

Utjecaj informacijske tehnologije na stres

dr. sc. Oliver Hip
Ekonomska škola Požega
Osječka 33, 34000 Požega, Hrvatska
tel. 034/273-717, e-mail: oliver.hip@po.t-com.hr

Robert Idlbek, dipl. inf.
Veleučilište u Požegi
Pape I. Pavla II br. 6, 34000 Požega, Hrvatska
tel. 034/311-461, e-mail: ridlbek@vup.hr

Sažetak

Stres je postao nezaobilazni dio modernog života. On se drži jednim od najvažnijih uzročnika mnogih radnih i organizacijskih problema. Stres nije karakteristika samo menadžerskog posla, već je danas vezan za gotovo sve poslove. Živimo u vrijeme kad je informacijska tehnologija svuda oko nas te se pri svom radu moramo njome i koristiti. Različiti hardver i softver koji se nalazi na našem radnom mjestu utječe na naše ponašanje, pa tako i na stresove koji se događaju. U radu su prezentirani rezultati istraživanja o utjecaju informacijske tehnologije na stres koje je provedeno u 2008. godini. Istraživanje je provedeno putem anketnog upitnika u organizaciji sa 150 zaposlenika. Anketni upitnik se je sastojao od 5 općih pitanja i 26 pitanja koja su vezana uz stres i utjecaj informacijske tehnologije na stres. Analiziranjem odgovora utvrđeno je da se 52,54% ispitanika gotovo svakodnevno susreće sa stresom na radnom mjestu. Unutar organizacije ispitanici najčešće doživljavaju stres zbog: nedostatka vremena (28%), loših međuljudskih odnosa (25%) te velike odgovornosti za obavljane poslove (24%). Samo 12% ispitanika ne osjeća zdravstvene probleme zbog stresa kojeg doživljavaju na radnom mjestu. Što se tiče informacijske tehnologije, 56,78% ispitanika smatra da hardver na radnom mjestu uglavnom ili djelomično doprinosi pojavi stresa na radnom mjestu, dok prema mišljenju 60,17% ispitanika softver odnosno programi koji su instalirani na računalu uglavnom ili djelomično doprinose pojavi stresa na radnom mjestu. Upravo je zbog informacijske tehnologije 33,90% ispitanika ponekad ili često bilo u neugodnoj ili stresnoj situaciji. Najveći stres kod ispitanika pri korištenju informacijske tehnologije izaziva kad se računalo zamrzne te ga je potrebno ponovno pokrenuti (restartati). Ostali rezultati istraživanja prikazani su u nastavku rada.

1. UVOD

U suvremenom životu čovjek je neprestano izložen stresu kao npr. kada žuri na posao, kad ga drugi provjeravaju, kad je nesretan, uznemiren. Nema čovjeka koji tijekom života nije iskusio stres. On je nezaobilazan dio života. Simptomi stresa su najčešće: čest umor, glavobolja, ubrzan rad srca, ukočeni vrat i ramena, ubrzano disanje, znojni dlanovi, bolovi u želucu, nesanica, česte noćne more, bojazan, strah, šutljivost, povučенost, gubitak interesa, stalne pogreške u radu i sl. /21/. Kod stresa je potrebno poznavati vlastite granice da bismo se mogli zaštititi. Posljedice stresa mogu biti pozitivne i negativne. Smatra se da i informacijska tehnologija svojom pojavom utječe na pojavu stresa. U proteklih desetak godina u Republici Hrvatskoj raste uporaba računala u svim područjima, od proizvodnje i prodaje pa do uslužnih djelatnosti. Mogli bi reći da je informacijska tehnologija ušla u sve pore našeg društva. Samom pojavom informacijske tehnologije, stariji zaposlenici su pružali i još uvijek pružaju otpor ulasku te tehnologije na njihovo radno mjesto dok mlađi zaposlenici, prihvaćaju informacijsku tehnologiju i bez nje danas praktički ne mogu živjeti. Neke organizacije više, a neke manje ovise o informacijskoj tehnologiji. Nekima je ona jedini izvor prihoda i temeljna djelatnost dok je ostalima samo pomoć u radu. Prema anketi koju je nedavno provelo edukacijsko web odredište

SkillSoft najviše stresna profesija su upravo informatičari /1/. U ovom članku pojasnit će se ima li informacijska tehnologija utjecaj na pojavljivanje stresa.

