

K. Juras, B. Knežević, R. Golubić, M. Milošević, J. Mujstabegović*

STRES NA RADU: MJERE PREPOZNAVANJA, RJEŠENJA I PREVENCIJA

UDK 159.942:331.45/48
PRIMLJENO: 13.11.2008.
PRIHVAĆENO: 9.3.2009.

SAŽETAK: Budući da je stres na radnom mjestu postao jedan od vodećih problema u radnoj zajednici i da je rizik obolijevanja od kardiovaskularnih bolesti veći kod ljudi izloženih raznim stresorima, bitno je ukazati na mogućnosti njegovog prepoznavanja, rješavanja i prevencije. Stres na radnom mjestu je rezultat niza okolnosti koje uzrokuju pojavu štetnih fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija radnika, pri čemu njegove sposobnosti nisu u skladu s njegovim potrebama. Mjerama prepoznavanja stresa pripada i prepoznavanje štetnih učinaka kako na samog radnika, tako i na cijelu tvrtku. Štetni učinci su ponekad lako prepoznatljivi, a katkad je potrebno upotrebljavati posebne upitnike o stresnim uvjetima na radu kako bi se dobila cjelovita slika o zaposlenima. Potrebno je redovito organizirati zdravstvene preglede zaposlenih, ukazati im na mogućnost obraćanja stručnoj osobi, kao i osigurati interdisciplinarni pristup koji uključuje psihologe, doktore medicine rada i stručnjake za zaštitu na radu. Različiti su načini kojima se stres na radu može smanjiti, a uključuju primarnu, sekundarnu i tercijarnu prevenciju. U današnjem svijetu sve se više ističe važnost tercijarne prevencije čiji je jedan od ciljeva smanjiti razvoj daljnjih štetnih posljedica za pojedinca ili skupinu ljudi izloženih stresorima. Pojam prevencija uključuje dva pristupa: mijenjanje pojedinca s pomoću treninga za upravljanje stresom i smanjenje stresa promjenom organizacije posla. Faze programa za prevenciju stresa su sljedeće: faza pripreme, identificiranje problema, oblikovanje i primjena intervencija i evaluacija primijenjenih metoda intervencije. Rješavanje stresa na radnom mjestu je složen interdisciplinarni postupak kojim se u budućnosti smanjuju negativne posljedice za zajednicu i samog radnika.

Ključne riječi: stres na radnom mjestu, prepoznavanje, rješavanja, prevencija, interdisciplinarni pristup

UVOD

Stres na radnom mjestu već cijelo desetljeće predstavlja globalni javnozdravstveni problem, jedan je od najvećih uzroka profesionalnih bolesti i bolovanja u svijetu (*Research on work-related*

stress, 2000.), te je među vodećim gospodarskim problemima razvijenih zemalja (*Sauter, Murphy, 1999.*). 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 milijuna radnika, od toga više žena nego muškaraca); (*Research on work-related stress, 2000.*). Na godišnjoj razini uzrokuje gubitak od milijun radnih dana, odnosno 50% od svih izgubljenih, a što iznosi 20 milijarde eura. Osim toga, odgovoran je za 5 milijuna nesreća na poslu.

*Karin Juras, dr. med., Klinička bolnica Merkur, Zajčeva 19, 10000 Zagreb, Bojana Knežević, dr. med., spec. med. rada, Klinički bolnički centar Zagreb, Kišpatičeva 12, 10000 Zagreb, Rajna Golubić, dr. med., Milan Milošević, dr. med., prof. dr. sc. Jadranka Mujstabegović, Sveučilište u Zagrebu, Medicinski fakultet, Škola narodnog zdravlja „Andrija Stampar“, Rockefellerova 4, 10000 Zagreb.

Pod pojmom stresa na radnom mjestu smatra se reakcija, tj. odgovor na stresore koji čine široki raspon različitih podražaja povezanih s uvjetima rada, načinom rada i radnim okolišem koji nisu u skladu s radnikovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama. Ti stresni podražaji, ako traju dulje razdoblje, izazivaju fiziološke, psihološke ili ponašajne promjene u radnika (*Managing stress at work...*, 1999.).

