



UTICAJ STRESA NA RADNOM MESTU NA ZADOVOLJSTVO POSLOM

THE INFLUENCE OF WORKPLACE STRESS ON JOB SATISFACTION

Jovana Darmanović, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad*

Oblast – INŽENJERSKI MENADŽMENT

Kratak sadržaj – *Zadovoljstvo poslom predstavlja opšti stav zaposlenog prema svom radnom angažmanu. Zadovoljni zaposleni imaju pozitivan stav prema svom poslu, dok nezadovoljni gaje negativan stav. Stres na radnom mestu se odnosi na emocionalni i fiziološki odgovor na izazove i zahteve koji proizlaze iz radnog okruženja. Ovaj stres može biti uzrokovan različitim faktorima, uključujući prekomeran rad, nerealna očekivanja, konflikte sa kolegama ili nadređenima, nedostatak kontrole nad radnim zadacima i loši uslovi rada. U cilju ispitivanja kako i u kojoj meri stres na radnom mestu utiče na zadovoljstvo poslom, sprovedeno je istraživanje koje se sastojalo od dve ankete od ukupno 100 ispitanika. Rezultati istraživanja su potvrdili istraživačke hipoteze.*

Cljučne reči: *Stres, zadovoljstvo poslom, konflikti u organizaciji*

Abstract – *Job satisfaction represents the general attitude of the employee towards his work engagement. Satisfied employees have a positive attitude towards their work, while dissatisfied employees have a negative attitude. Workplace stress refers to the emotional and physiological response to challenges and demands arising from the work environment. This stress can be caused by a variety of factors, including overwork, unrealistic expectations, conflicts with colleagues or superiors, lack of control over work tasks, and poor working conditions. In order to examine how and to what extent workplace stress affects job satisfaction, a survey was conducted that consisted of two surveys of a total of 100 respondents. The research results confirmed the research hypotheses.*

Keywords: *Stress, job satisfaction, conflicts in the organization*

1. UVOD

Zadovoljstvo poslom predstavlja opšti stav zaposlenog prema svom radnom angažmanu. Zadovoljni zaposleni imaju pozitivan stav prema svom poslu, dok nezadovoljni gaje negativan stav. Ovaj stav rezultat je kombinacije unutrašnjih i spoljašnjih faktora, a često se posmatra kao ključni indikator motivacije za rad u istraživanjima i praksi.

NAPOMENA:

Ovaj rad proistekao je iz master rada čiji mentor je bio dr Mladen Pečujlija, red. prof.

Opšte zadovoljstvo poslom često je povezano s unutrašnjom motivacijom, profesionalnim interesima i očekivanjima i opštim odnosom prema vrsti posla. Ono može biti pokazatelj stimulativnosti radne situacije, uzimajući u obzir povoljne i nepovoljne aspekte posla. Zadovoljni radnici daju pozitivnu ocenu svom poslu, baziranu na sopstvenim zapažanjima i emocionalnim iskustvima. Zadovoljstvo poslom je, zapravo, kolekcija stavova o različitim aspektima posla. Mogu biti zadovoljni jednim aspektom posla, dok su istovremeno nezadovoljni drugim. Na primer, mogu im se dopadati kolege, ali biti manje zadovoljni količinom posla ili drugim elementima radnog okruženja. Stres je fiziološka i psihološka reakcija organizma na izazove ili pritiske koje doživljavamo u svakodnevnom životu. On može biti uzrokovan različitim faktorima i može se manifestovati na različite načine. Stresovi na poslu mogli bi biti raznoliki i često se događaju zajedno. Cilj ovog istraživanja jeste da se identifikuju da li i u kojoj meri stres na radnom mestu utiče na zadovoljstvo poslom i da se pronađu adekvatni načini za smanjenje stresa, kako ne bi došlo do neželjenih posledica po rad i poslovanje organizacije, kao i samog zaposlenog. Da bi navedeni istraživački ciljevi bili ispunjeni, u empirijskom delu rada je primenjena regresiona analiza pomoću dva upitnika: „Job Stress Survey“ i „Job Satisfaction Survey“.

