

POSLEDICE STRESA ZAPOSLENIH NA USPEŠNOST FUNKCIONISANJA**EFFECTS OF STRESS ON EMPLOYEES JOB PERFORMANCE**Laura Virag, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad***Oblast – INŽENJERSKI MENADŽMENT**

Kratak sadržaj – U radu se analiziraju posledice stresa na uspešnost funkcionisanja zaposlenih, na osnovu kojih se predlažu mere prevencije i otklanjanja stresa.

Ključne reči: stres, prevencija, zdravlje, uspešnost funkcionisanja.

Abstract – *The thesis revolves around the analysis of the effects of stress on employees job performance, upon which stress prevention and management methods are proposed.*

Keywords: stress, prevention, health, successful functioning.

1. UVOD

Stres se određuje kao negativno emocionalno iskustvo, praćeno biohemijskim, fiziološkim, kognitivnim i bihevioralnim promenama koje su usmerene na izmenu stresnog događaja ili na prilagođavanje efektima koje on izaziva.

Doživljaj stresa je subjektivna kategorija, što znači da na isti stresor ljudi mogu različito reagovati.

U uslovima savremene tržišne ekonomije prosvetni radnici doživljavaju prolongirani stres i profesionalno sago-revanje. Opšti faktori profesionalnog stresa deluju u svim kulturama i određeni su opštim položajem obrazovanja, posebni faktori proističu iz određenog socijalnog okruženja, užestručnog i profesionalnog statusa nastavnika i njegovih kompetencija.

Savremeni obrazovni sistem sve manje sagledava prosvetnog radnika kao „majstora svog zanata” koji treba da sledi zadate koncepte i gotova rešenja, a sve više se govori o prosvetnom radniku kao reflektivnom praktičaru i kreativnom istraživaču sopstvene prakse, profesionalcu koji treba da obrazuje za „društvo znanja” i „društvo koje uči”. „Nastavnička profesija jeste društveno značajna, ali i vidljiva. Njegov rad procenjuju učenici, njihovi roditelji, drugi nastavnici, direktor, pedagoški savetnici” [1].

Sam posao nastavnika podrazumeva neposredan i neprekidan susret sa učenicima, njihovim roditeljima, kolegama, širim društvenim okruženjem. Razmenjivanje informacija, profesionalno angažovanje, interakcijski odnos sa drugima (učenicima i njihovim roditeljima, nastavnim i nenastavnim osobljem) zahteva veću odgovornost, emocionalno trošenje a samim tim i stres.

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bila dr Leposava Grubić - Nešić, red. prof.

2. POJAM STRESA I STRES NA RADU

Niz faktora koji izazivaju stres se nazivaju stresori. Ako se na stresnu situaciju dobije adekvatan odgovor, onda se uopšte, ili se organizam tek jedva oštećuje. Ali ako se psihološki i fiziološki odgovor, psihička i fiziološka ravnoteža tela poremeti, tada nastaje distres. Ne smemo zemariti ni fizičke, duhovne, a ni mentalne sposobnosti pojedinca. Fiziološke, psihološke, kognitivne i bihevioralne reakcije izazvane stresorima nazivamo reakcijama na stres.

Stres na radnom mestu izaziva niz problema i poremećaja u procesu rada, kao i zdravstvenom, psihičkom i socijalnom funkcionisanju radnika. Stoga je opravdano tražiti načine za efikasno suočavanje sa posledicama koje izaziva. Veoma je važno obratiti pažnju na potrebu adekvatnijeg odnosa prema problemu stresa u radnoj sredini i promovisanja prednosti ranog otkrivanja uzroka stresa, a samim tim i efikasnijeg preventivnog delovanja.

Široko značenje stresa može se prikazati kroz nekoliko kategorija:

- Svaki odgovor na napad;
- Svaki uticaj koji remeti prirodnu ravnotežu tela;
- Neko oporezivanje resursa tela kako bi odgovorili na neke okolnosti;
- Zajednički odogovor na promene životne sredine;
- Psihološki odogovor koji sledi neuspeh u suočavanju sa problemima;
- Osećaj trajne anksioznosti koji dovodi do bolesti;
- Nespecifičan odgovor tela na sve zahteve koji mu se postave [2].