Stres na radu uzrokuje bolesti, manju motiviranost radnika, neproduktivnost i osjećaj manjeg samopouzdanja u vlastite radne sposobnosti na poslu. Postaje veliki problem za zajednicu, kao i za samog radnika. Dobra organizacija posla, kao i dobro poslovanje su najbolji načini za prevenciju stresa na radu. Poslodavci bi trebali moći prepoznati radnike pod stresom te uvesti mjere intervencije u svrhu smanjivanja stresa na radu.

Razne svjetske nacije različito doživljavaju i opisuju stres povezan s radom. Neka modernija društva su svjesna novčanog gubitka kojeg stres na radu uzrokuje. U prevenciju ulažu novčana sredstva kako bi se smanjili materijalni gubici koji proizlaze zbog izloženosti stresu na radu.

U japanskoj kulturi javio se pojam "karoshi" koji u smislenom prijevodu znači smrt od pretjerana rada. Naime, tim pojmom se želi pokazati jasna povezanost prekomjernog rada i stresa s povećanom pojavnosti smrti zbog posljedica srčanog i moždanog udara (*World Labor Report, 1993.*).

Neke nacije poput Pakistanaca vrlo realno sagledavaju probleme te ističu kako su loš ekonomski status, predugo putovanje do posla, neadekvatna oprema i neprimjerene plaće neki od temeljnih razloga nastanka neizdrživog stresa na poslu, te prečestog obolijevanja radnika, što zatvara krug kada se govori o nedovoljnom broju radnika u odnosu na količinu posla (*Haq, Iqbal, Rahman, 2008.*).

MJERE PREPOZNAVANJA

Pokazatelji stresa su ponekad jasni, ponekad je dovoljna samo diskusija, a ponekad je stres prikriiven. Mjere prepoznavanja stresa na poslu

često se primjenjuju ovisno o broju ljudi za koje se smatra da su u potencijalnoj opasnosti od izloženosti stresorima. One uglavnom obuhvaćaju mjerenje bitnih psiholoških i društvenih čimbenika rada, organizacije rada i radne okoline kao što su kvantitativni zahtjevi, opseg odlučivanja, jasnoća uloge radnika, itd. Danas su najčešće primjenjive ove metode: intervju za pojedince, te ankete za veći broj ljudi, kao i kombinacija ovih dviju metoda. U velikim tvrtkama može se pomoću upitnika o stresnim radnim uvjetima ispitati radnike o njihovim opažanjima o stresu, zadovoljstvu poslom, zdravlju, radnim uvjetima itd. Isto tako se pomoću statističke analize mogu uočiti neke objektivne činjenice koje se mogu staviti u izravnu vezu sa stresom na poslu (izostanci s radnog mjesta, učestalost bolesti i bolovanja, fluktuacije radnika, pokazatelji produktivnosti na radu itd.).

UČINCI STRESA

Učinci stresa mogu se podijeliti u dvije skupine, a ovisno o subjektu koji je izložen stresorima. Razlikuju se učinci stresa na pojedinca i na tvrtku.

Učinci stresa na pojedinca

Stres različito utječe na razne ljude. Ljudi postaju razdražljivi, jače se uzbuđuju oko običnih stvari, ne mogu se opustiti niti koncentrirati za obavljanje uobičajenih zadaća. Otežano razmišljaju i teže donose odluke, manje uživaju na poslu. Umorni su, depresivni, tjeskobni i imaju poteškoća sa spavanjem. Također se pojavljuju ozbiljni problemi u obliku bolesti, kao što su: bolesti srca, probavnog sustava, povišenje krvnog tlaka, glavobolje, bolesti mišićno-koštanog sustava, podložnost raznim infekcijama zbog slabosti imunološkog sustava (*Pavičević, Bobić, 2002.*). Osim toga, teško usklađuju istovremeno obveze na poslu i u kući. Nemali broj radnika počne pušiti cigarete, piti alkoholna pića i konzumirati droge (*Management of alcohol- and...*, 1996.).

