost in potenje.

2. Izogibanje vsemu, kar spominja na travmo

V to skupino simptomov spadajo:

→ izogibanje krajem, mislim, občutkom, dejavnostim oziroma vsemu, kar spominja na travmo,

- občutek odtujenosti in čustvena otopelost,
- nezmožnost spominjanja pomembnih delov travme,
- izguba zanimanja za predhodne aktivnosti,
- občutek omejene prihodnosti (ne bom se poročil/a, doživel/a visoke starosti ...).

3. Povečanje anksioznosti

V to skupino simptomov se uvršča razdražljivost, težave s spanjem, težave s koncentracijo, občutek krivde ali sramu, občutki nezaupanja, samomorilne misli, izbruhi jeze, zloraba alkohola ali drog, depresija in obup, občutek osamljenosti itn. (Posttravmatska stresna motnja)

1.7 IZGORELOST

Različni poklici, ki jih ljudje opravljamo, zahtevajo od nas različno velike napore. Kot tudi že pred časom tudi danes velja, da se z večjimi obremenitvami na delovnem mestu srečujejo predvsem delavci, ki so zaposleni v poklicih, v katerih zaposleni pomagajo ljudem v stiski (npr. v sociali, zdravstvu in izobraževanju). Ti delavci so pri svojem delu popolnoma usmerjeni k sočloveku, zato so tudi največkrat žrtve tako čustvenega kot tudi psihičnega in fizičnega izgorevanja. Delavce v teh poklicih najbolj izčrpajo predvsem: dolg delavnik, predanost, ki jo zahteva njihov poklic, čezmerne obremenitve z delom in tudi potencialni konflikti s strankami, bolniki, študenti, kolegi. Poklicev z visoko stopnjo občutljivosti je dandanes vse več. (Maslach 2002: 19)

Po Kugonič (2013) se izgorevanje na delovnem mestu pojavi zaradi naslednjih možnih situacij:

- preobremenjenosti z delom, ki narašča z vedno hitrejšim delovnim ritmom,
- zapletenega in intenzivnega dela,
- strogega ali pomanjkljivega nadzora nad delom,
- nezadostnega nagrajevanja dela, ki vodi v nezadovoljstvo in upad veselja do dela,
- razpada skupnosti na delovnem mestu, katere posledica je trganje osebnih odnosov in pomanjkanje poštenosti na delovnem mestu. (Kugonič 2013)

Pojav izgorelosti (angl. Burnout syndrome) je prvi natančno predstavil Freudenberg leta 1974. Že on je rekel, da je pojav izgorelosti pogosto prisoten pri delu z ljudmi oziroma za ljudi, predvsem za ljudi, ki so bolni ali se tako le počutijo. Maslach (2011) pa pojav izgorelosti opredeli kot pojav čustvene in telesne uvelosti, ki vodi k negativnemu odnosu tako do samega sebe kot tudi lastnega poklica in k izgubljeni možnosti, da bi prisluhnili sočloveku. Daljša izpostavljenost delovnemu stresu, ki je značilna predvsem za poklice, ki delajo z ljudmi oziroma za ljudi v čustveno zapletenih situacijah, pripelje do specifičnega sindroma, ki ga imenujemo izgorelost. Izgorelost je kronično stanje skrajne čustvene in psihofizične izčrpanosti, ki se pojavi zaradi dolgotrajnih nevzajemnih odnosov v zasebnem življenju ali pri delu, lahko pa tudi kot splet zasebnih in delovnih okoliščin. Ljudje, ki so izgoreli, imajo naslednje simptome: so manj delovno učinkoviti kot prej, so kronično utrujeni, razdražljivi, cinični in nemotivirani za delo, ki so ga včasih radi opravljali. Nekateri izgoreli ljudje imajo tudi hujše simptome, kot so: psihofizični zlom (spominja na hudo depresijo), bolezenska znamenja (infarkt ali možganska kap, rakava in druga obolenja). (Pšeničny 2006: 6–7)

1.8 OBVLADOVANJE STRESA NA INDIVIDUALNI RAVNI

Stres pomeni porušeno psihofizično ravnovesje. Vsakdo od nas si želi porušeno ravnovesje ponovno pridobiti, zato se moramo s stresogeno situacijo spopasti, se ji prilagoditi in jo obvladati. Na stresogeno situacijo se posameznik poskuša prilagoditi tako telesno kot duševno. Navajam nekaj **procesov prilagajanja na stresogene situacije, ki jih je opisala Rakovec - Felser (1991):**

- Včasih do prilagajanja niti ne pride, saj posameznik stresogeni situaciji odreka realni pomen ali pa situacijo zanika. Posameznik išče vse možne razloge, da se mu ne bi bilo treba odločiti, kako se prilagoditi stresni situaciji.
- Ko posameznik situacijo zazna kot stresogeno, jo oceni, sprejme določene sklepe, se začne prilagajati na situacijo.
- Nekdo se v obremenilni situaciji odloči ostati sam s seboj, se zateče v samoto, si poskuša najti svoj notranji mir in sam poišče prave rešitve zanj.
- Nekomu drugemu bo ustrezala družba soljudi, zato se bo v stiski obrnil na domače, prijatelje in znance in pri njih poiskal nasvete. Zbiral bo različne informacije in

izkušnje. Odzival se bo na tuje pobude ali celo pričakoval, da mu nekdo drug razreši problematično situacijo.

- Določeni posamezniki se bodo poskušali iz stiske izviti na čim lažji način, in sicer tako da bodo za stisko naredili odgovorne druge ljudi ali pa se bodo zatekli k pomirjevalom, alkoholu, prenaajanju ipd.
- Nekateri posamezniki bodo o nastalem problemu tuhtali, se vrteli s svojimi mislimi v začaranem krogu, ne da bi razmišljali o morebitnih rešitvah. Ne da bi našel rešitev, bo posameznik od neustvarjalnega razlaganja v sebi ves izčrpan in uničen.
- Najbolje je, če posameznik analitično, postopoma poskuša pojasniti svojo situacijo. Ne le, da jo temeljito predela, ampak na podlagi vseh mogočih predpostavk poišče tudi najbolj racionalne možne rešitve zanjo. Problem bo poskušal osvetliti iz vseh mogočih zornih kotov, podobno pa tudi možne izhode. Pri tem se bo opiral na lastne, kot tudi na tuje izkušnje. Dokler ne bo povsem gotov, da je našel najboljše možne rešitve, bo dopuščal vse možnosti. (Rakovec - Felser, 1991: 55–56)

Vsi posamezniki se moramo v želji, da se sprostimo ali da se pravilno lotimo dela, ko smo pod pritiskom, ukvarjati z več dejavnostmi, ki nam pri tem pomagajo. Že nekaj sproščujočih trenutkov lahko zmanjša stres in nam pomaga, da se spet lotimo dela spočiti in pripravljeni. (Carnegie, 2012: 93–99)

S stresom se srečujemo tako v družinskem kot tudi v delovnem okolju. Avtorica Treven (Treven 2005) navaja individualne strategije premagovanja stresa, ki jih bom na kratko povzela.

→ **fizične aktivnosti**

Razne fizične aktivnosti, na primer tek, hoja, telesna vadba, plavanje, aerobika, jahanje in kolesarjenje so za mnogo ljudi pomemben del življenja. Fizične aktivnosti, ki morajo biti redne (vsaj dvakrat do trikrat tedensko), nam služijo kot dobra zaščita pred stresom in z njim povezanimi boleznimi. Telesno aktivni ljudje so tudi umsko bolj živahni. Redna telesna aktivnost pripomore ne le k boljšemu premagovanju stresa, temveč tudi k izboljšanju zdravstvenega stanja in izboljšanju kakovosti opravljenega dela.

→ **meditacija**

Meditacija lahko človeku pomaga pri premagovanju stresa na več načinov. Najpomembnejši učinek je, da nam omogoči popolno sprostitve, saj pri njej pozabimo na

telo in se popolnoma sprostimo. Meditacija se uporablja tudi za zmanjševanje duševnih in čustvenih težav, pri želji za povečanje ustvarjalnosti, pri želji za boljšo učinkovitost in koncentracijo. Z meditacijo lahko človek ponovno vzpostavi notranje ravnovesje.

→ **joga**

Z metodo joge se lahko naučimo obvladovati stres na duševni in telesni ravni. Pomen besede joga, ki pomeni »združitev«, lahko opredelimo tudi kot stanje, v katerem človek odkrije svoje najgloblje bistvo. Joga je sestavljena iz različnih položajev, telesnih in dihalnih vaj. S temi vajami dosežemo, da se vsi deli telesa sprostijo, ob tem pa z meditacijo pridemo do najglobljih spoznanj.

→ **zdravstvena hipnoza in avtogeni trening**

Z zdravstveno hipnozo pri človeku povzročimo veliko dovzetnost za sugestije in sprostitve. Hipnotično stanje izzovemo z usmerjanjem človekove pozornosti na vizualne, mentalne ali druge predstave in s sugeriranjem občutka dobrega počutja in sprostitve. Z zdravstveno hipnozo lahko dosežemo, da se vse mišice popolnoma sprostijo.

Avtogeni trening pa je metoda samohipnoze. Pri njem človek lahko z določenimi vajami doseže nadzor nad svojimi fiziološkimi procesi.

→ **masaža in aromaterapija**

Terapevtska masaža zelo pomaga pri fizičnem in mentalnem sproščanju, pri napetosti zaradi preobremenjenosti z delom ali zaradi drugih stresnih dejavnikov. Pri aromaterapiji se uporabljajo eterična olja, predvsem olja z eteričnim oljem sivke, melise, pelargonije in drugih olj, saj ta olja dajejo človeku pomirjujoč občutek.

→ **kognitivne metode**

Vsi se kdaj preveč vznemirjamo. Po navadi se preveč obremenjujemo z zadevami, ki so nepomembne in na katere ne moremo vplivati sami. Vznemirjanje pri ljudeh povzroči stres in izgubo energije. Dobro je, če smo sposobni sami odpraviti skrbi, ki jih imamo, in tako zmanjšamo možnost za pojav stresa.

→ **prehrana**

Prehrana oziroma skrb za ohranjanje telesne in duševne čilosti je eden od najučinkovitejših načinov za premagovanje stresa. Pomembno je, da skrbimo za svoje telesno zdravje s pravilno prehrano in rednim kardiovaskularnim treningom. Tako si lahko sami pomagamo pri zmanjšanju možnosti za huda obolenja oziroma bolezni. Problem pri prehrani v današnjih časih pa je, da se pri njeni pridelavi uporabljajo velike količine kemičnih snovi, kar pomeni, da zemlji in kasneje pridelku primanjkuje pomembnih elementov. Pomembno je, da kupujemo sveže sadje in zelenjavo na tržnici. Ti pridelki imajo največjo hranilno vrednost, saj so sveže pobrani, kar pa ne velja za tiste pridelke, ki potujejo od predelovalnih trgovin do tovarn in trgovin. Med transportom živil se njihova hranilna vrednost zmanjša. Prav tako je za zdravo življenje pomembno upoštevati tudi druge nasvete (uporabljati sol v majhnih količinah, čim manj jesti belo moko, bel sladkor, živalske maščobe ipd., uživati dovolj mineralov in vitaminov, piti veliko vode ...).

→ **upravljanje časa**

Tudi usklajevanje življenjskih aktivnosti je pomembno za ohranjanje zdravja. Pravilno upravljanje časa je izredno pomembno predvsem v delovnem okolju, v katerem si moramo znati določiti, katere delovne naloge so najpomembnejše. Kadar si zadamo preveč stvari in nimamo časa posvetiti se vsem opraviлом, ki smo si jih zadali, lahko občutimo stres. Da bi se temu izognili, je pomembno, da si postavimo prioritete in ne smemo dovoliti, da opravljamo več delovnih nalog, kot smo si jih zadali. Znati moramo tudi prenesti delovne naloge na ostale sodelavce, če so jih ti pripravljeni in sposobni sprejeti. (Treven, 2005: 61–73)

→ Gabi Čačinovič Vogrinčič pri obvladovanju stresa poudarja izredno **pomembnost socialne mreže posameznika.**

Naravno je, da se človek v stiski obrača po pomoč v svojo bližnjo okolico, tj. socialno mrežo, ki jo sestavljajo družina, sorodniki, prijatelji, sodelavci, društva in ustanove, ki jih obiskuje. Gre za živ organizem, ki deluje na podlagi odnosov med vsemi elementi organizma. Ko pride do krize, je človek primoran iskati pomoč in rešitve. Čačinovič Vogrinčič pravi, da velike nesreče in vojne pogosto usodno razdrejo, poškodujejo ali uničuje te mreže, zato moramo hkrati govoriti o aktiviranju, jačanju, podpiranju in oblikovanju naravne socialne mreže in po potrebi po ustvarjanju nove, da človek dobi oporo, ki jo potrebuje.

Da bi se človek spopadel s to nalogo, je potreben strokovni pristop za to usposobljenih oseb. Temeljne naloge teh strokovnjakov so:

- podpirati posameznika v tem, da dobi in daje socialno oporo,
 - aktivirati naravno socialno mrežo tam, kjer je, in ugotoviti, koliko je ohranjena,
 - pomagati pri ustvarjanju nove socialne mreže v trenutnih življenjskih okoliščinah.
- (Čačinovič Vogrinčič 1994: 73)

1.8.1 Dopolnilne oblike zdravljenja, ki pripomorejo k obvladovanju stresa

Komplementarne terapije lahko uporabljamo skupaj s konvencionalno medicino za premagovanje stresa. Komplementarne terapije po večini temeljijo na prastarih dognanjih in izkušnjah. V povezavi z zdravili na podlagi zelišč spodbujajo zmožnost telesa za samozdravljenje. Mednje spadajo:

→ homeopatija

Zdravljenje temelji na načelu, da dajemo bolniku zelo majhne odmerke snovi, ki bi pri zdravem človeku povzročile enaka znamenja in simptome, kot jih ima bolnik. Homeopatsko zdravilo torej spodbudi telo, da se samo ozdravi. Terapevt mora pri tem poznati moč substance in jo prilagoditi bolnikovi zmožnosti odziva nanjo, zato se moramo lotevati komplementarnih zdravljenj skupaj s terapijo in ne sami. Za vsako bolezen ali slabo počutje obstaja ustrezno homeopatsko zdravilo. Homeopatija je še posebej dobra za zdravljenje alergij, številne od njih so posledica oslabelosti imunskega sistema, občutljivega za stres.

→ akupresura

Je kombinacija akupunkture in masaže in velja za predhodnico sodobne akupunkture. Povečuje sposobnost telesa za samozdravljenje, preprečuje razvoj bolezni in izboljšuje pretok življenjske energije. Za akupresuro izurjeni terapevt najprej temeljito preuči pacientove osebne in zdravstvene podatke, nato pa s pritiski na izbrane akupresurne točke na pacientovem telesu umiri ali spodbudi pretok skozi energijske kanale. Akupresura odpravlja znamenja številnih bolezenskih stanj, najbolje pa jo je uporabiti skupaj z drugimi konvencionalnimi ali komplementarnimi terapijami. Najuspešnejša je pri odpravljanju bolezenskih stanj, ki so posledica stresa, kot so alergije, astma, bolečine v hrbtu, migrene, depresije, nespečnost, splošna napetost.

→ **refleksologija**

Refleksologija koristi pri številnih težavah, ki jih povzroči stres, na primer pri: nepravilnem dihanju, migrenah, motnjah v delovanju prebavil in obtočil. Refleksologija sodi med sprostitvene terapije, ki temeljijo na zdravilni moči dotika. Uporablja se kot dopolnilo konvencionalni medicini. Terapevt, usposobljen za refleksologijo, pomaga pri zdravljenju z masiranjem nekaterih točk na podplatu. Vse refleksne točke na podplatu se ujemajo vsaka z enim organom v telesu. Z drgnjenjem določenega dela podplata lahko zdravijo temu ustrezni organ.

→ **šiatsu**

Šiatsu s spodbujajočimi ali umirjajočimi pritiski uravnava pretok elektromagnetnih silnic skozi meridiane v telesu. Terapevt, ki obvlada šiatsu, pritiska na številne točke na površini telesa in tako odpravlja bolezenske simptome. Blagodejno vpliva na telesno in duševno počutje, še posebej pa pomaga pri težavah s prebavo in pri tegobah, povezanih s stresom – depresiji, nespečnosti, glavobolu in migreni. (Battison 1999:74–76)

1.8.2 Obvladovanje stresa pri reševalcih v nujni medicinski pomoči

Pri obvladovanju stresa je izredno pomembna socialna opora, predvsem najbližjih. Na spoprijemanje posameznika s stresom vpliva pozitivna socialna opora, ki deluje preventivno na izgorevanje in pripomore k občutkom uspeha. Posameznikom visoka socialna opora ublaži delovanje grozečih dogodkov. Poznamo različne oblike socialne opore, ki sta jih opredelila Payne in Walker: čustvena opora, opora v obliki koristnih informacij, opora v smislu potrditve posameznikovih prepričanj in občutkov, otipljiva opora v obliki konkretnih aktivnosti drugih, socialna vključenost. Raziskave so pokazale, da so medosebni stiki pomembni za posameznikovo občutje sprejetosti, potrjenosti, ljubljenosti in njihovo zaščitno vlogo med boleznijo in njenimi posledicami. Pri obvladovanju stresa in poznavanju načinov, kako se spopasti s stresom, je v veliko pomoč usposabljanje, namenjeno reševalcem, ki delujejo v sistemu zaščite, reševanja in pomoči. Takšno usposabljanje je namenjeno prej omenjenim reševalcem preventivno. Pri usposabljanjih se dotaknejo različnih tem, ki pripomorejo k prepoznavanju stresa in soočanju z njim: usposabljanje o psihičnih značilnostih doživljanja nesreč, o skupinskem

delu in komunikaciji med intervencijami in o soočanju s poškodbami in smrtjo. (Lavrič 2011)

Reševalci, ki so brez znanja ali spretnosti za premagovanje stresa, so veliko bolj podvrženi tveganju za zdravstvene težave, zlorabo drog, depresije in izgorelosti. Za sprostitvev napetosti, ki so je deležni reševalci pri vsakdanjem delu, uporabljajo različne metode. Vedenjske spremembe se lahko kažejo kot: anksioznost, strah, frustracije ter negativno razpoloženje zaradi nevedenega stresa. Prisotni so tudi občutki preobremenjenosti, raztresenosti, neodločnosti, depresivnosti ter utrujenosti. Motnje spanja pogosto signalizirajo stres, vendar ga reševalci težko prepoznajo, saj mislijo, da je posledica izmenskega dela. Fizični znaki stresa so zelo različni, čeprav so glavoboli še vedno najbolj pogosti. Moteče sanje ali celo nočne more so znak, da stresni dogodki niso bili učinkovito obdelani ter da je stres, ki ga doživljamo ob delu, vedno močnejši. Že sam sprejem osebja na urgentnem oddelku je lahko stresen. Potem je tu še interakcija s sodelavci, nadrejenimi in pacienti, ki pogosto zahtevajo posebno pozornost in komunikacijo. Torej majhen stres lahko nadgradi prejšnji stres. Obstajajo pa včasih stvari, ki so prezrte, vendar imajo velik vpliv na reševalca, npr. fiziološke potrebe, kot so lakota, utrujenost, zaskrbljenost in težave v zasebnem življenju. To so stvari, ki so neizogiben del človeškega bitja in prispevajo k stresu. Znano je, da telesna vadba zmanjšuje stres, vendar mnogi reševalci kot opravičilo zanj uporabijo izgovor, da so preveč izčrpani zaradi napornega dela. V nujni medicinski pomoči si reševalci več kot očitno kariere ne ustvarijo zaradi denarja. Tisti, ki so pozorni na svoje zdravje in čustveno dobro počutje, uživajo dolgo in srečno pot, ostali pa so podvrženi visokemu tveganju za kronične zdravstvene težave in poklicno izgorelost. Učenje za prepoznavanje in upravljanje stresa lahko močno izboljša zdravje in kariero reševalca. Ključnega pomena je, da bi v nujni medicinski pomoči dali veliko večjo pozornost razvoju spretnosti pri obvladovanju stresa. (Ozmun 2013)

1.9 OBVLADOVANJE STRESA NA RAVNI ORGANIZACIJE

Tako podjetja kot menedžerji lahko poskrbijo za obvladovanje stresa pri zaposlenih z različnimi aktivnostmi (Potrč 2004):

- s programi za dvigovanje fizične in psihične kondicije zaposlenih ter zdravja;
- z analizo in oceno stresa z namenom določiti faktorje stresa v podjetju;
- z izboljšanjem pogojev dela;

- z omogočanjem večjega občutka kontrole nad lastno situacijo;
- z informiranjem zaposlenih;
- z menjavo dela oziroma ustreznim razporejanjem delavca na njemu ustrežnejše delo;
- s programi izobraževanja;
- s programi usposabljanja za obvladovanje stresa (trening sproščanja, veščine komuniciranja, reševanje problemov, odločanje, treningi meditacije);
- s programi individualne pomoči: svetovanja, psihoterapije za reševanje problemov, izzvanih s stresom, angažiranje zunanjih institucij za reševanje takšnih problemov in strokovnjakov. (Potrč 2004)

Metode, ki jih uporabljajo organizacije za obvladovanje stresa pri zaposlenih, so usmerjene na odpravljanje izvora stresa v organizaciji in so usmerjene na vse zaposlene.