3. KOMPONENTE STRESA**3.1. Stresni događaji**

O stresu se može govoriti samo onda kada je osoba izložena događaju koji procenjuje kao pretnju, gubitak ili izazov, tj. kada osoba procenjuje da situacija zahteva ulaganje povećanih, vanrednih napora u cilju adaptacije. Situacije ili događaji koji se na ovaj način subjektivno procenjuju nazivaju se stresnim događajima, stresnim situacijama ili stresorima.

Ovakvo određenje implicira da stresna situacija uključuje promenu u odnosu na prethodno stanje; i da je trajanje stresora moguće odrediti sa manjom ili većom preciznošću, tj. da u stresne situacije ne spadaju veoma dugotrajni nepovoljni životni uslovi, koji mogu da imaju različite (nepovoljne) efekte na psihofiziološko funkcionisanje organizma i razvoj.

3.2. Subjektivna procena događaja

Sa stanovišta koje zastupa Lazarus, ono što je stresno za jednu osobu u određenom trenutku njenog života ne mora biti stresno za drugu osobu ili za istu tu osobu u nekom drugom trenutku. Gubitak posla nije jednako stresogen za tinejdžera i za sredovečnog čoveka. Stres nastaje iz kombinacije uslova u spoljašnjoj sredini i individualnih karakteristika koje su od značaja za razrešenje aktuelne situacije. Među uslovima spoljašnje sredine od posebnog značaja su kulturni činioci koji oblikuju kako tipove događaja kojima pripadnici kulture mogu biti izloženi, tako i subjektivnu procenu događaja.

3.3. Psihološke promene

Među promenama na psihološkom planu karakterističnim za stres, najizrazitije su promene u sferi emocionalnih procesa. Emocionalne reakcije karakteristične za stres najčešće su anksioznost, bes i tuga, a mogu da se jave i stid, krivica, prezasićenost (boredom). Nakon traumatskog ili drugih intenzivnih stresova (povezanih sa gubicima ili dijagnostikovanjem neizlečive bolesti) može nastupiti emocionalna zaravnjenost. Promene psihološkog funkcionisanja tokom stresa mogu biti toliko intenzivne da poprime dimenzije psihološke krize. Krize su burna i dramatična psihološka stanja u kojima se dovodi u pitanje celokupno dotadašnje funkcionisanje osobe, njeni izbori, uverenja i sl.

3.4. Fiziološke promene

Stanje organizma prilikom stresa podrazumeva i određene fiziološke reakcije. Iako je uobičajena pretpostavka da stres uključuje negativne fiziološke efekte, bilo bi tačnije reći da on podrazumeva aktivirajući efekat, koji povremeno može biti i pozitivan. Pravac efekta zavisi od velikog broja ličnih i kontekstualnih faktora.

Fiziološke reakcije u okviru stres procesa mogu se podeliti u dve međusobno povezane kategorije: neuroendokrine i imunološke.

4. STRES I IMUNI SISTEM

Uzbudljiva istraživanja psihoneuroimunologije u poslednjih petnaestak godina, pokazala su da biopsihosocijalna reakcija izazvana delovanjem stresa može biti uzrok ili deklansirajući činilac brojnih psihičkih i somatskih poremećaja. Značajno pitanje je da li stres utiče na zdravlje, kompromitujući imuni sistem. Pokazano je da postoji uzajamno zavisna veza između centralnog nervnog sistema (CNS) i imunih funkcija.

5. KLASIFIKOVANJE STRESA

U literaturama postoji veliki broj pokušaja da se u razmatranja fenomena stresa unese red, tako što će se ukazati na razlike među kategorijama stresa, koje se mogu formirati po određenim kriterijumima.

Jedna od klasifikacija koja je zastupljena u literaturi je podela stresova na fizičke i sociokulturne.

Kategorija fizičkih stresova ima širok raspon. Ona obuhvata stresove povezane sa događajima koji uključuju neposrednu opasnost po život (poput požara, automobilske nesreće itd.), pa sve do onih povezanih sa nepovoljnim uslovima sredine kao što su zagađenost, buka i sl.

Kategorija sociokulturnih stresova je još kompleksnija. Sociokulturni uslovi i zbivanja mogu biti stresori per se, ili predstavljati okolnosti koje pogoduju pojavi drugih stresnih događaja ili pojačavanju stresogenosti postojećih uslova.

