



UNIVERZITET U SARAJEVU
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
ODSJEK SOCIOLOGIJA

**UTICAJ STRESA U RADNOM OKRUŽENJU NA PRIVATNI
ŽIVOT UPOSLENIKA U KANTONU SARAJEVO**

-magistarski rad-

Kandidatkinja:
Medžida Kasapović
Broj indeksa: (405/II- SOC)

Mentor:
Doc.dr. Sarina Bakić

Sarajevo, maj 2021.



ODSJEK SOCIOLOGIJA

**UTICAJ STRESA U RADNOM OKRUŽENJU NA PRIVATNI
ŽIVOT UPOSLENIKA U KANTONU SARAJEVO**

-magistarski rad-

Kandidatkinja:
Medžida Kasapović
Broj indeksa: 405/II- SOC

Mentor:
Doc.dr. Sarina Bakić

Sarajevo, maj 2021.

SADRŽAJ

UVOD	3
METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA	5
1. Problem istraživanja	5
2. Predmet istraživanja	5
2.1. Kategorijalno pojmovni sistem	6
3. Ciljevi istraživanja.....	6
3.1. Znanstveni (spoznajni) ciljevi istraživanja	6
3.2. Društveni (pragmatični) ciljevi istraživanja.....	7
4. Sistem hipoteza.....	7
4.1. Generalna hipoteza.....	7
4.2. Pomoćne hipoteze	7
4.3. Indikatori.....	7
5. Način istraživanja	7
5.1. Metode i tehnike istraživanja.....	7
6. Vremensko i prostorno određenje istraživanja	8
1. POJMOVNO ODREĐENJE STRESA	9
1.1. Pojam stresa.....	9
1.2. Definisanje stresa.....	10
1.3. Definisanje stresora	11
1.4. Teorije stresa.....	12
1.5. Podjela stresa	15
2. STRES U RADNOM OKRUŽENJU.....	17
2.1. Stres prouzrokovan poslom	17
2.2. Uzročnici stresa u radnom okruženju	19
2.3. Konflikt poslovne i porodične uloge	23
2.3.1. Dvosmjernost konflikta privatne i poslovne uloge	26
2.3.2. Zbog čega se javlja konflikt privatne i poslovne uloge?.....	28
3. POSLJEDICE STRESA	29
3.1. Reagiranje na stres.....	29
3.2. Simptomi stresa	30
3.3. Zdravstvene posljedice stresa	31
3.4. Društveno-ekonomske posljedice stresa.....	33

3.5. Burn out- sagorijevanje na poslu	35
4. PREVENCIJA STRESA	40
4.1. Mjere prevencije	40
4.2. Grupni pristup prevenciji i upravljanju stresom	41
4.3. Individualni pristup prevenciji i upravljanju stresom	42
4.4. Suočavanje sa stresom	43
4.5. Obaveze poslodavca u vezi s prevencijom stresa uzrokovanog na radu ili u vezi s radom	44
REZULTATI EMPIRIJSKOG ISTRAŽIVANJA	47
1. Intervju – prof.dr. Jadranka Kolenović-Đapo	57
2. Analiza istraživanja	59
ZAKLJUČAK	61
LITERATURA	63
PRILOG	66
Popis grafikona	66
Popis tabela	66
Popis slika	66
Primjer anketnog upitnika	67
Primjer pitanja za intervju	70

UVOD

Pojam stresa bio je nepoznanica sve do posljednjih nekoliko desetljeća kada postaje jedan od glavnih problema kako u poslovnom okruženju tako i u privatnom životu. Uticaji koji negativno djeluju na čovjeka tzv. stresori izazvani najčešće prekomjernim psihičkim i fizičkim zahtjevima, postali su skoro pa nezaobilazna pojava u svakodnevnom životu. Čovjek današnjice ima čitav niz zadataka, na radnom mjestu, koji su sve zahtjevniji, a kojima on nastoji udovoljiti. Pred njim su razni izazovi poput obavljanja više poslova u istom vremenu, vremensko ograničenje, timski rad, prilagođavanje uslovima rada i sl. Što su ti zahtjevi veći, pred njim je i veća odgovornost. On ulaže maksimalan trud i napor kako bi zadovoljio očekivanja poslodavca. Usljed svega toga, čovjekov organizam dolazi u stanje kada nije sposoban savladati sve izazove koji mu se nameću. Tada se pojedincu umanjuje sposobnost da uspješno odreaguje na pritisak izazvan količinom nagomilanih zahtjeva i očekivanja. Usljed toga kod čovjeka se razvija stanje koje se naziva stres.

Stanje stresa na radnom mjestu može se definisati kao niz za pojedinca štetnih fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu sa njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama (Bajraktarević, 2014). Te reakcije se mogu ispoljavati u vidu psihičkih (anksioznost, depresija) i fizičkih (povišen krvni pritisak, srčane aritmije, diabetes) zdravstvenih posljedica. Samim tim, nije samo ugrožen pojedinac nego i poslovna organizacija i šira društvena zajednica. Njime su dovedene u pitanje važne poslovne i proizvodne funkcije čime se i umanjuju ciljevi koje postiže. Posljedice se dalje očituju i u privatnom životu, u odnosima sa porodicom i društvenom sredinom. U nastojanju da ostvari poslovne ciljeve, čovjek postaje sve manje motivisan za bližu okolinu i društvenu interakciju. To u konačnici može dovesti do tzv. sindroma profesionalnog sagorijevanja (burn out), što je jedna od najnepovoljnijih posljedica stresa u radnom okruženju.

Stres na radnom mjestu već cijelo desetljeće predstavlja globalni javnozdravstveni problem, jedan je od najvećih uzroka profesionalnih bolesti i bolovanja u svijetu, te je među vodećim gospodarskim problemima razvijenih zemalja. Na drugom je mjestu ljestvice zdravstvenih tegoba zaposlenih u Europskoj uniji, te prema istraživanju Europske agencije za sigurnost na radu i zaštitu zdravlja prisutan je kod svakog trećeg radnika Europske unije (28% ili 41,2 miliona radnika, od toga više žena nego muškaraca). Na godišnjoj razini uzrokuje gubitak od milion radnih dana, odnosno 50% od svih izgubljenih, a što iznosi 20 milijardi eura. Osim toga, odgovoran je za 5 miliona nesreća na poslu (Juras, et al., 2009).

Zbog toga svega stres je postao predmet interesovanja i istraživanja ne samo bioloških i psiholoških nauka nego i socioloških.

Dakle kako u svijetu, stres je jedan od glavnih problema i u Bosni i Hercegovini pa tako i u samom Kantonu Sarajevo. U skladu s navedenim, ovaj rad ima za cilj istražiti i analizirati uticaj stresa u radnom okruženju na privatni život uposlenika u Kantonu Sarajevo. Akcenat je stavljen na ispitivanje stavova uposlenika o stresu i njegovom uticaju, kako bi se utvrdilo da li stres utiče na psihičko i fizičko zdravlje i u konačnici na odnose i komunikaciju u porodici i društvu. Putem stavova radnika nastojat će se prikazati postojeće stanje i atmosfera u radnom okruženju, te da li prekomjerni zahtjevi dovode do stanja stresa. U konačnici ovim istraživanjem nastoji se dokazati da li stres na poslu jedan od glavnih uzročnika frustracija u privatnom životu uposlenika.

METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA

1. Problem istraživanja

Stres, kao jedna od najčešćih prepreka s kojima se susreće čovjek modernog doba, postaje dijelom javnog diskursa svakodnevno. Stoga se javlja potreba za istraživanjem tog problema, njegovih uzroka, posljedica i prevencije.

Veliki broj uposlenika je svakodnevno izložen stresu u svom radnom okruženju. Najčešći uzroci stresa na radnom mjestu su preopterećenje u smislu opsega i vrste zadataka, kratki rokovi za obavljanje posla, loši međuljudski odnosi na radnom mjestu, strah od gubitka posla, nedostatak podrške poslodavca i sl. Ekonomska situacija u Bosni i Hercegovini i visoka stopa nezaposlenosti dodatno stvara pritisak uposlenicima koji su primorani da očuvaju svoja radna mjesta bez obzira na uslove rada i svakodnevni stres na radnom mjestu.

Uslijed svakodnevne izloženosti stresu psihičko i fizičko zdravlje uposlenika može biti ozbiljno narušeno. Stres se smatra “tihim ubicom” jer može uzrokovati mnoge probleme i poteškoće. Može uticati prvenstveno na zdravlje, zatim na posao i radno okruženje, te na privatni život. U konačnici sve to može imati uticaj i na odnose sa partnerom, porodicom i samim tim otežavaju svakodnevno funkcionisanje pojedinca u društvu. Kao posljedica toga, mnogi uposlenici nisu u stanju da održavaju kvalitetne društvene i porodične odnose. Stres više nije samo psihološki problem, već i sociološki jer je široko prisutan i uglavnom se najviše reflektuje na privatni život pojedinca.

2. Predmet istraživanja

Predmet ovog istraživanja je stres u radnom okruženju kao svakodnevna pojava u našem društvu, te sam uticaj stresa na privatni život uposlenika. Fokus ovog istraživanja je ispitivanje stavova uposlenika u Kantonu Sarajevo. Stres sve više postaje socijalnom bolešću današnjice koja uzrokuje različite psihičke i fizičke tegobe kod uposlenika. Sve to se ogleda kroz različite posljedice kao što su mnogi zdravstveni problem, nedostatak sna i niska motivacija za međuljudske odnose i organizaciju društvenog života.

2.1. Kategorijalno pojmovni sistem

Pojmovi koji su najzastupljeniji u ovom magistarskom radu su:

Stres (engleski: *stress*) - stanje subjektivne reakcije na iznenadne i snažne promjene u spoljašnjoj sredini koje u velikoj mjeri remeti mentalnu ravnotežu pojedinca da je potrebno dugo vrijeme ili izuzetan napor da se ravnoteža ponovo uspostavi. Stres, također, označava psihičko i fizičko opterećenje organizma sa određenim nepoželjnim posljedicama. Brojni faktori izazivaju stres i mogu biti neprijatne, opasne ili ugrožavajuće draži, kao i prijatni intenzivni i iznenadni povodi za radost. Stres katkad može nastupiti i kao posljedica potpunog odsustva draži. U društvenom kontekstu, stresno djeluju brojne društvene situacije i uloge koje trajno opterećuju pojedinca, naprimjer, težnja da pojedinac stalno postiže vrhunske rezultate u poslu, životni neuspjeh, stalna borba sa konkurencijom i slično (Lavić, 2014).

Privatnost (engleski: *privacy*; španski: *privacidad*; od latinske riječi *privatus*), **privatna sfera** (njemački: *Privatsphäre*) ili **privatni život** (francuski: *vie privée*) - je izraz kojim se označava pravni, odnosno društveni koncept prema kome svaki pojedinac može određene aktivnosti, te uz njih vezane predmete, mišljenje ili osjećaje "zadržati za sebe", odnosno ne dopustiti da za njih doznaju drugi pojedinci, organizacije, dijelovi društva ili javnost. Što se smatra dijelom privatne sfere se bitno razlikuje među različitim kulturama (Abercrombie, et al., 2008).

Uposlenik - onaj koji je uposlen, zaposlenik. U najširem smislu, čovjek koji želi postići određeni cilj kroz fizički i / ili mentalni rad i zarađuje platu (Abercrombie, et al., 2008).

3. Ciljevi istraživanja

3.1. Znanstveni (spoznajni) ciljevi istraživanja

Znanstveni ciljevi istraživanja su definisanje pojma stresa i stresora, te prikazivanje izvora i uzročnika stresa u radnom okruženju sa posebnim naglaskom na burn out sindrom, te prikazivanje kako posljedice stresa utiču na zdravstveno stanje i kvalitet privatnog i društvenog života uposlenika.

3.2. Društveni (pragmatični) ciljevi istraživanja

Društveni cilj istraživanja je ispitati stavove uposlenika o stresu i uticaju stresa na njihov privatni život. Nastojat će se utvrditi da li stres u radnom okruženju utiče san, zdravstveno stanje, odnose i komunikaciju u porodici i društvu. Cilj je istražiti da li se ljudi počinju otuđivati jedni od drugih i sve manje komuniciraju tj. da li se život ljudi počinje u potpunosti svoditi na posao i radno mjesto, te da li se neke životne vrijednosti počinju zapostavljati. Također, cilj je ukazati poslodavcima važnost prevencije stresa na radnom mjestu.

4. Sistem hipoteza

4.1. Generalna hipoteza

Stres na poslu je jedan od glavnih uzročnika frustracija u privatnom životu uposlenika.

4.2. Pomoćne hipoteze

- Stres na poslu narušava psihičko i fizičko zdravlje uposlenika.
- Zadovoljstvo u privatnom životu uveliko utiče na zadovoljstvo uposlenika na poslu.
- Većina uposlenika u Kantonu Sarajevo jeste izložena različitim formama stresa.

4.3. Indikatori

Navedena istraživačka pitanja bit će sprovedena kroz adekvatnu teorijsku literaturu, u okviru zakonske regulative, intervju i anketne upitnike.

5. Način istraživanja

5.1. Metode i tehnike istraživanja

Navedeni indikatori zahtjevaju i sljedeće metode i tehnike istraživanja: metodu analize sadržaja, intervju i anketni upitnik.

Prilikom istraživanja koristit će se metoda analize sadržaja adekvatne teorijske literature, kako bi se definisao i prikazao fenomen stresa sa posebnim naglaskom na stres u radnom okruženju. Također, biti će obavljen i intervju s jednim stručnjakom iz domena psihologije.

Za prikupanje podataka u ovom istraživanju koristit će se tehnika anketni upitnik. Zbog epidemiološke situacije anketiranje će biti provedeno elektronskim putem.

6. Vremensko i prostorno određenje istraživanja

Vrijeme istraživanja odnosi se na period od januara do aprila 2021. godine. Prostorna dimenzija istraživanja obuhvata teritorijalni prostor Kantona Sarajevo.

1. POJMOVNO ODREĐENJE STRESA

„Svi znaju šta je stres, ali ustvari niko ne zna.“

(Hans Selye)

1.1. Pojam stresa

Vjekovima je pojam stresa prisutan u mnogim kulturama na različite načine, ali je tek u novije vrijeme sistematski konceptualiziran i istraživani. Od Hipokrata do 19. stoljeću termin stres, ili srodni pojmovi, spominju se u poeziji, fizici, a tek na kraju u fiziologiji i psihologiji (Bajraktarević, 2014).

Riječ stres potječe iz srednjovjekovnog engleskog jezika (stress, to stress), a prvobitno se odnosila na napor, nevolju ili ogorčenje. U 19. stoljeću počinje naučno korištenje tog termina. Izraz „stres“ se odnosi na (Bajraktarević, 2014):

- a) unutrašnje stanje organizma (ponekad označeno kao „opterećenje“)
- b) vanjski događaj („stresor“)
- c) iskustvo nastalo transakcijom osobe i okoline

U medicini se pojam stresa šire počinje koristiti 50 - tih godina 20. stoljeća, nakon šire popularizacije rezultata istraživanja Hansa Selyea (1907 -1982), koja su potvrdila pretpostavku da stres ima značajan utjecaj na endokrinološke i imunološke funkcije organizma (Selye, 1953). Međutim, prva znanstvena istraživanja utjecaja stresa na organizam započeo je provoditi Walter B. Cannon (1871 - 1945), koji je 30- tih godina 20. stoljeća ustanovio osnovne zakonitosti djelovanja stresa na fiziološke promjene u organizmu (Cannon,1929). Na temelju stajališta Clauda Bernarda (1813 - 1878), prema kojemu je održanje života organizma moguće samo ako postoji njegova sposobnost stalnog održavanja konstantnosti unutarnje okoline, bez obzira na vanjske promjene (Havelka, 2016).

Organizam je, prema Cannonu, otvoreni sistem izložen brojnim podražajima iz okoline, koji mogu poremetiti stabilnost organskih funkcija. Na promjene iz okoline, organizam reagira dobro usklađenim aktivnostima, čija je uloga ponovno uspostaviti poremećenu stabilnost sistema. Ako su podraživanja iz okoline ugrožavajuća za organizam, javlja se sklop reakcija koje Cannon naziva "fight and flight or freeze" sindromom, što kasnije Selye naziva adaptacijski sindrom (Havelka, 2016).

U oba slučaja se ustvari radi o akutnoj stresnoj reakciji tj. sklopu spoznajnih, emocionalnih i fizioloških reakcija na vanjsku opasnost, koja uz emocionalne i fiziološke reakcije izaziva i dva tipična oblika ponašanja - borbu ili bijeg. Procjenjujući vlastite sposobnosti suočavanja sa opasnom situacijom, pojedinac se odlučuje za jednu od ove dvije vrste reakcija. Tek sredinom prošlog stoljeća javlja se pojam psihološkog stresa. Za razliku od fiziološkog stresa kod kojeg su reakcije organizma izravne reakcije na vanjske podražaje, kod psihološkog stresa reakcije se javljaju nakon psihološkog vrednovanja ugroženosti, dakle procjene okolne prijetnje za pojedinca. Ako pojedinac neku objektivno opasnu promjenu u okolini ne procjenjuje ugrožavajućom, stresne reakcije se ne pojavljuju (Havelka, 2016).

1.2. Definisane stresa

Kako je stres fenomen koji je jako teško definisati i odrediti tako su i brojni autori koji su definisali stres, svako na svoj način i ovisno o teorijskom pristupu za koji su se zalagali. Zbog toga danas imamo mnogo definicija stresa.

Prije svega, trebalo bi da bude jasno da stres nije obična nervna napetost. On je više reakcija na stimulanse i takav, primjećen je i kod najnižih životinjskih vrsta, pa i u biljnom svijetu koji nema nervnog sistema. Sveprisutnost stresa gotovo je zapanjujuća. Zapaženo je da ga doživljavaju i bolesnici pod dubokom anestezijom. A pojavljuje se i kod kultura ćelija van ljudskog organizma (Kosović, 1989).

Najjednostavnije, stres se može opisati kao stanje poremećene psihofizičke ravnoteže pojedinca nastale bilo zbog fizičke, psihičke ili socijalne ugroženosti pojedinca ili njemu bliske osobe (Havelka, 2002, prema Bajraktarević 2014).

Jedan od pionira u istraživanjima stresa bio je Hans Selye (1956, 1976) koji je stres definirao kao fiziološku reakciju tijela na prijeteće događaje. Selye se usmjerio na to kako se ljudsko tijelo prilagođava prijetnjama iz okoline, neovisno o izvoru, odnosno neovisno o tome radi li se o psihičkoj ili fizičkoj traumi (Aronson, et al., 2006).

Holmes i Rahe (1967) su definirali stres kao stepen u kojem ljudi moraju mijenjati i prilagođavati vlastiti život kao reakciju na vanjski događaj, tj. što se zahtjeva veća promjena, veći je doživljeni stres. Primjerice, ako umre supružnik ili partner, gotovo svi aspekti života pojedinca su narušeni, što izaziva veliku količinu stresa. Ova definicija stresa primjenjiva je i na sretne događaje u životu pojedinca, ako oni izazivaju velike promjene svakodnevne rutine.

Diplomiranje na fakultetu je sretan događaj, ali može biti stresan jer je često popraćen odvajanjem od prijatelja i prilagođavanjem na novu situaciju, poput posla s punim radnim vremenom ili poslijediplomskog studija (Aronson, et al., 2006).

Prema Lazarusu i Folkmanu (1984) stres možemo definisati kao negativne osjećaje i vjerovanja koji se javljaju uvijek kada ljudi procijene da se ne mogu suočiti sa zahtjevima svoje okoline. Lazarus je u svom pionirskom radu uočio da subjektivni, a ne objektivni stres, uzrokuje probleme. Događaj je za ljude stresan samo ako ga oni protumače kako stresan (Aronson, et al., 2006).

1.3. Definisane stresora

Nadražaj ma kojeg organa može da izazove lokalni stres, ali to ne mora da znači da će izazvati opšti stres organizma. Stres nije sve što izaziva burnu reakciju. U stvari, stresor je taj koji izaziva reakciju, a ne sam stres (Kosović, 1989). *Stresor* je bilo koji spoljašnji ili unutrašnji događaj koji od organizma zahtjeva pojačani napor i novi način prilagođavanja izmjenjenim uslovima. Po svojoj prirodi, stresor može biti fizički, psihički ili socijalni (Vidanović, 2006). Pojednostavljeno rečeno stresor je svaki stimulus koji može da izazove stanje stresa, odnosno da uzrokuje debalans organa i njihovih funkcija (Kosović, 1989).

Stresori su dodatna opterećenja koja uzrokuju reakcije na stres, ili drugim riječima, „posljednja kap od koje se preljuje čaša“ (Hudek-Knežević, 2000., prema Bajraktarević, 2014).

Lista najčešćih stresora u svakodnevnom životu ljudi danas: jaka svjetlost; buka; ključni životni događaji; obaveze (neplaćeni računi, nedostatak novca), rad, učenje (rokovi za predaju projekata, ispiti); lični odnosi (konflikti, prevare, maltretiranja); način života (nezdrava ishrana, pušenje, opijanje, nedostatak sna); fobije; godine.

Stresor se doživljava kao neposredan uzročnik napetosti i nemira. Svaku važnu promjenu u životu svakog čovjeka prati stres jer promjena remeti prethodno stečene navike i ravnotežu. Prilagođavanje na novonastale okolnosti zahtijeva dodatne napore, a ponekad ti zahtjevi mogu biti veći od tjelesnih i emocionalnih sposobnosti pojedinca. Stres remeti stare navike i čini ih beskorisnim tražeći drugačija, novonastaloj situaciji prilagođena, ponašanja, nove ili prilagođene situacije, kao i preoblikovana očekivanja. Stresne situacije sa sobom nose opasnost neuspjeha i pogoršanja. One prizivaju u sjećanje slike prijašnjih strahova, užasa i neuspjeha (Bajraktarević, 2014).

1.4. Teorije stresa

Tri teorije kojima se mogu najbolje opisati i tri glavna koncepta stresa - fiziološki, psihološki i socijalni su (Havelka, 2016):

- Selyeova teorija stresa (H.Selye, 1956)
- Lazarusova teorija stresa (R. Lazarus, 1966)
- Teorija “životnih zbivanja” (Dohrenwend, 1970)

Hans Selye zaslužan je za bolje razumijevanje psihofizioloških učinaka stresa i širenja spoznaja o posebnoj ulozi endokrinološkog i imunološkog sistema tokom stresnih reakcija. Selye je na temelju svojih eksperimentalnih istraživanja, predložio koncept općeg adaptacijskog sindroma pod kojim podrazumijeva niz fizioloških reakcija koje se javljaju pod uticajem akutnih stresova. U Selyevoj teoriji najvažnija je postavka da dugotrajno djelovanje stresa, uzrokujući hormonalne promjene u organizmu, dovodi do smanjenja opće imunosti. Tako je stres važan faktor u nastajanju svih bolesti, bez obzira jesu li one primarno psihogene, ili ih izazivaju neki vanjski uzročnici kojih djelovanje može biti olakšano prethodnim učinkom stresa. Prema Selyeu, procesi koji se zbivaju za vrijeme općeg adaptacijskog sindroma nezdravi su samo u slučajevima nezadovoljavajuće prilagodbe organizma, što može izazivati razne bolesti koje Selye naziva bolestima prilagodbe. Bolesti prilagodbe su uobičajene bolesti kojima opći adaptacijski sindrom pogoduje u nekim slučajevima, a ne neke posebne bolesti koje su isključivo posljedica djelovanja stresa. Bolestima prilagodbe Selye smatra sljedeće: povišen arterijski krvni pritisak, bolesti bubrega, srca i krvnih žila, neke reumatske bolesti; neke upalne bolesti kože i očiju, zaraze, alergijske bolesti, spolne poremećaje, želučanocrijevne bolesti, bolesti metabolizma, rak i općenito bolesti nastale zbog neotpornosti imunološkog sustava (Havelka, 2016).

Prema Richardu Lazarusu (1966) reakcije na stres ovise o složenom odnosu vanjskih zbivanja i značenje koja im ljudi pridaju, procjenjujući ih kao bezazlene ili ugrožavajuće. Lazarusova teorija stresa najviše je psihološka, jer su po njoj za djelovanje stresa presudni spoznajni tj. kognitivni procesi. Ključni su pojmovi njegove teorije pojmovi ugroženosti i suočavanja. (Havelka, 2016).

Ugroženost je, prema Lazarusu, stanje u kojem pojedinac predviđa sukob s ugrožavajućom situacijom. Naime, putem spoznajnih procesa pojedinac procjenjuje svakodnevne situacije i ocjenjuje jesu li one mogući uzroci budućih neugodnih i opasnih stanja. Zato se i ljudi jako razlikuju s obzirom na način reagiranja u različitim situacijama (Havelka, 2016).