Organizacijski programi zajemajo organizacijske spremembe pogojev in procesov dela (Potrč 2004):

- določitev vlog;
- spremembe organizacijske strukture od formalizma, centralizacije, hierarhije, k večji decentralizaciji, avtonomiji in fleksibilnosti (gre za organizacijo, ki jo sestavljajo manjše organizacijske enote);
- spremembe v stilu vodenja (participativni, demokratični stil z decentralizacijo, avtonomijo, samokontrolo ter razvijanjem sodelovanja med zaposlenimi je mnogo manj stresen stil vodenja kot avtorski. Delegiranje pristojnosti kot tudi ciljno vodenje reducirata stres v organizaciji. Pomembno je, da pri zelo pomembnih odločitvah v organizaciji lahko sodelujejo vsi zaposleni.);
- ocena tveganja delovnega mesta, izboljšanje pogojev dela ter odpravljanje vseh dejavnikov, ki povečujejo število nesreč pri delu;
- spremembe v organizacijski klimi, od birokratske h kreativni kulturi, tj. zaupanje, timsko delo, sodelovanje in podpora, spodbujanje, zmanjšujejo vpliv stresa. Pomembna so jasna pričakovanja, standardi obnašanja in uspešnosti. Vse to omogoča, da se posameznik brez večjih frustracij sooča in rešuje delovne izzive;
- participacija pri odločanju;
- razvoj kariere pomeni obstoj možnosti za individualni razvoj, pomeni zadovoljevanje profesionalnih aspiracij, stalno izpopolnjevanje in prevzemanje kompleksnih nalog. Vse to zmanjšuje individualno frustracijo in stres;

- timsko delo ne vodi le k večji delovni uspešnosti in kreativnosti, ampak odpravlja mnoge strese in blaži posledice neizogibnih stresov. Sodelovanje v timu, podpora tima, so pomembni dejavniki obvladovanja stresa v organizaciji;
- komunikacija, posebej med vodjem in sodelavci, kot tudi skozi celo organizacijo, odpravlja mnoge izvore stresa. Dostop do pomembnih informacij ne povečuje le uspešnosti, ampak odpravlja nepotrebne frustracije, izzvane z občutkom, da se posamezniku ne zaupa, da se pred njim skriva informacije, da ima zato nekdo drug moč in večji vpliv, ker ima informacijo;
- formalna organizacijska politika je izvor stresa. Potrebno je ustvariti takšno politiko, ki dovoljuje razvoj individualnega potenciala in avtonomno delovanje;
- sistem kontrole mora biti takšen, da razvija samokontrolo doseganja ciljev in želenih rezultatov;
- stalno učenje in razvoj sta najuspešnejši metodi odpravljanja stresa. (Potrč 2004)

1.10 POVEZAVA S SOCIALNIM DELOM

Med prebiranjem literature in med intervjuvanjem reševalcev, zaposlenih v sistemu nujne medicinske pomoči, sem razmišljala o vlogi socialnih delavcev pri obvladovanju stresa. O tem nisem ničesar zasledila v literaturi, niti ni nihče od reševalcev govoril o tem, da bi jim pri premagovanju stresa lahko bili v pomoč socialni delavci. Vendar mislim, da bi bili. Socialni delavci bi imeli pomembno vlogo pri premagovanju stresa med reševalci, zaposlenimi v sistemu nujne medicinske pomoči. Močna veščina socialnih delavcev je komunikacija. Delo socialnih delavcev v sistemu nujne medicinske pomoči bi bila individualni ali skupinski pogovor z reševalci po vsaki hudi intervenciji, ki bi reševalcem predstavljala stres. V delovnem odnosu bi reševalci s pomočjo socialnega delavca soustvarili rešitve, ki bi pomagale pri obvladovanju stresa.

1.11 NUJNA MEDICINSKA POMOČ

1.11.1 Opredelitev pojma

Najprimernejša definicija, ki je bila splošno sprejeta in je veljavna tudi za današnji čas, se glasi: »Prva pomoč je neposredna zdravstvena oskrba, ki jo dobi poškodovanec ali nenadno oboleli na kraju dogodka in čim prej po dogodku, ki je opravljena s preprostimi

pripomočki in z improvizacijo, všteti improvizirani transport, ki traja toliko časa, dokler ne prispe strokovna pomoč ali dokler z bolnikom ne dosežemo ustrezne strokovne pomoči.« (Balažic 2006)

Nujna medicinska pomoč in reševalni prevoz obsega neodložljive zdravstvene storitve oživljanja in preprečitve poslabšanja zdravstvenega stanja ponesrečenca ali obolelega na kraju, kjer je prišlo do poškodbe, zastrupitve ali nenadne obolevnosti, reševalni prevoz ponesrečenca ali obolelega do zdravstvene organizacije ter zdravstvene storitve med prevozom, kakor tudi neodložljive zdravstvene storitve med prevozom ter neodložljive storitve v zdravstveni organizaciji. V Sloveniji imamo 47 reševalnih postaj. (Kalinšek 1987: 14)

Nujna medicinska pomoč (okrajšava NMP) je zdravstvena pomoč, ki jo dajejo zdravstveno izobraženi delavci na mestu nenadne obolevnosti ali poškodovanja, med prevozom pacientov, ki so potrebovali nujno pomoč v primerno ustanovo, ali tudi v ustanovi sami. Ekipa NMP izvaja nujne ukrepe pri osebah, ki so zaradi bolezni ali poškodbe življenjsko ogrožene, oziroma bi glede na njihovo zdravstveno stanje v kratkem do take ogroženosti prišlo. Izraz služba NMP se uporablja za opravljanje storitev medicinske oskrbe v primeru nujnih stanj na terenu ali v primarnih zdravstvenih ustanovah, kot so zdravstveni domovi, storitev nujnih reševalnih prevozov bolnikov ali poškodovancev do mesta dokončne oskrbe v bolnišnici, za predbolnišnično oskrbo. (Nujna medicinska pomoč)

1.11.2 Organizacija nujne medicinske pomoči

1. Predbolnišnična NMP (PNMP):

- NMP z nujnimi reševalnimi vozili (reševalna vozila so opremljena za izvajanje nujne zdravstvene oskrbe že med prevozom v bolnišnico);
- NMP v enotah primarnega zdravstva (npr. dežurna ambulanta v zdravstvenem domu);
- NMP z reševalnim motorjem (omogoča skrajšanje dostopnega časa do pacienta na urbanih področjih);
- helikopterska NMP (HNMP) (se uporablja podnevi za skrajšanje dostopnega časa do pacienta na oddaljenih področjih, ki omogočajo pristanek helikopterja).

2. Bolnišnična NMP (BNMP):

- Kirurški urgentni oddelek

→ Internistični urgentni oddelek

- 3. Dispečerski center:** usklajuje uporabo ekip glede na vrsto poškodbe, bolezni in stopnjo nujnosti; obvešča urgentni oddelek bolnišnice, da ta pripravi ustrezne ekipe in opremo za sprejem bolnika/poškodovanca. (Organizacija nujne medicinske pomoči)

1.11.3 Ekipa za izvajanje nujne medicinske pomoči

Ekipa za izvajanje NMP sestavljajo zdravniki in drugi zdravstveni delavci, usposobljeni za izvajanje NMP, in sicer:

1. V enoti A in A2:

- zdravnik,
- (višji) zdravstveni tehnik, diplomirani zdravstvenik oz. diplomirana medicinska sestra ali zdravstveni reševalec.

2. V enoti B:

- zdravnik,
- (višji) zdravstveni tehnik, diplomirani zdravstvenik oz. diplomirana medicinska sestra ali zdravstveni reševalec,
- zdravstveni tehnik ali zdravstveni reševalec – voznik nujnega reševalnega vozila.

3. V enoti B – okrepljena:

- dva zdravnika,
- dva zdravstvena tehnika ali dva zdravstvena reševalca ali en zdravstveni tehnik ali zdravstveni reševalec in višji zdravstveni tehnik ali diplomirani zdravstvenik oz. diplomirana medicinska sestra,
- zdravstveni tehnik ali zdravstveni reševalec – voznik nujnega reševalnega vozila.

4. V prehospitalni enoti (PHE) in enoti C:

- zdravnik z najmanj enim letom samostojnega dela s pacienti, usposobljen v skladu z določbami tega pravilnika,
- zdravstveni tehnik ali zdravstveni reševalec ali višji zdravstveni tehnik ali diplomirani zdravstvenik oz. diplomirana medicinska sestra,

→ zdravstveni tehnik ali zdravstveni reševalec – voznik nujnega reševalnega vozila.

(Pravilnik o službi nujne medicinske pomoči, Ur. list RS, št. 23/05)

1.11.4 Reševalna postaja Kranj

V sklopu nujne medicinske pomoči Kranj delujeta reševalna postaja in dežurna ambulanta. Na reševalni postaji je zaposlenih 28 reševalcev, 6 dežurnih sester in 6 stalnih dežurnih zdravnikov. Reševalci so po izobrazbi diplomirani zdravstveni tehniki v reševalnem vozilu (imajo zaključeno zdravstveno fakulteto) ali zdravstveni tehniki (imajo zaključeno srednjo zdravstveno šolo), vsakih je približno polovica. Imajo 8 reševalnih vozil, od tega je eno reanimacijsko vozilo, ki ga uporabljajo za nujne intervencije. Načeloma imajo reševalna vozila ločena v 3 sklope: reanimacijsko vozilo, nujno reševalno vozilo in sanitetno reševalno vozilo (tudi sanitetne prevoze opravljajo z nujnim reševalnim vozilom). Razlika med nujnim reševalnim vozilom in reanimacijskim vozilom pa je ta, da reanimacijsko vozilo vsebuje več opreme kot vsa ostala nujna reševalna vozila.

Reševalna postaja ima tudi enoto nujne helikopterske pomoči. Glavni namen službe helikopterske nujne medicinske pomoči Brnik je oskrba bolnikov in poškodovancev ter njihov prevoz v bolnišnico s pomočjo medicinsko opremljenega helikopterja. (Helikopterska nujna pomoč)

2 PROBLEM

2.1 OPREDELITEV PROBLEMA

V teoretičnem delu diplomske naloge sem s pomočjo literature predstavila problematiko stresa pri reševalcih. Raziskovanja sem se lotila tako, da sem pregledovala literaturo na tematiko stresa na splošno in v povezavi z reševalci. Ugotovila sem, da ne obstaja veliko knjig, ki bi bile napisane v povezavi s stresom pri reševalcih. O tem dosti več piše na spletu, saj o stresu reševalci sami vse več govorijo.

Pobudo za raziskavo sem dobila ob pogovoru s prijateljico, ki je zaposlena v sklopu nujne medicinske pomoči Jesenice. Julija lani je bila na delovnem mestu, ko so prejeli klic glede 2-letne deklice Arine, ki sta jo mati in njen partner zanemarjala in surovo ravnala z njo, saj je bila deklica polna poškodb, zaradi katerih je kasneje tudi umrla. Ob pogledu na deklico je prijateljica, ki pravi, da je sicer vajena vseh vrst nesreč, zgroženo ugotavljala, kaj lahko nekdo naredi svojemu otroku. Še nekaj časa po tem tragičnem dnevu je bila vidno pretresena. Prav iz tega razloga sem se odločila raziskati stresne dogodke pri delu reševalcev v sistemu nujne medicinske pomoči.

Razlog za raziskovanje področja stresa pri reševalcih je, da se o njem vse več govori. Najprej sem želela podatke za svojo diplomsko nalogo pridobiti na reševalni postaji UKC Ljubljana, kjer se dnevno srečujejo z največjim številom intervencij in so zato reševalci najbolj podvrženi stresu. Z vodjo reševalne postaje sva bila zmenjena za prvi termin in za število intervjujev, ki jih potrebujem, da bi pridobila realno sliko o stresu med njihovimi zaposlenimi. En dan pred obiskom sem ga poklicala, da bi preverila, ali me pričakujejo. Takrat mi je povedal, da me žal ne more sprejeti, saj je govoril s svojimi zaposlenimi, ki so mnenja, da so preobremenjeni, da imajo preveč dela, da bi si lahko vzeli čas za intervjuvanje. Prišla sem do zaključka, da so reševalci na reševalni postaji UKC Ljubljana preobremenjeni, zato sem se lotila iskanja manjših reševalnih postaj. Prišla sem v stik z vodjo reševalne postaje Kranj, ki mi je takoj povedal, da imajo dnevne izmene zelo veliko dela in bom težko prihajala k njim, medtem ko ima nočna izmena več časa. Preobremenjenost je torej velik problem pri delu reševalcev. O njej se vse več govori, pa vendar se ne govori o zaposlovanju novih delavcev v zdravstvu, ki bi razbremenili ostale zaposlene, o psihosocialni pomoči, ki bi pomagala reševalcem pri obvladovanju stresa ipd.

2.2 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE

Namen raziskave je ugotoviti, kateri dogodki predstavljajo obremenitev in stres pri delu reševalcev, kako se spopadajo s stresnimi situacijami na delovnem mestu ter podati predloge za večjo skrb in preventivo na tem področju.

Cilj raziskave je odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

- Koliko so reševalci seznanjeni s pojmom stres?
- Katere so obremenilne situacije pri poklicu reševalca, ki povzročajo stres?
- Kateri dogodki pri poklicu reševalca povzročajo stres?
- Katere posledice ima stres na njih in s katerimi simptomi stresa se srečujejo?
- Kako rešujejo stresne situacije na individualni ravni in kako na ravni organizacije?
- Koliko so reševalci seznanjeni s pojmom izgorelost in v kolikšni meri jo doživljajo?
- Koliko so reševalci seznanjeni s pojmom posttravmatska stresna motnja in v kolikšni meri jo doživljajo?

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je deskriptivna in kvalitativna. Deskriptivna, ker poskušam opredeliti in oceniti značilnosti stresa pri poklicnih reševalcih v nujni medicinski pomoči ter načine, kako tovrstne težave rešujejo. Kvalitativna, ker sem s pomočjo polstrukturiranega intervjuja zbirala besedne opise, ki se nanašajo na problematiko stresa.

3.2 MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV

Podatke za raziskavo sem zbrala s pomočjo polstrukturiranega intervjuja. Intervju je obsegal 15 vprašanj. Prva 4 vprašanja so splošna, ostala se nanašajo na problematiko stresa pri delu reševalcev. Vprašanja za intervju sem imela vnaprej pripravljena, vseeno pa sem med pogovorom kakšnega izpustila ali dodala, odvisno od tega, koliko natančno so intervjuvanci odgovarjali. Intervjuji so potekali individualno, kar pomeni, da sva bila pri intervjuvanju prisotna le intervjuvanec in jaz. Opravljala sem le po 2 intervjuja dnevno, zato jih nisem snemala, pač pa sem si tekom pogovora delala kratke zapiske. Takoj po koncu sem doma zapiske pretipkala in smiselno uredila na računalniku.

3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo predstavlja 31 zaposlenih reševalcev na Reševalni postaji Kranj. Vzorec je sestavljalo 10 reševalcev, od tega so bili vsi moški, saj kot reševalka ni tam zaposlena nobena ženska. Gre za priročni vzorec, ker so bili vanj zajeti reševalci na Reševalni postaji Kranj, ki so bili v času mojih obiskov prisotni na delovnem mestu in pripravljeni sodelovati z mano.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Podatke za svojo raziskavo sem zbirala neposredno na terenu. V stik z vodjo Reševalne postaje Kranj sem prišla preko maila. Dogovorila sva se za termin prvega obiska. Ob prvem obisku sem vodji predstavila temo svoje diplomske naloge in vprašanja za intervju. Dogovorila sva se, da bom opravila 10 intervjujev, vse v nočni izmeni, ker imajo takrat zaposleni več časa, saj nimajo toliko urgentnih in neurgentnih prevozov. Vodja je izbral

termine, kdaj bi lahko prišla opravljat intervjuje. Pri tem je upošteval, da nekateri niso odprti za pogovore s študenti in ne bi bili pripravljeni sodelovati z mano, zato je gledal, da so bili na dogovorjeni termin v službi tisti, za katere je vedel, da bodo brez težav sodelovali pri intervjuvanju.

Dogovorila sva se za termine. Vodja je vse zaposlene seznanil z mojim prihodom in temo diplomske naloge. Ko sem prišla na intervjuvanje, sta se mi vedno javila 2 zaposlena, ki sta bila pripravljena odgovarjati na moja vprašanja.

Prilagam tudi časovni okvir intervjuvanja:

Tabela 3.1: Časovni pregled dela na terenu in število intervjuvancev

Datum	Število intervjuvancev
12. 4. 2017	2
17. 4. 2017	2
19. 4. 2017	2
22. 4. 2017	2
5. 5. 2017	2

Intervjuji so potekali individualno in so trajali od 20 pa do 90 minut, odvisno od komunikativnosti sogovornikov. Z nekaterimi sem se pogovarjala tudi o temah pri njihovem delu, ki niso bile pomembne za mojo diplomsko nalogo, pa me vseeno zanimajo. Vedela sem, da bi ob klicu in nujni intervenciji morala prekiniti intervjuvanje, vendar do nujnega klica v času moje prisotnosti ni prišlo.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Podatke, pridobljene z intervjuvanjem reševalcev, sem čim bolj dobesedno prepisala. Določila sem dele odgovorov, ki so predmet raziskovanja, in jih izpisala (glej priloga 2: Določitev enot kodiranja). Te dele besedila sem prepisala v tabelo ter jih kodirala s pripisovanjem ustreznih pojmov. Podatke, pridobljene z intervjuji, sem ločila v več raziskovalnih sklopov, in sicer:

- dosedanje znanje o stresu (samoiniciativa, v sklopu šolanja, v sklopu službe),
- največja obremenitev pri njihovem delu, ki jim povzroča stres,
- dogodek ob katerem doživljajo stres na delovnem mestu,
- posledice in simptomi stresa,

- reševanje stresnih situacij na individualni ravni,
- premagovanje stresa na ravni organizacije,
- dolgotrajna izpostavljenost stresu – izgorelost,
- posttravmatska stresna motnja – seznanjenost s pojmom, doživljanje.

4 REZULTATI IN RAZPRAVA

4.1 DOSEDANJE ZANIMANJE O STRESU

Tabela 4.1: Dosedanje znanje in zanimanje o stresu (samoiniciativa, v sklopu šolanja, v sklopu službe)

Intervju	Izbor relevantnih delov besedila	Pojem
1	<i>o njem sem že veliko prebral v strokovni literaturi</i>	že bral o stresu
	<i>v šoli smo se v okviru visoke šole o njem dosti pogovarjali</i>	v sklopu šolanja
	<i>v službi se o stresu nismo še nikoli izobraževali</i>	ni izobraževanja v službi
2	<i>ne, nikoli nič</i>	še nikoli bral o stresu
3	<i>bral sem že o stresu</i>	bral o stresu
	<i>v sklopu šolanja smo imeli predavanja na temo stresa</i>	v sklopu šolanja
	<i>v sklopu službe delavnice na to temo</i>	delavnice v službi
4	<i>sam od sebe o stresu še nisem bral</i>	še nikoli bral o stresu
	<i>v sklopu šolanja se nismo izobraževali o stresu</i>	v sklopu šolanja ni predavanj o stresu
	<i>v službi se o njem zelo veliko pogovarjamo s sodelavci</i>	v službi pogovor s sodelavci
5	<i>večkrat sem bral članke o stresu prav med reševalci</i>	bral o stresu med reševalci – članki
	<i>tudi v službi smo imeli možnost obiska tečaja o stresu, vendar se ga nisem udeležil</i>	v službi tečaj – ni šel
	<i>strokovno je organizirano tudi predavanje o stresu 1 na leto v sklopu zdravstva</i>	v službi predavanja
	<i>v sklopu šolanja smo imeli predavanja na temo stresa</i>	v sklopu šolanja
6	<i>nikoli nisem sam bral o njem</i>	še ni bral o stresu
	<i>v šoli se o njem nismo pogovarjali</i>	v sklopu šolanja ni predavanj o stresu
	<i>v sklopu službe nismo imeli nobenih delavnic in predavanj na to temo</i>	v službi ni predavanj o stresu, ni delavnic
7	<i>o stresu prebral že kar nekaj v strokovni literaturi, saj je zadnje čase o njem zelo veliko govora</i>	že bral o stresu – strokovna literatura
	<i>v sklopu šolanja smo se o njem zelo malo izobraževali, se niti ne spomnim točno</i>	v šoli
	<i>v sklopu službe pa tudi še nismo imeli predavanj ali delavnic na temo stres</i>	v službi ni predavanj o stresu, ni delavnic
8	<i>večkrat sem že bral o stresu</i>	že bral o stresu
	<i>smo se v sklopu šolanja o njem dosti pogovarjali</i>	v sklopu šolanja
	<i>v sklopu službe prav o stresu še nismo imeli predavanj ali delavnic</i>	v službi ni predavanj o stresu, ni delavnic
	<i>nedavno smo imeli predavanje o ergonomiji (kakšna je pravilna drža, kako se pravilno sklanjati, kako pravilno dvigovati bremena ipd., da pri delu ne pride do poškodb)</i>	v službi predavanje o ergonomiji

	<i>nadrejeni investirajo v nas in naše zdravje, zaradi česar smo posledično manj izpostavljeni stresu</i>	investiranje v zaposlene
9	<i>večkrat prebiram literaturo o stresu, predvsem primerjam stanje v Sloveniji s tujino</i>	bral o stresu – primerjava s tujino
	<i>v sklopu šolanja smo se pogovarjali o stresu</i>	v sklopu šolanja
	<i>v službi se organizirano (v smislu delavnic ali predavanj) nikoli nismo ukvarjali s stresom</i>	v službi ni predavanj o stresu, ni delavnic
	<i>ukvarjamo se sodelavci med sabo s pogovorom ob kavi</i>	v službi pogovor s sodelavci
10	<i>že velikokrat bral o njem na internetu</i>	bral o stresu – internet
	<i>v sklopu šolanja se spomnim, da smo imeli kdaj predavanja na to temo</i>	v sklopu šolanja
	<i>v službi ne</i>	v službi ni predavanj o stresu, ni delavnic

Glede dosedanjega znanja in zanimanja o stresu sem ugotovila, da jih ta tema zanima, saj so že skoraj vsi kdaj sami od sebe brali o stresu. O njem so brali v strokovni literaturi, na internetu, o njem so brali razne članke in primerjali stanje v Sloveniji s tujino. So mnenja, da se o stresu vse več govori.

Zanimivi se mi zdijo rezultati, ki sem jih pridobila na vprašanje: »Ali ste se o stresu izobraževali v sklopu šolanja?« Več kot polovica vprašanih je potrdila, da so se o njem izobraževali v sklopu šolanja. Ta večina jih ima dokončano univerzitetno izobrazbo. Vsi tisti, ki imajo srednješolsko izobrazbo, pa se o stresu v sklopu šolanja niso nikoli izobraževali. To pomeni, da na srednji zdravstveni šoli tematiki stresa ne dajejo posebnega poudarka, na zdravstveni fakulteti pa tematiki stresa namenjajo pozornost.