2. O STRESU

Riječ stres je jedna od onih koja se čuje u svakodnevnom govoru. Stres se danas drži jednim od najvažnijih uzročnika mnogih problema i karakteristika je svakog posla. U svakodnevnom razgovoru stres se najčešće upotrebljava u obliku konfliktnih događaja, nepovoljnih i nepoželjnih situacija kroz koja ljudi prolaze. Istraživanja provedena devedestih godina 20. stoljeća u SAD-u pokazuju da između 29% i 40% djelatnika smatra svoj posao stresnim ili vrlo stresnim, a u Third European Survey on Working Condition 28% djelatnika iz 15 zemalja Europske unije izjavljuje da posao kod njih izaziva stres i tako djeluje na njihovo zdravlje. Znanstvena i stručna literatura na engleskom jeziku spominje stres na poslu pod nazivima occupational stress, job stress, job-related stress, stress at work, work stress, work-related stress, work place stress, dok se u Republici Hrvatskoj mogu sresti nazivi stres na poslu, radni stres, stres u radu i stres na radu /2/.

Tim znanstvenika sa kanadskog sveučilišta u Quebecu, kroz sedam je godina pratio 6719 djelatnika i ustanovio da kronični stres može dovesti do povišenja krvnog tlaka. Stres u Velikoj Britaniji još uvijek se ne nalazi visoko na listi prioriteta menadžmenta britanskih tvrtki, iako se 64% ispitanika posljednjeg istraživanja suočili s problemima uzrokovanim stresom. Rezultati istraživanja pokazuju kako 69% ispitanika misli da se pitanje stresa među zaposlenicima nalazi pri samom dnu liste prioriteta /3/.

2.1. DEFINICIJE STRESA

Stres se još uvijek različito određuje. Neke definicije naglašavaju upravo situacije ili faktore koji izazivaju stres, dok neke druge naglašavaju način reagiranja ili posljedice koje on proizvodi /4/.

Postoje mnoge definicije stresa. Neke od njih su:

- ◆ "Stres je svaka okolnost koja postavlja posebne fizičke i/ili psihičke zahtjeve na osobu tako da izaziva neobičan ili neuobičajen odgovor" /5/;
- ◆ "Stres je fiziološki ili emocionalni odgovor na zahtjeve, ograničenja i prilike koje stvara neizvjesnost kad su u pitanju važni ishodi" /6/;
- ◆ "Stres je adaptivni odgovor osobe na stimulans koji postavlja izuzetne psihološke ili fizičke zahtjeve na osobu" /7/;
- ◆ "Stres je adaptivni odgovor, posredovan individualnim razlikama i/ili psihološkim procesima koji je posljedica neke okolne akcije, situacije ili događaja koji postavlja pretjerane, neuobičajene psihološke i/ili fizičke zahtjeve na osobu" /8/;
- ◆ "Stres se definira kao nespecifični odgovor organizma na zahtjeve koji nadilaze njegove mogućnosti. Stanje stresa izazvano je potrebom da se odgovori na prepreku, promjenu ili neki podražaj iz čovjekove okoline" /9/;
- ◆ "Stres je normalna generalizirana psihofiziološka aktivacijska reakcija na prijetnje koje dolaze iz okoliša i na zahtjeve koje okoliš i druge osobe postavljaju pojedincu" /10/.

2.2. IZVORI STRESA

Izvori stresa koji izazivaju stres nazivaju se stresori. Izvore stresa možemo podijeliti na one koji se događaju unutar organizacije i one izvan organizacije. Moramo znati koji se stresori pojavljuju unutar organizacije, a kako bi mogli djelovati na njihovo otklanjanje ili bar smanjenje. Neki autori dijele

izvore stresa na tri razine i to: individualni, grupni i organizacijski /11/. Mihailović navodi da u operativnom smislu sistematiziranje izvora stresa treba pojednostaviti na:

- a) izvore stresa unutar organizaciji te
- b) izvore stresa izvan organizacije /12/.

U izvore stresa unutar organizacije možemo ubrojiti: radne uvjete (osvjetljenje, buka, vibracije, vrućina i hladnoća, pogibeljni radni uvjeti, rad u smjenama, radna sredstva), socijane odnose, ličnost, radni zadatak, okolina te radna uloga. U izvore stresa izvan organizacije možemo ubrojiti: obiteljske prilike (djeca, drugi članovi obitelji), financije, prijatelji, stambene probleme i sl.

2.3. POZITIVNE I NEGATIVNE STRANE STRESA

Stručnjaci se slažu da osim negativnog stresa ili distresa postoji i pozitivni stres ili eustres, koji nam je potreban kako bismo normalno funkcionirali, bili bolji u onome što radimo i više uživali u životu.

Evo nekih načina na koje se pozitivni stres može manifestirati:

- povećanje kreativnosti – ne samo što se tiče stvaranja i pravljenja stvari, već i razvijanja novih načina rješavanja problema ili nalaženja boljih načina kako nešto učiniti;
- povećanje produktivnosti na radnom mjestu ili osobnom planu;
- opći osjećaj blagostanja, sreće i radosti;
- jak imunitet s velikom otpornošću na bolesti, infekcije /13/.