Neko će na uvredu planuti i započeti svađu ili čak tučnjavu, drugi će u istoj situaciji ostati staložen i miran. Ovisno o tome koliko uvredu procjenjuje kao ugroženost vlastitog digniteta. Ukupna psihološka situacija, koja se stvara kao produkt međuodnosa okoline i osobnih faktora, određuje način reakcije. Prema Lazarusu, postoji nekoliko osnovnih situacija koje većina ljudi procjenjuje kao vrlo stresna i to: nesigurnost zbog fizičkog opstanka, nesigurnost oko održavanja vlastitog identiteta, opasnost od poremećaja važnih ciljeva i vrijednosti, nesigurnost zbog nemogućnosti kontrole vlastite okoline, nepodnošljiva bol, gubitak voljene osobe (Havelka, 2016).

Drugi važan pojam u Lazarusovoj teorije je pojam suočavanja. Šta je suočavanje ? Ono što se u fiziološkim teorijama stresa naziva "fiziološka adaptacija" na stres, to se u psihološkim teorijama naziva "suočavanje sa stresom". Organizam se protiv stresa bori i fiziološkom prilagodbom i psihološkom prilagodbom tj. psihološkim suočavanjem. Pri tome se misli na načine na koje pojedinac savladava, smanjuje ili podnosi zahtjeve koje na njega postavlja stresna situacija. Suočavanje sa stresom je proces koji uključuje primjenu vještina, znanja i ličnih procjena u situaciji suočavanja. Suočavanjem pojedinac nastoji savladati, smanjiti ili bolje podnijeti djelovanje stresa, a neuspjesi uvjetovani nedjelotvornošću njegovih vještina, znanja i procjena izazivaju neugodu i tjeskobu (Havelka, 2016).

Među teorijama stresa koje smatraju da su važan uzrok stresa životna zbivanja koja se pojedincu događaju u njegovoj interakciji sa socijalnom okolinom, najpoznatija je teorija životnih zbivanja koju su razradili Dohrenwend i Dohrenwend (1970). Ova teorija socijalnu interakciju pojedinac - društvo stavlja u prvi plan kao izvor stresa. Prema ovoj teoriji stres je odgovor na sva zbivanja u okolini koja svojom jačinom premašuju razinu koju pojedinac sa svojim sposobnostima prilagodbe može svladati. Stresori nisu samo negativna životna zbivanja koja ugrožavaju pojedinca, već sva zbivanja zbog kojih pojedinac mora uložiti dodatne napore tokom prilagodbe na njih. Preteču ovakvog koncepta stresa nalazimo u istraživanjima koja je već oko 1930. godine započeo Adolf Meyer. Meyer je smatrao da stres životnih promjena ima važnu ulogu u nastajanju bolesti i da ove promjene ne moraju imati obilježje katastrofalnih ili neuobičajenih, a da ipak mogu štetno djelovati na zdravlje (Meyer, 1951, prema Havelka, 2016).

Nastavljajući istraživanja utjecaja životnih zbivanja na zdravlje bili su T.H. Holmes i R.H. Rahe. Sve veći broj indicija da životni stresovi oštećuju zdravlje doveli su do postavljanja opravdanog pitanja – kako možemo mjeriti životni stres. Bilo je jasno da se pretpostavke o djelovanju stresa na zdravlje ne mogu provjeravati dovodeći ljude u laboratorije i izlažući ih jakim stresovima pa promatrati posljedice toga po zdravlje (Havelka, 2016).

Kako bi riješili taj problem Holmes i Rahe su u početku koristili tehniku intervjua za ispitivanje ispitanika šta im se sve u nekom ranijem razdoblju dogodilo, a potom su sastavili skalu životnih zbivanja. Skala se sastoji od niza životnih zbivanja koja se svakom mogu dogoditi, a zadatak je ispitanika zaokružiti ona životna zbivanja koja su mu se dogodila u nekom proteklom razdoblju, te da za svako od njih procijeniti koliko je napora morao uložiti da se suoči s njim, s rasponom bodova od 1 do 100. Zbroj svih bodova daje rezultat koji iskazuje količinu prilagodbenih napora koje je pojedinac morao uložiti u nekom prošlom razdoblju. Holmes i Rahe su na velikim skupinama ispitanika izračunavali srednje vrijednosti bodova za svako pojedino životno zbivanje i dobili prosječan broj bodova za pojedina životna zbivanja na američkoj populaciji. Na osnovi toga načinjen je rang životnih zbivanja s obzirom na količinu prilagodbenih napora koje pojedinac mora uložiti da bi se prilagodio pojedinom životnom događaju. Naravno, ovakav poredak od najteže do najlakših životnih zbivanja vrijedi samo u socijalnim sredinama za koje je načinjen, društvima koja imaju svoja posebna historijska i kulturološka obilježja. Zato ovu skalu treba prilagođavati svakoj socijalnoj sredini i situaciji (Havelka, 2016).

Neke kritike ove teorije ističu kako su mnoga životna iskustva uvrštena u skalu nedavnih životnih promjena ustvari zbivanja koja mogu biti i posljedice bolesti, a ne njezin uzrok (primjerice razne promjene u porodičnim odnosima, načinu života, navikama, problemi na poslu i sl.). Nadalje, postoje prigovori da u Holmes/Raheovoj skali nedostaju neka socijalno neprihvatljiva zbivanja (primjerice preljub, krađa i sl.); da nedostaju zbivanja vezana uz hronične iscrpljujuće događaje (primjerice dugotrajno loši susjedski odnosi); da popis zbivanja nije prilagođen razlikama u spolu ispitanika (primjerice trudnoća kao značajno životno zbivanje), zatim razlikama u dobi ispitanika (s kojom se mijenja jačina stresa uvjetovanog pojedinim zbivanjem); da nedostaje poznavanje situacije u kojoj se pojedino zbivanje odvija kao i to je li pojedinac mogao predvidjeti zbivanje i staviti ga pod svoju kontrolu, koliko je socijalne potpore imao i sl. Iako oko nekih zbivanja postoje značajna slaganja između ispitanika, druga mogu biti vrlo ovisna o subjektivnoj percepciji ispitanika te prosječni indeksi ne mogu biti dobar pokazatelj jačine djelovanja nekog zbivanja na pojedinca (Havelka, 2016).

1.5. Podjela stresa

Postoje dvije podjele stresa prema trajanju, a to su stanje akutnog stresa i stanje hroničnog stresa.

Akutni stres uvjetovan je naglim stresorima koji dovode do isto tako naglih promjena u organizmu. Svaka iznenadna opasnost, zemljotres, napad nasilnika ili druga iznenadna opasnost, izaziva burne emocionalne i organske reakcije (Havelka, 2016). Stanje akutnog stresa karakterizira doživljaj emocionalne patnje. Osoba je svjesna svoje nervoze, uznemirenosti, tuge, potištenosti, bijesa prema sebi i drugima, pretjerane upotrebe alkohola, i bilo kojeg drugog simptoma te je zabrinuta za svoje psihičko stanje. Sve se to generalno negativno odražava na kvalitet života, odnose s ljudima i ostala područja života te dovodi do intenziviranja stanja stresa. Ako se osoba na vrijeme ne oslobodi stanja akutnog stresa, onda se ono razvija u stanje hroničnog stresa. (Bajraktarević, 2014).

Stanje hroničnog stresa određeno je odsustvom doživljaja emocionalne patnje i to je suštinska razlika između stanja akutnog stresa i stanja hroničnog stresa. Ovo stanje nastaje tako što osoba s vremenom razvija toleranciju na manifestacije akutnog stresa i navikava se na njih ignorirajući ih ili negirajući ih. Budući da taj proces odvlači energiju ličnosti, osoba se u sve većoj mjeri emocionalno distancira od drugih ljudi, izbjegava intimne socijalne kontakte i intimne odnose te sve teže pronalazi zadovoljstvo u svakodnevnim aktivnostima u sadašnjosti fokusirajući se na ciljeve u budućnosti. Tipično razmišljanje osobe u stanju hroničnog stresa je. „Dok završim još ovo...” Osoba u stanju hroničnog stresa prepoznaje se prije svega po tome što kompulzivno (prisilno) radi: osoba stalno mora biti aktivna, oko nečega „zauzeta” i ne može se opustiti - eventulano uz upotrebu alkohola, draga, samoinicijativno korištenje tableta za smirenje, ili kroz „mehanički” seks, ali s vremenom razvija toleranciju i na sve gore spomenuto. Pored kompulzivnog rada, koji je najizraženija i upadljiva manifestacija stanja hroničnog stresa, prisutni su umor, hronični nedostatak vremena, manjak motivacije, cinizam, negativizam, iritabilnost i pretjerana kritičnost prema drugima, impulsivno ponašanje, nesanicu, kompulzivno bavljenje problemima sa posla izvan radnog vremena, duži oporavak od bolesti. Takvo stanje konačno dovodi do fizičkog kolapsa (intenzivan bol, premorenost, malaksalost, nesvijest, pseudoepileptički napadi itd.). Ukratko, u stanju akutnog stresa osoba doživljava patnju i to u prvom redu emocionalne prirode, a kod razvijenog stanja hroničnog stresa osoba se navikava na manifestacije stanja stresa i ne opaža ih kao problem, ali razvija brojne somatske simptome. (Bajraktarević, 2014).

Organizam i dalje šalje poruke da je neophodno usporiti, odmoriti se, naći nove zanimacije koje će akumulirati energiju, ali pošto osoba u stanju hroničnog stresa više nema doživljaj lične patnje i ignoriše napetost, s vremenom dolazi do opće fizičke iscrpljenosti, a na kraju i do kolapsa organizma (Bajraktarević, 2014).

Za razliku od akutnog stresa koji je kratkotrajan, hronični stres uništava osobu svakodnevno i dovodi je u stanje da ne vidi izlaz iz nepovoljne situacije. Ono što je dodatni problem je što se ljudi naviknu na takvo stanje i ne pokušavaju da nađu izlaz. Jedan od izvora hroničnog stresa danas je svakako i posao. Uposlenici su svakodnevno izloženi velikom broju manjih stresova koji se nagomilavaju i mogu dovesti do ozbiljnih zdravstvenih problema.

Stres prema jačini dijelimo na (Havelka, 2016):

- mali i umjereni svakodnevni stresovi
- jaki životni stresovi
- vrlo jaki traumatski životni stresovi

Mali i umjereni svakodnevni stresovi su uobičajena životna zbivanja kao primjerice gužva u saobraćaju, nedostatak vremena za obavljanje poslova, mali nesporazumi na poslu, u porodici, sitni kvarovi u kući, gubitak ličnih stvari i sl. Ovi stresovi nemaju negativni utjecaj na život i na neki način su dobrodošli jer se na njima učimo kako prevladati stresne situacije, što pomaže i u prevladavanju velikih životnih stresova (Havelka, 2016).

Jaki životni stresovi su stresovi koji uveliko djeluju na čovjekov svakodnevni život, ali se ne događaju svakodnevno već iznimno. Mnogi od njih događaju se gotovo svakom čovjeku tokom života, ali je njihova učestalost mala. Među velike životne stresove spadaju primjerice teške bolesti, smrt bliske osobe, gubitak zaposlenja, veliki materijalni gubitak, izloženost dugotrajnoj gladi, prognanstvo i izbjeglištvo i sl. Većina ljudi uspije prevladati ove stresove nakon nekog vremena, a samo kod manjeg broja pojedinaca oni ostavljaju trajnije posljedice (Havelka, 2016).

Vrlo jaki traumatski životni stresovi su stresovi neuobičajene jačine, koji se samo iznimno događaju i koji obično dovode do trajnijih poremećaja psihičkog i tjelesnog zdravlja. Oni se većini ljudi nikada i ne dogode, ali kada se dogode izazivaju trajne posljedice i snažno djeluju na sve ljude kojima se dogode. To su, primjerice, zarobljeništvo, izloženost nasilju, silovanju, mučenju, prisustvovanje nasilju ili pogibiji bliskih osoba i sl. Oni su tipični za situacije rata ali se mogu zbivati i u miru primjerice u situacijama zlostavljanja, porodičnog nasilja, uličnog nasilja i sl. (Havelka, 2016).

Traumatski stresovi mogu sasvim blokirati mogućnost svrhovitih reakcija, suziti spoznajne mogućnosti odupiranja stresu i blokirati emocije. Traumatski stresovi, za razliku od jakih životnih stresova, takvi stresovi koji zbog svoje jačine i neuobičajenosti nadilaze mogućnosti prikladnog suočavanja. Većina ljudi ne zna kako se nositi s njima te suočeni s takvim stresovima doživljavaju osjećaj bespomoćnosti. Kod velikih životnih stresova s vremenom možemo racionalizirati zbivanja koja su izazvala stres. Primjerice gubitak posla može biti veliki stres za pojedinca koji je puno uložio u stvaranje svoje stručne karijere, ali nakon nekog vremena može otkriti i pozitivne učinke takvog zbivanja (“Bolje da mi se to dogodilo jer danas vidim da sam ulagao trud u nevažan posao”). Kod traumatskih stresova nikada nema takve racionalizacije i nalaženja dobrog razloga za nešto loše što nam se dogodilo. Nije za očekivati da će pojedinac kojeg su mučili u zarobljeništvu, odvodili na lažna strijeljanja, silovali, njemu na očigled mučili njegove bližnje - ikada reći kako je dobro da mu se to dogodilo jer je kasnije izazvalo i neke dobre posljedice. To je osnovna razlika između velikih životnih i traumatskih stresova. Druga je razlika u pojavljivanju, jačini i trajnosti posljedica. Posljedice traumatskih stresova obično su dugotrajne i njihovo uklanjanje zahtijeva stručni tretman. Očituju se u sindromu koji nazivamo posttraumatski stresni poremećaj (PTSP) (Havelka, 2016).

2. STRES U RADNOM OKRUŽENJU

2.1. Stres prouzrokovan poslom

Ono što predstavlja rizik u radnom okruženju je svakako i sve veća pojava stresa. Stres u radnom okruženju se javlja kada su uposlenici izloženi raznim pritiscima i zadacima koji nisu u skladu s njihovim znanjem i sposobnostima. Pored toga izvor stresa može biti i nedostatak podrške od poslodavca i kolega te toksična atmosfera u organizaciji. Također stres u radnom okruženju može prouzrokovati ozbiljne zdravstvene posljedice, što se u konačnici može negativno odraziti i na cjelokupnu organizaciju.

Stanje stresa na radnom mjestu može se definirati kao niz za pojedinca štetnih fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu sa njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama (Bajraktarević, 2014).

Mnogobrojna istraživanja koja su do sada provedena u čitavom svijetu rezultirala su različitim teorijama i modelima stresa na radnom mjestu. Jedan od modela djelovanja stresa na poslu je onaj koji predlažu Hurrell i McLaney 1988. Taj model objedinjuje različite faktore na poslu

koji mogu dovesti do stresa, individualne i situacione faktore koji mogu modificirati izazvani stres, različite reakcije koje su pokazatelji nastalog stresa i konačno hronične efekte stresa. Takav model predlaže Nacionalni institut za sigurnost i zdravlje na radu (NIOSH). Prema ovom modelu stres na poslu rezultat je interakcije zaposlenika i karakteristika posla. Veći značaj pri nastanku stresa daje se organizacijskim faktorima, što znači da je glavna strategija za prevenciju stresa koju predlaže NIOSH preoblikovanje posla (Radošević-Vidaček 2002, prema Bajraktarević, 2014).

Prema tradicionalnom pristupu podražaj – reakcija, stresna reakcija je posljedica djelovanja stresora. Međutim, pokazalo se da postoje vrlo velike interindividualne razlike, odnosno da će istu situaciju neki pojedinci doživljavati vrlo stresnom, dok će drugi smatrati da situacija nije stresna. Stoga danas prevladavaju transakcijske teorije stresa prema kojima zahtjevi iz okoline najčešće sami po sebi ne dovode do stresnih reakcija, već je ključna procjena situacije od strane pojedinca koja odlučuje hoće li neki događaj djelovati kao stresor ili ne (Telebec, 2016).

U čovjeku se neprekidno zbiva proces koji se naziva primarna procjena: neprestano procjenjujemo zbivanja u našoj okolini s obzirom na značenje koja ta zbivanja imaju za nas. Tako neki događaj možemo procijeniti nevažnim, benigno pozitivnim ili stresnim. Ako smo događaj procijenili kao stresan, on za nas može značiti neposrednu opasnost, prijetnju ili izazov. Ovdje je važno uočiti da je primarna procjena subjektivan proces, da će se u istim situacijama razlikovati od pojedinca do pojedinca i da ne mora biti realistična. Procijenimo li neki događaj stresnim (opasnim, prijetećim, izazovnim), dolazi do sekundarne procjene: procjenjujemo vlastite sposobnosti za svladavanje neke određene situacije. Ako procijenimo da se možemo nositi s nekom situacijom, prijetnja se može pretvoriti u izazov. Isto tako, izazov se može pretvoriti u prijetnju ako procijenimo da se ne možemo nositi s određenom situacijom. Ljudi ne osjećaju stres kada imaju dovoljno vremena, iskustva i sredstava da se nose s nekom situacijom. Suprotno tomu, osjećaju veće količine stresa kada smatraju da ne mogu ispuniti zahtjeve koji su postavljeni pred njih. Danas je prevladavajuće gledište da je stres proces koji uključuje stalnu interakciju između pojedinca i okoline, jer se stalno javljaju novi zahtjevi koji izviru iz različitih situacija, okoline, ali i iz nas samih (Telebec, 2016).

Najvažniji elementi tog procesa su (Telebec, 2016):

- a) stresori, odnosno situacije i pritisci iz okoline koji mogu uzrokovati stres
- b) subjektivna procjena stresora
- c) reakcije organizma na stres

Također, važno je uočiti razliku između stresa na radu i izazova. Izazov mobilizira sve naše snage, i fizičke i psihičke, i motivira nas na usvajanje novih znanja i vještina koje su povezane s našim poslovima i zadacima. Kada ispunimo zadatak, osjećamo se relaksirano i zadovoljno. Postojanje izazova važno je da budemo motivirani, produktivni, zadovoljni i sretni. Kada se izazov pretvori u zahtjeve kojima nismo u stanju udovoljiti, umjesto relaksacije javlja se iscrpljenost, a umjesto osjećaja zadovoljstva mogu se javiti različite reakcije organizma na stres. Budući da je za nastanak stresa na radu presudna ocjena pojedinca da se pred njega postavljaju zahtjevi kojima ne može udovoljiti, jasno je da se uticaj individualnih osobina u nastanku stresa ne može negirati. Međutim, također se pokazalo da, bez obzira na individualne osobine, nastanku stresa na radu značajno pridonose i faktori koji proizlaze iz radne okoline i procesa rada koje nazivamo stresori na radu (Telebec, 2016).

2.2. Uzročnici stresa u radnom okruženju

Savremeno doba puno je neizvjesnosti i naglih promjena koje sve češće rezultiraju izazivanjem stresa. Pred uposlenike se postavlja sve veći broj zadataka što u konačnici dovodi do toga da su stresne situacije u radnom okruženju sve prisutnije, intenzivnije i skoro pa neizbježna pojava. On ulaže maksimalan trud i napor kako bi zadovoljio očekivanja poslodavca. Uslijed svega toga, čovjekov organizam dolazi u stanje kada nije sposoban savladati sve izazove koji mu se nameću. Tada se pojedincu umanjuje sposobnost da uspješno odreaguje na pritisak izazvan količinom nagomilanih zahtjeva i očekivanja.

Postoji šest osnovnih uzročnika stresa na radnom mjestu, i to (Grubić- Nešić, 2005, prema Bajraktarević, et al., 2013):

- a. **Preopterećenost poslom.** Tumači se kao osnovni uzrok stresa; međutim, i premalo posla može izazvati stres.
- b. **Uslovi rada.** Temperaturni ekstremi, buka, prejako ili preslabo osvjetljenje i sl., samo su neki od primjera loših radnih uslova koji mogu uzrokovati stres.
- c. **Konflikt uloge i dvosmislenost uloge.** Različita očekivanja ili zahtjevi od pojedinca na poslu proizvode konflikt uloge. Uloga je grupa zadataka i ponašanja koje drugi očekuju da osoba izvrši i pokaže dok obavlja posao. Dvosmislenost uloge se odnosi na situaciju kada zaposleni nije siguran koje su mu dužnosti i odgovornosti dodijeljene.
- d. **Razvoj karijere.** Osnovni izazivači stresa povezani sa planiranjem karijere (zanimanja) i razvojem su sigurnost posla, unaprjeđenje, transferi i razvojne mogućnosti.

- e. **Interpersonalni odnosi.** Grupe imaju snažan uticaj na ponašanje ljudi u organizaciji. Dobri radni odnosi i interakcije sa podređenima, nadređenima ili kolegama su krucijalni aspekti života u organizaciji koji pomažu ljudima da ostvare lične i organizacione ciljeve. Međutim, kada nedostaju, oni su izvori stresa. Posebno su kritični odnosi između različitih nivoa u hijerarhiji.
- f. **Agresivno ponašanje.** Ovakvo ponašanje na radnom mjestu često se ispoljava u obliku nasilja, koje je sve češći rezultat stresa, ili u obliku seksualnog uznemiravanja (neželjeni kontakt ili komunikacija seksualne prirode)

Uposlenik danas ima čitav niz zadataka, na radnom mjestu, koji su sve zahtjevniji a kojima on nastoji udovoljiti. Pored toga pred njim su razni izazovi poput obavljanja više poslova u istom vremenu, vremensko ograničenje, timski rad, prilagođavanje uslovima rada i sl. Što su ti zahtjevi veći pred njim je i veća odgovornost. Uslijed toga dolazi do preopterećenosti, što se u konačnici može negativno odraziti i na zdravstveno stanje uposlenika, ali i na njegovu produktivnost.

Neki od fizičkih faktora koji mogu uticati na produktivnost i sposobnost uposlenika su: kvalitet zraka, buka, temperatura itd. Kvalitet zraka u radnom okruženju vrlo često nije zadovoljavajući, uposlenici u velikim industrijama rade u okruženju u kojem je prisustvo raznih gasova i industrijske prašine uslijed čega može doći do smanjene produktivnosti uposlenika. U industrijskom radu često je prisutna buka i vibracije, koje su prouzrokovane radom mašina, što također može uticati na produktivnost rada. Pored toga uposlenici su nerijetko izloženi i veoma visokim ili veoma niskim temperaturama. Tu su najviše ugroženi građevinski radnici, koji bez obzira na vremenske uslove moraju obavljati svoje poslovne zadatke. U konačnici sve to se može odraziti i na zdravstveno stanje uposlenika.

Na stres utiče i uloga koju zaposleni imaju u organizaciji. Pri tome se mogu promatrati radne uloge i uloge u komunikacijama i konfliktima. Ta dvostruka uloga nastaje kad individua nema jasnu informaciju o tome što se od nje očekuje i što bi trebala raditi. Pri tome je nejasna i vlastita odgovornost u organizaciji. Ovakve osobe kojima je nejasna njihova radna uloga nisu zadovoljne svojim poslom, imaju utisak ugroženosti, uzaludnosti, tjeskobe i napetosti. Konfliktna radna uloga je prisutna u onim situacijama kad pojedinac mora obavljati međusobno neusklađene radne zadatke i kada su mu oni iznuđeni. Tada takva osoba obavlja prisilno i one poslove koje ne želi i za koje smatra da nisu u njenoj nadležnosti. Takvi poslovi se ne uklapaju u sliku koju radnik ima o svom mjestu u organizaciji i on se smatra nekompetentnim za njihovo

obavljanje. Na njima on najčešće ne postiže posebne radne rezultate već ih samo odaljava. (Mihailović, 2003).

U slučajevima konfliktnih radnih uloga prvo je na udaru zadovoljstvo poslom i radna motivacija. Njih slijede poremećaji ponašanja i ugroženost zdravlja posebno kod onih osoba koje su već opterećene povećanim nivoom anksioznosti (Mihailović, 2003).

Jedan od ličnih motiva čovjekovog ponašanja je onaj koji ga potiče na razvoj vlastite ličnosti, sposobnosti i za stjecanje ugleda u okruženju. Ti motivi potiču ljude da se trude da napreduju kako u svom poslu, u stručnom smislu, tako i u organizaciji, u rukovodećem smislu. Sam taj pritisak za kretanjem, usavršavanjem, napredovanjem i penjanjem je svojevrsan izvor zadovoljstva ali i stresa. Pri tom kretanje u poslu i organizaciji (karijera) ne idu uvijek samo uzlaznom linijom već može stagnirati i degradirati (Mihailović, 2003).