Večina reševalcev pravi, da v sklopu službe še nikoli niso imeli delavnic ali predavanj na temo stres. Samo eden je odgovoril, da so imeli v službi že delavnice o premagovanju stresa. Ker so vsi zaposleni na isti reševalni postaji, se mi zdi čudno, da ostali teh delavnic niso omenili. Njegovemu odgovoru nisem posvečala veliko pozornosti, saj je bil šele tretji intervjuvanec. Eden mi je odgovoril: »V sklopu službe prav o stresu še nismo imeli predavanj ali delavnic, smo pa imeli nedavno predavanje o ergonomiji (kakšna je pravilna drža, kako se pravilno sklanjati ipd., da pri delu ne pride do poškodb). Zdi se mi, da nadrejeni investirajo v nas in naše zdravje, zaradi česar smo posledično manj izpostavljeni stresu.« Ob nadaljnjih vprašanjih o stresu sem ugotovila, da se o njem v sklopu službe ne izobražujejo, veliko pa se o njem pogovarjajo s svojimi sodelavci in tudi nadrejenimi.

4.2 NAJVEČJA OBREMENITEV PRI DELU REŠEVALCEV, KI JIM POVZROČA STRES

Tabela 4.2: Največja obremenitev pri njihovem delu, ki jim povzroča stres

Intervju	Izbor relevantnih delov besedila	Pojem
1	<i>intervencije otrok in dojenčkov</i>	otroci, dojenčki
2	<i>največjo fizično obremenitev mi predstavlja prenašanje ljudi</i>	prenašanje ljudi
	<i>največjo psihično obremenitev pa mi predstavljajo otroci, ki ne dihamo</i>	otroci, ki ne dihamo
3	<i>poškodovani in bolni otroci</i>	poškodovani otroci, bolni otroci
4	<i>obešenci</i>	obešenci
	<i>nesreča sorodnikov in znancev</i>	nesreča sorodnikov, nesreča znancev
5	<i>svojci ljudi, ki potrebujejo nujno pomoč zaradi kakršne koli situacije</i>	svojci
	<i>svojci od tebe pričakujejo včasih nemogoče (tudi da obudiš že mrtvega človeka), stalno te nadzirajo, nekateri so celo vsiljivi in žaljivi</i>	odnos svojcev
	<i>starši otrok, ki potrebujejo nujno pomoč</i>	starši ponesrečenih otrok
6	<i>prometne nesreče, pri katerih so udeleženi otroci</i>	ponesrečeni otroci
	<i>kakršna koli intervencija, pri kateri so udeleženi otroci in pa poznani ljudje</i>	otroci, poznani ljudje
7	<i>medosebni odnosi med sodelavci</i>	medosebni odnosi v službi
	<i>odnosi med nadrejenimi in podrejenimi</i>	medosebni odnosi v službi
	<i>intervencije pri katerih so poškodovani ali oboleli otroci</i>	poškodovani otroci, oboleli otroci
	<i>intervencije, v katerih so udeleženi poznani ljudje</i>	poznani ljudje
8	<i>Intervencije, povezane z otroki</i>	otroci
	<i>tim, ki gre na intervencijo, če v njem ni zdravnika, ki je 100 % v svoje delo</i>	negotovost zdravnika
9	<i>intervencije, v katerih so udeleženi otroci</i>	otroci
	<i>narkomani</i>	narkomani
10	<i>intervencije, v katerih so udeleženi poškodovani in oboleli otroci</i>	poškodovani otroci, oboleli otroci
	<i>intervencije, kjer so udeleženi znanci</i>	znanci
	<i>nerazumevanje svojcev</i>	svojci

Daleč največja obremenitev pri njihovem delu, ki mi jo je izpostavil vsak reševalec, so intervencije, pri katerih so udeleženi otroci in dojenčki. Zanimalo me je, zakaj ravno otroci in dojenčki. Povedali so: »Zato ker gre za otroke in ker je takih intervencij malo.«

Prav tako je za njih obremenjujoča situacija, ki jim povzroča stres, intervencija, pri kateri so udeleženi sorodniki ali znanci. To so izpostavili štirje intervjuvanci. Trije od njih so že imeli intervencijo, pri kateri so bili udeleženi njihovi prijatelji. Dve sta se končali s smrtjo, eden pa je uspešno rešil prijatelja.

Eden je na vprašanje o obremenilnih situacijah, ki jim povzročajo stres, rekel tudi, da mu obremenitev predstavljajo narkomani: *»Narkomanov je danes sicer še zelo malo, 10 let nazaj pa smo imeli dnevno nujne intervencije zaradi »overdovza«.* Vprašala sem ga: *»Kaj v povezavi z narkomani pa vam predstavlja obremenitev?«* Odgovoril mi je: *»Ne toliko, da smo ga našli napol mrtvega, ampak to, da ko smo mu vbrizgali zdravilo in izničili učinek heroína, nas je zelo pogosto narkoman zmerjal, da je on plačal 10 evrov za svoj »šut«, mi pa smo ga izničili. Ne morem verjeti, da bi raje bil mrtev, kot pa da je zaradi nas izgubil učinek heroína za 10 evrov. Torej največjo obremenitev mi je predstavljalo njihovo grozno razmišljanje in njihov odnos do nas.«*

Izpostavili so tudi, da jim obremenitev, ki jo povzroča stres, povzročajo svojci tistih, ki potrebujejo pomoč reševalcev: *»Ko prideš k človeku, ki rabi nujno pomoč, svojci od tebe pričakujejo včasih nemogoče (tudi da obudiš že mrtvega človeka), stalno te nadzirajo, nekateri so celo vsiljivi in žaljivi. Največjo obremenitev mi definitivno predstavljajo starši otrok, ki potrebujejo nujno pomoč.«*

Dva reševalca sta izpostavila, da jima obremenitev ne predstavljajo le same intervencije, pač pa tudi odnosi v kolektivu. Sicer so vsi povedali, da se s sodelavci veliko pogovarjajo, da s pogovorom rešujejo vse stresne situacije, pa vseeno enemu od mojih sogovornikov ti odnosi predstavljajo obremenitev. Eden pa pravi: *»Obremenitev mi predstavlja tudi tim, ki gre na intervencijo, če v njem ni zdravnika, ki je 100 % v svoje delo. Kot začetniku mi je v veliko pomoč, če vem, da imam poleg sebe zdravnika, ki je 100 % v svoje delo in v to, kako najbolje izpeljati intervencijo.«*

4.3 DOGODKI, OB KATERIH REŠEVALCI DOŽIVLJAJO STRES NA DELOVNEM MESTU

Tabela 4.3: Dogodek, ob katerem doživljajo stres na delovnem mestu

Intervju	Izbor relevantnih delov besedila	Pojem
1	<i>ko gre za oskrbovanje otrok in dojenčkov</i>	oskrba otrok, oskrba dojenčkov
	<i>ker je teh primerov zelo malo in se jih enostavno ne moreš navaditi</i>	nevsakdanjost
2	<i>takoj, ko sem začel delati in smo morali na intervencijo, mi je bilo grozno, vsaka intervencija mi je predstavljala stres</i>	vsaka intervencija
	<i>sedaj stres doživljam le, ko gremo na intervencije, kjer so udeleženi otroci</i>	intervencija, kjer so udeleženi otroci
	<i>Pozna se, kakšen je v ekipi, ki gre na intervencijo, zdravnik. Če je umirjen, kot ekipa delujemo super, če je živčen, smo živčni vsi in intervencije ne potekajo, kot bi morale, kar mi predstavlja velik stres.</i>	neumirjen zdravnik
3	<i>ko gre za otroke</i>	intervencija, kjer so udeleženi otroci
4	<i>ko gre za obešence</i>	obešenci
	<i>ko gre za nesreče, pri katerih so udeleženi otroci</i>	intervencija, kjer so udeleženi otroci
	<i>ko gre za hude prometne nesreče</i>	hude prometne nesreče
	<i>vsakokrat, ko adrenalin popusti</i>	popustitev adrenalina
5	<i>stresa pri našem delu je zelo veliko</i>	veliko stresa
	<i>s časom niti ne zaznaš več, zdi se, kot da dobiš »trdo kožo«</i>	nezaznavanje stresa
	<i>na začetku, ko sem začel delati, so mi vse intervencije predstavljale stres</i>	vsaka intervencija
	<i>največji stres do sedaj je prinesla intervencija, kjer sem oživil otroka, ki je padel z betonske škarpe, medtem ko se je igral</i>	največji stres oživljanje otroka
6	<i>kadar so v intervenciji udeleženi otroci</i>	intervencija, kjer so udeleženi otroci
	<i>kadar so v intervenciji udeleženi poznani ljudje</i>	intervencija, kjer so udeleženi poznani ljudje
7	<i>stresni se mi zdijo odnosi v službi</i>	medosebni odnosi v službi
8	<i>pri intervencijah, ki so povezane z otroci</i>	intervencija, kjer so udeleženi otroci
	<i>ko je v timu zdravnik, ki ni 100 % pri svojem delu</i>	negotov zdravnik
9	<i>ob intervencijah, v katerih so udeleženi otroci</i>	intervencija, kjer so udeleženi otroci
	<i>ob intervencijah, v katerih so udeleženi narkomani</i>	intervencija, kjer so udeleženi narkomani
10	<i>ko so v intervencijah udeleženi poškodovani in oboleli otroci</i>	intervencija, kjer so udeleženi otroci
	<i>ko so v intervenciji udeleženi znanci</i>	intervencija, kjer so udeleženi znanci

Pri delu reševalcev je veliko stresa. Kot sem že omenila, vsem največji stres predstavlja oskrbovanje otrok in dojenčkov. Ker je delo z njimi specifično, je takih primerov malo in se jih enostavno ne moreš navaditi. Največji stres za enega od mojih sogovornikov, ki dela kot reševalec že 15 let, je bila prav nesreča otroka: *»/.../ največji stres je prinesla intervencija, kjer sem oživiljal otroka, ki je padel z betonske škarpe, medtem ko se je igral. Tega otroka sem še dolgo sanjal in vedno pomislil na to, kaj bi bilo, če bi se to zgodilo mojemu otroku. Od takrat naprej bolj pazim nanj, sem bolj previden, kje se igra.«* Ne le, da intervencije, kjer morajo reševalci oskrbeti in poskrbeti za poškodovane ali bolne otroke, povzročajo ogromen stres, nesreče otrok povezujejo tudi s svojim življenjem. Kot je omenil sogovornik ob oživljanju otroka, ki je umrl, medtem ko se je igral, je pomislil na svojega otroka, na to, da se lahko to kadar koli zgodi njemu. *»Najhuje je, ko začneš intervencije povezovati s svojim življenjem, ko razmišljam, kaj če bi se kaj od tega, kar se je dogajalo, zgodilo mojim.«*

Ker jim šola, v kateri so se izobraževali za svoj poklic, ni omogočila prakse, so se s svojim delom, z nujnimi intervencijami, srečali šele, ko so prišli v službo. Dva sogovornika sta izpostavila, da je bil začetek zelo stresen: *»Tako ko sem začel delati in smo morali na intervencijo, mi je bilo grozno, vsaka intervencija mi je predstavljala stres.«*; *»Na začetku, ko sem začel delati, so mi vse intervencije predstavljale stres.«* Menim, da bi reševalcem, kot pravi eden od njih: *»/.../ prav prišlo, če bi nam šola omogočila prakso. Najbolj stresno je za nas, ko se zaposlimo, ko se prvič srečamo z intervencijo. Lahko že prvič naletimo na hudo prometno nesrečo. Ker še nimamo dovolj prakse, je pol leta lahko zelo stresno.«*

Sogovorniki so povedali, da se v kolektivu dobro razumejo in imajo odlične zdravnike. Vseeno pa se zgodi, da ima kdo kdaj slab dan, to pa lahko povzroči stres v timu: *»14 dni nazaj smo šli na intervencijo pri nesreči 34-letnika, ki je naknadno umrl. Naša ekipa, ki je odšla na kraj nesreče, ni bila v redu, bili smo raztreseni in nismo delovali, kot bi morali. Vem, da ponesrečenca ne bi rešili in bi vseeno umrl, tudi če bi intervencijo bolje opravili, pa vseeno mi je potek naše intervencije predstavljal velik stres. Pozna se, kakšen je v ekipi zdravnik. Če je umirjen, kot ekipa delujemo super, če je živčen, smo živčni vsi in intervencije ne potekajo, kot bi morale.«* Tudi drugi sogovornik je izpostavil, da mu stres pri njegovem delu predstavlja: *»/.../ ko je v timu zdravnik, ki ni 100 % pri svojem delu.«*

Večini se zelo stresno zdi tudi, ko gredo na intervencijo in ugotovijo, da rešujejo prijatelja oz. prijateljico: *»Enkrat se mi je že zgodilo, da sem prvi prišel na kraj intervencije in tam našel mrtvega prijatelja. Takoj sem začel z reanimacijo, vendar ta ni bila uspešna. Ni*

prijeten občutek.« Tudi drugi je imel enako izkušnjo: »Enkrat sem že imel intervencijo, v kateri je bila udeležena prijateljica, ki je v nesreči umrla. To je grozen občutek.«

4.4 POSLEDICE IN SIMPTOMI STRESA

Tabela 4.4: Posledice in simptomi stresa

Intervju	Izbor relevantnih delov besedila	Pojem
1	<i>stres nima vpliva name</i>	nima vpliva
	<i>mogoče pa samo ne vem, da sem pod stresom</i>	nevednost
	<i>stres se pri našem delu nekam nalaga in se bo pokazal v določeni obliki čez čas</i>	nalaganje stresa
	<i>sam nobenega od simptomov še nisem imel</i>	nima simptomov
2	<i>po intervenciji, ko nismo dobro delovali kot tim, sem bil živčen še dlje časa</i>	živčnost
3	<i>posledice so dolgoročne</i>	dolgoročnost posledic
	<i>velikokrat po nesreči imam sanje o njej</i>	sanje
	<i>imam različne simptome, kot so nespečnost, saj se zaradi sanj o nesrečah ponoči zbujam</i>	nespečnost
	<i>včasih sem razdražljiv</i>	razdražljivost
	<i>velikokrat imam željo po samoti</i>	želja po samoti
4	<i>razdražljivost po hudih intervencijah</i>	razdražljivost
	<i>razdražljivost, če dolgo delam (nadure)</i>	razdražljivost
5	<i>včasih sem zelo razdražljiv; ne zaradi narave dela, ki ga opravljam, temveč zaradi preobilice dela</i>	razdražljivost
	<i>Spomnim se sodelavca, ki se je po nesreči zbodel z iglo narkomana. Seveda ni vedel, ali je kaj staknil ali ni. To je bilo za njega grozno stresno. Dobil je težave s srčnim utripom, to se je ponavljalo, vse dokler ni ugotovil, da je zdrav.</i>	bolezenski znaki
6	<i>stres mi predvsem spodbudi razmišljanje</i>	razmišljanje
	<i>razmišljanje v smislu, da po hudih intervencijah še dolgo razmišljam o njih, kaj sem naredil dobro, kaj slabo, kaj bi lahko bolje</i>	razmišljanje
7	<i>nespečnost, ko pridem iz nočne izmene</i>	nespečnost
	<i>razdražljivost, ko pridem iz nočne izmene</i>	razdražljivost
8	<i>že v mladosti sem imel zaradi stresa pogosto bolečine v želodcu, ki se mi pojavljajo še danes, ko sem v stresni situaciji</i>	bolečine
	<i>na začetku, ko sem začel delati, me je mučila nespečnost, ne zaradi narave dela, pač pa zato, ker ne prihajam iz Kranja in nisem poznal terena oz. okoliša</i>	nespečnost
9	<i>jih ni</i>	nima vpliva
10	<i>večkrat me muči nespečnost po hudih intervencijah, ker potrebujem kar nekaj časa, da jih premeljem v glavi</i>	nespečnost
	<i>razdražljivost po nočni izmeni, ko sem nenaspan</i>	razdražljivost

V pogovorih reševalci niso navedli veliko simptomov stresa, s katerimi se srečujejo. Med telesnimi simptomi so omenili, da večino večkrat muči nespečnost. Nekateri imajo težave z nespečnostjo zaradi narave dela: *»Nespečnost me muči po hudih intervencijah, ker potrebujem kar nekaj časa, da jo premeljem v glavi. Najhuje je, ko začneš intervencije povezovati s svojim življenjem, ko razmišljam, kaj če bi se kaj od tega, kar se je dogajalo, zgodilo mojim.«* Drugi pa jo doživljajo zaradi delovnih urnikov: *»Občasno imam težave s spanjem. To se mi dogaja predvsem takrat, ko pridem iz nočne službe, ko sem zelo utrujen, vendar ne morem spati.«* Eden je omenil tudi, da ga je nespečnost mučila: *»/.../ ne zaradi narave dela, pač pa zato, ker ne prihajam iz Kranja in nisem poznal terena oz. okoliša. Ponoči sem razmišljal o okolišu, kje je kakšna ulica.«*

Med duševnimi simptomi so omenili, da so razdražljivi. Razdražljivi so lahko zaradi narave dela: *»Včasih sem po hudih intervencijah razdražljiv še nekaj časa.«* Nekateri so razdražljivi zaradi preveč dela: *»Včasih sem zelo razdražljiv. Pa ne zaradi narave dela, ki ga opravljam, temveč zaradi preobilice dela. Dnevno imamo zelo veliko nenujnih prevozov. Gospe stalno kličejo, kje smo, da zamujamo, da bodo zamudile pregled pri zdravniku, mi pa tičimo kje v gneči. To je stresno.«* Razdražljivi postanejo tudi zaradi delovnih urnikov: *»/.../ razdražljivost, ko pridem iz nočne izmene.«* Med duševne simptome stresa spadajo tudi nočne more, ki jih je omenil en sogovornik: *»Sam imam velikokrat po nesreči sanje o njej. Še vedno se zelo dobro spomnim nesreče starih staršev in njunih vnukov 8 let nazaj, ki so jo imeli le nekaj sto metrov pred domom. Stara starša in vnuk so takoj umrli, punčko pa smo še oživljali, vendar neuspešno. Spomnim se, ko sta na kraj nesreče prišla starša otrok, ko še nista vedela, da so v nesreči udeleženi njihovi svojci. Ko je oče videl 2-letno punčko, ko je umrla, jo je dvignil v naročje in jo nosil naokoli. Še danes, ko se spomnim tega prizora, mi gredo »kocine pokonci«. To nesrečo sem podoživljal še dolgo, tako podnevi kot ponoči.«*

Nekateri pa posledice stresa občutijo tudi na svojem zdravju: *»Že v mladosti sem imel zaradi stresa pogosto bolečine v želodcu, katere se mi pojavljajo še danes, ko sem v stresni situaciji.«*; *»Spomnim se sodelavca, ki se je po nesreči zbodel z iglo narkomana. Seveda ni vedel, ali je kaj staknil ali ni. To je bilo za njega grozno stresno. Dobil je težave s srčnim utripom, to se je ponavljalo, vse dokler ni ugotovil, da je zdrav.«*; *»Spomnim pa se sodelavca, ki je imel visok pritisk, zato je 5 let jedel tablete za znižanje pritiska. Po enem letu penzije ne rabi več tablet. Mislim, da je bil za visok pritisk kriv stres, ki ga je doživljal*

na delovnem mestu in se mu je nekje nalagal, kasneje pa je bila posledica stresa visok pritisk.«

Nekaj jih je celo odgovorilo, da nimajo nobenih simptomov stresa, nekaj pa, da jim stres spodbudi razmišljanje: »Razmišljanje v smislu, da po hudih intervencijah še dolgo razmišljam o njej, kaj sem naredil dobro, kaj slabo, kaj bi lahko bolje. Sicer se o vsem tem pogovorimo tudi s sodelavci, vendar sam pri sebi še nekaj dni razmišljam o tem.«

Skoraj vsakega sem ob pogovoru vprašala tudi: »S čim se ukvarjate v zasebnem življenju, kar vam pomaga pri premagovanju stresa?« Tu so mi vsi odgovarjali, da se ukvarjajo s športom. Najraje kolesarijo, hodijo v hribe, tečejo, nekateri plavajo, drugi plezajo ipd. To najraje počnejo sami, saj imajo željo po samoti, da si zbistrijo misli.

