

**INDIKATORI STRESA KOD ZAPOSLENIH RAZLIČITIH SOCIO-DEMOGRAFSKIH KARAKTERISTIKA****INDICATORS OF STRESS AMONG EMPLOYEES OF DIFFERENT SOCIO-DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS**Marijana Erceg, Leposava Grubić – Nešić; *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad***Oblast – INŽENJERSKI MENADŽMENT**

**Kratak sadržaj** – Cilj istraživanja je ispitati učestalost potencijalnih indikatora stresa kod zaposlenih različitih socio-demografskih obeležja.

**Ključne reči:** *Stres, Indikatori stresa, Zaposleni, Socio-demografska obeležja*

**Abstract** – *The aim of the research is to examine the frequency of potential indicators stress among employees of different socio-demographic characteristics.*

**Keywords:** *Stress, indicators of stress, employees, socio-demographic characteristics*

**1. UVOD**

Od ranih 80-ih godina prošlog veka u zapadnom svetu postoji sve veća zabrinutost oko porasta stresa i činioca koji utiču na njega, kako na poslu tako i u životu uopšte.

Život u organizacijama može biti izvor stresa podređenih zaposlenih, tako i rukovodećih menadžera. Prema Cooper-u i Marshall-u [1], zaposleni u velikoj meri pate od fizioloških simptoma stresa na poslu. Neki od fizičkih i psiholoških efekata stresa na radu uključuju: koronarnu bolest srca, zloupotrebu supstanci, anksioznost i kao takvi predstavljaju potencijalne izvore poremećaja u kvalitetu života pojedinaca, kako zaposlenih tako i njihovih porodica.

Stres je postao jedan od najvažnijih faktora koji utiče na individualnu efikasnost i zadovoljstvo poslom u savremenom organizacionom okruženju. Stres je stanje koje utiče na um i telo. Socijalni uslovi iz okruženja koji potencijalno mogu da izazovu stres poznatiji su kao „socijalni stresori“. Psihički i fizički efekti stresa na poslu ne remete samo pojedinca, već su takođe i povezani sa „stvarnim“ troškovima za organizacije u kojima rade. Sve do nedavno, organizacije su retko razmatrale ovaj trošak, bilo u ljudskom ili finansijskom smislu, iako ovaj fenomen spada u kategoriju svakodnevnih troškova u operativnom smislu.

Zaposleni i menadžeri ne samo da se suočavaju sa svakodnevnim stresom, već se suočavaju sa sve većim pritiskom na poslu. Zahtevi za boljim performansama i većom produktivnošću u doba tehnološkog napretka i potrebom za sve većom konkurentnošću na tržištu, samo pridodaju vrednost nivoima i intenzitetu stresa.

**NAPOMENA:**

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

U ovom radu cilj je bliže odrediti mehanizme stresa, kao i njegov uticaj na zaposlene u radnom okruženju. Takođe, poseban fokus biće usmeren na potencijalne stresore koji mogu da proizvedu stres na radnom mestu. Na kraju biće dat pregled, značajnih posledica povezanih sa stresom u odnosu na socio-demografski profil zaposlenih.

**2. STRES I ORGANIZACIJA**

U okviru psihologije, a posebno u industrijskoj – organizacionoj psihologiji, došlo je do velikih zaokreta u upravljanju negativnim, abnormalnim ponašanjem zaposlenih i sve se veća pažnja posvećivala psihološkim istraživanjima usmerenih na dobrobit i blagostanje zaposlenih. U okviru oblasti industrijske psihologije studije su se ponovo fokusirale na pomaganje i podršku zaposlenima da postignu svoj optimalni nivo performansi [2].

Značaj pojedinca kao zaposlenog prepoznat je unutar organizacione i industrijske psihologije, posebno s obzirom na interes organizacije prema zaposlenom. Organizacije danas ulažu vreme i novac za poboljšanje produktivnosti svojih zaposlenih kroz njihovu obuku. Cilj je svakako pozitivno uticati na organizacionu efikasnost i produktivnost, a samim tim i rentabilnost kompanija.

Od zaposlenog se očekuje da ostvari dobre radne rezultate i da se prilagode promenljivim situacijama unutar radnog okruženja i društva uopšte. Međutim, često je zaposlenom ostavljeno da se sam psihološki prilagodi brzim promenama i da bude u toku sa razvojem novonastalih događaja [3].

