

## Emocionalna kompetentnost kao faktor kontrole stresa na radnom mjestu

Redžo Čaušević, Dževada Begović, Emir Sinan

**SAŽETAK:** Emocionalna kompetentnost je povezana sa emocionalnom stabilnošću i zrelošću i pomaže da osoba potpuno vlada svojim osjećanjima kao i postupcima, da kontrolira svoje ponašanje u stanjima emocionalne pobuđenosti. Razvija se tokom čitavog života, a brzina razvoja zavisi od njegovih genetskih sposobnosti, uticaja okoline, a najviše od spremnosti subjekta da se emocionalno edukuje. U današnje vrijeme ljudi žive ubrzanim tempom, što uzrokuje mnoge stresne situacije te ne postoji osoba koja nije naišla na neku stresnu situaciju. Kao što možemo primijetiti, stres je danas neizbježan dio života svakog čovjeka. Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) je 1993. godine proglasila stres „kugom 21. stoljeća“, a neki izvori čak navode stres kao „bolest današnjice“, te ga uspoređuju s nekadašnjim epidemijama kuge i sličnih bolesti koje su kroz povijest mučile čovječanstvo.

U ovom radu je predstavljeno kako emocionalna kompetentnost utiče na kontrolu stresa na radnom mjestu. Pojavom novih informacijskih tehnologija nastavnik sve više postaje menadžer u razredu, a znamo da se stres zove i „menadžerska bolest“ i to opravdava značaj ovog rada.

**Ključne riječi:** *emocionalna kompetentnost, stabilnost, zrelost, stres, radno mjesto*

## Emotional Competence as a Controlling Stress Factor in a Workplace

**ABSTRACT:** Emotional competence is associated with emotional stability and maturity, and helps a person completely rule over their feelings and actions in order to control their behavior in states of emotional distress. It evolves throughout a person's life, and the speed of development depends on genetics, environmental impacts, and, most of all, on the readiness of the subject to be emotionally educated. In today's society, people live at an accelerated pace causing many stressful situations, and as such there is no person who has not experienced a stressful situation. As we can see, nowadays stress is an inevitable part of every person's life. In 1993, the World Health Organization (WHO), proclaimed stress as a „plague of the 21st century“, and some sources even describe stress as „the disease of today“ and compare it with former epidemics of plague and similar illnesses that have tortured humankind through history.

This work presents how emotional competence influences the control of stress in the workplace. With the emergence of new information technology, teachers increasingly become managers in the classroom, and we know that stress is also called a „management disorder“ which justifies the significance of this work.

**Keywords:** *emotional competence, stability, maturity, stress, workplace*

### UVOD

Svijet u kojem danas živimo zahtjeva stalno prilagođavanje. Ubrzano mijenjanje tehnologija doprinosi mijenjanju društvenih navika, kulture, vrijednosti ali i ljudi. Ono što karakteriše današnji tempo života je dobijanje brzih rješenja u što kraćem roku, jer ono što je jučer bilo novo, danas je već staro. Veliki broj ljudi je svjestan pozitivnih vrijednosti tih promjena, međutim veoma malo se razmišlja o negativnim efektima koji proizilaze iz toga. U svijetu emocija neizmerno je važno iskazivanje vlastitih osjećaja i uočavanje tuđih. Treba postići suglasnosti sa sobom, drugim ljudima i društvom u kojem živimo. Kako nam to uspeva, ovisi o našoj **emocionalnoj inteligenciji**. Neko je ima više, neko manje, ali sve u svemu – svi je imamo. Ono što trebamo naučiti je kako ju poboljšati i učiniti je jakim sredstvom našeg djelovanja.

Karakteristika neposrednog ispitivanja sposobnosti emocionalne inteligencije je postavljanje pred ispitanika određen problem koji on treba riješiti, pri čemu za razliku od skala samoprocjene, postoji tačan i netačan odgovor. Time se mjerenje emocionalne inteligencije približava standardnim načinima ispitivanja opće inteligencije, budući da se ispitanika dovodi u problemsku situaciju odnosno zadatak koji treba riješiti.

Svakako najpoznatiji negativni efekti koji utiče na radnu sposobnost radnika je stres. Riječ stres znači pritisak, napetost, napor, opterećenje. Skoro da ne postoji oblast ljudske djelatnosti, a da nema veze sa stresom i stresnom situacijom. Rezultati brojnih istraživanja pokazuju da je veliki broj zaposlenih na svojim radnim mjestima izložen stresnim situacijama, koje negativno utiču kako na radne sposobnosti, tako i na zdravlje ljudi i njihovu psihičku ravnotežu.