4.5 REŠEVANJE STRESNIH SITUACIJ NA INDIVIDUALNI RAVNI

Tabela 4.5: Reševanje stresnih situacij na individualni ravni

Intervju	Izbor relevantnih delov besedila	Pojem
1	<i>najlažje jih rešujemo s pogovorom s sodelavci</i>	pogovor s sodelavci
	<i>v veliko pomoč so nam tudi naši hobiji, ob katerih pozabimo na stres</i>	hobiji
	<i>v veliko pomoč nam je tudi pivo po službi, kjer smo vedno dobre volje</i>	druženje s sodelavci
2	<i>s pogovorom</i>	pogovor s sodelavci
	<i>imamo tudi skupino na viberju, kamor si pošiljamo raznorazne bedarije in se nasmejimo, kar nam pomaga premagovati stres</i>	smeh
3	<i>s pogovorom, z njim rešimo vse</i>	pogovor s sodelavci
4	<i>rešujemo jih s pogovorom</i>	pogovor s sodelavci
	<i>ko pridemo z intervencije, tudi ostalim, ki niso bili z nami, povemo, kaj se je dogajalo, kako smo delali, ali bi lahko bolje delali</i>	pogovor z ostalimi sodelavci
5	<i>veliko se nas ukvarja s športom, zato gremo večkrat skupaj v hribe, na kolo</i>	šport
	<i>velikokrat gremo na pijačo po končani izmeni, kjer se čim manj pogovarjamo o službi, pač pa se bolj hecamo</i>	druženje s sodelavci, smeh
6	<i>velikokrat se zamotimo s poslušanjem glasbe</i>	poslušanje glasbe
	<i>pogovor s sodelavci</i>	pogovor s sodelavci
7	<i>s pogovorom s sodelavci</i>	pogovor s sodelavci
8	<i>ekipa, ki je skupaj na intervenciji, se o njej pogovori tudi z ostalimi kolegi, ki so takrat v službi</i>	pogovor z ostalimi sodelavci
9	<i>s pogovorom s sodelavci</i>	pogovor s sodelavci
10	<i>s pogovorom med sodelavci, ta se mi zdi, da reši vse</i>	pogovor s sodelavci

Stresne situacije reševalci na Reševalni postaji Kranj rešujejo predvsem s pogovorom med sodelavci in s pogovorom z nadrejenimi. Po vsaki intervenciji, pa naj bo stresna ali ne: *»/.../ tudi ostalim, ki niso bili z nami, povemo, kaj se je dogajalo, kako smo delali, ali bi lahko bolje delali.«* Po stresnih intervencijah pa: *»Povemo si, kaj je bilo stresno, kako smo situacijo rešili, sami in tudi ostali podajamo predloge, kaj bi lahko storili bolje.«*

V veliko pomoč pri premagovanju stresa so jim tudi njihovi hobiji. Vsakega sem vprašala, s čim se ukvarja v zasebnem življenju, kar mu pomaga pri premagovanju stresa. Vsi se ukvarjajo s športom: kolesarijo, tečejo, hodijo v hribe, plavajo, smučajo. To jim pomaga pri sprostitvi: *»Šport me umirja in sprosti. Ob njem v miru razmislim, kaj imam še vse za postoriti v službi. Da imam mir, se izogibam ljudem, zato najraje športam v hribih ali gozdu.«* Drugi prav tako pravi: *»To mi pomaga, da zbistrim misli in nisem pod stresom.«* Svoj prosti čas izkoristijo tudi za druženje med seboj: *»/.../ gremo večkrat skupaj v hribe, na kolo.«*

Smeh je pol zdravja, tega se zavedajo tudi reševalci. Znajo se nasmejati in s tem premagovati stres, ki ga doživljajo v službi: *»Imamo tudi skupino na viberju, kamor si pošiljamo raznorazne bedarije in se nasmejimo, kar nam pomaga premagovati stres.«* Drugi pravi: *»V veliko pomoč nam je tudi pivo po službi, kjer smo vedno dobre volje.«* Tretji se strinja: *»Velikokrat gremo na pijačo po končani izmeni, kjer se čim manj pogovarjamo o službi, pač pa se bolj hecamo.«*

V teoriji sem pisala tudi o dopolnilnih oblikah zdravljenja pri premagovanju stresa, v pogovorih pa jih nihče ni omenil. Enega sem celo vprašala, če se poslužujejo dopolnilnih oblik zdravljenja, kot so homeopatija, akupresura, refleksologija in šiatu. Odgovoril mi je: *»Uf, ne da bi jaz vedel. Mogoče bi bilo bolje, če bi ti tu odgovarjala ženska, se mi zdi, da ste bolj dovzetne za te oblike sproščanja, moški smo bolj klasiki.«*

Stres, ki ga doživljamo v službi, lahko prenesemo tudi v zasebno življenje, kar pa ni dobro, saj ga tako prenesemo še na ostale člane svoje družine: *»Pomembno se mi zdi, da stresa, ki ga doživljamo v službi, ne nosimo domov, saj bi tako trpela še družina. Ženi že zaupam, kaj me muči, vendar se trudim, da doma službo čim bolj izklopim.«*

Nekateri pravijo, da znajo dobro premagovati stresne situacije in, da: *»/.../,s pogovorom, z njim rešimo vse. Smo super tim, ki funkcionira odlično.«*

Nekateri pa imajo predloge za izboljšave na tem področju:

- »Moj predlog je, da bi lahko vodstvo organiziralo team buildinge, vendar ne po izmenah, kot je to v praksi do sedaj, ampak da bi jih imeli res vsi zaposleni v sistemu NMP naenkrat.«
- »Moj predlog je, da bi morali ti pogovori postati stalnica, ker sedaj niso. Najslabše se mi zdi, če sami pri sebi tuhtamo, kaj smo naredili prav in kaj ne. Bolje je to deliti z ostalimi.«
- »Moj predlog je, da naj ne bi imel nihče strahu kar koli vprašati svoje starejše sodelavce. Sam, kadar sem v dilemi, kaj storiti, vedno vprašam starejše sodelavce, ki imajo že več izkušenj kot jaz in mi z veseljem pomagajo s svojim znanjem in izkušnjami, ki jih imajo. Marsikdo pa si ne upa nič vprašati starejše sodelavce, ker nočejo izpasti »nevedni« oz. neizkušeni. To se mi zdi neprofesionalno.«
- »Moj predlog je, da bi se lahko še več pogovarjali med sabo in da bi imeli nujne pogovore z vodstvom po vsaki intervenciji. Vodstvu bi morali povedati, kaj se je dogajalo, kako smo delali, kako bi lahko bolje, in zaupati, če bi intervencija za nas bila stresna. Najhuje je držati nekaj v sebi.«
- »Predlog je, da bi se morali v naš pogovor večkrat vključiti šefi.«

4.6 REŠEVANJE STRESNIH SITUACIJ NA RAVNI ORGANIZACIJE

Tabela 4.6: Premagovanje stresa na ravni organizacije:

Intervju	Izbor relevantnih delov besedila	Pojem
1	<i>nudijo nam obiskovanje brezplačne masaže, fitnesa, savne in organizirane pohode v hribe</i>	brezplačna masaža, brezplačen fitnes, organizirani pohodi
2	<i>da bi jaz vedel, nič</i>	nič
	<i>vodja reševalne postaje stalno opominja, da se je treba veliko pogovarjati o vseh zadevah, ki nas mučijo</i>	opominjanje za pogovor
3	<i>imamo organiziranega psihologa, ki ga lahko pokličemo in obiščemo, kadar koli ga potrebujemo</i>	možnost obiska pri psihologu
4	<i>nič, ker se mi zdi, da nimajo časa za to</i>	nič
	<i>imamo na voljo psihologa</i>	možnost obiska pri psihologu
5	<i>jaz pravim, da nič</i>	nič
6	<i>imamo možnost obiskati psihologa, če ga potrebujemo</i>	možnost obiska pri psihologu
	<i>večina zdravnikov je super, se lahko tudi z njimi pogovorimo, če imamo kakršne koli težave</i>	pogovor z zdravniki
7	<i>nadrejeni veliko vlagajo v stroko v smislu, da imamo redna</i>	vlaganje v stroko,

	<i>izobraževanja, da delamo tako, kot moramo, brez napak</i>	redna izobraževanja
8	<i>vodstvo je vedno na voljo za pogovor, lahko jih vprašaš, kar želiš</i>	pogovor z vodstvom
	<i>vodja reševalne postaje se mi zdi »enciklopedija na 2 nogah«, na vsa moja vprašanja in dileme je imel vedno odgovor</i>	pogovor z vodstvom
	<i>obstaja tudi veliko literature na temo tako našega dela kot tudi stresa ali karkoli nas pač zanima</i>	možnost branja literature
9	<i>imamo organiziranega psihologa, ki ga lahko obišče vsak, ki ga potrebuje</i>	možnost obiska pri psihologu
10	<i>v sklopu promocije zdravja nam nudijo brezplačno 3-mesečno karto za obisk fitnesa in savne</i>	brezplačen obisk fitnesa, brezplačen obisk savne
	<i>drugače mislim, da nič</i>	nič

Skoraj polovica reševalcev je ob mojem vprašanju: *»Kaj stori organizacija za premagovanje stresa med zaposlenimi?«* najprej odgovorila: *»Nič.«* Eden celo: *»Nič, ker se mi zdi, da nimajo časa za to.«* Po kratkem razmisleku so mi povedali, da jim v sklopu promocije zdravja: *»Nudijo nam obiskovanje brezplačne masaže, fitnesa, savne in organizirane pohode v hribe.«* Brezplačne karte pa dobijo le za 3 mesece, kar pomeni, če želijo še naprej obiskovati fitnes ali savne, si morajo to po 3 mesecih plačati sami.

Vodstvo veliko investira v zaposlene v smislu raznih izobraževanj: *»Nadrejeni veliko vlagajo v stroko v smislu, da imamo redna izobraževanja, da delamo tako, kot moramo, brez napak. To se mi zdi zelo pomembno, saj tako niso pod stresom, da bi intervencijo opravili slabo. Tudi mi smo manj pod stresom, saj vemo, da če dobro opraviš intervencijo, ni stresa.«* Izobraževanja potekajo dvakrat letno, enkrat imajo izobraževanje o oživljanju, drugič pa o tehničnem reševanju. V kratkem bodo imeli izobraževanje o rezanju avta in izobraževanje o poteku njihovega dela ob množičnih nesrečah. Drugi je izpostavil: *».../ nedavno predavanje o ergonomiji (kakšna je pravilna drža, kako se pravilno sklanjati, kako pravilno dvigovati bremena ipd., da pri delu ne pride do poškodb). Zdi se mi, da nadrejeni investirajo v nas in naše zdravje, zaradi česar smo posledično manj izpostavljeni stresu.«*

Po besedah nekaterih je vodstvo tudi vedno na voljo za pogovor: *».../ lahko jih vprašaš, kar želiš, vsaj po mojih izkušnjah. Vodja reševalne postaje se mi zdi »enciklopedija na 2 nogah«, na vsa moja vprašanja in dileme je imel vedno odgovor. Obstaja tudi veliko literature na temo tako našega dela kot tudi stresa ali kar koli nas pač zanima, le treba je izraziti željo po novem znanju in takoj ga dobimo.«*

Kar nekaj reševalcev je izpostavilo, da imajo možnost obiska psihologa, če ga potrebujejo. V hiši ga sicer nimajo, lahko pa ga pokličejo in obiščejo, kadar koli želijo, saj se nahaja v bližini reševalne postaje. Vodja reševalne postaje mi je povedal, da ga je v vsem času, odkar dela tam, obiskal le eden: *»Sodelavec dela v helikopterski nujni pomoči. Nekaj let nazaj je bil prvi na kraju nesreče na smučišču Stari vrh, kjer je ratrak povozil punčko. Pogled na punčko in način smrti ga je šokiral, še dolgo je bil pod velikim stresom, zato so mu sodelavci predlagali pomoč psihologa, katerega je obiskal.«* Želje po pogovoru s psihologom še ni izrazil nihče, mogoče, ker: *»/.../ smo v ekipi reševalcev sami moški, po navadi vsi razmišljamo, da smo kot moški dovolj močni in da ga ne potrebujemo. Strah nas je, če ga bomo obiskali, da bodo ostali rekli, da nismo močni.«* Eden je izpostavil, da svoje težave lahko zaupajo tudi zdravnikom: *»Večina zdravnikov je super, se lahko tudi z njimi pogovorimo, če imamo kakršne koli težave.«*

Kar nekaj jih pozna razmere v Gasilski brigadi Kranj: *»Gasilci na brigadi v Kranju imajo svoj fitnes, igrišče za nogomet, mi pa nič.«* Tudi drugi pravi: *»Vem, kakšni so pogoji v Gasilski brigadi Kranj. Oni imajo lasten fitnes, športno dvorano, nogometno igrišče, kjer se lahko sprostijo.«* Eden je primerjal svoje delu v Kranju z delom na Reševalni postaji Škofja Loka, kjer je delal prej: *»Npr. v Škofji Loki smo vsi dobili zastonj karte za smučišče Stari vrh, tudi tukaj bi jih lahko dobili za Krvavec, ne pa da jih samo hodimo reševat gor.«*

Tudi na tem področju imajo kar nekaj predlogov za izboljšave:

- *»Mislim, da bi nam reševalcem prav prišlo, če bi nam šola omogočila prakso. Najbolj stresno je za nas, ko se zaposlimo, ko se prvič srečamo z intervencijo. Lahko že prvič naletimo na hudo prometno nesrečo. Ker še nimamo dovolj prakse, je pol leta lahko zelo stresno.«*
- *»Dobrodošlo bi bilo, če bi nam ponudili kakšne aktivnosti.«*
- *»Lahko bi nam dali še brezplačne karte za bazen v Kranju, kar koli, kar bi nam pomagala pri premagovanju stresa.«*
- *»Moj predlog je, da bi se morali večkrat, kadar smo v dilemi v zvezi z delom ali pod stresom, obrniti na vodstvo po njihov nasvet in predloge ali pa izraziti željo po novem znanju in pridobiti novo literaturo.«*
- *»Moj predlog je, kot sem že rekel, da bi imeli organizirane pogovore z nadrejenimi po vsaki intervenciji, kjer bi lahko povedali, da je intervencija za nas predstavljala velik*

stres in bi nas poslali k psihologu. Ne bi se smeli bati obiska psihologa, ker to ne pomeni, da nisi močen, ampak da rabiš strokoven pogovor.«

4.7 IZGORELOST NA DELOVNEM MESTU

Tabela 4.7: Dolgotrajna izpostavljenost stresu – izgorelost:

Intervju	Izbor relevantnih delov besedila	Pojem
1	<i>to sem že večkrat opazil med sodelavci</i>	opazil izgorelost pri sodelavcih
	<i>opazim predvsem takrat, ko kot vodja iščem nadomeščanja za sodelavce, kar pomeni, da iščem nekoga, ki bi delal nadure</i>	opazil pri iskanju nadomeščanj
	<i>pri sebi pa izgorelosti še nisem opazil, večkrat pa sem utrujen</i>	še ni bil izgorel
2	<i>v tem kolektivu, kjer sem sedaj, še nikoli</i>	še ni bil izgorel
3	<i>da bi bil izgoret, mislim, da nisem bil še nikoli</i>	še ni bil izgorel
	<i>velikokrat pa sem preobremenjen, predvsem poleti, ko so dopusti in moramo nadomeščati odsotne sodelavce in takrat delamo veliko nadur</i>	preobremenjenost
4	<i>znakov izgorelosti še nisem opazil</i>	še ni bil izgorel
	<i>ko bom star, bom imel verjetno veliko zdravstvenih težav prav zaradi stresne službe</i>	zdravstvene težave
5	<i>vedno pogosteje sem izgorel, saj je vedno več dela</i>	izgorelost zaradi preveč dela
	<i>zaposlenih nas je premalo in smo preobremenjeni</i>	izgorelost zaradi preobremenjenosti
6	<i>srečal sem se že tako s fizično kot psihično izgorelostjo</i>	doživel izgorelost
	<i>fizično sem izgoret skoraj vsako poletje, ko imamo veliko nadomeščanj in včasih delamo tudi po cel teden</i>	fizična izgorelost zaradi preveč dela
	<i>psihično izgoret, zaradi preobilice dela, zaradi preveč razmišljanja</i>	psihična izgorelost zaradi preveč dela, psihična izgorelost zaradi preveč razmišljanja
7	<i>večkrat sem že opazil pri nekaj sodelavcih, da so sovražili svojo službo in so težko prihajali v službo</i>	sovražnost do službe
	<i>mene pa je že večkrat bolel želodec</i>	bolezenski znaki
	<i>večkrat sem že izgubil motivacijo in navdušenje nad službo</i>	izguba motivacije, izguba navdušenja
	<i>to ne povezujem z dogodki s pacienti, pač pa z odnosi med nadrejenimi in podrejenimi</i>	povezava z medosebnimi odnosi
8	<i>sem že čutil mile znake izgorelosti, in sicer poleti sem bil preobremenjen, nenaspan, naveličan svojega dela</i>	mili znaki izgorelosti, preobremenjenost, nenaspanost, naveličanost
	<i>poleti imamo veliko nadur, ker nadomeščamo sodelavce</i>	izgorelost zaradi preveč dela
9	<i>sem že opazil znake izgorelosti pri sebi</i>	že bil izgorel
	<i>velikokrat sem že bil razdražljiv</i>	razdražljivost
	<i>ne zaradi specifične našega dela, ampak zaradi preveč dela,</i>	izgorelost zaradi preveč dela

	<i>prevelikega števila nadur</i>	
10	<i>izgorelost ne</i>	še ni bil izgorel
	<i>večkrat pa smo preobremenjeni</i>	preobremenjenost
	<i>predvsem poleti, ko je veliko nadomeščanj, torej delamo nadure</i>	preobremenjenost

Polovica reševalcev pravi, da se zaradi dolgotrajne izpostavljenosti stresnim situacijam še niso srečali z znaki izgorelosti na delovnem mestu. Eden je odgovoril, da je to zato, ker: *»/.../ vodstvo res super, z njimi se lahko pogovarjaš tudi o osebnih zadevah, skupaj hodimo tudi na paintball.«* Drugi je mnenja: *»/.../ da nam naša služba predstavlja tihi stres, stres, ki bo nekoč prišel za nami. Ko bom star, bom imel verjetno veliko zdravstvenih težav prav zaradi stresne službe. Vendar vzamem to v zakup, saj imam rad svojo službo.«* Vodja reševalne postaje pa se z njima ne strinja: *»To sem že večkrat opazil med sodelavci. Opazim predvsem takrat, ko kot vodja iščem nadomeščanja za sodelavce, kar pomeni, da iščem nekoga, ki bi delal nadure. Nadomeščanja so res težka, ker mora nekdo potem delati 24 ur v kosu, zato jih težko dobim. V ta namen smo tudi nedavno zaposlili novega reševalca, ki bo pokrival nadure.«*

Skoraj vsi pa so govorili o preobremenjenosti: *»Velikokrat pa sem preobremenjen, predvsem poleti, ko so dopusti in moramo nadomeščati odsotne sodelavce in takrat delamo veliko nadur, kar je res obremenjujoče.«* Preobremenjeni se počutijo tako zaradi količine dela kot tudi zaradi pritiskov pacientov: *»Ja, opazim, vedno pogosteje sem izgorel, saj je vedno več dela. Zdi se mi, da nas je zaposlenih premalo in smo preobremenjeni. Poslali smo že dopis našemu šefu, da ne »sfolgamo« vsega, pa ni bilo učinka. Sicer so sedaj zaposlili enega novega, ker je poleti res veliko nadomeščanj zaradi dopustov, vendar se mi zdi en nov čisto premalo. Saj mi ne želimo, da zaposlijo ne vem koliko novih zaradi nas samih, ampak zaradi ljudi, ki čakajo vsak dan na nas na nenujnih prevozi. Gospe stalno kličejo v ambulanto, kje je rešilec, da bo zamudila pregled pri zdravniku, če ne pride takoj.«* Tretji pravi: *»Sem že čutil mile znake izgorelosti, in sicer poleti sem bil preobremenjen, nenaspan, naveličan svojega dela. Poleti imamo veliko nadur, ker nadomeščamo sodelavce. Lani sem delal 5 zaporednih dni v kosu po 12 ur na dan in vsak dan sem se z rešilcem prevozil 350 km.«* Eden glede poletja doda še: *»Takrat si res preobremenjen in malce izgubiš navdušenje in motivacijo za svoje delo.«*

Preobremenjenost čutijo tudi zaradi vedno novih nalog: *»Od nas zahtevajo, da sami peremo rešilca, ker jim je škoda dati denar za avtopralnico. Jaz razumem, da moramo sami*

poskrbeti za notranjost rešilca, kar pomeni, da moramo skrbeti za opremo, da je čista, da ne manjka, da nima pretečenega roka, vendar, da bomo morali skrbeti še za zunanost, si pa nisem mislil. Si predstavljaš da si ravno na strehi rešilca in dobiš nujen klic. Nimaš si časa niti rok sprat od praška, ampak takoj letiš na intervencijo, kjer moraš recimo nekomu dati infuzijo s temi umazanimi rokami. Grozno.«

Eden je izpostavil, da ima simptome izgorelosti, in sicer pravi: »Mene pa je že večkrat bolel želodec in večkrat sem že izgubil motivacijo in navdušenje nad službo. To ne povezujem z dogodki s pacienti, pač pa z odnosi med nadrejenimi in podrejenimi.«

4.8 POSTTRAUMATSKA STRESNA MOTNJA

Tabela 4.8: Posttravmatska stresna motnja (PTSM) – seznanjenost s pojmom, doživljanje

Intervju	Izbor relevantnih delov besedila	Pojem
1	<i>s pojmom sem seznanjen, doživel pa je še nisem</i>	seznanjenost s pojmom, ni doživel
	<i>pri našem delu je zelo pomembno, da damo čustva na stran</i>	
2	<i>nisem seznanjen s tem pojmom</i>	neseznanjenost s pojmom
	<i>pri nas ni toliko hudih nesreč, poplav, terorističnih napadov in podobnega »sranja«, zato to ne doživljamo</i>	nedoživljanje PTSM
3	<i>v povezavi z nesrečo starih staršev in njunih vnukov</i>	doživljanje PTSM
	<i>14 dni sem imel velike težave, vse, o čemer sem lahko razmišljal, je bilo to, nikakor se nisem mogel sprostiti</i>	podoživljanje
	<i>nisem obiskal pomoči oz. psihologa, pa bi ga mogoče lahko</i>	ni obiskal psihologa
4	<i>s pojmom sem seznanjen, nisem je še doživel</i>	seznanjenost s pojmom
5	<i>sem seznanjen s pojmom</i>	seznanjenost s pojmom
	<i>podoživljam vsako težjo intervencijo</i>	podoživljanje
	<i>ko se čez nekaj let peljem mimo cestnega ovinka, kjer sem bil na intervenciji, se spomnim dogodka</i>	podoživljanje
6	<i>sem seznanjen s tem pojmom</i>	seznanjenost s pojmom
	<i>doživljam jo sami v zelo mili obliki, ko po hudi intervenciji še dolgo razmišljam o njej v smislu, kaj sem naredil dobro, kaj bi lahko bolje</i>	podoživljanje
7	<i>sem seznanjen s tem pojmom, še nikoli je nisem doživel</i>	seznanjenost s pojmom
8	<i>sem seznanjen s pojmom, nisem še doživel</i>	seznanjenost s pojmom, ni doživel
9	<i>sem seznanjen s tem pojmom</i>	seznanjenost s pojmom
	<i>doživel sem jo v mili obliki, in sicer včasih, predno zaspim razmišljam o službi, o intervencijah, ki smo jih imeli, o naših odnosih med sodelavci</i>	razmišljanje
	<i>ko zaspim, kasneje to sanjam</i>	podoživljanje
10	<i>sem seznanjen s tem pojmom, je še nisem doživel</i>	seznanjenost s pojmom, ni doživel

S pojmom posttravmatska stresna motnja (PTSM) so bili seznanjeni vsi, razen en reševalec. Štirje so omenili, da PTSM še niso doživeli. Pri svojem delu se srečujejo s hudimi prometnimi nesrečami, hudimi intervencijami in pomembno je, da : *»/.../ damo čustva na stran.«* Eden meni: *»Mislim, da pri nas ni toliko hudih nesreč, poplav, terorističnih napadov in podobnega »sranja«, zato to ne doživljamo. Če bi vse to pri nas bilo, bi bilo verjetno drugače.«* Eden me je s svojim odgovorom prav posebno presenetil: *»Meni je enako, če neko tragično novico preberem v časopisu ali sem prisoten zraven. V bistvu mi je še boljše, če sem zraven, ker lahko pomagam in dam vse od sebe.«*

Ostali so odgovorili, da so se že srečali s PTSM prav v povezavi z intervencijami, ki so jih doživeli in so na njih pustile pečat. Eden pravi: *»Ja, v povezavi z nesrečo starih staršev in njunih vnukov. 14 dni sem imel velike težave, vse, o čemer sem lahko razmišljal, je bilo to, nikakor se nisem mogel sprostiti. Nisem obiskal pomoči oz. psihologa, pa bi ga mogoče lahko. Čez čas sem dal to skozi.«*

Nekateri podoživljajo vsako težjo intervencijo: *»/.../ podoživljam vsako težjo intervencijo. Tudi ko se čez nekaj let peljem mimo cestnega ovinka, kjer sem bil na intervenciji, se spomnim dogodka.«*

Dva sta jo doživela v mili obliki, in sicer v smislu razmišljanja o intervenciji: *»Doživljam jo sam v zelo mili obliki, ko po hudi intervenciji še dolgo razmišljam o njej v smislu, kaj sem naredil dobro, kaj bi lahko bolje.«*

»Doživel sem jo v mili obliki, in sicer včasih, predno zaspim, razmišljam o službi, o intervencijah, ki smo jih imeli, o naših odnosih med sodelavci, ko zaspim, kasneje to sanjam.«

5 SKLEPI

Glede dosedanjega znanja in zanimanja o stresu sem v raziskavi ugotovila, da reševalce ta tema zanima, saj so že skoraj vsi kdaj sami brali o stresu. So mnenja, da se o stresu vse več govori. O njem so se tisti, ki so diplomirani zdravstveniki, pogovarjali in izobraževali tudi v sklopu šolanja, v sklopu službe pa predavanj ali delavnic na to temo še niso imeli.

