

**LJUDSKI RESURSI I STRES NA RADU****HUMAN RESOURCES AND STRESS ON THE WORK**Marko Ivkov, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad***OBLAST - INŽENJERSKI MENADŽMENT**

**Kratak sadržaj** – *Ovaj rad bavi se prikazivanjem toga kako nastaje stres na poslu, koje su njegove posledice po čoveka i organizaciju, kao i načine na koje se on može prevazići. Analizirana je kompanija Sojaprotein d.o.o. iz Bečeja gde su zaposleni popunjavali upitnik o indikatorima stresa. Predmet rada su stavovi zaposlenih o pogledu stresa na poslu, kakav je njegov uticaj na njihov posao u kojoj meri je zastupljen. Cilj istraživanja je utvrditi stepen uticaja stresa na zaposlene i ovu kompaniju, načine za njegovo prevazilaženje, kao i u kojoj meri stres ima uticaj na sam posao koji se obavlja i njegove rezultate. Rezultati istraživanja mogu dati kompaniji uvid u to kakva je trenutna situacija, kao i šta može da se preduzme ne bi li ona bila još bolja.*

**Glavne reči:** *ljudski resursi, psihologija, stres, menadžment*

**Abstract** – *This paper examines with how stress arises at work, what are the consequences for the person and the organization, as well as the ways in which it can be overcome. The company Soja protein d.o.o. from Bečej, where employees filed out a questionnaire on stress indicators. The subject of the paper are the attitudes of employees about the view of stress at work, what is its impact on their work and to what extent it represented. The aim of the research is to determine the degree of impact of stress on employees and this company, ways to overcome it, as well as the extent to which stress has an impact on the work performed and its results. The results of the research can give the company an insight into what the current situation is, as well as what can be done to make it even better.*

**Keywords:** *human resources, psychology, stress, management*

**1. UVOD**

Pojava stresa je svakodnevni proces koji se javlja naročito kod poslovnih ljudi. Danas je pred čovekom sve više zadataka koje treba ispuniti, i pred njega se postavlja sve više zahteva kojima treba udovoljiti.

Mnogi poslovi zahtevaju neprestano učenje i razvijanje veština koje doprinose savladavanju istog, međutim, to sve stvara pritisak čoveku da se izbori sa tim stvarima.

U nekom momentu ljudski organizam shvata da se pred njega postavljaju zahtevi koje ono ne može ispuniti, i

tada se javlja stanje stresa gde se pokreće čitav niz reakcija organizma koje onemogućuju uspešno obavljanje radnih zadataka.

**2. KLASIFIKACIJA STRESA**

Jedna od podela stresa je na fizičke i sociokulturne.

Kategorija fizičkih stresova ima širok raspon. Ona obuhvata stresove povezane sa događajima koji uključuju neposrednu opasnost po život – požar, automobilske nesreće, pa sve do onih koji su povezani sa nepovoljnim uslovima sredine kao što su buka, zagađenost i dr.

Kategorija sociokulturnih je još kompleksnija, jer sociokulturni uslovi mogu biti stresori, ili predstavljati okolnosti koje pogoduju pojavi nekih stresnih situacija.

**2.1. Klasifikacija stresa po intezitetu**

1. Traume - opasni, ugrožavajući događaji kao što su: ratovi, saobraćajne nesreće, prirodne i tehnološke katastrofe, pri čemu postoji direktna pretnja po život osobe ili njenih bližnjih. Traume mogu biti i individualni događaji poput silovanja i drugih vrsta napada.
2. Životni događaji - intezitet je manji nego kod traumatskih događaja. Ovde ne spadaju situacije koje su pretnja po život, već ovu kategoriju čine događaji kao što su: smrt bliske osobe, razvod, dijagnostifikovanje teške bolesti i dr.
3. Hronično opterećenje - intezitet pretnje manji nego kod traumatskih i životnih događaja. Ovde spadaju događaji koji su dužeg trajanja. Situacije koje predstavljaju hronično oboljenje su: problemi na poslu, problemi u porodici, problemi u usklađivanju većeg broja.
4. Dnevni mikrostressori – događaji veoma malog inteziteta pretnje. U ovu grupu spadaju: svakodnevne gužve u saobraćaju, čekanje u redu i sl. Upravo jer su učestali, imaju stresogeni potencijal [1].

