

ISTRAŽIVANJE STRESA NA RADU**WORK RELATED STRESS RESEARCH**Jovana Ćirić, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad***Oblast – INŽENJERSKI MENADŽMENT**

Kratak sadržaj – Rad se bavi istraživanjem stresa na radu. Kako bismo došli do zaključka koji je izvor stresa kod zaposlenih, sproveli smo istraživanje u dva proizvodna preduzeća i izvršili uporednu analizu.

Ključne reči: Stres, rad, zaposleni

Abstract – This paper examines the causes of stress at work. The theoretical part is related to defining stress and mobbing, while the other research part is related to research results. For the purposes of the thesis, a study of stress at work in a production organization was performed.

Keywords: Stress, work, employers

1. UVOD

Rad predstavlja jedno od primarnih mesta u životu čoveka, jer se pomoću njega stižu finansijska sredstva neophodna za život, ali i uvažavanje, kao i poštovanje. Međutim, ukoliko je posao kojim se pojedinac bavi težak, opasan, bez mogućstva za napredovanjem, slabo plaćen, ali i ispunjen konstantnim sukobima u kolektivu, kao i omalovažavanjem tuđeg rada dolazi do pojave stresa na radu. Za poslovnog čoveka stres je svakodnevnica sa kojom on mora da nauči da se nosi. Stres na radu nastaje bez obzira na stepen razvijenosti i ekonomskog stanja u društvu i organizaciji, mada su njegove posledice uvek teže ako je privreda ne razvijena, a preduzeća u nepovoljnoj ekonomskoj situaciji.

Danas je sve više zaposlenih koji se plaše gubitka posla, pa samim tim rade pod velikim stresom sa kojim se sve teže nose, što dovodi do posledica kako za pojedinca, tako i za organizaciju u kojoj on radi.

2. STRES NA RADU

Stres je prirodna pojava koja se smatra negativnom i predstavlja pokušaj organizma da se prilagodi nekoj životnoj nevolji, životnom izazovu, događaju ili situaciji. U tom smislu, stres je svaka neprilagođena, loša reakcija organizma koja nastaje kao rezultat pokušaja prilagođavanja organizma na neki iznenadni, neprijatni uticaj, a manifestuje se psihičkom i fizičkom patnjom.

NAPOMENA:

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

U slučaju da se stres duže vreme zadrži u organizmu, on može postati hroničan, a suočavanje pojedinca sa njim će dovesti do raznih psiholoških problema, kao što su depresija, anksioznost, pad motivacije i efikasnosti na radu. Stres na radu rezultat je interakcije radnika i njegovog radnog okruženja, a ukoliko zahtevi koje posao stavlja na radnika nadilaze njegove kapacitete i sposobnosti aktivnog suočavanja, radnik će doživeti subjektivan osećaj stresa.

2.1. Vrste stresa

Postoje dve vrste stresa, pomenuti **hronični** i **akutni** stres. Akutni stres predstavlja doživljaj emocionalne patnje. Osoba je svesna svoje “slabosti”, odnosno osećanja kao što su uznemirenost, nervoza, bes prema drugim osobama, ali i sebi i samim tim je veoma zabrinuta za svoje zdravlje, konkretno psihičko stanje. Sve to se negativno odražava na kvalitet života, odnose sa ljudima i na san, te dovodi do intenziviranja stanja stresa jer su sve to novi stresori. Ako se osoba na vreme ne oslobodi stanja akutnog stresa, onda se ono razvija u stanje hroničnog stresa.

Hronični stres predstavlja odsustvo doživljaja emocionalne patnje, to je zapravo suštinska razlika između stanja akutnog stresa i stanja hroničnog stresa. Ovo stanje nastaje tako što osoba vremenom razvija toleranciju na manifestacije akutnog stresa i navikava se na njih, ignorišući ih ili negirajući.

2.2. Profesionalni stres

Profesionalni stres se definiše kao stanje praćeno fizičkim, psihičkim ili socijalnim smetnjama ili disfunkcijama koje su posledica neslaganja između zahteva radnog mesta i okoline naspram mogućnosti, želja i očekivanja pojedinca da tim zahtevima udovolje.