Odnosi na radu podrazumijevaju kontakte koji zaposleni imaju sa kolegama sa kojima surađuju ali isto tako i sa rukovodiocima pa i podređenima ukoliko zauzimaju rukovodeći položaj ili imaju funkciju u menadžmentu. Poremećeni odnosi bremeniti konfliktima uzrokuju neminovno stresne posljedice manifestirane različitim simptomima. Stres i konflikti su sastavni dio međuljudskih odnosa i gotovo ih je nemoguće otkloniti. Kad stres pređe određenu granicu treba poduzeti odgovarajuće mjere opreza. U ovoj problematici odnosa na radu kao izvora stresa kritičnu tačku čine odnosi između različitih nivoa u hijerarhiji. Na toj relaciji nastaju najčešći konflikti tako da su psiholozi praktičari koji rade na ovoj problematici naviknuti da najčešći uzrok poremećaja međuljudskih odnosa traže u funkciji rukovođenja. Stres koji nastaje iz tog izvora vezan je za sposobnost rukovodioca da delegira radne zadatke svojim saradnicima. Ukoliko menadžer ne zna upravljati podređenima te mu oni otkazuju poslušnost, bilo da ga otvoreno ili prikriveno bojkotiraju, takva situacija je veoma neprijatna i za jednu i drugu stranu. Dugotrajna izloženost ovakvim odnosima nalaže hitne intervencije na spašavanju odnosa u organizaciji (Mihailović, 2003).

Ono što je još jedan od uzročnika stresa je i nasilje na radnom mjestu. Postojanje fizičkog nasilja na radnom mjestu je oduvijek poznato, međutim, postojanje psihičkog nasilja je dugo potezljivo. Psihičko nasilje danas je prioritetna briga većine organizacija. Fizičko nasilje bi podrazumijevalo upotrebu fizičke sile protiv druge osobe ili grupe i uglavnom rezultira povredom osobe u fizičkom smislu. Dok psihičko nasilje podrazumjeva namjernu upotrebu moći, uključujući i prijetnju upotrebom fizičke sile protiv druge osobe ili grupe i može rezultirati povredom fizičkog, mentalnog, duhovnog, moralnog i socijalnog razvoja (Bajraktarević, et al., 2013).

Ono uključuje verbalno zlostavljanje, uznemiravanje i prijetnje (buling/mobing). U praksi je vrlo teško napraviti granicu gdje počinje fizičko, odnosno gdje se završava fizičko, a gdje počinje psihičko nasilje jer se uglavnom preklapaju (Bajraktarević, et al., 2013).

Kao moguće opće izvore stresa na poslu treba spomenuti sljedeće: rad u smjenama, loša plata, loša organizacija posla, nedovoljno dobro određen opis poslova, nedostatak vremena, tj. preopterećenost poslom, prevelika odgovornost, nizak profesionalni status, loši odnosi sa saradnicima, nezadovoljstvo poslom, nesposobnost za posao, nezainteresiranost za posao, zaokupljenost porodičnim obvezama i brigama (Larsson i sur., 2012, prema Lučanin, 2014).

Sve to, a i mnogo svakodnevnih specifičnih stresova koje je teško klasificirati u određenu kategoriju jer su previše ovisni o čitavom sklopu odnosa u ukupnoj socijalnoj situaciji u kojoj se događaju, može s vremenom dovesti do pojave simptoma izgaranja na poslu, tj. posljedica uvjetovanih stalnom izloženosti stresu na poslu (Payne i sur., 1996). Osobe kojima je osnovni dio svakodnevnog posla pružanje usluga skrbi drugim ljudima, kao što to čine zdravstveni radnici, svakodnevno su izložene djelovanju brojnih stresora na poslu. Što su usluge skrbi koje pružaju složenije, a mogućnost neuspjeha i težina posljedica veća - to je veća i izloženost stresu na poslu (Payne i sur., 1996., Usha i sur., 2002., prema Lučanin, 2014)

Da bi se moglo djelovati protiv stresa na poslu, prvo se moraju pronaći njegovi uzroci. Može ih biti mnogo i kod svakog čovjeka mogu biti drugačiji. Svaki stresor ne mora, ali može prouzrokovati stres. Što više stresora djeluje na jednom mjestu veća je mogućnost pojave stresa (Bajraktarević, 2014).

Potencijalni faktori rizika nalaze se i u odnosu rada i privatnog života. „Začarani krug“ može se dogoditi kada se stres iz jednog području života prelijeva u drugo područje (Newth, 2012). Dakle, obavljanje posla može biti otežano brojnim faktorima, od kojih neki vrijede općenito, a neki su karakteristični za posebne okolnosti rada ili struke (Lučanin, 2014).

Faktori samog posla	<ul style="list-style-type: none"> - Preopterećenje u smislu opsega, vrste i jednoličnosti, odnosno, mnogostranosti zadataka - Tempo/promjena/značaj posla - Radno vrijeme/rad u smjenama - Mikroklima (buka, kvalitet zraka itd.) - Stalne smetnje i prekidanje posla - Izolacija (emocionalna ili izolacija uslovljena poslom) - Slaba priprema posla
Uloga organizacije	<ul style="list-style-type: none"> - Nejasnoće uloga (kontroverzni zadaci, jasnoća zadatak, više šefova) - Uloge sa više značenja (nerazjašnjena odgovornost, očekivanja itd.) - Opseg odgovornosti i jasnoća istih
Razvoj karijere	<ul style="list-style-type: none"> - Premalo ili previše pomoći u napredovanju - Sigurnost radnog mjesta (strah od gubitka radnog mjesta usljed privredne situacije, nedostatak posla) - Šanse za napredovanje - Cjelokupno zadovoljstvo pozivom - Dodatna školovanje i usavršavanja
Međuljudski odnosi, odnosi sa kolegama, pretpostavljenima, podređenima, strankama	<ul style="list-style-type: none"> - Prijetnja ličnoj sigurnosti primjenom sile ili uznemiravanjem - Konflikti, šikaniranje - Podrška - Odsjek - slab i uvijek negativan - Mobing
Struktura organiziranja, radna klima	<ul style="list-style-type: none"> - Atmosfera - Samostalno određivanje, autonomija, prostor za agiranje, utjecaj na donošenje odluka, mogućnost donošenja odluka samostalno vezano za posao ili neke specifične zadatke - Rukovodeće strukture - Način komunikacije - Promjene - koliko su pogođeni promjenama o istima informirani

Tabela 1. Kategorije stresova (Izvor: Bajraktarević, 2014)

2.3. Konflikt poslovne i porodične uloge

Istraživanja sve više ukazuju na kontinuiran povećan broj zadataka na poslu koji postaju sve zahtjevniji, te s tim se povećava i sukob poslovne i porodične uloge i uticaj radnog stresa na privatni život. Istraživanja uticaja tzv. plaćenog rada na porodicu i porodične odnose u funkciji opterećenosti i doživljaja različitog, osobito negativnog predznaka, na pojedince, njihovo psihičko pa i fiziološko funkcioniranje, pokazala su da kod ispitanika dolazi do promjene u

njihovom ponašanju u porodici tako što se pokreću različiti nepoželjni procesi koji u konačnici dovode i do narušavanja porodičnih odnosa. Isto tako nađene su razlike u djelovanju između dugotrajnog i kratkoročnog radnog stresa na porodicu i njeno funkcioniranje. Posljedice radnog stresa vidljive su u porodici u pogledu povećavanja napetosti u odnosima, zakazivanju u roditeljskoj ulozi, povećavanju sukoba s djecom u adolescencijoj dobi, smanjenju psihičke dobrobiti i povećanju broja neprihvatljivih ponašanja kod djece (Perry Jenkins, Repetti i Crouter, 2001, prema ČudinaObradović i Obradović, 2006). Objašnjenje takvih posljedica moguće je naći u teoriji prelijevanja (Laklija et al., 2010).

Fenomen poznat kao *konflikt poslovne i porodične uloge* zauzeo je važno mjesto u istraživanjima psihologa. Prema Greenhaus i Beutell (1985) konflikt privatne i poslovne uloge javlja se kada su zahtjevi poslovne i porodične uloge međusobno nekompatibilni, tako da ispunjavanje zahtjeva u jednoj domeni otežava ispunjenje zahtjeva u drugoj domeni. Konflikt između uloga (engl. *interrole conflict*) je oblik konflikta uloga kod kojeg različite životne uloge stavljaju pred pojedinca suprotstavljene zadatke i obaveze (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, i Rosenthal, 1964; Greenhaus i Beutell, 1985). Drugim riječima, kada pritisci i zadaci koji proizilaze iz jedne uloge nisu kompatibilni sa pritiscima i zadacima iz druge uloge, dolazi do konflikta između tih dviju uloga. Do konflikta također dolazi i zbog prelijevanja (engl. *spillover*) poslovnih obaveza u porodični život ili porodičnih obaveza u poslovni život (Greenhaus & Beutell, 1985; Sinacore & Akçali, 2000, prema Husremović, et al., 2019).

Prema teoriji prelijevanja (Staines, 1980) unatoč fizičkim i vremenskim granicama između rada i porodice, osjećaji i ponašanja u jednom području mogu se prenijeti u drugo područje (npr. zaposlenici koji su doživjeli neugodno ponašanje na poslu, vjerojatnije će biti bar „loše volje“ kada se vrate kući ako neće i dio agresije prenijeti u svoj dom). Takvo prelijevanje radnoga stresa na porodične odnose, a i eventualno postojanje sukoba uloga, promatra se kao dodatni izvor životnog stresa koji utječe na zadovoljstvo i dobrobit pojedinaca, a time i članova njihove porodice (Staines, 1980; Clark, 2000, prema Laklija et al., 2010).

Na primjer, kada osoba mora raditi prekovremeno na poslu ili raditi dok je kod kuće, to je prelijevanje iz posla u porodicu. S druge strane, kada osoba treba izaći ranije s posla kako bi otišla po dijete u vrtić ili u školu, to je prelijevanje iz porodice u posao. Prema Greenhaus, Parasuraman, Granrose, Rabinowitz, & Beutell (1989) konflikt privatne i poslovne uloge javlja se kada su zahtjevi poslovne i porodične uloge međusobno nekompatibilni, tako da ispunjavanje zahtjeva u jednoj domeni otežava ispunjenje zahtjeva u drugoj domeni (Husremović, et al., 2019).

Faktori na radnom mjestu koji doprinose konfliktu od posla ka porodici su: zahtjevi posla, jasnoća i konflikt poslovne uloge, kontrola ili autonomija na poslu, podrška nadređenoga i radnih kolega i uključenost u posao. Općepoznato je da visoki zahtjevi na poslu utječu na efikasnost rada zaposlenika. Međutim, zahtjevi posla odražavaju se i na porodični život kroz zabrinutost i depresiju zbog posla (Frone, Russell, & Cooper, 1992; Eagle, Miles, & Icenogle, 1997), što doprinosi konfliktu poslovne i porodične uloge. Karasekov model objašnjava objektivne uvjete pod kojima nastaje konflikt. On kaže da posao kojeg karakteriziraju visoki zahtjevi ne mora direktno dovesti do konflikta, nego to ovisi o ograničenjima koja se postavljaju pred zaposlenika u pogledu mogućih mehanizama za suočavanje sa konfliktom (Karasek, 1979; Higgins, Duxbury, & Irving, 1992, prema Husremović, et al., 2019).

Prema Lyonsu (1971), koncept jasnoće ili nejasnoće uloge može se operacionalizirati na najmanje dva načina. Prvo, to se može odnositi na prisustvo ili odsustvo relevantnih informacija vezanih za ulogu zbog ograničenja u davanju informacije ili varijacija u kvaliteti informacija. To bi bila operacionalizacija objektivne jasnoće uloge. Jasnoća uloge ili dvosmislenost uloge može se također odnositi na subjektivni osjećaj o dovoljnosti relevantnih informacija potrebnih da bi se posao kvalitetno izvršavao. Za obje mjere jasnoće uloge utvrđeno je da su povezane sa zadovoljstvom i smijenjenom napetošću (Husremović, et al., 2019).

Konflikt uloge podrazumijeva istovremeno javljanje više pritisaka, kao što su zahtjevi od različitih nadređenih u isto vrijeme, dok se dvosmislenost uloge odnosi na nedostatak potrebnih informacija dostupnih za određeni položaj u organizaciji ili nedostatak jasnoće uloge (Husremović, et al., 2019).

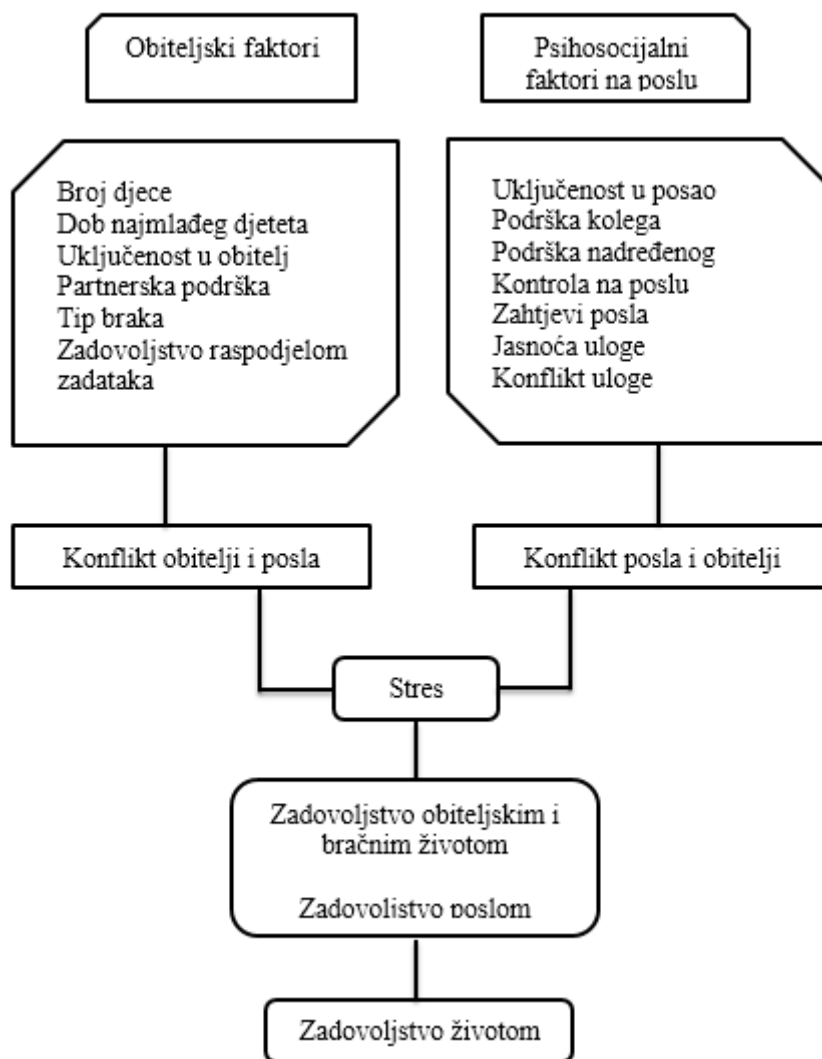
Povećana autonomija u izvršavanju radnih zahtjeva rezultira smanjenim konfliktom između posla i porodice, obzirom da zaposlenik posjeduje veću fleksibilnost jer nije mikromenadžiran i ne mora se držati restriktivnog rasporeda (Parasuraman, Purohit, Godshalk, & Beutell, 1996; Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005). S druge strane, moguće je da pretjerano visok nivo autonomije može proizvesti kvalitativno naprezanje i time dovesti do konflikta (Greenhaus i Beutell, 1985, prema Husremović, et al., 2019).

Obzirom da radne kolege čine važnu socijalnu grupu u životu pojedinca, odnosi sa radnim kolegama mogu biti izvor socijalne podrške, koji mu mogu pomoći u suočavanju sa konfliktom između posla i porodice (Stephens i Sommer, 1995; Martins, Eddleston, i Veiga, 2002). Što se tiče prakse, rezultati ukazuju na to da nadređeni koji podržavaju svoje zaposlenike imaju zaštitnu ulogu u smislu ublažavanja negativnog fiziološkog uticaja konflikta na zaposlene (Shockley i Allen, 2013, prema Husremović, et al., 2019).

Uključenost u posao je stepen u kojem se osoba psihološki identificira sa svojim poslom ili važnost posla koja se pridaje u slici koju osoba ima o samom sebi (Lodahl i Kejnar, 1965). Nađena je pozitivna povezanost između uključenosti u posao i konflikta između posla i porodice (Hammer, Allen, i Grigsby, 1997; Ahmad, 2008). To implicira da pojedinci koji su više psihološki uključeni u svoju radnu ulogu i više preokupirani njome, mogu imati viška energije koju troše na porodične uloge. Tako može doći do konflikta između poslovne i porodične uloge (Ahmad, 2008, prema Husremović, et al., 2019).

2.3.1. Dvosmjernost konflikta privatne i poslovne uloge

Raniji teoretski modeli na osnovu kojih se proučavao ovaj konflikt navodili su samo konflikt u jednom smjeru – od posla prema porodici (Kopelman, Greenhaus, & Connolly, 1983) dok novija istraživanja pružaju modele prema kojima se konflikt radne i porodične uloge javlja u dva smjera. To su konflikt od posla prema porodici i konflikt od porodice prema poslu (Greenhaus, Parasuraman, Granrose, Rabinowitz, i Beutell, 1989; Kinnunen i Mauno, 1998; Ernst Kossek i Ozeki, 1998). Istraživanja su pokazala kako su stresori radne uloge povezani sa konfliktom posao-porodica te kako su stresori porodične uloge povezani sa konfliktom porodica-posao (Frone, Yardley, & Markel, 1997; MesmerMagnus & Viswesvaran, 2005). U svojim studijama autori poput Fronea, Yardleya i Markela (1997) te Kinunnena i Mauna (1998) prikazuju dvosmjerne modele konflikta, te na osnovu toga je napravljen prikazani model (Slika 1.) (Husremović, et al., 2019).



Slika 1. Dvosmjerni model konflikta porodične i radne uloge Izvor: (Husremović, et al., 2019)

Frone, Russell i Cooper (1992) su na osnovu istraživanja postavili hipotezu kros - domene, što znači da konflikt u smjeru posao - porodica uglavnom utiče na porodicu, dok konflikt u smjeru porodica - posao uglavnom utiče na posao. Obrazloženje ove hipoteze pretpostavlja da konflikt, iako je porijeklom iz jedne domene, uzrokuje probleme u drugoj domeni. Kao posljedica toga, dobrobit vezana za drugu domenu se smanjuje. Na primjer, pojedinci koji doživljavaju konflikt u smjeru posao - porodica ne mogu provoditi vrijeme sa svojom porodicom onoliko koliko bi željeli zbog poslovnih obaveza. Kao posljedica toga, kvalitet porodičnog života ispašta, uključujući i ishode koji se tiču porodice (npr. porodično zadovoljstvo), koji se smanjuju. Hipoteza preklapanja pretpostavlja da primarni efekt konflikta između posla i porodice leži u domeni odakle potiče konflikt. Prema ovoj hipotezi, konflikt u smjeru posao - porodica treba imati veći efekt na posljedice vezane za posao, konflikt u smjeru porodica - posao treba imati jači efekat na posljedice vezane za porodicu (Amstad, Meier, Fasel, Elfering i Semmer, 2011).

2.3.2. Zbog čega se javlja konflikt privatne i poslovne uloge?

Greenhaus i Betuell (1985) su identificirali tri glavna oblika u kojima se javlja ovaj konflikt. To su konflikt zbog nedostatka vremena, konflikt zbog iscrpljenosti te konflikt zbog ponašanja. U svojim istraživanjima Netemeyer, Boles i McMurrian (1996) su potvrdili postojanje ova tri oblika konflikta. Slične rezultate pronašli su i Stephens i Sommer (1996) (Husremović, et al., 2019).

Konflikt zbog nedostatka vremena nastaje kada zahtjevi u radnom okruženju ometaju ili izazivaju sukob sa porodičnim i privatnim životom uposlenika. Vrijeme je ograničeno i svaki put kada potrošimo više vremena obavljajući zadatke u jednoj ulozi, ostaje nam manje vremena za obavljanje zadataka u nekoj drugoj ulozi. Bartolome i Evans (1979) navode dvije vrste konflikta baziranog na nedostatku vremena:

1. konflikt do kojeg dolazi kada osoba, zbog obavljanja zadataka u jednoj ulozi, nije u stanju fizički prisustvovati obavljanju zadataka u drugoj ulozi
2. konflikt do kojeg dolazi kada je osoba previše zaokupljena zadatkom iz jedne uloge čak i u trenutku dok obavlja zadatke iz druge uloge. (Husremović, et al., 2019).

Konflikt zbog iscrpljenosti nastaje kada osoba obavlja zadatke u jednoj ulozi i pritom doživljava veliki napor zbog kojeg nije u stanju adekvatno obavljati zadatke u drugoj ulozi, tada ona doživljava konflikt zbog iscrpljenosti. Ulaganje velikog napora u jednoj ulozi otežava osobama da ulože veći napor u drugoj, različitoj ulozi što dovodi do konflikta (Greenhaus i Beutell, 1985). Ljudi su ograničene količinom psihičke i fizičke energije pa čak i kad vremenski mogu stići obaviti glavne zadatke u svim svojim ulogama, oni često nemaju snage da te zadatke obave kvalitetno (Husremović, et al., 2019).

Konflikt zasnovan na ponašanju nastaje kada oblik ponašanja koji osoba koristi u jednoj domeni nije produktivan u drugoj domeni (Greenhaus i Beutell, 1985). S obzirom da svaki zadatak od nas traži da se ponašamo na određeni način kako bismo ga riješili, zadaci u različitim ulogama mogu zahtijevati različite oblike ponašanja. Na primjer, uloga oca često zahtijeva da muškarac bude brižan, nježan i suosjećajan kad je kući sa porodicom. S druge strane, taj isti otac, koji je direktor u kompaniji, na svome poslu često treba biti objektivan i čvrst (Schein, 1973., prema Greenhaus i Beutell, 1985). Konflikt privatne i poslovne uloge kod ovog oca nastaje onda kada se on počne ponašati nježno i suosjećajno na poslu i takav oblik ponašanja se pokaže kontraproduktivnim. Mnoge osobe uspješno prilagođavaju ponašanja različitim socijalnim ulogama. Međutim, ta prilagodba može biti iscrpljujuća (Husremović, et al., 2019).

3. POSLJEDICE STRESA

3.1. Reagiranje na stres

Stres aktivira nesvjesne odbrambene reakcije uzrokovane organskim uzbuđenjem autonomnog sistema, i to živaca, hormona i mišića. Tri načina reakcije na stres poznati su kao borba, bijeg i blokada (Russo i Mustajbegović 2012, prema Bajraktarević, 2014):

- a) **Borba** je začaran krug frustracija - ljutnja - agresija - napad - destrukcija - frustracija.
- b) **Bijeg** je regresivni način reakcije potaknut strahom i nesigurnošću, koje može pratiti otpor - bijeg u maštu i sanjarenje - bijeg u bolest - ovisnost - pasivnost.
- c) **Blokada** je duševna i tjelesna oduzetost i šok praćeni depresijom - bespomoćnošću - samookrivljanjem - zamorom - apatijom.

Reakcije na stres su vrlo različite a kreću se od malih bioloških promjena u organizmu, odnosno od malih promjena psihološkog funkcioniranja i ponašanja, do vrlo dramatičnih kliničkih simptoma stanja. U novijim teorijskim radovima govori se o pozitivnim reakcijama na stres jednako kao što se govori i o pozitivnim životnim događajima koji mogu djelovati stresno. Kada na stres reagiramo negativnim posljedicama, govorimo o distresu, a pozitivne posljedice stresa nose pozitivna uzbuđenja i omogućuju rast i razvoj kroz prilagođavanje na nove zahtjeve i uslove okoline i nazivaju se eustres (Bajraktarević, 2014).

Reakcija na stres se razlikuje u zavisnosti od toga da li smo okolnostima koje izazivaju stres, tj. stresorima izloženi u dužem ili kraćem vremenskom intervalu. S obzirom na to, možemo reći da reakcija na stres može biti (Bajraktarević, et al., 2013):

- a. **kratkotrajna** – koja se javlja kada smo suočeni sa nekom neposrednom prijetnjom ili stresnom situacijom. Organizam luči hormone koji nam omogućavaju veće psihofizičke sposobnosti, čime se poboljšava naša mogućnost da prevaziđemo i preživimo ove stresne situacije.
- b. **dugotrajna** – javlja se kao odgovor na dugotrajno izlaganje uzrocima stresa. U reakciji na dugotrajni stres mogu se uočiti tri faze:
 - *Faza uzbune* – početna kratkotrajna faza u kojoj se organizam priprema za suočavanje sa stresom. Ovdje se javljaju fiziološke reakcije koje obavještavaju čovjeka da bude oprezan.
 - *Faza otpora* – organizam stupa u borbu sa stresom. Ukoliko se vremenom pritisak smanjuje, to znači da osoba uspijeva da nadvlada stresnu situaciju. Međutim, ako stres potraje, nastupa dugotrajna i nužna adaptacija koja često ima niz neželjenih posljedica.

