



PREVENCIJA STRESA ZAPOSLENIH STRESS PREVENTION OF EMPLOYEES

Nevena Puletić, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad*

**Oblast : INDUSTRIJSKO INŽENJERSTVO I
MENADŽMENT**

Kratak sadržaj : *Stres na poslu predstavlja jedan od najznačajnijih faktora koji ima negativan uticaj na zaposlene i radne performanse uopšte. U radu se analiziraju rezultati istraživanja uzroka stresa u organizaciji, kao i mogućnostima delovanja ljudskih resursa u pravcu prevencije i smanjenja stresa.*

Ključne reči: *stres, prevencija, zaposleni.*

Abstract : *Stress at work is one of the most important factors that has a negative impact on employees and performance in general. The paper analyzes the results of research into the causes of stress in the organization, as well as the possibilities of human resources in the direction of prevention and reduction of stress.*

Key words: *stress, prevention, employees*

1. UVOD

Brz tempo života, međuljudski odnosi, dugotrajno obrazovanje, poslovna kompeticija, borba za moć, društveni status ili golu egzistenciju, kontinuirani su izvor stresnih događaja. Stresni događaj, odnosno stresor, definiše se kao događaj koji osoba procenjuje kao ugrožavajući ili opasan za nešto što je njoj važno, odnosno kao događaj za koji smatra da može izmeniti tok njenog života. Stresor je, takođe, zahtev kojem osoba ne može da udovolji.

Stres je svaka promena u spoljnoj sredini ili u našem telu koja utiče na nas pozitivno ili negativno. Neki kažu da je stres sve ono što nas izbacuje iz stanja mirovanja ili ravnoteže. Ljudski organizam je konstantno izložen stresu, bez obzira da li su stresori iz spoljašnjeg ili unutrašnjeg okruženja. Ukoliko se organizam nađe u uslovima koji zahtevaju od njega prilagođavanje uključivanjem adaptacionih sistema koji prevazilaze osnovno nivo funkcionisanja, možemo reći da se organizam nalazi u stanju stresa. Hans Seli, jedan od utemeljivača naučnog pristupa stresu, je došao do zaključka da sva stanja stresa ili ugrožene homeostaze ne deluju štetno.

Blaži poremećaji homeostaze podstiči emocionalni i intelektualni rast i razvoj i doprinosi razvoju samopouzdanja. Samo bi teške i ponavljane situacije koje dovode do sloma adaptivnih mehanizama, narušavale zdravlje. Pri normalnom funkcionisanju organizam teži ka uspostavljanju homeostaze.

NAPOMENA:

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

Organi i organski sistemi obavljaju svoju funkciju uz međusobnu komunikaciju i u skladu sa uslovima okoline. Veliki broj moždanih struktura je uključen u taj proces.

U hipotalamus se slivaju informacije iz perifernih delova celog organizma kao i informacije o uslovima koji vladaju u okolini. On sve te informacije integriše i obrađuje, poredeći ih sa adaptacionim kapacitetima samog organizma [1].

2. TEORIJSKE OSNOVE ISTRAŽIVANJA

Stres predstavlja sistem emotivnih stanja i fizioloških reakcija koje nastaju kao odgovor na zahteve postavljene unutar ili izvan organizacija. Mehanizmi po kojim stresori dovode do stresnih reakcija, nisu ni direktne, ni mehaničke prirode. Umesto toga, stres uključuje svesno procenjivanje potencijalnih stresora sa kojima smo suočeni.

Prostije rečeno, da bi došlo do stresa ljudi moraju da sagledaju:

- 1) da ih situacija u kojoj se nalaze na neki način ugrožava i
- 2) da neće moći da izađu na kraj sa ovim potencijalnim opasnostima ili zahtevima - da je situacija, u osnovi izvan njihove kontrole [2].

Ukratko stres ne samo da oblikuje naše misli; u mnogim slučajevima on proističe iz njih i one veoma snažno utiču na njega. Ljudi su podložni stresu u onoj meri u kojoj procenjuju neku situaciju kao stresnu.

Podrobnije definisanje stresa, a posebno njegova psihološka dimenzija, zahteva objašnjenje celovitog psihofizičkog čoveka u otežanim i neprijatnim situacijama. Posebno je potrebno naglasiti emocionalnu reakciju čoveka u stresnoj situaciji koja se može protezati između sasvim suprotnih emocionalnih značenja koja se mogu označiti kao *eustres* i *distres*.

Prva vrsta, *eustres*, je u emocionalnom smislu prijatan, konstruktivan doživljaj samoispunjenja i radosti, bez obzira što mu prethodi borba i izvestan stepen iscrpljenja.