Obremenitve pri njihovem delu, ki jim predstavljajo stres:

- intervencije, pri katerih so udeleženi otroci in dojenčki,
- intervencije, pri kateri so udeleženi sorodniki ali znanci,
- intervencije, pri katerih so udeleženi narkomani,
- intervencije, pri katerih so navzoči svojci tistih, ki potrebujejo pomoč reševalcev,
- odnosi v kolektivu.

Dogodki, ob katerih reševalci doživljajo stres na delovnem mestu:

- oskrbovanje otrok in dojenčkov,
- prvih nekaj mesecev dela,
- ekipa, ki gre na intervencijo in ni prepričana v svoje delo,
- oskrbovanje prijateljev in znancev.

Simptomi stresa, s katerimi se srečujejo reševalci:

- telesni simptomi: nespečnost,
- duševni simptomi: razdražljivost, nočne more,
- simptomi stresa na delovnem mestu: preobremenjenost,
- simptomi stresa na področju medosebnih odnosov: želja po samoti.

Posledice stresa:

- bolečine v želodcu,
- težave s srčnim utripom,
- visok pritisk.

Kako sami premagujejo stres na delovnem mestu:

- pogovor med sodelavci in pogovor z nadrejenimi,
- telesna aktivnost,

→ humor.

Kaj stori organizacija za obvladovanje stresa:

- brezplačen 3-mesečni obisk savn in fitnesa,
- investiranje v zaposlene z obveznimi izobraževanji,
- vodstvo vedno na voljo za pogovor,
- možnost obiska psihologa.

6 PREDLOGI

Reševalci so podajali predloge za obvladovanje stresa tako na individualni ravni kot tudi na ravni organizacije.

Sami bi lahko za obvladovanje stresa storili veliko. Njihovi predlogi so:

- organizirani team buildingi, ki bi se jih udeležili vsi zaposleni v sistemu NMP skupaj in ne po izmenah, kot je to v praksi sedaj;
- pogovori med sodelavci in z nadrejenimi bi morali postati stalnica in obveza;
- za pomoč pri delu ali za kakršen koli drug nasvet bi se morali obrniti na svoje starejše sodelavce, ki imajo več izkušenj;
- obvezni sestanki z vodstvom po vsaki intervenciji. Tam bi se pogovorili o tem, kaj se je dogajalo, kako so izpeljali intervencijo, kaj so naredili dobro, kaj bi lahko bolje ipd.

Tudi organizacija bi lahko za obvladovanje stresa storila več kot sedaj. Njihovi predlogi so:

- praksa v času šolanja bi morala postati obvezna, tako bi se zmanjšal stres v začetku službe;
- dobrodošlo bi bilo, če bi jim ponudili brezplačne aktivnosti: karte za bazen, karte za fitnes, savne, smučišče Krvavec ipd.;
- vodstvo bi moralo organizirati pogovore po vsaki intervenciji;
- vodstvo bi jih moralo večkrat obvezno poslati k psihologu na strokoven pogovor.

7 VIRI IN LITERATURA

1. Arambašić, L. (2000), *Psihološke krizne intervencije: psihološka prva pomoč nakon kriznih događaja*. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
2. Balažic, J. (2006). *Pravni in etični vidiki prve pomoči*. Ljubljana: Rdeči križ Slovenije.
3. Battison, T. (1999). *Premagujem stres*. Ljubljana: DZS.
4. Carnegie, D. (2012). *Premagajte skrbi in stres: kako ohraniti zdravo, pozitivno naravnano miselnost*. Tržič: Učila international.
5. Cohen, M. (2001). *Identifying, understanding and solutions to stress*. Caxton Editions.
6. Čačinovič Vogrinčič, G. (1994). *Psihološki vidik nesreč*. Ljubljana: Uprava RS za zaščito in reševanje in Ministrstvo za obrambo.
7. Černelič Bizjak M. (2009). *Asertivnost in zdravstvo*:
<http://www.obzornikzdravstvenenege.si/2009.43.1.31>, sneto 14. 4. 2017
8. Helikopterska nujna pomoč: http://www.hnmp.info/?page_id=6, sneto 17. 4. 2017
9. Ivanko, Š., Stare, J. (2007). *Organizacijsko vedenje*. Univerza v Ljubljani: Fakulteta za upravo.
10. Kalinšek, I. (1987). *Nujna medicinska pomoč*. Ljubljana: DZS.
11. Kramar J. (2007). *Ali reševalci bolj izgorevamo kot drugi poklici v zdravstvu?* Ljubljana: Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije.
12. Kugonič, N. (2013). *Sindrom izgorevanja pri zaposlenih v nujni medicinski pomoči*:
<http://www.obzornikzdravstvenenege.si/2013.47.3.268>, sneto 12. 4. 2017
13. Lavrič, A., Štirn, M. (2016). *Psihosocialna pomoč po nesrečah in drugih kriznih dogodkih: priročnik za vsakdanjo rabo*. Ljubljana: Uprava RS za zaščito in reševanje.
14. Looker, T., Gregson, O. (1993), *Obvladajmo stres: Kaj lahko z razumom storimo proti stresu?* Ljubljana: Cankarjeva založba.
15. Luban Plozza, B., Pozzi, U. (1994), *V sožitju s stresom*. Ljubljana: DZS.

16. Maslach, C. (2002). *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu*. Ljubljana: Educy.
17. Meško, M. (2011). *Stres na delovnem mestu*. Ljubljana: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
18. Nujna medicinska pomoč:
https://sl.wikipedia.org/wiki/Nujna_medicinska_pomo%C4%8D, sneto, 10. 4. 2017
19. Organizacija nujne medicinske pomoči:
https://sl.wikipedia.org/wiki/Nujna_medicinska_pomo%C4%8D, sneto: 10. 4. 2017
20. Ozmun, H. (2013). Stress management tips for paramedic:
www.suite101.com/article/stress-management-tips-for-paramedic-a284455, sneto, 15. 4. 2017
21. Posttravmatska stresna motnja: <http://www.avtogeni-trening.si/posttravmatska-stresna-motnja> , sneto: 7. 4. 2017
22. Potrč, M. (2004). *Individualne metode upravljanja s stresom*: <http://www.delavska-participacija.com/koristne-informacije/39.html> , sneto: 7. 4. 2017
23. Pravilnik o službi nujne medicinske pomoči (Uradni list RS, št. 23/05- prečiščeno besedilo, 15/08- ZpacP in 23/08). sneto 4.10.2016 iz <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/89126>, sneto: 10. 4. 2017
24. Lavrič, A. (2011). *Psihosocialna pomoč reševalcem*:
<http://www.sos112.si/slo/tdocs/ujma/2011/297.pdf>, sneto 10. 4. 2017
25. Pšeničny A. (2006). *Sindrom adrenalne izgorelosti in recipročni model sindroma izgorelosti*. Ljubljana: Inštitut za razvoj človeških virov.
26. Rakovec - Felser, Z. (1991). *Človek v stiski – stres in tesnoba: povod in posledica bolezni*. Maribor: Obzorja.
27. Selič, P. (1999). *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

28. Starc, R. (2007). *Stres in bolezni: od stresa do debelosti, zvišanih maščob, arterijske hipertenzije, depresije, srčnega infarkta, kapi in prezgodnje smrti*. Ljubljana: Sirius AP.
29. Treven, S. (2005). *Premagovanje stresa*. Ljubljana: GV založba.
30. Železnik D. (2010). *Aktivnosti in kompetence izvajalcev zdravstvene nege*. Ljubljana: Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije.

8 PRILOGE

8.1 INTERVJUJI

INTERVJU 1:

1. Spol, starost?

Moški, 52 (vodja Reševalne postaje Kranj)

2. Poklic, ki ga opravljate in za katerega ste izobraženi?

Diplomirani zdravstvenik, vodja Reševalne postaje Kranj.

3. Koliko časa že delate kot reševalec in zakaj ste se določili za ta poklic? Kaj vas je pri tem poklicu pritegnilo?

Kot reševalec delam že 22 let. Za ta poklic sem se odločil, saj že od malih nog rad pomagam drugim. Pri mojem poklicu mi je najbolj všeč to, da je delo dinamično, nikoli ne vem, kaj se bo zgodilo čez nekaj minut.

4. Kratek opis delovnega dne.

Reševalci delamo ruski turnus, kar pomeni, da delamo 12 ur v kosu, nato smo 1 dan prosti in po dveh delovnih dnevih nam pripada en nočni delavnik, po katerem pa smo frej 48 ur. Dnevni delavniki trajajo od 7.00 pa do 19.00, nočni delavnik pa od 19.00 do 7.00, seveda če ne pride do kakšnih nadomeščanj odsotnih sodelavcev. Včasih lahko delamo tudi 24 ur v kosu.

Torej, moj delovni dan. Reševalci imamo vnaprej že za celo leto razpored, kdaj delamo in na katerem delovnem mestu. Naš delovni dan se deli na urgentne in neurgentne prevoze. Naj najprej opišem urgentne prevoze, saj jaz vedno delam tu. Šofer ob prihodu na delovno mesto najprej pregleda avto (rešilca). Preveri mu olje, ali delujejo luči, ali delujejo UKV postaje in podobno. Spremljevalec pa pregleda reševalno opremo v avtu. Pregleda, ali je notri vsa reševalna oprema, ali kaj manjka, ima kakšna oprema že pretečeni rok trajanja in podobno. In nato čakamo na nujni klic. V povprečju imamo 3 nujne intervencije na dan. V timu smo vedno trije, in sicer zdravnik in 2 reševalca. Ponesrečence, ki jih oskrbimo na intervenciji, vozimo v različne bolnišnice. Tiste, ki imajo dihalne težave, odpeljemo v bolnico na Golniku, tiste, ki imajo manjše poškodbe, odpeljemo v bolnišnico na Jesenice, in tiste, ki imajo hujše poškodbe, odpeljemo v UKC Ljubljana.

Če si dodeljen v tim neurgentnih prevozov, pa to pomeni, da opravljaš nenujne prevoze. Ti prevozi so npr. prevoz ljudi na kontrole k zdravniku. Tu v timu delata le 2 reševalca.

5. Se vam zdi pogovor o stresu tabu tema?

Ne, mi o njem v timu veliko govorimo, jih celo spodbujam k pogovoru o stresu, saj če se lahko nekemu zaupaš, stres mnogo lažje preneseš.

6. Poklic reševalca je dokaj stresen. Ste že kdaj brali o stresu (samoiniciativa), ste se o njem izobraževali v sklopu šolanja, v času službe (predavanja, delavnice ...)?

O njem sem že veliko prebral v strokovni literaturi. Tudi v šoli smo se v okviru visoke šole o njem dosti pogovarjali. V službi pa se o njem nismo še nikoli izobraževali.

7. Kaj vam pri vašem delu predstavlja največjo obremenitev, ki pri človeku povzroča stres?

Največjo obremenitev pri delu mi predstavljajo intervencije otrok in dojenčkov.

8. Kdaj doživljate stres na delovnem mestu? Ob katerem dogodku?

Stres na delovnem mestu doživljam, ko gre za oskrbovanje otrok in dojenčkov, zato ker je teh primerov zelo malo in se jih enostavno ne moreš navaditi.

9. Kakšne posledice ima stres na vas? Navedite konkreten primer.

Mislim, da stres nima vpliva name. Mogoče pa samo ne vem, da sem pod stresom. Menim pa, da se stres pri našem delu nekam nalaga in se bo pokazal v določeni obliki čez čas. Spomnim pa se sodelavca, ki je imel visok pritisk, zato je 5 let jedel tablete za znižanje pritiska. Po 1 letu penzije ne rabi več tablet. Mislim, da je bil za visok pritisk kriv stres, ki ga je doživljal na delovnem mestu in se mu je nekje nalagal, kasneje pa je bila posledica stresa visok pritisk.

10. V knjigi avtorji pišejo, da so simptomi stresa — nespečnost, glavoboli, tesnoba, razdražljivost, potrnost, želja po samoti, težave pri komuniciranju ipd. Ste se s simptomi že sami kdaj srečali? Če ja, v povezavi s katerim dogodkom?

Sam nobenega od teh simptomov še nisem imel.

S čim se ukvarjate v prostem času, kar vam pomaga pri premagovanju stresa?

Najraje imam tek in gorsko kolesarjenje. Šport me umirja in sprosti. Ob njem v miru razmislim, kaj imam še vse za postoriti v službi. Da imam mir, se izogibam ljudem, zato najraje športam v hribih ali gozdu.

11. Kaj storite s sodelavci po intervenciji, ki jo označite za stresno?

Po vsaki resni intervenciji se pogovorimo, kako smo delali, ali bi lahko delali drugače – boljše, ali bo oskrbovanec preživel, katere skrite poškodbe smo opazili. O intervenciji povemo tudi ostalim sodelavcem, ki niso bili z nami.

12. Kako sami rešujete stresne situacije v službi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Najlažje jih rešujemo s pogovorom s sodelavci, v veliko pomoč so nam tudi naši hobiji, ob katerih pozabimo na stres, v veliko pomoč nam je tudi pivo po službi, kjer smo vedno dobre volje, imamo tudi možnost za obisk pri psihologu, ki ga imam v hiši, vendar mislim, da ga je obiskal v vsem času, kar sem tu, samo eden.

Mogoče veste, zakaj ga je obiskal?

Ja. Sodelavec dela v helikopterski nujni pomoči. Nekaj let nazaj je bil prvi na kraju nesreče na smučišču Stari vrh, kjer je ratrak povozil punčko. Pogled na punčko in način smrti ga je šokiral, še dolgo je bil pod velikim stresom, zato so mu sodelavci predlagali pomoč psihologa, katerega je obiskal.

Predlogi za izboljšave pa so: lahko bi imeli organizirane kakšne delavnice na temo premagovanja stresa. To nam bi res prišlo prav.

13. Kaj stori organizacija za premagovanje stresa med zaposlenimi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Nudijo nam obiskovanje brezplačne masaže, fitnesa, savne in organizirane pohode v hribe. Predlogov za izboljšave pa nimam.

14. Dolgotrajen stres pripelje do izgorelosti. Izgorelost lahko vodi v telesne bolezni, kot so srčni napad in rane na želodcu, večinoma pa ima duševne posledice. Ljudje izgubijo navdušenje, energijo in motivacijo, sovražijo svojo službo, ne prenesejo sodelavcev, ne zaupajo svojemu šefu, vsako jutro jih navdaja groza, ker morajo v službo ipd. Ste že kdaj opazili znake izgorelosti pri vas samih ali vaših sodelavcih?

To sem že večkrat opazil med sodelavci. Opazim predvsem takrat, ko kot vodja iščem nadomeščanja za sodelavce, kar pomeni, da iščem nekoga, ki bi delal nadure. Nadomeščanja so res težka, ker mora nekdo potem delati 24 ur v kosu, zato jih težko dobim. V ta namen smo tudi nedavno zaposlili novega reševalca, ki bo pokrival nadure. Pri sebi pa izgorelosti še nisem opazil, večkrat pa sem utrujen.

15. V literaturi veliko piše tudi o posttravmatski stresni motnji, ki lahko nastane, potem ko doživimo travmatičen dogodek. Ste seznanjeni s tem pojmom? Ste jo že kdaj doživeli? Če ja, kateri dogodek je sprožil motnjo?

S pojmom sem seznanjen, doživel pa je še nisem. Pri našem delu je zelo pomembno, da damo čustva na stran.

Mi lahko prosim kot vodja Reševalne postaje poveste še kaj o njej?

Seveda. Pri nas v sklopu nujne medicinske pomoči deluje reševalna postaja in dežurna ambulanta, mi tu nismo ločeni. Na reševalni postaji je zaposlenih 28 reševalcev, 6 dežurnih sester in 6 stalnih dežurnih zdravnikov. Reševalci so po izobrazbi diplomirani zdravstveni tehniki, v reševalnem vozilu ali zdravstveni

tehniki. Razmerje med njimi je pol pol. Prvi so zaključili fakulteto, drugi pa imajo zaključeno srednjo šolo. Imamo 8 reševalnih vozil, od tega je 1 reanimobil, ki ga uporabljamo za nujne intervencije.

Mi lahko poveste, v čem se reanimobil razlikuje od ostalih reševalnih vozil?

Načeloma imamo reševalna vozila ločena v 3 sklope. Prvi je reanimobil, drugi nujno reševalno vozilo, tretji pa sanitetno reševalno vozilo. Mi tudi sanitetne prevoze opravljamo z nujnim reševalnim vozilom, tako da v bistvu sanitetnih reševalnih vozil nimamo. Razlika med reanimobilom in nujnim reševalnim vozilom pa je v opreми, ki jo vsebujeta.

V reanimobilu in tudi v nujnem reševalnem vozilu se nahajajo **transportna sredstva**: glavna nosila z zložljivim podvozjem, kardiološki stol; **oprema za imobilizacijo**: vakuumska blazina s črpalko, lopatasta oz. zajemalna nosila s pasovi in univerzalno oporo za glavo, deska za imobilizacijo otrok, imobilizacijski steznik, komplet ekstremitetnih opornic s črpalko, komplet vratnih opornic; **medicinski aparati**: prenosni defibrilator z zunanjim (transkutanim) vzpodbujevalcem srca, prenosni respirator z dodatnim modulom za aplikacijo kisika, prenosni električni aspirator, prenosni pulzni oksimeter, prenosni kapnometer, aparat za neinvazivno merjenje arterijskega krvnega tlaka, aparat za merjenje telesne temperature; **reanimacijski kovček**: vsebuje opremo za vzpostavitev proste dihalne poti in dihanja, opremo za vzpostavitev proste venske poti in dajanje infuzij, nekatera izmed nujnih zdravil ter nekatere infuzijske raztopine. Ker nimamo možnosti (zaradi premajhnega prostora v naših NRV), da bi imeli poseben reanimacijski kovček za odrasle in poseben za otroke, mora reanimacijski kovček vsebovati tako opremo za nudenje NMP odraslim kot tudi otrokom; **torba reševalca**: vsebuje obvezilni material za primarno oskrbo ran ter material za vzpostavitev proste venske poti in dajanje infuzij ter nekatere infuzijske raztopine. Pri infuzijskih raztopinah bi rad omenil, da uporabljamo le platenke in vrečke. Infuzijskih raztopin v steklenicah v NRV nimamo. Razlog za to so možne poškodbe, ki jih lahko povzroči taka steklenica nam in pacientu, če bi se snela in padla oz. »odletela« med zaviranjem ali pospeševanjem NRV ali pa v primeru prometne nesreče, kjer bi bilo udeleženo NRV; **opeklinški kovček**: vsebuje opeklinške obkladke različnih velikosti in opeklinško odejo; **ostala oprema in materiali**: grelec infuzij, set za konikotomijo, porodni set, sistem za natančno doziranje infuzij / transfuzij, manšeta z manometrom za aplikacijo infuzij, dozator za razkužilo za roke, rjuhe, odeja in brisače, zaščitne rokavice, papirnati in alkoholni robčki, večnamenske škarje ...

