
HOW MANAGEMENT CAUSES STRESS IN WORKPLACE?

Stefan Grujičić

NLB, Bar, Montenegro ordinacijavranes@gmail.com

Milenka Vranes-Grujicic

Dom zdravlja, Bar, Montenegro ordinacijavranes@gmail.com

Radonjic Dragan

General Hospital, Bar, Montenegro dragan.radonjic@ztkcg.me

Abstract: Modern society and the prolonged economic crisis, underdeveloped economies, low wages, high unemployment rates, low life standards and general insecurity, the effects of stress factors on the workplace are increasing. Extensive working hours, big competition, increased demands, especially private employers with inadequate work protection, leads to exhaustion, chronic stress. Stress workers are smokers, low quality food consumers, have more alcohol and drug problems, have more family problems, are less motivated to work, have more problems with colleagues, are more likely to get sick and injured.

In transition period, the working conditions have changed, new technologies and international agreements oblige the manager to assume a responsible and active role in adapting to new requirements and preventing professional stress. It is especially important to preserve human resources and to provide a healthy workplace with safe work. In our conditions, Managers are not adjusted, workers are perceived as a provocative factor for stress at work. Workers are accepted for a fixed amount of time, which is extended over the years with short interruptions, so as not to get a permanent employment relationship.

Professional stress is also described as "the incompatibility of the individual and her working environment" (Humphrey, 1998). In medical terminology, stress implies the action of an external or internal factor that disturbs the natural balance of the organism, so that the reaction of poor adaptation occurs, followed by various psychological disorders that can lead to the development of psychosomatic diseases.

What is the current state of our healthcare and how our memory relates to this specific and socially responsible working population, we tried to respond in our work.

Keywords: Workplace, management, stress, prevention

KAKO MENADŽMENT MOŽE DA POMOGNE U PREVAZILAŽENJU STRESA NA RADU?

Stefan Grujičić

NLB, Bar, ordinacijavranes@gmail.com

Milenka Vranes-Grujicic

Dom zdravlja, Bar, ordinacijavranes@gmail.com

Radonjic Dragan³,

Opšta bolnica, Bar, dragan.radonjic@ztkcg.me

Apstrakt: U uslovima savremenog društva i produžene ekonomske krize, nerazvijene privrede, niskih plata, visoke stope nezaposlenosti, niskog standarda i opšte nesigurnosti, rastu posledice stresogenih faktora na radu. Produženo radno vrijeme, velika konkurencija, povećani zahtjevi, posebno privatnih poslodavaca uz neadekvatnu zaštitu na radu, dovodi do iscrpljenosti, hroničnog stresa. Radnici pod stresom više puše, lošije se hrane, imaju više problema sa alkoholom i drogama, imaju više porodičnih problema, manje su motivisani za rad, imaju više problema sa kolegama, češće oboljevaju i povređuju se.

U uslovima tranzicije promjenili su se uslovi rada, nove tehnologije i međunarodni dogovor i obavezuju menadžment da preuzme odgovornu i aktivnu ulogu u prilagođavanju novim zahtjevima pa i sprečavanju profesionalnog stresa. Posebno je važno sačuvati ljudske resurse i obezbijediti zdravo radno mjesto uz bezbjedan rad. U našim uslovima se primjećuje neprilagođenost menadžmenta, što radnici doživljavaju kao provokativni faktor za stres na radu. Radnici se primaju na određeno vrijeme koje se godinama produžava sa kratkim prekidima, da ne bi dobili rješenje za stalni radni odnos.

Profesionalni stres se opisuje i kao „inkompatibilnost individue i njene radne sredine“ (Humphrey, 1998). U medicinskoj terminologiji stres podrazumava dejstvo spoljašnjeg ili unutrašnjeg faktora koji narušava prirodnu ravnotežu organizma, tako da se javlja reakcija slabog prilagođavanja, praćena različitim psihološkim poremećajima koji mogu dovesti do nastanka psihosomatskih bolesti.

Kakvo je trenutno stanje u našem zdravlju i kako se naš menadžment odnosi prema ovoj specifičnoj i društveno jako odgovornoj radničkoj populaciji, pokušali smo da odgovorimo u našem radu.

Ključne reci: radno mjesto, menadžment, stress, prevencija

UVOD

U običnom govoru pod stresom se podrazumavaju neobični, neprijatni i teški događaji koje ljudi svakodnevno doživljavaju na poslu ili životu. Spoljni ili unutrašnji uticaji (faktori) koji deluju na organizam se označavaju kao stresori, stresogeni faktori ili stresni događaji, a promene nastale u organizmu pod njihovim uticajem označavaju se kao stresna reakcija ili stanje stresa. Stres se javlja uvek kada postoje stresne okolnosti i traje dok traju te okolnosti.