Istraživanje uticaja psihologije na čovjeka, kao i uticaj psihologije na određene identitete ličnosti, zahtjevan je i složen proces. U novije vrijeme društvo je sve više oslonjeno na tehnologiju, pa je zbog toga istraživanje psiholoških fenomena i procesa postalo znatno teže.

## TEORIJSKI OKVIR

### Emocionalna inteligencija

Emocije su neizbježan dio većine ljudskih aktivnosti. Sposobnosti zapažanja, izražavanja, razlikovanja, razumijevanja, a naročito upravljanja emocijama, olakšavaju pristup i rješavanje raznih problema s kojima je pojedinac suočen u životu. Navedene sposobnosti su objedinjene u konstrukt nazvanom emocionalna inteligencija koji ističe važnost ovih, dugo vremena zanemarenih ljudskih osobina. Pojava pojma *emocionalne inteligencije* primljena je sa velikim zanimanjem u naučnim, a posebno u širim društvenim krugovima. Jedan od uzroka takve popularnosti mogao bi biti u karakteristici savremenog čovjeka da mnogo bolje i uspješnije rješava tehničke od humanih problema. Jedan od čestih humanih problema pojedinca danas je usklađivanje emocija sa razumom. Pojam emocionalne inteligencije datira u psihologiji od 90-ih godina prošlog vijeka, a prvi put su ga u svojim radovima uveli Peter Saloveja i Džon D. Majer. Oni su emocionalnu inteligenciju definisali kao „sposobnost praćenja i razlikovanja vlastitih i tuđih osjećanja i emocija, i korištenja tih informacija kao vodiča za razmišljanje i djelovanje“.

**Emocionalna inteligencija se najčešće definiše kao sposobnost da razumijemo sopstvena i tuđa osjećanja, sposobnost njihovog razlikovanja, kao i korištenja ovakvih informacija pri razmišljanju i planiranju sopstvenih aktivnosti. Emocionalna inteligencija je sposobnost da osjetimo, razumijemo i uspješno primijenimo moć emocija kao izvora energije, informacija, kreativnosti, povjerenja i bliskosti sa ljudima koji nas okružuju kako na poslu, tako i u privatnom životu.**

Oni koji pišu o emocionalnoj inteligenciji obično pretpostavljaju da je visok nivo emocionalne inteligencije povezana s uspjehom u važnim aspektima života, kao što su obrazovanje, posao i odnosi s ljudima. Goleman tako navodi da brojni dokazi potvrđuju da osobe koje imaju visoko razvijene emocionalne sličnosti, koje dobro poznaju i upravljaju vlastitim osjećajima i koje iščitavaju i efikasno reaguju na osjećaje drugih, imaju prednost u svim područjima (Goleman, 1995).

Osnovne komponente emocionalne inteligencije su: *samosvijest* koja podrazumijeva prepoznavanje vlastitih emocija i njihovih učinaka, spoznavanje ličnih snaga i ograničenja te samouvjerenosti; *samoupravljanje* koje se odnosi na sposobnost upravljanja vlastitim emocijama i prilagođavanje emocija različitim situacijama; *socijalna svijest* koja se odnosi na empatiju, odnosno razumijevanje emocija drugih ljudi i uživanje u njihovim osjećajima te ispunjavanje potreba drugih ljudi i *upravljanje odnosima* što podrazumijeva socijalne vještine kao što su korištenje djelotvornih taktika uvjeravanja, pregovaračke vještine i vještine rješavanja sukoba, promociji saradnje i prijateljske, kooperativne klime (Mackin, 2006; Goleman, 2005).

Razvoj emocionalne inteligencije blisko je povezan sa još pet ključnih sposobnosti: *osjećanje samosvijesti, samomotivacijom, samokontrolom, empatijom i uspješnim međuljudskim odnosima.*

### Emocionalna kompetentnost

Emocionalna kompetentnost, kao svojstvo ili osobina ličnosti je u tijesnoj povezanosti sa emocionalnom zrelošću i sa emocionalnom stabilnošću. Emocionalno zreli ličnosti, naime, karakteriše visok stepen emocionalne stabilnosti koja se manifestuje u dosljednom i konzistentnom emocionalnom reagiranju, u skladu sa okolnostima koje su emociju izazvale i situacijom u kojoj se osoba nalazi. Emocionalna kompetentnost osobe ogleda se u emocionalnoj kontroli, u sposobnosti da potpuno vlada i kontrolira svoje postupke i ukupno ponašanje u stanjima emocionalne pobudnosti, da se odnosi kompetentno prema svojim osjećanjima.