Distres je prethodnom suprotna vrsta, kod koga je emocionalni doživljaj neprijatan. On se najbolje može opisati kao nepovoljan i poražavajući doživljaj u kome osoba ima osećaj gubljenja i velikog nezadovoljstva. To je doživljaj stradanja i patnje u datim okolnostima, iz koje bi osoba što pre htela da izađe.

U svakodnevnom govoru, ali i kod proučavanja štetnih posledica stresa uglavnom se ima u vidu *distres*. Uvek se pod stresom podrazumeva neprijatno emocionalno stanje. Ta forma stresa ima nepovoljne psihofizičke posledice pa je u tom smislu i značajnija od prijatnih a stresnih

doživljaja. Estres se najčešće pominje kao jedna od mogućih manifestacija stresnih doživljaja.

Prema snazi, stresove delimo na male svakodnevne stresove, velike životne stresove i traumatske životne stresove.

Mali životni stresovi su svakodnevna životna dešavanja (na primer gužva u saobraćaju, sitni kvarovi u kući i sl.) koja nemaju veliki negativan uticaj na naš život i na neki način su dobrodošli jer na njima učimo kako da savladamo stresne situacije, što nam pomaže i u savladavanju velikih životnih stresova.

Veliki životni stresovi su stresovi koji u znatnoj meri deluju na čovekov svakodnevni život, ali se ne događaju svakodnevno, već povremeno. Mnogi od njih (teške bolesti, smrt bliske osobe, gubitak zaposlenja i sl.) događaju se gotovo svakom čoveku tokom života, ali je njihova učestalost mala.

Većina ljudi uspe da ih savlada nakon određenog vremena, a samo kod manjeg broja pojedinaca oni ostavljaju trajne posledice. Traumatski životni stresovi su stresovi neuobičajene jačine koji se veoma retko događaju i koji obično dovode do trajnih poremećaja psihičkog i fizičkog zdravlja (na primer prisustvovanje nasilju i pogibiji bliskih osoba, izloženost ratnim stradanjima, kao i velikim prirodnim katastrofama i sl.).

Oni se većini ljudi nikad ne dogode, međutim kad se dogode izazivaju trajne posledice. Mogu sasvim blokirati mogućnost svrsishodnih reakcija, suziti spoznajne mogućnosti odupiranja stresu i blokirati emocije. Većina ljudi ne zna kako da se nose sa njima te, suočeni s takvim stresovima, doživljavaju trajan osećaj bespomoćnosti [4].

Uzrok stresa (stresor) može biti svaki fizički, psihički ili socijalni podsticaj koji pojedinca dovede u stanje stresa, te se stoga stresori dele na fizičke, psihološke i socijalne.

Fizički stresori su: izloženost jakoj buci, velikoj vrućini ili hladnoći, jakom bolu, senzornoj deprivaciji, prirodnim nepogodama i katastrofama i sl.

Psihološki stresor su: izloženost raznim međuljudskim sukobima, u porodici, na poslu, izloženost neuspesima, psihološkim konfliktima i frustracijama.

Socijalni stresori su: izloženost velikim socijalnim promenama, ekonomskim krizama, ratovima, naglim promenama društvenih odnosa i sl..

Akutni, vremenski ograničeni stresori (npr. skakanje padobranom, čekanje na operaciju, susret s divljom životinjom i sl.)

Nizovi stresora ili događaja koji se pojavljuju tokom dužeg vremenskog razdoblja kao posledica nekog početnog događaja kako što je gubitak posla, razvod ili smrt bliske osobe.

Hronični isprekidani stresori, poput konfliktnih poseta rodbini ili seksualnih teškoća, koje se mogu pojaviti jednom dnevno, jednom nedeljno, jednom mesečno...

3. PREVENCIJA STRESA

U cilju preduzimanja efikasnih mera samozaštite i zaštite od stresa čovek mora da nauči da na osnovu simptoma i efekata stresa prepozna što je moguće ranije da li je pod stresom. Prepoznavanje je sigurnije ako se zasniva na više

simptoma stresa. Rano prepoznavanje je važno i zbog toga što sa pojačanjem stresne reakcije slabi sposobnost uočavanja simptoma stresa i zaključivanja da se radi o stresu. To zavisi koliko je podučen.

Mnogi ljudi se prepuštaju stresu i svojim ponašanjem još više doprinose bolesti. Više puše, više jedu, više piju, stalno se nerviraju. Oni ne znaju kako da se opuste i sebi da pomognu. Manji broj ljudi ode kod lekara i traži lek za lupanje srca, knedlu u grlu, nedostatak vazduha, povišen pritisak, nesanicu, nervozu. Uobičajeni lekovi koji im se prepisuju su: beta blokatori, anksiolitici i antidepresivi. Još manji broj ljudi nauči neku od tehnika relaksacije, meditacije, počne da izlazi iz kuće u prirodu, da se rekreira i da se druži sa pozitivnim ljudima [5].

