

# СТРЕС И ПОСЛЕДИЦЕ СТРЕСА НА РАДНОМ МЕСТУ

Бранко Бабић  
Министарство одбране, Управа за обавезе одбране

Стрес је снажно, интензивно, негативно искуство, било која битна промена (позитивна или негативна) у животу која нарушава равнотежу и поставља нове захтеве за прилагођавањем. Испољава се као осећање узнемирености, а погађа и наизглед најсмреније људе. Сви га доживљавамо – у породици, на радном месту, током испита, спортских такмичења, у свађи са пријатељима, али и са онима који то нису. Зашто настаје и шта изазива овај непријатан осећај? Има ли од њега користи? Шта се дешава када се ствари поремете?

Кључне речи: *стрес, стресори, последице, радна ефикасност.*

„Човека не угрожавају догађаји, већ начин на који их он доживљава“.

Епиктет

## Увод

Термин стрес је, како у науци тако и у свакодневном животу, био у толико широкој употреби да је попримио велики број значења и облика. Многе научне дисциплине проучавале су различите аспекте стреса, од биолошких наука (физиологија, биохемија и неурофизиологија), преко психологије (клиничка психологија, ментална хигијена, развојна психологија, социјална психологија) до друштвених наука као што су антропологија и социологија. Појам стрес у овим научним дисциплинама коришћен је у различитим значењима, што је допринело конфузији око његове дефиниције. Стрес, ипак, усмерава пажњу научника на одређен број интересантних и важних феномена и представља тачку у којој се сусреће велики број научних дисциплина и обезбеђује изванредну прилику за интердисциплинарност и интегрисање.

У формалној и неформалној комуникацији међу стручњацима може се уочити да се стрес најчешће схвата на један од два начина, са по две варијанте дефинисања. Прво схватање одређује стрес као *догађај* у спољашњој средини, и то: (1) као догађај који за *већину људи* представља претњу или губитак (или, ређе,

изазов); или (2) као догађај који за одређену *индивидуу* представља претњу или губитак (или изазов). Друго схватање је да стрес представља *реакцију* на догађај у спољашњој средини, и то: (1) активацију интензивних осећања (најчешће непријатних); и/или (2) скуп карактеристичних телесних реакција. Дефиниција коју предлажу Lazarus i Folkman (1984) и Aldwin (1994) обухвата оба наведена гледишта, при чему се из оквира првог одређења стреса (као догађаја) посебно истиче субјективна процена, захваљујући којој неки догађаји бивају окарактерисани као претња, губитак или изазов. Овако схваћен стрес је *однос између особе и околине, у оквиру којег особа процењује да неки аспект околине укључује претњу, губитак или изазов за њене снаге, при чему се јављају карактеристичне промене психофизиолошке равнотеже*.<sup>1</sup> Претња се овде схвата као објективна опасност, тј. директна претња животу, али и претња за друге значајне особе, за значајне ослонце у животу, устаљени начин живота, уверења и сл. Исто важи и за губитак, јер он не значи само смрт значајне особе, већ се може односити на прекид везе са пријатељем који се одселио, прекид партнерског односа, итд.

Проблем дефинисања појма стреса јесте у томе што он представља сложен однос између одређеног догађаја (у одређеним ситуацијама) са животним искуствима и особинама одређене особе. Пуно одређених варијабли доводи до врло неодређене ситуације у којој ће један те исти догађај неком од нас представљати нормалну свакодневницу, а другоме непремостив извор страха, анксиозности<sup>2</sup> или фрустрацију.

Стрес не утиче само на нашу психу, већ се на пуно различитих начина уплиће и утиче на функционисање организма.

Поставља се питање шта изазива стрес? То могу да буду бриге, жалост, љутња, несрећа, разочарање, незадовољство, брз животни темпо – осећај да немамо времена, осећај да не можемо – не знамо да ли је нешто добро, нећемо, али морамо – хтели бисмо, али не смемо, преоптерећени смо... Једном речју, то су стресори.

## Стрес, стресори, последице по личност и здравље

Стрес је тешко описати. У литератури се могу наћи многе дефиниције, као што су: „Стрес представља несклад између онога шта тело и мозак очекују и онога са чиме је човек стварно суочен“; „Стрес је унутрашње, субјективно, односно интрапсихичко стање које представља реакцију на стресор, односно стресни догађај“; „Стрес је стање мобилисаности психофизичких подсистема организма“; „Стрес је стање душевне, односно емоционалне неравнотеже“; „Стрес је стање у коме се тело спрема на борбу или бег, почиње да излучује хормоне и ензиме за одбрану и налази се у сталном стању напетости и неопуштености“.

<sup>1</sup> Марија Зотовић, Стрес и последице стреса: приказ трансакционистичког теоријског модела, Филозофски факултет у Новом Саду, Психологија, 2002, Vol. 35 (1-2), 3-23 UDK 616.89 : 615.851

<sup>2</sup> Анксиозност (lat. anxius) јесте осећајна реакција на неку ситуацију која је процењена фрустрирајућом или претећом, а огледа се у непријатном осећају забринутости, напетости и страха. Основна разлика између анксиозности и страха јесте што анксиозност најчешће није изазвана познатим, одређеним узроком, већ појединач има такав осећај због нејасне представе нечега што би се могло догодити.

Стрес може да буде начин на који одговарамо на догађаје у нашој свакодневици. Дакле, под стресом можемо да будемо стално, а да тога нисмо свесни (окривљујемо лош дан, време, друге људе, околности...). Многи изазови са којима се суочавамо су **психички** – што је одраз тешкоћа које имамо при комуникацији са другима, у тежњи ка личном успеху, када се боримо за посао, итд. Постоји велики број покушаја да се у разматрања феномена стреса унесе ред и укаже на разлике између категорија стреса које се могу формирати по одређеним критеријумима. Једна од класификација која је заступљена у литератури је подела стресова на *физичке* и *социокултурне*. Категорија физичких стресова има широк распон, обухвата стресове повезане са догађајима који укључују непосредну опасност по живот (попут пожара, аутомобилске несреће, итд.), па све до неповољних услова животне средине, као што су загађеност, бука и сл. Категорија социокултурних стресова је још комплекснија, погодује појави других стресних догађаја или појачавању стресогености постојећих услова. Структура социјалних улога такође може погодovati појави стреса. То се дешава када социјална улога подразумева превелики број обавеза или када постоји конфликт међу различитим улогама (нпр. родитељском и професионалном), интерперсонални конфликти у оквиру исте улоге (сукоби међу колегама, супружницима и сл.), немогућност промене социјалне улоге када је она непожељна или, супротно томе, присилно напуштање жељене улоге.

