

УДК:159.944.4:331.08

ИД: 188061708

Примљено: 3. октобра 2011.

Прихваћено: 25. новембра 2011.

Прегледни научни рад

АСС. МР ДРАГАНА З. СТАНОЈЕВИЋ¹

БИЉАНА Н. МИЛОШЕВИЋ, *сарадник у настави*

Универзитет у Приштини са привременим седиштем у Косовској Митровици,
Филозофски факултет, Катедра за психологију

ПРОФЕСИОНАЛНИ СТРЕС

Сажетак: професионални стрес је за запослену особу низ штетних физиолошких, психолошких и бихејвиоралних реакција на ситуације у којима захтеви посла нису у складу са његовим могућностима, способностима и потребама. Извори стреса на раду су бројни. Персонални фактори од њих су до сада највише су изучавани типови личности, животне промене и демографске карактеристике. Интерперсонални фактори делују стресогено и утичу на појаву многих психосоматских болести. Психосоцијална клима и односи који се спречавају или подстичу, на пример сарадња или такмичење, поверење или сумњичавост, утичу и те како на појаву професионалног стреса. Начин руковођења је веома битан. Организациони фактори су врста посла, радно време, неусклађеност садржаја посла, увођење нових технологија, конфликтност професионалних улога, страх од губитка посла, лоши физички услови радне средине. Последице стреса на раду су бројне: на когнитивном плану, на емоционалном плану, на производном плану, на здравственом плану смањује се имунитет, што доводи до различитих психосоматских оболења и несрећа на раду.

Кључне речи: стрес, професионални стрес, персонални извори стреса, интерперсонални извори стреса, организациони извори стреса.

¹ dragana_dj2004@yahoo.com

УВОД

„Стрес је зачин живота. Повезан је са свим видовима активности и могли бисмо да га избегнемо само када ништа не бисмо радили. Али ко би уживао у животу без трке, без удараца, без грешака.“

Ханс Сели

Данашње друштво које све брже напредује и које непрестано ради, очекује и од нас да без икаквог предаха упаднемо у ту борбу са другима али и са самима собом, што свакако захтева одређену нервну напетост. Живећи у оваквом друштву ми смо под сталним притиском који оставља последице на физичком и менталном плану.

Гледајући из угла познатих и успешних компанија задовољан и мотивисан запослени лојалнији је и продуктивнији. Модерне западне компаније просто се утркују која ће својим запосленима омогућити боље услове за рад и лепшу радну атмосферу. Чувени Google проглашен је за компанију у којој је најбоље радити. Запослени у овој компанији могу да долазе и у пиџами, на посао могу да поведу и кућне љубимце, на располагање имају чак пет ресторана. Храна је бесплатна, три оброка дневно, а бесплатно је и прање веша у оквиру компаније. Да се ослободе стреса запослени на располагању имају два базена, сале за билијар и стони фудбал. Ако неко не жели да ради на неком пројекту, слободан је да се прикључи неком другом тиму, по својој вољи.

Данас је планирање третмана запослених скоро подједнако важно за једну компанију као и планирање профита. И ако су ове компаније на западу више изузетци него стална пракса, оне ипак говоре о томе да се стрес као појава модерног друштва не може избећи, али се може предупредити.

У друштвима у транзицији као што је наше о професионалном стресу тек треба говорити и проучавати га.

СТРЕС

Појам стреса се широко користи, како у науци тако и у свакодневном животу. Различите научне дисциплине проучавале су различите аспекте стреса, при чему се свака интересовала за оне аспекте који имају највећи значај за њену област. Стрес је био и остао предмет интересовања различитих наука: медицинских, психолошких, друштвених; према томе, постоји и велики број дефиниција стреса које се баве аспектима стреса значајним за научне дисциплине из којих су потекле. Таква разноликост, иако изазива збрку, истовремено указује и на ширину и значај овог проблема. Стрес је присутан у различитим сферама људског живота, има различите узроке и најразноврсније последице.

У човековом свакодневном животу и говору, појам стреса је опште присутан. О њему се најчешће говори у негативном смислу, као о нечему непожељном и узнемиравајућем, нечему што најчешће има негативне последице. Забрињава то што се стрес сматра готово нормалном појавом у животу савременог човека и што погађа све генерације.