Stres je funkcija distribucije socijalnih resursa, i položaja i uloga pojedinaca u društvu. Nedostatak socijalnih resursa povećava verovatnoću pojave drugih stresnih događaja ili pojačava stresogenost postojećih.

6. VRSTE STRESA

Ljudi pokazuju velike međusobne razlike u reakcijama na stres, ali se možemo zapitati da li postoje neki zakoni koji važe za većinu ljudi.

Danas su poznate brojne zakonitosti, pa možemo reći da su dužina i snaga delovanja iste kao i povezanost sa drugim stresovima bitnim za njegove ishode.

Prema trajanju, stres se može podeliti na:

- Akutni stres – to je jak iznenadni stres koji priprema pojedinca za neposrednu opasnost;
- Hronični stres - to je stres koji nastaje kao posledica trajne izloženosti stresnoj ili stresnim situacijama [3].

7. POSLEDICE STRESA

Petričević i Medarić navode da kada je osoba pod stresom dolazi do nekoliko najčešćih posledica:

- Poteškoće u koncentraciji
- Zabrinutost zbog budnosti
- Konfuzije mišljenja
- Gubitak samopouzdanja
- Psihosomatske bolesti
- Manje otpornosti prema bolestima
- Depresivnost
- Nesnalaženje u raznovrsnim neuobičajenim i nekorektnim situacijama
- Osećaj odbačenosti, nemoći i potištenosti
- Nedostatak volje i energije
- Povlačenje u sebe.

Ove posledice se javljaju u većoj ili manjoj meri. Kako će stres uticati na pojedinca zavisi od njegovih fizičkog i psihičkog zdravlja, takođe i od mnogih drugih faktora. Veoma je važno prihvatiti činjenicu da je stres prisutan u našem svakodnevnom životu i pored toga pokušati pomoći sebi ili drugoj osobi oko nas kome je potrebna pomoć jer je pod stresom. Ako se na vreme ne reaguje, može doći do velikih posledica u zdravstvenom životu čoveka [4].

8. STRES NA RADNOM MESTU NASTAVNIKA

Stres na radnom mestu nastavnika se odnosi na neprijatno negativno emocionalno iskustvo nastavnika koje može dovesti do preteranog fizičkog i mentalnog umora, nervne napetosti, frustracije ili uznemirenosti usled faktora, kao što su prekomerno radno vreme, veliko opterećenje i ozbiljno nedolično ponašanje učenika [5].

9. UZROCI STRESA NASTAVNIKA

Glavni izvori stresa nastavnika su:

- učenici koje je teško motivisati
- povećanje obima posla, administracije
- ocena nastavnika, - kvalifikacija
- neadekvatno finansijsko i moralno priznanje
- uslovi rada
- nedostaci organizacione kulture
- nezadovoljstvo roditelja
- poremećaji uloga [6].

10. SAGOREVANJE NA RADNOM MESTU

Herbert J. Freudenberger je stvorio koncept sagorevanja 1974. u kome izveštava o hroničnom emocionalnom stresu, koji nastaje kao posledica stresa o fizičkoj, emocionalnoj, mentalnoj iscrpljenosti, što je beznade i nesposobnost. Uključuje gubitak osećanja, ciljeva i ideala. Freudenberger je u zajednicama za samopomoć, primetio kod zdravstvenih radnika i radnika centara za krizne intervencije i opisao karakterističan skup simptoma sagorevanja.

11. PSIHOLOŠKI TEROR (MOBING) NA RADNOM MESTU

Mobing ili psihološki teror u poslovnom životu odnosi se na neprijateljsku i neetičku komunikaciju koja je usmerena na sistematičan način od strane jednog ili više pojedinaca, uglavnom prema jednom pojedincu, koji je zbog mobinga stavljen u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti da se odbrani, ili je držan u njoj pomoću stalnih maltretirajućih aktivnosti [7].

12. RAZVOJ KARIJERE

Ponekad su stresori povezani sa karijerom zaposlenog. Stresori te vrste uglavnom uključuju uslove kao što su nesigurnost zaposlenja, prebrzo ili presporo napredovanje, kao i generalni doživljaj neostvarenosti ličnih ciljeva na planu razvoja karijere. U poslednje vreme svedoci smo značajnih promena na planu koncepta karijere – raniji ideal pravolinijskog napredovanja u hijerarhiji organizacije nije više toliko dominantan put razvoja karijere zaposlenih.