Психолог Richard Lazarus стрес дефинише као „стање у коме појединац не може испунити превелике захтеве које околина пред њега поставља.“ Стрес је, дакле, све што од нас захтева прилагођавање, свака промена у нашим животима (повољне или неповољне). Већ и сама помисао или предосећање промена (емоције) стварају стрес. Може се рећи да стрес представља и напор, попут дугог ходања, ношења тешких предмета, нагле промене температуре, па чак и преобиман оброк.

Према Pearlin-у (1989) стрес је функција дистрибуције социјалних ресурса и положаја и улога појединаца у друштву. Недостатак социјалних ресурса повећава вероватноћу појаве других стресних догађаја или појачава стресогеност постојећих. Осим тога, често један стресни догађај социокултурне природе провоцира појаву другог стресног догађаја или више њих (нпр. развод може да води погоршању материјалне ситуације, она да услови прихватање запослења под неповољним условима, што даље може да води погоршању односа са децом и проблемима у дечјем понашању).

Стресни догађаји се разликују по *временским карактеристикама*, које могу имати велики значај за ток и последице деловања стреса. Једна од најважнијих је трајање стресора који могу да буду веома дуготрајни. Aldwin (1994) наводи пример ветерана Другог светског рата који је као морнар провео пет година на броду под сталном претњом напада немачких подморница. Стресори, такође, могу бити веома краткотрајни, као што је то нпр. аутомобилска несрећа. Следећа важна димензија је *изненадност*, односно очекиваност појаве стресног догађаја који утиче на јачину негативних ефеката (Parkes & Weiss, 1983). Стресор може бити различитог *обима*, може имати ограничене и јасно видљиве ефекте или може покренути и ланчану реакцију догађаја у различитим доменима живота. Најважније врсте стресора према *интензитету* претње су:

- *трауме* – веома опасни, угрожавајући догађаји, који излазе из домена уобичајених људских искустава (ратови, природне и технолошке катастрофе, саобраћајне не-

среће и сл.), при чему постоји директна претња за живот особе или њених ближњих и/или виђење различитих страхаота (погибије, унакажених људских тела и сл.). Трауме могу бити и индивидуални догађаји, као што су силовање и друге врсте напада;

- *животни догађаји* – ситуације чији је интензитет угрожавања мањи него код траума, не спадају ситуације које представљају непосредну опасност по живот (смрт блиске особе, развод, дијагностиковање тешке болести и сл.);

- *хронично оптерећење* – интензитет претње је мањи него код претходна два, то су догађаји чије је трајање по правилу дуже, немају јасан почетак и крај (брачни проблеми су, нпр. хронично оптерећење, а развод је животни догађај; проблеми на послу, проблеми у родитељству, проблеми у усклађивању већег броја социјалних улога, итд.);

- *дневни микростресори* – догађаји веома малог интензитета претње, у односу на остале стресогене услове, много су учесталији (свакодневне гужве у аутобусу, гужве у саобраћају, чекање у реду и сл.). Учесталост, тј. понављање оваквих догађаја даје им стресогени потенцијал.

Према поменутиим категоријама стресних догађаја могуће је разликовати следеће категорије стреса:

- трауматски стрес,
- стрес повезан са животним догађајима,
- стрес повезан са хроничним оптерећењем социјалним улогама, и
- свакодневне микростресове (*daily hassles*).

Савремени концепт стреса развијао се током два и по миленијума. Започео је запажањем да су сви живи организми приморани да штите своју сложену и хармоничну унутрашњу равнотежу (бројним специфичним одбрамбеним механизмима са улогом да штите али и да поново успостављају нарушену унутрашњу равнотежу), неопходну за одржавање живота, од непрекидног утицаја разноврсних чинилаца. Организам је тада приморан да користи све своје адаптивне, односно одбрамбене механизме, те говоримо о тзв. „општем адаптационом синдрому“.

Hans Selye је тридесетих година XX века преузео термин *стрес* (енгл. – велики притисак, напрезање, напор) да би њиме објаснио ефекте дуготрајног деловања разних чинилаца на живе организме. Чиниоце који озбиљно ремете и угрожавају равнотежу у организму назвао је *стресорима*. Они могу да утичу на физички, психички и социјални интегритет јединке, те могу бити биолошке, психолошке или социјалне природе. С обзиром на то да је разликовање социјалних и психолошких стресора често врло тешко, уобичајено је да се они обухватају заједничким именом – психосоцијални стресори.

У психологији се стрес као посебна независна варијабла појављује поприлично касно. Његов значај и улога у клиничкој психологији, нарочито у области психопатологије, а касније и здравствене психологије, дуго је био имплицитан. Већ се у теоретизирању Фројда називу феномени који се повремено скоро у потпуности могу изједначити са појмом стреса. Међутим, он је имао незгодну и збуњујућу склоност да разне блиске, али ипак различите појмове подводи под исти назив: „анксиозност“. Слична је била ситуација и код осталих аутора. Реч „стрес“ појављује се у индексу *Психолошких сажетака* (*Psychological Abstracts*) тек 1944. године (Lazarus, Folkman, 2004).

Други светски рат деловао је врло стимулативно на истраживања стреса. Интензивније интересовање јавило се првенствено због честих „сломова живаца“ током борбе, који су постали познати под називом „ратне неурозе“. Стрес је представљао велику бригу и потенцијалну опасност за војску: повећавао је рањивост војника и слабио је борбени потенцијал групе и ефикасност у акцијама. Војници су у критичним моментима крвавих битака неретко испољавали разне конверзије попут кочења или су доживљавали врло интензивне облике паничних напада (Lazarus, 1993). Симптоми су покривали све могуће форме психопатолошких манифестација, од неуротских тегоба, па све до психотичних шубова, а главни кривац је дефинитивно био стрес.

Након Другог светског рата за научнике је постајало све евидентније да разна стања и процеси из свакодневног функционисања – нпр. брак, одрастање, суочавање са испитима и болести – могу произвести ефекте врло сличне онима из битака. Доминантан стрес-модел састојао се од два елемента: инпута (тежина, спољашњи или унутрашњи захтев) и аутпута (напор, слом, деформација).

У новијој литератури се појам стресора све чешће замењује појмом *значајног животног догађаја* који доводи до стресне реакције.

Интензитет стресне реакције као и њен исход условљени су, поред осталог, и карактеристикама *стресора*. Изразито неповољно делује оно што раније није доживљено, као и оно што је неочекивано. Стресори високог интензитета и дугог трајања делују, такође, неповољно зато што изазивају јачу стресну реакцију и лакше доводе до слома адаптивних снага. Посебно стресогено делују оне ситуације чију је еволуцију и дужину трајања тешко или немогуће предвидети. Важну улогу има и то да ли је је могуће деловање стресора неутралисати или, бар, ублажити.

