



Stres na radu u djelatnosti trgovine

Dr.sc. Bojana Knežević, dr.med.
Specijalist medicine rada i sporta

Stres na radu

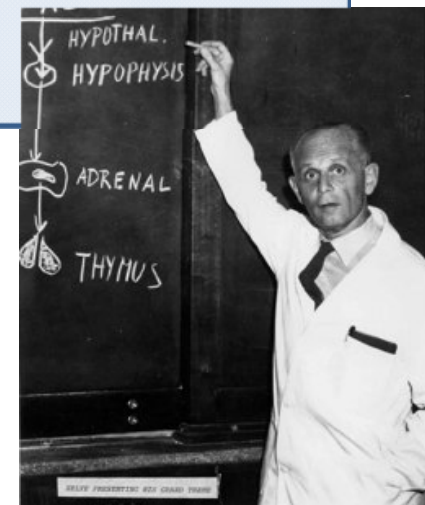


- Rastući problem u svijetu i u različitim djelatnostima!
- Utječe na zdravlje i smanjuje radnu sposobnost
- Uslužne djelatnosti i rad s ljudima imaju visoku razinu stresa
- Nove tehnologije, nov način rada te brz tempo rada ➡ povećani zahtjevi i psihički napor



Stres i stresor

- **Stres**- napetost koja nastaje kad organizam nije više sposoban za adaptaciju na psihički ili fizički zahtjev/podražaj
- **Stresor**- svaki podražaj koji uzrokuje napetost tj. poremećaj ravnoteže (Hans Selye, 1926.)



Model fiziološkog stresa

- **Usklađeni skup tjelesnih reakcija na štetni podražaj bilo koje vrste.**
- Široki raspon različitih podražaja (“stresora”) fizičkih ili psihičkih izaziva **jednake** fiziološke promjene u tijelu
- Tijelo se priprema na “borbu ili bijeg”

Stres na radu

Izvor stresa može biti u:

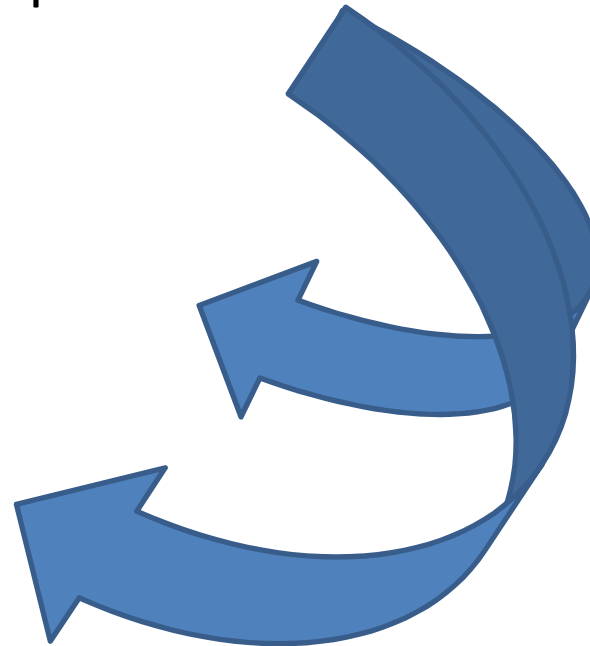
- **sadržaju rada**
- **organizaciji rada**
- **radnom okolišu**

- Značajna neravnoteža **između zahtjeva na poslu i sposobnosti i mogućnosti** da im se udovolji (Mc Grath, 1970.)
- Razinu stresa podižu **povećani zahtjevi uz nisku razinu odlučivanja** (Karasek, 1979.)

