

STRES NA RADU

Ivana Bešlić*
Dragana Bešlić**

Rezime: U ovom radu se objašnjavaju pojam i komponente stresa i obrazlažu izvore stresa na radu. Konačno, u ovom radu se opisuju efekti stresa na radu i različite tehnike za prevazilaženje stresa na radu.

Ključne reči: stres na radu, izvori, efekti, tehnike

Abstract: In this paper we explain the idea and the components of stress and we justify sources of stress at work. Finally, in this paper we describe various techniques that have been used to overcome stress at work.

Key words: stress at work, sources, effects, techniques

Uvod

Za poslovnog čoveka stres je svakodnevnik. Stres je normalna generalizirana psihofiziološka aktivacijska reakcija na pretnje koje dolaze iz okoline i na zahteve koje okolina i druge osobe postavljaju pojedincu. Takva aktivacija biološki je programirani odgovor organizma do kojeg neizbežno dolazi u situacijama pripreme za napad ili beg.

Upravo saznanje da je stres deo svakodnevice čini da često predvidimo neke specifične uzroke stresa, koji su prilično rašireni, a nisu sasvim neizbežni. Jedan od takvih je tzv. *mobing*. Stručnjaci definišu *mobing* (za koji kod nas nije usvojen adekvatan domaći izraz) kao oblik usmerene proizvodnje stresa, oblik agresivne emocionalne zloupotrebe, usmereno emocionalno nasilje na ličnost žrtve.

Svuda oko nas su tzv. stresori (podražaji koji negativno deluju na nas). Stresori su različiti: prejaka umetna rasveta na radnom mestu, buka, previše hladna ili previše topla radna prostorija, zagađenost vazduha, neprimerena ventilacija, prazan hod zbog nečije neorganizovanosti, preopterećenost poslom, nejasno postavljeni radni zadaci, nemogućnost napredovanja, slaba komunikacija sa kolegama na poslu. Iz svega ovoga sledi da se stres ne može izbeći.

U Srbiji osnovni izazivači stresa kod poslovnih ljudi su vremenski pritisak i loša atmosfera u kolektivu uzrokovana problematičnim interpersonalnim odnosima. U organizacione stresove spadaju i karijerističke ambicije, tačnije uslovi za napredovanje, mogući otkaz, kao i birokratska struktura organizacije, stil menadžmenta, neadekvatna selekcija, loš raspored ljudi, jednom rečju opšta psihološko-moralna klima u preduzeću.

Stres je uglavnom neprijatno emotivno stanje koje nastaje kao rezultat nesigurnosti osobe u sopstvenu sposobnost da savlada dati izazov kako bi postigla za nju važne vrednosti. S obzirom na to da je stres na radu individualna ljudska reakcija, jasno je, da isti uslovi rada mogu kod jednog čoveka izazvati stres, dok za

* Ivana Bešlić - stručni saradnik, Visoka poslovna škola strukovnih studija u Novom Sadu

** Dragana Bešlić - stručni saradnik, Visoka poslovna škola strukovnih studija u Novom Sadu

drugog mogu biti sasvim nevažni. Treba razlikovati, prema tome, s jedne strane *potencijalni* stres koji može, ali ne mora prerasti u *aktuelni* stres.

Pojam i komponente stresa

U naučnoj i stručnoj literaturi danas postoje brojne definicije stresa. Većina definicija ima negativno značenje, jer stres tretiraju kao nešto loše po čoveka – to je tzv. „*distres*“. Ali ima i pozitivno značenje, kada stres izaziva nešto prijatno i dobro za čoveka – to je tzv. „*eustres*“.

U užem smislu, stres na radu¹ se može definisati kao rezultat neadekvatnih zahteva radne okoline i mogućnosti zaposlenih, a *u širem smislu*, stres na radu se ne javlja samo kao rezultat pritiska radne okoline, već kao izraz opšte neravnoteže između karakteristika radne situacije i individualnih osobina radnika.

Stres² je odgovor čoveka u vidu fiziološke ili psihološke devijacije ili devijacije u ponašanju, kao odgovor na neku eksternu situaciju. Imajući u vidu ovo poimanje stresa, možemo reći, da stres nije:

- jednostavno strah,
- nije ni samo nervna napetost,
- i nije nužno nešto loše, razarajuće, što treba izbegavati.