Mnoge vodeće korporacije prepoznale su činjenicu da ljudski resursi predstavljaju najskuplji element kapitala i stoga se sve više bave troškovima zdravstvenih indikatora zaposlenih. Sve je veći broj organizacija koji ispoljava potrebu da zaštiti svoje zaposlene i menadžerske timove, ne samo od fizičkih posledica stresa koje nedvosmisleno vode do apsentizma, već i do psiholoških posledica [4].

Izvršno rukovodstvo je danas vrlo svesno novčanih troškova i narušenih odnosa u okruženju zaposlenih povezanih sa stresnim uslovima. Stoga je gotovo uobičajeno da se zaposleni na svim nivoima makar jednom godišnje upućuju na godišnje, lekarske preglede i sve su više u upotrebi programi stresa za pomoć menadžerima, kako bi se što lakše i sa što manje posledica suočavali sa njim u okviru svoje radne uloge i okruženja [5].

Na kraju može se reći da većina organizacija danas propagira misiju u kojima se ističe važnost ljudskih resursa. Međutim, organizacije moraju osigurati da ne postoji jaz između teorije i prakse kada je reč o ovoj problematici.

Ovo je prilika za organizacije da pokažu istinsku empatiju i podršku zaposlenima, posebno pomažući im da se izbore sa stresom na radu. To bi zauzvrat rezultiralo pojedincima koji se optimalnije ponašaju na poslu i bolje funkcioniraju u svim aspektima života.

Tokom proteklih 50 godina, sprovedena su značajna istraživanja u oblasti stresa na radu. Neki od popularnijih i široko korišćenih modela pokušavaju istaći ono šta je zajedničko u istraživanjima stresa i njegovih višestrukih uticaja na zaposlenog i uslove rada. Ovo isključuje razmišljanje o problemima uzroka stresa na radu iz samo jedne perspektive [6].

### 3. PRISTUPI STRESU

Različiti pristupi stresu razvili su se od 1930-ih kada je Hans Selye [7] unutar svog opšteg adaptacionog sindroma (engl. *General Adaptation Syndrome* - GAS) pronašao vezu između stresa i bolesti. Iako su ranije studije stresa bile zasnovane na fiziološkom konceptu stresa, psiholozi su bili vrlo motivisani za razvijanje različitih modela psihološkog stresa tokom 1950-ih godina prošlog veka. Na ove modele su uticali različiti psihološki pristupi koji su preovladavali u vreme razvijanja nekog konkretnog modela. Na primer, pristup zasnovan na odgovoru, bio je razvijen pod uticajem psihobiološkog pristupa, dok je pristup zasnovan na stimulusu bio pod uticajem bihejviorizma.

Pristup zasnovan na odgovoru posmatra stres kao zavisnu promenljivu i posmatra je iz fiziološke perspektive [8]. Polazna osnova za ovaj pristup može se naći u radu Hans Selye-a, sredinom prošlog veka. Studije u oblasti istraživanja različitih bolesti povezanih sa stresom uglavnom su vršene u kontekstu onoga što je Selye predložio da bude opšti adaptacioni sindrom (GAS). Prema GAS-u, stres je opšti odgovor tela na zahteve okoline [7].

Interaktivni pristup stresu. U ovom pristupu glavni naglasak je na statističkim interakcijama između stimulusa i odgovora. Teorijski gledano, interakcija se gradi uglavnom u smislu uzročno-posledičnih veza između stimulusa i odgovora. Terminologija ovog pristupa je usvojena uz naglasak da se u ovom pristupu stavlja veći akcenat na interakciju između dve promenljive. U ovom pristupu, inferencijalno objašnjenje veze između stresora i ishoda je ograničeno na uticaj treće (moderatorske) promenljive. Pristup je ipak, kritikovan zbog ograničenog pokušaja objašnjenja složenosti takvog odnosa sa moderatorima u kontekstu stresa. Uključivanje moderatorskih varijabli u studije je zasnovan na slabim i neubedljivim teorijskim osnovama, stoga ovaj pristup ne pruža jasno objašnjenje za proces stresa.

U poređenju sa transakcionom teorijom, u interakciji, stimulusi i odgovori se tretiraju kao „odvojivi entiteti“ sa sposobnošću nezavisne determinacije. Ova drugačija konceptualizacija stimulusa i odgovora u istraživanju stresa napravila je jasnu distinkciju između transakcionog i interakcijskog pristupa.