Стресори делују појединачно, али, у већини случајева, и удружено. Истовремено деловање већег броја стресора брже исцрпљује адаптивне механизме и доводи лакше до штетних последица. Различите ситуације могу да представљају стресоре, па наводимо неке примере психосоцијалних стресора који у организму покрећу стресну реакцију:

- брачни и партнерски – забављање, брак, неслагање, одвајање, смрт партнера;
- родитељство – (не)постојање родитељства, болест и смрт детета, проблеми са дететом;
- проблеми са пријатељима, комшијама, породицом, сукоби са послодавцем или колегама на послу, болест пријатеља и рођака;
- радни – на радном месту, у школи, незапосленост, пензионисање, итд.;
- животне прилике – промена стана, претње личној безбедности, пресељење;
- финансијске – мањак средстава за живот, промена финансијског статуса;
- законски – хапшење, истрага, суђење;
- развојни – пубертет, прелазак у одрасло доба, менопауза;
- соматске болести и повреде – болест, саобраћајна несрећа, операција;
- други психосоцијални стресори – силовање, рат, тероризам ...

Током процењивања тежине стресора користимо се одређеним инструментима, односно скалама процене. Најпознатија је Скала социјалног прилагођавања коју су конструисали Holmes i Rahe 1967. године и састоји се од 43 животна догађаја. Wolfe-ова Листа животних стресора (LSC – Life Stressor Checklist) која

је конструисана 1993. године мери појаву потенцијалних трауматских догађаја у току протеклог живота и колики је њихов утицај на живот и здравље испитаника у току протекле године. LSC мери тежину поремећаја и заснован је на когнитивно-бихевиоралној оријентацији.

*Личност* сигурно представља једну од значајних компоненти које одређују ток и исход стресне реакције. Под личношћу се подразумева склоп психолошких особина (афективно реаговање, мишљење, интелигенција, понашање и др.), социјалних и биолошких карактеристика који припада групи холистичких<sup>3</sup> схватања. Познато је да вулнерабилност<sup>4</sup> личности зависи и од њених когнитивних и афективних карактеристика, као и њене психолошке организације. Friedman<sup>5</sup> је у новије време развио појам „личности склоне оболевању“. Доказана је веза између тзв. „типа А личности“ и оболевања од коронарне болести. Особе овог типа личности су нестрпљиве, такмичарски настројене, амбициозне, пуне енергије, увек у журби, окренуте само успеху, темпераментне и агресивне. У сталном су сукобу са собом и својом околином. Постоји и „тип Б личности“ који је супротан претходном и главне карактеристике су му лежерност и релаксираност, не раде ништа у журби, прихватају „лепшу страну живота“. То су особе које господаре ситуацијом зато што су њихове реакције угрожене и прилагођене. Код особа типа Б инциденција акутног инфаркта миокарда је два пута мања од оне у типу А<sup>6</sup>. Када су особе типа А изложене дејству менталних стресора, оне реагују израженијом тахикардијом, знатно већим повећањем крвног притиска, већим излучивањем катехоламина<sup>7</sup> него што то чине особе типа Б.

Шта се заправо дешава у стресу?

Човек податке о спољашњој и унутрашњој средини добија путем рецептора који се налазе у чулним органима. Различитим подражајима стварају се нервни сигнали који се одводе до одређених области у мозгу где се ти подаци обрађују. Ако се процене као реметећи и опасни по организам започиње читав низ реакција. Укључене су две осовине – кортикотропна осовина, коју сачињавају хипоталамус, хипофиза и кора надбубрежне жлезде, и осовина симпатикус – медула надбубрежне жлезде<sup>8</sup>. Кортикотропна осовина представља велики ендокрини систем чији је извор у хипоталамусу. Крајњи исход овог система је лучење глукокортикоида (кортизола и кортикостерона) који су одговорни за успоставање физиолошког стања организма које је оптимално у одговору на стрес.

<sup>3</sup> Холистика - (грч. Holos - сав, потпун, читав). а.) Теорија да организам као целина усмерава физичко-хемијске процесе у живом бићу; б.) У психологији начело да се поједине психичке појаве увек морају проматрати у склопу психичке целине.

<sup>4</sup> Вулнерабилност – рањивост, осетљивост према повредама или заразама

<sup>5</sup> Friedman, M., Rosenman, R.H.: *Type A Behavior and Your Heart*, New York: Alfred A. Knopf. 1974.

<sup>6</sup> Rosenman, R.H., Chesney, M.A.: *Psychological profiles and coronary heart disease*, у књизи Kielholz, Siegenthaler, Taggart, Zanchett (eds.): *Psychosomatic Cardiovascular Disorders – When and How to Treat*. Bern: H. Huber Publ. 1981: 37-50.

<sup>7</sup> Катехоламин - хемикалија која се јавља кад је човек изложен јаком стресу. Адреналин, ендегени хормон или катехоламин, јесте супстанца коју излучују надбубрежне жлезде. Делује на крвоток и рад мишића, изазивајући велико узбуђење и ненормалан рад срца.

<sup>8</sup> Verrier, R.L. Et.al.: *Autonomic nervous system and coronary blood flow changes related to emotional activation and sleep*, *Circulation* 1991, 83 (suppl II): II-81-9.

Друга осовина је осовина симпатикус – медула надбубрежне жлезде. Током стреса долази до појачане активности норадренална на неуронским завршецима, као и хормона медуле надбубрежне жлезде (адреналин и норадреналин).<sup>9</sup>

Социолози су развили релативне скале вредности ради одређивања како одређени догађаји провоцирају стрес. На врху стресогених догађаја налази се смрт супружника (100), потом следе развод (73), одлазак у затвор (63), пожар (47), проблеми са шефом (23), алтерације<sup>10</sup> у навикама спавања (16), итд. Стресни догађаји се, наравно, не дешавају изоловано већ најчешће удружено и више пута, што сасвим логично, увећава осећај несигурности у ионако стресном животу. Уобичајени симптоми стреса могу се поделити у четири групе:

1. **физички** – замор, умор, главобоља, поремећај сна, болови и укоченост у мишићима (нарочито врата, рамена и у слабинском пределу, „прескакање“ срца, болови у грудима, абдоминални грчеви и болови, мука, дрхтање, хладни екстремитети, топли или хладни „таласи“);

2. **ментални** – снижење концентрације и памћења, неодлучност у доношењу одлука, конфузија, губитак осећаја за хумор;

3. **емоционални** – анксиозност, нервоза, депресија, љутња, фрустрација, забринутост, страх, иритабилност, нестрпљивост, ниска фрустрациона толеранца;

4. **понашајни** – нервозно ходање, врпољење, нервозне навике (грицкање ноктију, лупкање ногом о под), појачан унос хране, интензивирање пушења и пијења, плакање, викање и драње, пребацивање кривице на друге, физичка агресивност, бацање ствари.