*Komponente stresa*³ su: prva komponenta je *dati izazov*. Ona naglašava da stres potiče iz interakcije između ljudi i njihovih viđenja okoline. Na primer, neosnovane priče o zatvaranju fabrike stvorile stres među zaposlenima, čak i ako prava pretnja ne postoji. Druga komponenta je *značaj vrednosti*. Ako se ne pojavi izazov koji bi predstavljao pretnju nekoj značajnoj vrednosti, stres se neće pojaviti. Na primer, priče o zatvaranju fabrike neće stvoriti stres kod osobe koja već planira da ide u penziju. Treća komponenta je *nesiguran ishod*. Ona naglašava da osoba interpretira situaciju na osnovu mogućnosti uspešnog rešavanja datog izazova. Očigledno ako ljudi osećaju da se mogu uspešno nositi sa postavljenim izazovom, neće osećati stres. Možda je iznenađujuće, ali stres je nizak i kada osoba uvidi da nema realne šanse da reši problem. Pod ovim uslovima, ljudi prihvataju sudbinu sa vrlo malo emocionalne reakcije. Stres je u stvari najveći kada je teškoća izazova bliska mogućnostima koje pojedinac sam sebi pripisuje. Zašto? Kako se nivo teškoće i nivo sposobnosti približavaju, ishod postaje sve neizvesniji. Ova neizvesnost o ispunjenju izazova stvara stres, pre nego strah od negativnog ishoda.

Hans Selye, priznati fizičar i istraživač, došao je do zaključka da *sindrom opšte adaptacije* može da objasni vezu između stresa i ovih fizičko-fizioloških simptoma. Po Seliju, reakcija tela na hronični stres pojavljuje se u tri faze:

- *U alarmnoj fazi*, osoba identifikuje pretnju.
- *U fazi otpora*, osoba postaje otporna na pritiske koje je stvorila prvobitna pretnja.
- Ako se pritisak od strane izvora stresa nastavi, osoba dolazi u *fazu iscrpljenosti*. Ako se stres nastavlja istim intenzitetom, pojedinci mogu da dožive iscrpljenje, koje može da dovede do fizičke bolesti, čak i smrti zbog prestanka rada srca.

Nezadovoljstvo i stres ne samo da stvaraju direktne troškove organizacijama (tj. troškove oko zdravstvenog osiguranja), već su i izvor indirektnih troškova – što se najviše vidi u apsentizmu i fluktuaciji radnika.

¹ Vidović-Vizek, V., 1990: 12

² Zimanji, V., 1998: 170

³ Wagner, A.J., Hollenbeck, R.J., 2002: 135-136

Izvori stresa na radu

Izvori stresa na radu⁴ su:

1. *Fizičko okruženje.* Istraživanja su pokazala da *velike razlike u temperaturi* mogu da utiču na stavove o poslu, na učinak i na donošenje odluka. Pored toga, razlike u *optimalnim zahtevima za osvetljenje* postoje na raznim mestima, a tama je u korelaciji sa nezadovoljstvom na poslu. Šta više, istraživanje o tome kako ljudi vide svoje zadatke pokazalo je da fizičke odlike okruženja kao što su *čistoća, rad na otvorenom, i opasnosti po zdravlje* predstavljaju vrlo važne aspekte toga kako ljudi vide svoje radne zadatke. Agencija za zaštitu životne sredine iz Amerike je nedavno ocenila da je vazduh u zatvorenoj prostoriji jedan od zdravstvenih rizika našeg doba.
2. *Društveno okruženje.* Po pitanju društvenog okruženja, poslovođe i kolege su dva osnovna izvora zadovoljstva ili nezadovoljstva za zaposlenog. Zaposleni može biti zadovoljan svojim nadređenim i kolegama, jer mu pomažu da postigne vredne ciljeve. Mnogi istraživači su navodili da *društvena podrška nadređenih i kolega* može radnika da izvede iz stanja stresa. Društvena podrška je aktivno pružanje saosećanja i brige.
3. *Lične dispozicije.* Iz razloga što i stres i nezadovoljstvo u krajnjoj meri polaze od pojedinca, mnogi naučnici su proučavali individualne razlike. Termin *negativna afektivnost* opisuje dimenzije subjektivne naklonjenosti nekim neprijatnim raspoloženjima ili stanjima kao što su bes, prezir, gnušanje, krivica, strah i nervoza. Negativna afektivnost je slična terminu emocionalne stabilnosti i vrlo je stabilna u dužem periodu vremena.
4. *Zadaci u organizaciji.* Iako ne možemo u potpunosti da smanjimo uticaj ličnih osobina i iskustava van radnog mesta, ništa ne može da predvidi nivo zadovoljstva ili stresa na poslu kao što to može priroda samog posla. Ključni faktori koji određuju zadovoljstvo i stres su:
 - *Kompleksnost zadatka.* Iako u nekim ekstremnim slučajevima radni zadaci mogu da budu previše kompleksni, istraživanje pokazuje pozitivnu povezanost između kompleksnosti zadatka i zadovoljstva.
 - *Fizički napor.* Sama činjenica da tehnologija stalno napreduje naglašava činjenicu da se fizički napor smatra nepoželjnom karakteristikom posla. Mnogi poslovi, međutim, mogu i dalje da se karakterizuju kao fizički zahtevni.
 - *Smisao radnog zadatka.* Za radnika je takođe važno da veruje da je njegov posao smislen i da ima određenu vrednost.
5. *Uloge u organizaciji.* Pod *ulogom* podrazumevamo set očekivanih obrazaca ponašanja koji neko treba da ima shodno položaju koji u organizaciji zauzima. Očekivana ponašanja uključuju i formalne aspekte posla i neformalna očekivanja kolega, supervizora, klijenata i kupaca. To sve ima veliki uticaj na način na koji osoba obavlja posao. Najčešće istraživani aspekti uloga su:
 - *Nejasnost uloge.* Nejasnost uloge se odnosi na nekonzistentnost ponašanja pojedinca u organizaciji u skladu sa ulogom.
 - *Konflikt uloga.* Konflikt uloga se javlja kada se pojedinac nađe u situaciji divergentnih očekivanja od uloga. To se najčešće dešava onda, kada pojedinac smatra da zahtevi jedne uloge mogu dovesti do komplikacija u izvršavanju zahteva koje traži druga uloga. Ekstremni slučaj ovakvog konflikta imamo u situaciji kada su zahtevi dve ili više uloga kontradiktorni.
 - *Obim uloge.* Odnosi se na apsolutni broj očekivanja koja se nameću osobi u toj ulozi - pretrpanost uloge, previše očekivanja ili zahteva koja se nameću osobi.

⁴ Wagner, A.J., Hollenbeck, R.J., 2002: 140-145

Efekti stresa na radu

Stres uopšte, pa tako i stres na radu, nije automatski loš sa stanovišta učinka na radu. Mnoga istraživanja dokazuju, da učinak u pozitivnom smislu na mnogim radnim mestima veoma često je rezultat stresa. Drugim rečima jedan određeni nivo stresa, kao na primer, dobijanje novog šefa može izazvati veće zalaganje na poslu. Ali učinak obično naglo opada kada stres postigne visok nivo. Tada govorimo o *disfunkcionalnim efektima stresa*.

Problemi izazvani visokim nivoom stresa na radu⁵ mogu se ispoljiti kao:

1. *Fiziološki problemi*, u obliku visokog krvnog pritiska, promene metabolizma, poremećaja u radu srca i krvnih sudova itd.
2. *Psihološki problemi*, ili narodskim jezikom, nezadovoljstvo, ispoljavaju se kao: strah, tenzija, dosada, kašnjenje u izvršavanju zadatka itd.
3. *Problemi u ponašanju* obuhvataju promene u produktivnosti, odsustvo sa posla, fluktuaciju, pojačano konzumiranje cigareta, konzumiranje alkohola, poremećaj sna itd.