Učinci stresa na tvrtku

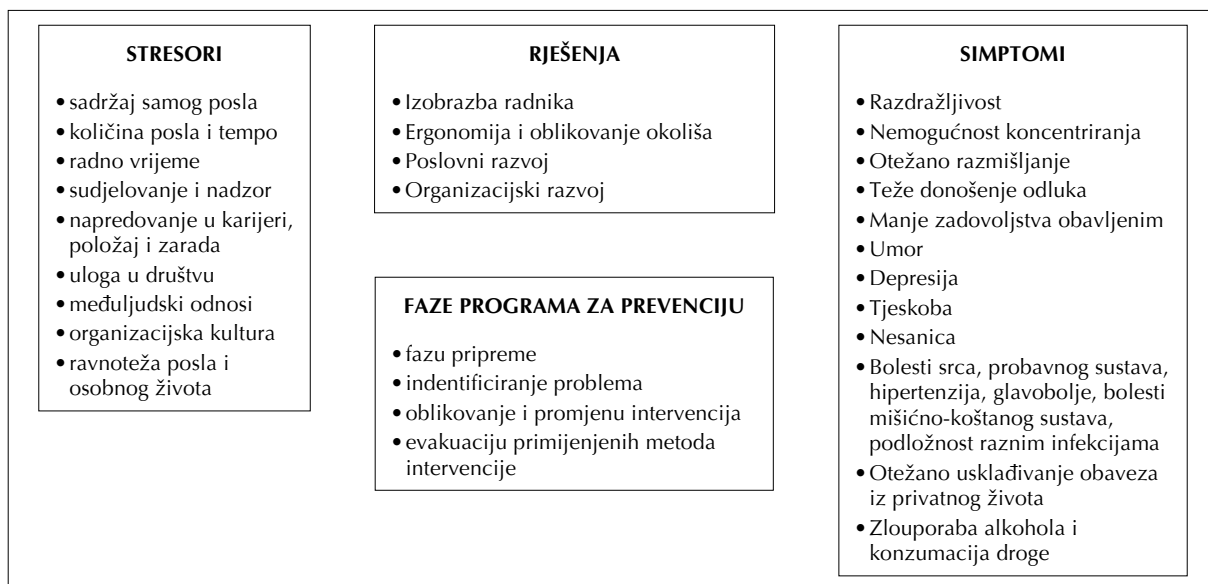
Ako je više radnika ugroženo stresom na radnom mjestu, to može imati dalekosežne posljedi-

ce na cijelu radnu zajednicu. Nezdrava zajednica ne dobiva maksimum od svojih radnika, što se očituje ne samo u smanjenoj učinkovitosti cijele zajednice, nego je pitanje i opstanka zajednice (tvrtke) kao takve. Odražava se na povećan broj izostanka ljudi s posla, smanjenu predanost poslu, premještanje radnika s jednog radnog mjesta na drugo, manjkavost izvršavanja zadataka i smanjenu produktivnost, a zajedno s time na povećan broj grešaka i time reklamacija klijenata i kupaca, povećanu odgovornost za radnike, narušenu sliku (pogledu) na tvrtku od radnika i klijenata, teško pronalaženje novoga osoblja (McCunney, 1994.).

UZROCI STRESA

Uzroci stresa su brojni, te ih je, iz didaktičkih razloga, moguće navesti u dalje prikazanom nizu:

- sadržaj samog posla (jednoličnost i beznačajnost zadaća, manjak raznolikosti, neugodne i nezanimljive zadaće)
- količina posla i tempo (premalo ili previše posla, rad pod vremenskim ograničenjem)
- radno vrijeme (fiksno i nefleksibilno radno vrijeme, nepredviđeno dulje ostajanje na radnom mjestu zbog neobavljena posla, loše organiziran rad u smjenama)
- sudjelovanje i nadzor (premalo sudjelovanja u donošenju odluka, manjak nadzora nad radnim vremenom, tempom, metodama rada...)
- nenapredovanje u karijeri, položaj i zarada (nesigurnost na poslu, manjak izgleda za napredovanje, premala kvalificiranost za određeni posao, nestručnost, nepoštena ocjena učinjenoga, plaćanje po učinku)
- uloga u društvu (nejasna uloga, proturječne uloge, odgovornost za ljude, kontinuirano rješavanje problema drugih ljudi)
- međuljudski odnosi (nedovoljan nadzor nad radnikom, loši odnosi sa suradnicima, nasilje i dosađivanje, usamljenost, neprihvatanje radnikovih problema i njihovog rješavanja, nepružanje potpore radnicima u ključnim trenucima kada je to potrebno)
- organizacijska kultura (slaba komunikacija, loše rukovođenje, nejasno postavljeni ciljevi i ustrojstvo posla)
- ravnoteža posla i osobnog života (proturječne potrebe posla i kuće, manjak razumijevanja kućnih problema na poslu i obrnuto); (slika 1 – Leka, Griffiths, Cox, 2003.).



Slika 1. Prikaz modela utjecaja stresora na simptome, njihova prevencija i rješenja
Figure 1. Model showing the effect of stressors on symptoms, their prevention and solutions

RJEŠENJA

Prvo treba otkloniti izvore stresa/stresore (stresor je svaki vanjski ili unutrašnji podražaj koji od organizma traži udovoljavanje određenim zahtjevima, rješavanje problema i pojačanu aktivnost ili jednostavno neki novi oblik prilagodbe).

Prepoznavanje stresora ima kao jedan od ciljeva i mogućnost izbora odgovarajuće metode rješavanja problema stresa na radnom mjestu. Može je aktivno i pasivno sudjelovati u uklanjanju stresora od sebe ili sebe od stresora te preoblikovati radno mjesto i njegov okoliš, a to se postiže:

- izobrazbom radnika: savjetovanje radnicima da pohađaju satove vježbi relaksacije i vještina upravljanja vremenom (*Preventing stress at work..., 1992.*)
- ergonomijom i oblikovanjem okoliša: poboljšanje uvjeta rada i omogućavanje odgovarajuće opreme na radnom mjestu
- poslovnim razvojem: pomaganje radniku u izgradnji stavova o štetnosti stresa, približavanje novih spoznaja, pomaganje u shvaćanju sposobnosti i mogućnosti rješavanja stresa na radu na najbolji način koji je ujedno i koristan za radnika (*Cox, Griffiths, Barlow et al., 2000., Davis, McKay, Robbins, 2000.*)
- organizacijskim razvojem: postizanje boljeg ustroja na poslu, razvijanje prijateljskog i potpornog okruženja među radnicima (*Leka, Griffiths, Cox, 2003.*).

Tri su osnovna načina kako poslodavci mogu rano uočiti probleme svojih radnika i spriječiti da prijeđu u nešto ozbiljnije:

- redovito praćenje zadovoljstva radnika i njihovog zdravlja
- osiguranje dostupnosti informacije o mjestu i/ili osobi gdje je pomoć dostupna
- po potrebi zaposliti stručne osobe (psihologe rada, kliničke psihologe, doktore medicine rada i stručnjake zaštite na radu).

Prema Direktivi o zdravlju i sigurnosti na radu (89/391/EEC), dužnost je poslodavca osigurati sigurnost i zdravlje radnika u vezi sa svim aspektima vezanim uz rad.

Zakon o zaštiti na radu, koji je usklađen sa smjernicama Europske unije, propisuje da se za svako radno mjesto, uz ostale opasnosti, trebaju utvrditi i psihofiziološki napori. Nažalost, još se ne poklanja dovoljno pozornosti pitanju stresa na radnom mjestu, a to upućuje na moguće probleme u postizanju kvalitetne prevencije profesionalnih rizika.