Opterećenje radom, nejasni radni zadaci, prekovremeni rad, stalna prijetnja otkazom, pogotovu ženskoj mlađoj populaciji koja ne smije poželjeti udaju niti rađanje djece, jer će završiti na birou rada. Najlakše je zaprijetiti radniku otkazom. Shirom (1982) definiše stres kao, „percepciju individue da zahtevi okoline (stresori) prevazilaze njene sposobnosti i mogućnosti dovodeći do negativnih posledičnih reakcija“. Stres je dinamički proces na koji utiče interakcija mnogih doprinosećih faktora. Posledično stres je stalno promenljiv, cirkularan proces.

Opšta ekonomska kriza, nezaposlenost, male plate, strani i privatni poslodavci, duboko nerazumjevanje potreba radnika, veliki pritisci u smislu brzine rada i visokih normi, kao i loši međuljudski odnosi i neergonomski organizovana radna mjesta su stalni izvor stresa na radu. Takođe, pojačane kontrole i pritisci uz stalne primjedbe i nepravilno vrednovanje kvalitetnih radnika, česte javne kritike i kažnjavanje zbog malih propusta u radu stvaraju uslove za pojavu raznih psihopatoloških reakcija radnika uzrokovanih stresom.

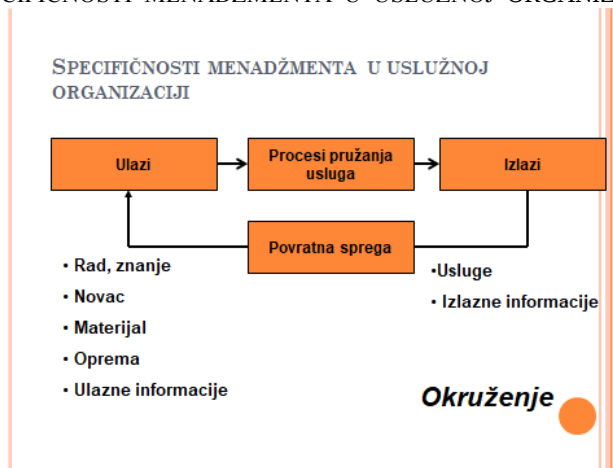
Menadžment uključuje:

Proces planiranja, organizovanja, vođenja i kontrole finansijskih, fizičkih, ljudskih informacionih resursa organizacije, da bi se realizovali njeni ciljevi na efikasan i efektivan način. Menadžment je savremena naučna disciplina, neophodna u zdravlju, sa akcentom na očuvanju ljudskih resursa.

MENADŽMENT JE:

- ❖ Kordinacija svih resursa kroz proces planiranja, organizovanja, vođenja i kontrole da bi se ostvarili njeni ciljevi
- ❖ Proces koji obavlja jedna ili više osoba da bi se koordinisale aktivnosti drugih ljudi, radi postizanja rezultata koji se ne mogu ostvariti djelovanjem pojedinaca
- ❖ Proces rada sa ljudima, da bi se na efektan način dostigli ciljevi organizacije putem efikasnog korišćenja limitiranih resursa u uslovima promjenljivog okruženja

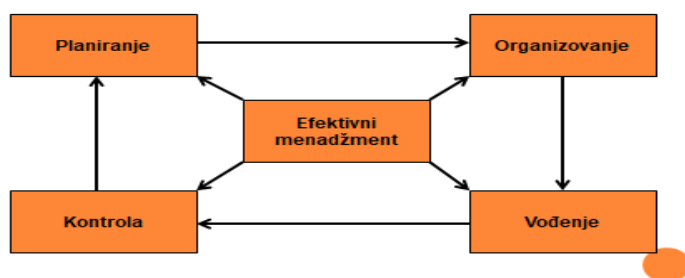
SPECIFIČNOSTI MENADŽMENTA U USLUŽNOJ ORGANIZACIJI



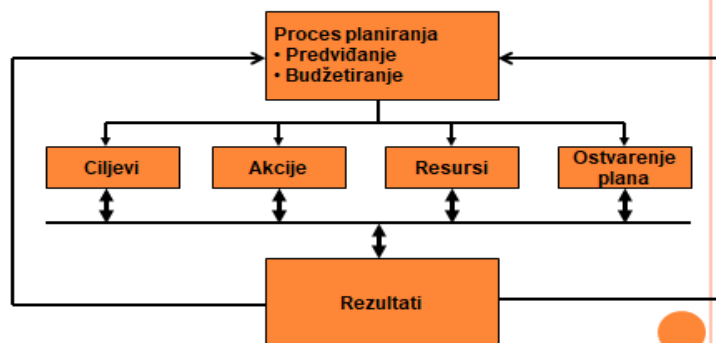
Sta je posebno važno?