Šest tačaka emocionalne kompetencije:

1. Samosvijest - svijest o našim osjećanjima i sposobnost da se ona kontroliše.
2. Emocionalna elastičnost - mogućnost da se izvede dosljedno (konzistentno) redosljed situacija i mogućnost bilansiranja kratkih i dugih planova sa ciljevima.
3. Interpersonalna (međuljudska) senzitivnost - sposobnost poštovanja potreba drugih i percepcija kada ona postaje ili kada je iskazana kao odluka.
4. Uticaj i moć ubjeđivanja - sposobnost ubjeđivanja drugih da mijenjaju mišljenje kada je neophodno.
5. Intuitivnost - sposobnost donošenja odluka jasnom odlukom i uvođenje u implementaciju u sadašnjosti sa nekompletnim ili dvosmislenim, dvoznačnim informacijama korištenjem logike i emocija.
6. Usklađenost, sažetost, pomirljivost i integritet - sposobnost prikazivanja jasne obaveznosti ka cilju akcija, kao slika, lice izazova i bez prevelikih riječi o djelu i podvigu.

### Stres

Pojam stresa u engleskom jeziku označava veliki pritisak, napetost, naprezanje te strukturalne promjene u predmetu. Proučavajući opšte adaptacione reakcije organizma na dugotrajno djelovanje raznih spoljašnjih činilaca, termin *stres* među prvima uvodi u psihologiju Hans Seli (Hans Selye). Pod stresom je podrazumijevao proces koji se odigrava u organizmu kada je on izložen bilo kakvoj agresiji (traumatskoj, infektivnoj, toksičnoj, psihičkoj). Procese koji dovode do stresa nazvao je stresnim reakcijama tj. stresom, a činioce koji dovode do stresa stresorima. U okviru *Lazarusovog* modela, stres se u psihologiji definiše kao „sklop emocionalnih, tjelesnih (fizioloških) i bihevioralnih reakcija do kojih dolazi kad neki događaj procijenimo opasnim ili uznemiravajućim, čime se naglašava značaj kognitivnih aspekata kao primarnih u određivanju i definisanju stresa (Čaušević, 2007).

U situacijama stresa i konflikata, čovjekovo reagovanje, ponašanje i ukupno funkcionisanje je bitno promijenjeno. Ako menadžer ne može uspješno da odgovori zahtjevima posla, stres i konflikti će ga činiti nezadovoljnim, te će se javiti brojne teškoće u

donošenju odluka, u koncentraciji, pad motivacije, gubljenje entuzijazma i slično. Međutim, ako menadžer uspijeva pronaći konstruktivne načine za izlazak na kraj sa stresom i konfliktima na poslu, on može u tim situacijama postići emocionalni rast i jačanje, kao i porast motivacije i interesovanja, postići veći učinak, pomak i rezultate u poslu. Menadžeri se različito postavljaju kad je u pitanju ponašanje, jer u stresnim i konfliktnim situacijama dolazi do različitih ponašanja i često traže neki izlaz i kompromis (Dunderović 2005.).

Stresni podražaj ili stresor je svaki tjelesni, psihički ili socijalni poticaj koji dovodi pojedinca u stanje stresa i mogu se podijeliti na: **fizičke** – izloženost jakoj buci, velikoj vrućini ili hladnoći, jakoj boli, senzornoj lišenosti, prirodnim nepogodama i katastrofama i sl.; **psihološke** – izloženost raznim međuljudskim sukobima, u porodici, na poslu, izloženost neuspjesima, psihološkim konfliktima i frustracijama i **socijalne** – izloženost velikim socijalnim promjenama, ekonomskim krizama, ratovima, naglim promjenama društvenih odnosa i sl. (Havelka, 1998.).

Odgovor tijela na stres, Seli je podijelio na tri faze:

1. Faza alarma – početno stanje u kojem se pokreću sve obrambene snage organizma,
2. Faza odupiranja – prilagodba organizma na početni stres u kojem se koriste rezerve tjelesne i duševne energije u pokušaju suočavanja sa stresom,
3. Faza iscrpljenja – iscrpljenost organizma zbog preduog odupiranja stresu jer više nema preostalih mogućnosti daljeg odupiranja. (Havelka, 1998.)