PREVENCIJA

Različiti su načini kojima se stres na radu može smanjiti, a uključuju:

- primarnu prevenciju (radnici nisu nužno izloženi opasnosti); (*Radošević-Vidaček, 2003.*)
 - ergonomija
 - oblikovanje rada i okoliša
 - organizacijski i poslovni razvoj
- sekundarnu prevenciju (radnici kod kojih postoji rizik oštećenja zdravlja); (*Radošević-Vidaček, 2003.*)
 - obrazovanje radnika
- tercijarnu prevenciju (radnici kod kojih je došlo do oštećenja zdravlja)
 - razvoj prihvatljivijeg i odgovornijeg radnog sustava i povećanje zaštite zdravlja na radu (*Leka, Griffiths, Cox, 2003.*).

U suvremenom svijetu postoji tendencija sve češće primjene mjera tercijarne prevencije. Dobar poslodavac oblikuje i upravlja poslom na način da izbjegava uobičajene rizične čimbenike i time onemogućuje predvidljive probleme.

Pojam *prevencija stresa* na poslu uključuje 2 pristupa:

1. Mijenjanje pojedinca uz pomoć treninga za upravljanje stresom: edukacija pojedinca o prirodi stresa, izvorima i djelovanju na zdravlje, učenje različitih vještina čija bi primjena trebala smanjiti stres (tehničke relaksacije), individualno savjetovanje radnika koji imaju probleme na poslu i u obitelji.

Prednosti: nisu veliko financijsko opterećenje za poduzeće, lako se mogu provesti, brzo smanjuju probleme.

Nedostaci: nisu usmjereni na otklanjanje uzroka nego na simptome, povoljni rezultati najčešće su kratkotrajni.

2. Smanjenje stresa promjenom organizacije posla (otklanjanje stresora): usklađivanje radnog opterećenja s radnikovim sposobnostima, oblikovanje poslova tako da se vidi njihov smisao, jasno definiranje radnikovih uloga i odgovornosti, omogućavanje sudjelovanja u donošenju odluka koje su vezane za posao, jasno definiranje mogućnosti napredovanja na poslu, omogućavanje socijalnih interakcija među radnicima, organizacija radnog vremena koja je kompatibilna s izvanradnim zahtjevima i obvezama.

Prednosti: usmjerenost na uzroke stresa.

Nedostaci: otpor uprave jer ovaj pristup uključuje značajne promjene u organizaciji rada, što zahtijeva veliki angažman svih zaposlenih.

Faze programa za prevenciju stresa uključuju:

- fazu pripreme
- identificiranje problema
- oblikovanje i primjenu intervencija
- evaluaciju primijenjenih metoda intervencije.

Među čimbenike uspjeha ubrajaju se: odgovarajuća procjena rizika, temeljito planiranje provođenja intervencije, kombinacija mjera usmjerenih prema radu i radniku, rješenja u skladu sa specifičnostima situacije, kompetentni stručnjaci i pouzdane intervencije, socijalni dijalog, podrška rukovodstva.

ZAKLJUČAK

Stres na radnom mjestu postao je jedan od vodećih problema u radnoj zajednici, kako za radnika tako i za poslodavca. Prema tome, rješavanje, odnosno sprečavanje nastanka stresa i posljedično bolesti, za poslodavca je postao veliki izazov i obveza. To je složen i zahtjevan proces koji uključuje interdisciplinarni pristup i raspolaganje znanjima, metodama i instrumentima za

ispitivanje stresa. Isto tako je važno kontinuirano pratiti svoje radnike i radno mjesto kako bi se uočile promjene. Uz uočavanje i rješavanje problema bitno je i putem prevencije promicati zdravlje na radu i na taj način pokušati smanjiti štetne učinke stresa na radnike.

Prema Zakonu o zaštiti na radu, kada radnik priopći probleme, poslodavac ima obvezu prepoznati te probleme vezane za mentalno zdravlje radnika te provesti razuman postupak u prilagodbi rada i radnog mjesta.

