



SIGURNOST I ZAŠTITA NA RADU

Uređuje: Indira Aurer Jezerčić

Sadašnjim Zakonom o zaštiti na radu, zakonodavac je predvidio obvezu prevencije stresa na radu. Što je to stres na radu, koje su posljedice i mjere za njegovo smanjenje, opisala je Sandra Telebec, profesor psihologije s dugogodišnjim iskustvom u izradi procjena rizika (opasnosti) u zaštiti na radu.

Indira Aurer Jezerčić

Stres na radu**

|| S. Telebec*

ZIRS d. o. o.
Ulica grada Vukovara 68
10 000 Zagreb

Uvod

U ne tako davnoj prošlosti za stres većina ljudi nikada nije čula. Međutim, posljednjih nekoliko desetljeća stres je postao općepoznatim pojmom koji se vrlo često spominje u svakodnevnom govoru. Život današnjeg čovjeka zbiva se u stalnom trku. Današnji čovjek ima čitav niz zadataka koje treba obaviti. Osim toga, na radnom mjestu postavlja mu se velik broj zahtjeva kojima treba udovoljiti, a često ti zahtjevi postaju sve veći. Sve je više poslova koji zahtijevaju neprekidno stjecanje novih znanja i vještina, pojedinac treba obavljati sve više poslova u istom vremenu, a često su ti poslovi i vrlo složeni, te pojedinac treba uložiti znatan napor da bi ih uspješno izvršio. U nekom trenutku ljudski organizam, sa svojim ograničenjima koja neupitno postoje, više nije u stanju savladavati povećane zahtjeve koji se pred njega postavljaju. Situacije u kojima pojedinac procjenjuje da se pred njega postavljaju zahtjevi koje ne može ispuniti postaju sve češće. Tada se kod pojedinca razvija stanje koje nazivamo stres: pokreće se čitav niz reakcija organizma koje, u konačnici, onemogućavaju pojedincu uspješno obavljanje zadataka, smanjuju kvalitetu života te značajno pridonose nastanku čitavog niza bolesti. Koje su to reakcije i koje je njihovo značenje prikazat ćemo u nastavku.

Zaštita na radu

Pojava stresa prepoznata je kao novi rizik koji se javlja na radu. Smatra se da stres značajno utječe na zdravlje ljudi. Kako se također smatra da značajan udio u doživljaju stresa ima doživljaj stresa na radu, što u konačnici povlači velike troškove za društvo u cjelini, u zakonsku regulativu država Europske unije unesene su odredbe kojima su poslodavcima dane različite obveze s ciljem sprječavanja pojave stresa na radu: provođenje programa prevencije stresa na radu, analiza radnih uvjeta i radnog procesa s obzirom na potencijalne stresore, procjenjivanje rizika pojave stresa na radu, utvrđivanje i provedba mjere kako bi se rizik pojave stresa kod radnika sveo na najmanju moguću mjeru. U Republici Hrvatskoj poslodavci imaju obvezu provoditi prevenciju stresa na radu od lipnja 2014. godine.

Određenje stresa i pripadajućih pojmova

U povodu djelovanja stresora, odnosno pojavom događaja koji nas plaše ili na neki način narušavaju našu ravnotežu, organizam reagira stereotipnom reakcijom koju nazivamo *reakcija borbe ili bijega ili, drugim riječima*, obrambene snage našeg organizma automatski se prebace u "višu brzinu": dolazi do otpuštanja niza hormona koji u konačnici pripremaju tijelo za brzu akciju – povećava se broj otkucaja srca, tonus mišića, krvni tlak, brzina disanja, osjetila postaju izoštrjena. Svrha navedenih fizičkih promjena je povećanje snage i izdržljivosti, ubrzanje vremena reakcije i donošenje brze odluke da li se boriti ili pobjeći od opasnosti. U podlozi opisanih promjena vrlo je složen fiziološki mehanizam: hipotalamus aktivira simpatički živčani sustav te hipofizu. Hipofiza luči čitav niz hormona kojima aktivira druge žlijezde s unutarnjim izlučivanjem. Ostale žlijezde također luče svoje hormone koji imaju ulogu u opisanim tjelesnim promjenama te djeluju na različite načine na čitav niz organa i procesa koji se zbivaju u našem organizmu. U kratkotrajnim stresnim situacijama ove nagle tjelesne reakcije, koje osobu pripremaju za suočavanje sa stresnom situacijom, nakon prestanka opasnosti ubrzo se smiruju. No, djelovanjem kroničnih stresora, stresni odgovor koji bi trebao biti rezerviran za hitne situacije uključen je cijelo vrijeme. Valja imati na umu da tijelo ne razlikuje tjelesnu od psihološke prijetnje. Naše tijelo reagira jednako bilo da smo suočeni sa situacijom na život ili smrt, bilo da smo pod stresom zbog prevelikog broja obveza, raznih nesporazuma i svađa ili prometne gužve.