## Превентивно деловање, лечење стреса и последица стреса

Данашњи темпо живота и услови у којима живимо обилују стресорима и стресним ситуацијама. Свуда у свету тежиште је на превентиви, односно спречавању развоја стресних реакција које могу имати негативне последице. Ако до тога и дође, најважније је терапију започети на време не би ли се последице дејства стреса спречиле или бар ублажиле. У принципу, ми можемо деловати на два нивоа – на сам стресор и стресну ситуацију или на личност и последице (емоционалне, физичке, социјалне) претрпљеног стреса. Најбоље је ако стрес можемо избећи или га неутралисати, али када је то немогуће настаје „борба“ против стреса или ублажавања његових последица. Посебно треба истаћи да стил живота и исхрана има веома важну улогу, а веома је корисно да особа има и адекватну психосоцијалну помоћ (имати и бити са пријатељима и другим особама и поделити нарасле

<sup>9</sup> Henry, J.P. Stephens, P.M.: *Stress, Health, and the Social Environment*, New York: Springer Verlag, 1977: 176.; Burg, M.M. Et al.: *Role of behavioral and psychological factors in mental stress-induced silent left ventricular dysfunction in coronary artery disease*, J. Am Coll Cardiol 1993; 22:440-8.

<sup>10</sup> Алтерација - (nl. alteratio), мењање нагоре, промена, измена, преобраћање, преиначење; погоршање, оштећење; узбуђивање, узбуђење, ужасавање, гнев; муз. акорд или тон повишен или снижен хроматским знаком.

проблеме). Да би се смањила вулнерабилност особе на стрес постоје бројне психотерапијске методе које помажу да се поврати (или стекне) самопоуздање и врати вера у сопствене снаге, да се особа научи да решава проблеме на најадекватнији начин, да планира кораке унапред и да научи да планира време (избећи закашњење са роковима, што подиже тензију и делује стресогено).

У литератури се могу наћи две категорије стреса: акутни и хронични. За стање **акутног** стреса карактеристичан је *доживљај* емоционалне патње. Особа је свесна своје „нервозе“, узнемирености, туге, потиштености, беса према себи и другима, претеране употребе алкохола, цигарета или кафе, слабе концентрације, растрешености, заборавности, „опседнутости“ истим мислима, те забринутости за своје психичко стање. Све се то негативно одражава на квалитет живота, односе са људима и на сан, те доводи до интензивирања стања стреса, јер – све су то нови стресори. Ако се особа на време не ослободи стања акутног стреса, онда се оно развија у стање хроничног стреса. За стање **хроничног** стреса карактеристично је *одсуство доживљаја* емоционалне патње, настаје тако што особа временом развија толеранцију на манифестације акутног стреса и навикава се на њих, игноришући их или негирајући. Пошто тај процес одвлачи енергију личности, особа се у све већој мери емоционално дистанцира од других људи, избегава интимне социјалне контакте и сексуалне односе, те све теже проналази задовољство у свакодневним активностима у садашњости, фокусирајући се на циљеве у будућности. Типично размишљање особе у стању хроничног стреса је: „Док завршим још ово...“. Препознаје се, пре свега, по томе што компулзивно-присилно ради, стално мора бити активна, око нечега заузета и не може се опустити, евентуално уз употребу алкохола, дрога... Поред компулзивног рада присутни су умор, хронични недостатак времена, мањак мотивације, цинизам, негативизам, иритабилност и претерана критичност према другима, импулзивно понашање, несаница, компулзивно бављење проблемима са посла изван радног времена, дужи опоравак од болести, чак и од безазлених као што је прехлада. Такво стање коначно доводи до физичког колапса (интензиван бол, премор, малаксалост, често падање у несвест, итд.).

Која су штетна дејства стреса?

Уколико је наш организам дуже време изложен стресу и ако се он јавља често, дешава се да системи који су подложни реакцијама које изазива стрес задобијају трајна оштећења. Нека од најопаснијих здравствених проблема који настају услед превеликог излагања стресу су срчани и мождани удар. Наиме, кардиоваскуларни систем под стресом пролази кроз низ промена, убрзава се рад срца, диже се крвни притисак, сужавају се вене и крв постаје лепљивија, што може да доведе до стварања угрушака који могу изазивати срчани и мождани удар. Стрес у већим количинама, такође, изазива и пад имунолошког система, чинећи организам подложним многобројним инфекцијама. Осим тога, могу да се јаве и разни проблеми са дигестивним трактом, запаљење желуца, чир на желуцу и дванаестопалачном цреву, запаљење са чиревима на дебелом цреву, надражено дебело црево. Чест проблем су и главобоље, несаница, губитак концентрације – слабљење памћења, нервоза, раздражљивост, депресија, незадовољство и анксиозност. Разне промене на мозгу (душевни и емоционални поремећаји), устима (афте, ранице), плућима (астматични напади, отежано дисање), срцу (напади ангине пекторис, срчане сметње – аритмије), мишићима (тикови – трзање,



затегнутост неких мишића – леђних и у раменима), кожи (кожне болести – екцем, перутање) и полним органима (аменореја – губитак менструације, импотенција и прерана ејакулација), као и честа потреба за мокрењем, губитак косе, нагле промене у телесној тежини, такође могу бити последица великог излагања стресу.

Пушење, прекомерно испијање алкохола и кафе, узимање дроге, слаб апетит, велика потреба за храном, физичка пасивност, претерана полна или спортска активност, радохолизам – последица су погрешне реакције на стрес.

Како се носити са стресом?

Свака околина може бити узрочник стреса, неки нивои стреса део су свакодневног живота и нису само последица односа и прилика на радном месту. Многи покушавају последице стреса ублажити на непримерен или чак штетан начин. Никотин, алкохол, кофеин, шећер, средства за умирење и опијати најчешћа су средства којима се стрес покушава смањити. Средства која нас подстичу на акцију узрок су великих успона и падова енергије и расположења. Организам се временом на њих привишава, тако да треба повећавати дозу стимуланса за постизање истог учинка.

а) Уместо узимања стимуланса и средстава за смирење савремени човек би требало да научи методе за избегавање стреса и смањивања штетног деловања. Неке може спроводити сам: смањење обима дневних обавеза (радних, породичних, друштвених); увођење правилне исхране с много витамина и минерала; избегавати стимулансе и седативе; увести уредан ритам спавања и рада; редовно вежбати уз технике опуштања и медитације, итд.