Reakcija na stres

-rezultat preklapanja:

- **Stresora**
 - Važni životni događaji, iznenadni događaji
 - Svakodnevne brige, dugotrajni problemi
- **Individualne osjetljivosti**
 - Dob, spol
 - Osobnost, stil života
 - Osobne kvalifikacije
- **Vanjskih okolnosti**
 - Radni okoliš, radna atmosfera
 - Obitelj, prijatelji



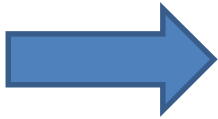
Mogući stresori na radu

- **Organizacijski faktori**
 - Radno opterećenje, radni postupci, radno okruženje
 - Nejasna podjela zadataka
- **Radno vrijeme**
 - Smjenski rad, produljeni rad, rad vikendom
- **Financijska pitanja**
 - Neadekvatna osobna primanja, nedostatna sredstva za rad, neadekvatan radni prostor
- **Međuljudska komunikacija**
 - Nema podrške suradnika ili sukobi i neprihvaljiva ponašanja

Mogući stresori na radu

- **Opasnosti /prenaprezanja**
 - Izloženost opasnostima i štetnostima
 - Ritam rada
 - Ponavljajući pokreti
- **Nove tehnologije, informatizacija**
- **Osobni faktori**
 - Nedovoljna stručnost za taj posao
 - Kronične bolesti koje ometaju rad

Stres na radu može uzrokovati



- **Psihološke reakcije**

- Tjeskobu
- Smanjenu koncentraciju
- Nezadovoljstvo poslom
- Depresiju
- Sindrom izgaranja (engl. Burnout syndrome)



Stres na radu može uzrokovati



- **Ponašajne promjene**

- Ovisnosti (alkohol, pušenje ...)
- Poremećenu međuljudska komunikacija
- Porast nesreća ili pogrešaka na radu
- Porast bolovanja



- **Fiziološke promjene**

- Niz psihosomatskih reakcija i bolesti (visoki tlak, šećer u krvi, nesanicu, pad imuniteta, depresiju...)

Mogući simptomi dugotrajnog stresa

- Nerado odlaženje na posao
- Osjećaj promašenosti zanimanja
- Nezainteresiranost za posao
- Umor i iscrpljenost
- Iščekivanje završetka radnog dana
- Jak umor nakon posla



Mogući simptomi dugotrajnog stresa

- Poremećaji spavanja
- Uzimanje sredstava za smirenje
- Glavobolje, probavni problemi
- Sumnjičavost prema suradnicima
- Izbjegavanje suradnika
- Česti sukobi na poslu i kod kuće
- Česta bolovanja
- Teško koncentriranje na klijente



Šta je zdravlje?

- Svjetska zdravstvena organizacija (WHO)
definicija:

**Zdravlje je stanje potpunog
tjelesnog, duhovnog i socijalnog mira i ne
znači samo odsutnost bolesti !**

Zdravo radno okruženje

- Prema principima WHO-a, i ILO-a svaki čovjek ima pravo na sigurno radno mjesto i zdravo okruženje, koje će mu omogućiti normalan socijalni i ekonomski produktivan život.



Stres u trgovini

- Opći stresori
 - Organizacija posla
 - Prekovremeni rad
 - Smjenski rad
 - Neadekvatna osobna primanja



Stres u trgovini

- Specifični stresori
 - Rad s kupcima
 - Tempo rada se ne može kontrolirati
 - Nemogućnost napuštanja mjesta rada za vrijeme gužvi



Stres u trgovini

- Rad na blagajni, mogućnost pogreške
- Ogovornost za novac



Stres u trgovini

- Strah od nasilnih kupaca
- Strah od pljačke
 - Izolirani dućani ili benzinske crpke



Nove tehnologije (fiskalizacija)



Stres u prehrambenim trgovinama

- Veliki broj klijenata tijekom cijelog dana



Stres u trgovinama odjećom

- Zahtjevni kupci , „stalna ljubaznost”
- Odgovornost za proizvode u trgovini



„kupac
je uvijek
u pravu



Stres u “shopping centrima”

- Velik broj kupaca, malo prodavača
- „Robotizirana ljubaznost” u prehrambenim lancima
- Produljeno radno vrijeme
- Smjenski rad
- Rad vikendom



Prevenција stresa na radnom mjestu

- Identificirati stresore na radnom mjestu
- Procjena rizika za zdravlje zaposlenika
- Poslodavac mora osigurati zdravo radno mjesto
 - Pružanje informacija zaposlenicima o stresu i mjerama za smanjenje stresa
 - Sprječavanje postavljanja previsokih zahtjeva na zaposlenike koji mogu biti štetni za zdravlje
- Periodičko ponavljanje procjene rizika i analize učinaka poduzetih mjera