- *Faza umora (iscrpljenosti)* – karakteriše je umor, depresija i anksioznost, u situaciji kada se mehanizmi adaptacije pokažu neefikasima. Pojavljuje se iscrpljenost koja se može završiti kolapsom (neurostenija).

3.2. Simptomi stresa

Stres ima veliki uticaj na zdravlje. Pod uticajem stresa ljudi počinju pretjerano da konzumiraju alkohol, cigarete, kafu, narkotike, neuravnoteženo se hrane, smanjuju fizičke aktivnosti. Uzrokuje manjak sna i fizičkih sposobnosti. On slabi i imunološki sistem. Međutim, osim fizičkih problema izaziva i brojne mentalne probleme (anksioznost i depresiju) (Bajraktarević, et al., 2013).

Stres djeluje na ljude na vrlo različite načine, tj. stres kod ljudi izaziva različite reakcije. Reakcija na stres sadržava tjelesnu i psihološku komponentu te se očituje u ponašanju pojedinca. Stres se odražava na mnogo načina. Primjerice, uposlenik koji prolazi kroz visok stepen stresa ima visok krvni pritisak, razdražljiv je, ima teškoće kod donošenja rutinskih odluka, gubi apetit, pokazuje veću sklonost nezgodama na poslu i tome slično (Robbins, 1996).

Najčešće reakcije organizma na stres su (Telebec, 2016):

1. Psihološke

- a. kognitivne – smanjena mogućnost koncentracije, problemi u pamćenju podataka, loše prosuđivanje, teškoće u donošenju odluka, smanjena kreativnost
- b. emocionalne – loše raspoloženje, nezadovoljstvo, nemir, nervoza, razdražljivost, ljutnja, nesigurnost, strah, gubitak samopouzdanja, osjećaj manje vrijednosti, osjećaj preopterećenosti, osjećaj dosade, gubitak motivacije, apatija, potištenost, tuga, osjećaj osamljenosti, tjeskoba, anksioznost, depresivnost

2. *Tjelesne* – umor, iscrpljenost, mišićna napetost, glavobolja, problemi sa spavanjem, bol u prsima, nervoza želuca, smanjen ili pojačan apetit, problemi s probavom

3. *Bihevioralne* – agresivno ponašanje, ispadi ljutnje ili bijesa, pretjerana reakcija na sitne i nevažne probleme i greške, nemogućnost prilagođavanja, izbjegavanje suradnika, povlačenje u sebe, izbjegavanje posla, prestanak brige za izgled i odijevanje, promjene prehrambenih navika, kompulzivna ponašanja, povećana uporaba alkohola/droga, pojačano pušenje

Najveći dio ranih razmišljanja o stresu bio je usmjeren na fiziološke (tjelesne) simptome. To je pretežnim dijelom bilo zato što su se tim pitanjem bavili doktori i općenito medicinska znanost.

Ta su istraživanja dovela do zaključka da stres može izazvati promjene metabolizma, povećati puls i ubrzati disanje, povećati krvni pritisak, donijeti glavobolju, uključivo i srčane napade. Također, stres može izazvati nezadovoljstvo. Stres koji je povezan s poslom može izazvati nezadovoljstvo u vezi posla, dapače, to je najjednostavniji i najočitiiji psihički učinak stresa. Stres se može odraziti i drugim psihološkim stanjima. Primjerice, napetost, tjeskoba, razdražljivost, dosada i odugovlačenje. Simptomi stresa koji se povezani s ponašanjem uključuju promjene u proizvodnosti, odsutnost s posla, fluktuaciju zaposlenih, promjene u navikama uzimanja hrane, povećano pušenje ili konzumacija alkohola, brz govor, nemir i nesanica (Robbins, 1996).

Osim što različiti ljudi različito reagiraju na stres, isti pojedinac može vrlo različito reagirati na stres u različito vrijeme ili ovisno o okolnostima u kojima se stres javlja. Reakcija na stres ovisi o karakteristikama stresora (vrsti stresora kojemu je pojedinac izložen, njegovoj jačini i trajanju, istovremenom postojanju više stresora, njihovoj jačini i trajanju), individualnim osobinama pojedinca (kao što su njegove crte ličnosti, temperament, karakter, zdravstveno stanje, znanja i vještine koje posjeduje, prethodno iskustvo), karakteristikama situacije u kojoj se stresor javlja (postojanje ili nepostojanje mogućnosti da se djeluje u željenom smjeru, radni okoliš, radna atmosfera, životni uvjeti, postojanje socijalne podrške obitelji i/ili prijatelja) te o tome što pojedinac čini kako bi savladao stresni događaj ili se lakše nosio s tim (načine suočavanja sa stresnom situacijom osoba odabire ovisno o okolnostima u kojima se nalazi kao i o tome što ona inače čini da bi smanjila doživljaj stresa) (Telebec, 2016).

3.3. Zdravstvene posljedice stresa

Bolest ne dolazi odjednom, kao iz vedra neba, nego je to posljedica dugog niza malih neznatnih grešaka protiv zdravlja, koje se nadovezuju jedna na drugu i rastu kao grudva snijega koja se valja, dok se jednog dana ne svalje na glavu grešnika. (Hipokrat)

Sve veći broj zahtjeva koji se postavljaju pred pojedinca doveo je do toga da je kod sve većeg broja ljudi stresni sistem, odnosno fiziološki odgovor koji bi trebao biti rezervisan za hitne situacije, predugo uključen. Ako je stresni sistem predugo uključen, dolazi do fizioloških reakcija koje otežavaju ili onemogućavaju isključenje stresnog odgovora putem mnogobrojnih i raznovrsnih mehanizama. Također se može dogoditi da se pojedini organski sistemi zakoče u poziciji “uključeno”, na primjer kontinuiranog otpuštanja dodatnog šećera i masnoća u krvotok

uz porast krvnog pritiska, potencirajući time nastanak arterijske hipertenzije, dijabetesa, povećanja masnoća u krvi, a time i razvoj ateroskleroze. Neki se pak tjelesni sistemi mogu zakočiti u poziciji “isključeno”, na primjer ne izlučuju se spolni hormoni posljedica čega može biti smanjenje libida, izostanak menstruacije itd. Što je više stresni sistem aktiviran, teže ga je isključiti, a to u konačnici može značajno narušiti tjelesno i psihičko zdravlje pojedinca. Smatra se da hronični stres loše utječe praktički na sve sisteme u našem tijelu (Telebec, 2016).

Kao zdravstveni problemi uzrokovani ili potpomognuti stresom najčešće se navode (Telebec, 2016):

- povišen krvni pritisak, srčane aritmije, ishemijske bolesti srca (npr. ateroskleroza), moždani udar
- ulkusna bolest, oštećenje sluznice, probavne smetnje
- hormonalni poremećaji, hipertireoza, dijabetes
- bronhijalna astma, alergije
- mišićno-koštani bolovi, ukočenost zglobova, glavobolje, migrene, osteoporoza
- povećana nadražljivost kože, promjene pigmentacije, psorijaza
- smanjen imunološki i upalni odgovor, sklonost infekcijama, rast tumora
- kod muškaraca smanjena produkcija testosterona, otežano postizanje i održavanje erekcije, smanjeni seksualni nagoni, impotencija, preuranjena ejakulacija povezana sa stresom
- kod žena smanjena produkcija estrogena, poremećeni menstrualni ciklusi, gubitak libida, smanjena sposobnost začeća, povećana stopa pobačaja
- anksiozni poremećaji, fobije, depresije

Ovdje je važno je istaknuti da iskustvo stresa ne mora nužno imati neželjene posljedice za zdravlje: opisane fiziološke reakcije organizma na stresne situacije normalne su reakcije organizma i njihovo zbivanje nužno ne dovodi do poremećaja ili bolesti (Telebec, 2016).

Iako se uz stres po pravilu vežu negativne konotacije i posljedice, stres ima i pozitivne efekte, odnosno može biti i funkcionalan i disfunkcionalan. Obično se smatra da prosječan nivo stresa ima pozitivan efekt, a velika količina negativan efekt na radni učinak i uspješnost. (Bajraktarević, 2014).

Dugotrajan ili intenzivan stres ima brojne negativne posljedice koje se manifestiraju u nižem radnom učinku, a njegovo dugo trajanje može voditi tzv. sagorijevanju (Bajraktarević, 2014).

3.4. Društveno-ekonomske posljedice stresa

Stres se ne odražava samo na pojedince koji su mu izloženi već ima značajne ekonomske i društvene posljedice. Njime je ugrožen pojedinac ali i organizacija u kojoj je zaposlen i šira socijalna zajednica. Njime se ometaju važne poslovne i proizvodne funkcije i umanjuju postavljeni ciljevi.

U povodu djelovanja stresa kod pojedinca se javljaju različite reakcije na stres: kognitivne (smanjena mogućnost koncentracije, teškoće u donošenju odluka, smanjena kreativnost...), emocionalne (loše raspoloženje, nezadovoljstvo, razdražljivost...), tjelesne (umor, iscrpljenost, glavobolja...) i bihevioralne (agresivno ponašanje, ispadi ljutnje ili bijesa, izbjegavanje posla...), odmah je prilično jasno da skup takvih pojedinaca nikako ne može činiti zdravu radnu sredinu te da je zdravlje radnika važno ne samo za njihovu dobrobit već također i za uspješnost firme ili institucije. (Telebec, 2016).

Kao posljedice stresa na razini organizacije najčešće se javljaju (Telebec, 2016):

- povećani broj izostanaka s posla
- smanjena posvećenost poslu
- loš radni učinak
- nezadovoljstvo korisnika usluga te povećanje broja žalbi
- povećana fluktuacija radnika
- povećanje broja nesreća na radu
- kvvari se imidž organizacije

Zbog toga je izuzetno važno da poslodavac spozna važnost upravljanja stresom i počne primjenjivati mjere prevencije i upravljanja stresom. Također potrebno je uposlenicima osigurati harmonično radno okruženje jer jasno je kako od zadovoljstva uposlenika ovisi i njegova radna učinkovitost i doprinos radnoj organizaciji. Samim tim bi pojava stresa bila izbjegnuta ili uveliko smanjena što bi omogućilo uposleniku kvalitetniji privatni i društveni život. A smanjenje stresa bi omogućilo i optimalne uslove za uspješno obavljanje zadataka što bi istovremeno doprinijelo i odrazilo se na uspješnost poslovanja u cjelini.

U razvijenim industrijskim zemljama stres na poslu je daleko najveći izvor stresnog reagiranja kod odraslog stanovništva. U patologiji liječnika opće prakse prevladavaju stresna oboljenja. Čak 75-90% pacijenata dolazi sa tom vrstom problema. U prosječnom danu čak jedan milion zaposlenih izostaje sa posla zbog ovih problema. Stres se dramatično povećava ne samo u

drugim zemljama već i u drugim demografskim grupama. Njime su opterećena čak i djeca, tinejdžeri i starije osobe (Mihailović, 2003).

Ekonomske posljedice stresa su ogromne. Procjenjuje se da ova pojava američku industriju godišnje košta između 200 i 300 milijardi dolara. U tu sumu ulaze gubici zbog izostajanja sa posla, smanjene produktivnosti, fluktuacije zaposlenih, njihovom otpuštanju ili prijevremenom penzionisanju, nezgodama i povredama i direktnim medicinskim, pravnim i osiguravajućim troškovima. Njima treba dodati i troškove kompenzacije, isplate i obuke novih radnika. Usporedbe radi to su neusporedivo veći troškovi od onih izazvanih svim mogućim štrajkovima. Nesreće koje se događaju na poslu u 60-80% nastaju kao posljedica stresa. Te povrede neki istraživači nazivaju „nuklearnom katastrofom“. U SAD je samo tokom 1992. godine registrirano 111 hiljada nasilnih slučajeva od kojih je 750 rezultiralo smrtnim ishodom. I samoubistva su u uskoj vezi sa stresom na poslu. Neki procjenjuju da su radne prilike u 20% slučajeva ključni razlozi samoubistava. Kod zaposlenih žena to je vodeći uzrok. Stres je glavni činioc radne fluktuacije (otpuštanja, odlaska iz organizacije, odlaska u penziju, zapošljavanja i obuke novih radnika) (Mihailović, 2003).

Stres utiče i na kvalitet privatnog i društvenog života čovjeka. U svakodnevnom životu pred čovjekom je sve više izazova i pritisaka. Pred njim se svakim danom postavlja sve više zadataka koje treba obaviti, često i u što kraćem vremenskom roku što iziskuje prekovremeni rad i dodatne napore da bi se posao uspješno završio. Vremenom ti zadaci postaju sve veći a slobodnog vremena ostaje sve manje. Kako bi se poslovi obavljali što bolje, često se od radnika zahtjeva i sticanje novih vještina i znanja, što stvara dodatni pritisak. Tu je svakako prisutan i pritisak od strane poslodavca i kolega koji mogu biti dodatni uzrok stresa u radnom okruženju.

U svemu tome čovjek vodi neprekidnu borbu za sticanjem materijalnog bogatstva koje mu postaje glavni izvor zadovoljstva. Uslijed takvih nepovoljnih okolnosti on često počinje da se otuđuje od porodice i društvene zajednice. Fromm (1989) navodi da otuđenje¹ onakvo kakvo nalazimo u savremenom društvu je gotovo potpuno; ono prožima odnos čovjeka prema radu, prema stvarima koje troši, prema državi, njegovim bližnjima i prema sebi. Čovjek je stvorio svijet vještačkih stvari (man-made-things) kakav nikada ranije nije postojao. On je stvorio komplikovanu društvenu mašinu da bi upravljao tehničkom mašinom koju je sagradio. Pa ipak,

¹ Pod otuđenjem se razumije način iskustva u kome ličnost doživljava sebe kao neko strano biće. Ona je, može se reći, postala otuđena od same sebe. Ona ne doživljava sebe kao centar svoga svijeta, kao stvaraoca sopstvenih dijela, već su njene radnje i njihove posljedice postale njeni gospodari, kojima se ona pokorava i koje, možda, čak i obožava. Otušena osoba nije u kontaktu sa samom sobom, kao što nije u kontaktu ni sa drugim osobama. Ona, kao i drugi, doživljava sebe kao što se doživljavaju stvari; čulima i zdravim razumom, ali u isto vrijeme ne uspostavljajući produktivnu vezu sa samom sobom i sa spoljnim svijetom (Fromm, 1989).

cijela ova njegova tvorevina stoji izvan i iznad njega. On se ne osjeća kao stvaralac i kao centar svijeta, već kao sluga čudovišnog robota, koji su njegove ruke sagradile. Što su moćnije i veće snage koje on oslobađa, time se on osjeća nemoćniji kao ljudsko biće. On se suočava sa sopstvenim silama, otjelotvorenim u stvarima koje je on stvorio a koje su otuđene od njega. Njega poseduju stvari koje je sam stvorio, on je izgubio vlasništvo nad samim sobom. Rad postaje sve više ponavljana i nesvjesna djelatnost, jer planeri, mikropokretači i naučna organizacija sve više oduzimaju radniku njegovo pravo da misli i da se slobodno kreće. Oспорava se život; spriječava se potreba da se kontroliše, spriječava se stvaralaštvo, znatiželja i nezavisna misao, a rezultat, neminovni rezultat toga je bjekstvo ili borba radnika, apatija ili destruktivnost, psihička regresija.

S druge strane čovjek je primoran da radi kako bi zarađivao, izdržavao porodicu i bio nezavisno biće. Fromm (1989) objašnjava da čovjek mora da radi da bi živjeo, ukoliko ne eksploatiše druge. Ma kako bio primitivan i jednostavan njegov način rada, on se baš proizvodnjom uzdigao iznad životinjskog carstva; on je s pravom definisan kao „životinja koja proizvodi“. Ali rad nije samo neizbježna nužda za čovjeka. Pomoću rada on se oslobađa prirode i od sebe stvara društveno i nezavisno biće. U procesu rada, tj. u procesu uobličavanja i mijenjanja prirode van čovjeka, čovjek uobličava i mijenja samoga sebe. On izlazi iz prirode upravljajući njome; on razvija svoju moć saradnje, svoj razum, svoje osjećanje za lijepo. On se odvaja od prirode, od prvobitnog jedinstva s njom, ali u isto vrijeme se ponovo sjedinjuje s njom kao njen gospodar i graditelj. Što se više razvija njegov rad, tim se više razvija i njegova individualnost. Uobličavajući i prerađujući prirodu, on uči da se koristi svojim moćima, on povećava svoju sposobnost i stvaralaštvo.

3.5. Burn out- sagorijevanje na poslu

Sindrom burn out je primijećen 70-ih godina prošlog vijeka, a označava stanje emocionalne i tjelesne iscrpljenosti praćene simptomima umora, frustracije, gubitka osjećaja vlastite vrijednosti, osjećaja bespomoćnosti, razdražljivost, te na kraju potpunog gubitka interesa za posao i klijente. Početni entuzijizam biva zamijenjen stagnacijom nakon koje slijedi frustracija sa pojavom razočarenja i sumnje u vlastitu kompetentnost iza čega slijedi apatija. Sagorijevanje se često smatra krajnjom posljedicom stresa (Bajraktarević, 2014). U novije se vrijeme sve više ističe i istražuje poseban oblik i efekt vrlo intenzivnog i dugotrajnog stresa povezanog sa poslom nazvanog sagorijevanje ili burn out (Ožvačić, 2013, prema Bajraktarević, 2014).

Sindrom profesionalnog sagorijevanja jedna je od najnepovoljnijih posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu. To je progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada kao rezultat frustracija i stresa na poslu. Sagorijevanje na poslu nije isto što i umor. Umor ne uključuje promjene stavova prema poslu i negativno ponašanje prema klijentima. U najširem određenju burn out je opći osjećaj iscrpljenosti koji se može razviti kada osoba istovremeno doživljava previše pritiska i premalo izvora zadovoljstva. Iako je prisutan u svakom poslu, najčešće se veže uz frustraciju, iscrpljenost i cinizam. Često je specifičan za zanimanja koja su vezana za rad s ljudima, odnosno uz stručnjake koji rade u poslovima vezanim za ljude (Bajraktarević, 2014).

Burn out sindrom se ne pojavljuje odjednom, već je to kumulativni proces koji počinje jedva primjetnim simptomima, a kulminira teškim stanjima izuzetno opasnim po zdravlje. Burn out još uvijek nije konkretno definisan i ne priznaje se kao bolest. To znači da ljekari obično u slučajevima burn-out-a moraju dijagnosticirati depresiju, smetnje u prilagođavanju, poremećaj sna i sl. Burn out se očituje kroz niz tjelesnih i mentalnih simptoma iscrpljenosti, odnosno kao odloženi odgovor na hronične emocionalne i interpersonalne stresne događaje na radnom mjestu. Odnosi se na specifičan tip napetosti koji odražava vjerovanje da su resursi koje osoba posjeduje da bi se suočila sa stresnim situacijama nedovoljni ili nepostojeći, što dovodi do osjećaja bespomoćnosti, umora, iscrpljenosti i kognitivnog gubitka (Bajramović, et al., 2014).

Mnogi ljudi svoj identitet, vrijednost i samopoštovanje temelje na poslu kojim se bave. Rezultat toga je, nakon izvjesnog vremena, osjećaj umora, iscrpljenost, frustracije i bespomoćnost. Moglo bi se reći da je saogrijevanje rezultat interakcija specifičnih organizacijskih uslova, ličnih karakteristika i aspiracija pojedinca. Posljedica je rada u visokostresnim uslovnima i organizacijama, ali i dugotrajne neusklađenosti između individualnih aspiracija i mogućnosti (Bajraktarević, 2014).

Postoji više razloga zbog kojih dolazi do sagorijevanja među kojima se posebno naglašavaju sljedeći (Bajraktarević, 2014):

- a) *Karakteristike ličnosti* – budući da se najčešće radi o osobama koje su altruisti, idealisti i perfekcionista, te obično ne znaju reći „ne“ niti rasporediti zaduženja.
- b) *Problemi unutar organizacije* – kao što su otvoreni i pritajeni konflikti, kompeticija, nedostatak ili nedovoljno jasna strategija, nedostatak informacija itd.

- c) *Nedostatak odgovarajućih znanja i vještina* – jer ako se radnik osjeća nedorastao poslu koji treba obaviti, prije ili kasnije, obuzet će ga osjećaj osobne manjkavosti i neadekvatnosti

Bajraktarević (2014) dalje navodi faktore rizika za sagorijevanje na poslu:

- a) ekstremna posvećenost poslu
- b) prekovremeni rad
- c) nošenje posla kući i kada to nije potrebno
- d) preuzimanje odgovornosti na sebe kada posao nije završen na vrijeme čak i kada ga je nemoguće uraditi na vrijeme
- e) osjećaj anksioznosti i grižnje savjesti zbog neurađenog posla

Prema definiciji koju su postavili 1996. godine Girdino, Everly i Dusek: *Sindrom izgaranja ili burn out* je stanje psihičke, fizičke ili psihofizičke iscrpljenosti uzrokovane pretjeranim i prolongiranim stresom. Ti autori razlikuju tri stepena izgaranja (Mazzi, et al.):

- I. stepen - početna načetost stresom
- II. stepen - reaktivna kompenzacija stresa s očuvanjem energije
- III. stepen - faza istrošenosti

U početnoj načetosti stresom javljaju se psihološke i fiziološke reakcije, kao npr. stalna razdraženost, anksioznost, razdoblja sa povišenim pritiskom, škripanje zubima u snu, nesаница, zaboravljivost, neuobičajna aritmija, problemi koncentracije, probavni problemi i akutni gastrointestinalni simptomi, posao više ne doživljavaju kao zadovoljstvo. Kod pojave bilo koja dva od tih simptoma, možemo biti sigurni da smo ušli u prvu fazu stresa (Mazzi, et al.).

U drugoj fazi javlja se čuvanje energije kako bi se kompenzirao stres, javlja se pretjerano kašnjenje na posao, odgađanje poslova i nerado prihvaćanje novih radnih zadataka, produživanje radnih pauzi, opadanje seksualnih želja, stalni umor, izolacija od prijatelja i obitelji, porast cinizma, ogorčenost, pretjeranost u pušenju, ispijanju kafe, opijanju, uzimanju lijekova i psihoaktivnih supstanci i pojava apatije. Pojava dva bilo koja od navedenih simptoma ukazuje na postojanje druge faze izgaranja (Mazzi, et al.).

U trećoj fazi iscrpljivanja već većina primjećuje da s njima nešto nije u redu, posao se počinje doživljavati kao opterećenje, javlja se kronična depresija, pad otpornosti sa stalnim poboljšavanjem, hronični želučani i crijevni problemi, hronična psihička i fizička izmorenost, hronične glavobolje ili migrene, želja za bijegom iz društva i odlaskom iz porodice, napuštanje

prijateljstva i učestale suicidalne primisli. Pojava bilo koja dva od tih simptoma, siguran je znak treće faze izgaranja (Mazzi, et al.).

Simptomi sagorijevanja se obično pojavljuju nakon dužeg vremena. U početku ih osoba ne opaža, a ako ih i zapazi, ne smatra ih opasnim ali i ne shvata da mogu biti prvi znaci sagorijevanja na poslu (Ožvačić, 2013, prema Bajraktarević 2014).

Ovo može dovesti do pojave fizičkih simptoma, a dugotrajno i do pojave bolesti. Upravo iz tog razloga lijekovi mogu donijeti samo privremeno olakšanje. Cilj različitih oblika prevencije stresa umjerenih na pojedinca je poboljšanje sposobnosti radnika da se suočava sa stresnim situacijama. Takvi programi educiraju radnike o prirodi stresa, izvorima stresa na poslu, djelovanju stresa na zdravlje, te ih uči različitim vještinama čija bi primjena trebala reducirati stres tehnikama relaksacije ili tehnikama efikasnog upravljanja vremenom (Bajraktarević, 2014).

Sagorijevanje na radnom mjestu se ne događa preko noći, već se odvija kroz određene faze, i to (Bajraktarević, 2014):

1. faza – idealistički entuzijazam

Idealistički entuzijazam često se javlja tokom prvih mjeseci ili godina rada. Prisutan je visok stepen energije, potpuna posvećenost poslu, pozitivni stavovi, dobro postignuće, ali i što je posebno važno naglasiti, nerealistična očekivanja koja se odnose na vlastitu uspješnost, te situaciju i klimu na poslu. U toj fazi osoba ne treba ništa osim posla, sve izvore zadovoljstva i nezadovoljstva nalazi u poslu, posao joj predstavlja cijeli svijet. Osoba se ne štedi, neracionalno troši energiju, spremna je raditi i prekovremeno i upravo time izlaže se riziku sagorijevanja na radnom mjestu.