б) Треба бити свестан упозоравајућих физичких симптома нагомиланог стреса, као што су: главобоља, укочен врат и рамена, убрзано дисање, знојење, болови у желуцу и мучнина, психичких – појачана иритабилност и нетолеранција, нервоза, потешкоће са концентрацијом и негативне мисли.

в) Треба преиспитати живот, реорганизовати га и боље контролисати, сами или уз помоћ стручњака. Стресни доживљај учинити предвидљивим тако што би се разјаснио, испланирао, увежбао, смањила његова важност или се једноставно избегао.

г) Унапредите међуљудске односе на начин да што више будете с онима које волите, дружите се с пријатељима и повремено одржавајте квалитетне друштвене контакте. Препознајте и избегавајте особе које вас искоришћавају, особе које стално стварају проблеме и траже од вас превише саосећања. Сваку нерешену ситуацију или сукоб с било киме и у вези било чега одмах рашчистите.

д) Заузмите се за себе јачајући своје самопоуздање на начин да постанете свесни и својих позитивних и негативних страна; изборите се за своје ставове, али их не намећите другима по сваку цену; препознајте и остварите све своје оствариве жеље, а оне неоствариве свесно одбаците. Научите рећи „не“ у случају да вас други оптерећују обавезама којима не можете или не желите удовољити.

ђ) Мислите рационално и позитивно, јер чак и негативна искуства имају позитивне елементе. Рационално анализирајте сваки проблем (бригу, страх) на начин да га прво дефинишете, затим утврдите шта га је изазвало, пронађете сва могућа решења и, на крају, изаберите оно најбоље. Рационалним и позитивним приступом сазнаћете да ниједан проблем није нерешив, да неки проблеми и не постоје, да се могу избећи, да многи нису тако велики као што нам се чини, да се многи реше сами од себе и да се сваки проблем може умањити.

е) Свакодневно одвојите тридесетак минута за опуштање у миру и тишини. Тренутке самоће и доколице претворите у свакодневни ритуал који ће вас опустити и годити вашем телу и души. Корак даље у опуштању чине вежбе које обједињују вежбе за мишиће, срце, дисање.

ж) Победите стрес физичком активношћу која, без сумње, представља један од најбољих начина спречавања негативних учинака стреса. Већ и 30 минута свакодневне вечерње шетње или десет минута пењања степеницама чине чуда. Корисно је три или више пута недељно трчати, брзо ходати, возити бицикл, пливати или планинарити.

з) Здравно се храните, јер правилна исхрана доприноси и заштити организма од штетног утицаја стреса. Предност дајте исхрани базираној на производима од целих житарица, воћу, поврћу и риби, умереној количини млечних намирница и белом месу, маслиновом уљу, те на мало/нимало масти и шећера. Посебну пажњу посветите намирницама које су богате угљенохидратима, витаминима Б, есенцијалним аминокиселинама и магнезијумом. У случају сталне изложености стресу препоручује се и унос додатне количине витамина Б комплекса, витамина Ц и Е, магнезијума, цинка и селена, искључиво у договору са лекаром. Пијте довољно квалитетне воде, смањите или укините конзумирање алкохола, газираних пића и кафе.

и) Смејте се што чешће. Ако је потребно, поново научите да се смејете, јер је смех најбоља превентивна метода, као и најбољи лек. По мишљењу стручњака смех опушта цели организам, опушта мишиће, побољшава дисање и циркулацију, умирује нервну напетост и тера црне мисли.

## Стрес на радном месту

Највећи могући стрес доживљавају људи који немају посао. Запослени, посебно они који трпе утицај стреса на радном месту, најчешће немају одговарајућу перцепцију ни уобичајену емпатију за људе који немају посла („сит гладноме не верује“). Према истраживању Европске агенције за безбедност на раду и заштиту здравља, стрес на радном месту присутан је код сваког трећег запосленог Европске уније<sup>11</sup> Најчешћи узроци стреса на радном месту су: страх од

<sup>11</sup> Стресом на послу у ЕУ обухваћено је 28% запослених или 41,2 милиона. Последица стреса на послу је 50-60% свих изгубљених радних дана, али и око 5.000.000 несрећа на послу и губитак најмање 20 милијарди € годишње. У ЕУ се 12 милиона људи жали да их вређа управни кадар; 6 милиона (4%) жали се на физичко насиље, а 3 милиона (2%) на сексуално злостављање. Због стреса на послу у ЕУ се догоди 48.000 извршених и скоро пола милиона покушаја самоубиства. Немогуће је бројчано показати директну везу између стреса на послу и оболевања од рака и других психосоматских болести. У европским земљама 28% запослених изјављује како њихов посао код њих изазива стрес и како то негативно утиче на њихово здравље.

Истраживање Европске конфедерације независних синдиката (CESI) 2009. године показало је да око 22 % запослених Европљана (око 45 милиона) пати од стреса који је у директној вези с послом који обављају; 28 % радника (50–55 милиона) имају болове у мишићима и леђима, као и друге мишићно-скелетне проблеме (изјава генералног секретара CESI Helmut Milers на крају скупа посвећеног здрављу и превенцији на радном месту).

У САД током 90-тих година XX века 29–40% запослених свој посао карактерише стресним или врло стресним. У европским земљама 28% запослених изјављује како њихов посао изазива стрес и како то негативно утиче на њихово здравље.

губитка посла; премореност; кратки рокови; недостатак подршке руководиоца; осећај да запослени не може да влада својим временом ни учинком; немогућност да запослени утиче на начин рада; осећај отуђености од менаџмента фирме; осећај претеране експлоатисаности или неискоришћености; „празан ход“; монотонија; бројни физички, биолошки и хемијски утицаји.

Проблем стреса на радном месту не може се одвојено разматрати од појаве психичког злостављања на радном месту (мобинга). Стање стреса на радном месту може се дефинисати као низ штетних физиолошких, психолошких и бихевиоралних реакција у којима захтеви посла нису у складу са способностима, могућностима и потребама појединца (Sauter и Murphy, 1999). Синдром сагоревања на послу један је од најнеповољнијих последица дуготрајне изложености професионалном стресу. Стрес на послу резултат је интеракција запослених и карактеристика посла. Психичко злостављање представља сложен социјално-медицински проблем моралног злостављања на послу који оставља последице на психичко и физичко здравље.

Познато је да је посао са људима изразито сложен и представља значајан извор стреса. Брига за ментално здравље запослених није луксуз већ професионална обавеза послодавца. У организацији која се брине о својим запосленима истакнуто место мора имати планирање и спровођење организационих мера за спречавање психичког злостављања и смањивање радног стреса.