### Podjela stresova

Prema jačini, stresove dijelimo na: *male svakodnevne stresove (gnjavaže)* –saobraćajna gužva, nedostatak vremena za obavljanje svih poslova, nesporazumi na poslu, u porodici, sitni kvarovi, gubitak ličnih stvari. Ovi stresovi nemaju veliki negativni uticaj, na neki način su i dobrodošli, jer se na njima učimo kako prevladati stresne situacije; *velike životne stresove* – teške bolesti, smrt bliske osobe, gubitak zaposlenja, veliki materijalni gubitak, izloženost dugotrajnoj gladi, prognanstvo i izbjeglištvo; *traumatske životne stresove* –zarobljeništvo, izloženost nasilju, silovanju, mučenju, prisustvovanje nasilju ili pogibiji bliske osobe. Zbog različitog poimanja stresa i usmjerenosti pojedinih autora na određene pojavnosti stresnih zbivanja, postoji i nekoliko glavnih teorija stresa, od kojih su najpoznatije:

- Psihoanalitička teorija stresa (Franz Alexander, 1950.)
- Selyeova teorija stresa (Hans Selye, 1956.)
- Lazarusova teorija stresa (Richard Lazarus, 1966.)
- Teorija „životnih događanja“ (Dohrenwend, 1970.)

### Stres na poslu

Gotovo je neizbježno podleći stresu vezanom za posao, to je pojava s kojom se prije ili kasnije susretne svaki čovjek bez obzira na zanimanje i radno mjesto. Stres kao psihičko stanje nastaje kad je pojedinac suočen s nekim za njega osobno prijetećim događajima i situacijama koje s obzirom na svoje mogućnosti i vanjske okolnosti, nije u stanju riješiti.

Ovdje se najčešće ubrajaju nemogući zahtjevi šefa, nerješivi problemi, neslaganje i nerazumijevanje kolega, preopterećenost količinom posla i slično. Tipični simptomi stresnog stanja su pojačano lupanje srca, plitko i ubrzano disanje, koje nekada može biti i otežano pa osoba ima osjećaj da "ostaje bez daha", glavobolja, umor, različiti tikovi, mučnina, bol u želucu, pojačano znojenje ruku, slaba cirkulacija i sl. Sindrom sagorijevanja na poslu jedan je od najnepovoljnijih posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu.

Ne postoji čovjek koji nije doživio stres – bilo na poslu ili u nekom drugom kontekstu. Ako definiramo stres kao psihosomatsku reakciju do koje dolazi kada neki događaj procijenimo opasnim i prezahvatljivim, sa sigurnošću možemo tvrditi kako je svako od nas bar jednom u životu imao takav događaj.

### Stres kod nastavnika/profesora

Visoka stresnost nastavnčkog zvanja potvrđena je u nizu istraživanja bez obzira na različita sociodemografska obilježja (kao što su spol, dob, iskustvo i vrsta škole) uzoraka. Iako sam školski dan može biti kraći od radnog vremena ureda, nastavnici ulažu puno vremena u popodnevne satima ili vikendom pripremajući predavanja, ocjenjujući radove i organizirajući izvannastavne aktivnosti.

#### Hronični izvori stresa u nastavnikom zanimanju:

- Faktori koji ovise o društvenim okolnostima (postoji interakcija društva i škole, no taj odnos nije uravnotežen),
- Faktori školskog sistema i organizacije (rad u neodgovarajućim prostorijama, slaba opremljenost pomagalicama nužnima za nastavu, „pokrivanje“ satnice onih koji nedostaju, buka),
- Profesionalni faktori (ponašanje i discipliniranje učenika, podučavanje nemotiviranje djece, konflikt uloge: zadatak mu je supervizija i evaluacija znanja, uz istovremenu podršku i razumijevanje učenika, trošenje mnogo vremena na tzv. birokratske poslove).

Najmanje stresnim nastavnicima procjenjuju: pritisak od strane roditelja, bučni učenici, manjak opreme i loši uvjeti za rad.

### Psiho – emocionalni stres

Ova vrsta stresa je najčešća. Stresovi osjećanja, afektivnog Ja, „duše“, stresovi emocionalnog ili psihološkog porijekla, daleko su najšireniji i opasniji po život od svih drugih.

Prema uzrocima koji ih izazivaju, emocije i tenzija ili psihološka nelagodnost, ti stresovi su neizbježni i čine sastavni dio profesionalnog, društvenog i porodičnog života pojedinca.