Stres je dakle složena reakcija organizma na zahtjeve iz okoline koja se očituje na tjelesnom i psihološkom planu te u ponašanju pojedinca. Ljudski organizam je sustav u kojem su naše ponašanje te tjelesni, emocionalni i kognitivni procesi nerazdvojno povezani i djeluju jedni na druge. Tako će čovjekov organizam i u stanju stresa reagirati kao cjelina, dakle i "dušom" i tijelom.

Istraživanje stresa započelo je tradicionalnim pristupom podražaj – reakcija, prema kojem je stresna reakcija 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 dovedu do stresnih reakcija, već je ključna procjena situacije od strane pojedinca koja odlučuje hoće li neki događaj djelovati kao stresor ili ne. U nama se neprekidno zbiva proces koji se naziva

* Sandra Telebec, prof. psih., e-pošta: sandra@zirs.hr

** Napomena: pojedini dijelovi teksta preuzeti su iz knjige S. Telebec, Stres na radu, Zavod za istraživanje i razvoj sigurnosti d. o. o., Zagreb, 2014.

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. Najvažniji elementi tog procesa su:

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

Stres i stresori na radu

Stresom na radu naziva se stres koji je uzrokovan stresorima koji proizlaze iz radne okoline i procesa rada, a javlja se kada postoji nerazmjer između zahtjeva koji se pojedincu postavljaju na radnom mjestu i njegovih mogućnosti da tim zahtjevima udovolji. Stres na radu definira se kao *skup emocionalnih, kognitivnih, tjelesnih i/ili ponašajnih reakcija pojedinca do kojih dolazi kada pojedinac procjenjuje da se pred njega na radnom mjestu postavljaju zahtjevi koje ne može ispuniti. 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 utjecaj 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 čimbenici koji proizlaze iz radne okoline i procesa rada koje nazivamo *stresori na radu*.

Čimbenici za koje se opetovano pokazuje da su povezani s pojavom stresa na radu prikazani su u Tablici 1.

Navedeni stresori su oni čije je postojanje jasno pokazano i koji se opetovano pojavljuju u istraživanjima koja su se bavila doživljajem stresa na radu. U nekoj radnoj sredini nikad neće biti prisutni svi navedeni stresori, a isto tako se mogu pojaviti i neki drugi. Različiti ljudi, u različitim djelatnostima, na različitim poslovima, u različitim okruženjima, znatno se razlikuju prema vrsti, broju i intenzitetu stresora kojima su izloženi.

Reakcije organizma na stres

Stres djeluje na ljude na vrlo različite načine. Ili, drugim riječima, stres kod ljudi izaziva različite reakcije. Već smo spomenuli da reakcija na stres sadržava tjelesnu i psihološku komponentu te se očituje u ponašanju pojedinca.