2. faza – stagnacija

Ova faza je obilježena osvješćivanjem stvarnosti, moglo bi se reći prizemljenjem. Osoba i dalje voli raditi svoj posao, ali ne sa istim oduševljenjem. Nije potpuno zaokupljena poslom i ne shvata ga više kao zamjenu za sve drugo u životu. Također, počinje shvatati postojanje drugih interesa u životu, da je lijepo imati porodicu, prijatelje, stan, novac i slobodno vrijeme.

3. faza – frustracija

U fazi frustracije osoba počinje preispitivati vlastitu učinkovitost u obavljanju posla i smisao onog što radi. Razna ograničenja na radnom mjestu u ovoj fazi ne vide se samo kao izvor vlastitog nezadovoljstva već kao nešto što dovodi u pitanje svrhu onoga što se radi. U ovoj fazi mogu se pojaviti problemi na tjelesnom i emocionalnom planu, te u

ponašanju. Osoba počinje izbjegavati kontakte sa drugim saradnicima, javljaju se komunikacijske poteškoće, negativizam, depresivnost, nesposobnost da se misli i koncentrira na posao.

4. faza – apatija

Ova faza je obilježena povlačenjem i izbjegavanjem kao odbranom od frustracije. Osoba trajno izložena frustraciji postaje potpuno nezainteresirana za posao i nastavlja raditi samo radi preživljavanja. Ulaže minimum vremena i energije, izbjegava izazove i bježi od svake odgovornosti. Na kraju može doći do napuštanja radnog mjesta.

Između ovih faza sagorijevanja ne može se povući oštra granica. Isto tako osoba ne mora precizno i hronološkim redom prolaziti kroz navedene faze. Npr. frustracije se može pojaviti prije ili tokom faze stagnacije.

Osim toga, ovisno o raspoloženju i vrsti posla u koju je trenutno osoba uključena, neko može entuzijazam, stagnaciju, frustraciju i apatiju doživjeti u istom danu. Na isti način, cijeli ciklus sagorijevanja na poslu, neko može proživjeti više puta tokom karijere (Bajraktarević, 2014).

Dokazano je da glavni uzrok izgaranju na radu leži u psihološkim osobinama pojedinca. Sindromu izgaranja su tako skloniji nezreli ljudi, neurotičari, pretjerano odgovorni, ambiciozni, neuravnoteženi ljudi i oni koji imaju visoko postavljena očekivanja u poslu i koji se previše posvećuju poslu i u radnoj sredini pronalaze smisao postojanja. Većinom su to osobe koje mnogo jače od uobičajenog doživljavaju frustracije, u slučaju kad nisu adekvatno nagrađene za svoj rad ili kad ne dobivaju nikakvo priznanje za svoje zalaganje. Izgaranje na poslu je svakako posljedica nesvjesnosti pojedinca o frustracijama, koje ga okružuju na radnom mjestu i vlastitoj preopterećenosti, što rezultira neprimjetnom pojavom sindroma sagorjelosti (Mazzi, et al.).

Usprkos individualnim razlikama, niz istih znakova izgaranja nalazimo kod različitih ljudi.

Najčešći znaci izgaranja su (Ajduković, et al., 1994):

- osjećaj tjelesne i emocionalne iscrpljenosti
- gubitak osjećaja osobne vrijednosti
- negativizam, kako vezan uz sebe kao pomagača tako i uz ciljeve posla ili organizaciju u kojoj radi
- gubitak zanimanja za klijente, cinizam i neosjetljivost za tuđe potrebe
- osjećaj bespomoćnosti i beznada, često popraćen rečenicom "I tako se ništa ne može uraditi", pesimizam

- razdražljivost i niska tolerancija na frustraciju, srdžba kao česta emocija, netrpeljivost, sumnjičavost
- rigidnost i neprilagodljivost
- povlačenje u socijalnim odnosima
- učestaliji sukobi i agresivni ispadi
- povećana upotreba alkohola, duhana, stimulirajućih sredstava i lijekova
- izostajanje s posla
- osjećaj opće slabosti
- preosjetljivost na podražaje (zvukove, toplinu, itd.)
- gubitak seksualnog interesa, seksualni problemi
- tjelesni simptomi - glavobolje, bolovi u leđima, poteškoće disanja, spavanja i prehrane, gastrointestinalni simptomi

4. PREVENCIJA STRESA

4.1. Mjere prevencije

Stres aktivira „alarm“ u mozgu koji odgovara tako što priprema organizam za odbrambenu akciju. Nervni sistem se budi, izlučuju se hormoni koji izoštravaju naša čula, ubrzavaju puls i pojačavaju tenziju u našim mišićima. Ovakav odgovor je urođen i važan jer nam pomaže da se odbranimo u situacijama u kojima osjetimo da smo ugroženi. Razlog za proučavanje stresa u radnoj sredini jeste mogućnost njegovog kontrolisanja, tj. pokušaj da se kroz primjenu različitih postupaka, tehnika i organizacionih rješenja stres svede na manji, pozitivan nivo i da se spriječe njegove nepovoljne posljedice (Bajraktarević et al., 2013).

Mjere prevencije stresa, odnosno strategije upravljanja stresom mogu biti primarne, sekundarne i tercijarne. Primarnim mjerama nazivamo one mjere kojima se sprečava nastanak stresa ili smanjuje vjerojatnost pojave stresa. Primarne mjere usmjerene su na okolnosti iz kojih proizlazi stres, odnosno nastoje djelovati na izvor stresa (stresor). Mogu biti reaktivne, kojima se nastoji otkriti i promijeniti osobine radnog mjesta ili radnika koji su izazvali stres, i proaktivne, koje su usmjerene na radno mjesto i pronalaženje načina stvaranja radnog mjesta bez stresa. Sekundarnim mjerama smanjuje se uticaj stresa, odnosno posljedica stresa. Sekundarne mjere uglavnom su usmjerene na pojedinog radnika. Tercijarne mjere odnose se na prepoznavanje i liječenje štetnih učinka stresa koje su se već pojavile (Telebec, 2016).

4.2. Grupni pristup prevenciji i upravljanju stresom

U upravljanju stresom određene mjere treba da preduzmu i organizacija i pojedinac (Schermerhorn et al., 2002, prema Bajraktarević et al., 2013). Organizacione mjere počinju još prilikom ulaska članova u organizacionu sredinu, gdje ključnu ulogu ima profesionalna selekcija. Korisni i su različiti programi obuke i stručnog usavršavanja zaposlenih. U sklopu obuke, osim sticanja stručnih znanja i vještina, potrebno je uključiti i postupke i tehnike relaksacije i izbjegavanja stresa. Prevencija podrazumijeva i izgradnju specifične organizacione kulture i klime. U organizaciji treba njegovati povjerenje, otvorenost, spremnost na komunikaciju, participaciju u donošenju odluka i postavljanju zajedničkih ciljeva. Članovima organizacije treba omogućiti da izraze svoje probleme, nesigurnosti i strahove. Organizacija treba da ukaže na nedostatke i probleme u radu, ali i da istakne uspjehe. Potrebno je prepoznati i odati priznanje radnicima koji dobro obavljaju posao. Količinu posla uskladiti sa realnim mogućnostima zaposlenih, kao i sa resursima koji su im na raspolaganju za obavljanje posla. Poslove treba dizajnirati tako da imaju neki značaj za zaposlenog, da stimulišu zaposlenog i da ga navedu da koristi svoje vještine. Potrebno je jasno definisati uloge zaposlenih, kao i količinu njihove odgovornosti (Bajraktarević et al., 2013).

Cilj grupnog pristupa upravljanju stresom u organizaciji je djelovati na stresore koji proizlaze iz radne okoline, radnih zadataka i organizacije rada. Grupni pristup zahtijeva analizu radnih mjesta kako bi se utvrdili stresori, analizu stresora, odnosno razmatranje mogu li se uvjeti koji su se pokazali stresnim mijenjati, na koji način i u kojem smjeru, koji su mogući neželjeni ishodi planiranih promjena, jesu li promjene prihvatljive za sve zainteresirane strane te određivanje mjera kojima će se stresori otkloniti ili kontrolirati (Telebec, 2016).

Mjere kojima se uticaji predvidivih faktora rizika za pojavu stresa na radu svode na najmanju moguću mjeru su one kojima se ostvaruju sljedeći ciljevi (Telebec, 2016):

- odgovarajući radni okoliš (u skladu s pravilima zaštite na radu)
- dostupna i sigurna sredstva za rad
- ugodna i sigurna radna oprema
- jasna organizacijska struktura i praksa
- odgovarajući izbor i edukacija radnika
- jasan opis poslova
- radno opterećenje prilagođeno mogućnostima radnika
- uređena prava iz radnih odnosa (radno vrijeme, dnevni, sedmični i godišnji odmor itd.)

- kvalitetna komunikacija
- dobri međuljudski odnosi

Za ostvarivanje navedenih ciljeva važni su dobri rukovoditelji. Rukovoditelj treba dobro poznavati radni proces, radne zadatke i potrebne resurse, dobre i slabije strane svakog radnika te ostvarivati kvalitetnu komunikaciju s radnicima. Dobar rukovoditelj ohrabruje radnike da ostvaruju postavljene ciljeve i preuzimaju odgovornost za svoj rad, da iznose probleme s kojima se susreću te predlažu rješenja. Kao i druge vještine, vještine vođenja i upravljanja mogu se učiti i uvježbavati. Rukovoditeljima treba pomoći u razvijanju kompetencija koje pomažu u kreiranju radnog mjesta bez stresa. Također je važno da rukovoditelji znaju prepoznati znakove stresa kod svojih radnika, jer će radnike bolje razumjeti, znat će kako trebaju reagirati i komunicirati s njima (Telebec, 2016).

4.3. Individualni pristup prevenciji i upravljanju stresom

Individualne mjere uglavnom se svode na mjere koje treba da djeluju preventivno, kako bi se izgubio negativan stres, i preporuke za relaksaciju i oporavak od stresa. Posebno je značajno realno sagledavanje životnih ciljeva u skladu sa sopstvenim sposobnostima. Potrebno je osloboditi se, ako je to moguće, onih zadataka koji nose veliki stres a malu korist. Probleme koji izazivaju stres treba riješiti, polazeći od najprioritetnijih (Bajraktarević et al., 2013).

Međutim primarna prevencija, koja je usmjerena na uklanjanje rizika odnosno na stvaranje radnog mjesta bez stresa, neće uvijek biti moguća jer se mnogi zadaci koji se doživljavaju stresnima moraju obavljati za opće dobro. Tada je potrebno primijeniti sekundarne mjere prevencije stresa, odnosno planirati i provoditi razne oblike osposobljavanja, treninga i/ili savjetovanja koji će pomoći radnicima da se nose s postojećim stresom. Važno je da uposlenici steknu osnovna znanja o stresu i nauče kako se nositi sa stresom, budući da se smatra da su načini na koje se pojedinac nosi sa stresom važniji za zdravlje od količine i intenziteta stresora kojima je izložen (Telebec, 2016).

Neki od savjeta za izbjegavanje stresa su: distancirati se od brige, zadataka i stresova na koje se ne može utjecati, utvrditi prioritete na poslu i u životu, usredsrediti se na ono šta je važno, vjerovati u sopstvene sposobnosti, odvojiti vrijeme za odmor i bavljenje aktivnostima u kojima uživajte, osloboditi se nerealnih zahtjeva koje sebi zadajete, ne preuzimati na sebe stres drugih ljudi, spriječiti negativne misli, razgovarati sa bliskim ili osobama od povjerenja, baviti se fizičkim aktivnostima posebno je korisno hodanje, trčanje, plivanje, vožnja biciklom; istezanje je dobro kod napetosti mišića, smijeh i plač su prirodni načini nošenja sa stresom i oslobađanja

od napetosti, zdravo se hraniti - prednost davati redovnoj ishrani u kojoj dominiraju žitarice, voće, povrće, riba, umjerena količina mliječnih namirnica, bijelo meso, maslinovo ulje, namirnice bogate vitaminima B-kompleksa, vitaminima C i E, cinkom i selenom; nije dobro konzumirati alkohol, gazirana pića i kafu (Bajraktarević et al., 2013).

Ako se neko nalazi na stresnom radnom mjestu, a ništa od predloženog ne daje efikasne rezultate u smanjenju stresa, vjerovatno je vrijeme da se to radno mjesto promijeni. Međutim, treba dobro razmisliti kad i kako to uraditi, jer nezaposlenost također izaziva stres (Bajraktarević et al., 2013).

U konačnici, kako bi se osigurala sigurnost, zdravlje i zadovoljstvo radnika na radnom mjestu, a time zdravlje i uspješnost firme ili institucije, nužno je da upravljanje stresom bude usmjereno i na radnika i na radnu sredinu. S jedne strane, treba težiti da zahtjevi koji se pred radnike postavljaju i okruženja u kojima je tim zahtjevima potrebno udovoljiti budu primjereni njihovim tjelesnim i psihičkim mogućnostima. S druge strane, vrlo je važno osposobljavati zaposlene kako se uspješno suočavati s neizbježnim stresom i kako ga savladavati. Iz ovoga proizlazi da je za provođenje programa prevencije stresa na radu nužna uključenost i radnika i rukovoditelja na svim razinama rukovođenja. Poslodavci i radnici dijele odgovornost za prepoznavanje i otkrivanje znakova i uzroka stresa, a jednako tako za razvoj učinkovitih mehanizama prevencije i suočavanja (Telebec, 2016).

4.4. Suočavanje sa stresom

Radni stres uglavnom je hroničnog karaktera (tj. uzrokovan je trajnom neugodnom situacijom u kojoj se pojedinac nalazi duže vrijeme bez mogućnosti izlaska iz situacije koja izaziva stres). Tako gotovo neprimjetno, iz dana u dan, radni stres utječe tako da sve teže podnosimo ponašanje saradnika, ostajemo duže na poslu i sl. Ukoliko se primijete neki od znakova stresa, treba razmotriti šta to osobu čini umornom, nezadovoljnom, tjeskobnom i ljutitom. Bitno je odlučiti da li se stresor želi privremeno ukloniti i olakšati sebi radno okruženje ili se želi dugoročno otkloniti stresor i tako zaštititi svoje psihofizičko zdravlje (Bajraktarević, 2014).

Djelotvorno suočavanje sa stresom podrazumijeva donošenje odluke promjeni vlastitog ponašanja. Prije svega, treba se prepoznati pravi uzorak poteškoća nakon čega se kreće dalje u suočavanje sa stresom (Ovažić, 2013, prema Bajraktarević 2014).

Poznata su tri klasična načina suočavanja sa stresom (Bajraktarević, 2014):

Prvi način suočavanja uključuje promjene, mijenjanje situacije, uklanjanje izvora stresa. Toj se strategiji osoba može prikloniti kada osoba osjeća da ima sposobnost i mogućnost uspostave kontrole nad situacijom. Ponašanje usmjereno na promjenu situacije moguće je korigovati primjenom različitih vještina i postupaka: rješavanjem problema (npr. osjećaj nekompetentnosti u poslu može se smanjiti dodatnim stručnim usavršavanjem), direktnom komunikacijom o problemu ako su izvori stresa druge osobe, planiranjem i organizacijom aktivnosti u svrhu smanjivanja djelovanja stresa, strukturiranjem vremena, tj rasterećenjem dnevnog rasporeda.

Drugi način suočavanja je povlačenje pred stresorom, odnosno izbjegavanje stresne situacije ili pronalaženje načina da do nje upće ne dođe. Ova strategija je korisna ako osoba procijeni da trenutno ne raspolaže prikladnim mogućnostima i/ili da su okolnosti takve da sprečavaju direktno djelovanje u pravcu promjene stresora. To se može postići ako se osoba: udalji iz kritične situacije, privremeno odustane od vlastitih zahtjeva, povuče se, ne pristane na dodatno opterećivanje i jasno kaže „ne“, dio odgovornosti i posla prepusti drugima, jasno odredi vlastite granice.

Treći način je prihvatanje stresne situacije koja uključuje preventivno djelovanje pomoću podizanja fizičke i psihičke otpornosti na stresore i promjenu percepcije situacije. Te se tehnike mogu primjenjivati i prije očitog početka djelovanja samog stresora. One nam pomažu u „ojačavanju“ psihičkih i fizičkih mogućnosti koje će biti potrebne kada nastupi stresna situacija, Potrebno je: pozitivno razmišljanje o sebi i vlastitim mogućnostima, jasno zauzimanje za vlastita prava, ostavljanje vremena za sebe, podrška na poslu i u porodici, njegovanje bliskih odnosa sa ljudima koji su nam važni, očuvanje smisla za humor, pravilna ishrana, redovito vježbanje, samoohrabrivanje, postavljanje prioriteta u poslu i životu i dr.

4.5. Obaveze poslodavca u vezi s prevencijom stresa uzrokovanog na radu ili u vezi s radom

U Republici Hrvatskoj obaveze poslodavca i radnika u vezi sa stresom na radu utvrđene su Zakonom o zaštiti na radu. Poslodavac je obavezan provoditi prevenciju stresa na radu ili u vezi s radom koji je uzrokovan posebno faktorima kao što su sadržaj rada, organizacija rada, radno okruženje, loša komunikacija i međuljudski odnosi, kako bi sveo na najmanju mjeru potrebu radnika da savladava poteškoće zbog dugotrajnije izloženosti intenzivnom pritisku te otklonio mogućnost da se umanjí radna učinkovitost radnika i pogorša njegovo zdravstveno stanje (Telebec, 2014).

Ako postoje naznake stresa na radu ili u svezi s radom, poslodavac je obavezan posebnu pozornost usmjeriti na (Telebec, 2014):

- organizaciju rada i radnih postupaka (radno vrijeme, stepen samostalnosti, podudarnost između vještine radnika i potreba posla, radno opterećenje i dr.)
- radne uslove i okolinu (izloženost radnika i poslodavca nasilnom ponašanju, buku, vrućinu, hladnoću, opasne hemikalije i dr.),
- komunikaciju (neizvjesnost o tome šta se očekuje od posla, izgledi za očuvanjem posla ili nadolazeće promjene i sl.),
- subjektivne faktore (emocionalni i društveni pritisci, osjećaj nemoći, osjećaj da nema dovoljno podrške i sl.)

S druge strane Zakon o zaštiti na radu Federacije Bosne i Hercegovine koji je usvojio Parlament Federacije Bosne i Hercegovine na sjednici Predstavničkog doma od 24.09.2019. godine i na sjednici Doma naroda od 01.10.2020. godine, nije predvidio obavezu poslodavca da provodi prevenciju stresa na radu. Iako je negativan uticaj stresa na privatni život i zdravlje uposlenika teoretski jasan, u praksi se nažalost posvećuje jako malo pažnje podizanju svijesti o prisutnosti stresa u radnom okruženju i njegovoj prevenciji.

Ono što je još jedan od problema u bosanskohercegovačkom društvu je i nerijetko kršenje prava radnika. Bez obzira što je pravo na odmor jedno od osnovnih prava radnika koje je predviđeno i Zakonom o radu, to isto pravo se nerijetko krši. Pa tako radnici u privatnom sektoru često rade i više od onoga što je zakonom dozvoljeno, odnosno rade i po 15 dana bez odmora, te su primorani na rad i nedjeljom. Pored toga radnici često rade i prekovremeno iako im poslodavac ne plaća prekovremene sate. Time se narušava privatni život, jer se uposlenicima uskraćuje pravo na odmor i vrijeme za porodicu.

Ipak, borba radnika za njihova prava uglavnom izostaje zbog stava kako se ni uprkos tome situacija neće poboljšati. Uz to, glavni razlog je i strah od gubitka radnog mjesta. Ekonomska situacija u Bosni i Hercegovini i visoka stopa nezaposlenosti, također dodatno stvara pritisak uposlenicima koji su primorani da očuvaju svoja radna mjesta bez obzira na uslove rada i svakodnevni stres na radnom mjestu.

Na međunarodnim, europskim i nacionalnim razinama je potvrđeno kako stres prouzročen na radnom mjestu zabrinjava i poslodavce i radnike. Budući da je uočena potreba za posebnom zajedničkom akcijom u vezi ovoga pitanja, a očekujući konzultacije Komisije o stresu, europski socijalni partneri su uključili ovo pitanje u radni program socijalnog dijaloga za razdoblje 2003.-2005. Osmog oktobra 2004. godine socijalni partneri potpisali su Okvirni sporazum o stresu prouzročenom na radnom mjestu. Namjena sporazuma je poboljšati svijest i razumijevanje poslodavaca, radnika i njihovih predstavnika o stresu na radnom mjestu te privući njihovu pažnju na znakove koji mogu ukazivati na probleme stresa na radnom mjestu. Cilj ovog sporazuma je osigurati, kako poslodavcima tako i radnicima, okvir za prepoznavanje i spriječavanje ili upravljanje problemima stresa na radnom mjestu. Ne radi se o prijenosu krivnje za stres na pojedinca (Europska komisija, Direktiva 2004/89/391/EEC 8. oktobar 2004. o stresu prouzročenom na radnom mjestu).

Spriječavanje, uklanjanje ili smanjivanje problema stresa prouzročenog na radnom mjestu može uključivati različite mjere. Te mjere mogu biti kolektivne, pojedinačne ili kombinacija istih. Mogu se uvesti u obliku specifičnih mjera s ciljem utvrđivanja faktora stresa ili kao dio sveobuhvatne politike rješavanja problema stres koja obuhvaća i mjere spriječavanja i mjere odgovora.

Na radnom mjestu gdje je potrebno znanje nedovoljno, može se tražiti vanjsko stručno mišljenje u skladu s europskim i nacionalnim zakonima, kolektivnim ugovorima i praksom. Jednom kad su mjere protiv stresa uvedene, treba redovito provjeravati njihovu učinkovitost, optimalnost korištenja resursa te odgovaraju li i dalje svrsi i jesu li potrebne. (Europska komisija, Direktiva 2004/89/391/EEC 8. oktobar 2004. o stresu prouzročenom na radnom mjestu).

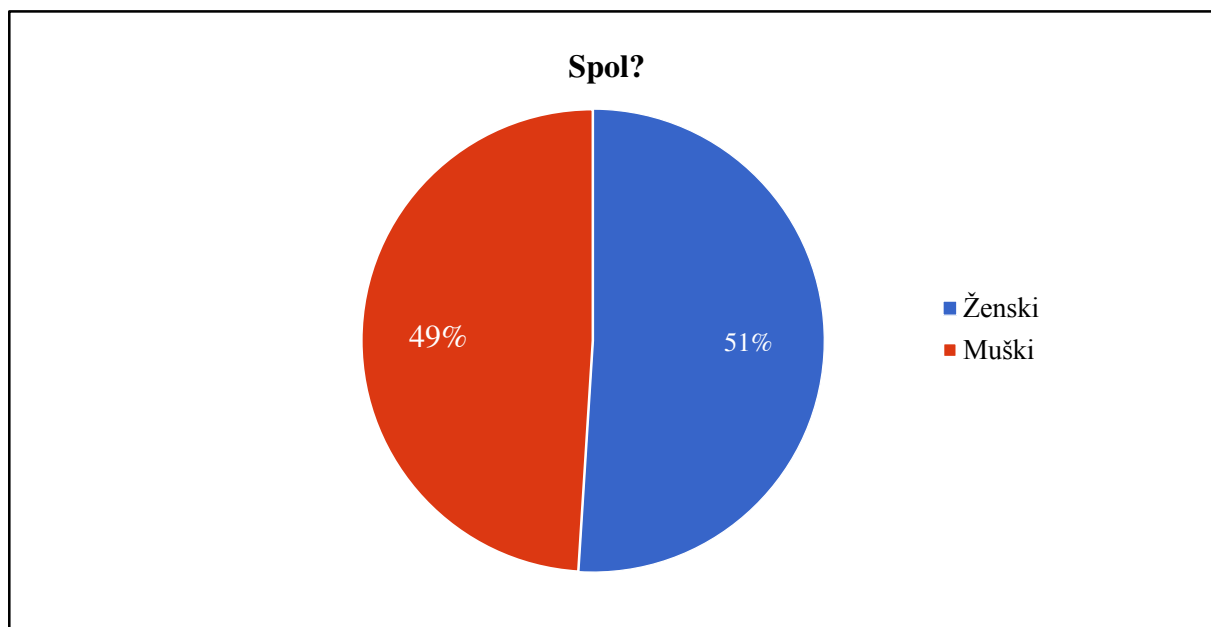
Takve mjere mogu uključivati slijedeće:

- mjere upravljanja i komunikacijske mjere, kao što su pojašnjavanje ciljeva poduzeća i uloge pojedinačnih radnika, osiguranje odgovarajuće podrške uprave pojedincima i timovima, usklađivanje odgovornosti i nadzora, poboljšanje organizacije rada i procesa, radnih uvjeta i okoline.
- obuku direktora i radnika kako bi se podigla svijest i razumijevanje stresa, njegovih mogućih uzročnika i kako mu se suprotstaviti i/ili prilagoditi promjeni.
- pružanje informacija radnicima i savjetovanje s radnicima i/ili njihovim predstavnicima u skladu s europskim i nacionalnim zakonima, kolektivnim ugovorima i praksom (Europska komisija, Direktiva 2004/89/391/EEC 8. oktobar 2004. o stresu prouzročenom na radnom mjestu).