2. STRES NA RADNOM MESTU

Stres na radnom mestu je svaka okolnost koja postavlja posebne fizičke ili psihičke zahteve prema osobi tako da izaziva neobičan ili neuobičajen odgovor. U radnom okruženju, stresne situacije mogu biti izazvane međuljudskim konfliktima, pritiskom nadređenih, prevelikom odgovornošću, nedorečenim radnim obavezama, preopterećenjem radnim zadacima i drugim faktorima. Kako bi se unapredilo radno okruženje i povećala produktivnost na poslu, ključno je prepoznati načine na koje se stresne situacije manifestuju na radnom mestu, identifikovati stresore i preduzeti sve neophodne mere kako bi se smanjio stres ili čak eliminisao. Takođe, ako se zaposleni osećaju nesigurno u svom radnom okruženju, konflikti postaju sve učestaliji. Osećaj nesigurnosti doprinosi stalnom osećaju stresa na poslu.

2.1. Simptomi stresa

Najčešći simptomi stresa su:

Fizički – iscrpljenost, glavobolja, nesanica, ukočenost i bol u mišićima (posebno mišići vrata, ramena i leđa), lupanje srca, bol u grudima, grčevi i sl.

Mentalni – umanjena koncentracija i memorija, neodlučnost, ubrzano ili otežano razmišljanje, konfuzija, gubitak smisla za humor.

Emotivni – anksioznost, nervoza, depresija, ljutnja, frustracija, strah, iziritiranost, nestrpljivost, preka narav.

Bihevioralni – ubrzanost, nemir, grickanje noktiju, pojačana ishrana, pušenje, opijanje, okrivljavanje nekog ili nečeg drugog, nasilje itd.

2.2. Uzroci stresa

Najčešći uzroci stresa su:

Radni zadatak na radnom mestu sa svojim sadržajem i prirodom može biti izvor stresa.

Stil menadžmenta a posebno njena funkcija vođenja organizacije može uzrokovati stres.

Menadžeri koji imaju probleme sa vođenjem organizacije i ne daju podršku, ne pokazuju brigu i interes za zaposlene, izvor su stalnog stresa za podređene.

2.3. Uticaj stresa na radni učinak

Uticaj stresa na radni učinak u organizaciji može biti značajan i složen, jer stres može imati različite efekte na zaposlene i celokupnu organizaciju. U daljem tekstu biće prikazano kako stres može uticati na radni učinak u organizaciji:

Smanjenje produktivnosti:

Smanjena koncentracija: Stres može otežati fokusiranje na zadatke, što može dovesti do grešaka i smanjenja kvaliteta rada.

Gubitak motivacije: Stres može smanjiti motivaciju i entuzijazam za rad, što može rezultirati smanjenjem ukupne produktivnosti.

Povećanje odsustva sa posla:

Bolesti: Hronični stres može dovesti do fizičkih simptoma poput glavobolja, problema sa stomakom i oslabljenog imunološkog sistema, što može povećati broj dana bolovanja.

Burnout: Prekomeran stres može dovesti do sindroma izgaranja (burnout), što može rezultirati dužim odsustvima sa posla ili čak odlaskom iz organizacije.

Povećanje fluktuacije zaposlenih:

Zadovoljstvo poslom: Stres može smanjiti zadovoljstvo poslom, što može povećati želju zaposlenih za promjenom posla.

Gubitak talenata: Ako organizacija ne uspe da upravlja stresom, može doći do odlaska talentovanih zaposlenih, što može imati dugoročne posledice za organizaciju.

Povećanje konflikata i loših međuljudskih odnosa:

Smanjena komunikacija: Stres može negativno uticati na komunikaciju među zaposlenima, povećavajući rizik od nesuglasica i konflikata.

Smanjena saradnja: Stres može smanjiti spremnost zaposlenih da saraduju i timski rade, što može negativno uticati na radnu atmosferu i učinkovitost tima.