*Psihološki stres* se javlja svaki put kad je osoba:

- nezadovoljna sobom, svojim životom, svojim ponašanjem, svojim poslom, svojim rezultatima, svojim odnosom sa drugim ljudima;
- razočarana, zlovoljna;
- pod pritiskom;
- ponižena ili još gore, javno ponižena;
- frustrirana, bilo da je ta frustracija materijalne, intelektualne, afektivne ili seksualne prirode;

- prevarena ili ostavljena, neshvaćena;
- izvrgnuta ruglu, ismijana, nepriznata, povrijeđena (Bensaba, 1999.).

### Stres menadžera

Moderan stil života tj. našu svakodnevnicu neumoljivo prati stres. Razlog tome su civilizacijsko ubrzanje ritma rada, života, učenja, te vremenska dinamika koju nameću znanstveno-tehnološki procesi. Ljudi su danas opterećeni gomilom informacija i izrazito brzim načinom života. Nemilosrdna borba za što boljom pozicijom na tržištu i u društvu prisiljava organizacije i pojedince u njima da ulažu svoj maksimum kako bi bili što uspješniji u ostvarenju svojih ciljeva. Sve to dovodi do dramatičnih stresogenih i ambivalentnih situacija.

### Posljedice stresa

Posljedice stresa na radu vide se kroz smanjen radni učinak zaposlenog i njegovo često odsustvovanje sa posla zbog bolesti prouzrokovanih stresom. Osim toga iz fondova zdravstvenog osiguranja izdvajaju se velika finansijska sredstava za liječenje bolesti koje su prouzrokovane stresom na radnom mjestu. Njegov uticaj na zdravlje i fizička oboljenja kreće se od 50-70% od ukupnog broja uzročnika bolesti. Praktično ne postoji oblast ljudske djelatnosti, a da nije u vezi sa stresom i stresnom situacijom. Stručnjaci iz oblasti medicine tvrde da stres izaziva nastanak raznih degenerativnih oboljenja: visok krvni pritisak, oboljenje srca, poremećaj metabolizma, opadanje imuniteta organizma, što dovodi do bakterioloških i infektivnih oboljenja.

**Tabela 1.** Posljedice profesionalnog stresa menadžera (izvor: Čizmić i sar., Beograd, 1995. str. 120.)

Grupa posljedica	Simptomi i vidovi ispoljavanja
EMOCIONALNE	anksioznost, agresivnost, depresivnost, pojačan osjećaj zamora i iscrpljenosti, razdražljivost i nervoza
INTELEKTUALNE	slaba koncentracija, zaboravnost, teškoće u donošenju odluka, mentalni blokovi, kriticizam
FIZIOLOŠKE	povećanje kateholamina, kortikosteroida i drugih hormona stresa, povećanje nivoa šećera, poremećaj pulsa i krvnog pritiska, teškoće sa disanjem, znojenje, suha usta, „knedla“ u grlu, problemi s varenjem, smetnje u zglobovima i kičmenom stubu, dermatološki problemi, poremećaj spavanja, umor itd.
BIHEVIORALNE	promjene na planu ponašanja, povećan ili smanjen apetit, pretjerano pušenje i konzumiranje alkohola, izloženost rizičnom ponašanju i povredama u životu i na radu (posebno u saobraćaju), ispadi u ponašanju itd.
ORGANIZACIONE	odsustvovanje s posla, fluktuacija, slabo zadovoljstvo poslom, niska motivisanost za rad, antagonizam, loši međuljudski odnosi, stvaranje nepovoljne klime itd.

U borbi protiv stresa može pomoći sljedeće:

- Ukolikopostojimogućnost kontrolenad izvorom stresa, tada je važno da to osvijestimo i suočimo se saizvorom stresa na način da poduzmemo akciju.
- Ukolikonemamokontrolu nad izvorom stresa, jedino što možemo mijenjati je vlastiti pogled n situaciju. Umjesto kaoprijetnju ili gubitak, stresnu situaciju možemo gledat kao izazov.
- Akosmoveć u stresu, fizička aktivnost nam može pomoći da ga otpustimo, hoće li to biti vježbanje teretani, žustra šetnja, planinarenje ili nešto sasvim drugo ovisi o našim preferencijama.
- Ukoliko smo stalno fokusirani na izvor stresa, to znači da gar ecikliranjem u mislima iznova doživljavamo. Ako već nemožemo izbjeći stress na random mjestu, zasigurno to možemo učiniti u slobodno vrijeme.