Prema istraživanju koje je na uzorku od 1300 ispitanika provela britanska osiguravajuća tvrtka UnumProvident, zaposlenici koji rade pod stresom, najzadovoljniji su svojim poslom. S druge strane, među nezadovoljnima su oni zaposlenici koji svoj posao lako odrađuju. Istraživanje je isto tako pokazalo kako plaća nije glavni faktor zadovoljstva poslom. Kao najbitniji element, ispitanici su navodili prirodu posla, radno okruženje te odnos s kolegama.

41% ispitanika od onih koji su se o svom poslu izjasnili jako pozitivno, izjavilo je kako radi pod priličnim stresom dok je 23% ispitanika nezadovoljnih svojim poslom izjavilo kako uopće ne osjeća stres ocjenjujući svoje radne zadatke laganima i dosadnima. Ovo istraživanje je dalo težinu sve prisutnijem mišljenju kako je određena razina stresa dobra za zaposlenike. Upravo rad bez stresa može biti demotivirajući kao i rad pod stresnim uvjetima. Dosada može nanijeti istu štetu kao i prevelika količina posla te dovesti do pada samopouzdanja /14/.

Negativne strane stresa su one koje su češće u organizacijama od pozitivnih strana. Negativne strane stresa očituju se u stresorima koji su uzrok stresa unutar i izvan organizacija. Stres se negativno ne odražava samo na pojedince u organizaciji već ima značajne društvene i ekonomske posljedice. Na taj način ugrožen je pojedinac, ali i organizacija u kojoj je zaposlen. Stresom se ometaju važne poslove i proizvodne funkcije i umanjuju postavljeni ciljevi. U izvještaju Ujedinjenih naroda za 1993. godinu stres na poslu je opisan kao bolest 20. stoljeća dok Svjetska zdravstvena organizacija ugroženost ljudi stresom na radnom mjestu imenuje "svjetskom epidemijom" /15/. Kod razvijenih zemalja stres na poslu je daleko najveći izvor stresnog reagiranja kod stanovništva. U jednom od istraživanja 78% Amerikanaca ocjenjuje da je posao koji rade stresan. Usporedi li se 1973. godina kada je skoro 40% ispitanika izjavljivalo da je zadovoljno sa svojim poslom 1998. godine taj postotak je smanjen na 25%. Oko 75-90% pacijenata dolazi kod liječnika u vezi stresnih oboljenja. U prosječnom danu jedan milijun zaposlenih izostaje s posla zbog stresa i s njim povezanih problema. Stres se dramatično povećava ne samo u drugim zemljama već i ostalim demografskim grupama, te se pojavljuje među djecom, tinejdžerima i starijim osobama. Ne treba zaboraviti da se stres na poslu povezuje sa kardiovaskularnim oboljenjima, tumorima, bolestima kože, neurološkim i mentalnim poremećajima i padom obrambene sposobnosti organizma /16/. U Hrvatskoj stres povećava i politička situacija – prijelaz iz komunizma u kapitalistički način poslovanja mnogim je radnicima veliko opterećenje. Djelatnici nemaju puno izbora, te posao kojeg se dohvate spremni su i raditi pod svakakvim uvjetima kako bi zaradili plaću, a kod stresa je nesretna okolnost i to što se ozbiljnije posljedice ne vide odmah,

već nakon niza godina /17/.

3. INFORMACIJSKA TEHNOLOGIJA I STRES

3.1. O INFORMACIJSKOJ TEHNOLOGIJI

Na svom radnom mjestu većina zaposlenih pri radu dolazi u doticaj s nekim oblikom informacijske tehnologije. Informacijska tehnologija ograničena je na hardver i softver računala te se odnosi na fizičke karakteristike informacijske tehnologije kao što su mikroprocesori, telekomunikacije, printere i sl. Informacijska tehnologija predstavlja primjenu tehnologije u poslovnim procesima, prikuplja podatke i stvara informacije koje su korisne menadžerima pri donošenju poslovnih odluka.

Novije informacijske tehnologije omogućuju da današnja osobna računala mogu istovremeno koristiti više medija kao zvuk, tekst i video, kao i pristup udaljenim bazama podataka, što dovodi do revolucije u zajedničkom načinu rada ljudi u svrhu stvaranja uspješne organizacije. Najznačajnije promjene u radu i poslovanju do kojih dovodi informacijska tehnologija su: rad u skupinama, mogućnost rada izvan ureda, stvaranje nehijerarhijskih organizacija te povjerenje dijela poslovanja vanjskim organizacijama.

