



## STRES KAO FAKTOR UTICAJA NA ZAPOSLENE U PREDUZEĆIMA STRESS AS A FACTOR OF INFLUENCE ON EMPLOYEES IN COMPANIES

Ivana Tošić, *Fakultet tehničkih nauka, Novi Sad*

### Oblast – INŽENJERSKI MENADŽMENT

**Kratak sadržaj** – *Stres je postao normalan deo svako-dnevnice, ali ako prevazilazi resurse i kapacitete osobe da se sa njim izbori ili da nađe način da ga prevaziđe, može da ima ozbiljne posledice koje dovode do raznih psiho-somatskih tegoba. U oblasti profesionalnog života, pored posledica na individualnom nivou, takođe ima negativne efekte na odnos prema poslu i na opšti kvalitet radnog učinka*

**Abstract** – *Stress has become a normal part of everyday life, but if you overcome the resources and capacities of people who are to fight against it or find a way to overcome it, it can have serious consequences that lead to various psycho-somatic disorders. In the field of professional life, apart from the consequences at the individual level, it also has negative effects on the attitude towards the quality of work performance.*

**Ključne reči:** *Stres, maloprodaja, somatske i psihosomatske posledice stresa.*

### 1. UVOD

Hans Seli, kao jedan od prvih istraživača u oblasti stresa, poručuje da stres predstavlja značajan faktor u razvoju bolesti, ukoliko se ispoljava u dužem vremenskom periodu. U profesionalnom kontekstu, uzroci stresa mogu biti razni: loši odnosi sa kolegama, pritisci od strane nadređenih, kratki rokovi za izvršenje obaveza, česta promena dužina smena. Takođe Hans Seli pravi razliku između stresa i profesionalnog izgaranja.

Ukoliko je stres u pitanju, osobi koja je izložena njemu je svega previše, previše zadataka, pritiska, isčekivanja, pravdanja itd. Ukoliko govorimo o profesionalnom izgaranju, ono predstavlja svega nedovoljno, nedovoljno nade, snage, mogućnosti, volje i želje da se nesto promeni. Profesionalno izgaranje predstavlja poslednju fazu odgovora na stres, jer u fazi iscrpljenosti koja traje duži period, dolazi do ozbiljnih posledica po organizam.

Profesionalno izgaranje se obično ogleda u fizičkoj, mentalnoj i emocionalnoj bespomoćnosti i preplavljenosti u odnosu na zahteve posla. Osoba se oseća beznađežno, emocionalno iscrpljeno, neproaktivno. Razlika između stresa i profesionalnog izgaranja jeste u tome što kod osobe pod stresom, emocije su naglašene, postoji gubitak energije, ankcioznost, utiče na fizičko zdravlje i kvalitet života osobe, dok kod profesionalnog izgaranja, emocije kod osobe su ugašene.

### NAPOMENA:

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

### 2. ISTORIJSKI RAZVOJ POIMANJA FENOMENA STRESA

#### 2.1. Stimulusna konceptualizacija stresa

Istorijski gledano, stres se definiše kao draž koja se nalazi van čoveka, u njegovoj okolini. Stres kao stimulus je u potpunom skladu sa vladajućom naučnom i istraživačkom paradigmom prve polovine prošlog veka, sa biheviorizmom. Pristalice ovakvog pogleda na stres, posmatraju stres kao nezavisna varijabla, koja može da se objektivno posmatra, takođe smatraju da su moguće eksperimentalne manipulacije ovim fenomenom, kako bi se odredio njegov uticaj na stanje ljudskog organizma. Pošto se smatra da su reakcije na stres intrapsihičke prirode, često su i ostavljane tamo u psihičkom domenu čoveka. Ortodoksno pozitivistički orjentisani istraživači su subjektivno shvatanje stresnog događaja, suočavanje i ostale intrapsihičke fenomene koji igraju neku ulogu u celokupnom stresnom iskustvu, etiketirali kao irelevantne. Zanimale su ih jedino raznolike draži, poput prirodnih katastrofa, većih događaja kao prekretnica nečijeg života, izolacije i drugih averzivnih buketa stimulansa.

