

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Preddiplomski interdisciplinarni studij  
Kultura i turizam

**TINA BAKARIĆ**

**STRES I NOŠENJE SA STRESNIM SITUACIJAMA**

Završni rad

Pula, 2017.

Sveučilište Jurja Dobrile u Puli  
Preddiplomski interdisciplinarni studij  
Kultura i turizam

**TINA BAKARIĆ**

**STRES I NOŠENJE SA STRESNIM SITUACIJAMA**

Završni rad

**JMBAG: 0303030397, redovita studentica**

**Predmet: Psihologija komuniciranja**

**Znanstveno područje: 5 Područje društvenih znanosti**

**Znanstveno polje: 5.06 Psihologija**

**Znanstvena grana: 5.06.03, 5.06.06 (Razvojna psihologija, psihologija rada)**

**Mentorica: doc. dr. sc. Marlena Plavšić**

Pula, listopad 2017.



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, dolje potpisana Tina Bakarić, kandidatkinja za prvostupnicu Kulture i turizma, ovime izjavljujem da je ovaj Završni rad rezultat isključivo mogega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio Završnog rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz kojega necitiranog rada, te da ikoji dio rada krši bilo čija autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Studentica

\_\_\_\_\_ Tina Bakarić \_\_\_\_\_

U Puli, \_\_\_\_20.10\_\_\_\_\_, 2017. godine



## **IZJAVA**

### **o korištenju autorskog djela**

Ja, Tina Bakarić, dajem odobrenje Sveučilištu Jurja Dobrile u Puli, kao nositelju prava iskorištavanja, da moj završni rad pod nazivom "Stres i nošenje sa stresnim situacijama" koristi na način da gore navedeno autorsko djelo, kao cjeloviti tekst trajno objavi u javnoj internetskoj bazi Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli te kopira u javnu internetsku bazu završnih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice (stavljanje na raspolaganje javnosti), sve u skladu s Zakonom o autorskom pravu i drugim srodnim pravima i dobrom akademskom praksom, a radi promicanja otvorenoga, slobodnoga pristupa znanstvenim informacijama.

Za korištenje autorskog djela na gore navedeni način ne potražujem naknadu.

U Puli, \_\_\_\_\_20.10.\_\_\_\_\_2017. godine

Potpis

\_\_\_\_\_Tina Bakarić\_\_\_\_\_

## Sadržaj

<b>1. UVOD</b>	<b>1</b>
<b>2. OPĆENITO O STRESU</b>	<b>3</b>
<b>3. KRATAK POVIJESNI PREGLED ISTRAŽIVANJA STRESA</b>	<b>5</b>
3.1. Claude i Bernard (1813.-1878.)	5
3.2. Walter B. Cannon (1871. – 1945.)	6
3.3. Hans Selye (1907. – 1982.)	7
3.4. Suvremene konceptualizacije stresa	8
<b>4. UZROČNICI STRESA</b>	<b>9</b>
4.1. Stresori	9
4.2. Podjela stresora	10
4.2.1. Fizički stresori	10
4.2.2. Psihološki stresori	10
4.2.3. Socijalni stresori	11
4.2.4. Duhovni stresori	11
4.3. Izvori stresa i kategorizacija tipova stresa	11
4.4. Kognitivna procjena stresora	13
<b>5. REAKCIJE NA STRES</b>	<b>13</b>
5.1. Manifestacije stresa	13
5.1.1. Bihevioralne manifestacije (promjene u ponašanju)	14
5.1.2. Psihološke manifestacije	14
5.1.3. Fiziološke manifestacije	16
5.2. Stres i zdravstveni indikatori	18
5.3. Laboratorijski inducirani stres	18
<b>6. SUOČAVANJE SA STRESOM</b>	<b>20</b>
6.1. Definicije suočavanja i teorijski pristupi suočavanju	20
6.1.1. Definicije suočavanja	21
6.1.2. Teorijski pristupi suočavanju i stresu	23
<b>7. PREVENCIJA I TRETMAN STRESA</b>	<b>30</b>
<b>8. STRES U TURIZMU</b>	<b>32</b>
8.1. O stresu na radu u turizmu	32
8.2. Izvori stresa na radu	33

8.2.1. Radni uvjeti kao izvor stresa	34
8.2.2. Socijalni odnosi kao izvor stresa	37
8.2.3. Radni zadatak kao izvor stresa	37
8.2.4. Radna uloga kao izvor stresa	38
<b>8.3. Nošenje sa stresom na radu</b>	<b>39</b>
<b>8.4. Prevencija stresa na radnom mjestu</b>	<b>41</b>
8.4.1. <i>Pristupi prevencije stresa na radnom mjestu</i>	42
<b>9. ZAKLJUČAK</b>	<b>44</b>
<b>10. LITERATURA</b>	<b>45</b>
<b>11. POPIS TABLICA</b>	<b>47</b>
<b>12. SAŽETAK</b>	<b>48</b>
<b>13. SUMMARY</b>	<b>49</b>

## 1. UVOD

Predmet Završnog rada jest istraživanje stresa i nošenja sa stresnim situacijama. Opći cilj Završnog rada jest proširiti i produbiti znanja o pojmu stresa, izvorima stresa, načinima nošenja sa stresom, načinima prevencije i tretiranja stresa, udok je posebni cilj istražiti načine djelovanja stresa u turističkom okruženju.

Pri izradi je korištena znanstvena i stručna literatura iz područja psihologije i podaci objavljeni putem elektroničkih medija na portalima znanstvenih časopisa Republike Hrvatske.

Doživjeti stresnu situaciju u životu je neizbježno, pa iako išli tim putem da mu se zainatimo i pokušamo ga izbjeći, sama ta akcija će nam biti stresna. U današnje ubrzano, tehnološko, nesigurno vrijeme, možemo reći da se stres integrirao u svaki aspekt života, rada i razmišljanja. Naime, često ga se tumači kao nešto negativno, što u većini slučajeva i jeste, no postoji situacija koje se definitivno mogu protumačiti kao stresne kao što je npr. rođenje djeteta, što naravno nije negativna stvar, no naše tijelo se ponaša kao da je pod stresom. Ono je i vrlo relativan pojam u smislu da se pojedine situacije ne mogu okarakterizirati kao stresne na svim osobama.

Puno toga ovisi o jedinki, o osobi. Primjer toga je govor pred masom ljudi neće svi početi brzo i plitko disati, tresti se, osjetiti ubrzan rad srca (što su sve fizičke karakteristike pojave stresa), nekome će to pasti lagano, kao odlazak u dućan. Dakle, stres je vrlo kompleksan pojam, te ga se ne treba uzimati kao samo negativnog ili pozitivnog.

U devet poglavlja koliko ih ovaj rad ima s uvodom i zaključkom, objašnjene su stresne situacije te kako se s njima nositi, na radu i u životu. Tako će nakon uvodnog, u drugom poglavlju biti objašnjen pojam stresa, te pogled na njega sa stajališta poznatog psihologa i istraživača – John W. Masona.

Treće poglavlje se tiče kratkog pregleda stresa kroz povijest, utemeljitelja njegova pojma, na koji se način mijenjao kroz povijest, te kako je evoluirao do suvremenih konceptualizacija.

U četvrtom poglavlju stoje uzročnici stresa, krivci za samu njegovu pojavu. Poblje su objašnjeni stresori, na koji način funkcioniraju te kako se dijele.

Peto poglavlje pak objašnjava korak dalje od uzročnika, a to su reakcije na stres, ili njegove manifestacije, te također stoji i par rečenica o laboratorijski induciranom stresu – istraživanjima koja su bila nužna da bi se bolje objasnio stres.

U šestom poglavlju je objašnjen način suočavanja sa stresom. Definicije suočavanja te teorijski pristupi stresu pobliže će objasniti na to kako stres funkcionira..

Sedmo poglavlje se tiče se prevencije i tretmana stresa. Ono se dotiče raznih načina nošenja sa stresom, kako onih neučinkovitih i štetnih, tako i onih zdravih i najboljih.

Konačno osmo poglavlje govori o stresu na radu, no orijentirano je na nošenje sa stresom na radnim mjestima u turizmu, koji su njegovi najčešći uzročnici, kako mu se oduprijeti i nositi se sa njime, no također i kako ga je bolje spriječiti.

Na kraju rada nalazi se zaključak te pregled korištene literature i izvora.



## 2. OPĆENITO O STRESU

Termin stresa upotrebljavao se mnogo prije pojave znanosti. U 14. stoljeću njime su se označavale teškoće, tegobe ili nesretne okolnosti. Prvi put u znanstvenu upotrebu ulazi u kontekstu fizikalnih znanosti u 17. stoljeću, dok se u 19. stoljeću na njega nailazi i u medicini, gdje se o stresu raspravlja kao o uzroku bolesti (Lazarus i Folkman, 2004). Danas se stres definira kao tjelesna ili mentalna napetost koju izazivaju faktori što mijenjaju postojeću ravnotežu.

Stres se toliko često koristi u mnogo različitih konteksta da je dobio mnogo različitih značenja. John Mason je identificirao tri načina na koji se koristi pojam stres, to su: **1) unutrašnje stanje organizma, 2) vanjski događaj (stresor), i 3) doživljaj koji proizlazi iz međusobnog kontakta između osobe i okoline** (Lazarus i Folkman, 2004.).

*1) unutrašnje stanje organizma* - Stres kao unutrašnje stanje organizma obuhvaća fiziološke i psihološke reakcije, koji se koncentriraju na periferni i središnji živčani sustav, kao i na funkcioniranje endokrinog, pa i imunološkog sustava. Uobičajena pretpostavka vezana uz riječ stres je uglavnom negativna, ali istraživanja pokazuju kako je u stvari fokus na tome kako stres ima samo aktivirajući efekt, a kakav će biti završni ishod tog aktivirajućeg efekta, ovisi o kontekstu, tj. ovisi i o načinu na koji osoba doživljava određene situacije i smatra li određene situacije pojedinac negativnima ili pozitivnima.

*2) vanjski događaj (stresor)* - Najranije studije stresa fokusirale su se na veće životne traume kao što su prirodne katastrofe, teške životne situacije poput gubitaka, ili na primjer rat. Tek kasnije istraživanja su se počela fokusirati na situacije kao što su brak, razvod, otkazi ili zapošljavanja. Neki istraživači koji su razmišljali opet malo izvan okvira svog vremena fokusirali su se također na stresore fizičkog okruženja kao što su prenapučenje, buka ili zagađenje, dok su se opet neki drugi istraživači fokusirali na „uobičajene probleme“ – kao nevolje ili stresore u svakodnevnom životu.

*3) doživljaj koji proizlazi iz međusobnog kontakta između osobe i okoline* - ovo se definiranje stresa odnosi na unutrašnji doživljaj koji dolazi od određene osobe i njezinog doživljaja okoline, naročito onda kada dolazi do

nepodudaranja između osobnih resursa i zahtjeva okoline (Lazarus i Folkman, 2004.).

### **3. KRATAK POVIJESNI PREGLED ISTRAŽIVANJA STRESA**

U sljedećih nekoliko odlomaka, tekst će se baviti ukratko povijesnim pregledom i konceptualizacijom stresa.