Реч стрес преузета је из енглеског језика и она значи притисак, напрезање, набој. Први радови о стресу датирају из тридесетих година 20. века. У области физиологије писао их је Валтер Кенон. На стрес се тада гледало као на физиолошки одговор организма на промене у средини које захтевају одређено прилагођавање (одржавање хомеостазе). Ове идеје су доживеле пуну афирмацију у радовима Ханса Селија, који се сматра заслужним за увођење појма стреса у науку. Ханс Сели (Selye, 1976) дефинисао је стрес као општу адаптациону реакцију организма која је изазвана неповољним и штетним утицајима из спољне и унутрашње средине. Ту реакцију он је назвао ГАС (генерални адаптациони синдром), стереотипни неспецифични шаблон одговора на стресор, са три дистинктивна стадијума који се испољавају без обзира на врсту стресора. Овај тип одговора представља *fight or flight* реакцију на претњу, која је филогенетски остатак начина реаговања, међутим у модерном времену неадаптивни тип одговора. Из ове дефиниције произилази да организам покушава да се одређеним реакцијама одбрани и заштити од угрожавајућег стимулуса из средине, али и да се адаптира на њих.

Дефиниција коју предлажу Лазарус и Фолкман (Lazarus & Folkman, 1984) и Алдвин (Aldwin, 1994), представници трансакционистичког схватања стреса, обухвата оба претходно наведена гледишта, при чему се из оквира првог одређења стреса (као догађаја) посебно истиче субјективна процена, захваљујући којој неки догађаји бивају окарактерисани као претња, губитак или изазов (Зотовић, 2002). Према Лазарусовом учењу, стрес се не налази у самом догађају, а није ни просто реакција на тај догађај. Стрес је увек психолошки стрес, такав однос човека и околине који се процењује као штетан, претећи или угрожавајући (Влајковић, 1998).

Најопштије посматрано, стрес је узнемиравајуће животно искуство које прате биохемијске, физиолошке и когнитивне промене и промене понашања у настојању да се особа дугорочно прилагоди ситуацији у којој су угрожене његове виталне вредности или да се „потру“ последице које је изазвала нека траума у животном простору особе.

Пролонгирана изложеност стресним околностима продукује озбиљне дисфункционалне утицаје који свакако имају ефекта и на радну способност. О негативном утицају професионалног стреса и различитих професионалних болести насталих под његовим окриљем довољно говори податак да се о овоме расправљало у делима пре него што је појам професионалног стреса

научно дефинисан, па и појам самог стреса уопште. Још 1700. године Рама-цини је описао како су одређене болести повезане са различитим типовима посла и указивао на значај превенције пре него третмана самих оболења. Минстерберг се 1900. године бавио ефектима умора у различитим занимањима и препоручио увођење режима одмора како би се унапредио радни елан, смањено умор и повећала продуктивност.

Утицај стреса на радног човека је веома велик. Изазива сметње у физичком, социјалном и радном функционисању што може довести до пада радне продуктивности али и до појаве различитих оболења. Где су све извори стреса на послу, која су занимања под сталним стресом и претендују да развију низ оболења, како управљати стресом на раду итд., о свему томе расправљају данашњи научници.

ПРОФЕСИОНАЛНИ СТРЕС

Стресови које људи доживљавају на послу спадају у категорију тзв. професионалних стресова. Професионални стрес (енглески изрази *occupational stress, job stress, job related stress, stress at work, workstress, work place stress*) везују се за незадовољство и неприлагођеност на послу, као и за саму тежину и садржај обављања посла (Пајевић, 2006). Професионални стрес је, за запослену особу, низ штетних, физиолошких, психолошких и бихејвиоралних реакција на ситуације у којима захтеви посла нису у складу са његовим могућностима, способностима и потребама.

Стрес на радном месту испољава се кроз специфичне обрасце емоционалних, спознајних, бихејвиоралних, физиолошких реакција организма насталих као одговор на различите штетне утицаје који проистичу из садржаја, организације рада и радне средине. Појам стреса на раду обухвата промене које су последица акумулирајућег утицаја стресора на радном месту током дужег времена.

Професионални стрес, стрес на раду, пословни стрес, без обзира који назив да узмемо говоримо о истом феномену. Зашто изучавамо стрес на раду и који је значај његовог изучавања много је битније питање него питање прецизног дефинисања појма.

Значај проучавања стреса у савременом раду је вишеструки:

- стрес као социјални – медицински – психолошки проблем нарушава здравље и радну способност.
- Последице на емоционалном плану доводе до: апатије, анксиозности, агресивности.
- Последице на когнитивном плану доводе до: смањења способности мишљења, памћења и решавања проблема.

Последице на здравственом плану доводе до: смањења имунитета који доводи до подложности различитим прехладама, психо-соматским болестима и несрећама на раду.

Последице на производном плану: смањење радног учинка, повећање флукуације, радног апсентизма и др.