Razlika med reanimobilom in nujnim reševalnim vozilom je ta, da reanimobil vsebuje še nekaj druge opreme, ki jo nujno reševalno vozilo nima, in sicer: ultrazvok, boljši respirator, črpalko, aparat za mehansko masažo srca, komplet za množične nesreče, komplet za amputacijo, ekstenzijske opornice in desko za imobilizacijo otrok. Na reševalni postaji imamo še en komplet vse našteje opreme, ki jo po potrebi ob intervencijah vzame druga ekipa s seboj.

V reševalni postaji Kranj imamo tudi enoto helikopterske nujne pomoči. Kot si že sama ugotovila, o njej veliko piše na naši spletni strani.

INTERVJU 2:

1. Spol, starost?

Moški, 32.

2. Poklic, ki ga opravljate in za katerega ste izobraženi?

Zdravstveni tehnik, NMP reševalec.

3. Koliko časa že delate kot reševalec in zakaj ste se določili za ta poklic? Kaj vas je pri tem poklicu pritegnilo?

Kot reševalec delam že 9 let. Za ta poklic sem se odločil, ker mi je dinamično delo dobro. Ne predstavljam si sebe vsak dan 8 ur stati za trakom, zmešalo bi se mi.

4. Kratek opis delovnega dne.

Ko pridem v službo, se najprej preoblečem v delovna oblačila. Temu sledi pregled avta. Voznik pregleda avto (ali delujejo luči, ima dovolj olja, dovolj nafte ipd.), spremljevalec pa pregleda delovno opremo v avtu (ali ima katera oprema pretečen rok uporabe, je v avtu vsa oprema ipd.). Začne se čakanje na nujni klic. Ko ga dobimo, odhitimo na mesto intervencije in ukrepamo po svojih najboljših močeh.

5. Se vam zdi pogovor o stresu tabu tema?

Ne.

6. Poklic reševalca je dokaj stresen. Ste že kdaj brali o stresu (samoiniciativa), ste se o njem izobraževali v sklopu šolanja, v času službe (predavanja, delavnice ...)?

Ne, nikoli.

7. Kaj vam pri vašem delu predstavlja največjo obremenitev, ki pri človeku povzroča stres?

Največjo fizično obremenitev mi predstavlja prenašanje ljudi. Največjo psihično obremenitev pa mi predstavljajo otroci, ki ne dihajo.

8. Kdaj doživljate stres na delovnem mestu? Ob katerem dogodku?

Takoj, ko sem začel delati in smo morali na intervencijo, mi je bilo grozno, vsaka intervencija mi je predstavljala stres. Sedaj pa stres doživljam le, ko gremo na intervencije, kjer so udeleženi otroci. 14 dni nazaj smo šli na intervencijo pri nesreči 34-letnika, ki je naknadno umrl. Naša ekipa, ki je odšla na kraj nesreče, ni bila v redu, bili smo raztreseni in nismo delovali, kot bi morali. Vem, da ponesrečenca ne bi rešili in bi vseeno umrl, tudi če bi intervencijo bolje opravili, pa vseeno mi je potek naše intervencije predstavljal velik stres. Pozna se, kakšen je v ekipi zdravnik. Če je umirjen, kot ekipa delujemo super, če je živčen, smo živčni vsi in intervencije ne potekajo, kot bi morale.

9. Kakšne posledice ima stres na vas? Navedite konkreten primer.

Po intervenciji, ko nismo dobro delovali kot tim, sem bil živčen še dlje časa, kar ni v redu.

10. V knjigi avtorji pišejo, da so simptomi stresa – nespečnost, glavoboli, tesnoba, razdražljivost, potrtnost, želja po samoti, težave pri komuniciranju ipd. Ste se s simptomi že sami kdaj srečali? Če ja, v povezavi s katerim dogodkom?

Ne.

11. Kaj storite s sodelavci po intervenciji, ki jo označite za stresno?

S sodelavci se najprej pogovorimo o intervenciji. Recimo, če imamo intervencijo ob dveh zjutraj in ob štirih pridemo nazaj, ob šestih še vedno premlevamo, kaj se je dogajalo, kako smo delovali kot ekipa, bi lahko bolje in podobno.

12. Kako sami rešujete stresne situacije v službi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

S pogovorom. Imamo tudi skupino na viberju, kamor si pošiljamo raznorazne bedarije in se nasmejimo, kar nam pomaga premagovati stres. Saj veste, kaj pravijo, smeh je pol zdravja. Predlogov za izboljšave nimam.

13. Kaj stori organizacija za premagovanje stresa med zaposlenimi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Da bi jaz vedel, nič. Nas pa vodja reševalne postaje stalno opominja, da se je treba veliko pogovarjati o vseh zadevah, ki nas mučijo.

14. Dolgotrajen stres pripelje do izgorelosti. Izgorelost lahko vodi v telesne bolezni, kot so srčni napad in rane na želodcu, večinoma pa ima duševne posledice. Ljudje izgubijo navdušenje, energijo in motivacijo, sovražijo svojo službo, ne prenesejo sodelavcev, ne zaupajo svojemu šefu, vsako jutro jih navdaja groza, ker morajo v službo ipd. Ste že kdaj opazili znake izgorelosti pri vas samih ali vaših sodelavcih?

V tem kolektivu, kjer sem sedaj, še nikoli. Prej sem delal v bolnišnici na Jesenicah, bil sem medicinski brat. Tam sem velikokrat izgorel in to zaradi nadrejenih, ki so nas dobesedno »jebali v glavo«. Vsak dan so nam »težili« kako razkužimo roke, nikoli ni bilo dovolj dobro za njih. Imeli so še več podobnih »for«, sploh nisem več vedel, kaj hočejo od mene. Tukaj na Reševalni postaji Kranj pa je vodstvo res super, z njimi se lahko pogovarjaš tudi o osebnih zadevah, skupaj hodimo tudi na paintball.

15. V literaturi veliko piše tudi o posttravmatski stresni motnji, ki lahko nastane, potem ko doživimo travmatičen dogodek. Ste seznanjeni s tem pojmom? Ste jo že kdaj doživeli? Če ja, kateri dogodek je sprožil motnjo?

Nisem seznanjen s tem pojmom. (Mu razložim, kaj pojem pomeni.)

Mislim, da pri nas ni toliko hudih nesreč, poplav, terorističnih napadov in podobnega »sranja«, zato to ne doživljam. Če bi vse to pri nas bilo, bi bilo verjetno drugače.

INTERVJU 3:

1. Spol, starost?

Moški, 40.

2. Poklic, ki ga opravljate in za katerega ste izobraženi?

Diplomirani zdravstvenik.

3. Koliko časa že delate kot reševalec in zakaj ste se določili za ta poklic? Kaj vas je pri tem poklicu pritegnilo?

Kot reševalec delam že 16 let. Za ta poklic sem se odločil, ker nisem mogel več uveljaviti statusa študenta.

5. Se vam zdi pogovor o stresu tabu tema?

Ne.

6. Poklic reševalca je dokaj stresen. Ste že kdaj brali o stresu (samoiniciativa), ste se o njem izobraževali v sklopu šolanja, v času službe (predavanja, delavnice ...)?

Ja, bral sem že o stresu, tudi v sklopu šolanja smo imeli predavanja na temo stresa, v sklopu službe pa delavnice na to temo.

7. Kaj vam pri vašem delu predstavlja največjo obremenitev, ki pri človeku povzroča stres?

Poškodovani in bolni otroci. Zato ker gre za otroke in ker jih je takih intervencij malo.

8. Kdaj doživljate stres na delovnem mestu? Ob katerem dogodku?

Ko gre za otroke.

9. Kakšne posledice ima stres na vas? Navedite konkreten primer.

Posledice so dolgoročne. Sam imam velikokrat po nesreči sanje o njej. Še vedno se zelo dobro spomnim nesreče starih staršev in njunih vnukov 8 let nazaj, ki so jo imeli le nekaj sto metrov pred domom. Stara starša in vnuk so takoj umrli, punčko pa smo še oživljali, vendar neuspešno. Spomnim se, ko sta na kraj nesreče prišla starša otrok, ko še nista vedela, da so v nesreči udeleženi njihovi svojci. Ko je oče videl 2-letno punčko, ko je umrla, jo je dvignil v naročje in jo nosil naokoli. Še danes, ko se spomnim tega prizora, mi gredo »kocine pokonci«. To nesrečo sem podoživljal še dolgo, tako podnevi kot ponoči.

10. V knjigi avtorji pišejo, da so simptomi stresa – nespečnost, glavoboli, tesnoba, razdražljivost, potrtnost, želja po samoti, težave pri komuniciranju ipd. Ste se s simptomi že sami kdaj srečali? Če ja, v povezavi s katerim dogodkom?

Imam različne simptome, kot so nespečnost, saj se zaradi sanj o nesrečah ponoči zbujam, včasih sem razdražljiv in velikokrat imam željo po samoti. Sem mnenja, da več manjših stresov v tebi povzroči velik stres, ki nato »butne« ven v določeni obliki.

11. Kaj storite s sodelavci po intervenciji, ki jo označite za stresno?

O njej se pogovorimo, ob koncu delavnika pa gremo skupaj na pivo.

12. Kako sami rešujete stresne situacije v službi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Predvsem se pogovorim, z njim rešimo vse. Smo super tim, ki funkcionira odlično.

13. Kaj stori organizacija za premagovanje stresa med zaposlenimi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Imamo organiziranega psihologa, ki ga lahko pokličemo in obiščemo kadar koli ga potrebujemo.

14. Dolgotrajen stres pripelje do izgorelosti. Izgorelost lahko vodi v telesne bolezni, kot so srčni napad in rane na želodcu, večinoma pa ima duševne posledice. Ljudje izgubijo navdušenje, energijo in motivacijo, sovražijo svojo službo, ne prenesejo sodelavcev, ne zaupajo svojemu šefu, vsako jutro jih navdaja groza, ker morajo v službo ipd. Ste že kdaj opazili znake izgorelosti pri vas samih ali vaših sodelavcih?

Da bi bil izgorel mislim, da nisem bil še nikoli. Velikokrat pa sem preobremenjen, predvsem poleti, ko so dopusti in moramo nadomeščati odsotne sodelavce in takrat delamo veliko nadur, kar je res obremenjujoče.

15. V literaturi veliko piše tudi o posttravmatski stresni motnji, ki lahko nastane, potem ko doživimo travmatičen dogodek. Ste seznanjeni s tem pojmom? Ste jo že kdaj doživeli? Če ja, kateri dogodek je sprožil motnjo?

Ja, v povezavi z nesrečo starih staršev in njunih vnukov. 14 dni sem imel velike težave, vse, o čemer sem lahko razmišljal, je bilo to, nikakor se nisem mogel sprostiti. Nisem obiskal pomoči oz. psihologa, pa bi ga mogoče lahko. Čez čas sem dal to skozi.

INTERVJU 4:

1. Spol, starost?

Moški, 30.

2. Poklic, ki ga opravljate in za katerega ste izobraženi?

Zdravstveni reševalec.

3. Koliko časa že delate kot reševalec in zakaj ste se določili za ta poklic? Kaj vas je pri tem poklicu pritegnilo?

Kot reševalec delam že 10 let. To delo mi je zanimivo in dinamično, zato sem se odločil za ta poklic.

5. Se vam zdi pogovor o stresu tabu tema?

Ne.

6. Poklic reševalca je dokaj stresen. Ste že kdaj brali o stresu (samoiniciativa), ste se o njem izobraževali v sklopu šolanja, v času službe (predavanja, delavnice ...)?

O njem sam od sebe še nisem bral. V sklopu šolanja se nismo izobraževali o stresu, v službi pa se o njem zelo veliko pogovarjamo s sodelavci.

7. Kaj vam pri vašem delu predstavlja največjo obremenitev, ki pri človeku povzroča stres?

Največjo obremenitev mi predstavljajo obešenci in nesreča sorodnikov in znancev. Enkrat sem že imel intervencijo, v kateri je bila udeležena prijateljica, ki je v nesreči umrla. To je grozen občutek.

8. Kdaj doživljate stres na delovnem mestu? Ob katerem dogodku?

Ko gre za obešence, ko gre za nesreče, pri katerih so udeleženi otroci, ko gre za hude prometne nesreče in vsakokrat, ko adrenalin popusti.

9. Kakšne posledice ima stres na vas? Navedite konkreten primer.

Včasih sem po hudih intervencijah razdražljiv še nekaj časa.

10. V knjigi avtorji pišejo, da so simptomi stresa – nespečnost, glavoboli, tesnoba, razdražljivost, potrtnost, želja po samoti, težave pri komuniciranju ipd. Ste se s simptomi že sami kdaj srečali? Če ja, v povezavi s katerim dogodkom?

Razdražljivost po hudih intervencijah. Pa tudi če dolgo delam (nadure), postanem razdražljiv.

S čim se ukvarjate v zasebnem življenju, kar vam pomaga pri premagovanju stresa?

Meni pomagajo sprehodi v naravo, kolesarjenje, nogomet in pa seveda tudi družina. Pomembno se mi zdi, da stresa, ki ga doživljamo v službi, ne nosimo domov, saj bi tako trpela še družina. Ženi že zaupam, kaj me muči, vendar se trudim, da doma službo čim bolj izklopim.

Kaj pa dopolnilne oblike zdravljenja pri premagovanju stresa (refleksologija, homeopatija, akupresura, šiatu)? Ste se že kdaj vi ali vaši sodelavci posluževali tega?

Uf, ne da bi jaz vedel. Mogoče bi bilo bolje, če bi ti tu odgovarjala ženska, se mi zdi, da ste bolj dovzetne za te oblike sproščanja, moški smo bolj klasiki.

11. Kaj storite s sodelavci po intervenciji, ki jo označite za stresno?

Napolnimo avto in gremo naprej. Pogovorimo se o poteku reanimacije in o tem, kaj bi lahko izboljšali. Sem že doživel, da je po dobri reanimaciji, kar pomeni, da smo človeka rešili, nadrejena častila tortico.

12. Kako sami rešujete stresne situacije v službi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Rešujemo jih s pogovorom. Ko pridemo z intervencije, tudi ostalim, ki niso bili z nami, povemo, kaj se je dogajalo, kako smo delali, ali bi lahko bolje delali. Moj predlog je, da bi lahko vodstvo organiziralo team buildinge, vendar ne po smenah, kot je to v praksi do sedaj, ampak da bi jih imeli res vsi zaposleni v sistemu NMP naenkrat.

13. Kaj stori organizacija za premagovanje stresa med zaposlenimi? Predlogi za izboljšave na tem področju!

Nič, ker se mi zdi, da nimajo časa za to. Sicer imamo na voljo psihologa, vendar bi lahko imeli še kaj več. Mislim, da bi nam reševalcem prav prišlo, če bi nam šola omogočila prakso. Najbolj stresno je za nas, ko se zaposlimo, ko se prvič srečamo z intervencijo. Lahko že prvič naletimo na hudo prometno nesrečo. Ker še nimamo dovolj prakse, je pol leta lahko zelo stresno.

14. Dolgotrajen stres pripelje do izgorelosti. Izgorelost lahko vodi v telesne bolezni, kot so srčni napad in rane na želodcu, večinoma pa ima duševne posledice. Ljudje izgubijo navdušenje, energijo in motivacijo, sovražijo svojo službo, ne prenesejo sodelavcev, ne zaupajo svojemu šefu, vsako jutro jih navdaja groza, ker morajo v službo ipd. Ste že kdaj opazili znake izgorelosti pri vas samih ali vaših sodelavcih?

Znakov izgorelosti še nisem opazil. Sem mnenja, da nam naša služba predstavlja tihi stres, stres, ki bo nekoč prišel za nami. Ko bom star, bom imel verjetno veliko zdravstvenih težav prav zaradi stresne službe. Vendar vzamem to v zakup, saj imam rad svojo službo.

15. V literaturi veliko piše tudi o posttravmatski stresni motnji, ki lahko nastane, potem ko doživimo travmatičen dogodek. Ste seznanjeni s tem pojmom? Ste jo že kdaj doživeli? Če ja, kateri dogodek je sprožil motnjo?

S pojmom sem seznanjen, nisem je še doživel.

INTERVJU 5:

1. Spol, starost?

Moški, 34.

2. Poklic, ki ga opravljate in za katerega ste izobraženi?

Diplomirani zdravstvenik.

3. Koliko časa že delate kot reševalec in zakaj ste se določili za ta poklic? Kaj vas je pri tem poklicu pritegnilo?

Kot reševalec delam že 15 let. Prej sem bil 4 leta in pol zaposlen na Reševalni postaji Škofja Loka, sedaj pa sem že več kot 10 let zaposlen tu v Kranju. Ob delu tu sem dokončal tudi Zdravstveno fakulteto, tako da sem diplomiral 6 let nazaj. Starejši brat je hodil na srednjo zdravstveno šolo, zato sem se tudi sam vpisal tja. Starši so mi vedno govorili, da v zdravstvu ni težko dobiti službe, zato sem se odločil za ta poklic.

5. Se vam zdi pogovor o stresu tabu tema?

Ne.

6. Poklic reševalca je dokaj stresen. Ste že kdaj brali o stresu (samoiniciativa), ste se o njem izobraževali v sklopu šolanja, v času službe (predavanja, delavnice ...)?

Večkrat sem bral članke o stresu prav med reševalci. Tudi v službi smo imeli možnost obiska tečaja o stresu, vendar se ga nisem udeležil. Strokovno je organizirano tudi predavanje o stresu eno na leto v sklopu zdravstva. Tudi v sklopu šolanja smo imeli predavanja na temo stresa.

7. Kaj vam pri vašem delu predstavlja največjo obremenitev, ki pri človeku povzroča stres?

Meni največjo obremenitev ne predstavljajo ljudje, ki potrebujejo nujno pomoč zaradi kakršne koli situacije, pač pa njihovi svojci. Svojci, ko prideš v človeku, ki rabi nujno pomoč, od tebe pričakujejo včasih nemogoče (tudi da obudiš že mrtvega človeka), stalno te nadzirajo, nekateri so celo vsiljivi in žaljivi. Največjo obremenitev mi definitivno predstavljajo starši otrok, ki potrebujejo nujno pomoč.

8. Kdaj doživljate stres na delovnem mestu? Ob katerem dogodku?

Stresa pri našem delu je zelo veliko, vendar se mi zdi, da ga s časom niti ne zaznaš več, zdi se, kot da dobiš »trdo kožo«. Na začetku, ko sem začel delati, so mi vse intervencije predstavljale stres. Če pa zdaj pomislim, mi je največji stres prinesla intervencija, kjer sem oživil otroka, ki je padel z betonske škarpe, medtem ko se je igral. Tega otroka sem še dolgo sanjal in vedno pomislil na to, kaj bi bilo, če bi se to zgodilo mojemu otroku. Od takrat naprej bolj pazim nanj, sem bolj previden, kje se igra.

9. Kakšne posledice ima stres na vas? Navedite konkreten primer!

Včasih sem zelo razdražljiv. Pa ne zaradi narave dela, ki ga opravljam, temveč zaradi preobilice dela. dnevno imamo zelo veliko nenujnih prevozov. Gospe stalno kličejo, kje smo, da zamujamo, da bodo zamudile pregled pri zdravniku, mi pa tičimo kje v gneči. To je stresno.

10. V knjigi avtorji pišejo, da so simptomi stresa – nespečnost, glavoboli, tesnoba, razdražljivost, potrtnost, želja po samoti, težave pri komuniciranju ipd. Ste se s simptomi že sami kdaj srečali? Če ja, v povezavi s katerim dogodkom?

Spomnim se sodelavca, ki se je po nesreči zbadel z iglo narkomana. Seveda ni vedel, ali je kaj staknil ali ni. To je bilo za njega grozno stresno. Dobil je težave s srčnim utripom, to se je ponavljalo, vse dokler ni ugotovil, da je zdrav.

11. Kaj storite s sodelavci po intervenciji, ki jo označite za stresno?

Pogovorimo se s sodelavci o tem, kaj se je dogajalo na intervenciji, povemo si pluse in minuse in predebatiramo, kaj bi lahko storili bolje. Gre bolj za sproščeno debato, ne toliko za analizo našega dela.

12. Kako sami rešujete stresne situacije v službi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Veliko se nas ukvarja s športom, zato gremo večkrat skupaj v hribe, na kolo. Velikokrat gremo na pijačo po končani izmeni, kjer se čim manj pogovarjamo o službi, pač pa se bolj hecamo. To nas sprosti po napornem delavniku. Predlogov za izboljšave nimam, saj vse funkcionira, kot je treba.

13. Kaj stori organizacija za premagovanje stresa med zaposlenimi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Jaz pravim, da nič. Dobrodošlo bi bilo, če bi nam ponudili kakšne aktivnosti. Npr. gasilci na brigadi v Kranju imajo svoj fitness, igrišče za nogomet, mi pa nič. Ponujajo nam sicer brezplačen fitness in savno, vendar je to brezplačno le 3 mesece, kasneje si moramo nabaviti karto. Npr. v Škofji Loki smo vsi dobili zastoj karte za smučišče Stari vrh, tudi tukaj bi jih lahko dobili za Krvavec, ne pa da jih samo hodimo reševati gor. Lahko bi nam dali še brezplačne karte za bazen v Kranju, karkoli, kar bi nam pomagala pri premagovanju stresa.

14. Dolgotrajen stres pripelje do izgorelosti. Izgorelost lahko vodi v telesne bolezni, kot so srčni napad in rane na želodcu, večinoma pa ima duševne posledice. Ljudje izgubijo navdušenje, energijo in motivacijo, sovražijo svojo službo, ne prenesejo sodelavcev, ne zaupajo svojemu šefu, vsako jutro jih navdaja groza, ker morajo v službo ipd. Ste že kdaj opazili znake izgorelosti pri vas samih ali vaših sodelavcih?

Ja, opazim, vedno pogosteje sem izgorel, saj je vedno več dela. Zdi se mi, da nas je zaposlenih premalo in smo preobremenjeni. Poslali smo že dopis našemu šefu, da ne »sfolgamo« vsega, pa ni bilo učinka. Sicer so sedaj zaposlili enega novega, ker je poleti res veliko nadomeščanj zaradi dopustov, vendar se mi zdi en nov čisto premalo. Saj mi ne želimo, da zaposlijo ne vem koliko novih zaradi nas samih, ampak zaradi ljudi, ki

čakajo vsak dan na nas na nenujnih prevozih. Gospe stalno kličejo v ambulanto, kje je rešilec, da bo zamudila pregled pri zdravniku, če ne pride takoj.