#### **3.1. Claude i Bernard (1813.-1878.)**

U prvoj polovici 19.-og stoljeća, škola vitalizma zastupa ideju da su živa bića vođena netjelesnim silama, i da vitalne sile ne podliježu fizikalno kemijskim zakonitostima. Vitalisti smatraju da su živa bića jedinstvena jer su podređena životnoj sili, što onemogućuje reprodukcioničko proučavanje živih organizama jer bi istraživanje podkomponentata iskrivilo sagledavanje životne sile, pa rezultati takva proučavanja ne bi bili valjani. Upravo na takve se tvrdnje digao i suprotstavio fiziolog Bernard (1865. - 1961.), koji je smatrao da se živa bića mogu proučavati redukcioničkom strategijom (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

Pri objašnjavanju svoga stajališta često se koristio analogijom proučavanja parnoga stroja. Govorio je da bi za neobrazovanog opažača parna lokomotiva mogla izgledati kao da je upravljana misterioznom unutarnjom silom koja joj dopušta kretanje. U nedostatku mogućnosti proučavanja dijelova te lokomotive, a pogotovo proučavanja toga kako ona upotrebljava energiju da bi proizvela paru i kako se mijenja pritisak pare u mehaničku silu koja pokreće kotače, bilo bi lako zaključiti da takvim strojem upravlja misteriozna unutarnja sila koja omogućuje njegovo pokretanje.

Descartes se koristi sličnim mehaničkim analogijama. Međutim, sredinom 19. stoljeća svakom je bilo posve jasno da parni stroj pokreću mehaničke sile. Bernard je mislio da se mehanički determinizam vezan uz funkcioniranje parnog stroja u principu ne razlikuje od onoga koji objašnjava ponašanje živih bića (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

### 3.2. Walter B. Cannon (1871. – 1945.)

Autori Hudek-Knežević i Kardum (2005.) smatraju da važna osoba u razvoju današnjeg shvaćanja stresa i regulacije fizioloških procesa je Walter B. Cannon. Njegova istraživanja odnosila su se na ispitivanje specifičnih mehanizama koji dovode do odgovora na promjene u vanjskoj okolini i omogućuju optimalno funkcioniranje organizma (proces koji održava unutarnju stabilnost usprkos promjenama vanjske okoline Cannon naziva homeostazom (ravnotežom)).

On spominje postojanje posebnih senzornih živaca koji mozgu prenose informacije o stanju drugih dijelova tijela. Mozak može otkriti unutarnja stanja neravnoteže organizma i aktivirati različite mehanizme koji kompenziraju takva stanja. Odgovori organizma na stanje unutarnje neravnoteže odnose se na ponašajne promjene koje dovode do promjene okoline ili na djelovanje autonomnih i endokrinih mehanizama mijenjanjem metaboličkih i drugih tjelesnih procesa kako bi se ponovno uspostavilo stanje ravnoteže.

Reakcije autonomnog živčanog sustava na stresne podražaje Cannon naziva reakcijama borba-bijeg (eng. *fight-flight*). Kao odgovor na prijetnju ili stres, reakcija borba-bijeg omogućuje organizmu suočavanje, pokretanjem mentalnih i tjelesnih sposobnosti. Ljudi tako mogu trčati mnogo brže kada ih netko tjera nego kada trče u rekreacijske svrhe. Već 1915. godine Cannon je pokazao da mačke u nazočnosti pasa koji laju izlučuju više adrenalina.

Pretpostavio je da percepcija prijetnje aktivira talamus (danas se zna da je to hipotalamus), koji pak stimulira hipofizu na izlučivanje hormona čija je funkcija aktivacija nadbubrežne žlijezde. Srž nadbubrežne žlijezde otpušta adrenalin koji aktivira simpatički živčani sustav pa dolazi do reakcije borba-bijeg. Kada više ne postoji prijetnja, parasimpatička aktivacija dovodi organizam u stanje ravnoteže pa se npr. snižava krvni tlak, broj srčanih otkucaja, brzina disanja itd.

Uz to što je proučavao tjelesne mehanizme uključene u održanje ravnoteže, Hudek-Knežević i Kardum (2005.) navode da je Cannon također smatrao da gubitak zdravlja može biti i posljedica poremećaja regulacije sustava na razini psihičkog i sociokulturnog funkcioniranja.

### 3.3. Hans Selye (1907. – 1982.)

Važna i nezaobilazna ličnost u povijesti konceptualizacije stresa je i Hans Selye. Svoje ideje o stresu razvija još od 1936. godine. Selye prvi sustavno koristi koncept stresa u svrhu razumijevanja fizioloških regulatornih odgovora na prijetnje organizmu. Za njega se termin stres odnosi na tjelesne efekte bilo kojeg podražaja koji ozbiljno prijete ravnoteži organizma, za što se danas koristi termin stresni odgovor. Podražaje koji uzrokuju stresni odgovor naziva stresorima, kao što se to i danas čini u engleskom jeziku.

Selyea je prije svega zanimalo kako se životinje odupiru različitim prijetnjama tjelesnoj ravnoteži, kao što su vrućina, hladnoća, infekcija ili toksične tvari. Primijetio je da se pri djelovanju bilo kakvog stresnog podražaja uvijek javljaju određene reakcije kao što su povećanje kore nadbubrežne žlijezde, smanjenja timusa, slezene, limfnih čvorova i drugih limfnih struktura, a može doći i do krvarenja čireva gastrointestinalnog trakta. Budući da snažni stresni podražaji uvijek dovode do takvih promjena, Selye je naglašavao da jednak stresni odgovor može biti izazvan različitim stresnim podražajima jer bilo koji događaj procijenjen kao stresan zahtijeva od organizma trenutačnu reakciju obrane.

Selye je pretpostavio da organizam odgovara na prijetnju ili ozljedu istim sklopom općih nespecifičnih reakcija. Taj sklop reakcija postao je poznat pod imenom "opći adaptacijski sindrom" ili GAS (eng. *General Adaptational Syndrome*). Prema Selyeu on je "opći" jer predstavlja odgovor na različite stresne podražaje i ima opći efekt na mnoge tjelesne sustave, a "adaptivan" je jer aktivira obranu i započinje procese obnavljanja organizma. Stresni odgovor Selye smatra prijeko potrebnim za preživljavanje, pa stoga i adaptivnim. On primjećuje da ponovljena izlaganja manjim stresnim događajima mogu povećati otpornost na stres, odnosno sposobnost organizma za podnošenje dugotrajnijih i snažnijih stresnih podražaja (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

### 3.4. Suvremene konceptualizacije stresa

U najširem smislu stresni se podražaj može shvatiti kao bilo koji podražaj koji prekida uobičajenu aktivnost organizma odnosno kao bilo koji izazov ili prijetnja njegovim normalnim procesima ili integriranim funkcijama. Prijetnja postoji kada se u okolini jave događaji izvan granica. onoga što je za organizam normalno. Zato, naprimjer, mala promjena sobne temperature ili umjerena buka za čovjeka nisu stresni podražaji. Za takve manje promjene ljudi posjeduju učinkovite kompenzacijske mehanizme.

Međutim, kada je riječ o većim promjenama okoline, tada one mogu dovesti i do prilagodbi unutar organizma i do prilagodbi ponašanja ili i do jednoga i drugoga. U novijim konceptualizacijama stresa npr. prema Lovallu, prilagodba organizma može se javiti na nekoliko razina: staničnoj, organskoj, sustavnoj ili na višim razinama integracije. Kada npr. razina sustava više nije u mogućnosti kompenzirati okolišne promjene, aktivira se kontrola na višoj razini. Ona može uključivati svjesnost o postojanju problema, kognitivnu procjenu problema, razmišljanje o načinima suočavanja s problemom i ponašajne prilagodbe kojima se kompenzira postojeća neravnoteža.

Sve do četrdesetih godina dvadesetoga stoljeća u literaturi o stresu uglavnom se govori o fiziološkom stresu, te se tek tada prvi put javlja pojam psihičkog stresa. Prema Lazarusu (2004.), razlika između fiziološkog i psihičkog stresa leži u tome što je kod prvog stanje pojedinih organa i tkiva određeno stupnjem štetnosti vanjskih podražaja, dok pojam psihički stres podrazumijeva procjenu značenja, opasnosti, prijetnje i izazova koji dolaze iz okoline. Dakle, novija psihološka konceptualizacija stresa naglašava ulogu interakcije između pojedinca i okoline i kognitivne procjene koju pojedinac pridaje svakoj stresnoj transakciji. Zbog toga su suvremena shvaćanja stresa najčešće kognitivna i interakcionistička (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

## 4. UZROČNICI STRESA

Ničiji život ne može proći bez stresa, i bez obzira na to koliko je osoba emocionalno inteligentna, osjetljiva, ili samokontrolirana, frustracije, gubitci, promjene i konflikti događaju se svima. Negativan stres proizlazi iz neugodnih događaja poput padanja ispita na fakultetu, no isto tako događaji poput prvog dana na novom poslu izazivaju stres no on se kreće u suprotnom pravcu, prema eustresu ili točnije pozitivnom stresu.

Termin eustresa prvi put spominje i donosi Hans Selye, no pomnije ga je kasnije istražio i Richard Lazarus, koji je zaključio kako je eustres pozitivna kognitivna reakcija koja najčešće pozitivno utječe na zdravlje, te izaziva u čovjeku osjećaj ispunjenosti ili nekih drugih ugodnih osjećaja. Naravno, isto kao i distres (negativan stres), eustres ovisi o pojedincu i njegovim afinitetima, te o tome da li hoće li osoba reagirati na određenu situaciju u pogledu pozitivnog ili negativnog stresa. Eustres se smatra se prijeko potreban za dostignuća, dovodi do poželjnih i izaziva pozitivno ponašanje, te podiže određeni rad ili akciju na viši nivo. Eustres je često povezan s primjerima kao željena fizička aktivnost, vožnja na vlaku smrti, kockanje, performansi ispred mase ljudi (ples, pjevanje, gluma), susret s izazovom... Eustres u principu ne bi trebao imati negativnih strana i posljedica, no i on može naprezati organizam i potaknuti neke fiziološke reakcije (npr. herpes, mučninu, i sl.).

### 4.1. Stresori

Autori Havelka i Krizmanić (2005.) navode da fiziološki i psihološki pristup stresu prema Selyeu, smatra da se specifične promjene u organizmu, nastale pod utjecajem različitih štetnih faktora iz okoline manifestiraju u stresu. Te štetne faktore iz okoline naziva stresorima.

Stresori su poticaji koji nas dovode u stanje stresa, bili oni vanjski i iz okoline, bili oni unutarnji i oni koje smo si sami potakli. U stresnim situacijama, pojedinac procjenjuje hoće li se uopće moći sam nositi i suočiti sa stresnom

situacijom, a zatim procjenjuje koliko socijalne podrške može očekivati ili već ima. Ako su obje procjene negativne, situacija se počinje doživljavati kao stresna. Vanjske, stvarno ugrožavajuće situacije, karakteristične su za akutna stanja stresa. Unutarnji su stresori pak više vezani uz kronična stresna stanja, stanja koja se javljaju nakon što je pojedinac dugotrajno bio izložen jačim stresnim zbivanjima s kojima se više ne može nositi i koja dovode do trajnog osjećaja bespomoćnosti, krivnje i tjeskobe.

## **4.2. Podjela stresora**

Osim unutarnjih i vanjskih, postoji još podjela stresora. Međutim, bitno je znati kako isti stresor ne mora izazvati stres svim osobama niti utjecati na njih isto ili sličnim intenzitetom u različito vrijeme. Prema autorima Havelka i Krizmanić (1995.) stresore možemo podijeliti na fizičke, psihološke, socijalne i duhovne koje objašnjavamo u nastavku. Veliko značenje u razlici u odnosima između psihološkog i fiziološkog stresa daje činjenica da li osoba koja ga doživljava, svjesno ili nesvjesno procjenjuje samo značenje opasnosti, ili pak prijetnje u svojoj neposrednoj blizini i okolini. S tim rečeno, lako je zaključiti kako je razina stresa ovisna o karakteristikama samog pojedinca, odnosno temelji se na procjeni situacije kao prijeteće ili ne-prijeteće (Vizek-Vidović, 1990).