Iako se čini da interaktivni pristup ne može da pruži dovoljno sveobuhvatan okvir za razumevanje procesa stresa većina studija o stresu na radnom mestu izvedeni su upravo na osnovu ovog okvira [8].

Transakcioni pristup stresu. Jedan od najuticajnijih kognitivnih pristupa stresu je Lazarusov model transakcionog stresa [9]. Interakcija između osobe i okruženja, koje u

određenim situacijama (uključujući i radne) stvaraju osećaj stresa, kamen je temeljac Lazarusove kognitivne teorije stresa.

Pojedinci, prema ovoj teoriji, imaju kognitivnu procenu pretnje koje dolaze iz okoline. Ova kognitivna ocena se naziva percepcija. Stepen do kojeg ljudi stresor ocenjuju kao ozbiljnu pretnju ukazuje na stepen stresa. Međutim, „stres nije „vlasništvo“ osobe ili okoline, ali nastaje kada postoji povezanost između određene vrste okruženja i određenih karakteristika osobe koja situaciju procenjuje kao preteću. Termin transakcija podrazumeva da pojedinačno - ni pojedinac ni okolina ne stvaraju stres.

U ovom pristupu, za razliku od interaktivnog pristupa, akcenat se više stavlja na individualne razlike. Percepcija stresa zahteva da se neka situacija proceni kao lično pitanje – subjektivna percepcija. Ova procena situacije, tj. Primarna procena, prati kognitivni proces na koji pojedinac može uticati karakteristikama ličnosti, emocijama pa čak i očekivanjima. Pored toga, konstrukcije stimulusa i reakcija (tj. uzroka i posledice) su nerazdvojne i ne mogu se razmatrati nezavisno jedni od drugih u procesu stresa [8]. Stoga, kao što je Lazarus [9] raspravljao, stres se definiše kao ukupan proces transakcije, a ne kao poseban promenljiva u čoveku ili okolini.

#### 3.1 Problem istraživanja

Problem istraživanja kojim se bavi ova studija je identifikacija i razumevanje indikatora radnog stresa među zaposlenima sa različitim socio-demografskim karakteristikama. Stres na poslu predstavlja značajnu zabrinutost u današnjem brzom i zahtevnom radnom okruženju i može imati negativne efekte na dobrobit zaposlenih, zadovoljstvo poslom i ukupnu produktivnost. Međutim, nedostaju sveobuhvatna istraživanja koja ispituju kako se stres na poslu manifestuje među zaposlenima sa različitim socio-demografskim odlikama.

#### 3.2 Cilj i istraživačka pitanja

Istražujući indikatore radnog stresa među zaposlenima sa različitim socio-demografskim karakteristikama, ova studija ima za cilj da odgovori na dva ključna istraživačka pitanja:

- Koji su primarni pokazatelji stresa na poslu koji doživljavaju zaposleni?
- Da li postoje varijacije u intenzitetu i percepciji stresa na poslu među zaposlenima sa različitim socio-demografskim obeležjima?

Razumevanje indikatora stresa na poslu i njihovog odnosa sa socio-demografskim karakteristikama je ključno za razvoj efikasnih intervencija i strategija za ublažavanje i upravljanje stresom na poslu. Identifikujući specifične stresore i razmatrajući kako se oni mogu razlikovati u različitim socio-demografskim grupama, organizacije mogu da prilagode svoje pristupe stvaranju zdravijeg radnog okruženja koje promovise dobrobit i produktivnost zaposlenih.

Odgovorom na problem istraživanja može se doprineti razvoju politika i praksi zasnovanih na dokazima koje podržavaju zaposlene u upravljanju stresom na poslu. Takođe može da definiše strategije upravljanja ljudskim resursima, uključujući odabir zaposlenih, obuku i dizajn radnih procesa i politika.

