

Profesionalni stres kao ključni faktor za povećanje nivoa rizika na radnom mjestu i planirane aktivnosti u Crnoj Gori na njegovoj prevenciji

Mr sci Zdenko Janković

- Većina definicija opisuje stres kao dugotrajnu napetost izazvanu odgovornošću i složenošću situacija u kojima se nalazimo.
- Iz toga proizilaze fiziološke psihosomatske reakcije sa posljedicama osjećaja frustracije, pogoršanja opšteg zdravstvenog stanja, mentalne i fizičke iscrpljenosti.

- Na pitanje, kako se čovjek, pod stresom i ogromnim uticajem nezadovoljstva, može motivisati da utiče na promjenu takvog stanja, odgovor bi bio da prvo mora saznati kako nastaje stres, a potom i način kako se od njega može odbraniti. Dakle, da bismo se oslobodili stresa, moramo ga dobro upoznati.

Čovjek je žrtva barem dvije vrste stresa –
emocionalnog i profesionalnog.

Emocionalni stres: podrazumijeva subjektivno iskustvo i osjećanje straha, bola, naklonosti, požude i nade kao i njihovo ispoljavanje. Hiljade događaja, ljudi, objekata, smjenjuju se pred našim čulima, kojim ih registrujemo, stimulisu naše čulne organe, koji potom prenose i informacije do mozga. Većinu tih stimulansa ignorisemo i ne sjećamo ih se kasnije, pak na neke narocito obratimo pažnju i rijetko ih zaboravljamo, npr. mjesta koja nas plaše). Postavlja se pitanje zasto se trgnemo kada vidimo zmiju na slici.

- Zamislimo količinu straha kada bi to bio video snimak na kojoj je zmija koja ide ka nama?
- Možete li zamisliti šta bi se desilo kad bi posle ovog svideo nimka neko na ovaj skup bacio:

- gumenu zmiju,
- živu bezopasnu zmiju,
- zmiju za koju znamo da je otrovna.



Profesionalni stres: predstavlja štetan fizički i emocionalni odgovor koji se može desiti kada postoji sukob između zahtjeva poslova koji se odnose na zaposlenog i manjka kontrole koju zaposleni ima nad ovim zahtjevima.

Ovaj stres može podjednako biti prisutan i kod zaposlenog i kod poslodavca.

U odnosu na kvalitet subjektivnog doživljaja i posljedica po zdravlje, stres može biti:

Eustres – prijatan osjećaj ili makar osjećaj izazova, koji osobu čini vještijom, koncentrisanijom i efikasnijom (u trenutku kada saznajete da ste dobili novu, savremenu mašinu kojom možete upravljati tasterima, saznajete da ste unaprijeđeni, dobijete informaciju da ćete vi biti domaćin skupa ispred kompanije i sl.)

Distres – javlja se kada osoba ima osjećaj nemogućnosti sprječavanja stresnog događaja.

U odnosu na trajanje, stres može biti:

- **Akutni stres** - koji je karakterističan po tome što daje brz odgovor na jedan iznenadni uzrok, kao što je **konflikt** na radnom mjestu. Ovaj odgovor brzo nastaje, raste i brzo počinje da opada.
- **Posttraumatski stres** – se javlja kao kasni ili odloženi odgovor na *akutni* stresni događaj ili situaciju. Može da izazove vrlo ozbiljna oboljenja.
- **Hronični stres** – se javlja kao posljedica neriješenih stresnih situacija, nagomilanih tokom dužeg perioda. Može dovesti do tragičnih ishoda (moždanog udara, koronarnih oboljenja, suicida i sl.)

Profesionalni stres kao ključni faktor za povećanje nivoa rizika na radnom mjestu

Ako smo konstatovali da profesionalni stres nastaje onda kada postoji sukob između zahtjeva koje poslodavac postavlja zaposlenom i koje zaposleni postavlja poslodavcu i da bismo se „borili“ sa ovakvom vrstom stresa, moramo znati koji su to zahtjevi.