Шта проузрокује стрес на раду, тј. који су то извори стреса на раду, такође је битно питање у психологији рада и психологији уопште. Знајући изворе стреса ми ћемо моћи и да предвидимо његов утицај на човека, али и да утичемо на сам извор у оним ситуацијама где је то могуће, што је један од основних задатака психологије.

Извори стреса на раду су бројни и различити аутори их сврставају у различите групе. Према Иванчевићу и Мејтсону (Ivancevich, Matteson, 1993) извори стреса на раду могу се поделити у три следеће групе:

- персонални,
- интерперсонални,
- организациони.

Од персоналних фактора до сада највише су изучавани типови личности, животне промене и демографске карактеристике.

Типови личности. Животно искуство нам говори да постоје људи који су стално изложени стресу али који то веома добро подносе, не оболевају, не испољавају различите психолошке симптоме што су карактеристични за друге људе који су изложени истим или сличним стресорима. Постојање индивидуалних разлика у погледу реаговања на стрес научно је потврђено. Мијабо и његови сарадници (Miyabo, Asato, Mitzushima, 1979) пратили су лучење хормона у стресним ситуацијама. Код особа које је одликовао „независан стил живота и висок степен егоизма“ констатовали су повећање хормона раста. Код неуротичара је пронађено кортизол и хормон раста. Каснијим истраживањима је доказано да је код особа које су склоније „одбрамбеном понашању“ приликом стреса повећано лучење кортизола, док је код људи који испољавају агресивно и борбено понашање повећана концентрација хормона раста. Потврђено је такође да се животни стил онога ко болује од колитиса разликује од оног ко болује од инфаркта миокарда (Линдеман, 1982).

Научницима (Friedman, Rosenman, 1977) ово је запало за око док су посматрали само столице испред њихове кардиолошке амбуланте и амбуланте очног лекара. Дакако да су столице испред њихове амбуланте биле видно оштећене на наслонима за руке услед сталног стискања кардиолошких пацијената који су чекали да дођу на ред. Ова два аутора су доказала да постоји категорија људи која је склонија стресу и да одређени скуп црта личности доводи до те склоности. Дали су поделу на два типа личности – А и Б.

Тип А – личности компетитивне, нестрпљиве, агресивне, са неспособношћу опуштања, склоне да обављају више ствари симултано.

Тип Б – мање компетитивне, у мањој журби, релативно сталожене личности.

Они су се бавили везом типа личности и склоности коронарним обољењима и пронашли да тип А има дупло већу склоност ка болестима срца и фаталном инфаркту. Овај тип је више склон стресом узркованим обољењима, црте које предиспонирају тип А одређеним обољењима можда их предиспонирају и одређеним типовима занимања. Црте типа А (упорност, фанатично придржавање рокова) помажу успону у каријери, али тип Б има бољу ефикасност на менаџерским топ-позицијама.

Џенкинс (Jenkins, према Vecchio, 1995) је испитујући 133 кардиолошких пацијената нашао да 94 припада типу А.

Соли Бенсаба (1999) је додао још један тип личности, а то је тип Ц. Према њему то су личности које су по својој природи требало да буду особе типа А али су услед различитих животних ситуација развиле нови тип. Особе типа Ц, према овом аутору, склоне су да оболе од канцера.

Животиње промене. Још један од битних фактора стреса. Од значаја су величина и фреквенција промене. Стресогеми су велики животни догађаји али и учестале промене у кратком периоду и ако су мање драматичне, што значи да стрес има кумулативни ефекат. Холмс и Рахе (Holms и Rache, према С. Бенсаба, 1999) дали су листу посебно стресних животних промена и развиле систем мерења релативне тежине сваког догађаја.

Смрт супружника	100
Развод	73
Напуштање жене или мужа	65
Боравак у затвору	63
Смрт блиског рођака	63
Повреда или болест	53
Склапање брака	53
Отпуштање с посла	50

Табела 1: Доза стреса изазваног одређеном променом

Демографске карактеристике. Истраживања су потврдила (Михајловић, 2005) да постоје извесне разлике међу половима у изложености и подношењу стреса. Жене су често више изложене стресу у модерним друштвима зато што се од њих захтева да истовремено буду успешне у послу и да буду подједнако добре мајке и супруге. Истраживања су потврдила да постоје из-

весне разлике између полова и психосоматских болести од којих оболевају. Код мушкараца стрес изазива срчане сметње, хипертензију, чир у стомаку. Жене чешће оболевају од депресивних поремећаја, имају главобоље, мигрене, вртоглавице, астму итд. (Rosenfield, 1980).

Такође постоје разлике у подношењу стреса између појединих нација. Јапанци, на пример, најчешће оболевају од можданог удара (Shinkawa et al., 1990). Социјални статус и висина примања су такође битни у реаговању на стрес. Незапослени људи много теже превладавају животне кризе (Марић, 2005).