## 4. METOD

### 4.1 Uzorak

Istraživanje je sprovedeno na uzorku od 93 ispitanika iz populacije zaposlenih. U pogledu polne strukture u istraživanje je uključeno 27 (29%) ispitanika muškog pola i 66 (71%) ženskog pola. U pogledu strukture uzorka prema obrazovanju, prema rezultatima frekventne analize utvrđeno je da je 29 (31,2%) ispitanika sa završenom srednjom školom, 9 (9,7%) sa visokom, a 55 (59,1%) sa fakultetom. Struktura uzorka prema poziciji je definisana kroz dve grupe, u prvu grupu spada 72 (77,4%) ispitanika ne rukovodećoj poziciji, dok je 21 (22,6%) ispitanik na rukovodećoj poziciji. Na osnovu deskriptivne statistike utvrđuje se da je starost ispitanika u opsegu od 25 do 64 godine, prosečna starost ispitanika je 42,07 (SD=9,364). U pogledu radnog iskustva, ova varijabla se kretala u opsegu od 1 do 37 godina. Prosečno radno iskustvo zaposlenih je 12,38 (SD=10,486).

### 4.2 Instrument istraživanja

Za operacionalizaciju indikatora stresa korišćen je upitnik koji se sastoji od 25 ajtema petostepene Likortove skale, namenjenog merenju 25 indikatora stresa. Viši skorovi ukazuju na tendenciju ka višoj izraženosti indikatora.

### 4.3 Postupak istraživanja i analiza

Istraživanje je sprovedeno 2023. godine na uzorku zaposlenih. Na samom početku ispitanicima je dato uputstvo za popunjavanje upitnika, a takođe se istaklo da je ispitivanje u potpunosti anonimno i da stoga što iskrenije odgovaraju. Analiza podataka se vršila u statističkom programu SPSS-u, od tehnika su korišćene: frekventna analiza, deskriptivna statistika, t-test i Pirsonova korelacija.

## 5. REZULTATI

Prema rezultatima deskriptivne statistike najizraženiji su skorovi varijabli stresa koji se odnose na glavobolju (M=2,61; SD=1,083), osećanje umora (M=2,44; SD=1,107) i osećanje izmorenosti (M=2,33; SD=1,106). Utvrđene su značajne razlike na indikatorima stresa: glavobolja, bolovi i žiganje, osip na koži, osećaj izmorenosti, snižena koncentracija, raspoloženje, nedovoljno samopouzdanje, osećaj umora i osećaj bespomoćnosti. Svi indikatoru su karakterističniji za žene ( $p < .05$ ). Na osnovu rezultata utvrđuje se da su za mlađe ispitanike karakteristični sledeći indikatori stresa – loše spavanje, osip, astma, nervoza, promena apetita, umor i osećaj bespomoćnosti, dok su za starije ispitanike karakterističniji indikatori kao što su: čir na želucu, astma i srčana oboljenja.

S druge strane korelacije između radnog iskustva ukazuju na to da su kod zaposlenih sa manje godina radnog staža karakterističniji simptomi stresa – loše spavanje, nemir (sedenje i stajanje), a kod ispitanika sa više godina radnog iskustva simptomi poput osipa, čira na želucu, astme, bezvoljnost/depresije i srčanih oboljenja. Na osnovu testiranja razlika u ispoljavanju simptoma stresa između ispitanika različite pozicije, utvrđuje se da su potvrđene razlike u sledećim indikatorima: bolovi/žiganje, loše spavanje, nemir (sedenje/stajanje) i umor. Svi navedeni simptomi su češći kod zaposlenih na nerukovodećim pozicijama ( $p < .05$ ).

## 6. ZAKLJUČAK

Nalazi studije o indikatorima radnog stresa među zaposlenima sa različitim socio-demografskim karakteristikama imaju važne praktične implikacije za organizacije. Identifikovani indikatori pružaju uvid u specifične oblasti u kojima zaposleni doživljavaju stres, a koji mogu da usmere razvoj ciljanih intervencija i strategija za unapređenje dobrobiti zaposlenih i ublažavanje negativnih efekata stresa na poslu. Nalazi studije o indikatorima radnog stresa među zaposlenima sa različitim socio-demografskim karakteristikama imaju važne praktične implikacije za organizacije. Identifikovani indikatori pružaju uvid u specifične oblasti u kojima zaposleni doživljavaju stres, a koji mogu da usmere razvoj ciljanih intervencija i strategija za unapređenje dobrobiti zaposlenih i ublažavanje negativnih efekata stresa na poslu.