Postoji također i društvena odgovornost prema pojedincima izloženim stresorima. Nepružanje pomoći radniku koji je pod utjecajem stresora kao i neosvrtnje na negativne utjecaje koji proizlaze iz stresa na poslu, preko smanjene radne sposobnosti radnika pod stresom, utječu na gospodarstvo neke nacije.

LITERATURA

Cox, T., Griffiths, A. J., Barlow, C. et al.: *Organisational interventions for work stress: A risk management approach*, HSE Books, Sudbury, 2000.

Davis, M., McKay, M., Robbins, E.: *The Relaxation & Stress Reduction Workbook*, Raincoast Books, Canada, 2000.

Haq, Z., Iqbal, Z., Rahman, A.: Job stress among community health workers. A multi-method study from Pakistan, *Int. J. Ment. Health. Syst.*, 28, 2008., 2, 1- 15.

Kivimaki, M. et al.: Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees, *British Medical Journal*, 2002., 325, 857-860.

Leka, S., Griffiths, A., Cox, T.: *Work organisation and stress: systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives*, WHO, Geneva, 2003.

Management of alcohol- and drug-related issues in the workplace, An ILO code of practice, International Labour Office, Geneva, 1996.

Managing stress at work: Discussion document, United Kingdom Health and Safety Commission, London, 1999.

McCunney, R. J.: Psychiatric Aspects of Occupational Medicine, In: *A Practical Approach to Occupational and Environmental Medicine*, Little, Brown and Company, Boston, 1994., 267-271.

Pavičević, L., Bobić, J.: Stres na radu. U: Šarić, M., Žuškin, E.: *Medicina rada i okoliša*, Medicinska naklada, Zagreb, 2002., 530-37.

Preventing stress at work, Conditions of work digest, 11, ILO, Geneva, 1992.

Radošević-Vidaček, B.: Stres na poslu: metode intervencije, *Sigurnost*, 45, 2003., 4, 299-307.

Research on work-related stress, European Agency for Safety and Health at Work, Geneva, 2000.

Sauter, S., Murphy, L.: *Stress ... at work*, DHHS (NIOSH) IOSH, Publication No. 99-101, Cincinnati, 1999.

The employment impact of mergers and acquisitions in the banking and financial services sector; Report for discussion at the Tripartite Meeting on the Employment Impact of Mergers and Acquisitions in the Banking and Financial Services Sector; Geneva, 2001., 5-9.

Zakon o zaštiti na radu, N.N., br. 59/96., 94/96., 114/03., 100/04., 86/08. i 116/08.

World Labor Report, ILO, Geneva, 1993.

WORK STRESS: RECOGNITION, PREVENTION AND SOLUTION

SUMMARY: Since the work stress has become a major problem in work organization and the risk of morbidity of cardiovascular diseases is greater among the ones exposed to variety of stressors, it is important to point out the methods for its recognition, solution and prevention. Work stress presents a series of circumstances that lead to harmful physiological, psychological and behavioural reactions in employees whose capacities do not match work demands. Assessing the risk at work includes identification of harmful effects both on employees and on the entire organization. Stress is not always easily detectable, and sometimes it is necessary to use special work stress related questionnaires in order to get a full view of the employees' stress level. It is necessary to schedule regular check-ups, interview employees about their health and tell them whom to address about the problems, and to ensure interdisciplinary approach that includes psychologists, occupational medicine specialists and experts on protection at work. There are a number of methods by which the risk of work stress can be reduced. These include primary, secondary and tertiary prevention. Contemporary work stress management should cover tertiary prevention that includes reduction of further harmful effects on individual or on people who are exposed to stressors. The term prevention comprises two approaches: changing individuals through work stress related training, and reduction of work stress through changing work organization. Steps toward prevention include: preparation phase, identification of the problem, designing and implementing interventions and evaluation of the interventions. Solving work stress problems is a complex, interdisciplinary task which reduces future negative consequences on the organization and on the employee.

Key words: *work stress, recognition, prevention, solution, interdisciplinary procedure*

*Professional paper
Received: 2008-11-13
Accepted: 2009-03-09*