Generalno, ako poslodavac (kompanija), ostvaruje svoje ciljeve prema društvenoj zajednici (društvu), obaveze prema tržištu, materijalne obaveze, društveno poslovne obaveze (društvena odgovornost kompanije), onda će malo zaposlenih imati veće probleme sa stresom.

- Ukoliko dođe do neostvarivanja ovih zahtjeva prema društvu, problem se svodi na traženju uzroka u neostvarivanju sljedećih zahtjeva:

Zahtjevi koje kolektiv postavlja pojedincu

- Da mora da ispunjava svoje radne obaveze stručno, kvalitetno, tačno, pravovremeno, odgovorno i disciplinovano.
- Da pozitivno utiče na atmosferu u kolektivu poštujući tuđu ličnost, njegujući kolegijalni odnos, spremnost da pomogne drugom.
- Da poštuje ime i imidž kompanije (kolektiva) u kojem radi i propagira vrijednost svoje kompanije (naročito u dijelu društvene odgovornosti), daje prijedloge za unaprijeđenje efikasnosti u radu i rast profita u kompaniji.
- Da kompaniju (kolektiv) doživljava kao „drugu porodicu“ u kojoj uvijek može računati na pomoć i razumijevanje.

Zahtjevi koje svaki pojedinac ima prema kompaniji (kolektivu)

Psihološki zahtjevi:

da mu bude dodjeljen posao koji voli da radi (u okviru svoje kvalifikacije), da na poslu nema strah od profesionalnog rizika od povreda na radu i strah da će ostati bez posla, da se prema njemu čovečno ophode svi sa kojima dolazi u kontakt u procesu rada.

Materijalni zahtjevi:

da svojim prihodima može da pokrije svoje troškove, da mu se pruži mogućnost da napreduje u prihodima.

Organizacijski zahtjevi:

da mu se pruža mogućnost da napreduje u struci, da ima pravo da daje primjedbe, sugestije, da se žali i da reaguje, da mu se obezbjede radni uslovi (komfor radne sredine) koji zadovoljavaju zdravstvene, psihološke i tehničke uslove.

Ukoliko dođe do *neostvarivanja* bilo kojeg od navedenih zahtjeva, nastaje *nezadovoljstvo* koje, ako se ne preduzmu adekvatne mjere, najčešće dovode do *konflikta* koji može imati dva ishoda: zadovoljstvo zbog ostvarenog kompromisa i nastanak nezadovoljstva zbog odsustva kompromisa.

Trajanje konflikta vodi u situaciju straha, demotivacije za posao, povišenosti pesimizma i može dovesti do afekta ili kumulativnog nagomilavanja negativnih misli koje mogu, ponekad, biti i fatalne. U ovome prepoznajemo situaciju koju nazivamo *stresom*.



Koliko stres može da utiče na povećanje rizika od povreda, profesionalnih oboljenja i oboljenja u vezi s radom, pokazaćemo na primjeru radnog mjesta koje zahtjeva rad sa velikim brojem stranaka.

Radno mjesto je operator u call centru mobilnog operatera.

Pri procjeni rizika ovog radnog mjesta, ispoštovana je metodologija za procjenu sa aktivnim učešćem samih operatera kroz davanje neophodnih informacija o svom radu.

Za radno mjesto koje smo posmatrali na kraju su izdvojene sljedeće štetnosti:

- prijem velikog broja informacija tokom rada,
- pružanje velikog broja informacija tokom rada,
- donošenje odluke u veoma kratkom roku,
- verbalne neprijatnosti od sagovornika.

Na osnovu ankete koju su popunjavali operateri, a koja je sadržala i pitanje da se procentualno navedu „prijatni“ i „neprijatni“ pozivi, davani su sljedeći odgovori:

55 % poziva je bilo klasično sa potrebnim stepenom kulturne konverzacije,

10% poziva je bilo na granici kulturne konverzacije sa izraženim nezadovoljstvom sagovornika,

15 % poziva je bilo sa „neprijatnim“ obraćanjem i izraženim velikim nezadovoljstvom,

20 % poziva je bilo „vrlo neprijatno“ sa vrijeđanjem operatera, psovkama i konstatacijama „vas sve treba poslati u rudnik“, „ko vas tu postavi“, „vi svi treba da istovarate džakove sa cementom“ i nekoliko sporadičnih psovki vezano za vlast, rukovodstvo, mobilnog operatera, porodicu i sl.