Informacijske tehnologije danas postaju strateški element u razvoju organizacije i društva u cjelini te se ujedno pretvaraju u osnovni resurs menadžmenta. Danas organizacija sa stajališta modernog menadžmenta postaje toliko ovisna o informacijskim procesima te tijekom vremena informacija i primjeni suvremenih tehnologija da je s pravom možemo nazvati "informacijska organizacija".

3.2. UTJECAJ INFORMACIJSKE TEHNOLOGIJE NA STRES

Danas dolazi do sve veće uporabe informacijske tehnologije na radnim mjestima ali i u privatnom životu te smo svakodnevno njome okruženi. Problem se događa onda kada pri radu s računalom, računalo počinje praviti probleme te ne djeluje na nas pozitivno i ne pomaže nam u radu već djeluje suprotno – odmaže nam te djeluje negativno. Pogreške koje se događaju dok radimo na računalu nas nerviraju, smetaju nam, jer računalo ne radi onako kako bi mi htjeli. Evo nekih najčešćih događaja koji nam predstavljaju stres pri radu s računalom:

- računalo se u radu "zamrzne" te ga je potrebno restartati (ponovno pokrenuti);
- pogreške na hardveru koje se neprestano pojavljuju i upozoravaju nas da nešto nije u redu;
- programske pogreške,
- računalo je sporo te mu je potrebno dugo vremena kako bi se pokrenulo,
- izgubljeni podaci koje smo već jednom napisali,
- oštećenja disketa, CD-a i drugih medija te nemogućnost čitanja podataka s njih,
- sporo pokretanje programa,
- loše napisana programska dokumentacija,
- gubitak električne energije,
- pogreške koje se događaju prilikom korištenja tipkovnice,
- učenje novog programa (softvera),
- previše informacija koje dobivamo preko računala,
- nedostatak stručne podrške,
- zaraza računala virusima i ostalim "smećem" s interneta.

Sa svim ovim problemima vjerovatno smo se našli i sami prilikom rada na računalu. Ne odnose se svi zaposlenici isto prilikom pojavljivanja stresa na računalu. Kod nekih zaposlenika ista doza stresa

izazvat će različite simptome. Ako je doza stresa za određenog pojedinca prevelika rezultat će preopterećenošću i/ili gubitkom kontrole. Već 90-tih godina 20. stoljeća razvijena je kompjutorska skala računalnih pogrešaka (Computer Technology Hassles Scale - CTHS). Upravo ta skala je popis pogrešaka i potencijalnih stresora koji se događaju pri radu s računalom, a tvorac joj je Richard A. Hudiburg. U ovoj skali svaka pogreška ima 5 razina te se ocjenjuje od broja 1 do broja 5. Broj 1 predstavlja pogrešku koja nije stresna do broja 5 koji predstavlja jako stresnu pogrešku na računalu. U posljednje vrijeme sve više se spominje pojam tehnostres – kao ljudska cijena računalne revolucije odnosno pojam koji označava modernu bolest uzrokovanu nemogućnosti da se nosimo sa novom informacijskom tehnologijom, lošom ergonomijom ili loše dizajniranim softverom. Simptomi tehnostresa su slijedeći: iritacija, glavobolja, noćne more, odbijanje učenja o računalima ili prihvaćanje novih tehnologija, novih programa i sl /18/. Sa pojmom tehnostresa povezuju se i pojmovi kao računalna tjeskoba, računalna fobija te računalna antipatija.

3.3. REZULTATI PROVEDENOG ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je provedeno u jednoj našoj državnoj organizaciji u kolovozu 2008. godine. Istraživana organizacija ima 150 zaposlenih djelatnika te se bavi pružanjem financijskih usluga. Zaposlenici su prilikom anketiranja dobili anketni upitnik u kojem su pojašnjeni razlozi i svrha istraživanja, način ispunjavanja i zaokruživanja te informaciju da je anketni upitnik anonimn. Anketni upitnik je imao 5 općih pitanja koja su se odnosila na spol, radni staž, starosnu dob, stupanj obrazovanja te status (funkciju) u organizaciji i 26 pitanja koja su bila vezana za stres na radnom mjestu i utjecaj informacijske tehnologije na stres. Pet pitanja bila su otvorenog tipa, dok je 21 pitanja bilo zatvorenog tipa. Od 150 podijeljenih upitnika vraćeno je 118 anketnih upitnika ili 78,67%.

Na osnovu odgovora na opća pitanja ispitanici u istraživanoj organizaciji imaju slijedeće karakteristike: od 118 zaposlenika njih 93 je ženskog spola, a 25 je muškog spola. Što se tiče starosne dobi do 30 godina je bilo 5 ispitanika ili 4,24%, 32 ispitanika ima između 30 i 40 godina, 56 ispitanika ima između 40 i 50 godina dok više od 50 godina ima 25 ispitanika ili 21,19%.