### *4.2.1. Fizički stresori*

Fizičkim stresorima smatramo razne vanjske prilike kao npr. izloženost jakoj buci, velikoj vrućini ili hladnoći ali i izloženost senzornoj lišenosti tj. situaciji u kojoj nas podražuje nedovoljan broj podražaja iz okoline. Među ove stresore ubrajamo i jaku bol nepoznatog uzroka koja pojedinca upozorava na potencijalni tjelesni poremećaj.

### *4.2.2. Psihološki stresori*

Psihološki stresori uvjetovani su međuljudskim nesporazumima i sukobima. U civiliziranim društvima socijalni stresori spadaju među najčešće stresore.



Nesporazumi i sukobi s članovima porodice, susjedima, kolegama i rukovodiocima na poslu, svakodnevni su stresori čiji intenzitet može biti od blagih nesporazuma pa do ratnih sukoba cijelih naroda. Ovo su tipični primjeri psiholoških stresora, koji su najučestaliji.

#### *4.2.3. Socijalni stresori*

Kada se radi o sukobima, krizama i katastrofama koji potresaju gotovo sve ljude u nekom društvu, tada govorimo o socijalnim stresorima. Ekonomska kriza, ratovi, nagle promjene društvenih odnosa i druge društvene promjene koje imaju posljedice na većinu građanstva, neki su primjeri socijalnih stresova.

#### *4.2.4. Duhovni stresori*

Duhovnim stresorima smatraju se oni koji proizlaze iz dilema o duhovnim vrijednostima u koje je pojedinac ranije vjerovao ili gubitak moralnih vrijednosti koje su mu bile odrednica ponašanja. Ovaj gubitak ranijih vjerskih ideala nikad nije nagao i definitivno te se pojedinac dugotrajno nalazi u dilemi da li stvarno dobro postupa odbacujući ranija, vjerskim moralom uvjetovana ponašanja

### **4.3. Izvori stresa i kategorizacija tipova stresa**

Izvori stresa prema Kahnu i Lazarusu (1966., 1964.) - ličnost kao izvor stresa, socijalni odnosi kao izvori stresa, okruženje kao izvor stresa, rad kao izvor. Prema Lazarusu i Folkmanu (2004.), Elliot i Eisdorfer predlažu četiri skupine stresora, koje se razlikuju po trajanju. To su:

1. Akutni , vremenski ograničeni stresori (skok s padobranom, čekanje na operaciju),
2. nadalje, nizovi stresora ili događaja koji se pojavljuju tijekom dužeg vremenskog razdoblja kao posljedica nekog događaja kao npr. gubitak

posla;

3. treći su kronični isprekidani stresori poput konfliktnih posjeta rodbini ili seksualnih poteškoća;
4. četvrti su kronični stresori kao što su trajni invaliditet, kroničan stres na poslu, obiteljsko ne slaganje itd. koji mogu biti izazvani pojedinačnim događajem, a traju dugo vremena

Što se tiče kategorizacija tipova stresnih situacija, prema autorima Lazarus i Folkman (2004.) najčešća situacija koje rezultiraju doživljajem psihičkog stresa je ona koja uključuje:

1. Velike životne promjene (vjenčanje, završetak škole, smrt voljene osobe),
2. Kronične stresne događaje (nezaposlenost, svađe u obitelji),
3. Traumatske događaje (prirodne i tehnološke katastrofe, ratne situacije),
4. Svakodnevne stresne situacije (žurbe, gužva, ljudska neljubaznost).

Aldwin također smatra da se različite kategorije stresnih događaja mogu razlikovati s obzirom na dvije dimenzije koje se nalaze u temelju različitih koncepcija stresnih podražaja. To su dimenzija intenziteta stresnosti i vrijeme trajanja stresnog događaja. Prema toj podjeli traume su podražaji relativno kratkog trajanja, ali vrlo visokog intenziteta jer im je jedna od glavnih karakteristika prijetnja životu.

Za razliku od trauma, kronični stresni događaji su dugotrajni, ali ne karakterizira ih toliko visok intenzitet. Životni događaji mogu različito trajati, a razlikuju se od kroničnih stresnih događaja jasno definiranim završetkom djelovanja. Svakodnevni su problemi kratkog trajanja i niskog intenziteta. Oni mogu biti vrlo visokog intenziteta ako se događaju paralelno s kroničnim stresnim događajima.

Osim dimenzija trajanja i intenziteta različitih stresnih događaja, treba spomenuti još neke važne dimenzije stresnih situacija koje djeluju kako na načine suočavanja sa stresom tako i na zdravstvene ishode, a to su

mogućnost kontrole stresnog događaja, iznenadnost i predvidljivost (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

#### **4.4. Kognitivna procjena stresora**

Jasno je da su najveći čimbenici koji djeluju na procjene, u ovom slučaju, na procjene vezane uz procjenu je li određena situacija stresna ili ne – osobni faktori kao što su predanost određenom razmišljanju, kao i samo vjerovanje u njega . Predanosti su u principu izrazi onoga što ljudi osobno smatraju sebi važnim, i one pripadaju osnovi onoga kako ljudi i nadalje djeluju. Njihove kvalitete su te da imaju vrlo visoku motivacijsku razinu djelovanja na osobu. Oni su vodiči osobi prema povećanoj osjetljivosti na to da li je određena situacija ugrožavajuća ili je dobrodošla i pozitivna. Bitna je i dubina iste te predanosti jer, jer može osobu potaknuti na neke akcije koje će poboljšati situaciju i održati nadu.

Spomenuta su i djelovanja, koja određuju kako će osoba procijeniti ono što joj se događa, ili će se možda dogoditi u neposrednoj budućnosti (Lazarus i Folkman, 2004.).

S tim rečeno, u bilo kojoj situaciji, dakle, može biti više različitih ishoda, a koji će ishodi biti, ovisi o osobi koja procjenjuje.

### **5. REAKCIJE NA STRES**

Kao što postoje razni uzročnici stresa, tako postoje i različite reakcije. No gledajući izvana, nije uvijek moguće sa sigurnošću reći koja će situacija biti uzročnik stresa. Također, smatra se da se za brojne situacije prema fiziološkim pokazateljima može smatrati da upućuju na psihološki stres, iako to možda nije točno. Na primjer, osoba koja je trčala ima ubrzani rad srca, što ukazuje na to da je fiziološki uzbuđena, ali se ona može osjećati psihički opušteno jer se po svojoj želji bavi rekreacijom i vjeruje da čini dobro svome zdravlju. Dakle, na razini okolinskih uvjeta, ne postoji objektiviran način definiranja stresa. U obzir se trebaju uzeti karakteristike pojedinca. „Psihološki stres je poseban odnos između osobe i okoline, koji osoba procjenjuje kao

vrlo zahtijevan ili kao odnos koji prelazi njezine mogućnosti i ugrožava njezinu dobrobit.“ (Lazarus i Folkman, 2004).

## **5.1. Manifestacije stresa**

Moguće je identificirati nekoliko skupina reakcija na stres, pa tako postoje stresne reakcije u tri oblika i to:

1. promjene ponašanja,
2. psihološke reakcije,
3. fiziološke reakcije.

### *5.1.1. Bihevioralne manifestacije (promjene u ponašanju)*

One se odnose na vidljivo ponašanje osobe, na primjer: ( škripanje zubima, svađanje, pretjerano jedenje, pretjerano pijenje, vikanje, povlačenje, grickanje noktiju, intenzivno pušenje..). Bihevioralne manifestacije se vrlo teško mijenjaju ili odbacuju jer ih osoba nije uvijek svjesna. No i kada jest, to i dalje ne znači da će ih promijeniti. Često sama ova ponašanja djeluju kao dodatni stresor ako osobi smetaju a ne zna kako da ih odbaci. U akutnim stanjima stresa ove reakcije mogu biti u formi ponašanja usmjerenoj ka odupiranju stresoru ili usmjerenoj ka izbjegavanju stresora (reakcije «borbe ili bijega»). Ponašanje pojedinca u stresnoj situaciji može biti usmjereno i na prihvatanje stresora kao nečeg neizbježnog što se mora dogoditi pa nije potrebno ni boriti se ni bježati. Kod kroničnog stresa, mogu se javiti negativni oblici ponašanja kao agresija prema sebi i drugima, asocijalno ponašanje, sklonost pretjeranom pušenju, alkoholizmu, ovisnosti o drogama i sl. (Havelka i Krizmanić, 1995).

### *5.1.2. Psihološke manifestacije*

Psihološke manifestacije se dijele u dvije grupe, i to na:

#### a) Emocionalne reakcije

Svaka stresna situacija izaziva veliki broj emocionalnih reakcija ovisno o specifičnosti same situacije. Ove emocionalne reakcije mogu biti strah, bijes, mržnja, i brojne druge emocije koje se javljaju uz akutnu stresnu reakciju ili pak apatija, potištenost, tjeskoba, bespomoćnost, osjećaji krivnje. Ove reakcije mobiliziraju pojedinca na aktivnosti (ponašanje) kojim se odupire stresu ili prihvaća stres sa svim njegovim posljedicama (Havelka i Krizmanić, 1995).

Promjene psihološkog funkcioniranja tijekom stresa mogu biti toliko intenzivne da dođe do toga da preraste u psihološke krize, što su burna i dramatična psihološka stanja u kojima se dovodi u pitanje cjelokupno dotadašnje funkcioniranje osobe, njezini izbori, uvjerenja i sl. Kriza uvijek nagovještava promjenu, koja nije u nijednom pogledu djelomična i površna, već suštinska. Čovjek u stanju jakog stresa najčešće pribjegava emocionalnim defenzivnim načinima suočavanja sa stresom, umjesto ka aktivnom ponašanju usmjerenom ka efikasnom rješavanju problema, što naravno dovodi do pada učinka, jer pribjegavanje emocionalnom rješavanju anksioznosti i stresnih situacija neće uroditi plodom, pogotovo ako je samokontrola slaba.

Glass i Singer smatraju da do pada učinka dolazi kada smo pod najčešće nepredvidljivim i nekontroliranim stresorima, i to zbog samog ulaganja u suočavanje sa samim stresorom umjesto ulaganja energije u efikasno, ne emocionalno rješavanje problema i izvršavanje nekog i ako datog zadatka. S druge strane, u predvidljivim situacijama, kada je čovjek u stanju da planira neku aktivnost, sa stresorima se puno lakše suočiti (Havelka i Krizmanić, 2004.).

#### b) Kognitivne reakcije

One nam pomažu da putem pojačane pažnje, bolje koncentracije, kvalitetnijeg prosuđivanja, bržeg odlučivanja zaboravnost, nedostatak koncentracije, orijentacija na prošlost, smanjena kreativnost, neodlučnost...), i sl. brže i bolje reagiramo na stresnu situaciju ili koje nam pak, zavisno najviše o intenzitetu stresa i našoj prosudbi hoćemo li se moći oduprijeti, mogu i otežati

suočavanje sa stresnom situacijom kroz poremećaje koncentracije, rasuđivanja, logičkog mišljenja, pamćenja i dr. (Havelka i Krizmanić,2004.).

### *5.1.3. Fiziološke manifestacije*

Stanje stresa najbolji je primjer povezanosti psihičkih i tjelesnih zbivanja. Svako stanje stresa praćeno je istovremenim tjelesnim reakcijama. Ove su reakcije pod utjecajem autonomnog nervnog sistema i sistema žlijezda s unutrašnjim izlučivanjem. Neke tjelesne reakcije lako i sami primjećujemo tijekom djelovanja stresa te ih zovemo subjektivnim reakcijama na stres. Svako od nas osjetio je u stresnim situacijama reakcije kao što su pojačano znojenje, osjećaj vrućine, suhoću usta, drhtanje ruku, pojačano lupanje srca, ubrzano disanje. Drugih fizioloških reakcija koje se u organizmu zbivaju kao npr. naglo izlučivanje šećera u krv, izlučivanje raznih hormona kao što su adrenalin, noradrenalin, kortikosteroidi, tiroksin, nismo svjesni te ih zovemo objektivnim reakcijama na stres (Havelka i Krizmanić, ,2004).