2.3. Kontrola stresa

Neke od preporuka za uspešno savladavanje stresa su [3]:

- Ako imate gomilu zadataka pred sobom uradite prvo najgori
- Tražiti pomoć nije slabost- na taj način nastaje progres, jer ljudi timski rešavaju problem
- Ostavite vremena za stvari u kojima uživite
- Napravite nekoliko koraka u stranu i sagledajte zašto vam je problem stresan
- Izražavajte svoje želje, osećanja, nadanja barem jednoj osobi.

3. STRES NA RADU KAO POSLEDICA MOBINGA

3.1. Mobing

Mobing ili psihološki teror u poslovnom životu, predstavlja neprijateljsku i neetičku komunikaciju koja je usmerena na sistematično maltretiranje jednog ili više pojedinaca, od strane jednog ili više pojedinaca, uglavnom prema jednom pojedincu, koji je stavljen u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti da se odbrani od stalnih maltretirajućih aktivnosti [4].

3.2. Vrste mobinga

Prema mestu nastanka, odnosno prema tome ko ga sprovodi kao i prema motivima nastanka, mobing se može podeliti u dve glavne grupe [1]:

1. Horizontalni mobing

2. Vertikalni mobing

Horizontalni mobing se javlja između radnika koji su na jednakom položaju u hijerarhijskoj organizaciji.

Vertikalni mobing odnosi se na situacije kao što su:

- Pretpostavljeni zlostavlja jednog podređenog radnika
- Predpostavljeni zlostavlja jednog po jednog radnika dok ne uništi celu grupu (strateški mobing)
- Jedna grupa radnika (podređenih) zlostavlja jednog predpostavljenog

3.2. Žrtve mobera i njihove karakteristike

Kada se spomene žrtva mobinga, prva asocijacija na te osobe je da su one slabe, plašljive osobe koje se boje da se suprostave sa bilo kim. Međutim, žrtve mobinga mogu da budu i poprilično uspešne osobe i svako od nas u nekom trenutku može postati žrtva.

Na osnovu istraživanja, neke od karakteristika žrtva mobinga su sledeće:

- *Mlade osobe koje su se tek zaposlile u organizaciju
- *Starije osobe koje su pred penzijom
- *Pripadnici manjinskih grupa
- *Osobe drugačijeg etničkog porekla
- *Osobe koje su homoseksualne orijentacije
- *Osobe sa nekim invaliditetom
- *Osobe koje su poštene, uočavaju i prijavljuju nepravilnosti kako na radu, tako i u organizaciji
- *Osobe koje su kreativne i drugačije od većine

3.3. Uzroci mobinga

Uzroci mobinga mogu biti raznovrsni, u zavisnosti od pozicija u preduzeću.

Mobing se javlja po pravilu kao posledica poremećenih međuljudskih odnosa kod poslodavca, odnosno proizilazi iz nerešenog konflikta među zaposlenima, neodgovarajuće organizacije rada, kao i usled kolektivnog radnog spora između zaposlenih i njihovih organizacija i poslodavca [2].

3.4. Mober i njegove karakteristike

Moberi su, u suštini, osobe koje vlastite frustracije i negativan stav prema sopstvenom životu pokušavaju da kompenzuju verbalnom, psihološkom, a neretko i fizičkom agresijom, koju ispoljavaju prema onima koji imaju nešto za šta su sami uskraćeni, uglavnom u domenu privatnog života.

3.5. Posledice mobinga

Kao posledicu mobinga žrtva je stavljena u bespomoćnu situaciju, kada ne zna na koji način da se "postavi" prema moberu i reši problem. U takvim situacijama, osoba kreće da se povlači u sebe. Prestaje da bude motivisana i zadovoljna poslom koji obavlja i trudi se da izbegava dolazak na posao kada god je to moguće. Usled dugotrajnog maltretiranja, kao i nekolegijalnosti ostalih kolega, koje iako nisu moberi, ne žele da mu se suprostave i zamere, pogotovo u slučajevima kada je mober nadređeni, odnosno poslodavac. Ovakvo ponašanje dovodi do ozbiljnih mentalnih, socijalnih i psihomatskih problema kod žrtve.

4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

4.1. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja je stres na radu, koji je usko povezan sa zadovoljstvom poslom.