Kao pojedincima za prevladavanje stresa, potrebno je istaknuti:

- **stilovi života** koji mogu pomoći da se redukuje napetost i smanji ili potpuno izbjegne stres: zdrava ishrana, fizičko vježbanje, raspored rada i odmora u toku dana, sedmice i godine, izjegavanje svih psihoaktivnih materijala kao što su cigarete, alkohol, kofein, te redovno kontrolisanje zdravlja, posebno krvnog pritiska i krvne slike i dr;
- **psihoterapijske tehnike i postupci**, kao što su: *autogeni trening*, kojim se obezbjeđuje relaksacija „putem spoznavanja i pozitivnog zamišljanja određenih rješenja i ishoda“, zatim različite tehnike *meditacije i relaksacije*, preplavlivanje ugodnim

stimulusima, vježbe u tehnici komuniciranja, vježbanje slušanja sagovornika i mnoge druge tehnike i postupci (Čaušević, 2007).

### Emocionalna kompetentnost kao faktor stava zaposlenika u obrazovanju

Ispitivanje karakteristika distribucije frekvencija na Skali emocionalne kompetentnosti, kao faktoru stava zaposlenika u obrazovanju, obuhvata prikaz i analizu ostvarenih rezultata na svakoj od 14 stavki ove skale sa strukturom odgovora i ukupno osvojenim rezultatom za sve ispitanike, te rangove za svaku od stavki na bazi ukupno osvojenih bodova kao skalnoj vrijednosti stavke.

### METODOLOŠKI OKVIR RADA

Glavni problem ovog istraživanja jeste prisustvo emocionalne kompetentnosti kao faktora kontrole stresa kod nastavnika zaposlenih na području općine Gornji Vakuf – Uskoplje. Hipoteza našeg istraživanja odnosile su se na utjecaj spola, godina staža u obrazovanju, nivoa obrazovanja, pozicije – radnog mjesta u školi.

U proučavanju i istraživanju teorijskih osnova emocionalne kompetentnosti kao faktora kontrole stresa kod nastavnika zaposlenih na području općine Gornji Vakuf-Uskoplje, koristiti ćemo sljedeće naučno-istraživačke metode: Metoda teorijske analize i sinteze i survey- istraživački metod.

Skala za mjerenje prisustva stresa ima 14 stavki petostepenog Likertovog tipa sa ponuđenim odgovorima: sasvim tačno, uglavnom tačno, nisam siguran, uglavnom netačno isasvim netačno. Na svim stavkama je isti redoslijed pridruženih numeričkih

vrijednosti: odgovori se boduju vrijednostima od 5 (za „sasvim tačno“) do 1 (za „sasvim netačno“).

Uzorak ispitanika obuhvata 105 zaposlenih nastavnika u školama na području SBK u općini Gornji Vakuf – Uskoplje. U obradi podataka korišteni su statistički postupci deskriptivne i inferencijalne statistike: mjere centralne tendencije, mjere varijabiliteta, mjere značajnosti razlika među segmentima ukrštenih varijabli, mjere povezanosti među varijablama, postupci

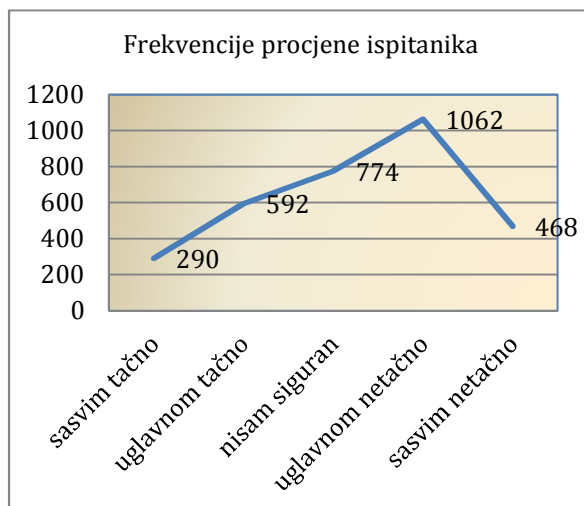
za ustanovljavanje latentne strukture stavova o menadžmentu, koji najviše odgovaraju prirodnoj distribuciji dobijenih rezultata istraživanja.

## ANALIZA I INTERPRETACIJA REZULTATA ISTRAŽIVANJA

Za ovaj rad predstavljamo jedan od modaliteta našeg istraživanja koji se odnosi na prisustvo stresa kao faktor stava zaposlenika u obrazovanju.