Uticaj stresa na zdravlje ljudi nije zanemarljiv i ne treba ga potcenjivati. Oboljenja izazvana ili podstaknuta čestim neprijatnim emocijama (stresom) nazivaju se *psihosomatskim* (prema grčkim rečima *psihe = duša i soma = telo*) *oboljenjima*. Danas se smatra da trajne napregnutosti, stalne brige i stalno osećanje odgovornosti dovode do javljanja čira u stomaku i do pojave mnogih drugih telesnih oboljenja, do oboljenja u radu srca, organa za disanje i varenje. Pošto se takva psihosomatska oboljenja često javljaju kod ljudi na odgovornim mestima, govori se o tzv. *menadžerskim bolestima*.

Emocije koje se prepoznaju kada su osobe pod stresom su: bes, anksioznost i depresija. Osobe izložene hroničnoj anksioznosti, dugim periodima tuge i pesimizma, neprestanim tenzijama i nezadovoljstvu, dvostruko su podložnije bolestima kao što su: astma, artritis, glavobolje i srčana oboljenja. Stres na radnom mjestu može imati različite negativne posledice⁶ na zdravlje ljudi kao što su bolesti srca i krvotoka, povišeni nivo holesterola, prekomerna težina, maligne bolesti, bolesti probavnog trakta, seksualne disfunkcije, mogućnost ozleđivanja na radnom mestu. Povećan broj oboljenja pokazuje da su uznemirujuće emocije podjednako toksične i spadaju u faktore rizika kao što su: pušenje ili povišen holesterol, i predstavljaju opasnost po zdravlje.

Tehnike za prevazilaženje stresa na radu

Tehnike za prevazilaženje stresa na radu⁷ su:

1. *Individualne tehnike*. Namenjene su pojedincima, dakle svakom ko doživljava stresnu situaciju. Stres na radu veoma često nastaje zato što ljudi ne umeju svoje raspoloživo vreme organizovati, pa su stalno u škripcu sa vremenom, tj. uvek kasne. Prevazilaženje ovakve nepovoljne situacije zahteva usvajanje i korišćenje nekoliko važnih principa ponašanja: 1. Treba napraviti dnevnu listu planiranih poslova; 2. Izabrati i obeležiti prioritetne poslove; 3. Pravit novu listu poslova uzimajući u obzir definisane prioritete; 4. Analizirati dnevni ritam rada tj. ciklus sa aspekta intenzivnosti rada i izvršavati najvažnije poslove u onom delu vremenskog ciklusa kada je čovek najproduktivniji:
 - *Vežbanje* kao što je trčanje, šetanje, aerobik, plivanje, teranje bicikla itd. danas je sastavni deo načina života. Ono obezbeđuje, s jedne strane potrebnu fizičku kondiciju za čoveka u urbanoj sredini koji se danas malo kreće, a sa druge strane pomaže u snižavanju nivoa stresa.

⁵ Zimanji, V., 1998: 173

⁶ Goleman, D., 1999: 161

⁷ Zimanji V., 1998: 174-176

- *Relaksacija* kao što je meditacija, hipnoza ili tzv. biofeedback, koja traje 15-20 min. dnevno takođe snižava nivo stresa i uravnotežuje čoveka. Aromaterapija - primenjivanje masaže sa opuštajućim biljnim uljima, posebno vrata i ramena.
 - *Druženje sa prijateljima, rođacima, kolegama, i vođenje razgovora* je takođe veoma važna redukcija tenzije.
 - *Ishrana*-dok traje stres, organizam troši hranljive materije brže nego inače. To može dovesti do njihovog nedostatka i do slabljenja imuniteta. Zato ih treba dopuniti ishranom ili dodacima. Neophodno jesti redovno i biti opušten tokom jela, jesti namirnice bogate vitaminima A, B, C i E, flavonoidima, magnezijumom, selenom i dr, smanjiti uzimanje kofeina i alkohola, jesti više voća, povrća i integralnih žitarica i dr; svakodnevno uzimanje multivitaminsko-mineralnog preparata.
2. *Tehnike na organizacionom nivou.* Spadaju u onu grupu tehnika za prevazilaženje stresa na radu, koje koristi menadžment u određenim situacijama:
- *Selekcija kadrova i raspoređivanje na posao* temelji se između ostalog na saznanju da se poslovi razlikuju po tome što su neki veći potencijali za stres, drugi manji, odnosno da se ljudi različito ponašaju u stresnim situacijama. U ovu grupu tehnika spada: 1. Definisane zadatka na poslu; 2. Redizajniranje poslova; 3. Obogaćivanje poslova korišćenjem različitih participativnih metoda odlučivanja itd.
 - *Kreiranje zdrave organizacione klime* je naročito važno u velikim organizacijama koje su visokoformalizovane i u kojima vladaju depersonalizovani odnosi. Zato, u ovakvim organizacijama potrebne su određene strukturne i procesne promene u pravcu decentralizacije, korišćenja participativnih metoda odlučivanja i uzlazne komunikacije.
 - *Planiranje i razvijanje radne karijere* je obično prepušteno zaposlenima. Ovakva praksa veoma često ostavlja mnoga pitanja otvorenim ili sa nesigurnim odgovorima, što je dobar potencijal za pojavu stresa na radu.