**3. STRES I STRESORI U RADNOM OKRUŽENJU**

Stresori mogu biti unutrašnji ili spoljašnji, koji nepovoljno deluju na zaposlene, dok pojam stresa predstavlja reakcije i unutrašnja stanja koja su rezultat spoljašnjih pritisaka.

**NAPOMENA:**

**Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bila prof. dr Lepasava Grubić – Nešić.**

### 3.1. Unutrašnji činioci stresa

1. Priroda i sadržaj posla
2. Radna uloga
3. Odgovornost na poslu
4. Karijera
5. Odnosi zaposlenih
6. Uvođenje novih tehnologija

### 3.2. Spoljašnji činioci stresa

1. Mikroklimatski uslovi radne sredine
2. Energija zračenja
3. Mehanička energija
4. Električna energija[1]

Reakcije stresa na radu mogu biti:

- Kognitivne - problemi u pamćenju podataka, loše zaključivanje...
- Emocionalne- loše raspoloženje, nezadovoljstvo, nervoza, razdražljivost...
- Telesne - umor, iscrpljenost, glavobolja...
- Bihevioralne - prisutno agresivno ponašanje, ljutnja ili bes...

## 4. STRES KAO POSLEDICA MOBINGA

Termin mobing potiče od glagola TO MOB što znači nasnuti na nekog.

Definicija mobinga: zlostavljanje, u smislu ovog zakona, jeste svako aktivno ili pasivno ponašanje prema zaposlenom ili grupi zaposlenih kod poslodavca koje se ponavlja, a koje za cilj ima ili predstavlja povredu dostojanstva, ugleda, ličnog i profesionalnog integriteta, zdravlja, položaja zaposlenog i koje izaziva strah ili stvara neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje, pogoršava uslove rada ili dovodi do toga da se zaposleni izoluje ili navede da na sopstvenu inicijativu raskine radni odnos ili otkáže ugovor o radu ili drugi ugovor.

Svi poremećaji koje mobing može izazvati svrstavaju se u tri grupe:

- Telesni poremećaji - Hronični umor, smetnje sa probavom, povećana ili smanjena telesna težina, različiti bolni sindromi i smanjen imunitet.
- Psihički poremećaji - Depresivnost, emocionalna praznina, osećaj gubitka životnog smisla, anksioznost, suicidalno ponašanje, gubitak motivacije i entuzijazma, poremećaj prilagođavanja, nesanic, povećana potreba za alkoholom, sedativima i cigaretama.
- Poremećaji ponašanja - Gubitak koncentracije, zaboravnost, grubost, porodični problemi.

#### 4.1. Vrste i faze mobinga

- Horizontalni mobing – javlja se između radnika koji su u jednakom položaju u hijerarhijskoj organizaciji. Karakteristično za ovu vrstu mobinga je to osećaj ljubomore, zavisti i ugroženosti mogu ubzati želju da se eliminiše neki od kolega, pogotovo ako će eliminacija doprineti drugima napredak u karijeri. Takođe, dešava se i to da čitava grupa

radnika zbog unutrašnjih problema napetosti i ljubomore, izabere jednog čoveka na kojem će dokazati da su snažne i sposobne.

- Vertikalni mobing – gde pretpostavljeni zlostavlja jednog podređenog radnika, zatim jednog po jednog dok ne uništi celu grupu, ili kada jedna grupa radnika zlostavlja pretpostavljenog. [2]

Posledice nehumanog mobing ponašanja, mogu biti katastrofalne i razorne za samu osobu, njeno zdravlje i porodicu, ali i za društvo u celini, koje se odražavaju se na svim područjima života. Najčešće posledice mobinga su: hronični sindrom umora, reaktivna depresivna stanja, reaktivna psihotična-paranoidna stanja, hronični postraumatski sindrom.

## 5. STRATEGIJE UPRAVLJANJA STRESOM

Iako je stres psihički problem on itekako utiče i na zdravlje ljudi.

Organizacija može da preduzme veliki niz mera kako bi nivo stresa bio u granicama podnošljivog. Sve kreće od samog procesa ulazjenja novih zaposlenih u organizaciju gde ključnu ulogu ima profesionalna selekcija. Cilj je da pravi ljudi budu na pravom poslu tj. da njihove karakteristike ličnosti i veštine odgovaraju datom poslu kako ne bi došlo do nesklada.

Kontrola stresa je od velike važnosti za uspešnu karijeru, što znači da jako važna sposobnost kontrolisanja negativnih osećaja poput straha i napetosti.