Интерперсонални фактори делују стресогено и утичу на појаву многих психосоматских болести. Психосоцијална клима и односи који се спречавају или подстичу на пример сарадња или такмичење, поверење или сумњичавост утичу и те како на појаву професионалног стреса. Начин руковођења је, свакако, веома битан. Познато је да је, што се тиче продуктивности, аутократско руковођење боље, али што се тиче међуљудских односа најбољи начин је демократско руковођење.

Међуљудски односи на раду су веома битни стресор. Услови који дефинишу овај стресор су: социјална или физичка изолација, лоши односи са надређенима, међусобни сукоби, недостатак социјалне подршке (Cox, Griffiths, Gonzales, 2000).

Љубомора и завист (дисфункционалне, негативне емоције) индикатори су стреса пошто се појављују услед перцепције претње на радном месту. Љубомора је скуп мисли, емоција и облика понашања који су резултат губљења самопоштовања и губљења исхода повезаних са односима на послу. Завист је скуп мисли, осећања облика понашања који су резултат смањеног самопоштовања услед чињенице да друга особа постиже или стиче оно што прва особа жели за себе (Vecchio, 1995). Завист на послу (одбојност, увређеност због успеха другог) сматра се ниском, одразом незрелости, док се љубомором (заштитна реакција на претњу по вредновани однос) често саосећа и боље је социјално прихваћена. Код ових осећања улогу игра смањено самопоштовање и самопоуздање те је препорука надређенима да обрате пажњу на запослене са израженим овим осећањима, да примене технике које промовишу кооперацију и дељење ресурса. Мушкарци изазивају више зависти (упућени су на компетицију), а жене изражавају више љубоморе (више заинтересоване за одржавање социјалних релација). Запослени који показују више љубоморе и зависти показују и већу намеру радне флукуације и ниже задовољство послом.

Организациони фактори. Од ових фактора који утичу на појаву професионалног стреса у литератури најчешће спомињани су:

- врста посла,

- радно време,
- неусклађеност садржаја посла,
- увођење нових технологија,
- конфликтност професионалних улога,
- страх од губитка посла,
- лоши физички услови радне средине;

Врста посла којом се појединац бави је један од битних стресогених фактора. Постоје занимања која су подложнија стресу. У ту групу занимања спадају она занимања која захтевају велику одговорност за друге. На пример контролор летова, менаџери фирми, мајке мале деце, медицински радници. Стресогенији су они послови где имамо одговорност за друге људске животе него они где имамо одговорност за ствари материјалне природе. Одговорност за велике материјалне вредности имају људи који раде у банкама, брокери на берзама, чувари непроцењивих вредности и те како спадају у занимања са високим ризиком. Рад са посебним категоријама људи обављају психолози, социјални радници, здравствени радници, правници, шалтерски радници, полицајци...

У најстресогеније професије код нас спадају послови хирурга, контролора лета, пилота, новинара, спортског тренера, екстремних спортиста, рудара, људи који раде на великим висинама, психолози, полицајци, људи из света финансија, шалтерски радници, послови везани за едукацију и образовање, медицинско особље, припадници специјалних јединица, адвокати, брокери... Стрес код припадника специјалних јединица полиције потиче од тога што овај посао захтева константну одговорност за живот других људи и велики ризик за сопствени живот.

Радно време и те како утиче на појаву стреса, како број часова недељно проведених на послу тако и рад у сменама. Максимални број часова недељно проведених на послу препоручује се да износи 40 часова, међутим у модерном друштву овај број се и те како премашује због конкурентске предности. Једна студија (Арнолд и сар., према Пајевић, 2006) открила је на групи пацијената који су оболели од инфаркта миокарда да је више од 25% радило два посла истовремено, што потврђује да је преоптерећеност послом извор стреса.

Рад у сменама је начин рада неизбежан у развијеном друштву (полиција, болнице, војска, услужне делатности...) али који носи низ негативних реперкусија за здравље и социјални живот појединца. У САД 20% радне снаге ради по сменама. Негативни ефекти рада у сменама су бројни, а нарочито лош утицај има стална ротација смена. Последице рада у сменама су бројне: испрекидан сан, поремећен апетит и варење, учесталији разводи, сексуалне сметње, смањена активност у друштвеним и религијским заједницама,

смањени контакти са пријатељима, смањена продуктивност, повећан број несрећа.