Nekoliko tehnika za savladavanje stresa usredsređuje se na izmenu otvorenog ponašanja ljudi. Kada su suočeni sa događajima koji su za njih stresni, ljudi često mogu sami sebi da pomognu i da kanališu nadolazeću navalu anksioznosti primenjujući akcije koje su nekompatibilne (neodgovarajuće) takvim osećanjima. Na primer, umesto da dozvolimo da nam govor postane sve brži i žešći što smo napetiji, mi možemo svesno da podesimo ovaj aspekt našeg ponašanja. Moguća posledica ovog podešavanja je smanjenje uzbuđenja i napetosti. Ova tehnika naročito pomaže tipovima A čiji «ja-sam-uvek-u-žurbi» stil ima tendenciju da uveća reakcije na stres u mnogim situacijama.

Na sličan način ljudi suočeni sa rastućom tenzijom, mogu svesno odabrati da unesu kratak period odlaganja. U ovo može da spada kratak odmor, odlazak u najbliže kupatilo da ispljuskamo lice hladnom vodom, ili bilo koja akcija koja će nam dati nekoliko trenutaka predaha. Takve aktivnosti prekidaju ciklus stalno-rastuće napetosti koja prati stres i mogu pomoći da se povratu ravnoteža i osećanje da bar, delimično, imamo kontrolu nad trenutnim događajima. Jedna druga tehnika za kontrolisanje stresa zasniva se na ugrađivanju zadovoljstva u sopstveni život.

Mnogi ljudi, naročito tipovi A, pokušavaju da ubace toliko stvari u svoj raspored da ostaje sasvim malo ili nimalo vremena za odmor ili bavljenje nekim hobijem. Ovo je zaista šteta, jer čak i kratki odmori ili kratki periodi utrošeni na bavljenje aktivnostima u kojima uživamo, mogu umnogome doprineti da se otklone negativni uticaji stresa. Šta više, istraživanja su pokazala da angažovanje u slobodnim aktivnostima pomaže da se otklone mnogi različiti simptomi stresa.

Zato je veoma važno što se stresa tiče, da ljudi budu dobri prema sebi, bar povremeno, kako bi izbegli njegove potencijalne opasnosti. Kontrola stresa moguća je kroz kontrolu svojih aktivnosti i kroz mehanizme upravljanja sobom [6].

4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Predmet istraživanja

Predmet istraživanja je utvrđivanje u kojoj meri su zaposleni u organizaciji X pod stresom, i na koji način to podnose. Istraživanje je obavljeno u julu 2018. godine u istoj organizaciji, sa stanovišta ljudskih resursa. Pored uzročnika koji izazivaju stres, istraživanje se bavilo i

posledicama stresa na životne navike radnika, kao i u kojoj meri se sve odražava na poslovanje zaposlenih.

Cilj istraživanja

Cilj navedenog istraživanja podrazumeva analizu u kojoj meri je stres prisutan u pomenutoj organizaciji i koliko su radnici upoznati sa stresom i posledicama koje može da izazove.

Instrument istraživanja

Istraživanje je vršeno upitnikom autora Cohen, Kamarck, and Mermelstein, 1983. koji je sačinjen od 10 tvrdnji u vidu skale stavova Likertovog tipa sa četiri stepena slaganja, od prvog-uopšte se ne slažem, do četvrtog u potpunosti sam saglasan.

Uzorak istraživanja

Organizacija X, u kojoj se vršilo istraživanje, spada u srednje organizacije i deo je festivalske industrije. Osnovna delatnost je organizovanje festivala, ali tokom godine bavi se i drugim sličnim, ali znatno manjim projektima.

Ukupan broj zaposlenih koji rade 365 dana u godini je 60, dok se broj angažovanih za vreme određenog festivala stalno povećava u zavisnosti od potreba. U proseku je oko 500 angažovanih ljudi, kako domaćih tako i stranih državljana, od studenata do ljudi s bogatim festivalskim iskustvom.

5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Od ukupno 29 zaposlenih koji su učestvovali u istraživanju, 12 je izrazilo da se oseća često ili prilično često uznemirane zbog neočekivanih događaja, dok njih 17 se nikad ili skoro nikad ne oseća uznemireno zbog neočekivanih događaja.