Sastavljajući konačnu listu opasnosti i štetnosti za ovo radno mjesto konstatovano je da:

- mehaničke opasnosti,
- opasnosti koje se pojavljuju u vezi sa karakteristikama radnog mjesta,
- štetnosti koje se pojavljuju u procesu rada,
nisu sa povećanim rizikom.

Obrativši pažnju na:

-štetnosti koje proističu iz psihičkih i psihofizičkih napora (odgovornost u primanju i prenošenju podataka, korišćenje odgovarajućeg znanja i sposobnosti, odgovornost u pravilima ponašanja, konfliktne situacije i sl.) i primjenom formule:

$R = P \times F \times E$ (Kinijeva metoda)

utvrdili smo da je $R = 3 \times 10 \times 6$,

dakle $R(\text{rizik}) = 180$

Po opisu kvalifikacije:

- **0,1 – 20** – prihvatljiv rizik,
- **21 – 70** – mali rizik, potreban oprez, riješiti redovnom procedurom – radnim upustvima,
- **71 – 200** – umjereni rizik, potrebne mjere, moraju se utvrditi odgovornost rukovodioca.

Dakle, postavlja se pitanje koje mjere preduzeti da ovo radno mjesto, koje je na granici povećanog rizika, to ne bude?

Prvo preuzeti organizacione mjere:
češće izmjene ljudstva u smjenama,
povremena promjena radnog mjesta,
upozorenje da se razgovor snima i podliježe prijavama
nadležnog organa u slučaju kršenja javnog reda i mira,
nedoličnom ponašanju, prijetnjama službenog lica i sl.

- Razmišljajući o ovom i sličnim radnim mjestima koja imaju stres kao faktor koji povećava nivo rizika na radnom mjestu (inkasanti, radnici na davanju informacija, prijava kvarova, naplata potraživanja u javnim preduzećima i sl.) došli smo na ideju da pored već poznatih preporuka za smanjenje stresa datih u 10 koraka kao što su:

- ostavljanje cigareta, alkohola i kafe u stresnim situacijama,
- prihvatanje tuđeg mišljenja
- upravljanje svojim vremenom
- prihvatanjem činjenica
- fizičke aktivnosti,

koje su dokazane kao djelotvorne ali koje zaposleni nerado “samostalno” primjenjuju, pokrenemo pilot projekat u nekoliko društveno odgovornih kompanija gdje će zaposleni “timski” imati psiho-fizičke vježbe za rasterećenje MKS i djelimično oslobađanje od nagomilanog stresa kroz “programe za dobro raspoloženje”, “joga seanse” i “pozitivno razmišljanje”.

Ove vježbe bi se izvodile uz pomoć kvalifikovanih instruktora do potpunog ovladavanja za samostalno vježbanje i trajale bi 3-4 minuta na svakih 1-2 sata radnog vremena.

- Takođe u velikim kompanijama ćemo na personalnim računarima ugraditi programe da se isti gase na svakih 1- 2 sata vremena, a da se “pali” instalirani program vježbi u trajanju 3-4 minuta.
- U tom smislu pilot projekat ima i svoju poruku: “Poštovanje svog zdravlja i svoje ličnosti, poštovanje svojih kolega, svoje kompanije i države u kojoj zaposleni živi i radi”.



Na ovu poruku bi ih podsjećali jastučići na kojima bi zaposleni sjedali tek kad pročitaju poruku sa prednje strane i ustajući sa njih ostavljali ih na stolu da ih sledećeg dana prije početka posla ova poruka sačeka

- U koliko ovaj pilot-projekat uspije mi bi smo ga prošili na što više poslovnih subjekata u Crnoj Gori a razmišljamo da sistem borbe protiv stresa kao ozbiljnije profesionalne bolesti počnemo tretirati kao dio radne obaveze koja će biti regulisana izmjenama zakonskih propisa.