Postoje dve vrste strategija kojima se upravlja stresom:

- Lična strategija - vezana za pojedinca i podjednako se odnosi na sve zaposlene u organizaciji. Otpornost na stres zavisi od niza faktora kao što su pol, starost, IQ, karakter ličnosti i dr. Takođe, mlađi ljudi su više izloženi stresu nego stariji i iskusniji, a isto se može reći i za osobe sa većim IQ koji lakše mogu da procene stresnu situaciju i nose se njome.
- Organizaciona strategija - vezana za kompaniju, menadžment i njenu strukturu u smislu da ona bude što više decentralizovana, kako bi zaposleni osetili da su deo kompanije i da dele njihovu sudbinu, a ne da su kompanija i njena menadžment struktura otuđeni centar moći koji nekad svojim nepromišljenim potezima mogu dovesti do nastanka stresnih situacija kako u oblasti odlučivanja tako do realizacije biznis plana i pristrasnog promovisanja i nagrađivanja[3].

## 6. EMOCIONALNO SAGOREVANJE - BURNOUT

Ovaj termin označava stanje radnika koji se zbog stresa na poslu osećaju toliko iscrpljeno i iscedeno da vise nisu u stanju da normalno i efikasno funkcionišu.

Ovaj sindrom, pre svega, zahvata one radnike koji duže vreme obavljaju emocionalno visoko zahtevne poslove koji uključuju i interakciju sa drugim ljudima.

Simptomi burnouta su:

- glavobolja
- srčani napad
- nedostatak snage
- visok krvni pritisak
- umor

Termin burnout uvodi Freudeberger 1974. godine, i bio je poznat i pod nazivom "reakcija na iscrpljenost" [4].

Faze ispoljavanja sindroma sagorevanja:

1. radni entuzijazam
2. stagnacija
3. emocionalno povlačenje
4. apatija

Hallsten razdvaja dve vrste iscrpljenosti:

Wornout - što predstavlja radnu iscrpljenost, koja je posledica spoljašnjih zahteva i opterećenja.

Burnout - odnosno sagorelost, koja nastaje kao posledice napora da bi se održala visoka slika o sebi uslovljena realizacijom.

## 7. PROBLEM ISTRAŽIVANJA

Problem istraživanja je da se utvrdi da li postoji pojava stresa u ovoj kompaniji, i ako postoji, u kojoj meri je to izraženo kod zaposlenih. Takođe, potrebno je ustanoviti koje metode se koriste za prevazilaženje stresa, i da li to uopšte pomaže zaposlenima da prevaziđu probleme. Naravno, potrebno je definisati i mere unapređenja za korišćene metode.

## 8. CILJ ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog istraživanja je utvrditi koliko često i u kojoj meri se javlja stres kod zaposlenih u kompanijama Sojaprotein d.o.o i NIS a.d., na koji način se zaposlenih bore sa istim, koje metode koriste njihovi nadređeni ne bi li im pomogli u prevazilaženju stresa, i sagledati prednosti i nedostake korišćenih metoda i mere unapređenja.

Što se tiče kompanije Sojaprotein d.o.o., istraživanje koje je izvršeno 10. septembra sprovedeno je u toku jedne radne smene. Uzorak je bio slučajan, i 30 osobe različitih godina starosti, obrazovanja, radnih pozicija i staža, su popunile ovaj upitnik. Istraživanje u NIS a.d. koje je izvršeno 6. avgusta 2018. sprovedeno je takođe u toku jedne radne smene. Uzorak je bio slučajan, i 32 osobe različitih godina starosti, obrazovanja, radnih pozicija i staža, su popunile ovaj upitnik.

## 9. NAČIN ISTRAŽIVANJA

Kao što je navedeno ranije, u prethodnim pasusima, istraživanje je obavljeno u kompaniji Sojaprotein d.o.o. u Bečeju, i kompaniji NIS a.d. u Novom Sadu. Upitnik je

ispunilo 30/32 osobe, a sadržao je 45 pitanja i bio je u formi zaokruživanja putem Likertove skale.

Pitanja su bila podeljena u 9 kategorija koja su se naravno odnosila na situacije gde se može javljati stres kod zaposlenih (autoritet, okolina, odnosi sa kolegama, konflikti itd.).

Vreme za popunjavanje upitnika nije bilo ograničeno, pa se smatra da su rezultati validni i pouzdani, pa se mogu uzeti kao uzorak za istraživanje.

Takođe upitnik je bio anoniman, pa se može očekivati da su dobijeni što iskreniji odgovori.