**Tabela 2.** Ostvareni rezultati na Skali prisustva stresa za ispitanike zaposlene u Osnovnoj školi „Gornji Vakuf“ u Gornjem Vakufu – Uskoplje

Ispitanici Osnovne škole „Gornji Vakuf“ u opštini Gornji Vakuf-Uskoplje														
Red broj	Indikator	Modalitet 2.: Prisustvo stresa kao faktor stava zaposlenika u obrazovanju										Σf	Svega bod	Rang
		A		B		C		D		E				
		f	fx5	f	fx4	f	fx3	f	fx2	f	fx1			
1	1	27	135	27	108	16	48	15	30	20	20	105	341	4
2	2	0	0	12	48	23	69	35	70	35	35	105	222	3
3	3	7	35	7	28	18	54	42	84	31	31	105	232	4
4	4	0	0	20	80	20	60	34	68	24	24	105	232	4
5	5	7	35	12	48	22	66	40	80	31	31	105	260	3
6	6	0	0	12	48	23	69	35	70	28	28	105	215	4
7	7	0	0	14	56	25	75	37	74	29	29	105	234	3
8	8	0	0	13	52	13	39	60	120	19	19	105	230	3
9	9	0	0	7	28	13	39	50	100	35	35	105	202	3
10	10	0	0	7	28	25	75	43	86	30	30	105	219	3
11	11	0	0	7	28	12	36	43	86	43	43	105	193	3
12	12	7	35	0	0	15	45	31	62	52	52	105	194	4
13	13	10	50	10	40	21	63	32	64	32	32	105	249	4
14	14	0	0	0	0	12	36	34	68	59	59	105	163	2
Σ		58	290	148	592	258	774	531	1062	468	468		3186	



**Grafikon 1.** Grafički prikaz sume frekvencija odgovora

Ako se uporede sume umnožaka frekvencija i pripadajućih numeričkih vrijednosti odgovora ispitanika uočava se da kod ovih ispitanika dominiraju odgovori „uglavnom netačno“, a najmanja vrijednost je kod odgovora „sasvim tačno“.

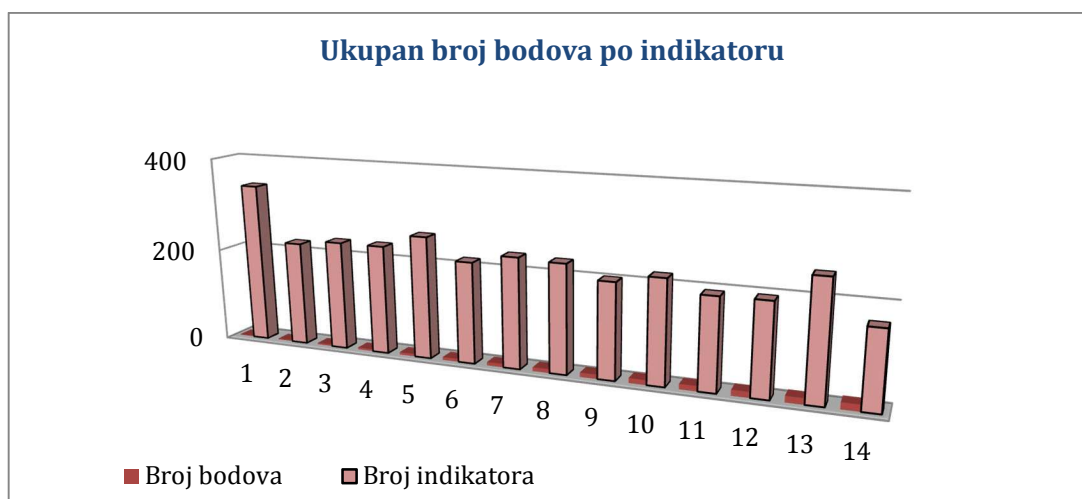
Najveću skalnu vrijednost (341) kod ispitanika na Skali prisustva stresa ima stavka 1: „Teško mi je da nakon posla i u toku vikenda izbjegnem razmišljanje o

problemima na poslu“, dok stavka 11: „Sebe često uhvatim pri agresivnim mislima i predstavama, koje su usmjerene prema drugima“ ima najnižu skalnu vrijednost (193).