U mesecu pred festival, sedmoro zaposlenih koji su učestvovali u istraživanju se izjašnjavaju da nikad ili skoro nikad ne mogu da kontrolišu bitne stvari i dešavanja iz privatnog života.

Njih petoro prilično često, dok troje zaposlenih veoma često oseća da ne može da kontroliše bitne stvari i dešavanja iz privatnog života. Najveći broj zaposlenih (14 od 29) ponekad se oseća da ne može da kontroliše dešavanja iz privatnog života.

Pred određeni festival osećaj zaposlenih da su pod stresom ili uznemireni je takav da se osmoro zaposlenih veoma često tako oseća, sedmoro prilično često, 10 ponekad, a skoro nikad četvoro.

Od 29 zaposlenih, njih 10 nikad ne oseća da ne može da se nosi sa stvarima koje su obavezne da se urade, dok se njih 14 oseća da ponekad ne može da se nosi sa obavezama.

Četvoro zaposlenih prilično često i veoma često oseća u mesecu pred festival da ne može da se nosi sa stvarima koje moraju da se urade. U mesecu pred festival većina zaposlenih, 23 od 29 zaposlenih koji su učestvovali u istraživanju, oseća se veoma ili prilično često da su na vrhuncu zadatka.

Petoro ljudi smatra da se ponekad tako oseća, dok samo jedna osoba oseća da skoro nikad nije na vrhuncu zadatka

(slika 1). Veoma često u mesecu pred festival, četvoro ljudi oseća bes jer su se određeni događaji odvijali van njihove kontrole. Prilično često ovako se oseća devet od 29 zaposlenih, a ponekad njih šestoro. Nikad i skoro nikad bes ne oseća 10 zaposlenih koji su učestvovali u ovom istraživanju.



Slika 1: Odnos prema poslu i stres

Većina zaposlenih, a koji su učestvovali u istraživanju, kaže da se nikad ili skoro nikad oseća da su poteškoće bile toliko velike da nisu mogli da ih prevaziđu u mesecu pred festival – 20 od 29 zaposlenih. ad se njih osomoro oseća da ne može da prevaziđe poteškoće, do samo jedna osoba prilično često oseća da u mesecu pripreme određenog festivala ne može da prevaziđe poteškoće na poslu.

6. ZAKLJUČAK

Tok i ishod stresa zavise u velikoj meri od uspešnosti suočavanja sa uzrocima stresa, samopouzdanja, brze i realne procene stresnih uzroka i sopstvenih mogućnosti uspešnog prevazilaženja, predviđanja evolucije, kontrole sopstvenih emocija i reagovanja, ali i brzog suočavanja sa uzrokom stresa ili njeno izbegavanje, donošenje doslednog sprovođenja odgovarajućeg plana aktivnosti, ali i psihološke i socijalne podrške i pomoći kao što su prihvatanje, razumevanje, iskazivanje simpatija, razvijanje osećanja sigurnosti, ispoljavanje solidarnosti, pomoć u vidu obaveštavanja i saveta, materijalne pomoći.

Poslovi koje obavljaju zaposleni u ispitivanoj organizaciji X su izuzetno stresni, posebno u nestabilnim ekonomskim i političkim uslovima kakvi vladaju u našoj zemlji. Stres kod zaposlenih se povećava is a činjenicom da su gosti događaja koje oni organizuju najčešće stranci, koji nisu uvek spremni da razumeju probleme sa kojima se zaposleni u Srbiji suočavaju.

7. LITERATURA

- [1] Aracki, S. (1996). *Prevladati stres*, Novi Sad: Cekom i Panonija.
- [2] Cohen, S., Kamarck, T., and Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 386-396.

- [3] Cooper, C., and Cartwright, S. (1997). An intervention strategy for workplace stress. *Journal of Psychosomatic Research* 43(1):7–16.
- [4] Grubić-Nešić, L. (2014). *Razvoj ljudskih resursa ili spremnost za promene*, Novi Sad : FTN.
- [5] Shane J. (2010). Organizational stressors and police performance. *Journal of Criminal Justice* 38: 807-818.
- [6] Ongori, H., Agolla, J. (2008). Occupational Stress in Organizations and its Effects on Organizational Performance, *J.Managem.Res.*(3):123-135.

Kratka biografija



Nevena Puletić rođena je u Novom Sadu. Srednju ekonomsku školu „Svetozar Miletić“, smer finansijski tehničar, završila je 2012. godine i iste godine upisuje Filozofski fakultet u Novom Sadu. Na odseku za medijske studije, diplomirala je žurnalistiku 2017. i iste godine upisuje master studije na Fakultetu tehničkih nauka, smer Menadžment ljudskih resursa.