Od nas zahtevajo, da sami peremo rešilca, ker jim je škoda dati denar za avtopralnico. Jaz razumem, da moramo sami poskrbeti za notranjost rešilca, kar pomeni, da moramo skrbeti za opremo, da je čista, da ne manjka, da nima pretečenega roka, vendar, da bomo morali skrbeti še za zunanost, si pa nisem misil. Si predstavljaš, da si ravno na strehi rešilca in dobiš nujen klic. Nimaš si časa niti rok sprat od praška, ampak takoj letiš na intervencijo, kjer moraš recimo nekomu dati infuzijo s temi umazanimi rokami. Grozno.

V raziskavi izpred nekaj let smo bili mi statistično najbolj obremenjena ambulanta v Sloveniji.

15. V literaturi veliko piše tudi o posttravmatski stresni motnji, ki lahko nastane, potem ko doživimo travmatičen dogodek. Ste seznanjeni s tem pojmom? Ste jo že kdaj doživeli? Če ja, kateri dogodek je sprožil motnjo?

Sem seznanjen s pojmom. Seveda, podoživljam vsako težjo intervencijo. Tudi ko se čez nekaj let peljem mimo cestnega ovinka, kjer sem bil na intervenciji, se spomnim dogodka.

INTERVJU 6:

1. Spol, starost?

Moški, 26.

2. Poklic, ki ga opravljate in za katerega ste izobraženi?

Tehnik zdravstvene nege – reševalec.

3. Koliko časa že delate kot reševalec in zakaj ste se določili za ta poklic? Kaj vas je pri tem poklicu pritegnilo?

Kot reševalec delam že 6 let, in sicer sem že od začetka tu v Kranju. Za ta poklic sem se odločil, ker rad pomagam ljudem. Najbolj me je pritegnilo, ker tu lahko rešujem življenje.

5. Se vam zdi pogovor o stresu tabu tema?

Ne.

6. Poklic reševalca je dokaj stresen. Ste že kdaj brali o stresu (samoiniciativa), ste se o njem izobraževali v sklopu šolanja, v času službe (predavanja, delavnice ...)?

Ne, nikoli nisem sam bral o njem, niti v šoli se o njem nismo pogovarjali, niti v sklopu službe nismo imeli nobenih delavnic in predavanj na to temo.

7. Kaj vam pri vašem delu predstavlja največjo obremenitev, ki pri človeku povzroča stres?

Največjo obremenitev mi predstavljajo prometne nesreče, pri katerih so udeleženi otroci. Obremenitev mi v bistvu predstavlja kakršna koli intervencija, pri kateri so udeleženi otroci in pa poznani ljudje.

8. Kdaj doživljate stres na delovnem mestu? Ob katerem dogodku?

Kot sem že omenil, kadar so v intervenciji udeleženi otroci in poznani ljudje. Enkrat se mi je že zgodilo, da sem prvi prišel na kraj intervencije in tam našel mrtvega prijatelja, takoj sem začel z reanimacijo, vendar ta ni bila uspešna. Ni prijeten občutek.

9. Kakšne posledice ima stres na vas? Navedite konkreten primer.

Meni stres predvsem spodbudi razmišljanje. Razmišljanje v smislu, da po hudih intervencijah še dolgo razmišljam o njej, kaj sem naredil dobro, kaj slabo, kaj bi lahko bolje. Sicer se o vsem tem pogovorimo tudi s sodelavci, vendar sam pri sebi še nekaj dni razmišljam o tem.

10. V knjigi avtorji pišejo, da so simptomi stresa – nespečnost, glavoboli, tesnoba, razdražljivost, potrtnost, želja po samoti, težave pri komuniciranju ipd. Ste se s simptomi že sami kdaj srečali? Če ja, v povezavi s katerim dogodkom?

Še ne. Kot sem omenil, mi stresne situacije samo spodbudijo razmišljanje o njih, vendar se znam sprostiti.

S čim se ukvarjate v zasebnem življenju, kar vam pomaga pri premagovanju stresa?

Zelo rad hodim v hribe, kolesarim in tečem. To mi pomaga, da zbistrim misli in nisem pod stresom.

11. Kaj storite s sodelavci po intervenciji, ki jo označite za stresno?

S sodelavci, kateri smo bili skupaj prisotni na intervenciji, se pogovorimo o poteku intervencije. Povemo si, kaj je bilo dobro in kaj bi lahko storili bolje. Kasneje se o tem pogovorimo še z ostalimi sodelavci, ki niso bili z nami.

12. Kako sami rešujete stresne situacije v službi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Velikokrat se zamotimo s poslušanjem glasbe in pa seveda s pogovorom s sodelavci. Predlogov za izboljšave nimam. Če imamo kakršne koli težave, imamo na voljo tudi psihološko pomoč, tako da vse se mi zdi super.

13. Kaj stori organizacija za premagovanje stresa med zaposlenimi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Imamo možnost obiskati psihologa, če ga potrebujemo. Večina zdravnikov je super, se lahko tudi z njimi pogovorimo, če imamo kakršne koli težave. Predlogov za izboljšave nimam.

14. Dolgotrajen stres pripelje do izgorelosti. Izgorelost lahko vodi v telesne bolezni, kot so srčni napad in rane na želodcu, večinoma pa ima duševne posledice. Ljudje izgubijo navdušenje, energijo in motivacijo, sovražijo svojo službo, ne prenesejo sodelavcev, ne zaupajo svojemu šefu, vsako jutro jih navdaja groza, ker morajo v službo ipd. Ste že kdaj opazili znake izgorelosti pri vas samih ali vaših sodelavcih?

Srečal sem se že tako s fizično kot psihično izgorelostjo. Fizično sem izgorel skoraj vsako poletje, ko imamo veliko nadomeščanj in včasih delamo tudi po cel teden. Ker imamo 12-urne delavnice, konec tedna nanese kar nekaj delovnih ur. Včasih pa sem tudi psihično izgorel, zaradi preobilice dela, zaradi preveč razmišljanja, takrat ratam razdražljiv.

15. V literaturi veliko piše tudi o posttravmatski stresni motnji, ki lahko nastane, potem ko doživimo travmatičen dogodek. Ste seznanjeni s tem pojmom? Ste jo že kdaj doživeli? Če ja, kateri dogodek je sprožil motnjo?

Sem seznanjen s tem pojmom. Doživljam jo samo v zelo mili obliki, ko po hudi intervenciji še dolgo razmišljam o njej v smislu, kaj sem naredil dobro, kaj bi lahko bolje. Drugače pa je ne doživljam.

INTERVJU 7:

1. Spol, starost?

Moški, 40.

2. Poklic, ki ga opravljate in za katerega ste izobraženi?

Diplomiran zdravstvenik v reševalnem vozilu. 80 % službe opravljam v reševalnem vozilu, 20 % pa v helikopterju.

3. Koliko časa že delate kot reševalec in zakaj ste se določili za ta poklic? Kaj vas je pri tem poklicu pritegnilo?

Kot reševalec delam že 16 let, prej sem bil smučarski trener, kar pa mi ni bilo zanimivo. Zelo rad pomagam ljudem v stiski, zato sem se tudi odločil, da se zaposlim kot reševalec.

5. Se vam zdi pogovor o stresu tabu tema?

Ne.

6. Poklic reševalca je dokaj stresen. Ste že kdaj brali o stresu (samoiniciativa), ste se o njem izobraževali v sklopu šolanja, v času službe (predavanja, delavnice ...)?

Sam sem o stresu že kar nekaj prebral v strokovni literaturi, saj je zadnje čase o njem zelo veliko govora. V sklopu šolanja smo se o njem zelo malo izobraževali, se niti ne spomnim točno, kaj smo se, če smo sploh se. V sklopu službe pa tudi še nismo imeli predavanj ali delavnic na temo stres.

7. Kaj vam pri vašem delu predstavlja največjo obremenitev, ki pri človeku povzroča stres?

Največjo obremenitev mi predstavljajo medosebni odnosi med sodelavci in odnosi med nadrejenimi in podrejenimi, veliko obremenitev mi predstavljajo intervencije, pri katerih so poškodovani ali oboleli otroci in

pa intervencije, v katerih so udeleženi poznani ljudje. Se mi je že zgodilo, da sem na intervenciji moral poskrbeti za dobrega prijatelja.

8. Kdaj doživljate stres na delovnem mestu? Ob katerem dogodku?

Same intervencije se mi ne zdijo tako stresne, kot se mi zdijo stresni odnosi v službi.

9. Kakšne posledice ima stres na vas? Navedite konkreten primer.

Občasno imam težave s spanjem in večkrat sem tudi razdražljiv. To se mi dogaja predvsem takrat, ko pridem iz nočne službe, ko sem zelo utrujen, vendar se morem spati.

S čim se ukvarjate v zasebnem življenju, kar vam pomaga pri premagovanju stresa?

V zasebnem življenju zelo rad hodim v hribe, plezam, smučam, potujem in žuriram. Pri premagovanju stresa mi pomaga tudi pivo s sodelavci po koncu službe.

10. V knjigi avtorji pišejo, da so simptomi stresa – nespečnost, glavoboli, tesnoba, razdražljivost, potrnost, želja po samoti, težave pri komuniciranju ipd. Ste se s simptomi že sami kdaj srečali? Če ja, v povezavi s katerim dogodkom?

Nespečnost, razdražljivost, ko pridem iz nočne izmene.

11. Kaj storite s sodelavci po intervenciji, ki jo označite za stresno?

S sodelavci, ki smo bili na intervenciji, in tistimi, ki niso bili, se pogovorimo o tem, kaj se je dogajalo, kaj smo naredili, kaj smo dobro naredili in kaj bi lahko bolje.

12. Kako sami rešujete stresne situacije v službi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

S pogovorom s sodelavci. Moj predlog je, da bi morali ti pogovori postati stalnica, ker sedaj niso. Najslabše se mi zdi, če sami pri sebi tuhtamo, kaj smo naredili prav in kaj ne. Bolje je to deliti z ostalimi.

13. Kaj stori organizacija za premagovanje stresa med zaposlenimi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Nadrejeni veliko vlagajo v stroko v smislu, da imamo redna izobraževanja, da delamo tako kot moramo, brez napak. To se mi zdi zelo pomembno, saj tako niso pod stresom, da bi intervencijo opravili slabo. Tudi mi smo manj pod stresom, saj vemo, da če dobro opraviš intervencijo, ni stresa.

14. Dolgotrajen stres pripelje do izgorelosti. Izgorelost lahko vodi v telesne bolezni, kot so srčni napad in rane na želodcu, večinoma pa ima duševne posledice. Ljudje izgubijo navdušenje, energijo in motivacijo, sovražijo svojo službo, ne prenesejo sodelavcev, ne zaupajo svojemu šefu, vsako jutro jih navdaja groza, ker morajo v službo ipd. Ste že kdaj opazili znake izgorelosti pri vas samih ali vaših sodelavcih?

Ja, večkrat sem že opazil pri nekaj sodelavcih, da so sovražili svojo službo in so težko prihajali v službo. Mene pa je že večkrat bolel želodec in večkrat sem že izgubil motivacijo in navdušenje nad službo. To ne povežem z dogodki s pacienti, pač pa z odnosi med nadrejenimi in podrejenimi.

15. V literaturi veliko piše tudi o posttravmatski stresni motnji, ki lahko nastane, potem ko doživimo travmatičen dogodek. Ste seznanjeni s tem pojmom? Ste jo že kdaj doživeli? Če ja, kateri dogodek je sprožil motnjo?

Sem seznanjen s tem pojmom, še nikoli je nisem doživel. Meni je enako, če neko tragično novico preberem v časopisu ali sem prisoten zraven. V bistvu mi je še boljše, če sem zraven, ker lahko pomagam in dam vse od sebe.

INTERVJU 8:

1. Spol, starost?

Moški, 25.

2. Poklic, ki ga opravljate in za katerega ste izobraženi?

Diplomiran zdravstvenik v reševalnem vozilu.

3. Koliko časa že delate kot reševalec in zakaj ste se določili za ta poklic? Kaj vas je pri tem poklicu pritegnilo?

Če sem natančen, 1 leto in 3 tedne. Prej sem delal preko študenta v referenčni ambulanti. Želel sem si postati fizioterapevt, vendar nisem bil sprejet na šolo, zato sem šel študirat zdravstveno nego. Najprej mi ni bilo všeč, v 3 letniku mi je postalo zelo všeč. Pri tem poklicu me je najbolj pritegnilo to, da ni neke rutine. Zdi se mi, da je v medicini skozi nek »bum«, stalno se pojavljajo nova znanja, nove priložnosti, to me veseli.

5. Se vam zdi pogovor o stresu tabu tema?

Ne. O stresu smo veliko govorili že tekom študija, tudi v javnosti je vedno več govora o njem.

6. Poklic reševalca je dokaj stresen. Ste že kdaj brali o stresu (samoiniciativa), ste se o njem izobraževali v sklopu šolanja, v času službe (predavanja, delavnice ...)?

Ja, večkrat sem že bral o stresu, predvsem zato, ker smo se tudi v sklopu šolanja o njem dosti pogovarjali. V sklopu službe prav o stresu še nismo imeli predavanj ali delavnic, smo pa imeli nedavno predavanje o ergonomiji (kakšna je pravilna drža, kako se pravilno sklanjati, kako pravilno dvigovati bremena ipd., da pri delu ne pride do poškodb). Zdi se mi, da nadrejeni investirajo v nas in naše zdravje, zaradi česar smo posledično manj izpostavljeni stresu.

7. Kaj vam pri vašem delu predstavlja največjo obremenitev, ki pri človeku povzroča stres?

Največjo obremenitev mi predstavljajo intervencije, povezane z otroki, to so intervencije, ki so specifične in jih ni veliko. Obremenitev mi predstavlja tudi tim, ki gre na intervencijo, če v njem ni zdravnika ki je 100 % v svoje delo. Kot »začetniku« mi je v veliko pomoč, če vem, da imam poleg sebe zdravnika, ki je 100 % v svoje delo in v to, kako najbolje izpeljati intervencijo.

8. Kdaj doživljate stres na delovnem mestu? Ob katerem dogodku?

Pri intervencijah, ki so povezane z otroki in ko je v timu zdravnik, ki ni 100 % pri svojem delu.

9. Kakšne posledice ima stres na vas? Navedite konkreten primer!

Že v mladosti sem imel zaradi stresa pogosto bolečine v želodcu, katere se mi pojavljajo še danes, ko sem v stresni situaciji.

10. V knjigi avtorji pišejo, da so simptomi stresa- nespečnost, glavoboli, tesnoba, razdražljivost, potrnost, želja po samoti, težave pri komuniciranju ipd. Ste se s simptomi že sami kdaj srečali? Če ja, v povezavi s katerim dogodkom?

Na začetku, ko sem začel delati, me je mučila nespečnost, pa ne zaradi narave dela, pač pa zato, ker ne prihajam iz Kranja in nisem poznal terena oz. okoliša. Ponoči sem razmišljal o okolišu, kje je kakšna ulica.

11. Kaj storite s sodelavci po intervenciji, ki jo označite za stresno?

Pogovorimo se vsi skupaj, tudi z zdravnikom, kaj smo storili dobro, kaj bi lahko bolje.

12. Kako sami rešujete stresne situacije v službi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Ekipa, ki je skupaj na intervenciji, se o njej pogovori tudi z ostalimi kolegi, ki so takrat v službi. Povemo si, kaj je bilo stresno, kako smo situacijo rešili, sami in tudi ostali podajamo predloge, kaj bi lahko storili bolje. Moj predlog je, da naj ne bi imel nihče strahu kar koli vprašati svoje starejše sodelavce. Sam, kadar sem v dilemi kaj storiti, vedno vprašam starejše sodelavce, ki imajo že več izkušenj kot jaz in mi z veseljem pomagajo s svojim znanjem in izkušnjami, ki jih imajo. Marsikdo pa si ne upa nič vprašati starejše sodelavce, ker nočejo izpasti »nevedni« oz. neizkušeni. To se mi zdi neprofesionalno.

13. Kaj stori organizacija za premagovanje stresa med zaposlenimi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Vodstvo je vedno na voljo za pogovor, lahko jih vprašaš, kar želiš, vsaj po mojih izkušnjah. Vodja reševalne postaje se mi zdi »enciklopedija na 2 nogah«, na vsa moja vprašanja in dileme je imel vedno odgovor. Obstaja tudi veliko literature na temo tako našega dela kot tudi stresa ali karkoli nas pač zanima, le treba je izraziti željo po novem znanju in takoj ga dobimo. Moj predlog je torej, da bi se morali večkrat, kadar smo v dilemi v zvezi z delom ali pod stresom, obrniti na vodstvo po njihov nasvet in predloge ali pa izraziti željo po novem znanju in pridobiti novo literaturo.

14. Dolgotrajen stres pripelje do izgorelosti. Izgorelost lahko vodi v telesne bolezni, kot so srčni napad in rane na želodcu, večinoma pa ima duševne posledice. Ljudje izgubijo navdušenje, energijo in motivacijo, sovražijo svojo službo, ne prenesejo sodelavcev, ne zaupajo svojemu šefu, vsako jutro jih navdaja groza, ker morajo v službo ipd. Ste že kdaj opazili znake izgorelosti pri vas samih ali vaših sodelavcih?

Sem že čutil mile znake izgorelosti, in sicer poleti sem bil preobremenjen, nenaspan, naveličan svojega dela. Poleti imamo veliko nadur, ker nadomeščamo sodelavce. Lani sem delal 5 zaporednih dni v kosu po 12 ur na dan in vsak dan sem se z rešilcem prevozil 350 km.

15. V literaturi veliko piše tudi o posttravmatski stresni motnji, ki lahko nastane, potem ko doživimo travmatičen dogodek. Ste seznanjeni s tem pojmom? Ste jo že kdaj doživeli? Če ja, kateri dogodek je sprožil motnjo?

Sem seznanjen s pojmom. Nisem še doživel.

S čim se ukvarjate v zasebnem življenju, kar vam pomaga pri premagovanju stresa?

Z muziko, sem pevec, s skupinskimi športi (nogomet, odbojka na mivki). Pri premagovanju stresa mi pomaga tudi druženje z ljudmi, ki niso moji sodelavci.

INTERVJU 9:

1. Spol, starost?

Moški, 40.

2. Poklic, ki ga opravljate in za katerega ste izobraženi?

Diplomirani zdravstvenik v reševalnem vozilu.

3. Koliko časa že delate kot reševalec in zakaj ste se določili za ta poklic? Kaj vas je pri tem poklicu pritegnilo?

Kot reševalec delam že 20 let. Eno leto sem delal na travmi na Jesenicah, potem sem prišel sem. Za ta poklic sem se odločil, ker rad pomagam obolelim in rad pomagam ljudem v stiski.

5. Se vam zdi pogovor o stresu tabu tema?

Se mi zdi, ja. Na splošno v Sloveniji nismo toliko odprti za pogovor o tej temi. Glede na tujino se mi zdi, da smo zelo zaprti vase.

6. Poklic reševalca je dokaj stresen. Ste že kdaj brali o stresu (samoiniciativa), ste se o njem izobraževali v sklopu šolanja, v času službe (predavanja, delavnice ...)?

Večkrat prebiram literaturo o stresu, predvsem primerjam stanje v Sloveniji s tujino. Kot sem že omenil, v tujini dajejo več poudarka stresu na delovnem mestu kot pri nas. Tudi v sklopu šolanja smo se pogovarjali o stresu. V službi se organizirano (v smislu delavnic ali predavanj) nikoli nismo ukvarjali s stresom, ukvarjamo se sodelavci med sabo s pogovorom ob kavi.

7. Kaj vam pri vašem delu predstavlja največjo obremenitev, ki pri človeku povzroča stres?

Največjo obremenitev mi predstavljajo intervencije, v katerih so udeleženi otroci in pa narkomani. Narkomanov je danes sicer še zelo malo, 10 let nazaj pa smo imeli dnevno nujne intervencije zaradi »overdovza«.

Kaj v povezavi z narkomani pa vam predstavlja obremenitev?

Ne toliko, da smo ga našli napol mrtvega, ampak to, da ko smo mu vbrizgali zdravilo in izničili učinek heroina, nas je zelo pogosto narkoman zmerjal, da je on plačal 10 evrov za svoj »šut«, mi pa smo ga izničili. Ne morem verjeti, da bi raje bil mrtev, kot pa da je zaradi nas izgubil učinek heroina za 10 evrov. Torej največjo bremenitev mi je predstavljalo njihovo grozno razmišljanje in njihov odnos do nas.

8. Kdaj doživljate stres na delovnem mestu? Ob katerem dogodku?

Ob intervencijah, v katerih so udeleženi otroci in narkomani.

9. Kakšne posledice ima stres na vas? Navedite konkreten primer.

Jih nima. V prostem času se znam sprostiti, da ublažim stres iz službe.

S čim pa se ukvarjate v prostem času, kar vam pomaga pri premagovanju stresa?

Zelo rad športam, predvsem kolesarim, rad berem in preživljam čas s svojo družino.

10. V knjigi avtorji pišejo, da so simptomi stresa- nespečnost, glavoboli, tesnoba, razdražljivost, potrnost, želja po samoti, težave pri komuniciranju ipd. Ste se s simptomi že sami kdaj srečali? Če ja, v povezavi s katerim dogodkom?

Ne.

11. Kaj storite s sodelavci po intervenciji, ki jo označite za stresno?

Pogovorimo se o intervenciji s sodelavci, ki smo bili skupaj na intervenciji in pa s tistimi, ki so tisti dan v službi. Pogovor poteka o tem, kaj se je zgodilo, kaj smo naredili, smo dobro izvedli intervencijo, kaj bi lahko storili bolje.