Zadovoljstvo poslom je najvažniji faktor uspešnosti organizacije, ukoliko u organizaciji rade zaposleni koji su veoma motivisani i koji sa zadovoljstvom obavljaju svoje radne zadatke, velika je šansa da će takvo preduzeće biti uspešno na tržištu.

Nasuprot tome, ukoliko u organizaciji rade demotivisani zaposleni koji su konstantno izloženi stresu, ta šansa se smanjuje i moraju hitno da se vrše promene.

4.2. Cilj istraživanja

Osnovni cilj istraživanja je uporedna analiza uzroka stresa na radu u dva proizvodna preduzeća, od kojih je jedno državno, dok je drugo privatnog karaktera. Za analizu je izabrano NIS preduzeće, koje je državnog vlasništva, kao i Venera Bike koje je privatnog vlasništva.

Rezultati ovog istraživanja bi trebala da ukažu da li je dosadašnji vid poslovanja ispravan i zadovoljavajuć ili nije, odnosno da li zaposleni posluju pod stresom i koji su uzroci toga, kao i koja je razlika u stresu kod zaposlenih u privatnom i državnom sektoru

4.3. Hipoteze istraživanja

Hipoteze od kojih se polazi u radu su:

OH: Postoje razlike između ispitivanih organizacija u izvoru stresa

H1: Ispitanici muškog i ženskog pola ispitivanih organizacija se razlikuju u pogledu prisutnosti stresa na radu

H2: Postoji razlika u doživljaju stresa na radu kod ispitanika na rukodovećim pozicijama u odnosu na ispitanike na izvršnim, tj. nerukodovećim pozicijama

4.4. Izvođenje istraživanja

Istraživanje je sprovedeno u dva preduzeća. Prvo istraživanje je sprovedeno u avgustu 2020. godine u državnom proizvodnom preduzeću na teritoriji grada Novog Sada, dok je drugo istraživanje sprovedeno u septembru 2022. godine u privatnom proizvodnom preduzeću na teritoriji grada Subotice.

Svaki od ispitanika je dobio odštampani upitnik koji je prethodno formulisan od strane stručnog lica. Takođe, svakom od ispitanika je pismenim putem objašnjeno da se upitnik koristi isključivo u naučno-istraživačke svrhe i da nema tačnih i netačnih odgovora.

5. DISKUSIJA

OH: Postoje razlike između ispitivanih organizacija u izvoru stresa

Stres se pojavljuje kod svake osobe u određenim količinama. Različiti izvori stresa utiču na osobu i kod nje stvaraju samu posledicu stresa.

Izvori stresa su različiti, od fizičkih, društvenih, ličnih dispozicija pa sve do uloge u organizaciji i zadataka koji se obavljaju unutar nje.

Svaka osoba je individu i sama za sebe, pa tako i različite situacije utiču na nju kao ličnost.

Upravo na osnovu toga razlike u izvoru stresa između ispitanika NIS-ovog i Venerinog preduzeća su primetne u mnogim odgovorima. Što se tiče pitanja iz ankete, ona su formulisana tako da odgovor može da da osoba koja je zaposlene i u privatnom i u državnom sektoru.

Naime, određene situacije zaposlene u NIS-u uopšte ne uznemiravaju, poput *nedovoljno ljudstva za obavljanje posla*, dok upravo ova situacija zaposlene u Veneri uznemirava.

Takođe, razlike u odnosu na izvor stresa se javljaju i u odgovorima *poput nedostatak mogućnosti za napredovanje, loša podrška nadređenih, rad u kriznim situacijama, zastoji u poslu, dosadni i zahtevni zadaci, rad sa slabo motivisanim zaposlenima*, odnosno zaposleni u NIS preduzeću su dali odgovor da ih ovakve situacije uznemiravaju, dok zaposlene u Venera Bike-u ne uznemiravaju.

Rezultati u oba preduzeća ukazuju na to da je opšta hipoteza potvrđena, odnosno da postoje razlike između ispitivanih organizacija u izvoru stresa.