13. PREVENTIVNO DELOVANJE I OTKLANJANJE STRESA

U evropskim zemljama su uglavnom po zakonu propisani uslovi za aktivno preduzimanje mera za sprečavanje problema i zaštite zdravlja na radnom mestu. Isti principi važi i za kontrolu potencijalnih uzroka stresa na poslu. Propisima se širi integritet i zaštita svih dimenzija čovekovog zdravlja. Treba nastojati da se spreči narušavanje zdravlja na radnom mestu, ali i da obezbede uslovi rada koji nisu štetni za čoveka i njegovo psihofizičko stanje.

Iako se stres ne može u potpunosti eliminisati, on može biti umanjen. Osim toga, različitim strateški osmišljenim intervencijama može se takođe povećati blagostanje zaposlenih na radnom mestu.

14. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

14.1. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja rada je teorijska i empirijska analiza posledice stresa zaposlenih na uspešnost funkcionisanja.

Stres predstavlja celokupan proces transakcije između pojedinca i njegovog okruženja. Stres možemo odrediti kao adaptivni odgovor osobe na situacije i događaje koji postavljaju fizičke i/ili psihičke zahteve, a posredovan individualnim razlikama u proceni tih događaja.

14.2. Problem istraživanja

Problem istraživanja odnosi se na otkrivanje, postojanje i intenzitet stresa kod zaposlenih, kakve posledice stres ima po njihovu funkcionalnost na radnom mestu.

14.3. Cilj i zadaci istraživanja

Istraživanje je sprovedeno sa ciljem da se ispita nivo stresa kod zaposlenih, kao i da se otkrije koje posledice stres nosi sa sobom i kako stres utiče na funkcionalnost zaposlenih.

U realizaciji cilja, postavljeni su sledeći zadaci:

1. Ispitati da li stres utiče na efikasnost i efektivnost.
2. Ispitati da li stres utiče na zainteresovanost za rad zaposlenih.
3. Ispitati da li stres utiče na psihičke i fizičke sposobnosti.
4. Proveriti kako stres utiče na zdravlje zaposlenih.

14.4. Hipoteze istraživanja

Opšte hipoteze:

OH1: Pojava stresa kod zaposlenih utiče na njihovo funkcionisanje.

OH2: Pojava stresa kod zaposlenih utiče na njihovu psihičko i fizičko zdravlje.

Posebne hipoteze:

H1: Pojava stresa kod zaposlenih smanjuje njihovu efektivnost i efikasnost.

H2: Pojava stresa kod zaposlenih smanjuje njihovu motivisanost za rad.

H3: Stres negativno utiče na psihičke i fizičke sposobnosti zaposlenih.

H4: Zdravlje zaposlenih se značajno narušava tokom stresa.

14.5. Metode, tehnike i instrumenti

U ovom istraživanju smo primenili deskriptivnu metodu. Primenili smo tehniku anketiranja i u okviru ankete osnovni merni instrumenta – upitnik.

14.6. Populacija i uzorak

Vrsta uzorka: Prigodni uzorak.

Populacija: 95 zaposlenih.

14.7. Obrada podataka

Istraživanje je sprovedeno u više škola na teritoriji Vojvodine, gde je učestvovalo 95 ispitanika koji rade u obrazovnom sektoru.

Istražene podatke koje smo dobili, obradili smo pomoću deskriptivnih statističkih postupaka, a interpretaciju smo izvršili prema postavljenim zadacima, koje smo prikazali tabelarno i pomoću dijagrama.

15. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je obavljeno u osnovnim i srednjim školama Vojvodine, gde su nastavnici i profesori popunili upitnik o puticaju stresa na psihičke i fizičke sposobnosti i funkcionisanje zaposlenih. U anketiranju je učestvovalo 95 ispitanika, anketa je bila anonimna.

U ovom istraživanju su učestvovali najviše od 46-55 godine, gde se to procenjuje kao srednje starosna dob. Što se i sa određenom dozom rezerve. Što se tiče pola, više je bilo žena koja su popunila upitnik (80), nego muškaraca (15), što znači da bi uzorak trebao biti heterogeniji da bi obuhvatio i veći broj pojedinaca koji su muškog pola.

Analizom istraživanja otkrivamo da je dosta nastavnika pod stresom, de postoje procesi sagorevanja koji isto tako stresno utiču na njihovu produktivnost, da je osećanje umora pristuno kod njih iako imaju dosta raspusta tokom godine, ali se obavezuju da se svaki put pripreme za čas kod kuće.