Ispitanici imaju slijedeći stupanj obrazovanja i to: sa završenom osnovnom školom je 1 zaposlenik, srednju školu ima završeno 81 zaposlenik, dok višu školu i fakultet ima 34 zaposlenika. Samo 2 zaposlenika imaju završen magisterij odnosno doktorat znanosti. Na osnovu ovih podataka možemo reći da većina zaposlenika ili njih 68,84% ima srednju stručnu spremu. U odgovorima na status u organizaciji od 118 ispitanika njih 72 ima u organizaciji funkciju referenta, 32 zaposlenika status službenika te 14 ispitanika ima status voditelja/savjetnika u organizaciji.

Na prvo pitanje iz anketnog upitnika koje je glasilo: "Susrećete li se sa stresom na radnom mjestu?" dobivena je prosječna ocjena od 2,33 ($\sigma = 1,10$; $V = 47,21\%$). Ispitanici su odgovorili da se njih 52,54% gotovo svakodnevno susreće sa stresom na radnom mjestu dok se njih 47,46% ponekad ili rijetko susreće sa stresom na radnom mjestu. Stres ispitanici unutar organizacije najčešće doživljavaju zbog velike odgovornosti za obavljene poslove (njih 24%), vremenskih pritisaka tj. nedostatka vremena (njih 28%), loših međuljudskih odnosa (njih 25%) te nerazumijevanja nadređenih osoba (njih 14%). Samo 2% ispitanika ne doživljava/nije doživjelo stres na radnom mjestu. Izvan organizacije, stres ispitanici doživljavaju najviše zbog financijskih (materijalnih) razloga – 30%, problema na poslu kojeg ne mogu zaboraviti dok su kod kuće – 22% te obiteljskih problema – 19%. Nadalje, po mišljenju 77,12% ispitanika stres koji se događa na radnom mjestu djeluje na njih negativno, dok 20,34% ispitanika smatra da ne zna da li stres djeluje na njih pozitivno ili negativno. Samo je 2,54% ispitanika odgovorilo da stres na njih djeluje pozitivno. Samo 12% ispitanika nema zdravstvenih problema zbog stresa kojeg doživljavaju na radnom mjestu, dok je 88% ispitanika navelo da ima zdravstvene probleme zbog stresa (14% ih ima velik broj otkucaja srca u miru (puls), 22% ih ima povišeni krvni tlak i pojačano znojenje, 9% ih ima probleme sa srcem, 43% ima neke druge zdravstvene probleme).

42% ispitanika se sa stresom na radnom mjestu nose razgovorom i druženjem s kolegama o problemima koji su uzrok stresa dok 40% ispitanika razmišlja kad je pod stresom o nekim drugim

stvarima (npr. o voljenoj osobi, djeci). 55,93% ispitanika smatra da organizacija nikada ne poduzima nikakve mjere (kao npr. tehnike relaksacije, anti-stres programe, rekreativne i sportske priredbe), a kako bi rizik od stresa na radnom mjestu svela na najmanju moguću mjeru. Na pitanje: "Smatrate li da računalo i njegov hardver (tipkovnica, kućište, pisac i sl.) uzrokuje i doprinosi pojavi stresa dobivena je prosječna ocjena od 3,44 ($\sigma = 1,24$; $V = 36,05\%$). Da upravo hardver (tipkovnica, kućište, pisac i ostala oprema) uglavnom ili djelomično doprinosi pojavi stresa na radnom mjestu smatra 56,78% ispitanika. Ispitanici smatraju (njih 60,17%) da programi koji su instalirani unutar računala uglavnom ili djelomično doprinose pojavi stresa na radnom mjestu. Prosječna ocjena dobivena na ovo pitanje je 3,40 ($\sigma = 1,21$; $V = 35,59\%$). Zbog informacijske tehnologije 40 ispitanika (33,90%) ponekad ili često je bilo u neugodnoj i stresnoj situaciji, 45 ispitanika (38,13%) rijetko bude u neugodnoj i stresnoj situaciji, 20 ispitanika (16,95%) nikada nije u stresnoj situaciji zbog informacijske tehnologije, dok 13 ispitanika (11,02%) ne može sa sigurnošću utvrditi jesu li bili u stresnoj situaciji zbog informacijske tehnologije ili nisu. Ispitanici su na ovo pitanje dali prosječnu ocjenu od 3,07 ($\sigma = 1,26$; $V = 41,04\%$). Da im informacijska tehnologija u potpunosti ili uglavnom olakšava rad na radnom mjestu smatra 88,13% ispitanika. 59,32% ispitanika, nadalje smatraju da pri korištenju i radu s informacijskom tehnologijom (računalom, programima i pripadajućom informatičkom opremom) uglavnom ili djelomično dolazi do stresova na radnom mjestu. Najveći stres kod ispitanika pri korištenju informacijske tehnologije izaziva kada se računalo zamrzne te ga je potrebno restartati (ponovno pokrenuti) te zbog neodgovarajuće tehničke podrške u određenom trenutku kada im je pomoć stručne osobe prijeko potrebna. Najmanji stres pri korištenju informacijske tehnologije doživljavaju ispitanici zbog kvalitete hardvera, neodgovarajućeg znanja koje im je potrebno, zbog svojih pogrešaka te zbog virusa koji se pojavljuju na računalu.