REZULTATI EMPIRIJSKOG ISTRAŽIVANJA

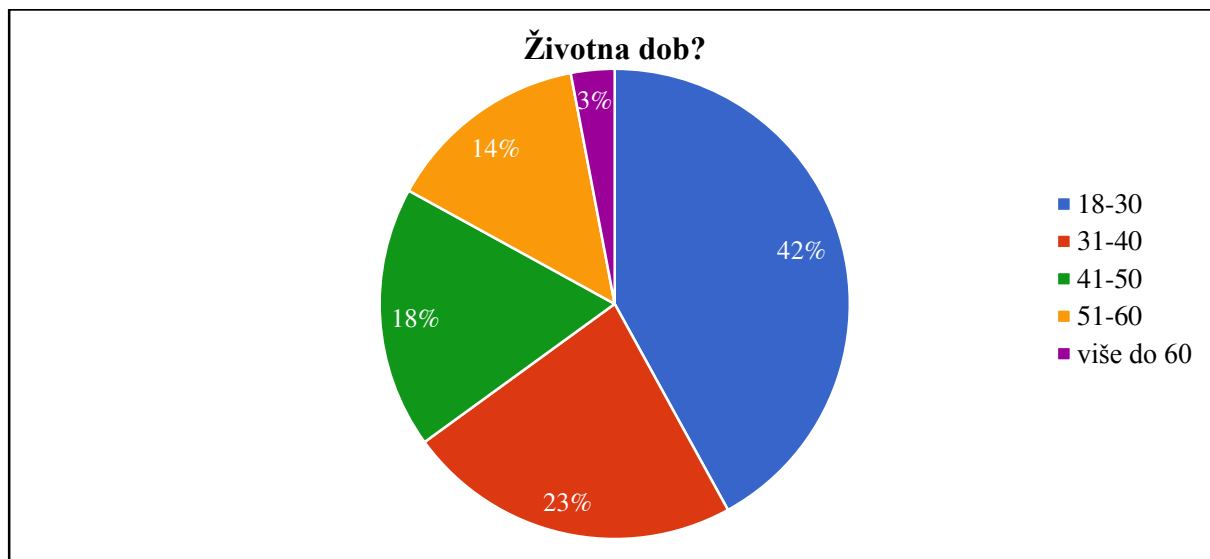
S ciljem stvaranja jasnije slike o tome da li stres na radnom mjestu utiče na privatni život uposlenika, provedeno je ispitivanje stavova uposlenika putem anketnog upitnika. Prvobitna ideja istraživanja bila je anketiranje uposlenika na njihovim radnim mjestima, međutim zbog epidemiološke situacije uzrokovane pandemijom COVID-19, to nije bilo moguće. Zbog toga anketiranje je provedeno elektronskim putem u period od 23.03.2021. do 06.04.2021. godine. U istraživanju je učestvovalo 100 ispitanika, a prostorna dimenzija istraživanja je obuhvatala teritorijalni prostor Kantona Sarajevo. Ispitanici koji su učestvovali u istraživanju su bili različitih dobnih skupina, zanimanja, te iz različitih sektora zaposlenosti. Upitnik se sastojao od 18 pitanja.

Prilikom anketiranja ispitanika, nastojala se ostvariti spolna jednakost, ali ipak je bila veća zastupljenost ženskog spola 51% dok je zastupljenost muškog spola bila 49%.



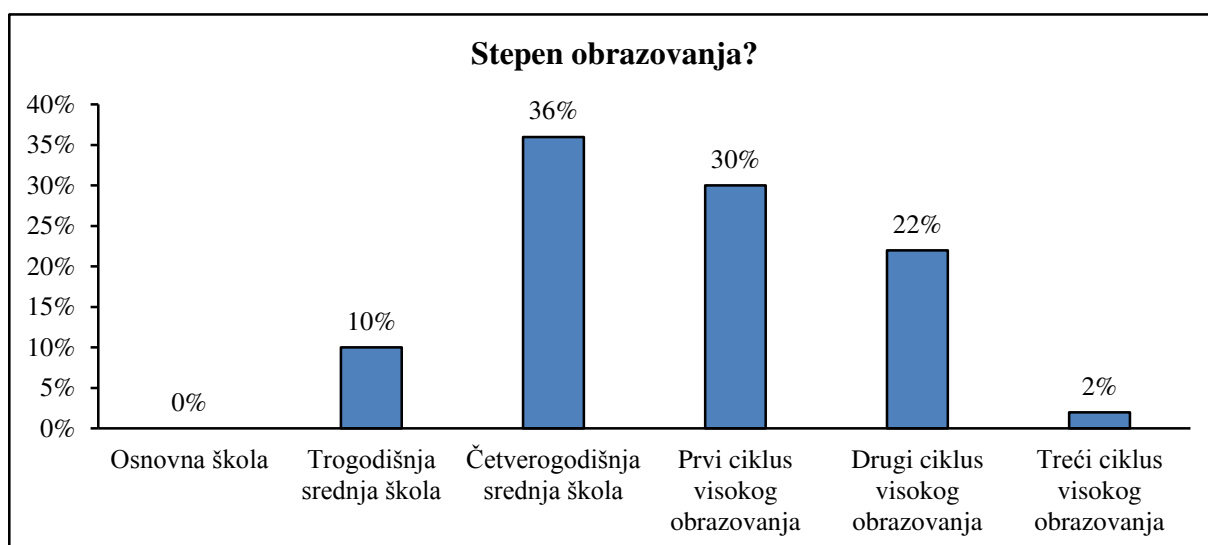
Grafikon 1. Spolna struktura ispitanika

U uzorku od 100 anketiranih, najveći procenat ispitanika (42%) pripadao je dobnoj skupini od 18 do 30 godina. Dok je 23% anketiranih pripadalo dobnoj skupini od 31 do 40 godina. Dalje, u anketiranju je učestvovalo 18% pripadnika dobne skupine od 41 do 50 godina i 14% pripadnika dobne skupine od 51 do 60 godina. Samo je 3% ispitanika imalo više od 60 godina.



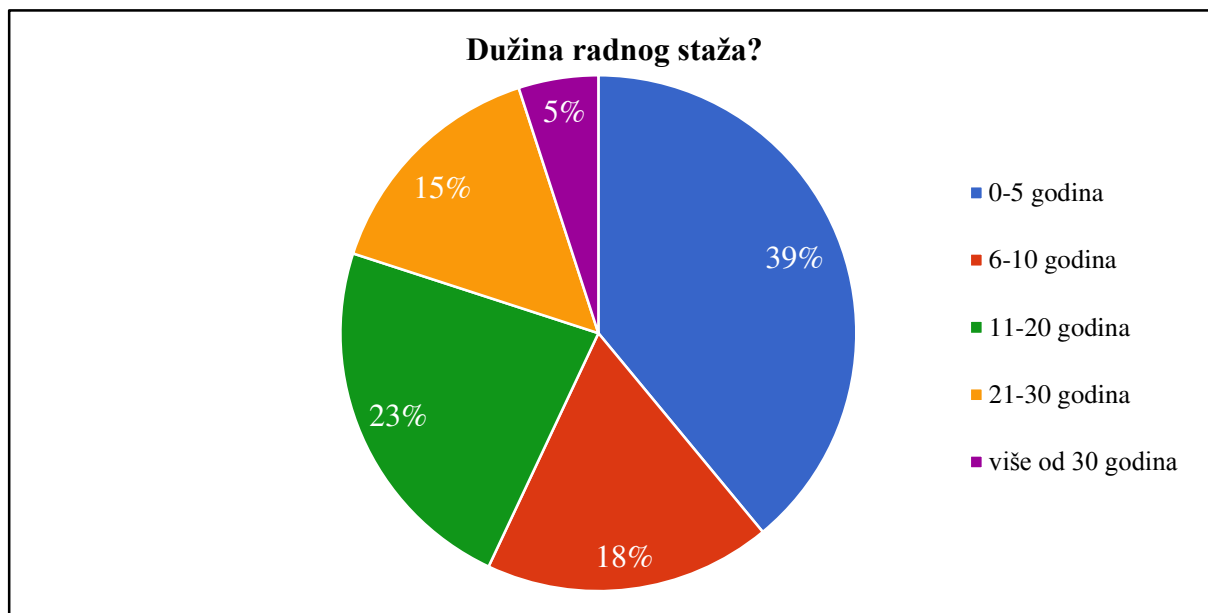
Grafikon 2. Dobna struktura ispitanika

Najveći broj ispitanika (36%) ima završenu četverogodišnju srednju školu, odmah iza toga 30% ispitanika ima završen prvi ciklus visokog obrazovanja. Dalje, u anketiranju je učestvovalo 22% ispitanika sa završenim drugim ciklusom visokog obrazovanja i 10% ispitanika sa završenom trogodišnjom srednjom školom. Dva ispitanika su imala završen treći ciklus visokog obrazovanja.



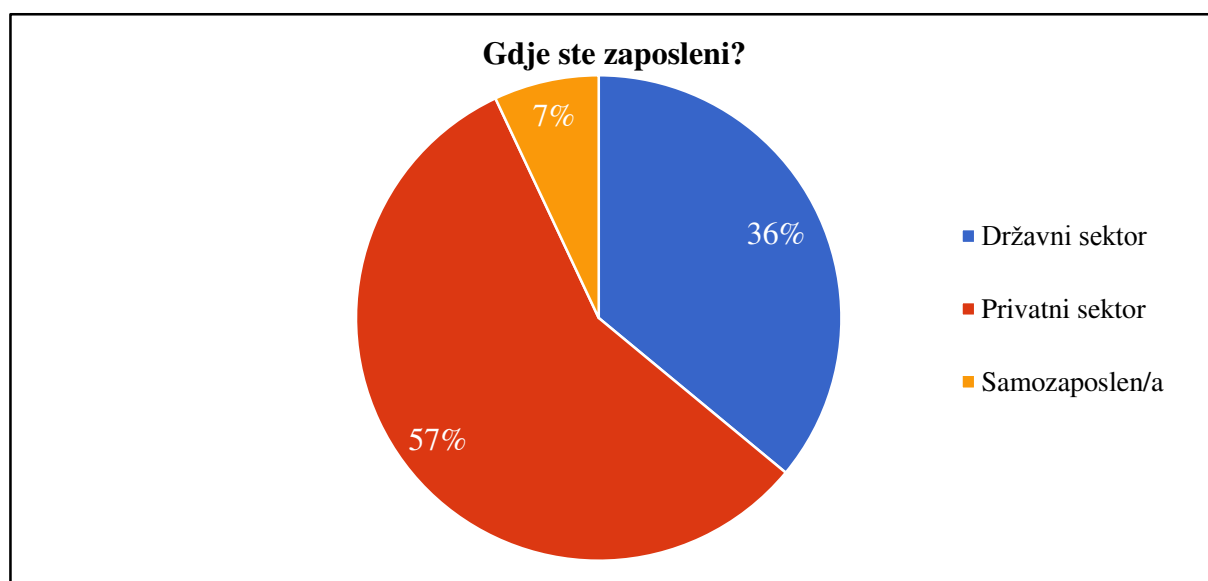
Grafikon 3. Struktura ispitanika prema stepenu obrazovanja

Kada je u pitanju dužina radnog staža, najzastupljeniji (39%) su bili ispitanici koji imaju od 0 do 5 godina radnog staža. Odmah iza njih su ispitanici sa 11 do 20 godina radnog iskustva, njih 23%. Dalje u istraživanju je učestvovalo 18% ispitanika sa dužinom radnog staža od 6 do 10 godina i 15% ispitanika od 21 do 30 godina radnog staža. Dok je 5% ispitanika sa više od 30 godina radnog staža.



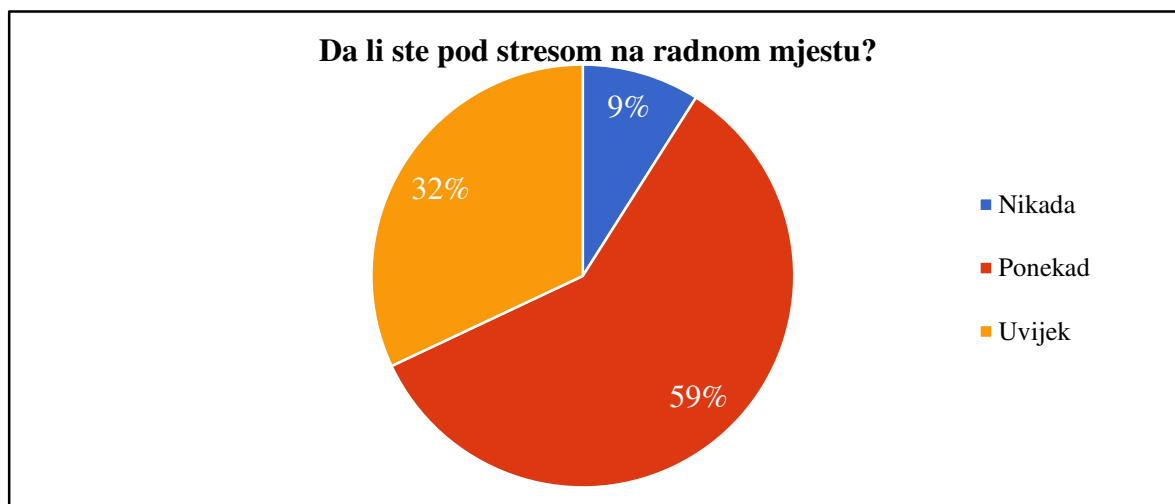
Grafikon 4. Struktura ispitanika prema dužini radnog staža

Iz ovog grafikona je vidljivo da je privatni sektor najzastupljeniji sa čak 57%. Sa druge strane 36% ispitanika zaposleno je u državnom sektoru, dok je 7% ispitanika samozaposleno.



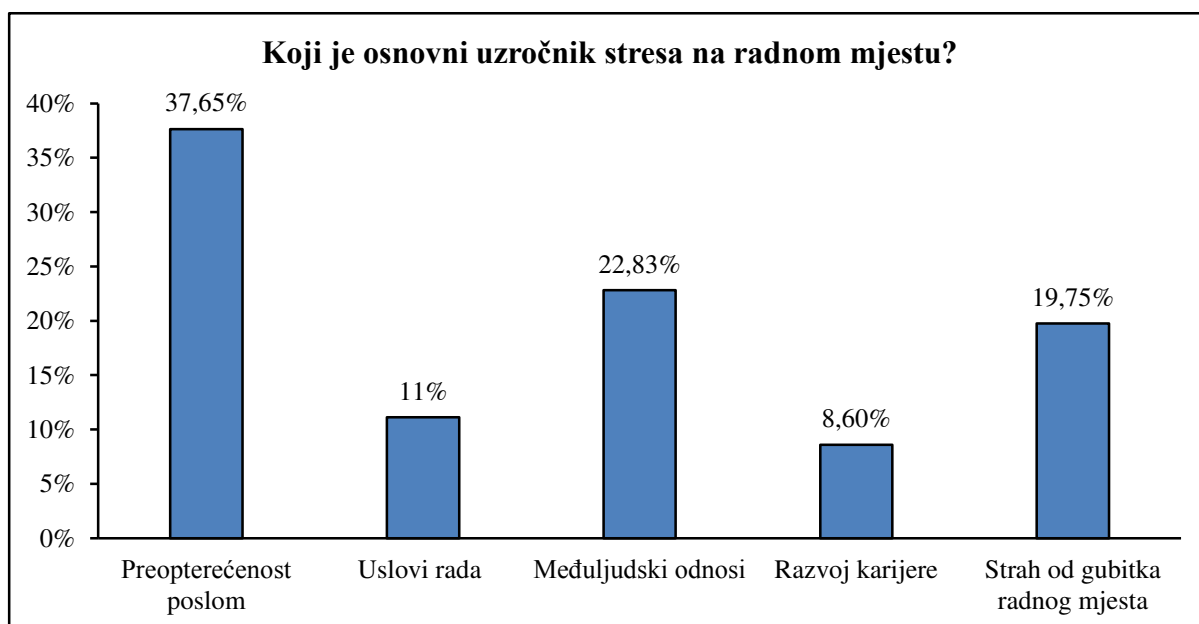
Grafikon 5. Struktura ispitanika prema sektoru zaposlenosti

Iz ovog anketnog pitanja uočljivo je da čak 59% ispitanika smatra da je ponekad pod stresom, dok 32% ispitanika smatraju da su uvijek pod stresom na radnom mjestu, čime je potvrđena i jedna od pomoćnih hipoteza da je većina uposlenika u Kantonu Sarajevo izložena različitim formama stresa. Samo 9% ispitanika u ovom istraživanju se izjasnilo da nikada nije pod stresom u svom radnom okruženju.



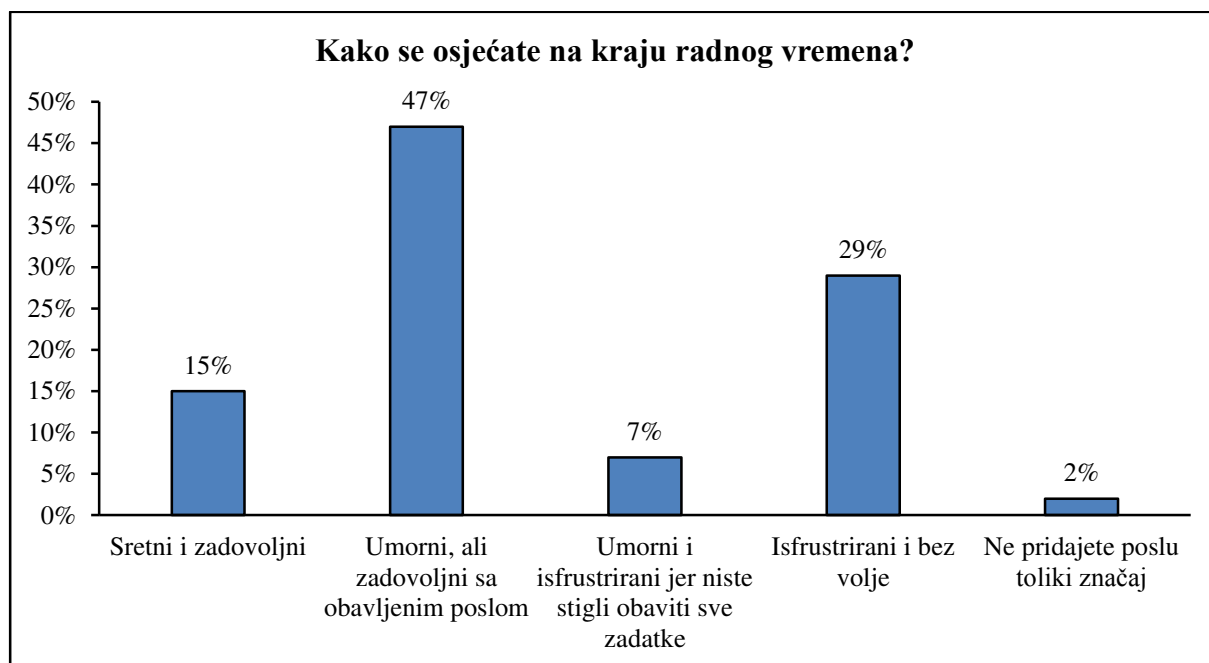
Grafikon 6. Stres na radnom mjestu

Jedan od osnovnih uzročnika stresa na radnom mjestu za 37% ispitanika je preopterećenost poslom, a odmah iza toga su i međuljudski odnosi (22%). S druge strane 19% ispitanika ima strah od gubitka radnog mjesta, dok 11% ispitanika smatra da su uzročnici stresa na radnom mjestu i sami uslovi rada, razvoj karijere je uzročnik stresa za 8% ispitanika.



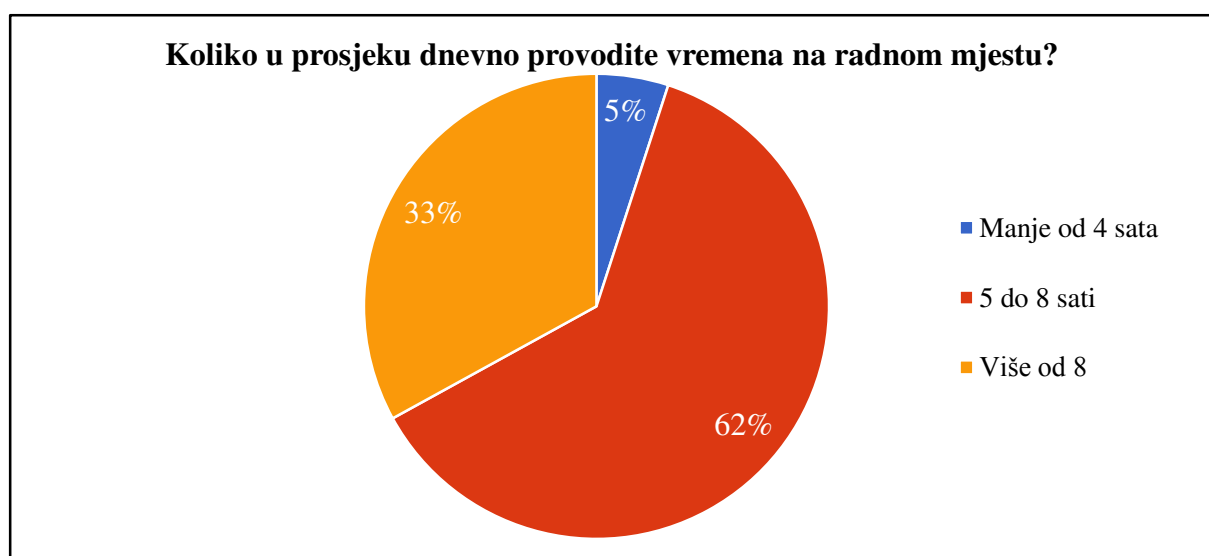
Grafikon 7. Osnovni uzročnik stresa na radnom mjestu

Većina ispitanika (47%) se na kraju radnog vremena osjećaju umorni, ali zadovoljni sa obavljenim poslom. Dok veliki broj ispitanika (29%) se osjeća isfrustrirano i bez volje. S druge strane 15% ispitanika se osjeća sretno i zadovoljno na kraju radnog vremena. 7% je ispitanika koji se osjećaju umorno i isfrustrirano jer nisu stigli obaviti sve zadatke. Samo 2% ispitanika ne pridaju poslu toliki značaj.



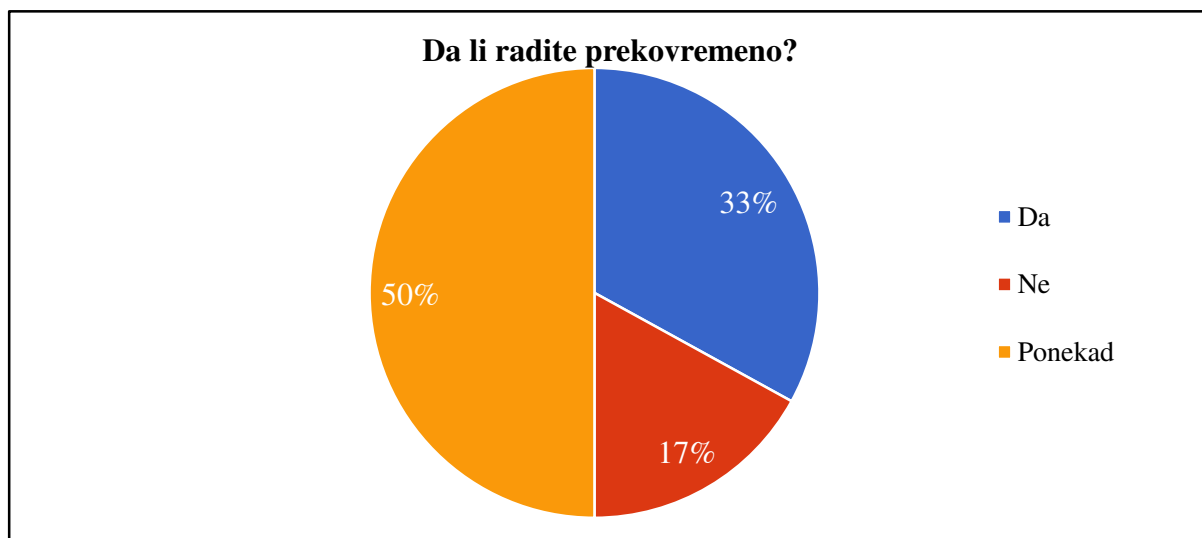
Grafikon 8. Osjećaj ispitanika na kraju radnog vremena

Najveći broj ispitanika (62%) provodi od 5 do 8 sati na radnom mjestu, a 33% ispitanika provodi više od 8 sati. Dok 5% ispitanika provodi manje od 4 sata na radnom mjestu.