Mnogi od njih su izrazili da su često obliveni znojem, koje se povezuje i sa prehladama i padom imuniteta, ali isto tako i nervozu, bezvoljnost i depresivnost, glavobolje, bolove i žiganja, loše spavanje, osećanje izmorenosti možemo svrstati u kategorije stresa, čime možemo da zaključimo da je stres jedan od najaktuelnijih problema današnjice.

16. ZAKLJUČAK

U svetu rada i radnih odnosa društva, može se primetiti značajan uticaj različitih društvenih promena. Jedan od rezultata prilagođavanja promenama je pojava stresa. Nastavnici koji obavljaju svakodnevne zadatke i drže nastavu u školama, moraju naći način da se izbore sa stresom koji je deo njihove svakodnevnice i ne samo njihve, nego i ostalih zaposlenih oko njih.

Stres je česta pojava na radu, i pored pozitivnih uzročnika koji mogu izazvati stres, ipak je više negativnih uzročnika koji imaju za posledicu pogoršanje zdravlja i njihovu funkcionalnost i kao rezultat toga lošije poslovne rezultate, sagorevanje na radu, itd.

Predlozi mera za smanjenje stresa su:

- prepoznati stres i imati saznanje o stresu u kojem se nalaze zaposleni,
- pokušati rešiti problem u kojem se nalaze zaposleni, jer se od problema ne sme bežati i ponašati se kao da problem ne postoji ili prikrivati problem od ostalih,
- postaviti optimističan stav kada su zaposleni u bilo kojoj nevolji, jer se svaki problem na kraju reši, iako to na početku problema ne izgleda tako,
- pokušati konsultovati bliske ljude ili ljude od poverenja,
- pokušati problem rešiti na razne načine i pomiriti se sa time da će dve biti bolje.
- bilo koja fizička aktivnost (sport, joga, ples) može poboljšati smanjenje stresa, zaposlenih, pogotovo onih koji rade u prosvetnim institucijama
- relaksirajuće aktivnosti kao dobra navika u borbi protiv stresa,

- imati „svoje vreme” (primer: popiti kafu na miru, prošetati se, masaža, uraditi nešto nesvakidašnje),
- ukoliko se neko oseća u začaranom krugu iz koje ne može da izađe, može se javiti na neku psihoterapiju.

Problem stresa na radnom mestu je rešiv, ali je potrebno angažovanje i od strane zaposlenih, a i od strane menadžmenta škole. Što više smo upoznati sa ovim problemom, njegovi izvorima i posledicama, biće lakše pronaći adekvatnu strategiju prevencije i prevazilaženja stresa na radnom mestu.

17. LITERATURA

- [1] Grujić, Lj. (2014). Nastavnikov stres i mogućnosti prevazilaženja. Humanistički ideali obrazovanja, vaspitanja i psihologije. Niš: Filozofski fakultet.
- [2] Stranks, J. (2005). Stress at work. Routledge.
- [3] Lučanin, D. (2014). Mjere prevencije i sprečavanja štetnih posledica stresa.
- [4] Petričević, A. & Medarić, D. (2014). Pravo radnika na dostojanstven rad i radno okruženje bez stresa // *Međunarodna znanstvena konferencija za doktorande i poslijedoktorande Jednakost i ljudska prava-ekonomska, radna i socijalna prava u EU*.
- [5] Roeser, R. W., Schonert-Reichl, K. A., Jha, A., Cullen, M., Wallace, L., Wilensky, R., Oberle, E., Thomson, K., Taylor, C., & Harrison, J. (2013). Mindfulness training and reductions in teacher stress and burnout: Results from two randomized, waitlist-control field trials.
- [6] Eđed S. D., (2016). Fenomen stresa, psihoterora i sagorevanja među nastavnicima; mogućnosti prevencije i lečenja u javnim i obrazovnim ustanovama. Opus et Educatio.
- [7] Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. European journal of work and organizational psychology.

Kratka biografija:



Laura Virag, rođena je u Vršcu 1995. godine. Diplomirala je na Filozofskom fakultetu 2019. godine u Novom Sadu. Master rad na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti Inženjerski menadžment odbranila je 2022. godine.

Kontakt: viraglaura95@gmail.com