Loša probava, nesanica, pogoršane motoričke sposobnosti, prejedanje, suha usta, glavobolje, napadaji, grčevi, palpitacije srca, osipi, mokri dlanovi; sve te fiziološke manifestacije imaju svoju evolucijsku podlogu jer se tijelo nesvjesno oslanja na to da ako je u opasnosti da mora napasti ili pobjeći, treba imati dodatnu fizičku snagu i energiju. Srce pumpa krv, dlanovi se znoje da bi se oružje moglo lakše dohvatiti i držati, suha usta nastaju zbog nedostatka krvi zbog čega žlijezde slinovnice počinju lučiti manje sline (Lacković Grgin,2004 ).

Selye smatra da se fiziološko reagiranje u okviru stresa, tj. općeg adaptacijskog sindroma, odvija u tri faze. Prva je faza alarma, s promjenama koje je opisao Cannon. U drugoj fazi dolazi do adaptacije, tj. vraćanja na fiziološku homeostazu. Treća je faza iscrpljenosti, kada se javlja bolest ili smrt, ako se stres nastavi.

U povodu djelovanja stresora, odnosno pojavom događaja koji nas plaše ili na neki način narušavaju našu ravnotežu, organizam reagira stereotipnom reakcijom koju nazivamo reakcija borbe ili bijega ili, drugim riječima,

obrambene snage našeg organizma automatski se prebace u "višu brzinu": dolazi do otpuštanja niza hormona koji u konačnici pripremaju tijelo za brzu akciju – povećava se broj otkucaja srca, tonus mišića, krvni tlak, brzina disanja, osjetila postaju izoštrena. Svrha navedenih fizičkih promjena je povećanje snage i izdržljivosti, ubrzanje vremena reakcije i donošenje brze odluke da li se boriti ili pobjeći od opasnosti. U podlozi opisanih promjena vrlo je složen fiziološki mehanizam: hipotalamus aktivira simpatički živčani sustav i hipofizu. Hipofiza luči čitavi niz hormona kojima aktivira druge žlijezde s unutarnjim izlučivanjem. Ostale žlijezde također luče svoje hormone koji imaju ulogu u opisanim tjelesnim promjenama te djeluju na različite načine na čitavi niz organa i procesa koji se zbivaju u našem organizmu. U kratkotrajnim stresnim situacijama ove nagle tjelesne reakcije, koje osobu pripremaju za suočavanje sa stresnom situacijom, nakon prestanka opasnosti ubrzo se smiruju (Lazarus i Folkman, 2004.).

No, djelovanjem kroničnih stresora, stresni odgovor koji bi trebao biti rezerviran za hitne situacije uključen je cijelo vrijeme. Valja imati na umu da tijelo ne razlikuje tjelesnu od psihološke prijetnje. Naše tijelo reagira jednako bilo da smo suočeni sa situacijom na život ili smrt, bilo da smo pod stresom zbog prevelikog broja obveza, raznih nesporazuma i svađa ili prometne gužve. Stres je dakle složena reakcija organizma na zahtjeve iz okoline koja se očituje na tjelesnom i psihološkom planu te u ponašanju pojedinca. Ljudski organizam je sustav u kojem su naše ponašanje te tjelesni, emocionalni i kognitivni procesi nerazdvojno povezani i djeluju jedni na druge. Tako će čovjekov organizam i u stanju stresa reagirati kao cjelina (Lazarus i Folkman, 2004.).

## 5.2 Stres i zdravstveni indikatori

Ako fiziološke manifestacije stresa dosta dugo traju, pa ako su situacije kronične, obično dolazi do razvoja raznih psihosomatskih bolesti. Daleko je poznato kako je stres okidač za mnoge bolesti koje na prvi pogled nemaju nikakve veze s njim, kao na primjer bolovi u leđima, infekcije, alergije i sl., a tu su i oni vrlo očiti poput čireva, aritmija, srčanih udara i sl.)

Prema Herbert i Cohen , nalazi se da je negativni stresni doživljaj povezan sa smanjenjem funkcionalnog imunogenog odgovora, povišenjem titra protutijela na viruse herpesa, smanjenjem broja specifičnih bijelih krvnih stanica u cirkulaciji i povećanje ukupnog broja bijelih krvnih stanica (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

## 5.3 Laboratorijski inducirani stres

Govoreći o istraživanjima koja su podrazumijevala laboratorijski inducirani stres, prema Hudek-Knežević i Kardum (2005), akutni laboratorijski stresori su metodološki idealni za istraživanja bioloških mehanizama koji sudjeluju u imunogenim promjenama vezanima uz psihološki stres. Indukcija stresa u laboratoriju se najčešće izvodi tako da se od ispitanika zahtijeva javno nastupanje, da im se da *Stroopov* test.

Kada je riječ o vremenu reakcije organizma, neki rezultati upućuju na to da imunogenne promjene broja i funkcije stanica nastaju već 5 minuta nakon početka izlaganja stresnom događaju te da se većina imunoloških parametara vraća na normalnu razinu jedan sat nakon završetka izlaganja stresnom događaju, iako, neka su istraživanja pokazala da je aktivnost NK stanica (NK stanice važne su obrani od virusa, bakterija, malignih stanica i vlastitih stanica zaraženih virusom te su sposobne za citotoksično ubijanje ciljnih stanica) ostaje povišena čak i 48 sati nakon završetka izlaganja stresnom događaju (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

Rezultati Manuka i suradnika upućuju na to da osobe s visokom aktivacijom simpatičkog živčanog sustava, koja se odražava u velikom porastu krvnog tlaka, broja srčanih otkucaja i koncentracije hormona adrenalina i



noradrenalina u krvi, pri akutnim stresorima također pokazuju i najveće promjene imunosne funkcije. Ljudi koji imaju nisku simpatičku reaktivnost, pokazuju malu ili nikakvu imunosnu promjenu.

Istraživanja laboratorijski induciranog stresa i njegovog djelovanja na imunosni sustav su vrlo zanimljiva, no ipak ne odgovaraju na sva pitanja. Prvo se odnosi na to do koje mjere efekti akutnih stresora u laboratoriju mogu simulirati realne stresne situacije, a drugo, da li je laboratorijska imunosna reaktivnost dispozicijski marker podložnosti stresom izazvanih bolesti. Upravo radi tih pitanja, istraživanja odnosa doživljaja stresa nastalog prirodnim stresnim događajima i imunosnih promjena također vrijedan su doprinos psihoneuroimunološkim istraživanjima (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> kada vidimo boju prepoznamo je istog trenutka, kada vidimo riječ, odmah razumijemo njezino značenje. No kako se percipira kad treba zanemariti značenje riječi ili boju! *Stroop* test dokazuje da je pri imenovanju boja teško zanemariti značenje pojedinih riječi jer se značenje riječi percipira automatski.

## **6. SUOČAVANJE SA STRESOM**

Proučavanje čovjekovog suočavanja sa stresom tijekom proteklih nekoliko desetljeća se vrlo proširilo intenziviralo.

Hudek-Knežević i Kardum (2005.). prema Brunner i Postman, navode da suzbijanje te prevelika osjetljivost sadrži više formi suočavanja. Kada se osoba nađe u stresnoj situaciji, oni koji su na jednoj strani ovog novčića tj. „suzbijači“ imaju potrebu zanemariti postojanje problema tj. stresa ili ga imaju potrebu skroz umanjiti što rezultira nepričanjem o istom i izbjegavanjem razmišljanja o negativnim posljedicama koje s time dolaze. Osobe s druge strane ovog novčića rade skroz suprotnu stvar, oni dakle imaju potrebu uveličati nastali problem s povećanim istraživanjem informacija, i opsesivnom brigom

Nadalje, Hudek-Knežević i Kardum (2005.), prema Milleru, navode da pojedinci koji se susreću sa stresnim situacijama reagiraju s uzbuđenjem onolikim kolika je pridana važnost stresorima. Pa se tako razina uzbuđenja može i smanjiti prihvaćanjem ponašanja popu distrakcije ili poricanja. No, ovakve strategije suočavanja bi trebale biti adaptivne jedino ako predstoji nekakav nekontrolirani događaj, poput operacije ili predstojećeg medicinskog pregleda. No, ako je kontrola dostupna, strategija kontrole poput traženja informacija o stresoru adaptivniji je način suočavanja. Naime, ove situacije omogućavaju pojedincu da zadobije kontrolu nad stresom dugoročno gledano (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.). Primjer takvih situacija je pripremanje osobe za razgovor za posao.

### **6.1. Definicije suočavanja i teorijski pristupi suočavanju**

U sljedeća dva potpoglavlja definirat će se suočavanje te ćemo reći nešto više o teorijskim pristupima suočavanju.

### 6.1.1. Definicije suočavanja

Sam proces suočavanja sa stresom potiče još iz doba utemeljitelja psihoanalize, Sigmunda Freuda, kada je populariziran pristup suočavanja bio mehanizam kojim osoba iskrivljuje realnost kako bi se nosila sa stresnim osjećajima poput npr.anksioznosti, a ti su obrambeni mehanizmi nazvani preferiranim stilovima rješavanja stresa. Međutim, te je podatke teško pouzdano i valjano mjeriti, pa ih se može okarakterizirati kao slabe i nedostatne. To je glavni razlog zašto obrambeni mehanizmi kao i koncept svjesnog i nesvjesnog nisu predmet zanimanja akademske psihologije. U to vrijeme (50-ih i 60-ih godina 20. stoljeća), psihologija se bavi više stresnim podražajima i njihovim učincima na tjelesno i psihičko zdravlje, nego procesima suočavanja. Primjer tog su istraživanja Holmesa i Rahea, kojima se ispituje jesu li osobe koje su doživjele veći broj stresnih događaja podložnije razvoju bolesti od onih koje to nisu doživjele. Kasnija istraživanja pokazala su da ta povezanost nije toliko velika kao što se očekivalo, te da dobivene korelacije objašnjavaju vrlo mali dio varijance neke bolesti (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

Jačanjem u psihologiji počinje se ponovno naglašavati uloga intrapsihičkih procesa kao mehanizama između podražaja i reakcije, te raste zanimanje za svjesne adaptacijske procese. Pošto se u to vrijeme počinje javljati termin suočavanje sa stresom, ono se počinje promatrati kao jedan od psihosocijalnih faktora koji sudjeluje u adaptacijskom procesu i zajedno sa socijalnom podrškom, samopoštovanjem, čvrstoćom ličnosti i mjestom kontrole djeluje kao medijator i/ili moderator odnosa stresa i bolesti. Istraživanja stresa i suočavanja od 70-ih godina do kraja stoljeća sve su brojnija i to postaje jedna od najčešće istraživanih tema suvremene psihologije (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

Pojam suočavanja se koristi u vrlo širokom rasponu različitih značenja, a njegove definicije pod utjecajem su teorijskog usmjerenja i područja istraživanja autora. Tako npr. suočavanje ponekad označava samoregulirajuća ponašanja, a često se definira kao način rješavanja problema, interpretacija informacija ili konstruktivno mišljenje. Zbog toga nastaju problemi pri generalizaciji rezultata istraživanja koja upotrebljavaju

različite definicije i njima odgovarajuće mjere suočavanja (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.). U donjoj su tablici prikazane neke od definicija suočavanja.