Tablica 1 – Stresori na radu

- **Fizikalna okolina**
 - Buka
 - Neugodna unutarnja ili vanjska klima (previsoka ili preniska temperatura, prevelika ili premala brzina strujanja zraka te vlažnost zraka)
 - Nedovoljna rasvjetljenost ili bliještanje
 - Neadekvatni uvjeti za rad (kao npr. male, zatvorene ili prljave prostorije)
- **Opterećenost poslom i radni ritam**
 - Prevelika ili premala količina posla
 - Rad pod vremenskim pritiskom
 - Preveliki fizički naponi, odnosno tjelesno opterećenje
- **Radno vrijeme**
 - Rad u smjenama
 - Loše organizirane radne smjene
 - Nepredvidivo radno vrijeme
 - Strogi i ne fleksibilni radni rasporedi
 - Prekovremeni rad i “nesocijalni” rad (rad vikendom, blagdanima, noću)
- **Čimbenici povezani s organizacijom rada**
 - Nedostatak sredstava za rad
 - Nedovoljna osposobljenost za radne zadatke
 - Neadekvatno vodstvo
 - Nedefinirani ciljevi i nedostatna komunikacija
- **Sadržaj zadataka**
 - Obavljanje monotoni i repetitivnih zadataka
 - Obavljanje nestimulativnih i besmislenih zadataka
 - Obavljanje neugodnih zadataka
- **Razvoj karijere, status i plaća**
 - Nesigurnost posla
 - Nemogućnost napredovanja
 - Rad “niske društvene vrijednosti”
 - Nejasni ili nepravedni sustav nagrađivanja učinka
 - Prekvalificiranost za posao
 - Manjak kvalifikacija za posao
- **Položaj u tvrtki ili instituciji**
 - Nedefinirani poslovi i radni zadaci
 - Nejasne uloge
 - Sukobljene uloge unutar istog posla
 - Odgovornost
 - Stalno bavljenje ljudima i njihovim problemima
- **Međuljudski odnosi**
 - Loši međuljudski odnosi (sa suradnicima, nadređenima, superiorom)
 - Izoliran ili usamljenički posao
 - Maltretiranje i nasilje na poslu (verbalna ili fizička agresija, seksualno zlostavljanje)

Najčešće reakcije na stres su:

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, pro-

mjene prehrambenih navika, kompulzivna ponašanja, povećana uporaba alkohola/droga, pojačano pušenje.

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).

Stres i tjelesno zdravlje

Sve veći broj zahtjeva koji se postavljaju pred pojedinca dovede je do toga da je kod sve većeg broja ljudi stresni sustav, odnosno fiziološki odgovor koji bi trebao biti rezerviran za hitne situacije, predugo uključen. Ako je stresni sustav 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 sustavi zakoče u poziciji "uključeno", na primjer kontinuiranog otpuštanja dodatnog šećera i masnoća u krvotok uz porast krvnog tlaka, potencirajući time nastanak arterijske hipertenzije, dijabetesa, povećanja masnoća u krvi, a time i razvoj ateroskleroze. Neki se pak tjelesni sustavi 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 sustav aktiviran, teže ga je isključiti, a to u konačnici može značajno narušiti tjelesno i psihičko zdravlje pojedinca. Smatra se da kronični stres loše utječe praktički na sve sustave u našem tijelu.

Kao zdravstveni problemi uzrokovani ili potpomognuti stresom najčešće se navode:

- povišen krvni tlak, srčane aritmije, ishemijske bolesti srca (npr. ateroskleroza), moždani udar
- ulkusna bolest, oštećenje sluznice, probavne smetnje
- hormonalni poremećaji, hipertireoza, dijabetes
- bronhalna 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.

Utjecaj stresa na tvrtku

Što se događa u tvrtkama u kojima je značajan broj radnika stalno pod stresom?

Ako se prisjetimo da se u povodu djelovanja stresa kod pojedinca 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 tvrtke ili institucije.

Kao posljedice stresa na razini tvrtke najčešće se javljaju:

- 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
- kviri se imidž tvrtke.

Stoga su mnoge tvrtke već prije zakonske obveze spoznale važnost upravljanja stresom i počele primjenjivati razne mjere prevencije i upravljanja stresom.

Mjere prevencije stresa

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 utjecaj 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.

Za učinkovito upravljanje stresom, mjere prevencije stresa trebaju biti usmjerene na organizacijske promjene, odnosno otklanjanje stresora ili njihovo modificiranje kako bi izazvali što manji stres (*grupni pristup prevenciji i upravljanju stresom*), a također i na pojedinca, na primjer mijenjanje pojedinca treningom za upravljanje stresom i različiti programi podrške radnicima (*individualni pristup prevenciji i upravljanju stresom*).