Zaposleni u organizaciji (njih 94,91%) svakodnevno pri radu koriste informacijsku tehnologiju. Što se tiče menadžera u istraživanoj organizaciji 39,83% ispitanika smatra da oni ne raspolažu odgovarajućom razinom znanja za uspješno rješavanje i smanjivanje stresa na radnim mjestima dok 41,52% ispitanika to ne može sa sigurnošću utvrditi. 60,17% ispitanika smatra da njihovi nadređeni (šefovi/menadžeri) vrlo rijetko ili uopće ne primjećuju kada su im djelatnici s kojima rade pod stresom. Ispitanici su na ovo pitanje dali prosječnu ocjenu od 3,77 ($\sigma = 1,21$; $V = 32,09\%$). Da bi nadređeni djelatnik (šef/menadžer) razumio kad bi djelatnik rekao da je skoro svakodnevno i pod stresom i da tako više ne može raditi smatra 10,17% ispitanika. Srednja ocjena dobivena na ovo pitanje je 3,42 ($\sigma = 1,32$; $V = 38,60\%$).

Neki rezultati istraživanja prikazani su i tablicom 1:

Postotak	Odgovori ispitanika
53%	ispitanika se vrlo često (svakodnevno) ili često (jednom do dva puta tjedno) susreće sa stresom
77%	ispitanika stres najčešće doživljavaju na radnom mjestu zbog velike odgovornosti, nedostatka vremena i loših međuljudskih odnosa
71%	ispitanika stres izvan radnog mjesta doživljava zbog financijskih i obiteljskih problema te problema zbog posla kojeg ne mogu zaboraviti
88%	ispitanika ima zdravstvene probleme zbog stresa na radnom mjestu
77%	ispitanika smatra da stres koji se pojavljuje na radnom mjestu na njih djeluje negativno
88%	ispitanika ima neke od simptoma stresa
79%	ispitanika smatra da njihova organizacija rijetko ili nikada ne poduzima neke mjere kako bi se stres na radnom mjestu sveo na najmanju moguću mjeru
60%	ispitanika smatra da menadžeri tj. njihovi nadređeni vrlo rijetko ili uopće ne primjećuju kada su njihovi djelatnici pod stresom
57%	ispitanika smatra da hardver uglavnom ili djelomično doprinosi pojavi stresa na radnom mjestu
60%	ispitanika smatra da softver koji je instaliran na njihovim računalima uglavnom ili djelomično doprinosi pojavi stresa na radnom mjestu

1%	ispitanika ne doživljava stres na radnom mjestu
10%	ispitanika ne doživljava stres izvan radnog mjesta

4. UPRAVLJANJE STRESOM

Dosadašnja provedena istraživanja smatraju da praksa upravljanja stresom treba biti usmjerena na dvije strane: na upravljanje stresom koje treba učiniti organizacija i na onu koja je u nadležnosti sudionika u stresnom događaju tj. pojedinca. Na osnovu toga se, a u cilju savladavanja stresa, u životnoj i radnoj sredini preporučuju mjere u organizaciji tj. postupci i tehnike izbjegavanja i oporavljanja od stresa.

Upravljanje stresom označava niz aktivnosti koje poduzima menadžment u svrhu smanjenja njegovih uzroka i osposobljavanje zaposlenih za uspješno suočavanje i savladavanje neizbježnog stresa da bi se na minimum svele njegove negativne posljedice kako po pojedinca tako i po organizaciju. Aktivnosti i sve veća ulaganja u otklanjanje i upravljanje stresom danas postaju vrlo velika. Mnoge uspješne organizacije danas ulažu stotine milijuna dolara u programe upravljanja stresom /19/. Prva stvar u upravljanju stresom na osobnoj razini je dobro prepoznavanje simptoma stresa. Ako osoba osjeća simptome stresa treba hitno poduzeti niz aktivnosti koje su usmjerene na promjenu načina rada, života i ponašanja.