#### 2.2. Reakcijska konceptualizacija stresa

Nakon jenjavanja popularnosti stimulusnih konceptualizacija stresa, teoretičari i istraživači su počeli da zagovaraju medicinsko-fiziolološko shvatanje. Oni smatraju da stres nije ništa drugo nego pretežno generalizovan i nespecifičan odgovor organizma na stimulse koji potiču iz spoljašnje sredine. Postoje dva međusobno zavisna oblika reakcije ljudskog bića na okolinu: intrapsihičke reakcije (kognitivne, emocionalne i bihevioralne) i fiziološke reakcije. Ove psihološke i somatske reakcije konstituišu fenomen koji se zove *distres*. Prema ovome, potpuno je svejedno kako je izgledao set draži ili stimulus koji su doveli do toga da osoba bude pod stresom.

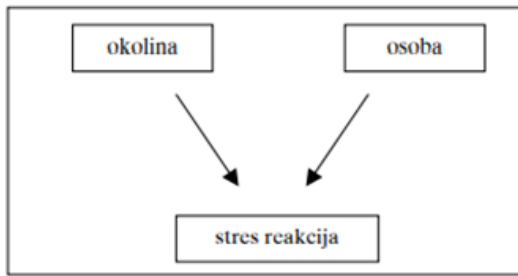
### 3. SAVREMENE KONCEPTUALIZACIJE FENOMENA STRESA

**3.1.** Prvi teorijski model stresa jeste tzv. *redukcionistički model* čiji je najpoznatiji predstavnik Hans Seli. Nastao je iz oblasti fiziologije, jer se stres posmatra kao fiziološki odgovor organizma na promenjene uslove sredine. Stres prema ovoj teoriji predstavlja reakciju organizma koja nastaje kao posledica izlaganja organizma određenim događajima iz neposrednog okruženja. Do današnjeg dana, shvatanje stresa se proširuje, a navodi se da je stres reakcija organizma na određene stresne stimulse okarakterisane kao redukcionističke. Redukcionistički model stresa podrazumeva pravolinijski klauzalni odnos između spoljašnje sredine i stresa.



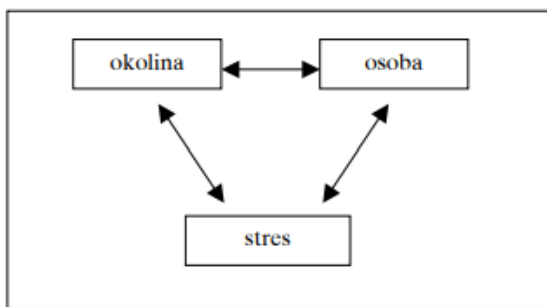
Slika 1. Redukcionistički model stresa

3.2. Pokušaj stvarnog prevazilaženja redukcionizma javio se u obliku *interakcionističkog modela stresa*. Kod ovog modela se podrazumeva da su faktori koji oblikuju karakterističnu stres reakciju, okolina i osoba, međusobno nezavisni izvori uticaja. Ovde možemo videti drugačiji odnos između činilaca u odnosu na redukcionistički model.



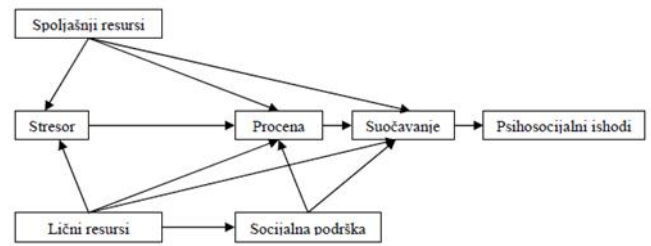
Slika 2. Interakcionistički model stresa

3.3. *Transakcionistički model stresa* uvodi jednu novinu u model, a to je da su osoba i okolina međusobno povezane komponente stresa. Lazarus je smatrao da stres nastaje zbog nesklada između opaženih zahteva i kapaciteta osobe, koji može biti doživljen kao pretnja ili gubitak. Kognitivna procena je jedan od važnih činilaca individualnih razlika u reagovanju na stres i posledicama koje stres može imati na zdravlje. Dakle, suština ovog modela bi se mogla opisati kao shvatanje stresa kao procesa u kome su svi elementi međusobno dvosmerno povezani i podložni promenama zbog tih međusobnih uticaja.