Prilikom analize dobijenih upitnika, koristio se program Microsoft Excel sa sledećim funkcijama: SUM, AVERAGE, CHART.

## 10. HIPOTEZE ISTRAŽIVANJA

### 10.1. Opšta hipoteza

- Postoji razlika u nivou i uzrocima stresa kod zaposlenih u dve različite organizacije. **(potvrđena)**

### 10.2. Pojedinačne hipoteze

- Uzroci stresa u organizacijama su međuljudski odnosi. **(opovrgnuta)**
- Uzroci stresa u organizacijama je sistem rukovođenja. **(potvrđena)**
- Uzroci stresa u organizacijama su nejasni organizacioni standardi. **(potvrđena)**
- Količina stresa kod zaposlenih je visoka i zahteva angažovanje nadležnih. **(potvrđena)**

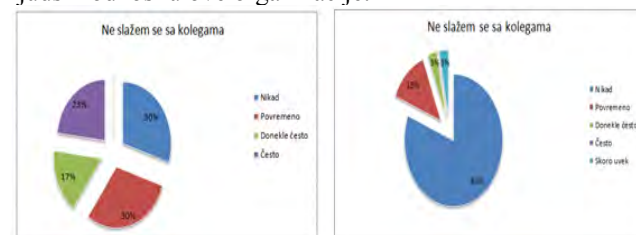
## 11. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Rezultati jednog od pitanja u kojem su zaposleni dva preduzeća odgovarali kakvu imaju povratnu informaciju na poslu, je prikazano na grafikonu 1.



Grafikon 1 – Povratna informacija Sojaprotein d.o.o. i NIS a.d.

Na grafikonu 2 biće prikazao kako funkcionišu međuljudski odnosi u ove organizacije.



Grafikon 2 – Međuljudski odnosi Sojaprotein d.o.o. i NIS a.d.

Na osnovu istraživanja koja su sprovedena u Sojaprotein d.o.o i NIS a.d., zaključuje se da postoje potencijalni problemi koji vode pojavi stresa. To su problemi koji postoje u obe kompanije a tiču uslova radnog okruženja, mogućnostima za napredovanjem, radnog učinka, uticaja na sopstvene odluke i samog nezadovoljstva poslom. Problem koji postoji isključivo u Sojaprotein d.o.o. su odnosi sa kolegama i nadređenima. Da bi sve funkcionisalo, potrebno je definisati određene mere unapređenja u ovima kompanijama koje će smanjiti verovatnoću pojave stresa.

## 12. ZAKLJUČAK

Na osnovu ovog rada mogli smo se uveriti koliko zapravo stres može da ima negativne posledice na same ljude, ali i na preduzeća. On donosi velike gubitke, i može da ima trajne posledice. Najpoznatiji naučnici koji su se bavili ovim pojmom su bili Hans Seley i Richard Lazarus.

Takođe rečeno je koliko životne promene mogu da imaju uticaja na pojavu stresa, pa je smrt supružnika na vrhu liste najstresnijih životnih promena, pa sledi razvod, napuštanje žene/muža i dr. Pored životnih događaja, još traume, hronično opterećenje i dnevni mikrostressori uzrokuju samu pojavu stresa.

Objavljenim istraživanjem u radu izneti su rezultati ankete koje su popunjavali zaposleni organizacija Sojaprotein d.o.o. i NIS a.d. Zaključeno je da je pojava stresa prisutna u obe kompanije u različitim intezitetima, i da se brzim delovanjem HR menadžmenta može smanjiti na nivo koji je prihvatljiv za sve zaposlene.

## 13. LITERATURA

[1] Mihajlović, D. (2003). *Stres u organizaciji*. Fakultet organizacijskih znanosti, Beograd, Sveučilište u Beogradu, SiCG.

[2] Vidaković, L. (2015.). *Uticaj stresa na radnom mestu*. Karlovac.FaM.

[3] Grubić-Nešić, L. (2017). *Psihologija rada - menadžment*. Novi Sad: Fakultet tehničkih nauka.

[4] Živković, S. (2011). *"Merenje stepena iscrpljenosti u funkciji razvoja organizacije rada u javnom sektoru*. Beograd.

**Kratka biografija:** Marko Ivkov rođen u Novom Sadu 09.10.1995. godine. Srednju školu - gimnaziju završio je u Bečeju 2014.godine, a diplomirao na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti Inženjerski menadžment – Menadžment ljudskih resursa, 2018. godine.