Неуклађеност садржаја посла са способностима и интересовањима појединца, ако појединац обавља послове који нису у складу са његовим могућностима тј. када су сувише једноставни у односу на оно што појединац „може и уме“ онда је свакако незадовољан послом и неприлагођен. Када људи треба да обављају послове који превазилазе њихове могућности, то за њих представља велико интелектуално и емоционално оптерећење. У таквим ситуацијама се доживљава неуспех на послу што је значајан извор стреса.

Увођење нових технологија нарочито погађа старије раднике који треба да мењају дугогодишњи начин рада и да се прилагоде новом начину који је бржи и захтева ново учење и обучавање. Други и свакако већи проблем је тај што нова технологија доводи до вишка запослених. Савремена информациона технологија оптерећује људе бројним информацијама. Као што је покретна трака довела до изражене монотоније у раду и осиромашења радника у интелектуалном погледу, тако савремена технологија осиромашује међуљудску комуникацију.

Конфликтност професионалних улога – ситуација у којој постоје контрадикторни или некомпатибилни захтеви упућени истој особи, такви да одговарање на један скуп захтева отежава или онемогућава испуњење другог. Истраживања су показала да задовољство послом опада како конфликт са радном улогом расте.

У савременом раду постоји проблем код запослених у томе шта од њих одређено радно место захтева. Које то радне задатке они треба да обаве да би на свом радном месту били продуктивни? Ту се јавља проблем који називамо двосмисленост или нејасност улоге и зостанак јасног одређења начина обављања посла. Нејасноћа улоге је узрокована нејасно постављеним циљевима и одговарајућим начинима достизања циља, као и недетерминисањем личног нивоа постигнућа. Задовољство послом опада како нејасноћа радне улоге расте.

Нејасност улоге утиче на смањено самопоуздање, задовољство животом уопште и чешће изражавање напетости.

Преоптерећење улоге – превелика очекивања упућена запосленом у вези са његовим активностима с обзиром на његово расположиво време и његове способности.

Сџрах од губитка посла. У данашњим западним друштвеним уређењима све се више губи принцип сталног запослења. Губитак принципа сталног запослења и рад под уговорима са одређеним временским роком у

земљама које су у процесу транзиције и које имају вишак радне снаге доводи неминовно до страха и сталног притиска да ће се радник наћи на „улици“ и остати без посла.

Лоши физички услови радне средине. Ови извори стреса на раду су до сада у литератури детаљно проучавани најчешће у оквиру модела радног оптерећења. Већину физичких стресора је могуће објективно мерити и дозирали према дозвољеним границама, па је зато лако контролисати и надгледати ову врсту извора стреса на раду. Физички стресори у радној средини деле се на механичке, биолошке, хемијске, микроклиматске и радиолошке факторе.

Стресори ван радне организације. Поред претходних фактора који утичу на пословни стрес, за боље разумевање пословног стреса и његово усложњавање неопходно је обухватити и шири социјални контекст. Ови стресори се везују за ширу социјалну средину и услове живота који се посредно одражавају на доживљај професионалног стреса. У ову групу спадају различити индивидуални проблеми које појединац има у породици, животне фазе кроз које пролази, болест, стамбене и материјалне прилике, изненадни животни догађаји, сукоби са људима у окружењу, нагле социјалне промене, опште друштвене и економске прилике.

ТЕОРИЈЕ СТРЕСА

У литератури се наводи да већина модела уважава улогу фактора спољашње средине, признаје значај психолошких и физиолошких промена које особа доживљава у процесу стреса, као и последице које стрес оставља за собом. Сличност, дакле, постоји у схватању чинилаца који су релевантни за јављање стреса, док разлике треба тражити у различитом значају који теоријски модели придају појединим факторима, као и у временском и другим односима између узрока и последица.

Први теоријски модел стреса јесте тзв. *редукционистички модел* чији је најпознатији представник Ханс Сели. Представници овог модела гледају на стрес као на физиолошки одговор организма на измењене услове спољашње средине. Његов циљ јесте адаптација која се дефинише као поновно успостављање изгубљене унутрашње равнотеже (хомеостазе). Овај модел се назива редукционистичким зато што су њиме обухваћене само две компоненте, околина и стрес реакција, а њихов међусобни однос је праволинијски и директан. Околина се сматра узроком, а стресна реакција последицом. Данаас располажемо много већим обимом знања о стресу, његовим компонентама и њиховом односу.

До *проширивања редукционистичког модела* стреса долази уметањем особе која доживљава стрес између догађаја и реакције. Особа се сматра зна-

чајним фактором од кога зависи интензитет и квалитет стресне реакције. На особу су први скренули пажњу психоаналитичари, који су сматрали да се трауматске неурозе јављају након излагања трауматском догађају код оних особа чији су психосексуални развојни конфликти остали нерешени (према Зотовић, 2002). Особа, тј. скуп њених психофизичких својстава је та кроз коју се прелама актуелно трауматско искуство које доводи до стресне реакције. Иако имамо повећање броја чинилаца стреса овај модел се још увек може назвати редуccionистичким, јер однос међу чиниоцима остаје праволинијски.