Smanjenje kreativnosti i inovativnosti:

Mentalna blokada: Stres može ograničiti kreativno razmišljanje i inovativnost jer zaposleni mogu biti previše fokusirani na rešavanje trenutnih problema umesto da istražuju nove ideje.

Ograničeno donošenje odluka: Zaposleni pod stresom mogu doneti brzoplete odluke ili izbegavati donošenje odluka, što može negativno uticati na kvalitet i inovativnost rešenja.

Uticaj na fizičko i mentalno zdravlje:

Zdravstveni problemi: Hronični stres može dovesti do ozbiljnih zdravstvenih problema, uključujući kardiovaskularne bolesti, depresiju i anksioznost, što može dodatno smanjiti radnu sposobnost i učinak.

Mentalna iscrpljenost: Mentalna iscrpljenost može smanjiti kapacitet za obavljanje posla i donošenje odluka, što može uticati na celokupni radni učinak [1].

2.3. Konflikt i stres

Jedan od prvih pokazivača stresa na radnom mestu su konflikti. Kada zaposleni osećaju stres i pritisak na poslu, tada im se smanjuje koncentracija i često su podložni konfliktu. Postoje dve vrste konflikata. Konstruktivan i destruktivan. Konstruktivan konflikt je ponekad čak i poželjan, a njegove karakteristike se ogledaju da su njegove posledice: jača veza između zaposlenih, postoji veća spremnost da zadovoljimo potrebe jedni drugih, postoji veće poverenje, rešava se izvor budućih sukoba i sl. Za razliku od konstruktivnog konflikta, destruktivni konflikt nema ni jednu pozitivnu stranu. On podstiče emocionalne reakcije, impulsivne odluke i stvara kaos. Opasnost za stvaranje destruktivnog konflikta nastaje kada se određeni uslovi ili faktori pogoršaju i dovode do sukoba koji može negativno uticati na odnose, radnu atmosferu ili opšte blagostanje [3].

2.3. Zadovoljstvo poslom

Raditi posao sa zadovoljstvom znači osećati ispunjenost i radost koja proizilazi iz obavljanja određene profesije ili posla, što uključuje nekoliko različitih aspekata:

Usaglašavanje s vrednostima: Ako profesionalne aktivnosti odražavaju naše lične vrednosti i interese, to može doprineti većem zadovoljstvu. Što bi značilo - ako je zaposlenom kreativnost bitna i posao mu pruža mogućnost da iskaže svoju kreativnu stranu osećaće se sretinije i biće zadovoljniji.

Radno okruženje igra ključnu ulogu u našem zadovoljstvu poslovanjem jer pozitivna atmosfera radno okruženje i podrška kolega i nadređenih mogu uticati na zadovoljstvo poslovanjem. Kada se osećate dobro na poslu, i vaše zadovoljstvo s poslom biva veće.

Poslovni izazovi i mogućnost ličnog razvoja su važni faktori koji doprinose povećanju osećaja postignuća i zadovoljstva. Neki ljudi uživaju u poslovima koji ih izazovno mentalno i profesionalno stimulišu.

Work life balance - Održavanje ravnoteže između posla i privatnih obaveza je ključno za opšte zadovoljstvo poslovanjem životima ljudi [2].

3. ISTRAŽIVANJE

3.1. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja je uticaj stresa na radnom mestu na zadovoljstvo poslom. Odnos između dve promenljive je takav da se nezavisnom promenljivom manipuliše, da bi se utvrdio način na koji utiče na zavisnu promenljivu. Zavisna promenljiva je u ovom slučaju zadovoljstvo poslom. Nezavisna promenljiva u ovom slučaju je stres. Podaci koji se dobijaju iz upitnika se mere intervalnim nivoom.

3.2. Cilj i način istraživanja

Cilj istraživanja je da se utvrdi stepen uticaja stresa na radnom mestu i kako on utiče na zadovoljstvo poslom zaposlenih. Pored toga, potrebno je istražiti uzroke zbog kojih dolazi do stresa, odnosno nezadovoljstva poslom i predložiti mere poboljšanja poslovanja sektora za ljudske resurse.