У земљама са високо развијеном индустријом све је више присутна појава да врло развијена и савремена здравствена служба не може битије смањити болести становништва. Неке болести се чак све више шире. Ту појаву узрокује стрес који све више постаје права социјална болест данашњице.

Савремени човек улази у разноврсне, врло сложене међуљудске односе и често ризичну сарадњу са људима. Из тих односа произлазе понекад задовољства, али и до напетости, свађа и сукоба који, код једних, повећавају унутрашњу конзистенцију, појачавају отпорност и храбре га, а код других штетно утичу на здравље и нарушавају га.

Од индивидуалних карактеристика сваког појединца и његовом реаговању на неповољне спољне и унутрашње утицаје зависи да ли ће свако стресно стање произвести неповољан учинак на здравље или не. Савремено друштво карактеришу бројне промене, све је већа употреба информационих и телекомуникационих технологија, изражен је раст услужних делатности, канцеларијских послова, рад са разним информацијама и многим клијентима, тимски рад, рад на даљину, те флексибилност послова. Долази до значајних промена у старосној, полној и образовној структури радне снаге и безбедности запослења. Рад у таквом друштву поставља одређене менталне и емоционалне захтеве који су у нескладу са способностима, могућностима и потребама радника, те се код све већег броја јавља стање стреса. Истраживања спроведена 20-их година XX века у САД наводе да 29%–40% радника сматра свој посао стресним или врло стресним (Sauter и Murphy, 1999). У истраживању у 15 земаља Европске уније 28% радника наводи да посао код њих изазива стрес и тако делује на њихово здравље (Paoli и Merlie, 2001). Велика конкуренција на тржишту, организацијске промене (приватизација, спајање, реструктурирање), економска криза, несигурност радних места довели су до повећања учесталости психичког злостављања. Оно је постало уочљивије више него икад.

Досадашња истраживања довела су до различитих теорија и модела стреса на послу. Према моделу Hurrell i McLaney (1988) стрес на послу резултат је интеракције запослених и карактеристика посла, где се већи значај при настанку стреса придаје организацијским факторима, док стратегију за превенцију стреса чини преобликовање посла. Међу факторима који су извор стреса на послу могу се издвојити фактори радне околине (опасни или непријатни услови рада: бука, загађење ваздуха, неприлагођени радни услови, преоптерећеност, итд.).

Извори професионалног стреса могу бити:

**а) унутрашњи** – првенствено зависе од појединца, особине личности, претходног искуства, стила рада, система вредности и од слике коју појединци имају о себи. Изражавају се као: нереална очекивања од посла и од себе која прелазе радни реалитет; потреба за сталном и потпуном контролом ситуације; претерана везаност за посао и осећај појединца да сноси сву одговорност; идентификација са послом у толикој мери да он постаје главни или једини садржај и смисао живота, једино подручје потврђивања; непрепуштање делова послова другима; претерана упорност, ригидност и тврдоглавост у постизању циља по било коју цену;

**б) спољашњи** – повезани су са радним условима, организацијом рада и извиру из односа са другим људима.

У савременим условима рада, у неким пословима, јављају се нови стресори, а неки мењају значење услед промена карактеристика рада. Такви стресори су: злостављање на послу, злоупотреба овлашћења и дужности, фаворизовање запослених само мушког или женског пола, страначке припадности и покрета, контаминација рачунара вирусима, електронско снимање рада и сл.

Синдром „сагоревања“ на послу један је од најнеповољнијих последица дуготрајне изложености професионалном стресу. Најчешћи знаци су: осећај физичке и емоционалне исцрпљености; губитак осећаја личне вредности; негативизам како везан за себе тако и за циљеве посла или организације; губитак занимања за сараднике, цинизам и неосетљивост за друге; осећај беспомоћности; песимизам често праћен реченицом: „Ионако се ништа не може учинити“; раздражљивост и ниска толеранција на фрустрацију; непријатељство; неприлагођивост; повлачење у социјалним односима; учесталији сукоби и агресивни испади; повећана употреба алкохола, цигарета, стимулативних средстава и лекова; изостајање са посла; осећај опште слабости; учестало разбољевање; преосетљивост на надражаје (звукове, мирисе, топлоту и сл.); комуникацијске потешкоће; губитак сексуалног интереса и настанак сексуалних проблема; физички симптоми: главобоље, болови у леђима, потешкоће при дисању, спавању и исхрани, гастро поремећаји, итд.

„Сагоревање“ на послу одвија се постепено. Прво се јављају превелика очекивања и идеализација посла. Манифестује се као ентузијазам везан за посао, потпуна посвећеност послу, висок степен енергије, позитивни и конструктивни ставови, добри резултати. Затим се јавља почетно незадовољство послом, први знаци „сагоревања“, први знаци физичког и менталног умора, фрустрираности и губитка неких идеала; смањује се радни морал, а повећава досада, тешкоће у комуникацији са колегама. Долази до повлачења, изолације и интензивнијих знако-

ва стреса. Јавља се избегавање контакта са другим сарадницима; веће комуникацијске тешкоће, бес и непријатељство; негативизам; депресивност и друге емоционалне потешкоће; неспособност да се мисли и концентрише; физичка и ментална исцрпљеност; већи број психосоматских тешкоћа. На крају долази до апатије и губитка интереса уз озбиљно продубљивање знакова стреса. Јавља се ниско лично и професионално самопоштовање, хронично изостајање са посла, хронично негативни осећаји везани уз посао, потпуни цинизам, неспособност комуникације са другим особама, депресија и напуштање посла.

## Психичко злостављање на радном месту

**Мобинг** (енгл. *work abuse, employee abuse*) јесте специфичан облик понашања на радном месту, када једна особа или група особа психички (морално) злоставља и понижава другу особу, ради угрожавања њеног угледа, части, људског достојанства и интегритета, све до елиминације са радног места. Злостављана особа је беспомоћна, у немогућности да се одбрани. Енглески термин *mobbing* најчешће се користи у шведској, немачкој и италијанској литератури, док се у земљама енглеског говорног подручја наилази на термин *bullying*; у САД су најчешћи термини *work abuse* или *employee abuse*. Пуно је термина којима се покушава превести *mobbing*: психолошко злостављање, психолошко малтретирање, психолошки тероризам, морално малтретирање, морално злостављање и сл. Реч *mobbing* долази од енглеског глагола *to mob*. Први који је почео да истражује овај феномен био је немачки психолог Heinz Leymann (1996). Он је први употребио назив *mobbing* за одређена понашања на радном месту, одредио његове карактеристике, последице по здравље, а позајмио ју је из етиологије Konrada Lorenza који је тако називао понашање неких врста животиња које, удружујући се против једног свог члана, нападају га и истерују из заједнице, а понекад и усмрћују. Слично понашање људи у радној средини Leymann је назвао *mobbingom*, тј. психичким злостављањем у пословном животу које се односи на непријатељску и неетичку комуникацију, која је на систематичан начин усмерена од једне или више особа према појединцу, који је стављен у позицију беспомоћности и не може се одбрани. Врло је често (најмање једном недељно) и траје дужи период (најмање 6 месеци). Због високе учесталости и дугог трајања непријатељског понашања то малтретирање доводи до значајне менталне, психосоматске и социјалне патње.