Veća prevalencija indikatora stresa među ženama ukazuje na potrebu za rodno osetljivim pristupima u rešavanju stresa na poslu. Organizacije treba da razmotre implementaciju politika i praksi koje uzimaju u obzir jedinstvene stresore i izazove sa kojima se žene suočavaju na radnom mestu. Ovo može uključivati obezbeđivanje sistema podrške, fleksibilne radne aranžmane i stvaranje podsticajnog i inkluzivnog radnog okruženja.

Starosne razlike u indikatorima stresa naglašavaju važnost usvajanja pristupa koji je specifičan za uzrast u upravljanju stresom. Mlađi zaposleni mogu imati koristi od programa koji se fokusiraju na izgradnju otpornosti, mehanizama suočavanja i veština ravnoteže između posla i privatnog života. Starijim zaposlenima može biti potrebna podrška u upravljanju fizičkim i zdravstvenim uslovima i pružanju mogućnosti za razvoj karijere i redizajn posla, kako bi se minimizirali stresori povezani sa njihovom specifičnom starosnom grupom.

Povezanost između radnog iskustva i indikatora stresa sugerise da organizacije treba da daju prioritet dobrobiti zaposlenih u različitim fazama njihove karijere. Novijim zaposlenima će možda biti potrebna dodatna podrška i smernice za snalaženje u izazovima u vezi sa poslom, dok iskusniji zaposleni mogu imati koristi od inicijativa koje promovisu integraciju poslovnog i privatnog života, unapređenje veština i mogućnosti za mentorstvo i razvoj liderstva.

Razlike u simptomima stresa između zaposlenih na različitim pozicijama naglašavaju važnost razmatranja radnih uloga i odgovornosti prilikom dizajniranja intervencija za upravljanje stresom. Zaposleni koji nisu na rukovodećim pozicijama mogu imati potrebu za ciljanim intervencijama za rešavanje specifičnih stresora vezanih za njihove poslove i radno okruženje. Obezbeđivanje resursa za upravljanje stresom, obuka o tehnikama smanjenja stresa i negovanje kulture radne podrške mogu doprineti smanjenju nivoa stresa među zaposlenima na neupravljačkim pozicijama.

Praktične implikacije ove studije sugerisu važnost usvajanja sveobuhvatnog pristupa rešavanju stresa na poslu. Organizacije treba da implementiraju programe upravljanja stresom zasnovanih na dokazima koji uzimaju u obzir jedinstvene potrebe zaposlenih na osnovu njihovih socio-demografskih karakteristika. Davanjem prioriteta dobrobiti zaposlenih i stvaranjem podsticajnog radnog

okruženja, organizacije mogu poboljšati zadovoljstvo poslom, produktivnost i zadržavanje zaposlenih, na kraju doprinoseći zdravijoj i održivijoj radnoj snazi.

## 7. LITERATURA

- [1] Cooper, C.L., Marshall, J., Sources of managerial and white-collar stress, Chichester, Wiley, 1978.
- [2] Viviers, A. M., Salutogenese in organisatoriese konteks. Unpublished doctoral thesis. Pretoria: University of South Africa, 1996.
- [3] Sperry, L., Enhancing corporate health, mental health, and productivity, Individual Psychology, 1991.
- [4] Cooper, C.L. The costs of healthy work organisations. In C.L. Cooper S. Williams (Eds), Creating healthy work organisations. Chichester, UK: Wiley, 1994.
- [5] Murphy, L.R., Occupational stress management: A review and appraisal. Journal of Occupational Psychology, 1984.
- [6] Sharit, J., Salvendy, G., Occupational stress: Review and reappraisal. Human Factors, 1982.
- [7] Selye, H. The stress of life, McGraw-Hill, New York, 1956.
- [8] Cooper, C., Dewe, P., O'Driscoll, M. (2001). Organizational stress: A review and critique to theory, research, and applications. Thousand Oaks, CA: Sage, 2001.
- [9] Lazarus, R., Stress and emotion: A new synthesis. New York: Springer. Lazarus, R. Psychological stress in the workplace. Journal of Social Behavior and Personality, 1999.

### Kratka biografija:



**Marijana Erceg** rođena je u Novom Sadu 1984. godine. Master studije je upisala 2021. godine na Fakultetu tehničkih nauka na departmanu za Industrijsko inženjerstvo i inženjerski menadžment, studijski program Inženjerski menadžment, modul Menadžment ljudskih resursa.  
kontakt: [ercegmarijana@gmail.com](mailto:ercegmarijana@gmail.com)