Tablica 1. Definicije suočavanja sa stresom po autorima

French (1974.)	Pokušaji povećavanja slaganja između okoline i osobe.
Moos i Billings (1982.)	Stabilizirajući faktori koji omogućuju postizanje psihosocijalne prilagodbe tijekom stresnih razdoblja.
Stone i Neale (1984.)	Ponašanja i misli kojima se osoba svjesno koristi da bi manipulirala, rukovodila ili kontrolirala učinke predviđanja stresne situacije.
Lazarus i Folkman (1984.)	Konstantno mijenjanje kognitivnih i ponašajnih napora kako bi se savladali eksternalni i/ili internalni zahtjevi koji su procijenjeni kao preveliki za sposobnosti osobe.
McCrae i Costa (1986.)	Odgovor na stresnu situaciju koji pomaže uspostavljanju psihosocijalne prilagodbe.
Bolger (1990.)	Suočavanje je ličnost koja djeluje pod stresom.
Krohne (1993.)	Individualne razlike u usmjeravanju pozornosti pod stresnim uvjetima.
Kohn (1996.)	Svjesno prilagođavanje na stresne događaje poput svakodnevnih tegoba trauma ili negativnih velikih životnih događaja.

Izvor: izrada autorice prema Hudek-Knežević i Kardum (2005.); str.116.

Iako su naočigled vrlo različite, definicije navedene u tablici 1 imaju i nekih zajedničkih elemenata. Gotovo sve izravno, ili pak neizravno podrazumijevaju

da se suočavanje odnosi na pokušaj prilagodbe na stresne životne uvjete. Također, iako nije dodatno istaknuto, autori navedenih definicija smatraju da je suočavanje svjesni proces. U većini definicija, suočavanje je opisano dosta apstraktnim terminima kao što je kontroliranje, manipuliranje, pokušaji ili odgovori.

Što se tiče prihvaćanja definicija među znanstvenicima, psiholozima i u javnosti, još uvijek je najprihvaćenija ona Lazarusa i Folkmana (2004.). U njoj se specificira da se suočavanje odnosi na ponašanja i na kognicije (opći izraz za bilo koji proces pomoću koga neki organizmi stječu saznanja; obuhvaća - opažanje, prepoznavanje, predstavljanje, prosuđivanje i zaključivanje te se naglašava njegova transakcijska priroda. U razradi njihova koncepta suočavanja, Lazarus i Folkman (2004.) navode da ono podrazumijeva više različitih nastojanja koja se mogu odvijati simultano. Oni ograničavaju ovaj koncept samo na one situacije koje osoba percipira stresnima i koje uključuju napore za savladavanje zahtjeva situacije. (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

### *6.1.2. Teorijski pristupi suočavanju i stresu*

Postoji dva glavna teorijska pristupa suočavanja sa stresom koji će biti ukratko objašnjeni u daljnjem tekstu. Dva najčešća pristupa su transakcijski i strukturalni, te oba pokušavaju odgovoriti na dva bitna pitanja – prvo pitanje je čime je suočavanje određeno; ličnošću, situacijom ili interakcijom jednog i drugog, a drugo – da li je suočavanje dinamički proces koji promjeni samu svoju bit tokom stresnog perioda ili se može sagledati kao određeni stil suočavanja?

Transakcijski pristup se također naziva i pristupom koji je usmjeren na proces. Na suočavanje, gledajući kroz taj pristup gleda se prije svega kao na odnos osobe s okolinom, dok strukturalni sagledava situaciju u terminima individualnog pristupa.

Suočavanje pod okriljem ovog modela podrazumijeva ponašanja i mišljenja osobe u nekoj specifičnoj stresnoj situaciji pod utjecajem procjene aktualnih zahtjeva pojedine stresne situacije i sposobnosti da ih savlada, te je ovaj

pristup takav da zanemaruje djelovanje crta ličnosti i njihovo djelovanje na situacijski specifične strategije suočavanja, te adaptacijske ishode.

Lazarus i Folkman (2004.) navode da istraživanja koja se temelje na strukturalnom pristupu posve pojednostavljaju inače vrlo složene sklopove suočavanja, te ih svode na jednostavne dimenzije koje imaju malu predviđajuću vrijednost za aktualna suočavanja. Smatraju da suočavanje prije svega treba ispitivati u okviru stresne transakcije, a ne kao dekontekstualizirane stabilne dimenzije (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

Jedan od primjera ispitivanja suočavanja u skladu s transakcijskim pristupom su istraživanja suočavanja kao dnevnog procesa koja su provodili Stone i Neale. U takvim se istraživanjima svakodnevno mjere stresni događaji, suočavanja, ponašanja usmjerena prema zdravlju i zdravstveni ishodi. Takvih istraživanja ima relativno malo, no ipak su takvom metodologijom do sada ispitivane spolne razlike u svakodnevnim suočavanjima, bol, raspoloženje i suočavanja s artritismom, te učinci ličnosti na procjene svakodnevnih problema i suočavanja, kao što su istražili David i Suls .

U psihologiji je općenito, pa tako i u teorijskim pristupima stresu i suočavanju široko prihvaćena ideja da je ljudsko ponašanje rezultat interakcije situacijskih i individualnih faktora, no u istraživanjima transakcijskog pristupa ipak se interakcija često zanemaruje i samo formalno naglašava. Dok se u starijoj verziji transakcijskog pristupa, kakvog zastupa Lazarus, negira korist od ispitivanja stilova ili crta suočavanja, u novijoj se verziji ipak više pozornosti pridaje i individualnim faktorima, za koje se smatra da određuju relativnu stabilnost suočavajućeg ponašanja (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

Za razliku od transakcijskog, strukturalni pristup stresu pretpostavlja da stabilne dimenzije ličnosti i stilovi suočavanja posreduju odnose između doživljenog stresa i adaptacijskih ishoda, o čemu govore Billings i Moos. Pretpostavlja se da interindividualne razlike u stabilnim stilovima suočavanja mogu objasniti odnos između doživljenog stresa, situacijski specifičnih suočavanja i zdravstvenih ishoda. Uglavnom se u istraživanjima koriste opće kategorije stresnih podražaja ili se ispituju opće procjene njihovog intenziteta, pri čemu su varijacije stresne situacije od manje važnosti. U okviru specifično

ovog pristupa postoje četiri različite pretpostavke o tome kako stabilne individualne razlike u suočavanju mogu utjecati na adaptacijske ishode. Prva proizlazi iz psihodinamske tradicije, druga suočavanje smatra usputnim efektom ličnosti, treća ga promatra kao preferirani a četvrta kao perceptivni stil (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

Psihodinamska orijentacija naglašava važnost obrambenih mehanizama koji se definiraju kao trajni stilovi, odnosno stabilne karakteristike osobe. U ovom pristupu načini suočavanja sa stresom nisu nužno povezani sa specifičnim događajem, već više s obrambenim mehanizmima karakterističnim za pojedinca. Ponašanja, osjećaji i kognicije izazvani stresnom situacijom određeni su strukturom ličnosti koja se razvija u ranom djetinjstvu, te se vrlo teško može mijenjati (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

U nekim situacijama, najčešće vezanim uz traumatske događaje, mogu se koristiti i obrambeni mehanizmi koji nisu stabilni. Primjeri takvih događaja su dijagnoza neke ozbiljne bolesti ili vijest o smrti bliske osobe, dakle situacije u kojima je često prva reakcija negiranje postojećeg stanja. Takvo, ponekad i adaptivno korištenje obrambenih mehanizama, nije međutim predmet zanimanja psihodinamskog pristupa, nego s on uglavnom usmjerava na obrambene mehanizme kao trajne stilove.

Među poznatijim znanstvenicima koji su se bavili obrambenim mehanizmima spadaju Freud, koji proučava negiranje, projekciju, reakcijsku formaciju, histeriju, opsesivno-kompulzivna ponašanja i sublimaciju, pri čemu se većina odnosi na neki oblik neadaptiranosti, odnosno patologije. Zatim tu je i Vaillant, čija se hijerarhija temelji na stupnjevima u kojima pojedini mehanizmi iskrivljuju realnost, pri čemu oni koji se nalaze niže u hijerarhiji uključuju veći iskrivljen prikaz ili distorziju, pa samim time i veću patologiju. On tvrdi također da su svi obrambeni mehanizmi nesvjesni, pa čak i oni koji uključuju planiranje i anticipaciju. Nadalje, tu su još i Haan sa svojih deset temeljnih generičkih ego procesa, te Horowitz, koji navodi kako se u nekim iznimno stresnim situacijama može uočiti izmjenjivanje faze negiranja s fazom namećućih misli te navodi da taj proces, iako nesvjestan i vjerojatno obramben, nije patološki jer omogućuje postupno prilagođavanje informacija vezanima uz stresni događaj bez emocionalnog preplavlivanja (Hudek-

Knežević i Kardum, 2005.).

Neke psihodinamske teorije pokušavaju integrirati modele suočavanja i modele obrana, te u većoj mjeri prihvaćaju okolinske utjecaje na adaptivne procese. U ovim teorijama, obrambeni su mehanizmi definirani kao pokušaji kontroliranja emocija, što je prijeko potrebno da bi se racionalno moglo pristupiti problemu, tj. njegovu rješavanju. Prema Menninger Murphy i White, suočavanje se tu opisuje kao proces koji se odvija tijekom nekog vremena i koji je usmjeren i prema osobi i prema okolini, dok su obrambeni mehanizmi usmjereni samo prema osobi. Prema ovim autorima, prilagodba može biti svjesna i nesvjesna, a po svojoj prirodi je razvojna, jer se tijekom života razvijaju i ranjivost i resursi suočavanja. Zato stresne situacije imaju važnu ulogu u razvoju jer, omogućuju poboljšanje repertoara suočavanja i stjecanje osjećaja kontrole nad okolinom. Iako psihodinamski pristup i danas ima svojih pristalica, on se sedamdesetih godina prošlog stoljeća postupno zamjenjuje transakcijskom teorijom. To se, među ostalim, dogodilo i zato što su istraživači počeli konceptualizirati adaptivne mehanizme sve više kao normalne, zdrave, svjesne i racionalne procese koji omogućuju rješavanje životnih problema (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

Sljedeći pristup, suočavanje kao usputni produkt ličnosti, drži pretpostavku da preferirane strategije suočavanja sa stresom proizlaze iz dimenzija ličnosti. Međutim, to ne znači da informacije o stabilnim crtama ličnosti i njihovim odnosima s ponašanjima nisu korisne.

Na primjer, Christensen i Smith našli su da se na temelju dimenzije savjesnosti može predvidjeti u kojoj se mjeri ispitanik pridržava liječničkih uputa. Taj podatak može govoriti da pacijentima s niskom savjesnošću treba posvetiti veću pozornost kako bi se što uspješnije pridržavali liječničkih uputa., što se može postići uključivanjem člana obitelji koji će mu u tome pomoći. Također, ekstrovertirana osoba može imati više koristi od uključivanja u grupe socijalne podrške, dok će introvertirana osoba možda radije pročitati materijal s informacijama o svojoj bolesti. Stoga psiholozi koji se bave primjenom spoznaja s područja stresa i suočavanja mogu imati koristi od poznavanja interindividualnih razlika u dimenzijama ličnosti koje determiniraju načine suočavanja sa stresom.



Treći stil koji je naveden u tekstu iznad je gledanje na suočavanje sa stresom kao preferirani stil. U okviru tog pristupa pretpostavlja se da suočavanja nisu izravno u funkciji crta ličnosti, te se shvaćaju kao stilovi ili preferencije kojima se osoba najčešće koristi i koje ostaju relativno stabilne kroz vrijeme i okolnosti. Rezultati niza autora, pokazuju da su različiti stilovi ili strategije suočavanja povezani s različitim crtama ličnosti kao što su neuroticizam, ekstraverzija, optimizam-pesimizam, samopoštovanje, anksioznost.