3.3. Hipoteze istraživanja

Na osnovu definisanog cilja i predmeta istraživanja, postavljena je jedna opšta i tri posebne hipoteze.

Opšta hipoteza: „Stres negativno utiče na zadovoljstvo poslom.“

Hipoteza 1: „Izloženost radu koji nije u opisu posla pojačava stres i nezadovoljstvo.“

Hipoteza 2: „Nedovoljno dobro utvrđen način beneficija i napredovanja utiče na nezadovoljstvo poslom.“

Hipoteza 3: „Konflikti sa kolegama pojačava stres na radnom mestu.“

3.4. Instrument istraživanja

Za prikupljanje podataka korišćen je JSS (job stress survey) upitnik u štampanoj formi. Job stress survey (JSS test) predstavlja upitnik koji je dizajniran da otkrije frekvenciju dešavanja trideset specifičnih izvora stresa na poslu, opisana u par detalja. Njega je sastavio klinički psiholog Čarls Spilberger. Faktori analize odgovora na ovih trideset pitanja su indetifikovali pritisak posla i manjak podrške nadređenih kao ogromne dimenzije ukupnog stresa na radnom mestu, pored stresa koji prouzrokuje sam posao . (Vagg ,1998)

Pored ovog instrumenta korišćen je takođe JSS (job satisfacion survey) kako bi utvrdili nivo zadovoljstva poslom. Ovaj instrument sadrži 36 izjava koje su formulisane tako da procene osećanja zaposlenih prema poslu koji obavljaju. Takođe ovaj upitnik se vršio u štampanoj formi, prikačen za prvi upitnik. Ovaj upitnik je sastavio profesor sa univerziteta Južne Floride Paul Spektor.

3.5. Uzorak istraživanja

Istraživanje će biti izvršeno u preduzeću „Pokrajinski organi uprave“ na uzorku od 100 ljudi koji se nalaze na operativnim i upravljačkim pozicijama kao što su:

- Sekretar
- Zamenik sekretara
- Pomoćnici sekretara

- Viši savetnik
- Samostalni savetnik
- Mlađi savetnik
- Izvršioци

4. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Prva posebna hipoteza glasi: „Izloženost radu koji nije u opisu posla pojačava stres i nezadovoljstvo.“ Ovu hipotezu smo ispitivali kroz pitanja od (2,4, 7, 9, 11 i 28 - Job Stress Survey i 24 i 36 – Job Satisfaction Survey). Rezultati istraživanja ukazuju na to da većina zaposlenih imaju negativne stavove prema raspodeli posla isto kao i da osećaju nezadovoljstvo i stress kada tre zadatke treba da obavljaju. Na osnovu odgovora ispitanika kao i istraživanja, može se zaključiti da je ova hipoteza potvrđena.

Naredna pomoćna hipoteza je glasila „Nedovoljno dobro utvrđen način beneficija i napredovanja utiče na nezadovoljstvo poslom.“ Velika većina ispitanika izrazila je visok nivo nezadovoljstva ustaljenog načina nagrađivanja i beneficijama. Ovaj rezultat nam govori da je hipoteza 2 potvrđena. Kroz upitnik, odnosno odgovore tokom ovog istraživanja najveće nezadovoljstvo proizlazilo je u nejasnoći načina karijernog rasta i tok beneficija. Predlog mera unapređenja bi bio da se postave jasni ciljevi kompanije i da se utvrdi jasan put karijernog napretka. To bi moglo da se uradi na sledeće načine:

Jasno definisati put karijernog napretka: Razvoj jasnih smernica za karijerno napredovanje unutar kompanije. Ove smernice treba da obuhvataju kriterijume za napredovanje, očekivanja i mogućnosti za obuku i razvoj.

Sistem nagrađivanja i priznanja: Implementacija transparentnog sistema nagrađivanja koji će nagraditi trud i rezultate zaposlenih. To može uključivati bonuse, povišice, priznanja i druge oblike nagrada.

Anketiranje i povratne Informacije: Redovno prikupljanje povratnih informacija od zaposlenih o beneficijama i mogućnostima za napredovanje.