## ZAKLJUČAK

Istraživanje na kojem se zasniva ovaj rad, usmjereno je na značaj i uticaj emocionalne kompetentnosti i stresa na radnom mjestu. Ovaj rad je uspio da rasvijetli psihološke aspekte i pretpostavke koji leže u osnovi uspješne funkcije menadžmenta u obrazovanju. Poznavanje i uvažavanje ovih psiholoških faktora, načina na koji oni djeluju i kako doprinose podizanju kvaliteta i efikasnosti menadžmenta i kolike su i kakve mogućnosti njihove primjene, koji razlozi, teškoće i smetnje utiču na njihovu nedovoljnu primjenu u sadašnjoj praksi su samo neka, od brojnih drugih, pitanja na koja se ovim istraživanjem dobio odgovor.

U našem radu kroz metodologiju istraživanja, uspjeli smo da odgovorimo na pitanja koja se tiču date teme. Kroz cilj istraživanja razjasnili smo koliko je izražena emocionalna kompetentnost, koliko su emocije važne i na koji način se ispoljavaju, te koje posljedice ima stres na ponašanje zaposlenika. Dobijeni rezultati istraživanja urađeni su programom SPSS, gdje smo pokušali obrazložiti istinitost postavljenih hipoteza.



**Grafikon 2.** Grafički prikaz rangova skalnih vrijednosti po stavkama

Krajnji rezultati ovog rada doprinijeli su u naučnom smislu, u razumijevanju psihološkog aspekta zaposlenika u školi, u prevazilaženju stresa koji je prisutan u određenoj mjeri, i nakon dobivenih rezultata može se zaključiti da bi mogli imati kvalitetan i zdrav način života sa znatno manje pojava znakova stresa na radnom mjestu. Psihosocijalni rizici i stres povezan s poslom među najvećim su izazovima za sigurnost i zdravlje na radu. Oni znatno utiču na zdravlje pojedinaca, organizacije i nacionalna gospodarstva. Otprilike polovica europskih radnika smatra da je stres česta pojava na njihovom radnom mjestu, a na stres otpada otprilike polovica svih izgubljenih radnih dana. Kao mnogi drugi problemi povezani sa psihičkim zdravljem, stres se često pogrešno tumači ili stigmatizira. Međutim ako se tumači kao organizacijski problem umjesto kao krivnja pojedinca, psihosocijalnim rizicima i stresom može se upravljati kao bilo kojim drugim rizicima za zdravlje i sigurnost na radnom mjestu.

## LITERATURA

- Andrić, V. i Čudina, M. (1990). *Osnovne opće i razvojne psihologije*. Zagreb: Školska knjiga.
- Čaušević, R. (2007a). *Psihološke osnove menadžmenta u obrazovanju*. Sarajevo: TDP.

- Čaušević, R. (2007b). *Psihološke osnove i prevencija traume*. Sarajevo: TDP.
- Dunderović, R. (2005). *Osnovi psihologije menadžmenta*. Novi Sad: Fakultet za menadžment.
- Havelka, M. (1998). *Stres i tjelesno zdravlje*. U M. Havelka, M. (ur.), *Zdravstvena psihologija* (str. 53-97). Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Lazarus, R. S. (1977). *Stress and coping*. Columbia University press.
- Milas, G. (2005). *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Milojević, A. (2016). *Psihologija sa razvojnom psihologijom*, Niš: Univerzitet u Nišu, Fakultet sporta i fizičkog vaspitanja.
- Oatley, K., Jenkins, J.M.: *Razumijevanje emocija*, „Naklada slap“, Jastrebsko, 2003.
- Petz, B. (1987). *Psihologija rada*. Zagreb: Školska knjiga.
- Predrag, J. (ur.) (1996). *Stres, trauma, oporavak*. Zagreb: D.P.P.
- Sambol, D. (2014). *Emocionalna inteligencija na poslu, preduvjet uspjeha*.
- Seyle, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.

## INFORMACIJE O AUTORIMA

### Redžo Čaušević

Univerzitet „Džemal Bijedić“ u Mostaru, Nastavnički fakultet; Sjeverni logor bb, 88104 Mostar  
e-mail: causevic\_r@msn.com

### Dževada Begović

Osnovna škola „Gornji Vakuf“ u Gornjem Vakufu-Uskopju; Omladinska bb, 7024 Gornji Vakuf-Uskopje  
e-mail: dzevada\_b@hotmail.com

### Emir Sinan

Osnovna škola „Gornji Vakuf“ u Gornjem Vakufu-Uskopju; Omladinska bb, 7024 Gornji Vakuf-Uskopje  
e-mail: emirsin@yahoo.com