Upravljanje stresom pripada u širi okvir menadžementa ljudskih potencijala je je usmjereno na podizanje individualne i organizacijske sposobnosti i uspješnosti. Zadaci organizacijske jedinice ljudskih potencijala su: utvrđivanje ekonomskih i psiholoških posljedica stresa, organiziranja aktivnosti i programa za smanjivanje stresa i pomoći zaposlenima, preoblikovanje poslova i radnih mjesta uz primjenu motivacijskog pristupa, stalno praćenje potreba, poboljšanje usklađenosti zahtjeva posla i izvršitelja, poboljšanje programa obrazovanja i individualnog razvoja, stalno obrazovanje i usavršavanje zaposlenih, stalno praćenje i analiza organizacijskih izvora stresova i sl.

Još nema puno naših tvrtki koje zaposlenicima plaćaju treninge za prevenciju stresa u Republici Hrvatskoj, no njihov broj s vremena na vrijeme raste. Svojim zaposlenicima antistresne programe plaćaju Zagrebačka banka, HEP, Alstom, Osiguranje Zagreb, T-Com i Ericsson Tesla /20/.

5. ZAKLJUČAK

Stres na poslu prerastao je u svjetsku epidemiju, upozorila je još prije desetak godina Svjetska zdravstvena organizacija. Do stresa su dovele društvene promjene. Radna mjesta su mnogo nesigurnija nego nekada – otkaz se puno lakše dobiva danas, tehnološki razvoj od pojedinca zahtijeva kontinuirano stjecanje novih znanja, radni vijek se produljuje i sl. Postaje sve zahtjevnije uklopiti privatne i poslovne obveze te posao sve snažnije određuje privatni život. Računala su danas nezaobilazno sredstvo rada na radnim mjestima. Stres se također pojavljuje i u radu s računalom. U radu su nabrojani različiti događaji koji kod djelatnika izazivaju stres. Na temelju rezultata istraživanja možemo reći da informacijska tehnologija ima utjecaja na pojavu stresa na radnim mjestima. Stres uzrokovan informacijskom tehnologijom u Republici Hrvatskoj je potpuno neistraženo područje. Računalna fobija, računalna antipatija te tehnostres pojmovi su koji su potpuno nepoznati širem krugu ljudi. Ovim člankom željelo se pokazati da informacijska tehnologija također uzrokuje stres među djelatnicima na radnom mjestu te da oni pri tome imaju i odgovarajuće zdravstvene probleme. Menadžeri u organizacijama su ti koji bi trebali više pažnje posvetiti prepoznavanju stresa među svojim zaposlenicima te naučiti kako uspješno upravljati stresom. Na kraju ne treba zaboraviti niti upravu organizacije koja bi svojim zaposlenicima trebala ponuditi treninge za prevenciju stresa na radnim mjestima.

BILJEŠKE

- /1/ www.tportal.hr - Svaki četvrti Hrvat radi pod stresom, 2.10.2006.
- /2/ Radošević-Vidaček, B.: Stres na poslu, Medix, Sigurnost: časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini, Medix, god. VIII, broj 44, studeni, 2002., str. 96
- /3/ www.moj-posao.net – Vijesti – 30.09.2009.
- /4/ Dipboye, R. L., Smith C.S. & Howell, W. C.: Understanding an Industrial and Organizational Approach to Psychology, Forth Worth, TX, Harcourt Vrace College Publishers, 1994., str. 140-141
- /5/ Hertarić, D.: Primjena informacijskih sustava za podršku managementu u procesu poslovnog odlučivanja, magistarski rad, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb, 2001., str. 290
- /6/ Dipboye, R. L., Smith C.S. & Howell, W. C., 1994., op.cit. str. 141
- /7/ Gibson, J. L., Ivancevich, J.M. & Donnelly, J.H. jr., Organizations: Behavior, Structure, Processes, 6th edition, BPI/IR WIN, 1988., str. 230
- /8/ Ivancevich, J.M. & Matteson, M. T., Organizational Behavior and Management, 2nd edition, Homewood IL., BPI/IRWIN, 1990., str. 219
- /9/ Miljković, D., Rijavec, M.: Organizacijska psihologija – odabrana poglavlja, IEP/D2, Ekološki glasnik d.o.o., Zagreb, 2005., str. 175
- /10/ Quick J.C., Introduction to the measurement of stress at work, J. Occup Health Psychool, 1998., str. 291
- /11/ Dipboye, R. L., Smith C.S. & Howell, W. C., 1994., op.cit. str. 144
- /12/ Mihailović, D.: Stres u organizaciji, Tourism and hospitality Managment, broj 9, 2003., str. 116
- /13/ www.moj-posao.net – Vijesti – 30.09.2009., op. cit.
- /14/ www.moj-posao.net – Vijesti – 30.09.2009., op. cit.
- /15/ Mihailović, D., 2003., op. cit., str. 125
- /16/ Mihailović, D., 2003., op. cit., str. 125
- /17/ www.moj-posao.net – Vijesti – 30.09.2009., op. cit.
- /18/ Kupersmith, J.: Technostress in the Bionic Library, New York, Neal-Schuman, 1998., str. 23-47
- /19/ Gibson, J. L., Ivancevich, J.M. & Donnelly, J.H. jr., 1988., op. cit., str. 137
- /20/ www.tportal.hr - Svaki četvrti Hrvat radi pod stresom, 2.10.2006., op. cit.
- /21/ Ostrun, M., Buđanovac, N.: Stres, <http://andjeli-cuvvari.com/stres.html> , 1.11.2009.