Први покушај стварног превазилажења редуccionизма јавио се у облику *интеракционистичког модела сџреса*. Овај модел подразумева да су фактори који обликују карактеристичну стрес реакцију, околина и особа, међусобно независни извори утицаја. Односи између чиниоца стреса су потпуно различити у односу на редуccionистички модел. Интеракционистички модел стреса идентификује карактеристике околине и карактеристике особе као факторе који су одговорни за појаву стреса, али се између та два фактора не подразумевају узајамни односи (интеракција), нити се прихвата могућност њихове промене у процесу стреса. Из тих разлога је овај модел стреса критикован и окарактерисан као непотпун (Appley & Turnbull, 1986, према Зотовић, 2002).

Наведени недостаци интеракционистичког модела превазиђени су у оквиру *трансакционистичког модела сџреса*. Прва новина коју су увели Лазарус и сарадници, односила се на међусобну повезаност карактеристика околине и карактеристика особе. Дакле, те две компоненте стреса нису засебни фактори већ повезани и подложни променама под утицајем тих интеракција. Трансакционистички модел стреса, даље, подразумева и двосмеран однос околине и особе са стресним искуством. Овим је направљен још један корак напред у односу на претходне моделе, јер трансакционистички модел подразумева да стресно искуство врши повратан утицај на особу и околину. Дакле, суштина овог модела би се могла описати као схватање стреса као процес у коме су сви елементи међусобно двосмерно повезани и подложни променама због тих међусобних утицаја.

ПОСЛЕДИЦЕ СТРЕСА НА РАДУ

Последице стреса на раду су бројне:

- на когнитивном плану долази до смањене способности учења, мишљења и решавања проблема,
- на емоционалном плану до агресивности, апатије, анксиозности, усамљености,

- на производном плану долази до пада радне способности, смањује се учинак у раду,
- на здравственом плану смањује се имунитет, што доводи до различитих психосоматских оболења и несрећа на раду.

У новије време већина аутора обраћа пажњу на последице стреса на раду, руководећи се подацима здравствених служби о психосоматским болестима, одсуствовању са посла због болести, повредама и инвалидности на раду. Истраживања спроведена у Холандији показују да је у периоду од 1981. до 1994. год. дошло до пораста инвалидских пензија између 21% и 30%, због поремећаја који су у вези са стресом. У САД 29–40% запослених свој посао доживљава као стресан или врло стресан. У ЕУ око 12 милиона људи (8%) жали се да их вређа управно особље, 6 милиона (4%) се жали на телесно насиље, а 3 милиона (2%) се жали на сексуално узнемиравање (Сутовић, 2001). Према статистичким подацима Европске агенције за сигурност и здравље на раду, тврди се да је 26% испитаних радника из земаља Европске уније изјавило да њихов посао има утицаја на њихово здравље. Сматра се да незгоде на послу у 6080% случајева настају као последица стреса. Чак се и значајан проценат (20%) свих случајева самоубистава у ЕУ може приписати различитим проблемима на послу и радном стресу (Cox et al., 2000).

Процењује се да стрес на раду кошта америчку индустрију чак 200 до 300 милијарди долара годишње (Михајловић, 2005). Да стрес на раду има и озбиљне економске и друштвене последице говори и податак да се у развијеним земљама национални доходак смањује за 10% на годишњем нивоу, због губитака који су процењени као последица професионалног стреса (Wilkinson, 1997, према Чизмић, 2006).

Стрес на раду није везан само за економски развијене земље, које га увелико истражују. Последице стреса на раду дакако су теже у економски неразвијеним земљама и земљама у транзицији.

Индивидуални одговор на професионални стрес сличан је као и код сваке друге врсте стреса, тако да се манифестује на физиолошком, психолошком и бихејвиоралном плану.

КАРОШИ

Ка – превише, Ро – рад, Ши – смрт

Овај феномен је иначе први пут идентификован још давне 1969 год. у Јапану. Двадесетдевето годишњи ожењени мушкарац запослен у јапанској новинској кући умро је од исцрпљености и можданог удара на радном месту отпремника издања. Сам појам „кароши“ појавио се 1982. као наслов књиге три лекара, а Национални одбрамбени савет за жртве карошија образован је

1988. Ова реч је 2002. и званично престала да буде јапанска када је уврштена у Оксфордски речник.