Slika 3. Transakcionistički model stresa

3.4. Model Tejlora i Aspinvala predstavlja jedan sveobuhvatan model stres-procesa. Autori su ovde kombinovali Lazarusov transakcionistički model sa savremenim kognitivnim teorijskim pristupima, objedinjujući genetske faktore, vulnerabilnost na stres, stabilne individualne razlike i suočavanje sa stresom u jednu koherentnu celinu. Na slici se vidi da ovaj model obuhvata spoljašnje resurse, stresore, procene, varijable ličnosti, socijalnu podršku, suočavanje sa stresom i izlazne varijable u vidu psihosocijalnih posledica.



Slika 4. Model Tejlora i Aspinvala

#### 4. PSIHIČKO ZLOSTAVLJANJE NA RADNOM MESTU (MOBBING)

Psihičko zlostavljanje na radnom mestu ili poznatije kao „*mobing*“ predstavlja specifičan oblik ponašanja na radnom mestu, kada jedna osoba ili grupa osoba psihički zlostavlja i ponižava drugu osobu iz različitih razloga. Osoba tada dolazi u stanje bespomoćnosti i ne može da se odbrani. Reč *mobbing* proističe od engleskog glagola *to mob*. Heinz Leymann je prvi upotrebio naziv *mobbing* za određeno ponašanje na radnom mestu, odredio njegove karakteristike i posledice, a samu reč je pozajmio iz etiologije Konrada Lorenza koji je tako nazvao ponašanje životinja, koje se udružuju protiv jednog člana čopora i teraju ga iz zajednice, ponekad i ubijaju. Leymann je nazvao *mobbingom* tj. Psihičkim zlostavljanjem u poslovnoj sferi, ponašanje ljudi, koji sa se odnosi na neprijateljsku i neetičku komunikaciju, koja je usmerena ka jednom ili više osoba. Vrlo je često da to može da traje od par dana do najmanje 6 meseci. *Mobbing* može da dovede do značajne mentalne, psihosomatske i socijalne patnje pojedinca. Psihičko zlostavljanje se češće dešava ženama, pri čemu istraživanja pokazuju da se na spletkarenje, potkopavanje i ponižavanje troši više energije nego na sam rad za koji se prima plata.

#### 5. SINDROM SAGOREVANJA NA RADU

Sindrom sagorevanja na radu ili poznatije burnout, predstavlja situaciju kada je osoba emocionalno iscrpljena, depersonalizovana, ostvaruje nisko lično postignuće. Ovo sve je posledica interpersonalnih stresora i hronične emocionalne iscrpljenosti, koja je povezana sa radnim mestom. Javlja se najčešće kod osoba koje rade poslove povezane sa stalnom komunikacijom sa ljudima. Freudenberg je uveo naziv burnout sindrom još 1974. godine i od tada se koristi širom sveta pa i kod nas. Naziv burnout potiče iz naslova romana Grejema Grina „Slučaj burnout“ gde razočarani arhitekta napušta svoju profesiju i odlazi u afričku džunglu. Ovaj sindrom se koristi sa ciljem označavanja procesa deterioracije koja nastaje u poslovnom odnosu i u radu s klijentima.

## 6. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Kako bi proverili naše hipoteze, ali i istražili odnos uključenih faktora i indikatora sindroma izgaranja, testirali smo razlike među grupama. Sprovedena su 2 t testa, za varijable pol i nadređenost, kao i 3 jednosmerne analize varijanse (ANOVA) za varijable obrazovanje, lične stresne događaje i poslovne stresne događaje. Razlike kroz ove grupe testirane su kako za sumacioni skor indikatora izgaranja, ali i za dva odvojena skora za somatske i psihološke tegobe.