Stilovi suočavanja mogu se utvrditi na dva načina. Prvi je utvrđivanje međusituacijske stabilnosti, odnosno dosljednosti suočavajućih ponašanja u različitim situacijama, a drugi je utvrđivanje vremenske stabilnosti, odnosno dosljednosti suočavajućih ponašanja kroz vrijeme. Lazarus je proveo istraživanje koje upućuje na to da su načini suočavanja usmjereni na problem više određeni situacijskim faktorima, dok su načini suočavanja usmjereni prema emocijama pod utjecajem faktora ličnosti. Nadalje, rezultati niza istraživanja pokazuju da i crte ličnosti i stilovi suočavanja nezavisno djeluju kako na strategije suočavanja u specifičnim stresnim situacijama, tako i na adaptacijske ishode. (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

Zadnji spomenuti stil suočavanja sa stresom je suočavanje kao perceptivni stil, čiji zastupnici prema Krohne i Miller smatraju da postoje interindividualne razlike u uobičajenim stilovima reagiranja na stresne situacije, a suočavanje shvaćaju kao uobičajene načine obrade informacija. Dva su načina suočavanja kao najstarije klasificirani u okviru ovog pristupa, a to je represija nasuprot senzitivizaciji, tj. potiskivanje nasuprot izlaganju neugodnim podražajima. Ti se stilovi razlikuju po tome usmjerava li osoba pozornost prema stresnom podražaju ili od njega. Potiskivači (eng. *repressors*) su osobe koje izbjegavaju ili potiskuju informacije, a pojačivači (eng. *sensitizer*) one koje traže ili pojačavaju informacije o stresnom podražaju (Hudek-Knežević i Kardum, 2005.).

Jedan od najprisutnijih i najutjecajnijih modela stresa i suočavanja s njim jest Lazarusov transakcijski model. Suočavanje u Lazarusovu modelu definirano je kao konstantno mijenjanje kognitivnih i emocionalnih napora kako bi se svladali unutrašnji i/ili vanjski zahtjevi koji su procijenjeni kao preveliki za pojedinca. Suočavanje se promatra u kontekstu, naglašava se utjecaj

procjene aktualnih i specifičnih zahtjeva situacije i sposobnosti osobe da svlada zahtjeve koji proizlaze iz te situacije, kao i promjene koje se zbivaju u tom vremenu (Kalebić-Maglica, 2006.).

Kognitivna procjena i suočavanje središnji su konstrukti ovoga modela. Kognitivna je procjena proces kojim osoba procjenjuje koliko je neki događaj u njezinoj okolini važan za njezinu dobrobit, i ako jest, na koje načine. Razlikuje se primarna i sekundarna kognitivna procjena, koje se često istodobno javljaju prilikom stresne transakcije. Primarna procjena odnosi se na percepciju zahtjevnosti i važnosti događaja, odnosno procjenu pozitivnosti/negativnosti događaja. Ako je situacija procijenjena važnom, onda daljnja procjena može biti dvojaka: može biti procijenjena pozitivnom/ugodnom ili negativnom/opterećujućom.

Ovo potonje čini procjenu stresnosti situacije, a ona se donosi na temelju stupnja opasnosti, nesigurnosti, ugrožavajućih aspekata i postojanja konflikata unutar situacije, kao i količine bespomoćnosti koju ta situacija izaziva. Primarnu procjenu čine prijetnja, gubitak/šteta i izazov. Primarna je procjena u funkciji karakteristika podražaja, psihološke strukture pojedinca i sociokulturalnih faktora. Navedene procjene nisu međusobno isključive. Sekundarna je procjena evaluacija raznih mogućnosti suočavanja s percipiranom situacijom. Ona uključuje procjenu resursa, koji mogu biti socijalni, materijalni ili osobni. Postojanje ovih resursa omogućuje izbor mogućnosti suočavanja. Manjkavost bilo kojeg od ovih izvora naziva se ranjivost. Prema Folkmanu u okviru sekundarne procjene važna je varijabla procjena kontrole nad situacijom, koja se odnosi na procjenu ili vjerovanje u mogućnost kontroliranja specifične stresne situacije. Ova je procjena rezultat procjene zahtjevnosti situacije i izvora suočavanja, kao i mogućnosti i/ili sposobnosti da se primijeni potrebna strategija suočavanja (Kalebić-Maglica, 2006.).

Procjena kontrole nad situacijom mijenja se prilikom stresne transakcije. Lazarus i Folkman navode da se suočavanje javlja samo onda kada zahtjevi situacije prelaze okvire uobičajenih napora koji ne zahtijevaju posebne mehanizme prilagodbe. Najčešće se spominju dva osnovna načina suočavanja sa stresom.

Prvi je način problemu usmjereno suočavanje koje se odnosi na rješavanje problema ili poduzimanje akcije. Ovaj način suočavanja prevladava kada ljudi misle da mogu učiniti što konstruktivno u vezi sa stresnim događajem, odnosno kada procjenjuju da mogu kontrolirati ishode stresnoga doživljaja.

Drugi način suočavanja sa stresom jest emocijama usmjereno suočavanje. Osnovna funkcija ovoga načina suočavanja jest smanjivanje stresnoga doživljaja ili promjena interpretacije događaja. Neki istraživači smatraju da uz ova dva načina suočavanja sa stresom postoji i treći, a to je izbjegavanje. Izbjegavanje uključuje odvratanje pažnje od izvora stresa ili nereagiranje na stresor (Kalebić-Maglica, 2006.).

## 7. PREVENCIJA I TRETMAN STRESA

O samom sprečavanju uopće nastanka stresa ima također nekoliko planova akcija. U ovakvom ubrzanom načinu života koji danas većina ljudi proživljava, stres je u jednu ruku neizbježan, no sami odabiremo način života kojim želimo živjeti. Pa tako možemo odabrati liniju manjeg otpora, i naviknuti se na pušenje cigareta, pijeње alkohola, uzimanje raznih opojnih sredstava, koji su samo kratkoročna rješenja. Dugoročno gledajući, ta sredstva nam uvelike samo smanjuju otpor samom stresu, i naprave naše okidače, ili stresore, toliko laganima da bez problema dopru do nas (Lazarus i Folkman,2004).

Načini sprečavanja barem djelomično uključuju zdravi život, zdravu prehranu, efikasnu organizaciju, pravilno upravljanje vremenom, emocionalnu kontrolu, vježbanje, pravilno upravljanje financijama...

Poboljšanje komunikacije s drugim ljudima, no i samo uključivanje drugim na malo drukčiji način u svoj život je također vrlo bitno, određeni pojedinci znaju prepoznati da ih stres uništava, psihički i fizički, pa je prijavljivanje u određene grupe podrške postalo vrlo popularno. Samo pričanje na glas o onome što osobu muči daje vrlo olakšavajući efekt njoj samoj, a i samo saznanje da nisu jedini i da ima još pojedinaca koji se nose sa stresnim situacijama je također olakšavajuće (Lazarus i Folkman, 2004.).

Pozitivni utjecaji socijalne podrške dokazani su brojnim istraživanjima:, pa se tako pokazalo da ljudi koji primaju više socijalne podrške manje obolijevaju od svih vrsta bolesti, dulje žive, brže se prilagođavaju na gubitak bliske osobe, brže se oporavljaju od bolesti i slično. Socijalna podrška pokazala se vrlo korisnom u situacijama u kojima se izvori stresa ne mogu ukloniti pa niti promijeniti. Tada je korištenje socijalne podrške svoje okoline jedan od najboljih i najuspješnijih načina borbe protiv stresa (Lazarus i Folkman,2004.).

Važnija grupa preporuka odnosi se na nošenje s konfliktima. Sukobi bilo da su oni konstruktivni ili destruktivni, nose sa sobom veliku količinu stresa. Za izbjegavanje ili nošenje s njima treba graditi važne interpersonalne vještine u slušanju drugih, izražavanju svojih osjećaja, ciljeva i očekivanja, uljudnog ponašanja, kontrole bijesa i priznavanja vlastitih pogrešaka. Treba održavati smisao za humor, pa čak činiti i poseban napor da se naglase smiješni i

zabavni događaji koji se svakodnevno dešavaju. Humor je velika brana stresu ali pri tome dobro dođe i vrijeme koje provodimo u društvu i s ljudima koji nam pomažu da se osjećamo bolje, i izbjegavanje onih s kojima se ne osjećamo dobro. U potrazi za društvom poželjno je uključiti se u korisne projekte, zajednice i organizacije (Lazarus i Folkman, 2004.).

## **8. STRES U TURIZMU**

Turizam je u današnje vrijeme jedan od najraširenijih oblika zarade, širenja raznih područja, integriranja nepoznatih mjesta, kultura i jezika u globalnu sliku. Pruža jako puno mogućnosti mnogim ljudima za bolji život, te sadrži mnogo grana unutar samo svog pojma, no i mjesta za inovacije. Stres je integriran u turizam, bilo kao eustres bilo kao distres. No, uočljivije su negativne posljedice stresa u turizmu kojima pridonosi nepravilno radno vrijeme, iskorištavanje radnika, mobing na poslu, nedovoljna isplata za obavljani posao, isto kao i neprikladni radni uvjeti u kojima se mora preživljavati zbog masovnosti turizma, i prevelike konkurencije.

### **8.1. O stresu na radu u turizmu**

U suvremenom je društvu, većina ljudi u toku određenog radnog odnosa, ili točnije radnog vijeka izložena snažnim pritiscima. Aktivnost unutar radnih organizacija predstavlja zadovoljavanje: osnovne egzistencijalne, potrebe za sigurnosti koju pruža rad u okrilju organizacija, za pripadanjem, samopoštovanjem, poštovanjem, samoaktualizacijom, a zaposleni se većinom nisu spremni izložiti riziku samostalnih poduzetnika i slobodnih profesija. Međutim, ulazak u organizaciju znači i prihvaćanje određenih pravila, normi i ponašanja, kojima i nije uvijek lako udovoljiti. U pogledu psihosocijalnih stresora u radnoj okolini sve veći broj činjenica potkrepljuje spoznaju o strukturalnim svojstvima organizacijskih sistema, čije se posljedice očituju na psihičko i fizičko zdravlje radnika. Ipak, pri analizi tih faktora često se zanemaruje utjecaj fizikalnih faktora radne okoline, koji osim štetnih fizioloških utjecaja, mogu djelovati i kao psihološki stresori, što sve može imati snažne posljedice na psihofizičko stanje i zdravlje radnika (Vizek-Vidović, 1990.).

Iako je došlo do ekonomskog i tehnološkog napretka što bi trebalo predstavljati veliki korak prema tome da radniku bude lakše, da bolje živi, to nije uvijek slučaj. Društvo se raslojava na bogate i siromašne, nestaje srednjeg sloja, a to je podloga za brzi razvoj siromaštva, za nedostojan život. Rastu nejednakosti u industrijski do sada stabilnim društvima, te društvima u razvoju. Dostojni rad je mehanizam kojim se bogatstvo može preraspodijeliti, a siromaštvo smanjiti.

Budući da je Hrvatska suočena s velikom nezaposlenošću, nemogućnošću pronalaženja odgovarajućeg posla, mnogi ljudi rade posao za koji nisu adekvatno plaćeni i mnogi rade posao koji ne žele. Osim velike nezaposlenosti, polovina svjetske radne snage zarađuje manje od 2 \$ na dan, rade teške poslove, nije im omogućeno školovanje, a zbog bolesti i nesreća na radnom mjestu umire oko 2 milijuna ljudi godišnje. To proizlazi kako zbog teškog i prekomjernog rada, tako i zbog psihičkog maltretiranja na radnom mjestu, što rezultira stresom (Petričević i Medarić, 2014.).

Stres u radu u Hrvatskog turizmu najčešće uključuje rad po 12 sati dnevno, rad na više poslova što se protivi ugovoru o radu, neplaćanje prekovremenih sati, nedovoljni dnevni i tjedni odmor, te nehumani odnosi prema radnicima.

Od žena se, kao dodatan stres traži da u nekim poslovima nose izazovnu odjeću, kao i izazovno ponašanje.