Шта изазива кароши? Код највећег броја умрлих због „предозирања“ послом, забележен је енормно висок број прековремених сати. Прековремени рад није по правилу посебно вреднован. Ти људи су потрошили сами себе, без остатка, до смрти.

Бављење овим феноменом је разоткрило да је Јапан на путу да постане препознатљив по појави која личи на епидемију. Према статистици јапанског министарства за рад утврђено је да се кароши сваке године повећава, јер је у 1987. регистрован 21 случај, 1988. године 30 случајева. Година 1990. даје поражавајуће резултате – 10 000 људи умире годишње због болести зване кароши.

„САГОРЕВАЊЕ“ НА ПОСЛУ

Burn out („сагоревање“) није само стање претераног нивоа стреса, него и комплексна људска реакција на дуготрајну изложеност стресу.

Знаци су слични као код стреса, али *burnout* укључује и емоционалну исцрпљеност и растући негативан став према раду, па чак и животу.

Симптоми *burnouta* слични су психосоматској болести: главобоља, срчани напад, висок крвни притисак, умор. Особа на рубу *burnouta* осећа: немоћ, недостатак снаге, безперспективност, фрустрацију, одвојеност од људи и ствари око ње, мало задовољства због посла, љутњу због недостатка времена за радне задатке, раздражљивост, несигурност... У најризичније групе су професије везане за помагање другима, као што су најсклонији овом синдрома амбициозни људи са великим потенцијалом.

ЗАКЉУЧАК

Као што се види из претходно изнетог последице стреса на раду су бројне и зато психолози, менаџери у радним организацијама морају преваходно водити рачуна о превенцији стреса.

Појединачно и симултано се могу применити два приступа у превенцији стреса:

1. мењање појединца кроз тренинг за управљање стресом,
2. смањење стреса кроз мењање организације посла, односно отклањање стресора.

Промена појединца заснована је с циљем побољшања способности радника да се суочавају са стресним ситуацијама. Ови програми садрже: едукацију о природи стреса, изворима стреса на послу, деловању стреса на

здравље, учење различитих вештина чија би примена требало да редукује стрес (на пример технике релаксације или ефикасног управљања временом). Понекад се спроводи индивидуално саветовање радника који има проблема на послу или у породици. Предности овако примењеног програма превенције је у томе што нису велико финансијско оптерећење за предузеће, лако се могу спровести и брзо смањују проблеме као што су анксиозност или проблеми са спавањем. Недостаци који му се упућују су ти што ови програми нису усмерени на уклањање узрока стреса него на симптоме. Повољни ефекти интервенције најчешће су краткотрајни.

Промене засноване на промени организације имају циљ да идентификују извор стреса на послу и да обликују стратегију за отклањање или смањивање негативног деловања стресора. Овакви програми садрже усклађивање радног оптерећења с радниковим способностима и могућностима, обликовање послова тако да се види њихов смисао, да буду стимулативни и радницима пруже могућност употребе њихових вештина и знања, јасно дефинисање радникових улога и одговорности, омогућавање учествовања у доношењу одлука које су везане за посао, јасно дефинисање могућности напредовања у послу, омогућавање социјалних интеракција између радника, организација радног времена која је компатибилна са изванредним захтевима и обавезама. Овакав један програм одрађен је у Француској. Ле Сканф и Тижиз (Le Scanff и Taugis, 2002) спровеле су програма за управљање стресом код Француских полицијских специјалних снага. Анализа стресора је спроведена да идентификује изворе стреса и разумевање како ментална способност може помоћи специјалним снагама да се изборе и буду ефикаснији. Почетни проблем који је морао да се превазиђе је да ова популација разговара о стресу и емоцијама, без страха од губљења њихове „полне зрелости“. Програм је тада био организован око три нивоа (организационе, групне и индивидуалне) и око три периода времена (почетни четвородневни састанци, два дана *follow up* састанака месец дана касније, и коначно једнодневни састанак после шест месеци). Сто педесет мушких полицајаца су били укључени у програм. Резултати су показали да је психолошки тренинг био веома добро припремљен и омогућио је полицијском менаџменту да размотри факторе и манифестације стреса на опширнији начин.

Предности оваког програма су у томе зато што је акценат стављен на узроке стреса, а недостаци се огледају у отпору управе, јер овај приступ понекад укључује значајне промене у организацији рада, што захтева велики ангажман свих структура у организацији.

ЛИТЕРАТУРА

Бенсаба, С. (1999) *Стресс је животи*, Београд: Завод за уџбенике и наставна средства.