Жртва психичког злостављања може постати било ко без обзира на животну старост, пол, изглед, социјални статус, степен образовања, радну или професионалну позицију. Психичко злостављање на послу нешто чешће се догађа женама. Жртвом може постати свако, чак и способан, беспрекорно стручан, марљив и савестан појединац. Истраживања<sup>12</sup> показују да се на сплеткарење, поткопавање и понижење са циљем елиминисања непожељног из колектива троши много више енергије него на сам рад за који се прима плата.

<sup>12</sup> Истраживања спроведена у САД 1999. године наводе податак према којем је 1 од 4 радника изложен психичком злостављању, док је тај број у Великој Британији 1:8 радника.

Које се активности предузимају у циљу напада и злостављања радника:

1) надређени и/или колеге ограничавају могућност изражавања жртве; жртва се прекида у разговору; одбијају се невербални контакти са жртвом: избегавају се погледи, не примећују се знакови: дизање руке за укључивање у разговор и сл.;

2) жртва се стално изолује, нико јој се не обраћа, сви се понашају као да је нема, не позива се на састанке и неформална дружења колега;

3) напади на личну репутацију – измишљања прича о жртви и њеном приватном животу; оговарање; исмејавање; негативни коментари личних карактеристика жртве и сл.;

4) напади на квалитет професије – сталне критике и приговори; вређања; претерана контрола; ниске оцене рада; појава да се жртви не дају радни задаци и одузимају јој се основна средства за рад: радни простор, телефон, рачунар (синдром „заданог стола“); задају јој се задаци неприлагођени професионалној квалификацији (задаци су или преједноставни или претешки и захтевају од жртве способности које нема, с циљем да натера жртву да погрешни); затрпавање задацима и одређивање кратких рокова – синдром „претрпаног стола“; стално мењање радних задатака;

5) напади на здравље (жртва се присиљава да обавља задатке који нарушавају њено здравље; не допуштају се слободни дани и годишњи одмор; прети се физичким нападима; жртва се сексуално злоставља и сл.).

Према Leymann (1996) сваки радник током радног века има 25% шансе да буде бар једном жртва психичког злостављања. Психичко злостављање више је од повремених конфликта или канцеларијских свађа. Ко практикује такво понашање има свесну намеру да нашкоди раднику и/или да га на крају примора да напусти радну средину. Осећај угрожености, љубомора и завист могу подстаћи жељу да се елиминише неки колега поготово ако постоји уверење да његова елиминација води напретку у каријери. Већа група запослених, због унутрашњих проблема напетости и љубоморе, може изабрати једног радника као „жртвено јагње“ на којем ће доказати да су снажнији и способнији.

Као карактеристичне жртве психичког злостављања могу се навести:

- „поштењаци“ – лица која су уочила и пријавила неправилност у раду;
- инвалиди;
- млађа лица која су се тек запослила, као и старија лица пред пензијом;
- лица која траже више самосталности у раду или боље услове рада;
- лица која би могла постати вишак;
- врло креативна лица које предлажу промене и тиме „нарушавају“ постојеће стање;
- лица која су се запослила међу последњима;
- лица другог етничког и/или религијског порекла;
- болесне и ексцентричне особе, итд.

Психичко злостављање се, најчешће, одвија у неколико фаза: прво настаје сукоб који озбиљно нарушава међуљудске односе и тако постаје темељ каснијег развоја mobbinga; друго, агресивне тежње постају све убојитије и усмеравају се ка будућој жртви док агресивност не ескалира у праву психолошку тортуру. Уз много понижавања, претњи, злостављања, мучења и гласина жртва развија осећај мање вредности и губитак људског и професионалног достојанства. Када жртва постане „дежурни

кривац“, већ је обележена и изолована, непрекидно је злостављана, постала је већ „жртвено јагње“, односно „врећа за ударање“. Следећа фаза је очајничка борба жртве за опстанак, где се појављују и озбиљни психосоматски поремећаји и болести. Након вишегодишњег злостављања жртва болује од неке озбиљне хроничне болести; не може више издржати, напушта посао или (ређе) покушава самоубиство.

Последице психичког злостављања могу бити катастрофалне за колектив, а посебно за жртву. Психолошки терор може врло озбиљно угрозити психичко и физичко стање жртве: учестале су главобоље, поремећај спавања, вртоглавица, осећај притиска у прсима и недостатак ваздуха, честа промене расположења, анксиозност, присуство туге, плач, стално размишљање о проблемима, осећај социјалне изолације, недостатак интереса за чланове породице и друге људе, емоционална отупљеност, пасивност, смањење или повећање апетита, учестало коришћење алкохола, цигарета, лекова и сл.

Психичко злостављање већ је законски кажњиво у многим европским државама, а најбоље законе налазимо у Шведској, Норвешкој, Француској и Швајцарској. Психички злостављач (енгл. *mobber*) кривично је одговоран, а жртва може затражити одштету за нанесену „биолошку штету“. Злостављање на радном месту у Србији<sup>13</sup> је законски регулисано тек од септембра 2010. године, када је почео да се примењује Закон о спречавању злостављања на раду и Правилник о понашању послодавца и запослених. Циљ закона је обезбеђивање целовитог система заштите радника. Правилником су регулисана општа правила понашања међу колегама, а већина су из области лепог васпитања. И, свако одступање од овог обрасца може да се тумачи као мобинг. Ускоро следе детаљна упутства, као и коме могу да се обрате запослена лица ако сматрају да су жртва мобинга. Тужба против онога ко злоставља може се поднети најдуже шест месеци након последњег конфликта. За време трајања поступка, жртва и сви сведоци заштићени су од отказа, премештаја са радног места и све време имају право на пуну плату. Понашања од којих се „треба уздржавати“ су све врсте игнорисања, викања, претњи, вређања, узнемиравања ... Тужбу због мобинга могу добити и они који воле да исмевају, оговарају, измишљају приче и ругају се колегама. А, у нарушавању професионалног интегритета убрајају се и неоправдане критике и омаловажавања резултата рада, додељивање изузетно тешких или, пак, потпуно понижавајућих радних задатака, непримерени рокови, неоствариве норме, непримерени сексуални коментари... Списак пожељних и непожељних понашања је подугачак, а на послодавцу је да своје запослене детаљно упозна са свим што могу да очекују на послу. У супротном, очекује га казна и до 800.000 динара, судски трошкови, а можда и плаћање одштете.