Zaključak

Najkraće i najjednostavnije, stres je interakcija između čoveka i njegovog okruženja. Shodno tome, stres na radu je takva interakcija između čoveka i njegovog posla, koja snažno nagoni čoveka na devijaciju od normalnog rada i funkcionisanja.

Poslovni ljudi i svi koji su izloženi razornom delovanju stresa morali bi upoznati svoj vlastiti način reagovanja na stres i u svoj repertoar ponašanja, uključiti ponašanja delotvornija od onih koja su ih dovela u stres. Neki simptomi upućuju na hronično delovanje stresa i upozoravaju da bi trebalo nešto preduzeti: kada je telo u grču, kada osoba nema načina ni mogućnosti da se opusti, kada se šake stišću, kada se stalno otkidaju zanoktice, kada su ramena stalno podignuta i kada je glavobolja prečesta.

Svaki čovek u sebi samome nosi rešenje samo što ga često ne prepoznaje. Pod stresom naš mozak proizvodi „stresne” hormone, jer datu situaciju prepoznaje kao preteću i na taj način priprema organizam na borbu i akciju (ili beg). Taj psihički pritisak ponekad je teži od fizičkog rada te je potrebno osloboditi ga se.

Važno je da znamo zaštititi i obraniti vlastito biće i svoje interese. A sve to pristojno, argumentovano i ljubazno. Za stres na radnom mestu značajno je naučiti primjenjivati bihevioralno-kognitivnu modifikaciju: osoba treba naučiti prepoznati događaje na poslu koji izazivaju stres i misli i emocije koje prate te događaje. „Stresnu” misao i „stresnu” emociju, koja prati „stresni” događaj, treba zameniti nekim drugim mislima i emocijama koje ne izazivaju neugodu. Pomaže i smeh, humor, druženje, pevanje.

Najelementarnija vitalna funkcija - disanje, od najvišeg je mogućeg značaja za prevazilaženje stresa.

Vežbama disanja može se: postići pravo čudo, može se ublažiti mišićna i psihička napetost, može se smanjiti krvni pritisak, šećer u krvi i holesterol.

Za savremenog zaposlenog čoveka stres je gotovo deo svakodnevice. U poslovnom okruženju, mogu se čuti razgovori o stresu zbog posla ili gubitka posla, prevelikih obaveza i opterećenja. Stres je minimalan ako se bavite poslom koji volite, a veliki ako je slučaj obrnut. Malo je ljudi koji imaju zadovoljstvo posle dobro obavljenog posla. Nažalost, savremeni je fenomen da mali broj ljudi uživa na poslu i voli posao kojim se bavi. **Kontrola stresa je ključna za uspešnu karijeru.**

Literatura

- [1] Goleman D., (1999) *Emocionalna inteligencija*, Beograd
- [2] Šušnjar Š.G., Zimanji V., (2005) *Organizaciono ponašanje*, Subotica, Univerzitet u Novom Sadu, Ekonomski fakultet Subotica
- [3] Zimanji dr V., (1998) *Psihologija organizacije*, Subotica, Univerzitet u Novom Sadu Ekonomski fakultet Subotica
- [4] Vidović-Vizek, V., (1990) *Stres u radu*, Zagreb
- [5] Wagner A.J., Hollenbeck R.J., (2002) *Organizational behavior*, Harcourt College Publishers, Fort Worth