H1: Ispitanici muškog i ženskog pola razlikuju se u pogledu prisutnosti stresa na radu

Muški i ženski pol se razlikuje po mnogo čemu, pa tako i u pogledu prisutnosti stresa na radu. Na osnovu sprovedenog istraživanja, rezultati ukazuju da su ženske osobe izloženije stresu na radu u odnosu na osobe muškog pola.

Naime, na osnovu upitnika koji su zaposleni imali priliku da popunjavaju, primetne su razlike u pogledu prisutnosti stresa na radu, a i u izvoru stresa kod ispitanika različitih polova. Ženske osobe više uznemiravaju situacije kao što su: *“Loša komunikacije sa kolegama, dužnosti sa kojima se ne slažu, rad u kriznim situacijama, zastoji u poslu, lično vredanje od strane klijenta/mušterije/kolege, loše ili neodgovarajuće nadređeno lice, rad sa slabo motivisanim saradnicima, konflikti sa drugim odeljenjima/službama/sektorima”*.

Osobe muškog pola poprilično manje uznemiravaju ovakve situacije ili čak uopšte, ali ih mnogo više uznemiravaju situacije kao što su: *“Nemogućnost za napredovanjem, neodgovarajuća zarada, neadekvatne opreme i sredstava za rad, ali i obimna papirologija za koju se većina muškaraca izjasnila da ih uznemirava ili jako uznemirava”*.

Rezultati upućuju da je hipoteza potvrđena u oba preduzeća, odnosno da postoje razlike u pogledu prisutnosti stresa na radu kod ispitanika muškog i ženskog pola i u NIS-u i u Venera Bike-u.

H2: Postoji razlika u doživljaju stresa na radu kod ispitanika na rukovodećim pozicijama u odnosu na ispitanike na izvršnim, tj. nerukovodećim pozicijama

Razlike su primetne kod ispitanika koji se nalaze na rukovodećim pozicijama u odnosu na ispitanike koji su na izvršnim. Ispitanike koji su na rukovodećim pozicijama najviše uznemiravaju situacije kao što su: *“Saradnici koji ne izvršavaju sopstvene zadatke, zastoji u poslu, rad sa slabo motivisanim zaposlenima, izloženost velikoj buci i jakim zvucima, često prekidanje posla i tesni rokovi za završetak posla”*. Zaposlene koji su na izvršnim pozicijama ovake situacije ne uznemiravaju u meri u kojoj uznemiravaju zaposlene na izvršnim, međutim ispitanici sa izvršnom pozicijom su se izjasnili da ih situacije kao što su *neodgovarajuća zarada, nemogućnost za napredovanjem, nedovoljno pauza, kao i tesni rokova za izvršavanje zadataka* u velikoj meri uznemiravaju.

Dobijeni rezultati upućuju da je opšta hipoteza u NIS-ovom i Venerinom preduzeću potvrđena, odnosno da postoje razlike u izvoru stresa kod osoba koje se nalaze na rukovodećim pozicijama u odnosu na osobe koje se nalaze na izvršnim pozicijama u preduzeću.

6. ZAKLJUČAK

Stres na radnom mestu postao je jedan od najvećih problema u organizacijama. On predstavlja problem kako za radnika tako i za poslodavca.

Upravo zbog toga, neophodno je da se on identifikuje i otkrije koji je izvor i uzrok, a odmah nakon toga radi i na njegovom sprečavanju, pre nego što dođe do ozbiljnih posledica poput raznih bolesti. Naravno, to je veoma složen i zahtevan proces koji podrazumeva raspolaganje određenim informacijama i znanjima o njemu.

Takođe, veliku ulogu u istraživanju i otklanjanju stresa ima i sektor za ljudske resurse, jer je neophodno praćenje i radnika i radnog mesta kako bi se otkrio i uklonio stres.

Analizom sprovedenog istraživanja, dolazi se do zaključka da je svaka osoba u određenom periodu i situacijama izložena stresu, kao i da su primetne razlike u izvoru stresa, ali i sličnosti.

Naime, određene situacije i nepravda je prisutna kod zaposlenog bilo da je on zaposlen u privatnom ili državnom sektoru.