Grupni pristup prevenciji i upravljanju stresom

Cilj grupnog pristupa upravljanju stresom u tvrtki 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.

Mjere kojima se utjecaji predvidivih čimbenika rizika za pojavu stresa na radu svode na najmanju moguću mjeru su one kojima

se ostvaruju sljedeći ciljevi:

- 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, tjedni 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.

Individualni pristup prevenciji i upravljanju stresom

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 svi steknu osnovna znanja o stresu i naučimo 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.**

a) Suočavanje sa stresom

Suočavanje sa stresom odnosi se na pokušaje da na kognitivnom, emocionalnom i/ili ponašajnom planu svladamo, umanjimo ili toleriramo zahtjeve koji se pred nas postavljaju. Neke događaje odnosno situacije možemo spriječiti, nekima možemo izmijeniti tijek, a neki su događaji potpuno izvan naše kontrole. S obzirom na opći cilj koji želimo postići, načini suočavanja sa stresom mogu se podijeliti u tri skupine:

1. suočavanje *usmjereno na problem*, pomoću kojeg nastojimo promijeniti stresor,
2. suočavanje *usmjereno na emocije*, pomoću kojeg nastojimo prihvatiti situacija takva kakva jest, trudeći se da je vidimo u malo boljem svjetlu nego na početku,
3. *izbjegavanje*, pomoću kojeg nastojimo izbjeći stresne situacije i

događaje što više možemo (izbjegavanje osobe s kojom obično dolazimo u sukob, odlaganje zadatka koji moramo obaviti i sl.).

Suočavanje usmjereno na problem koji uzrokuje stres je način nošenja sa stresom kod kojeg mijenjamo okolinu i situaciju u kojoj se nalazimo. Ono uključuje jasnije sagledavanje problema, stvaranje alternativnih rješenja, analizu prednosti i nedostataka pojedinih rješenja te odabir jednog od rješenja. Suočavanje usmjereno na problem može biti usmjereno i na promjenu same osobe, u smislu smanjivanja očekivanja, pronalaženja drugih načina nagrađivanja i učenja novih vještina. Ovaj pristup je učinkovit kada imamo mogućnost utjecati na neku situaciju.

Ako nemamo utjecaja na stresnu situaciju, možemo poboljšati način na koji vidimo tu situaciju i kako se zbog toga osjećamo.

To znači da, ako nam je izvor poteškoća na poslu ostajanje na poslu nakon radnog vremena (jer se to očekuje od nas kako bismo zadržali posao), jedino što možemo napraviti je pitati se što učiniti da nas to toliko ne pogađa. Taj način suočavanja naziva se suočavanje usmjereno na emocije i ima za cilj lakše podnošenje emocionalnog uzbuđenja izazvanog stresnom situacijom. Koristeći se ovim strategijama, možemo privremeno skretati misli s problema (*“Ovo nije vrijedno nerviranja”*) ili smanjivati uznemirenost promjenom načina gledanja na problem (*“Ovo prijateljstvo mi ionako nije tako važno”*). Pristup usmjeren na emocije može se činiti manje “privlačan” od suočavanja usmjerenog na problem, budući da izvor stresa ostaje nepromijenjen, no i dalje predstavlja koristan način nošenja sa stresom.

U stresnim situacijama najčešće se primjenjuju oba načina suočavanja. Koji način će prevladati ovisit će o pojedincu, samom događaju i kognitivnoj procjeni situacije.

b) Upravljanje stresom

Upravljanje stresom znači izabrati odgovarajuće načine suočavanja sa stresom. Upravljanje stresom je vještina koju možemo usavršiti i koja nam uvelike može pomoći da se bolje nosimo s različitim vrstama stresora i njihovim posljedicama. Umijeće upravljanja stresom uvelike može pridonijeti našoj kvaliteti života, produktivnosti i zdravlju.

Zaključak

Kako bismo mogli osigurati sigurnost, zdravlje i zadovoljstvo radnika na radnom mjestu, a time zdravlje i uspješnost tvrtke 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.