Poslednja hipoteza je glasila: „Konflikti sa kolegama pojačava stres na radnom mestu“. Ovu hipotezu smo ispitali pomoću pitanja: 7, 9, 12, 21, 25, 30, 34 – Job Satisfaction Survey i 6, 13, 17, 20, 21, 28,29, 30 – Job Stress Survey. Na osnovu odgovora, zaključuje se da je i treća hipoteza potvrđena. Kao najveći problem u organizaciji, koji se odnosi na konflikte, jeste upravo konflikt između zaposlenih na istom nivou hijerarhije. Kada je reč o međuljudskim odnosima, mere unapređenja mogu biti sledeće:

Trening za razvoj veština Komunikacije: Organizacija obuke za zaposlene i menadžere o veštinama komunikacije, rešavanju konflikata i emocionalnoj inteligenciji. Ove obuke mogu pomoći u boljem razumevanju i rešavanju međuljudskih nesuglasica.

Uvođenje medijatora: Postavljanje internih ili eksternih medijatore za rešavanje konflikata između zaposlenih. Medijatori mogu pomoći u pronalaženju rešenja koja su prihvatljiva za sve strane i unaprediti radnu atmosferu.

Redovni feedback i povratne Informacije: Uvođenje redovne sesije za povratne informacije i ocenjivanje međuljudskih odnosa u timu. To može pomoći u identifikaciji i rešavanju problema pre nego što eskaliraju.

5. ZAKLJUČAK

Na osnovu sprovedenih istraživanja i analiza, može se potvrditi da su sve postavljene hipoteze u velikoj meri potvrđene. Analiza je pokazala da stres ima značajan uticaj na zadovoljstvo zaposlenih, pri čemu su najistaknutiji uzroci stresa konflikti s kolegama i loša radna atmosfera. Ovi faktori doprinose visokom nivou stresa koji, zauzvrat, negativno utiče na opšte zadovoljstvo zaposlenih i njihov radni učinak. Pored toga, rezultati su ukazali na to da neadekvatno objašnjen put karijernog napredovanja i beneficija igra ključnu ulogu u nezadovoljstvu zaposlenih. Kada zaposleni nemaju jasno razumevanje kako mogu napredovati u karijeri ili kako se ocenjuju i nagrađuju za svoj trud, to stvara osećaj nesigurnosti i nepravde. Ova nesigurnost se dodatno pogoršava ako su politike nagrađivanja i beneficije nejasne ili nepravedno primenjene, što dovodi do smanjenja motivacije i povećanja osećaja frustracije među zaposlenima. Važno je napomenuti da nesigurnost u vezi sa mogućnostima za unapređenje i nepravilno objašnjene beneficije ne samo da utiču na zadovoljstvo zaposlenih, već mogu i negativno uticati na njihov profesionalni angažman i lojalnost prema kompaniji. Kada zaposleni ne vide jasnu vezu između svog truda i nagrada, ili kada osećaju da su njihovi napori nedovoljno prepoznati, dolazi do smanjenja njihove produktivnosti i motivacije. Nedostatak jasnoće u vezi sa mogućnostima za unapređenje i načinom na koji se zaposlenici nagrađuju za svoj trud stvara osećaj frustracije i nepravde, što dodatno pogoršava ukupno zadovoljstvo poslom.

4. LITERATURA

- [1] Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company
Karasek, R. A., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books,
[2] R. W. Weiss, "Job Satisfaction: A Literature Review".
[3] De Deu: *Psihologija konflikta i konfliktni menadžment u organizacijama*, A publication of society for industrial and organizational psychology, 1983

Kratka biografija:



Jovana Darmanović rođena je u Novom Sadu 1998. godine. Završila je Gimnaziju "Svetožar Marković" u Novom Sadu. Osnovne studije iz oblasti Industrijsko inženjerstvo i inženjerski menadžment na Fakultetu tehničkih nauka je završila 2021. godine, a odbranom master rada i master studije u istoj oblasti 2024.