U kontekstu varijable pol, registrovana je statistički značajna razlika na nivou  $p < .05$  u slučaju sumacionog skora. Takođe, registrovana je i statistički značajna razlika za nivo izraženosti psiholoških tegoba kod žena  $t(43) = -2.63$ ,  $p < .05$ , dok za somatske simptome to nije slučaj,  $t(43) = -1.47$ ,  $p = .147$ .

Kako bi testirali razlike na ovim indikatorima u odnosu na to da li ispitanici imaju ulogu nadređenog ili ne sprovedena je ista analiza. Rezultati sugerišu da ne postoji statistički značajna razlika u nivoima izraženosti izgaranja za sumacioni skor, što je slučaj i za psihološke i somatske indikatore.

Nadalje, rezultati ANOVA-e sugerišu da ne postoji statistički značajna razlika u nivoima indikatora izgaranja za varijablu obrazovanje. Ovo je slučaj i za psihološke indikatore, dok je za somatske indikatore registrovana marginalna statistička značajnost,  $p = .045$ . Ipak, ovaj nalaz treba uzeti sa rezervom, s obzirom da post-hoc testovi ne registruju nijednu razliku između grupa, ukazujući na potencijalne probleme distribucije podataka.

Što se tiče razlike na osnovu prisustva jednog ili više stresora u personalnom domenu, nije registrovana statistički značajna razlika u nivoima psiholoških, somatskih i ukupnih indikatora sindroma izgaranja.

Kada su u pitanju percipirani stresori na radnom mestu, registrovana je statistički značajna razlika kada je u pitanju opšti skor, izraženost psiholoških indikatora,  $F(3, 42) = 4.98$ ,  $p < .05$ , ali ovaj efekat se ne dobija u slučaju somatskih tegoba. Kada je opšti skor u pitanju, post-hoc Scheffé test govori u prilog tome da postoji statistički značajna razlika između grupe bez stresora i sa jednim stresnim događajem, dok to nije slučaj za ostale kombinacije grupa. Na planu psiholoških tegoba, post-hoc test govori u prilog tome da postoje razlike između grupe bez stresa i grupe sa jednim stresorom, kao i između grupa bez registrovanog stresora i grupe gde je registrovano dva ili više stresora. Oba efekat su značajna na nivou  $p < .05$ .

## 7. ZAKLJUČAK

Rađamo se, živimo i umiremo pod stresom. Stres je prisutan u svim oblastima života i rada. Moramo shvatiti da ne možemo izmeniti svet oko nas, ali da možemo preduzeti mere da se mi izmenimo i da prilagodimo naša reagovanja na njega. U svojoj radnoj sredini moramo naučiti da ga kontrolišemo, da eliminišemo sve uzroke nastajanja, i da ga svedemo na najmanju moguću meru. Svakako da to ne može uraditi sam pojedinac, pa je potrebno mobilisati sve snage i napore, kao i aktivnost cele organizacije, rukovodećeg kadra, ljudskih resursa, kako bi ovo bilo moguće. Ukoliko primetite da imate problem sa stresom i uočite da ne možete samo da se suočavate sa njim, neophodno je da se obratite nekome za pomoć. Mnoge organizacije nude popuste na konsultacije sa stručnim licima iz oblasti psihoterapije.

## 8. LITERATURA

- [1] Grubić – Nešić L. (2005). *Razvoj ljudskih resursa*, Novi Sad
- [2] Zimanji dr V. (1998). *Psihologija organizacije*, Univerzitet u Novom Sadu Ekonomski fakultet Subotica, Subotica
- [3] Zotović, M. (2004). *Prevladavanje stresa: Konceptualna i teorijska pitanja sa stanovišta transakcionističke teorije*, *Psihologija*, Vol. 37 (1), str. 532.

### Kratka biografija:



**Ivana Tošić** rođena je u Šapcu 1991. godine Master rad na Fakultetu tehničkih nauka iz oblasti Inženjerski menadžment-Ljudski resursi odbranila je 2019. godine.