Ankete o stresu na radnom mjestu

- Istražiti vrstu stresora i intenzitet doživljavanja pojedinih stresora
 - Svako radno mjesto i svaki zaposlenik mogu biti specifični
- 



Ankete o stresu na radnom mjestu

- Potrebna je individualna i skupna procjena utjecaja stresa na zdravlje zaposlenika
 - Individualni rezultati visoki –potrebno savjetovanje s psihologom rada, specijalistom medicine rada, liječnikom opće medicine, razgovor s poslodavcem
 - Skupni rezultati visoki – razgovor s poslodavcem, reorganizacija posla ovisno o vrsti prepoznatih stresora u skupini

Primjer: Istraživanje stresa u talijanskom “shopping centru”

- Obuvaćeno 50 radnika, upitnikom **Occupational Stress Index (OSI)**
- Rezultati: Stres, njegove posljedice i nezadovoljstvo radnika svojim poslom i uvjetima rada značajno rastu s duljinom radnog staža u “shopping centru”
- Zaključak: Poboljšanje uvjeta rada i rano dijagnosticiranje bolesti je ključno za prevenciju oboljevanja radnika
- Fenga C et al. Assessment of occupational stress among shopping centre employees. G Ital med Lav Ergon. 2009

Mjere za smanjenje stresa

- Prijedlozi preventivnih mjera:
 - na organizacijskoj razini i
 - na razini pojedinca.





Organizacijske mjere

- Optimalan broj djelatnika čime bi se smanjila preopterećenost poslom i vremenski pritisak
- Radno opterećenje mora biti u skladu s mogućnostima svakog radnika
- Prilagoditi ritam rada radnicima

Organizacija radnog vremena

- Pravo na odmor, dnevni tjedni, godišnji
- Skraćenje radnog vremena rada trgovina ili više djelatnika



Organizacijske mjere

- Definirati jasno uloge i odgovornosti na poslu
- Omogućiti djelatnicima da sudjeluju u odlukama vezanim uz izvršenje posla
- **POBOLJŠATI MEĐUSOBNU KOMUNIKACIJU**
- Smanjiti nesigurnost vezanu uz mogućnost napredovanja i budućeg posla
- Omogućiti pauze i socijalnu interakciju među kolegama
- Educirati radnike kako da se nose sa stresom

Preventivne mjere na organizacijskoj razini su uspješne kad ...:

- su djelatnici uključeni u sve stupnjeve intervencija (istraživanje, razvoj, implementacija, evaluacija)
- postoji interes i obveza poslodavca,
- se podigne nivo svjesnosti o važnosti anti-stres intervencija,
- se periodički rade evaluacije intervencija.

Učinkovit pristup

• Sveobuhvatan pristup

- uravnotežena briga o sigurnosti i zdravlju na radu,
- složena zaštita radnika s obzirom na sve aspekte rada kao npr.:
 - dobrobit radnika,
 - stres,
 - radna opterećenja,
 - uvjeti rada,
 - radni odnosi ...

Preventivne mjere za smanjenje stresa na osobnoj razini

- Razvoj socijalnih vještina
 - Učinkovito komuniciranje s klijentima i vještine međusobnog komuniciranja (kako reći a izbjeći sukob?)
- Razvoj radnih i stručnih vještina
- Uvježbavanje tehnika savladavanja stresa
 - Vježbe opuštanja uspostavljaju ravnotežu
 - Aktivan odmor
 - Aktivnost različita od vrste aktivnosti na poslu
 - Zdrave navike



Preventivne mjere na osobnoj razini

- Korisne na osobnoj razini, ali ne uklanjaju izvor stresa...mogu s vremenom biti manje efikasne
- Važno je za smanjenje stresa **OBJEDINITI** preventivne mjere na **organizacijskoj i osobnoj razini**







Hvala na pažnji

Hrvatski zavod za zaštitu zdravlja i sigurnost na radu
Radoslava Cimermana 64a, Zagreb

www.hzzzs.hr

e-mail: hzzzs@hzzzs.hr

Model stresa na radu (NIOSH)