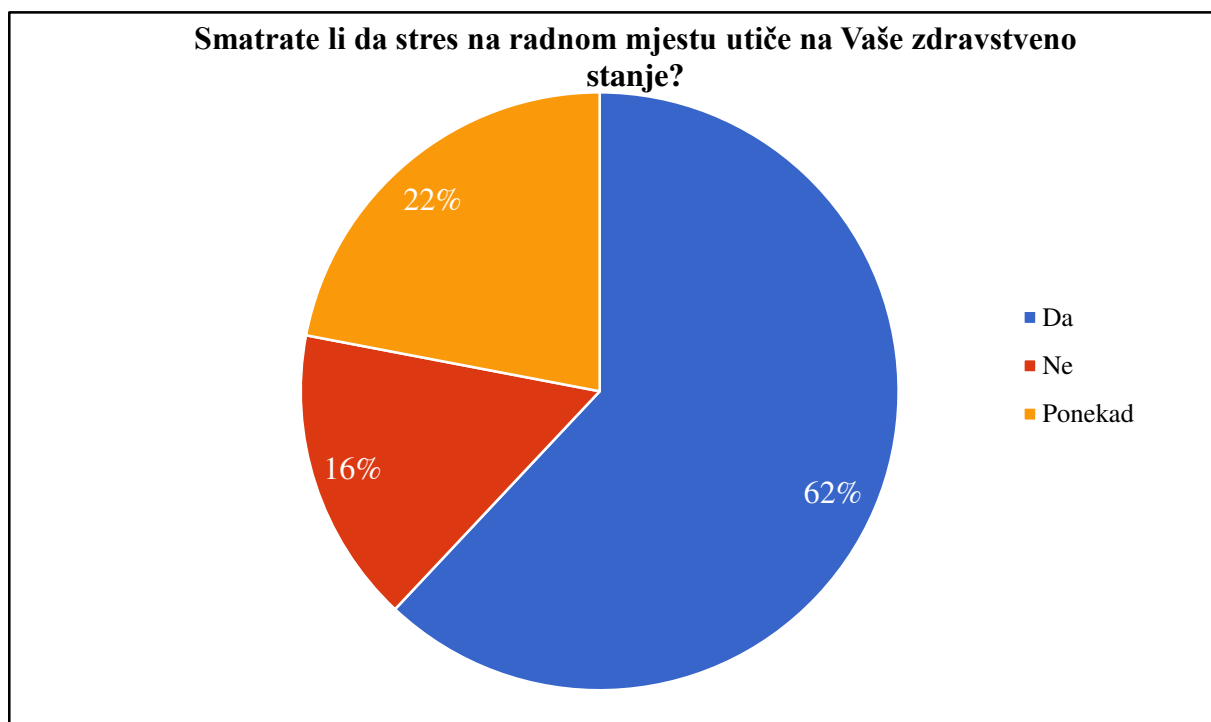
Grafikon 9. Dnevno provedeno vrijeme na radnom mjestu

U istraživanju je učestvovalo 50% ispitanika koji ponekad rade prekovremeno, a 33% ispitanika su se izjasnila da rade prekovremeno. Dok 17% ispitanika nikada ne radi prekovremeno.



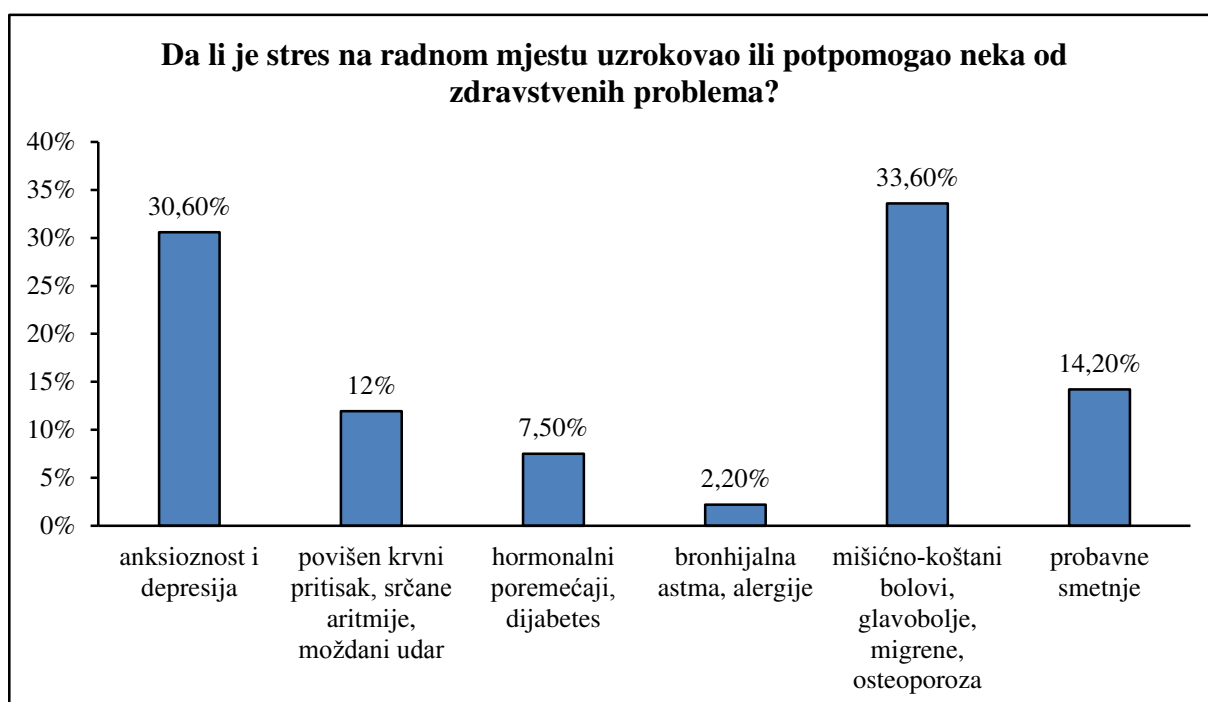
Grafikon 10. Rad prekovremeno

O tome da stres na radnom mjestu utiče na privatni život i zdravstveno stanje uposlenika govori i to da čak 62% ispitanika smatra da stres na radnom mjestu utiče, a 22% da ponekad utiče na njihovo zdravstveno stanje. Ovim je i potvrđena još jedna od pomoćnih hipoteza, kako stres na poslu narušava psihičko i fizičko zdravlje uposlenika. Mali udio (16%) je onih koji smatraju da stres na radnom mjestu ne utiče na njihovo zdravstveno stanje.



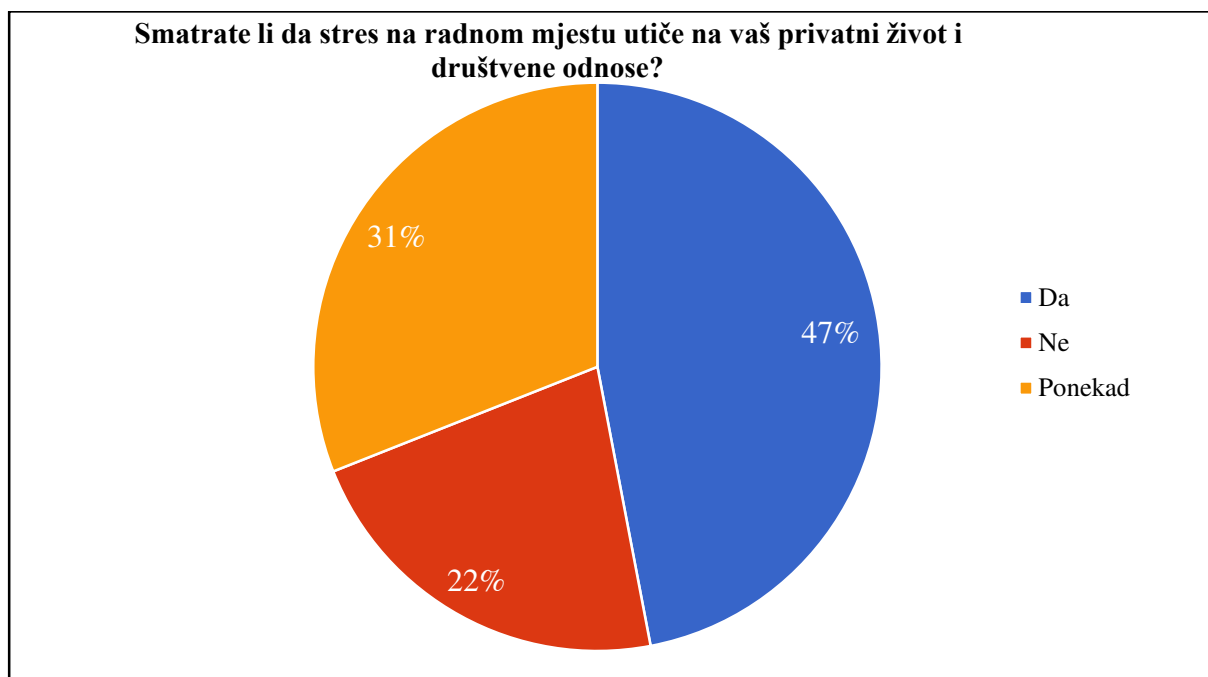
Grafikon 11. Uticaj stresa na radnom mjestu na zdravstveno stanje uposlenika

Još jedan od rezultata ankete kojim je moguće potvrditi hipotezu, da stres na poslu narušava psihičko i fizičko zdravlje uposlenika jesu i sami zdravstveni problemi koje je stres na radnom mjestu uzrokovao ili potpomogao. Tako da su mišićno-koštani bolovi, glavobolje, migrene i osteoporoza najzastupljeniji zdravstveni problem za 33% ispitanika, a odmah iza toga su anksioznost i depresija (30%). Stres na radnom mjestu je također uzrokovao ili potpomogao probavne smetnje kod 14% ispitanika, te povišen pritisak, srčane aritmije i moždani udar kod 12% ispitanika. Kod manjeg udjela ispitanika stres je uzrokovao ili prouzročvao hormonalne poremećaje i dijabetes (7%), te bronhijalnu astmu i alergije (2%).



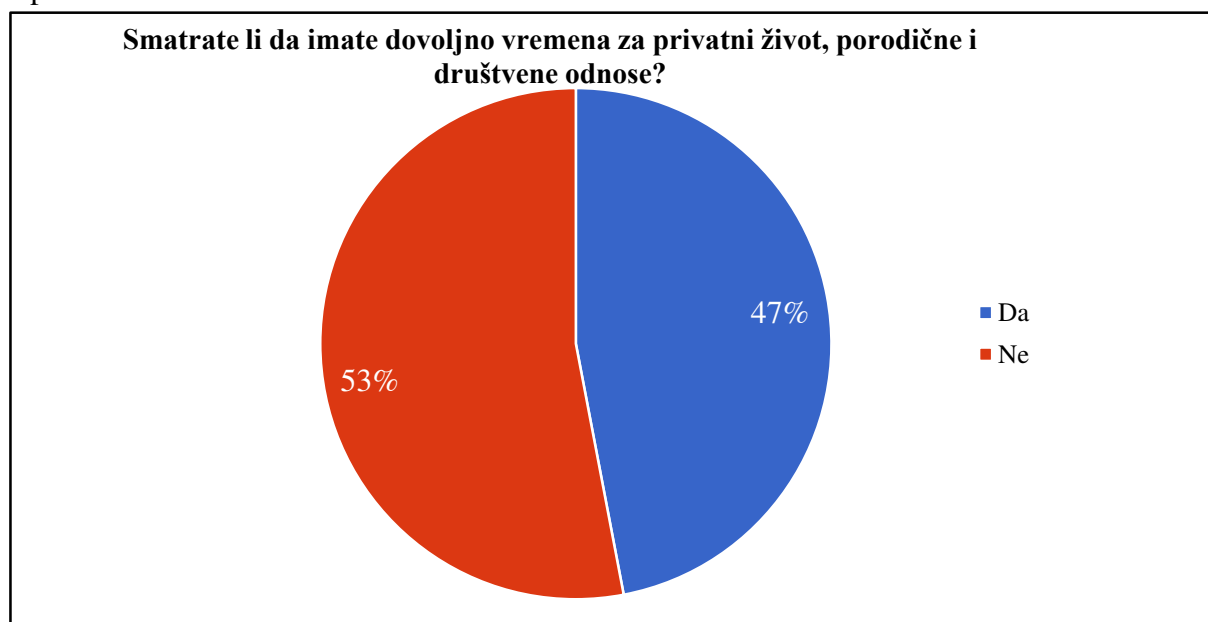
Grafikon 12. Zdravstveni problemi uzrokovani ili potpomognuti stresom na radnom mjestu

Veliki broj ispitanika (47%) smatra da stres utiče ili ponekad (31%) utiče na privatni život i društvene odnose. S druge strane 22% ispitanika smatra da stres ne utiče na privatni život i društvene odnose.



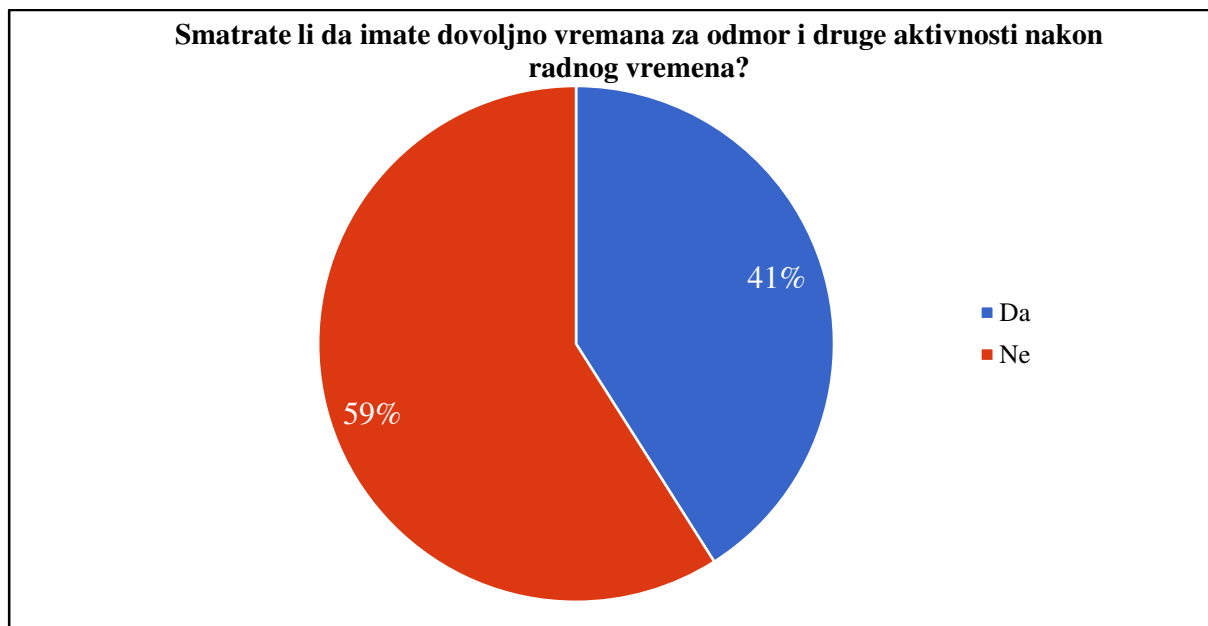
Grafikon 13. Uticaj stresa na privatni život i društvene odnose

Da nemaju dovoljno vremena za privatni život, porodične i društvene odnose smatra 53% ispitanika.



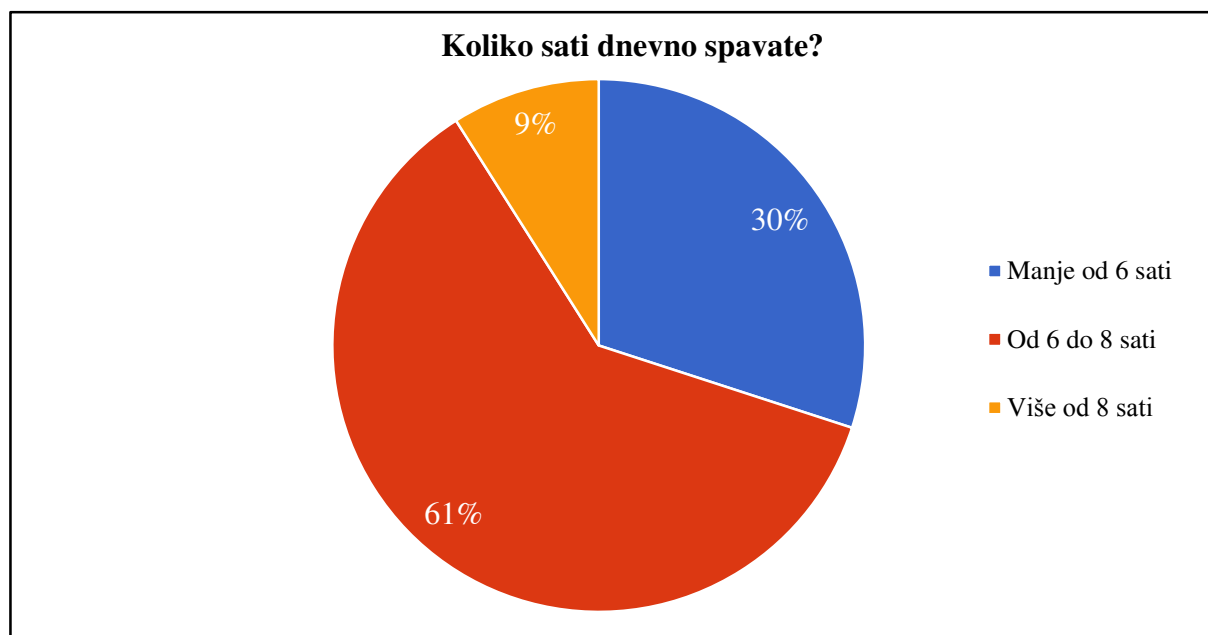
Grafikon 14. Da li imate dovoljno vremena za privatni život, porodične i društvene odnose?

Ispitanici također smatraju da nemaju dovoljno vremena za odmor i druge aktivnosti nakon radnog vremena, što potvrđuje odgovor 59% ispitanika.



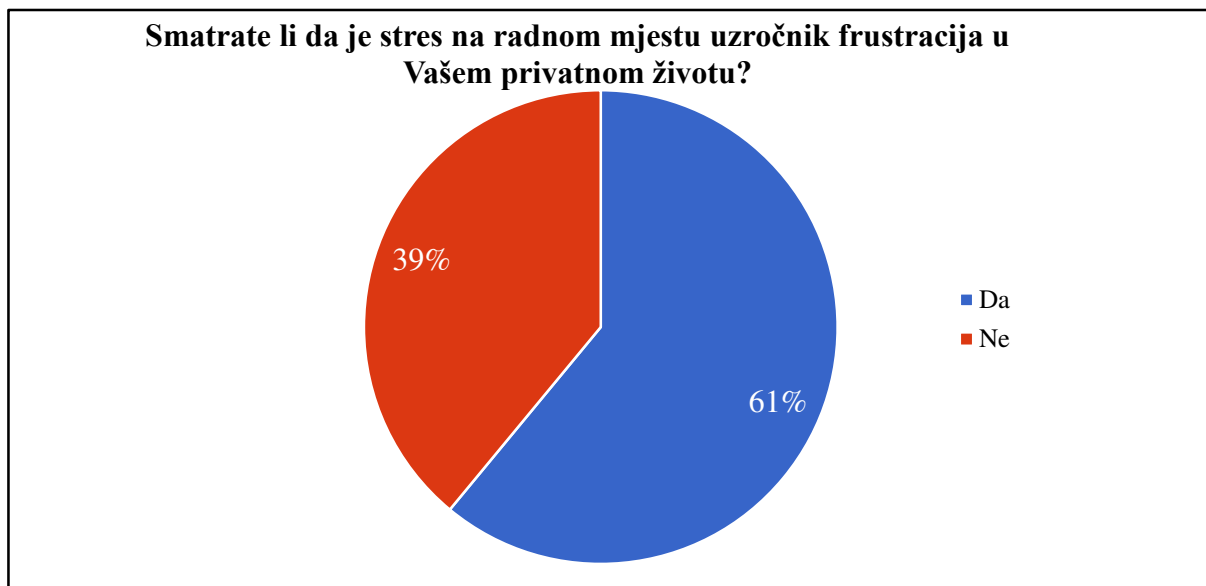
Grafikon 15. Da li imate dovoljno vremena za odmor i druge aktivnosti nakon radnog vremena?

San je izuzetno važan, kako za psihički i fizički odmor, tako i za produktivnost uposlenika tokom dana. Rezultati istraživanja pokazuju da 61% ispitanika spava između 6 i 8 sati, dok je samo 9% onih koji spavaju više od 8 sati dnevno. Čak 30% ispitanika spava manje od 6 sati.



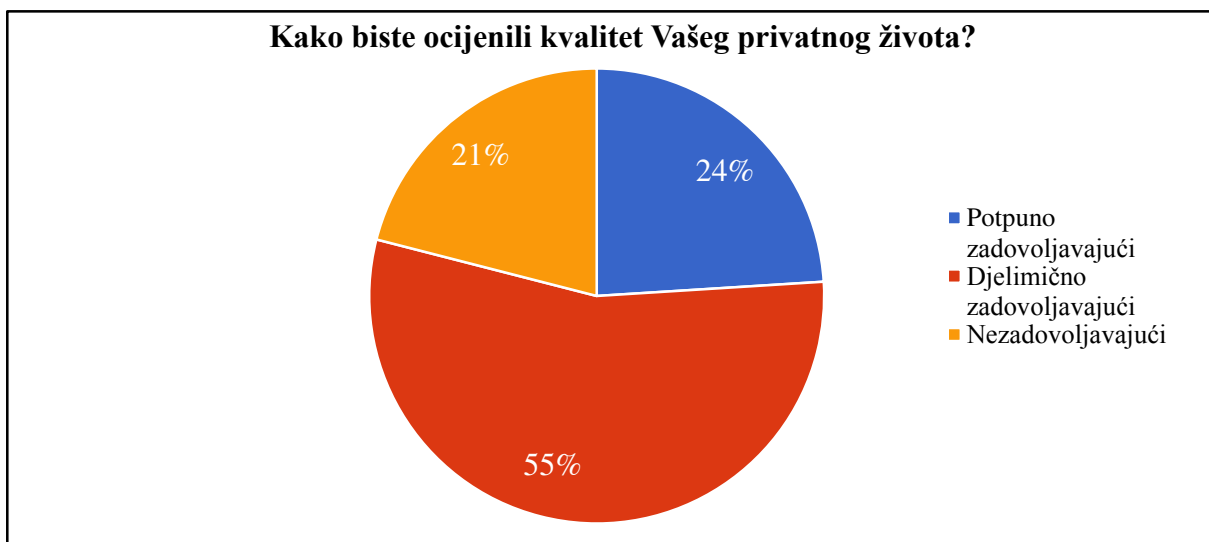
Grafikon 16. Koliko sati dnevno spavate?

Iz ovog grafikona je uočljivo da stres na radnom mjestu ima veliki uticaj i na privatni život uposlenika. Čak 61% ispitanika smatra da je stres na radnom mjestu uzročnik frustracija i u privatnom životu, čime je potvrđena i generalna hipoteza da je stres na poslu je jedan od glavnih uzročnika frustracija u privatnom životu uposlenika.



Grafikon 17. Da li je stres na radnom mjestu uzročnik frustracija u privatnom životu?

I u konačnici, ispitanici su ocjenjivali kvalitet svog privatnog života, te njih 55% smatra da je kvalitet njihovog života djelimično zadovoljavajući. S druge strane 24% ispitanika su kvalitet svog privatnog života ocijenili kao potpuno zadovoljavajući, a 21% ispitanika kao nezadovoljavajući.



Grafikon 18. Kvalitet privatnog života

1. Intervju – prof.dr. Jadranka Kolenović-Đapo

Kako bi se dobilo stručno mišljenje o temi stresa u radnom okruženju obavljen je razgovor s prof. dr. Jadranka Kolenović-Đapo, profesoricom na odsjeku za psihologiju Filozofskog fakulteta u Sarajevu.

Na pitanje da li je stres na radnom mjestu postao česta tema u javnom diskursu, te da li se dovoljno ukazuje na posljedice koje može prouzrokovati, Kolenović-Đapo odgovara:

„Stres na radnom mjestu nije tema koja je u bliskom odnosu sa javnim diskurskom, unatoč brojnim empirijskim spoznajama kojima su detektirani faktori koji najviše doprinose stresu u radnom/organizacijskom kontekstu. Pomanjkanje interesa u javnom prostoru za navedenu problematiku reflektira se i na skromno ukazivanje na posljedice koje stres na radnom mjestu uzrokuje.“

Profesorica Kolenović-Đapo dala je odgovor i na pitanje da li je stres na radnom mjestu uzročnik frustracija i u privatnom životu i na koji način može da se ispoljava u društvenim i porodičnim odnosima?