## **8.2. Izvori stresa na radu**

U dosadašnjim istraživanjima stresa u radu uočen je izuzetan značaj sljedećih faktora radne okoline koje opisuje Gardell:

1. kvantitativno preveliko opterećenje koje podrazumijeva da čovjek mora raditi previše, da se nalazi pod vremenskim pritiskom, a pri tome je sadržaj rada repetitivan i ne zahtijeva dublji angažman. Ovakva situacija tipična je za veliki broj radnih mjesta u industriji s mehaniziranom tehnologijom i velikom dijelu administracije.
2. kvalitativno nisko opterećenje koje podrazumijeva jednostavne poslove, bez raznolikosti, bez izazova, zahtjeva u pogledu inicijative i kreativnosti na radu. Ova vrsta poslova najčešće se javlja u automatiziranoj, procesnoj proizvodnji.
3. nemogućnost kontrole radnog procesa- što se naročito odnosi na poslove u mehaniziranoj proizvodnji, au najvećoj je mjeri izraženo kod rada na traci.
4. neadekvatna socijalna podrška – kako u radnoj tako i u van radnoj okolini.

Rezultati brojnih istraživanja navode na zaključak da je stres u radu povezan s dvije vrste štetnih posljedica. S jedne strane postoji direktna povezanost između nekih objektivnih uvjeta radne okoline, tj. fizikalnih i psiholoških stresora – koji djeluju na zdravlje radnika, a s druge strane stresni uvjeti na konativnom planu često mogu dovesti do pasivnosti i nezainteresiranosti za posao, a time i do pomanjkanja motivacije da se vlastitim zalaganjem nepovoljni uvjeti promjene. Pritom od izuzetne važnosti jest podatak o prenošenju ovog načina reagiranja i na van radnu situaciju, što su potvrdila ne samo ispitivanja emocija i raspoloženja, već i istraživanja u području fizioloških reakcija simpatičkog i endokrinog sistema (Vizek-Vidović, 1990.).

U današnje vrijeme tehnologija je već skroz integrirana u svaki aspekt bilo kakvog posla diljem svijeta, a budući da tehnologija traži specifične vidove prilagodbe radnika, još uvijek se postavlja pitanje kako utvrditi optimalni odnos između zahtjeva okoline i sposobnosti pojedinca s jedne strane, te njihovih potreba i organizacijskih mogućnosti s druge. Svakako, polazna je točka pri rješavanju tog problema pronalaženje mogućih izvora stresa u organizaciji. U ovom je slučaju korištena McGrathova klasifikacija iz 1976., budući da se ne zadržava samo na jednoj razini organizacijskih varijabli, već uzima u obzir i bazične organizacijske sustave kao izvor stresa jednako kao i podsustave koji nastaju interakcijom tih primarnih struktura. Sljedeći su mogući izvori stresa:

### *8.2.1. Radni uvjeti kao izvor stresa*

Vroom postavlja hipotezu o upotrebi psiholoških obrambenih mehanizama, prvenstveno racionalizacije, te smatra da će ljudima izvori zadovoljstva biti njihova dostignuća i uspjesi na radu, no izvore nezadovoljstva nalaziti će u vanjskim faktorima – preprekama u okolini, a ne u unutarnjim, kao što su neki vlastiti nedostaci ili neprilagođenost poslu. Potrebno je spomenuti i istaknuti nepodudarnost objektivnih i subjektivnih mjera stresa. Premda općenito govoreći bliještanje, buka, visoke ili niske temperature negativno djeluju na radni učinak i osjećaj ugone i udobnosti u radnoj sredini, u određenim okolnostima ovi se odnosi mijenjaju. Tako Poulton navodi da premda se ljudi



često žale na buku , dok obavljaju neki monoton i repetitivan posao, umjerena buka održava organizam na višem stupnju aktivacije i potiče učinak. Sličan pozitivan efekt imaju i vibracije od oko 5Hz, premda radnici mogu subjektivno osjećati nelagodu. Tako se intenzitet buke oko srednjih vrijednosti uvijek ocjenjuje kao prihvatljiv bez obzira na objektivni raspon intenziteta zvuka. Dakle, iako objektivni intenzitet pojedinih stresora u radnoj okolini ne mora sam djelovati negativno na radni učinak, subjektivna percepcija ovih faktora, osjećaj nelagode i nezadovoljstva koje oni izazivaju mogu djelovati na opće nezadovoljstvo poslom i životom (Vizek-Vidović,1990.).

Najčešći su izvori stresa na radnom mjestu:

a) Osvjetljenje

Ako je svjetlo slabo dolazi do zamora i napetosti. Bliještanje se također spominje kao izvor neugode. Treperenje također izaziva jaku neugodu, tako da na 500 osoba jedna može doživjeti epileptički napadaj (Vizek-Vidović,1990.).

b) Buka

Osim ozbiljnih oštećenja sluha (industrijska gluhoća) koja nastaju pri buci od 80 db, već i na 60-70 db počinje se doživljavati subjektivni osjećaj nelagode. Buka djeluje frustrirajuće jer doprinosi maskiranju govora, a onemogućuje komunikaciju, te tako djeluje na percepciju socijalnih odnosa u radnoj grupi. Kontinuirana intenzivna buka izolira radnika od normalne slušne okoline, te osim što maskira govor sugovornika, ona također maskira i „unutrašnji govor“ pri razmišljanju, kao i slušne povratne informacije koje dolaze od strojeva u radu i koji služi kao indikator uspješnog odvijanja radnog procesa. To može rezultirati nesrećama u radu i opadanjem kvalitete učinka. Međutim, u izvjesnim situacijama kada buka interferira s nekim drugim stresorima kao što je noćni rad, ili obavljanje monotonih zadataka, pokazalo se da može imati i pozitivan efekt. U takavim situacijama buka djeluje na povišenje opće razine aktivacije, te interferira s pospanošću i opuštanjem (Vizek-Vidović,1990.). Primjer takvog rada u turizmu je u noćnim klubovima koji rade preko sezone,

kao što je na primjer Zrće ili Ibiza, no kod takvog festivalskog turizma, radnici znaju u što ulaze, te trebaju biti svjesni rizika, te štete koja može biti nanesena njihovom sluhu.

c) Vibracije

Vertikalne frekvencije mogu smanjivati u industriji i građevinarstvu efikasnost kod finih pokreta, djeluju na slabljenje vida, pojačavaju neugodu i napetost u predjelu ramena i trupa u stanju opuštenosti. Također, određene frekvencije mogu biti pozitivne jer održavaju budnost (Vizek-Vidović,1990.).

d) Vrućina i hladnoća

Boravak u pregrijanoj prostoriji djeluje u prvi mah na radnika stimulirajuće, pa je efikasniji. No, nakon nekog vremena taj pozitivni utjecaj može prestati djelovati i radni se učinak smanjuje. Također, i preniske temperature ometaju rad i izazivaju neugodu. Tijelo se zaštititi od pretjeranog gubitka topline kočenjem ekstremiteta, a zatim i drugih dijelova tijela, te je u takvim uvjetima rad otežan (Vizek-Vidović,1990.).

e) Pogibeljni uvjeti

Prisutni najčešće u građevinarstvu, kod vatrogasaca, padobranaca, ronilaca i sl. izuzetno pogibeljne situacije zahtijevaju maksimalnu efikasnost, ali suočeni s opasnošću ljudi često rade lošije nego inače (Vizek-Vidović,1990.). Vid turizma koji ovdje može poslužiti kao dobar primjer je ekstremni turizam, koji uključuje akcije poput skakanja iz aviona ili (eng.) *parasailing*. U takav posao također ulaze osobe koje su profesionalne, te znaju s čime se suočavaju. To nikako ne znači da njihovo tijelo i um ne prolaze kroz stres, i promjene koje on sa sobom donosi.

### *8.2.2. Socijalni odnosi*

Socijalni stres u organizaciji može proizaći iz nekoliko izvora, uključujući socijalne odnose na razini suradnika, odnosi s pretpostavljenim osobama i odnosi s podređenim osobama. Premda jača povezanost među članovima grupe smanjuje nelagodu i napetost, i dovodi do efikasnijeg komuniciranja, takvi odnosi mogu štetiti kvaliteti rješavanja problema zbog jakog pritiska za slaganjem unutar grupe, tako da članovi koji imaju drukčije mišljenje, čak i kada znaju da su u pravu popuštaju kako ne bi narušili postojeći „mir“ tj. koheziju. Ta osoba zna da joj iznošenjem mišljenja prijete isključenje iz grupe ili izolacija, što predstavlja jak doživljaj stresa (Vizek-Vidović,1990.). Rad s ljudima definitivno je na vrhu ljestvice stresnog dana provedenog na poslu, jer se različite crte ličnosti često ne uspijevaju poslovno uskladiti. U turizmu, rad s ljudima integriran je u svaki aspekt posla – mora se naći zajednički jezik s kolegama, šefovima, te s klijentima i klijentima kojim su usluge namijenjene. Po tome je turizam specifičan, jer uključuje vrlo visoku stopu svakodnevnog stresa na poslu.

### *8.2.3. Radni zadatak*

Prema McGrathu obavljanje nekog radnog zadatka može imati različite funkcionalne odnose prema ostalim varijablama ciklusa stresa:

1. zadatak sam po sebi može biti izvor stresa kada zahtjevi zadatka nadilaze sposobnosti radnika; zadatak se može obavljati u periodu djelovanja stresora iz okoline koji ometaju izvršavanje zadatka;
2. zadatak se može obavljati s namjerom da se njime uklone stresori iz okoline, te tako preuzima funkciju suočavanja sa stresom; učinak u zadatku, odnosno njegove varijacije mogu poslužiti kao indikator doživljaja stresa. On smatra da su nužne ove distinkcije između pojedinih aspekata zadatka unutar ciklusa stresa, kako bi se lakše shvatile varijacije

u učinku do kojih dolazi u stresnim situacijama. (Vizek-Vidović,1990.).

Nerealni zahtjevi od strane poslodavaca poput obavljanja više paralelnih poslova, zabranjen odmor u 10-satnoj smjeni i sl. izazivaju stres kod radnika.

#### *8.2.4. Radna uloga*

Radna uloga predstavlja sustav normi, vjerovanja i načina ponašanja koji su vezani uz određeno radno mjesto. Suradnici, rukovodioci, podređeni očekuju od pojedinca na određenom radnom mjestu da se ponaša u skladu s njihovim očekivanjima.

Uloga u McGrathovom modelu predstavlja područje presjeka socijalne okoline i ličnosti radnika, to jest, ponašanje radnika u radnoj situaciji stalno se nalazi u interakciji s drugim ljudima u radnoj okolini koji su relevantni za udovoljavanje zahtjevima posla. Komunikacije ili poruke vezane uz radnu ulogu koje se tiču bilo načina rada, bilo opće politike ili normi u radnoj organizaciji mogu predstavljati dvostruki izvor stresa za radnika (Vizek-Vidović,1990.).

Među ostalim uzrocima stresa na radu su i smjenski rad, kombinirani utjecaj stresa radne okoline, ličnost, te okruženje ponašanja.