- Бенсаба, С. (2002) *Живео сџрес*, Београд: Завод за уџбенике и наставна средства.
- Vecchio, R. P. (1995) *Organizational behaviour*. The Dryden Press, London.
- Влајковић, Ј. (1998) *Животиње кризе и њихово ѓревазилажење*, Плато, Београд.
- Greenglas E., Stokes P., Fiksenbaum L. (2005). *Engagement, Work Stress and Wellbeing: Implications for Psychological Functioning*, Stress News, Vol 17.
- Greenglass E. (2001). *Proactive Coping, Work Stress and Burnout*, Stress News, Vol 13, No. 2.
- Зотовић, М. (2004). *Превладавање сџреса: Концептијуална и теоријска ипџињања са сџановишџија ѓрансакционистичке теорије*, Психологија, Vol. 37 (1), стр. 532.
- Ivancevich, John M., Matteson, Michael T. (1993) *Organizational behavior*, Irwin (Homewood, IL).
- Каличанин, П., Стожинић, С., Романович Палеев, Н. И Слијепчевић, Д. (2001.). *Сџрес, здравље, болести*, И.П. „Обележја“, „Медицина“, Београд.
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*, New York, Springer.
- Le Scanff C., Taugis J. (2002) *Stress Management for Police Special Forces* Journal of Applied Sport Psychology Vol. 14, 4.
- Линдеман, Х. (1982) *Антисџрес ѓроѓрам како ѓревагаџи сџрес*. Загреб: Просвјета.
- Марић, З. (2005) *Ментјално здравље и незайосленост: ѓредикџија симџијома деѓресџије код незайослених особа*. Београд: Психологија, Вол. 38(1)
- Михаиловић, Д. (2005) *Психолоџија у орѓанизацији* Београд: ФОН.
- Miyabo S., Asato T., Mitzushima N. (1979) *Psychological Correlates of Stress Inducer Cortizol and Growth Hormone Releases in Neurotic Patients*. Psychosomatic med. 41(7): 515-533.
- Пајевић, Д. (2006) *Психолоџија рга*. Београд: Либер.
- Rosenfield, S. (1980) *Sex differences in depression: do women always have higher rates*, Journal of Healthand Social Behavior, Vol. 21, 33-42.
- Sely, H. (1976) *The Stress of Life* (rev.ed) New York: McGrawHill.
- Sely, H. (1977) *Stress without distress* London: Teach yourself books.
- Scheier M. F., Weintraub J. K., Carver Ch. S. (1986). *Coping With Stress: Divergent Strategies of Optimists and Pessimists*, Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 51, No. 6, 1257-1264.
- Сутовић, А. (2002) *Сџрес на радном мјесџу*. Универзитетски клинички центар Тузла, Медицински факултет универзитета у Тузли, Психијатријска клиника.
- Shinkawa A, K Ueda, Y Hasuo, Y Kiyohara and M Fujishima, (1990) *Seasonal variation in stroke incidence in Hisayama, Japan*; 21;1262-1267 *Stroke* Copyright © 1990 American Heart Association. All rights reserved. Print ISSN: 0039-2499. Online ISSN:Stroke is published by the American Heart Association. 7272 Greenville Avenue, Dallas, TX 72514, 1524-4628.
- Cooper C. L. (1988) *Living with stress* Penguin Book.
- Cooper C. L. Payne R. (1983) *Strees at Work*. New York: John Wiley.
- Cox T., Griffiths A., Gonzales E.R. (2000) *Research on workrelated Stress*. European agency for seftz and health at work. Luxemburg.
- Чизмић, С. (2006) *Људски факџороснови инџињерске ѓсихолоџије*. Београд: Институт за психологију.

Friedman M., Rosenman R. (1977) *Type A behavior and your heart*. New York: Knopf.

Dragana Stanojević, Biljana Milošević

PROFESSIONAL STRESS

Summary

Job stress is a line, for the person at work hired adverse physiological, psychological and behavioral reactions to situations in which job requirements are not in accordance with its capabilities, abilities and needs. Sources of stress at work are numerous. Personal factors: personality types have been most studied so far, environmental changes and demographic characteristics as well. Interpersonal stress inducing factors act and influence to the occurrence of many psychosomatic diseases. Psychosocial climate and relationships which are prevented or encouraged such as: cooperation and competition, trust and suspicion certainly affect to the appearance of professional stress. The way of leadership is very important. Organizational factors are the type of work, work time, noncompliance of the job, the introduction of new technologies, the conflict of personal roles, fear of job loss, bad physical conditions of working environment. The consequences of stress at work are numerous: at the cognitive level, the emotional level, the production plan, the health, plan reduces the immune system that cause a variety of psychosomatic illnesses and accidents at work.

Key words: stress, job stress, personal sources of stress, interpersonal sources of stress, organizational sources of stress.