Министарство рада и социјалне политике је, уз подршку Канцеларије УН за женска права, обучило инспекторе широм Србије да примењују нови Закон о равноправности полова и Закон о забрани злостављања на раду. Инспектори ће контролисати документацију предузећа како би открили да ли су запослени већином мушкарци, али и међуљудске односе. Провераваће и да ли су за исти

<sup>13</sup> Према подацима Института за јавно здравље „Милан Јовановић Батут“, у Србији је 1999. било 271.944 случајева менталних болести, а 2002. године тај број се попео на 309.281. Ментално здравље становништва Србије је све лошије, при чему стрес узима данак, тако да је уочено да сваки четврти грађанин болује од депресије.

посао у некој фирми жене мање плаћене или на други начин дискриминисане. Када се уче неправилности послодавцу ће стићи решење које га обавезује да грешке исправи. Ако одбије, биће покренут поступак.

## Закључак

У Србији је једноставно отпустити радника, јер радно законодавство још није довољно усклађено са свим позитивним европским правима радника. Уз то, злостављање подређених од стране надређених присутно је у великој мери. Након приватизације у многим подuzeћима било је одмах јасно да постоји вишак радне снаге и да је потребна реорганизација и модернизација. Нови власници често нису желели, нити су имали средстава за потребна улагања. Њихов је једини циљ био што већи профит у што краћем времену. Одговорне особе биле су овлашћене да користе сва средства за остварење постављених циљева. Вређање, критиковање радника, преоптерећеност радним задацима, ускраћивање слободних дана или годишњих одмора су свакодневница. Присутна жеља за бржом и успешнијом каријером, љубомора и завист према успеху колега доводе до психичког злостављања између радника на истом положају. Проналажење „жртвеног јагњета“ само је један од начина одбране од фрустрација и напетости проузрокованих лошим условима рада.

Рађамо се, живимо и умиремо са стресом; он је присутан у свим областима живота и рада. Морамо схватити, али да не буде касно, да не можемо да изменимо свет око нас, али можемо предузети мере да се ми изменимо и прилагодимо наша реаговања на њега, да га боље упознамо. У својој радној средини морамо научити да га контролишемо, да елиминишемо све узроке настајања, да га сведемо на најмању могућу меру, да спречимо неповољне последице. Свакако да то не може да уради сам појединац, па је потребно мобилисати све снаге, напоре и активности целе организације и руководећег кадра.

Уколико приметите да имате проблем са стресом и да нисте у стању да се самостално суочите с њим, неопходно је да се обратите некоме за помоћ. Ако вам стрес ствара озбиљне, како физичке, тако и психичке проблеме, немојте се надати да ће сам нестати и немојте покушати да га игноришете. Врло је важно да будете свесни проблема који имате и да будете довољно снажни да потражите помоћ професионалца. То је понекад тешко јер је код нас распрострањено врло погрешно веровање да је срамота ићи код психолога или психијатра, као и да самим одласком поручујемо осталима да је наше ментално здравље нарушено. Треба имати на уму да признавање проблема и тражење помоћи за његово решавање није знак слабости, већ разборитости.

## Литература

1. Лојић, Р.: Управљање стресом и спречавање мобинга, Војни гласник, Београд, 2010.
2. Гринберг, Џ., Барон, Р. А.: Понашање у организацијама: разумевање и управљање људском страном рада, Желнид, Београд, 1998.



3. Јовановић-Божинов, М., Живковић, М., Цветковски, Т.: Организационо понашање, Мегатренд универзитет, Београд, 2002.
4. Kostelić-Martić, A.: Mobing – psihičko maltretiranje na radnome mjestu, Školska knjiga, Zagreb, 2005.
5. Михаиловић, Д.: Психологија у организацији, ФОН, Београд, 2008.
6. Зотовић, М.: Стрес и последице стреса, Филозофски факултет у Новом Саду, Психологија, 2002, Вол. 35 (1–2), 3–23 УДК 616.89 : 615.851
7. Адамовић, В. Емоције и телесне болести, Нолит, Београд, 1953.
8. Нововић, З., Зотовић, М., Дубовска, М., Ђурђевић, О., Биро, М.: Етиолошки и феноменолошки чиниоци синдрома ратног стреса. Часопис за Клиничку психологију и социјалну патологију, 1, 285–289, 1994.
9. Светска здравствена организација, ИЦД-10 Класификација менталних поремећаја и поремећаја понашања, Завод за уџбенике и наставна средства, Београд, 1992.
10. Зотовић, М.: Компаративна студија психотрауматизованих, телеснотрауматизованих и нетрауматизованих учесника рата, Дипломски рад, Филозофски факултет, Нови Сад, 1993.
11. Зотовић, М.: Ратни стрес. Постоје ли отпорна деца?, Задужбина Андрејевић, Београд, 1999.
12. Cannon, WB., De La Plaz, D.: Emotional stimulation of adrenal sekretion. Am J Physiol 1911; 27: 64–70.
13. Friedman, M., Rosenman, RH.: Type A Behavior and Yor Heart,; Alfred A. Knopf, New York, 1974.
14. Rosenman, RH., Chesney, MA.: Psychological profiles and coronary heart disease, у књизи Kielholz, Siegenthaler, Taggart, Zanchett (eds): Psychosomatic
15. Cardiovascular Disorders – When and How to Teat. Bern: H. Huber Publ. 1981: 37–50.
16. Verrier, RL. Et. al.: Autonomic nervous system and coronary blood flow changes related to emotional activation and sleep. Circulation 1991, 83 (suppl II): II-81–9.
17. Henry, JP. Stephens, PM.: Stress, Health, and the Social Environment, New York: Springer Verlag, 1977: 176.
18. Kaplan, H. I., Freedman, A. M., Sadock, B. J. (1980). Comprehensive textbook of psychiatry (3rd edn). London: Williams & Wilkins.
19. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer.
20. Lazarus, R. S. (1991). Emotion and adaptation. New York: Oxford University Press. Macksoud, M. S., Dyregrov, A., Raundalen, M. (1993). Traumatic war experiences and their effects on children. In: Wilson, J. P., Raphael, B. (Eds.), International Handbook of Traumatic Stress Syndromes. New York: Plenum Press.