Tablica 2. Prikaz modela utjecaja stresora na simptome, njihova prevencija i rješenja

<p><b>STRESORI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sadržaj posla,</li> <li>• količina posla i tempo,</li> <li>• radno vrijeme,</li> <li>• sudjelovanje i nadzor,</li> <li>• napredovanje u karijeri, položaj i zarada,</li> <li>• uloga u društvu,</li> <li>• međuljudski odnosi,</li> <li>• organizacijska kultura,</li> <li>• ravnoteža posla i osobnog života.</li> </ul>	<p><b>SIMPTOMI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• razdražljivost,</li> <li>• nemogućnost koncentriranja,</li> <li>• otežano razmišljanje,</li> <li>• teže donošenje odluka,</li> <li>• manje zadovoljstva obavljenim,</li> <li>• umor,</li> <li>• depresija i tjeskoba,</li> <li>• nesanica,</li> <li>• bolesti srca, probavnog sustava, hipertenzija, glavobolje, bolesti mišićno-koštanog sustava,</li> <li>• otežano usklađivanje obaveza iz privatnog života,</li> <li>• zlouporaba alkohola i konzumacija droge.</li> </ul>
<p><b>FAZE PROGRAMA ZA PREVENCIJU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priprema,</li> <li>• identificiranje problema,</li> <li>• oblikovanje i promjenu intervencija,</li> <li>• evakuaciju primijenjenih metoda Intervencije.</li> </ul>	<p><b>RJEŠENJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• izobrazba radnika,</li> <li>• ergonomija i oblikovanje okoliša,</li> <li>• poslovni razvoj,</li> <li>• organizacijski razvoj.</li> </ul>

Izvor: izrada autorice prema Juras i Knežević (2009.)

### 8.3. Nošenje sa stresom na radu

Treba nastojati da se osigura podrška u samoj organizaciji. U tom smislu

treba naći načine kako pružiti i dobiti pomoć od drugih. Ta pomoć i podrška treba biti svakodnevni zadatak pa treba razvijati i podizati jaku, pozitivnu grupu koja će vas podržavati (Mihailović,2003.).

Treba nastojati da se osigura podrška u samoj organizaciji. U tom smislu treba naći načine kako pružiti i dobiti pomoć od drugih. Ta pomoć i podrška treba biti svakodnevni zadatak pa treba razvijati i podizati jaku, pozitivnu grupu koja će vas podržavati. Ako trenutno nema takvih grupa podrške treba se pridružiti nekima od već postojećih.

Rezimirajući opće preporuke za izbjegavanje stresa Barbara Red daje 10 korisnih savjeta:

1. Odlučiti što je najvažnije,
2. Utvrditi na što se može uticati,
3. Distancirati se od briga, zadataka i stresova na koje se ne može utjecati,
4. Ravnavati se prema prioritetima - prvo obaviti najvažnije stvari,
5. Imati povjerenja u vlastite sposobnosti
6. Odvojiti vrijeme za odmor.
7. Udahnuti pet puta, postepeno čineći svaki dah dubljim, sa svakim dahom osloboditi se svih stresova.
8. Osloboditi se svih perfekcionističkih razmišljanja i nerealnih zahtjeva.
9. Usredotočiti se na ono što je važno,
10. Imati na umu da se poslije relaksacije oslobađamo stresa.

Stres je dio života, te otklanjanje istog iz života nije moguće. Ona čak nije ni preporučljiva jer stresne situacije potiču i motiviraju ljude na napor i uspjeh. Međutim, kad stres pređe određenu granicu onda ga treba kontrolirati, kanalizirati, upravljati njim. To treba biti dugoročna strategija ali i svakodnevna obaveza.

U kratkom roku za smanjenje stresa Mihailović (2003.) prema Barbara Red preporučuje: tražite „*time out*“,

- udaljiti se od problema,
- prošetati se 5-6 minuta,
- sjesti mirno i disati polako i duboko,
- otići na kratko na neko mimo mjesto, spriječiti negativne misli, ne preuzimati na sebe stres drugih ljudi,
- promijeniti svoje poglede,
- razgovarati s nekim povjerljivim - prijateljem, psihologom, svećenikom ili nekim bliskim,
- malo odspavati (pridrijemati), umjesto samo uzimati, nešto i dati - toplu riječ, vrijeme, zagrljaj, i
- meditirati ili moliti se.

#### **8.4. Prevencija stresa na radnom mjestu**

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

1. univerzalnu prevenciju (radnici nisu nužno izloženi opasnosti);
  - a) ergonomija,
  - b) oblikovanje rada i okoliša,

- c) organizacijski i poslovni razvoj.
- 2. selektivnu prevenciju (radnici kod kojih postoji rizik oštećenja zdravlja,
  - a) obrazovanje radnika,
- 3. induciranu prevenciju (radnici kod kojih je došlo do oštećenja zdravlja),
  - a) razvoj prihvatljivijeg i odgovornijeg radnog sustava i povećanje zaštite zdravlja na radu.

#### *8.4.1. Pristupi prevencije stresa na radnom mjestu*

U suvremenom svijetu postoji tendencija sve češće primjene mjera inducirane prevencije. Dobar poslodavac oblikuje i upravlja poslom tako 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 (tehnike 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 izvanrednim 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:

- a) fazu pripreme,
- b) identificiranje problema,
- c) oblikovanje i primjenu intervencija te
- d) 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.

## 9. ZAKLJUČAK

Stres u turizmu i hotelijerstvu prisutan je svakodnevno. Najteže je raditi s ljudima, susretati se svaki dan s različitim osobnostima ili sposobnostima te razmišljanima – kako kolega, tako podređenih, nadređenih i klijenata. Budući da je turizam jedna od najkompleksnijih grana gospodarstva u današnje vrijeme, samim tim i razina stresa raste, te se osoba susreće s njim od trenutka zapošljavanja, preko rada s različitim osobnostima pa do nepoštenog ponašanja nadređenih te nošenja s otkazima, nepodnošljivim uvjetima na radu, nezadovoljstva s time koliko je osoba cijenjena te s razinom poštovanja radnika i njegovih prava. No, postoje i motivirajući aspekti stresa.

Stres je, dakle neizbježan aspekt života svakog čovjeka, te je vrlo složen proces između osobe i njezinog života. Svaki dan tu riječ čujemo barem jedanput, kako na radiju i televiziji, tako o njemu čitamo i u novinama i časopisima, te je sve više radionica, kongresa, tečajeva i mnogih drugih oblika samopomoći posvećeno toj temi.

Stoga, vrlo je bitno ovladati njime i ne dopustiti da on vodi nas, nego mi njega. Stres je najjednostavnije rečeno grančica tj. posljedica ne savršenosti na svim nivoima kao što je intelektualni, socijalni, psihološki ili pak biološki. Prati čovjeka od početka postojanja, samo što na sreću te zahvaljujući Masonu, Selye-u ili Lazarusu, znamo što nam se događa i što nas obuzima.

## 10. LITERATURA

### Knjige:

1. HAVELKA, M., KRIZMANIĆ, M. (1995.) *Psihološka i duhovna pomoć pomagačima*, Zagreb, Dobrotvorno udruženje Dobrobit,
2. HUDEK-KNEŽEVIĆ J., KARDUM I. (2005.) *Stres i tjelesno zdravlje*, Jastrebarsko, Naknada Slap,
3. LACKOVIĆ-GRGIN, K. (2004.) *Stres u djece i adolescenata*, Jastrebarsko, Naklada Slap,
4. LAZARUS, R.S., FOLKMAN S. (2004.) *Stres, procjena i suočavanje*, Jastrebarsko, Naklada Slap,
5. VIZEK-VIDOVIĆ, V. (1990.) *Stres u radu*, Zagreb, Radna zajednica Republičke konferencije Saveza socijalističke omladine Hrvatske

### Članci i istraživački radovi:

6. JURAS K., et al. (2009) *Stres na radu: mjere prepoznavanja, rješenje i prevencija*, Sigurnost 51 (2), str. 121-126, Dostupno na: [www.hrcaak.srce.hr](http://www.hrcaak.srce.hr) (Pristupljeno : 18.9.2017.)
7. KALEBIĆ-MAGLICA B. (2006) *Povezanost Eysenckovih dimenzija ličnosti, kognitivnih procjena i strategija suočavanja sa stresom s raspoloženjem adolescenata*, Društvena istraživanja : časopis za opća društvena pitanja, Vol.16, No.4-5, str. 917-941, Dostupno na: [www.hrcaak.srce.hr](http://www.hrcaak.srce.hr) (Pristupljeno : 18.9.2017.)
8. MIHAILOVIĆ D. (2003) *Stres u organizaciji*, Tourism and hospitality management, Vol.9, No.1, str. 113-130, Dostupno na: [www.hrcaak.srce.hr](http://www.hrcaak.srce.hr) (Pristupljeno : 18.9.2017.)
9. PETRIČEVIĆ A., MEDARIĆ D. (2014) *Pravo radnika na dostojanstven rad i radno okruženje bez stresa*, Pravni vjesnik: Časopis za pravne i

društvene znanosti Pravnog fakulteta Sveučilišta J.J. Strossmayera u Osijeku, Vol.30, No.2 , str. 405-419, Dostupno na: [www.hrcak.srce.hr](http://www.hrcak.srce.hr)  
(Pristupljeno : 18.9.2017.)

## 11. POPIS TABLICA

Tablica 1. Definicije suočavanja sa stresom po autorima \_\_\_\_\_ 23

Tablica 2. Prikaz modela utjecaja stresora na simptome, njihova prevencija i rješenja \_\_\_\_\_ 41

## 12. SAŽETAK

Termin stresa u znanosti i u svakodnevnom životu bio je u vrlo širokoj upotrebi, ustvari u toliko širokoj upotrebi da je zadobio mnoga značenja i mnoge oblike. Za njega su se zainteresirale mnoge znanstvene discipline i mnoga područja istraživanja poput biokemije, fiziologije, neurofiziologije od bioloških znanosti, no i psihologija koja je uspjela stres integrirati u većinu svojih disciplina kao socijalna psihologija, razvojna psihologija, klinička psihologija i slično.

U današnje ubrzano, tehnološko, nesigurno vrijeme, možemo reći da se stres integrirao u svaki aspekt života, rada i razmišljanja. Naime, često ga se tumači kao nešto negativno, što u većini slučajeva i jeste, no postoji situacija koje se definitivno mogu protumačiti kao stresne kao što je npr. rođenje djeteta, što naravno nije negativna stvar, no naše tijelo se ponaša kao da je pod stresom. Ono je i vrlo relativan pojam u smislu tom da se pojedine situacije ne mogu okarakterizirati kao takve na svim osobama.

Stres se toliko često koristi u mnogo različitih konteksta da je dobio mnogo različitih značenja. Ničiji život ne može proći neopaženo od strane stresa, i bez obzira na to koliko je osoba emocionalno inteligentna i osjetljiva ili možda privilegirana u smislu dobre samokontrole, frustracije, gubitci, promjene i konflikti svih sustignu.

Proučavanje čovjekovog suočavanja sa stresom, tj. sami načini odrađivanja istog, tijekom prošlog, ili tokom prošlih dva nekoliko desetljeća se vrlo proširilo i intenziviralo.

**Ključne riječi:** stres, stresori, izvori stresa, stres u turizmu, manifestacije stresa, suočavanje sa stresom

### **13. SUMMARY**

The term stress in science and everyday life was widely used so that today stress have many meanings and also many forms. It has been interested in many scientific disciplines and also many areas of research such as biochemistry, physiology, neurophysiology of biological sciences, but also psychology that have managed to integrate stress into most of their disciplines as social psychology, developmental psychology, clinical psychology and oster similar.

When we look into today time, we can say it is fast-paced, technological and also uncertain and stress is integrated into every aspect of life, work, and thinking. We often interpreted stress as something negative, which in most cases it is, but there are also situations that can definitely be interpreted as stressful, example the birth of a child, which is not a negative thing, but our body behaves in that moment like it is under stress. It is also a very relative term in the sense that certain situations can not be characterized as such on all persons.

Stress is so commonly used in many different contexts that it has many different meanings.No person's life can't go unnoticed by stress, and no matter how that person is emotionally intelligent and sensitive or perhaps privileged like it have a good self-control, but at the end frustration, loss, changes and conflicts come to all of us.

Studying man's confrontation with stress during the past or the last two decades, has spread and intensified.

**Key words:** stress, stressors, sources of stress, stress in tourism, stress manifestations, stress confrontation