„Stres na poslu uzrokuje niz faktora: zahtjevi na poslu, stepen kontrole koje radnik ima nad obavljanjem svojih zadataka, stepen socijalne podrške koju dobiva od nadređenog ili svojih kolega, zadovoljstvo platom, uvjetima rada, načinom rukovođenja organizacijom u kojoj je zaposlen. Pored ovih organizacijskih faktora, stres na poslu u značajnoj mjeri ovisi od naših osobina ličnosti, stavova prema radu i drugih individualnih obilježja. Primjerice, emocionalno stabilne osobe i savjesne osobe manje izvještavaju o stresu na radnom mjestu. Uzmemo li sve navedene faktore onda pretpostavljamo da će uposlenik prenositi svoje frustracije i u privatnom životu. Međutim, ukoliko radnik koji je pod stresom ima socijalnu podršku od članova svoje porodice onda se ovi efekti smanjuju. Posljedice stresa na društvenoj razini su česta bolovanja (što je veliki utrošak za organizaciju, ali i za društvo), korištenje neefikasnih strategija suočavanja sa stresom što posljedično dovodi do narušavanja porodične dinamike.“

U konačnici, Kolenović-Đapo je preporučila neke tehnike koje su korisne u suočavanju sa stresom.

„Općenito u borbi sa stresom na raspolaganju nam je niz strategija koje možemo koristiti. To mogu biti strategije usmjerene na emocija ili strategije usmjerene na problem. Koju strategiju će zaposlenik koristiti zavisi od načina da li percipira situaciju na poslu kao gubitak, izazov i prijetnja. Također, ne postoji uniformni „recept“ za sve. Najprije zaposlenik treba naučiti da efikasno upravlja stresom, tj. da rasporedi radne zadatke dinamikom kojom ih može završiti; treba biti otvoren da primi i pruži socijalnu podršku. Savjesno obavljanje zadataka je također tampon zona protiv stresa.

Niz je tehnika koje su korisne u suočavanju sa stresom: tehnika disanja, fizičke aktivnosti, korištenje zdravog humora. U konačnici važno je sagledati svaki događaj iz više perspektiva i odabrati perspektivu koja će biti za pojedinca najprihvatljivija“ zaključuje Kolenović-Đapo.

2. Analiza istraživanja

Ovim istraživanjem analiziran je uticaj stresa u radnom okruženju na privatni život uposlenika u Kantonu Sarajevo. Akcenat je bio na ispitivanju stavova uposlenika o stresu i njegovom uticaju, kako bi se utvrdilo da li stres utiče na psihičko i fizičko zdravlje i u konačnici na odnose i komunikaciju u porodici i društvu. U nastavku su prikazani stavovi uposlenika koji su dobijeni putem anketnog upitnika.

Prema mišljenju većine stres u radnom okruženju je itekako prisutan i u samom Kantonu Sarajevo. Na to ukazuje da čak 59% ispitanika smatra da je ponekad pod stresom, dok 32% ispitanika smatraju da su uvijek pod stresom na radnom mjestu. Dalje, rezultati istraživanja pokazuju da su jedni od osnovnih uzročnika stresa na radnom mjestu za 37% ispitanika preopterećenost poslom, a odmah iza toga su i međuljudski odnosi (22%). To ukazuje da je pred uposlenicima sve veći broj zadataka kojima nastoje udovoljiti, te da su narušeni međuljudski odnosi i komunikacija unutar radne organizacije. S druge strane, veliki broj ispitanika (19%) ima strah i od gubitka radnog mjesta, što je i očekivano jer je u bosanskohercegovačkom društvu stopa nezaposlenosti visoka.

Na kraju radnog vremena većina uposlenika (47%) se osjeća umorno, ali zadovoljno sa obavljenim poslom, ali je i veliki broj (29%) onih koji su isfrustrirani i bez volje. Veliki broj ispitanika također smatra da nema dovoljno vremena za privatni život, porodične i društvene odnose i da stres u radnom okruženju ima uticaj na to. Čak 61% ispitanika smatra da je stres na radnom mjestu uzročnik frustracija i u privatnom životu.

Imajući u vidu prethodnu interpretaciju rezultata istraživanja, može se zaključiti kako istraživanje potvrđuje generalnu hipotezu koja glasi: *Stres na poslu je jedan od glavnih uzročnika frustracija u privatnom životu uposlenika*. Istraživanjem je također potvrđena i pomoćna hipoteza *da je većina uposlenika u Kantonu Sarajevo izložena različitim formama stresa*.

Ono što je veoma važno istaknuti jesu i zdravstvene posljedice koje stres može prouzrokovati. Zabrinjavajući je podatak da čak 62% ispitanika smatra da stres na radnom mjestu utiče, a 22% da ponekad utiče na njihovo zdravstveno stanje. Miščno-koštani bolovi, glavobolje, migrene i osteoporoza najzastupljeniji su zdravstveni problem za 33% ispitanika, a odmah iza toga su anksioznost i depresija (30%). Ispitanici također smatraju da nemaju dovoljno vremena za odmor i druge aktivnosti nakon radnog vremena, što potvrđuje odgovor 59% ispitanika.

Poznato je da je san izuzetno važan, kako za psihički i fizički odmor i zdravlje, tako i za produktivnost uposlenika tokom dana. Rezultati istraživanja pokazuju da 61% ispitanika spava između 6 i 8 sati. Čak 30% ispitanika spava manje od 6 sati, dok su rijetki oni (9%) koji spavaju više od 8 sati dnevno. Te je potvrđena još jedna od pomoćnih hipoteza, kako *stres na poslu narušava psihičko i fizičko zdravlje uposlenika*.

Zadovoljstvo u privatnom životu uveliko utiče na zadovoljstvo uposlenika na poslu, ova hipoteza se može potvrditi na osnovu hipoteze kros-domene koju su u svom istraživanju postavili Frone, Russell i Cooper (1992). Na osnovu hipoteze kros-domene je objašnjeno da konflikt u smjeru posao - porodica uglavnom utiče na porodicu, dok konflikt u smjeru porodica - posao uglavnom utiče na posao. Što bi značilo da je konflikt poslovne i porodične uloge dvosmjernog karaktera. Obrazloženje ove hipoteze pretpostavlja da konflikt, iako je porijeklom iz jedne domene, uzrokuje probleme u drugoj domeni. Kao posljedica toga, dobrobit vezana za drugu domenu se smanjuje (Amstad, Meier, Fasel, Elfering i Semmer, 2011).

U Bosni i Hercegovini, pa i u samom Kantonu Sarajevo, stres na radnom mjestu se jako malo istražuje, postoji tek nekoliko dostupnih istraživanja iz pojedinih organizacija. S obzirom da se ovdje radi o jednom manjem istraživanju za potrebe magistarskog rada, teško je donositi generalne zaključke na ovu temu. Ali na osnovu prikazanih rezultata možemo vidjeti da je stres u radnom okruženju itetako prisutan, te da ima veliki uticaj i na privatni život uposlenika. Stoga je ovo tema koja bi se trebala mnogo više istraživati i ukazivati na moguće posljedice koje stres može prouzrokovati.

ZAKLJUČAK

Za većinu ljudi posao zauzima veoma važno mjesto u njihovim životima. Uposlenici u radnom okruženju provode veliki dio vremena radeći naporno, prije svega zarađujući za život, ali u većini slučajeva razlog tome je i težnja ka uspjehu u onome što rade. Uslijed svega toga, posao može biti izvor velikog zadovoljstva, ali i nezadovoljstva za uposlenika. Zadovoljstvo poslom ima veliki uticaj i na zadovoljstvo u privatnom životu. Ukoliko je uposlenik pod stresom i pristiskom u svom radnom okruženju, velika je vjerovatnoća da će se nezadovoljstvo i stres iz radnog okruženja odraziti na ostatak njegovog dana i u privatnom životu.

Savremeno doba puno je neizvjesnosti i naglih promjena koje sve češće rezultiraju izazivanjem stresa. Pred uposlenike se postavlja sve veći broj zadataka što u konačnici dovodi do toga da su stresne situacije u radnom okruženju sve prisutnije, intenzivnije i skoro pa neizbježna pojava.

Na osnovu prikazanih rezultata istraživanja vidljivo je kako je stres u radnom okruženju itekako prisutan i u Kantonu Sarajevo. Zaposleni na području Kantona Sarajevo navode kako su prije svega preopterećeni poslom što u najviše slučajeva ima za posljedicu narušavanje međuljudskih odnosa, a kod velikog broja je prisutan i strah od gubitka radnog mjesta. Sve to itekako može uticati kako na radnu atmosferu u organizaciji, tako i na privatni život uposlenika. Ono što je posebno važno istaknuti jeste da stres u velikoj mjeri utiče i na zdravstveno stanje uposlenika, što predstavlja zabrinjavajuće podatke. Neki od zdravstvenih problema izazvanih stresom koji su najviše prisutni su miščno-koštani bolovi, glavobolje, migrene te anksioznost i depresija. Prema mišljenju većine, stres u radnom okruženju značajano utiče na privatni život i društvene odnose, a samim tim se smatra i jednim od glavnih uzročnika frustracija u privatnom životu. Nedostatak vremena za odmor, porodične i društvene odnose jedan je od glavnih uzroka zbog kojeg su uposlenici kvalitet svog života ocjenili kao djelimično zadovoljavajući.

Uslijed svega toga može doći do konflikta privatne i poslovne uloge, koji se javlja kada su zahtjevi poslovne i porodične uloge međusobno nekompatibilni, tako da ispunjavanje zahtjeva u jednoj domeni otežava ispunjenje zahtjeva u drugoj domeni (Greenhaus & Beutell, 1985; Sinacore & Akçali, 2000, prema Husremović, et al., 2019). Na primjer, pojedinci koji doživljavaju konflikt u smjeru posao - porodica ne mogu provoditi vrijeme sa svojom porodicom onoliko koliko bi željeli zbog poslovnih obaveza. Kao posljedica toga, kvalitet porodičnog života ispašta, uključujući i ishode koji se tiču porodice (npr. porodično zadovoljstvo), koji se smanjuju (Amstad, Meier, Fasel, Elfering i Semmer, 2011).

To dalje može imati niz negativnih posljedica i za cjelokupnu organizaciju kao što su smanjena produktivnost, nemogućnost koncentracije na posao, smanjen broj obavljenih zadataka, nezadovoljstvo poslom, te može doći do sagorijevanja i u konačnici napuštanja radnog mjesta.

U upravljanju stresom izuzetno je važno da određene mjere treba preduzeti i poslodavac i uposlenik.

Kada je riječ o zakonskoj regulativi, Zakon o zaštiti na radu Federacije Bosne i Hercegovine nije predvidio obavezu poslodavca da provodi prevenciju stresa na radu. Iako je negativan uticaj stresa na privatni život i zdravlje uposlenika teoretski jasan, u praksi se nažalost posvećuje jako malo pažnje podizanju svijesti o prisutnosti stresa u radnom okruženju i njegovoj prevenciji. Regulisanjem ovog zakona, prije svega, ukazalo bi se poslodavcima na važnost provođenja preventivnih mjera u cilju spriječavanja i smanjivanja pojave stresa na radnom mjestu. Također, poslodavci bi trebali nastojati da obezbijede ugodno radno okruženje i da potaknu dobru komunikaciju u radnoj sredini, kako bi se stres u radnom okruženju sveo na najmanju mjeru.

Neke od individualnih mjere koje mogu biti korisne u suočavanju sa stresom su pravilno disanje, fizičke aktivnosti, spavanje, distanciranje od zadataka i stresova na koje se ne može utjecati, pozitivan odnos sa ljudima i pozitivno razmišljanje. Također, važno je svaki događaj sagledati iz više perspektiva i odabrati perspektivu koja će biti za pojedinca najprihvatljivija.

Stoga, itekako je važno uposlenicima osigurati harmonično radno okruženje, jer jasno je kako od zadovoljstva uposlenika ovisi i njegova radna učinkovitost i doprinos radnoj organizaciji. Samim tim bi pojava stresa bila izbjegnuta ili uveliko smanjena što bi omogućilo uposleniku kvalitetniji privatni i društveni život. A smanjenje stresa bi omogućilo i optimalne uslove za uspješno obavljanje zadataka što bi istovremeno doprinijelo i odrazilo se na uspješnost poslovanja u cjelini.

LITERATURA

Knjige:

1. Abercrombie, N., Hill, S., Turner, S.,B. (2008) *Rječnik sociologije*, Jesenski i Turk, Zagreb
2. Ajduković, M., Ajduković, D. (1994) *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb
3. Aronson, E., Wilson, T., Akert, R. (2006) *Socijalna psihologija*, Mate naklada, Zagreb
4. Bajraktarević, J., Bajraktarević, F. i Solaković, Š. (2013) *Organizaciono ponašanje*, Avery d.o.o., Sarajevo
5. Bajraktarević, Jasna (2014) *Stres menadžment*, Avery d.o.o., Sarajevo
6. Fromm, Erich (1989) *Zdravo društvo*, Naprijed, Zagreb
7. Havelka, Mladen (2011) *Zdravstvena psihologija (nastavni tekstovi)*, Zdravstveno veleučilište, Zagreb
8. Kosović, Dušan (1989) *Stres*, Univerzitetna riječ, Nikšić
9. Lavić, Senadin (2014) *Leksikon socioloških pojmova*, Fakultet političkih nauka Univerziteta u Sarajevu, Sarajevo
10. Robbins, Stephen.P. (1996) *Bitni elementi organizacijskog ponašanja*, Mate d.o.o, Zagreb
11. Vidanović, Ivana (2006) *Rečnik socijalnog rada*, Beograd
12. Vujević, Miroslav (2002) *Uvođenje u znanstveni rad u području društvenih znanosti*, Školska knjiga, Zagreb

Časopisi:

1. Husremović, Dž., Lučić, T., Otuzbir, Dž. (2019) *Povezanost porodičnih i radnih faktora sa konfliktom privatne i poslovne uloge*. Zbornik radova Kongresa psihologa Bosne i Hercegovine [online]. str. 571. Dostupno: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=796881> [pristupljeno 10. mart 2021].
2. Juras, K., Knežević, B., Golubić, R., Milošević, M., Mujstabegović, J. (2009) *Stres na radu: mjere prepoznavanja, rješenja i prevencija*. Sigurnost : časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini [online]. str. 121. Dostupno na: https://hrcaj.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=60525 [pristupljeno 12. februar 2021].

3. Laklija, M., Janković, J. (2010) *Mobbing – osobni, obiteljski i radni problem i njegova prevencija*. Kriminologija & socijalna integracija : časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju [online]. str. 69. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/57984> [pristupljeno 10. mart 2021].
4. Lučanin, D. (2014) *Mjere prevencije i sprečavanja štetnih posljedica stresa*. Sigurnost : časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini [online]. str. 227 Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/127765> [pristupljeno 15. mart 2021].
5. Mihailović, D. (2003) *Stres u organizaciji*. Tourism and hospitality management. [online]. str. 125. Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=267673 [pristupljeno 12. februar 2021].
6. Telebec, K (2014) *Stres na radu – zašto, što i kako djelovati*. Sigurnost : časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini. [online]. str. 381. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/131425> [pristupljeno 12. februar 2021].
7. Telebec, S. (2016) *Stres na radu*. Kemija u industriji : Časopis kemičara i kemijskih inženjera Hrvatske. [online]. str. 115. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/151521> [pristupljeno 12. februar 2021].

Internet:

1. Amstad, F., Meier, L., Fasel, U., Elfering, A., Semmer, N. (2011) *A Meta-Analysis of Work-Family Conflict and Various Outcomes With a Special Emphasis on Cross-Domain Versus Matching-Domain Relations* [online] str. 152. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/49798115_A_Meta-Analysis_of_Work-Family_Conflict_and_Various_Outcomes_With_a_Special_Emphasis_on_Cross-Domain_Versus_Matching-Domain_Relations [pristupljeno 10. mart 2021].
2. Bešlagić, J., Bajramović, E. i Hodžić, A. (2014) *Posljedice mobbing-a, stresa i burn out-a na psihičko zdravlje uposlenika*. [online] str. 111. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/327155954_POSLJEDICE_MOBBING-A_STRESA_I_BURN_OUT-A_NA_PSIHICKO_ZDRAVLJE_ZAPOSLNIKA [pristupljeno 12. februar 2021].
3. Mazzi, B., Ferlin, D. *Sindrom sagorjelosti na poslu – naš profesionalni problem* [online]. str. 4 Dostupno na: https://www.hdod.net/rad_drustva/RAD%20-%20Burnout%20syndrom%20-%202004.pdf [pristupljeno 12. februar 2021].

Dokumenti:

1. Europska komisija, Direktiva 2004/89/391/EEC 8. oktobar 2004. o stresu prouzročenom na radnom mjestu. Dostupno na: <http://www.hzzsr.hr/wp-content/uploads/2016/12/Okvirni-sporazum-o-stresu-na-radnom-mjestu.pdf> [pristupljeno 15. februar 2021].
2. Službene novine FBiH (2020) Zakon o zaštiti na radu FBiH. Sarajevo: Službene novine FBiH, 01-02-1-433-01/20. Dostupno na: <http://fmrsp.gov.ba/?wpdmpo=zakon-o-zastiti-na-radu-2020-godina> [pristupljeno 15. februar 2021].

PRILOG

Popis grafikona:

Grafikon 1. Spolna struktura ispitanika

Grafikon 2. Dobna struktura ispitanika

Grafikon 3. Struktura ispitanika prema stepenu obrazovanja

Grafikon 4. Struktura ispitanika prema dužini radnog staža

Grafikon 5. Struktura ispitanika prema sektoru zaposlenosti

Grafikon 6. Stres na radnom mjestu

Grafikon 7. Osnovni uzročnik stresa na radnom mjestu

Grafikon 8. Osjećaj ispitanika na kraju radnog vremena

Grafikon 9. Dnevno provedeno vrijeme na radnom mjestu

Grafikon 10. Rad prekovremeno

Grafikon 11. Uticaj stresa na radnom mjestu na zdravstveno stanje uposlenika

Grafikon 12. Zdravstveni problemi uzrokovani ili potpomognuti stresom na radnom mjestu

Grafikon 13. Uticaj stresa na privatni život i društvene odnose

Grafikon 14. Da li imate dovoljno vremena za privatni život, porodične i društvene odnose?

Grafikon 15. Da li imate dovoljno vremena za odmor i druge aktivnosti nakon radnog vremena?

Grafikon 16. Koliko sati dnevno spavate?

Grafikon 17. Da li je stres na radnom mjestu uzročnik frustracija u privatnom životu?

Grafikon 18. Kvalitet privatnog života

Popis tabela:

Tabela 1. Kategorije stresova

Popis slika:

Slika 1. Dvosmjerni model konflikta porodične i radne uloge

Primjer anketnog upitnika

Poštovani, pred Vama se nalazi anketni upitnik putem kojeg će biti ispitani Vaši stavovi o uticaju stresa u radnom okruženju na privatni život uposlenika. Prostorna dimenzija istraživanja obuhvata teritorijalni prostor Kantona Sarajevo. Istraživanje se provodi u svrhu prikupljanja podataka za potrebe izrade magistarskog rada. Učešće u ovom istraživanju je dobrovoljno i anonimno.

Hvala Vam na izdvojenom vremenu.

1. Spol?

- Ženski
- Muški

2. Životna dob?

- 18- 30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- više od 60

3. Stepen obrazovanja?

- Osnovna škola
- Trogodišnja škola
- Četverogodišnja škola
- Prvi ciklus visokog obrazovanja (Bachelor)
- Drugi ciklus visokog obrazovanja (Master)
- Treći ciklus visokog obrazovanja (Doktorat)

4. Dužina radnog staža?

- 0-5 godina
- 6-10 godina
- 11-20 godina
- 21-30 godina
- više od 30 godina

5. Gdje ste zaposleni?

- Državni sektor
- Privatni sektor
- Samozaposlen/a

6. Da li ste pod stresom na radnom mjestu?

- Nikada
- Ponekad
- Uvijek

7. Koji je osnovni uzročnik stresa na radnom mjestu?

- Preopterećenost poslom
- Uslovi rada (buka, kvalitet zraka)
- Međuljudski odnosi (konflikti, nasilje)
- Razvoj karijere (unapređenje)
- Strah od gubitka radnog mjesta
- Ostalo _____

* ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa ponekad ili uvijek.

8. Kako se osjećate na kraju radnog vremena?

- Sretni i zadovoljni
- Umorni, ali zadovoljni sa obavljenim poslom
- Umorni i isfrustrirani jer niste stigli obaviti sve zadatke
- Isfrustrirani i bez volje
- Ne pridajte poslu toliki značaj

9. Koliko u prosjeku dnevno provodite vremena na radnom mjestu?

- Manje od 4 sata
- 5 do 8 sati
- Više od 8

10. Da li radite prekovremeno?

- Da
- Ne
- Ponekad

11. Smatrate li da stres na radnom mjestu utiče na Vaše zdravstveno stanje?

- Da
- Ne
- Ponekad

12. Da li je stres na radnom mjestu uzrokovao ili potpomogao neka od zdravstvenih problema?

- anksioznost i depresija
- povišen krvni pritisak, srčane aritmije, moždani udar
- hormonalni poremećaji, dijabetes
- bronhijalna astma, alergije

- mišićno-koštani bolovi, glavobolje, migrene, osteoporoza
- probavne smetnje
- ostalo _____

*ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa da ili ponekad.

13. Smatrate li da stres na radnom mjestu utiče na vaš privatni život i društvene odnose?

- Da
- Ne
- Ponekad

14. Smatrate li da imate dovoljno vremena za privatni život, porodične i društvene odnose?

- Da
- Ne

15. Smatrate li da imate dovoljno vremena za odmor i druge aktivnosti nakon radnog vremena?

- Da
- Ne

16. Koliko sati dnevno spavate?

- Manje od 6 sati
- Od 6 do 8 sati
- Više od 8 sati

17. Smatrate li da je stres na radnom mjestu uzročnik frustracija u Vašem privatnom životu?

- Da
- Ne

18. Kako biste ocijenili kvalitet Vašeg privatnog života?

- Potpuno zadovoljavajući
- Djelimično zadovoljavajući
- Nezadovoljavajući

Primjer pitanja za intervju

1. Da li je stres na radnom mjestu postao česta tema u javnom diskursu? Da li se dovoljno ukazuje na posljedice koje može prouzrokovati?
2. Da li je stres na radnom mjestu uzročnik frustracija i u privatnom životu? Na koji način može da se ispoljava u društvenim i porodičnim odnosim?
3. Koje su tehnike u borbi sa stresom koje biste Vi preporučili? Na koji način sam uposlenik može upravljati stresom, opustiti se i zadržati optimizam?



FAKULTET
POLITIČKIH
NAUKA

Obrazac AR

UNIVERZITET U SARAJEVU – FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
IZJAVA o autentičnosti radova

Stranica 71 od 73

Naziv odsjeka i/ili katedre: Sociologija

Predmet:

IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADOVA

Ime i prezime: Medžida Kasapović

Naslov rada: Uticaj stresa u radnom okruženju na privatni život zaposlenika u Kantonu Sarajevo

Vrsta rada: Završni magistarski rad

Broj stranica: 71

Potvrđujem:

- da sam pročitao/la dokumente koji se odnose na plagijarizam, kako je to definirano Statutom Univerziteta u Sarajevu, Etičkim kodeksom Univerziteta u Sarajevu i pravilima studiranja koja se odnose na I i II ciklus studija, integrirani studijski program I i II ciklusa i III ciklus studija na Univerzitetu u Sarajevu, kao i uputama o plagijarizmu navedenim na web stranici Univerziteta u Sarajevu;
- da sam svjestan/na univerzitetskih disciplinskih pravila koja se tiču plagijarizma;
- da je rad koji predajem potpuno moj, samostalni rad, osim u dijelovima gdje je to naznačeno;
- da rad nije predat, u cjelini ili djelimično, za stjecanje zvanja na Univerzitetu u Sarajevu ili nekoj drugoj visokoškolskoj ustanovi;
- da sam jasno naznačio/la prisustvo citiranog ili parafraziranog materijala i da sam se referirao/la na sve izvore;
- da sam dosljedno naveo/la korištene i citirane izvore ili bibliografiju po nekom od preporučenih stilova citiranja, sa navođenjem potpune reference koja obuhvata potpuni bibliografski opis korištenog i citiranog izvora;
- da sam odgovarajuće naznačio/la svaku pomoć koju sam dobio/la pored pomoći mentora/ice i akademskih tutora/ica.

Mjesto, datum

Potpis