12. Kako sami rešujete stresne situacije v službi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

Predvsem s pogovorom s sodelavci. Moj predlog je, da bi se lahko še več pogovarjali med sabo in da bi imeli nujne pogovore z vodstvom po vsaki intervenciji. Vodstvu bi morali povedati, kaj se je dogajalo, kako smo delali, kako bi lahko bolje in zaupati, če bi intervencija za nas bila stresna. Najhuje je držati nekaj v sebi.

13. Kaj stori organizacija za premagovanje stresa med zaposlenimi? Predlogi za izboljšave na tem področju!

Imamo organiziranega psihologa, ki ga lahko obišče vsak, ki ga potrebuje. Ker smo v ekipi reševalcev sami moški, po navadi vsi razmišljamo, da smo kot moški dovolj močni in da ga ne potrebujemo. Strah nas je, če ga bomo obiskali, da bodo ostali rekli, da nismo močni. Moj predlog je, kot sem že rekel, da bi imeli organizirane pogovore z nadrejenimi po vsaki intervenciji, kjer bi lahko povedali, da je intervencija za nas predstavljala velik stres in bi nas poslali k psihologu. Ne bi se smeli bati obiska psihologa, ker to ne pomeni, da nisi močen, ampak da rabiš strokoven pogovor.

14. Dolgotrajen stres pripelje do izgorelosti. Izgorelost lahko vodi v telesne bolezni, kot so srčni napad in rane na želodcu, večinoma pa ima duševne posledice. Ljudje izgubijo navdušenje, energijo in motivacijo, sovražijo svojo službo, ne prenesejo sodelavcev, ne zaupajo svojemu šefu, vsako jutro jih navdaja groza, ker morajo v službo ipd. Ste že kdaj opazili znake izgorelosti pri vas samih ali vaših sodelavcih?

Sem že opazil znake izgorelosti pri sebi. Velikokrat sem že bil razdražljiv. Pa ne zaradi specifik našega dela, ampak zaradi preveč dela, prevelikega števila nadur.

15. V literaturi veliko piše tudi o posttravmatski stresni motnji, ki lahko nastane po tem, ko doživimo travmatičen dogodek. Ste seznanjeni s tem pojmom? Ste jo že kdaj doživeli? Če ja, kateri dogodek je sprožil motnjo?

Sem seznanjen s tem pojmom. Doživel sem jo v mili obliki, in sicer včasih, predno zaspim, razmišljam o službi, o intervencijah, ki smo jih imeli, o naših odnosih med sodelavci, ko zaspim, kasneje to sanjam.

INTERVJU 10:

1. Spol, starost?

Moški, 49.

2. Poklic, ki ga opravljate in za katerega ste izobraženi?

Diplomirani zdravstvenik v reševalnem vozilu.

3. Koliko časa že delate kot reševalec in zakaj ste se določili za ta poklic? Kaj vas je pri tem poklicu pritegnilo?

Kot reševalec delam že 21 let. Pri tem poklicu me je najbolj pritegnila pomoč ljudem v stiski.

5. Se vam zdi pogovor o stresu tabu tema?

Ne, se o njem veliko pogovarjamo, lahko bi se pa še več.

6. Poklic reševalca je dokaj stresen. Ste že kdaj brali o stresu (samoiniciativa), ste se o njem izobraževali v sklopu šolanja, v času službe (predavanja, delavnice ...)?

O stresu se vse več govori, zato sem že velikokrat bral o njem na internetu. V sklopu šolanja se spomnim, da smo imeli kdaj predavanja na to temo, v službi pa ne.

7. Kaj vam pri vašem delu predstavlja največjo obremenitev, ki pri človeku povzroča stres?

Največjo obremenitev mi predstavljajo intervencije, v katerih so udeleženi poškodovani in oboleli otroci, znanci in pa nerazumevanje svojcev.

8. Kdaj doživljate stres na delovnem mestu? Ob katerem dogodku?

Ko so v intervencijah udeleženi poškodovani in oboleli otroci in znanci.

10. V knjigi avtorji pišejo, da so simptomi stresa- nespečnost, glavoboli, tesnoba, razdražljivost, potrtost, želja po samoti, težave pri komuniciranju ipd. Ste se s simptomi že sami kdaj srečali? Če ja, v povezavi s katerim dogodkom?

Večkrat me muči nespečnost in razdražljivost. Nespečnost me muči po hudih intervencijah, ker potrebujem kar nekaj časa, da jo premeljem v glavi. Najhuje je, ko začneš intervencije povezovati s svojim življenjem, ko razmišljam, kaj če bi se kaj od tega, kar se je dogajalo, zgodilo mojim. Razdražljivost pa me muči predvsem po nočni izmeni, ko sem nenaspan.

11. Kaj storite s sodelavci po intervenciji, ki jo označite za stresno?

Pogovorimo se o njej, tako med sabo, kot s sodelavci, ki so tisti dan v službi. Pogovorimo se o tem, kaj se je zgodilo, kako smo izvedli intervencijo, kaj bi lahko storili bolje.

12. Kako sami rešujete stresne situacije v službi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

S pogovorom med sodelavci. Ta se mi zdi, da reši vse. Predlog je, da bi se morali v naš pogovor večkrat vključiti šefi.

13. Kaj stori organizacija za premagovanje stresa med zaposlenimi? Predlogi za izboljšave na tem področju.

V sklopu promocije zdravja nam nudijo brezplačno 3-mesečno karto za obisk fitnesa in savne. Drugače mislim, da nič. Vem, kakšni so pogoji v Gasilski brigadi Kranj. Oni imajo lasten fitnes, športno dvorano, nogometno igrišče, kjer se lahko sprostijo. Kar koli od tega bi lahko imeli tudi mi, pa vodstvo niti slišati noče za to.

14. Dolgotrajen stres pripelje do izgorelosti. Izgorelost lahko vodi v telesne bolezni, kot so srčni napad in rane na želodcu, večinoma pa ima duševne posledice. Ljudje izgubijo navdušenje, energijo in motivacijo, sovražijo svojo službo, ne prenesejo sodelavcev, ne zaupajo svojemu šefu, vsako jutro jih

navdaja groza, ker morajo v službo ipd. Ste že kdaj opazili znake izgorelosti pri vas samih ali vaših sodelavcih?

Izgorelost ne, večkrat pa smo preobremenjeni. Predvsem poleti, ko je veliko nadomeščanj, torej delamo nadure. Takrat si res preobremenjen in malce izgubiš navdušenje in motivacijo za svoje delo.

15. V literaturi veliko piše tudi o posttravmatski stresni motnji, ki lahko nastane, potem ko doživimo travmatičen dogodek. Ste seznanjeni s tem pojmom? Ste jo že kdaj doživeli? Če ja, kateri dogodek je sprožil motnjo?

Sem seznanjen s tem pojmom. Sam je še nisem doživel.

8.2 DOLOČITEV ENOT KODIRANJA

Dosedanje znanje o stresu (samoiniciativa, v sklopu šolanja, v sklopu službe)

Intervju 1:

- *o njem sem že veliko prebral v strokovni literaturi*
- *v šoli smo se v okviru visoke šole o njem dosti pogovarjali*
- *v službi se o stresu nismo še nikoli izobraževali*

Intervju 2:

- *ne, nikoli nič*

Intervju 3:

- *bral sem že o stresu*
- *v sklopu šolanja smo imeli predavanja na temo stresa*
- *v sklopu službe delavnice na to temo*

Intervju 4:

- *sam od sebe o stresu še nisem bral*
- *v sklopu šolanja se nismo izobraževali o stresu*
- *v službi se o njem zelo veliko pogovarjamo s sodelavci*

Intervju 5:

- *večkrat sem bral članke o stresu prav med reševalci*
 - *tudi v službi smo imeli možnost obiska tečaja o stresu, vendar se ga nisem udeležil*
- *strokovno je organizirano tudi predavanje o stresu enkrat na leto v sklopu zdravstva*
- *v sklopu šolanja smo imeli predavanja na temo stresa*

Intervju 6:

- nikoli nisem sam bral o njem
- v šoli se o njem nismo pogovarjali
- v sklopu službe nismo imeli nobenih delavnic in predavanj na to temo

Intervju 7:

- o stresu prebral že kar nekaj v strokovni literaturi, saj je zadnje čase o njem zelo veliko govora
- v sklopu šolanja smo se o njem zelo malo izobraževali, se niti ne spomnim točno
- v sklopu službe pa tudi še nismo imeli predavanj ali delavnic na temo stres

Intervju 8:

- večkrat sem že bral o stresu
- smo se v sklopu šolanja o njem dosti pogovarjali
- v sklopu službe prav o stresu še nismo imeli predavanj ali delavnic
- nedavno smo imeli predavanje o ergonomiji (kakšna je pravilna drža, kako se pravilno sklanjati, kako pravilno dvigovati bremena ipd., da pri delu ne pride do poškodb)
- nadrejeni investirajo v nas in naše zdravje, zaradi česar smo posledično manj izpostavljeni stresu

Intervju 9:

- večkrat prebiram literaturo o stresu, predvsem primerjam stanje v Sloveniji s tujino
- v sklopu šolanja smo se pogovarjali o stresu
- v službi se organizirano (v smislu delavnic ali predavanj) nikoli nismo ukvarjali s stresom
- ukvarjamo se sodelavci med sabo s pogovorom ob kavi

Intervju 10:

- že velikokrat bral o njem na internetu
- v sklopu šolanja se spomnim, da smo imeli kdaj predavanja na to temo
- v službi ne

Največja obremenitev pri njihovem delu, ki jim povzroča stres

Intervju 1:

- intervencije otrok in dojenčkov

Intervju 2:

- največjo fizično obremenitev mi predstavlja prenašanje ljudi
- največjo psihično obremenitev pa mi predstavljajo otroci, ki ne dihalo

Intervju 3:

- poškodovani in bolni otroci

Intervju 4:

- obešenci
- nesreča sorodnikov in znancev

Intervju 5:

- svojci ljudi, ki potrebujejo nujno pomoč zaradi kakršne koli situacije
- svojci od tebe pričakujejo včasih nemogoče (tudi da obudiš že mrtvega človeka), stalno te nadzirajo, nekateri so celo vsiljivi in žaljivi
- starši otrok, ki potrebujejo nujno pomoč

Intervju 6:

- prometne nesreče, pri katerih so udeleženi otroci
- kakršna koli intervencija, pri kateri so udeleženi otroci in pa poznani ljudje

Intervju 7:

- medosebni odnosi med sodelavci
- odnosi med nadrejenimi in podrejenimi
- intervencije, pri katerih so poškodovani ali oboleli otroci
- intervencije, v katerih so udeleženi poznani ljudje

Intervju 8:

- intervencije, povezane z otroki
- tim, ki gre na intervencijo, če v njem ni zdravnika, ki je 100 % v svoje delo

Intervju 9:

- intervencije, v katerih so udeleženi otroci
- narkomani

Intervju 10:

- intervencije, v katerih so udeleženi poškodovani in oboleli otroci
- intervencije, kjer so udeleženi znanci
- nerazumevanje svojcev

Dogodek, ob katerem doživljajo stres na delovnem mestu

Intervju 1:

- ko gre za oskrbovanje otrok in dojenčkov
- ker je teh primerov zelo malo in se jih enostavno ne moreš navaditi

Intervju 2:

- *takoj ko sem začel delati in smo morali na intervencijo, mi je bilo grozno, vsaka intervencija mi je predstavljala stres*
- *sedaj stres doživljam le, ko gremo na intervencije, kjer so udeleženi otroci*
- *pozna se, kakšen je v ekipi, ki gre na intervencijo, zdravnik. Če je umirjen, kot ekipa delujemo super, če je živčen, smo živčni vsi in intervencije ne potekajo, kot bi morale, kar mi predstavlja velik stres*

Intervju 3:

- *ko gre za otroke*

Intervju 4:

- *ko gre za obešence*
- *ko gre za nesreče, pri katerih so udeleženi otroci*
- *ko gre za hude prometne nesreče*
- *vsakokrat, ko adrenalin popusti*

Intervju 5:

- *stresa pri našem delu je zelo veliko*
- *s časom niti ne zaznaš več, zdi se, kot da dobiš »trdo kožo«*
- *na začetku, ko sem začel delati, so mi vse intervencije predstavljale stres*
- *največji stres do sedaj je prinesla intervencija, kjer sem oživil otroka, ki je padel z betonske škarpe, medtem ko se je igral*

Intervju 6:

- *kadar so v intervenciji udeleženi otroci*
- *kadar so v intervenciji udeleženi poznani ljudje*

Intervju 7:

- *stresni se mi zdijo odnosi v službi*

Intervju 8:

- *pri intervencijah, ki so povezane z otroki*
- *ko je v timu zdravnik, ki ni 100 % pri svojem delu*

Intervju 9:

- *ob intervencijah, v katerih so udeleženi otroci*
- *ob intervencijah, v katerih so udeleženi narkomani*

Intervju 10:

- *ko so v intervencijah udeleženi poškodovani in oboleli otroci*

- ko so v intervenciji udeleženi znanci

Posledice in simptomi stresa

Intervju 1:

- stres nima vpliva name*
- mogoče pa samo ne vem, da sem pod stresom*
- stres se pri našem delu nekam nalaga in se bo pokazal v določeni obliki čez čas*
- sam nobenega od simptomov še nisem imel*

Intervju 2:

- po intervenciji, ko nismo dobro delovali kot tim, sem bil živčen še dlje časa*

Intervju 3:

- posledice so dolgoročne*
- velikokrat po nesreči imam sanje o njej*
- imam različne simptome, kot so nespečnost, saj se zaradi sanj o nesrečah ponoči zbujam*
- včasih sem razdražljiv*
- velikokrat imam željo po samoti*

Intervju 4:

- razdražljivost po hudih intervencijah*
- razdražljivost, če dolgo delam (nadure)*

Intervju 5:

- včasih sem zelo razdražljiv; ne zaradi narave dela, ki ga opravljam, temveč zaradi preobilice dela*
- spomnim se sodelavca, ki se je po nesreči zbodel z iglo narkomana. Seveda ni vedel, ali je kaj staknil ali ni. To je bilo za njega grozno stresno. Dobil je težave s srčnim utripom, to se je ponavljalo, vse dokler ni ugotovil, da je zdrav*

Intervju 6:

- stres mi predvsem spodbudi razmišljanje*
- razmišljanje v smislu, da po hudih intervencijah še dolgo razmišljam o njej, kaj sem naredil dobro, kaj slabo, kaj bi lahko bolje*

Intervju 7:

- nespečnost, ko pridem iz nočne izmene*
- razdražljivost, ko pridem iz nočne izmene*

Intervju 8:

- že v mladosti sem imel zaradi stresa pogosto bolečine v želodcu, katere se mi pojavljajo še danes, ko sem v stresni situaciji
- na začetku, ko sem začel delati, me je mučila nespečnost, ne zaradi narave dela, pač pa zato, ker ne prihajam iz Kranja in nisem poznal terena oz. okoliša

Intervju 9:

- jih ni

Intervju 10:

- večkrat me muči nespečnost po hudih intervencijah, ker potrebujem kar nekaj časa, da jo premeljem v glavi
- razdražljivost po nočni izmeni, ko sem nenaspan

Reševanje stresnih situacij na individualni ravni

Intervju 1:

- najlažje jih rešujemo s pogovorom s sodelavci
- v veliko pomoč so nam tudi naši hobiji, ob katerih pozabimo na stres
- v veliko pomoč nam je tudi pivo po službi, kjer smo vedno dobre volje

Intervju 2:

- s pogovorom
- imamo tudi skupino na viberju, kamor si pošiljamo raznorazne bedarije in se nasmejimo, kar nam pomaga premagovati stres

Intervju 3:

- s pogovorom, z njim rešimo vse

Intervju 4:

- rešujemo jih s pogovorom
- ko pridemo z intervencije, tudi ostalim, ki niso bili z nami, povemo, kaj se je dogajalo, kako smo delali, ali bi lahko bolje delali

Intervju 5:

- veliko se nas ukvarja s športom, zato gremo večkrat skupaj v hribe, na kolo
- velikokrat gremo na pijačo po končani izmeni, kjer se čim manj pogovarjamo o službi, pač pa se bolj hecamo

Intervju 6:

- velikokrat se zamotimo s poslušanjem glasbe
- pogovor s sodelavci

Intervju 7:

- s pogovorom s sodelavci

Intervju 8:

- ekipa, ki je skupaj na intervenciji, se o njej pogovori tudi z ostalimi kolegi, ki so takrat v službi

Intervju 9:

- s pogovorom s sodelavci

Intervju 10:

- s pogovorom med sodelavci, ta se mi zdi, da reši vse

Premagovanje stresa na ravni organizacije:

Intervju 1:

- nudijo nam obiskovanje brezplačne masaže, fitnesa, savne in organizirane pohode v hribe

Intervju 2:

- da bi jaz vedel, nič

- vodja reševalne postaje stalno opominja, da se je treba veliko pogovarjati, o vseh zadevah, ki nas mučijo

Intervju 3:

- imamo organiziranega psihologa, ki ga lahko pokličemo in obiščemo kadar koli ga potrebujemo

Intervju 4:

- nič, ker se mi zdi, da nimajo časa za to

- imamo na voljo psihologa

Intervju 5:

- jaz pravim, da nič

Intervju 6:

- imamo možnost obiskati psihologa, če ga potrebujemo

- večina zdravnikov je super, se lahko tudi z njimi pogovorimo, če imamo kakršne koli težave

Intervju 7:

- nadrejeni veliko vlagajo v stroko v smislu, da imamo redna izobraževanja, da delamo tako, kot moramo, brez napak

Intervju 8:

- vodstvo je vedno na voljo za pogovor, lahko jih vprašaš, kar želiš

- *vodja reševalne postaje se mi zdi »enciklopedija na 2 nogah«, na vsa moja vprašanja in dileme je imel vedno odgovor*
- *obstaja tudi veliko literature na temo tako našega dela kot tudi stresa ali kar koli nas pač zanima*

Intervju 9:

- *imamo organiziranega psihologa, ki ga lahko obišče vsak, ki ga potrebuje*

Intervju 10:

- *v sklopu promocije zdravja nam nudijo brezplačno 3-mesečno karto za obisk fitnesa in savne*
- *drugače mislim, da nič*

Dolgotrajna izpostavljenost stresu – izgorelost

Intervju 1:

- *to sem že večkrat opazil med sodelavci*
- *opazim predvsem takrat, ko kot vodja iščem nadomeščanja za sodelavce, kar pomeni, da iščem nekoga, ki bi delal nadure*
- *pri sebi pa izgorelosti še nisem opazil, večkrat pa sem utrujen*

Intervju 2:

- *v tem kolektivu, kjer sem sedaj, še nikoli*

Intervju 3:

- *da bi bil izgorel mislim, da nisem bil še nikoli*
- *velikokrat pa sem preobremenjen, predvsem poleti, ko so dopusti in moramo nadomeščati odsotne sodelavce in takrat delamo veliko nadur*

Intervju 4:

- *znakov izgorelosti še nisem opazil*
- *ko bom star, bom imel verjetno veliko zdravstvenih težav prav zaradi stresne službe*

Intervju 5:

- *vedno pogosteje sem izgorel, saj je vedno več dela*
- *zaposlenih nas je premalo in smo preobremenjeni*

Intervju 6:

- *srečal sem se že tako s fizično kot psihično izgorelostjo*
- *fizično sem izgorel skoraj vsako poletje, ko imamo veliko nadomeščanj in včasih delamo tudi po cel teden*
- *psihično izgorel, zaradi preobilice dela, zaradi preveč razmišljanja*

Intervju 7:

- večkrat sem že opazil pri nekaj sodelavcih, da so sovražili svojo službo in so težko prihajali v službo
- mene pa je že večkrat bolel želodec
- večkrat sem že izgubil motivacijo in navdušenje nad službo
- to ne povezujem z dogodki s pacienti, pač pa z odnosi med nadrejenimi in podrejenimi

Intervju 8:

- sem že čutil mile znake izgorelosti, in sicer poleti sem bil preobremenjen, nenaspan, naveličan svojega dela
- poleti imamo veliko nadur, ker nadomeščamo sodelavce

Intervju 9:

- sem že opazil znake izgorelosti pri sebi
- velikokrat sem že bil razdražljiv
- ne zaradi specifik našega dela, ampak zaradi preveč dela, prevelikega števila nadur

Intervju 10:

- izgorelost ne
- večkrat pa smo preobremenjeni
- predvsem poleti, ko je veliko nadomeščanj, torej delamo nadure

Posttravmatska stresna motnja – seznanjenost s pojmom, doživljanje

Intervju 1:

- s pojmom sem seznanjen, doživel pa je še nisem
- pri našem delu je zelo pomembno, da damo čustva na stran

Intervju 2:

- nisem seznanjen s tem pojmom
- pri nas ni toliko hudih nesreč, poplav, terorističnih napadov in podobnega »sranja«, zato to ne doživljamo

Intervju 3:

- v povezavi z nesrečo starih staršev in njunih vnukov
- 14 dni sem imel velike težave, vse, o čemer sem lahko razmišljal, je bilo to, nikakor se nisem mogel sprostiti
- nisem obiskal pomoči oz. psihologa, pa bi ga mogoče lahko

Intervju 4:

- s pojmom sem seznanjen, nisem je še doživel

Intervju 5:

- sem seznanjen s pojmom
- podoživljam vsako težjo intervencijo
- ko se čez nekaj let peljem mimo cestnega ovinka, kjer sem bil na intervenciji, se spomnim dogodka

Intervju 6:

- sem seznanjen s tem pojmom
- doživljam jo sami v zelo mili obliki, ko po hudi intervenciji še dolgo razmišljam o njej v smislu, kaj sem naredil dobro, kaj bi lahko bolje

Intervju 7:

- sem seznanjen s tem pojmom, še nikoli je nisem doživel

Intervju 8:

- sem seznanjen s pojmom, nisem še doživel

Intervju 9:

- sem seznanjen s tem pojmom
- doživel sem jo v mili obliki, in sicer včasih, predno zaspim, razmišljam o službi, o intervencijah, ki smo jih imeli, o naših odnosih med sodelavci
- ko zaspim, kasneje to sanjam

Intervju 10:

- sem seznanjen s tem pojmom, je še nisem doživel