Na osnovu ispitanika odgovora zaključujemo da zaposlene uznemiruju iste situacije bez obzira u kakvom su preduzeću zaposleni. Čovek je emotivno biće i svaki konflikt ga povređuje u manjoj ili većoj meri, u zavisnosti od jačine psihe. Takođe ukoliko mu se ukinu pauze, ali i da neodgovarajuća plata za obavljeni posao, on postaje depresivan i nemotivisan što dovodi do neefikasnosti na poslu, zastoja u radu, ali i isfrustriranosti i samim tim i konflikta.

Upravo to su razlozi zbog kojih je neophodno da zaposleni bude zadovoljan, jer je samo zadovoljan zaposleni produktivan zaposleni.

Takođe, osim sličnosti u odgovorima što se tiče uznemiravanja na poslu, javljaju se i sličnosti povodom situacija koje ne uznemiruju zaposlene ni u jednom od izabranih preduzeća.

Naime, zaposleni ispitanici su se izjasnili da ih ne uznemiravaju sledeće situacije:

- Prekovremeni rad
- Novi ili nepoznati zadaci
- Dužnosti gde imate veću odgovornost nego obično
- Negativni stavovi prema organizaciji
- Morate da radite posao svog kolege.

Istraživanjem smo došli do zaključka da zaposlene ispitanike ne uznemiruju ovakve situacije, jer je svaki prekovremeni rad u oba preduzeća plaćen dodatno, dok su novi zadaci i dužnosti sa većom odgovornošću neophodni kako bi se napredovalo i steklo novo znanje i iskustvo, što zaposleni smatraju prednostima. Takođe, na osnovu odgovora ispitanika zaključujemo da ispitanicima nije problem da urade posao svog kolege, odnosno da ga prikriju, što nam ukazuje na to da su u preduzeću dobri međuljudski odnosi.

Naravno, mimo sličnosti između ova dva preduzeća primetne su i značajne razlike. Naime, razlika se javlja u nekim od odgovora kao što su:

- Loša podrška nadređenih
- Rad u kriznim situacijama
- Nedobijanje priznanja za kvalitetan rad
- Zastoji u poslu
- Loši odnosi sa nadređenim
- Rad sa slabo motivisanim zaposlenima.

Odgovori su opravdani iz razloga što je reč o privatnom i državnom preduzeću. Analizirajući odgovore došli smo do zaključka da loši odnosi sa nadređenima, rad sa slabo motivisanim zaposlenima, nedobijanje priznanja za kvalitetan rad uopšte ne uznemiruju zaposlene u privatnom preduzeću, dok zaposlene u državnom uznemiruju. Zaposlene u privatnim preduzećima ne uznemiravaju loši odnosi sa nadređenim, dok je u državnom preduzeću odgovor sasvim drugačiji i na osnovu toga zaključujemo da im nije bitan odnos sa njim, nego isključivo posao zbog kojeg su došli i zbog kog primaju platu. Mnogo manje zaposlene u privatnom preduzeću uznemiravaju međuljudski odnosi i nemogućnost napredovanja, jer zaposleni smatraju da je njihova pozicija zadovoljavajuća i nemaju ambicije za

napredovanjem, smatrajući da je to mesto njihov maksimum.

Upravo na osnovu svih ovih odgovora zaključujemo da je mnogo više podignuta svest u državnim preduzećima o važnosti međuljudskih odnosa, pohvala i odnosa sa nadređenim, dok se u privatnim više svodi na materijalnu naknadu.

Međutim jedno je sigurno, a to je da se stres ni u kakvim uslovima ne bi trebao zanemariti, jer to direktno utiče na samu produktivnost i efikasnost zaposlenih, a samim tim i na celokupan učinak organizacije.

7. LITERATURA

- [1] <https://mobing.rs/vrste-i-faze-mobinga/>
- [2] Teodosijević Jelena. 2012. "Mobing", str. 43 Beograd: Arhipelag
- [3] Rouzmeri Tomson: „Veština rukovođenja“, 2000., 311. str.
- [4] K. Westhues, *op. cit.*, str. 1; E. Kojić et al, *op. cit.*, str. 2

Kratka biografija:



Jovana Ćirić rođena je u Novom Sadu 1997. godine. Osnovne studije na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti Inženjerski menadžment – Menadžment ljudskih resursa završila je 2020. godine. Trenutno student master studija na smeru Menadžment ljudskih resursa.