- ❖ Etički principi
- ❖ Humanitarni kriterijumi
- ❖ Tržišni kriterijumi
- ❖ Industrija
- ❖ Konkurentnost
- ❖ Decentralizacija
- ❖ Privatizacija
- ❖ Razlika prihoda i troškova

PROCES MENADŽMENTA U ORGANIZACIJI (USLUGE)



ELEMENTI I FUNKCIJE MENADŽERSKOG PLANIRANJA I OSTVARENJE REZULTATA



ULOGA I OSOBINE MENADŽERA

- ❖ Menadžer ima važnu ulogu vođe, usklađuje i usmerava ljudske i druge resurse, riješava probleme i konflikte, daje zadatke i naloge, odgovara za poslovanje,
- ❖ Dobar menadžer treba da bude: vrijedan, inteligentan, pošten, ambiciozan, energičan, entuzijasta, fleksibilan, maštovit, optimista, hrabar, agresivan, jaka i stabilna ličnost.

POTREBNE SPOSOBNOSTI MENADŽERA

- ❖ Upravljačke sposobnosti
- ❖ Organizacione sposobnosti
- ❖ Rukovodilačke sposobnosti
- ❖ Liderske sposobnosti

Zatim, sposobnosti: vizionarstva, predviđanja, komuniciranja, inicijative, retorike, analitičke sposobnosti, dijagnostičke, prilagođavanja, selekcije važnog od nevažnog.

CILJ RADA

- Da utvrdimo stav zaposlenih prema upravljačkim sposobnosti menadžmenta
- Da procijenimo vezu između njihovog načina upravljanja ljudskim resursima, organizacije rada i stresogenih reakcija kod zaposlenih.
- Da ukažemo na propuste u organizovanju rada i predložimo moguća rešenja

METOD RADA

Analitičkim metodom smo pokušali da istražimo efikasnost menadžmenta u JZU Doma zdravlja u Baru. Anketirali smo zaposlene Doma zdravlja u Baru, njih ukupno 76, od čega 62 žene i 14 muškarca. Prosječna starost ispitanika je 45 godina.

REZULTATI RADA

Više od 50% ispitanika zamjerilo je menadžmentu zbog loše informisanosti, nedostatka pravilnih i blagovremenih informacija, 45% je zamjerilo zbog nejednakog tretiranja zaposlenih, nejednakih šansi za napredovanje, 38% ima primjedbu na nedostak stimulacije i priznavanja rezultata rada. Više od 80 % zaposlenih je izjavilo da osjeća posljedice stresnih faktora na radu. Ženama je više smatao preobilan obim posla i hroničan premor (čak 87% žena je osjećalo iscrpljenost). Strah i neizvesnost kod uvođenja porodičnog doktora je poseban provokativni faktor za sve ispitanike, kratki rokovi i vezanost za obimnu dnevnu papirologiju i izvještaje uz sve manje vremena koje se može posvetiti pacijentu. Pad moralnih vrijednosti i loši međuljudski odnosi su zasmetali preko 80 % ispitanika uz sve češću agresivnost pacijenata. Male plate su pogađale sve, podjednako.

NAVEDENI STRESOGENI FAKTORI NA RADU SU :

- Loši uslovi rada i skučen radni prostor,
- Produženi rad i dežurstva, uz povećani broj pacijenata,
- Nejednaka opterećenost zaposlenih,
- Loša koordinacija između različitih službi,
- Nedoslednost kod donesenih odluka,
- Nejednake šanse za edukaciju,
- Nedostupnost interneta i telefonkih linija
- Nedostatak dnevnog, nedeljnog i godišnjeg odmora.

ZAKLJUČAK

Naši ispitanici su zaključili da menadžeri imaju veliku obavezu i odgovornost, da savladaju pravilno rukovođenje za opštu dobrobit i da svojim ponašanjem doprinose profesionalnom stresu zaposlenih. Nedostatak adekvatne i blagovremene informisanosti uz preveliko opterećenje radom, velikim brojem pregleda i nedostatkom vremena za svakog pacijenta pojedinačno. Potrebna je bolja saradnja i uzajamna tolerancija zaposlenih uz neophodni timski rad kao i sprečavanje konfliktnih situacija uvođenjem medijatora i blagovremeno prepoznavanje i sprečavanje stresogenih faktora na radu. Stres na radu se može prevazići svakodnevnim kontaktiranjem među zaposlenima, uz stručne sastanke i zajednički rad, posebno u spornim i teško rješivim situacijama. Takođe je potrebno pravilno nagrađivanje i jednake šanse za sve, uz konforme radne uslove i adekvatan prostor i opremu za rad.

LITERATURA

- [1] P.Mićović, Zdravstveni Menadžment, IP Obeležja, 2008, ISBN T9788683563517
- [2] Opportunities and Challenges in the Deployment of Global e-Health. Int J Healthcare Technology and Management, 2003.
- [3] Richard W. Garte, Electronic Health Records: Understanding and Using Computerized Medical Records, Prentice Hall; 2006.
- [4] Michael E. Porter, Elizabeth Olmsted Teisberg, Redefining Health Care: Creating Value-Based Competition on Results, 2006.
- [5] Joseph Tan, E-Health Care Information Systems: An Introduction for Students and Professionals
- [6] Radunović M. i gr. autora: Kvalitet zdravstvene zaštite u R. Crnoj Gori i metode za poboljšanje, Kvalitet br. 7-8, Poslovna politika beograd, 2007.