LITERATURA

- [1] Allen, J., Lawless, N.: Stress caused by on-line collaboration in e-learning: a developing model, Education + Training, Volume 45, Number 8/9, 2003, str. 564-572.
- [2] Blake, C. G.: Saleh, S. D., Whorms, H. H.: Stress and satisfaction as a function of technology and supervision type, International Journal od Operations & Production Management, Vol. 16., No. 5, 1996. str. 64-73.
- [3] Dipboye, R. L., Smith C.S. & Howell, W. C.: Understanding an Industrial and Organizational Approach to Psychology, Forth Worth, TX, Harcourt Vrace College Publishers, 1994., str. 144
- [4] Fevrem M.L., Matheny, J., Kolt, S. G.: Eustress, distress, and interpretation in occupational stress, Journal od Managerial Psychology, Vol. 18, No. 7, 2003, str. 726-744.
- [5] Gibson, J. L., Ivancevich, J.M. & Donnelly, J.H. jr., Organizations: Behavior, Structure, Processes, 6th edition, BPI/IR WIN, 1988., str. 230
- [6] Hertarić, D.: Primjena informacijskih sustava za podršku managementu u procesu poslovnog odlučivanja, magistarski rad, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb, 2001., str 290
- [7] Ivancevich, J.M. & Matteson, M. T., Organizational Behavior and Management, 2nd edition, Homewood IL., BPI/IRWIN, 1990.

- [8] Kupersmith, J.: Technostress in the Bionic Library, New York, Neal-Schuman, 1998., str. 23-47
- [9] Lim, V. K. G., Teo, T. S. H.: Gender differences in occupational stress and coping strategies among IT personnel, *Women in Management Review*, Volume 11, Number 1, 1996., str. 20-28.
- [10] Love, P. E. D., Irani, Z.: Coping and psychological adjustment among information technology personnel, *Industrial Management & Dana Systems*, Vol. 107, No. 6, 2007.
- [11] Makhbul, Z. M., Durrishah, I., Rani, M. R. A.: Ergonomics design on the work stress outcomes, *Jurnal Kemanusiaan bilten 9*, University of Malaysia, January, 2007.
- [12] Mihailović, D.: Stres u organizaciji, *Tourism and hospitality Managament*, broj 9, 2003., str. 116
- [13] Miljković, D., Rijavec, M.: Organizacijska psihologija – odabrana poglavlja, IEP/D2, Ekološki glasnik d.o.o., Zagreb, 2005., str. 175
- [14] Ornelas, S., Kleiner, B. H.: New Delopments in Managing Job Related Stress, *Equal Opportunities International*, Volume 22, Number 5, 2003, str. 64-70.
- [15] Quick J.C., Introduction to the measurement of stress at work, *J. Occup Health Psychool*, 1998., str. 291
- [16] Radošević-Vidaček, B.: Stres na poslu, *Medix*, Sigurnost: časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini, *Medix*, god. VIII, broj 44, studeni, 2002., str. 96-97.
- [17] Scabracq, M. J., Cooper, C. L.: The changing nature of work and stress, *Journal of Managerial Psychology*, Vol 15., No. 3., 2000, str. 227-241.
- [18] Schermerhorn, J. R. jr., Hunt, J.G., Osborn, R. N.: *Organizational Behavior*, 8th edition, John Wiley & Sons, Inc., New York, 2003., str. 397.
- [19] Tadin, A.: Kako razlikovati pozitivan i negativan stres?, Internet izdanje: *Magazin Mojposao*, Zagreb, 2008.
- [20] www.moj-posao.net – Vijesti – 30.09.2009.
- [21] www.tportal.hr - Svaki četvrti Hrvat radi pod stresom, 2.10.2006.
- [22] <http://belmiran.com/doc/belmiran.pdf> - Priručnik za mirniji dan i bolji san, Belupo, 01.07.2009.