

PSIHOSOCIJALNI IZVORI STRESA U GLOBALNO PROMENJENOM RADNOM OKRUŽENJU I ZAHTEVI ZA PROMENAMA U SISTEMU OBRAZOVANJA

Sažetak: Pod uticajem procesa globalizacije i široke primene informacionih tehnologija došlo je do velikih promena u skoro svim oblastima ljudskog rada i poslovanja. U tom pogledu, između ostalog, uočava se delovanje nekoliko glavnih procesa, kao što su: internacionalizacija društvenih i političkih problema, globalna kompeticija u ekonomiji, tehnološke inovacije, povećano korišćenje informaciono-komunikacionih tehnologija i značajne demografske promene radne snage, što je sve uslovalo pojavu novih izvora stresa i radnog opterećenja, tako da je potrebno pratiti njihov uticaj na radno okruženje i ponašanje zaposlenih.

Koristeći metaanalitički pristup, komparaciju podataka iz literature i sistematsko posmatanje, uz ciljane intervjuje i anketna ispitivanja – kao osnovne metodološke tehnike, došli smo do zaključka da ubrzane organizacione i tehnološke promene dovode do povećanog stresa na radu, pri čemu rad postaje sve duži i intenzivniji, zahteva sve veće mentalno i emocionalno angažovanje, kao i sve složenije obrasce rada i interpersonalnih odnosa, što se odražava ne samo na psihološku dobrobit i mentalno zdravlje zaposlenih, već postavlja i nove zahteve i izazove pred nacionalne sisteme obrazovanja, koji su do skoro bili orijentisani na tradicionalne vrednosti i ciljeve, ali se u globalno izmenjem uslovima i oni takođe moraju prilagođavati ubrzanim procesima globalizacije i zahtevima dinamičnog radnog okruženja, razvijajući nove kompetencije i vrednosti za buduće zaposlene u globalnoj ekonomiji.

Cljučne reči: globalizacija, organizacione promene, stres, kompetencije, obrazovanje

1. Uvod

Postoji široka saglasnost da je u nekoliko proteklih decenija došlo do velikih promena u pogledu svih aspekata društvenog života, uključujući i našu zemlju. U tom smislu prisutan je opšti stav da na izgled radnog okruženja i društva u celini, utiče nekoliko procesa.

Kao najsnažniji trend ističe se **globalizacija**, koja se u svom neutralnom značenju odnosi, pre svega, na porast značaja globalne ekonomije i tržišta, internacionalizaciju političkih i društvenih zbivanja, globalnu kompeticiju, stalno ubrzavanje

tokova kapitala, mobilnije tržište rada, smanjenje tržišnih barijera i povećanje upotrebe „strategija zasnovanih na resursima“, pri čemu se posebno ističe kompetitivnost zasnovana na potencijalima ljudskih resursa.

Druga značajna sila koja deluje u savremenom društvu je razvoj *informaciono-komunikacionih tehnologija*, koji se odražava na sve aspekte društva i pokazuje kako tehnološki napredak utiče na proces obrazovanja i brzinu prenosa znanja. Istovremeno ove tehnologije utiču i na to kako će se obavljati mnogi poslovi i kako će biti organizovana tržišta rada i kapitala u savremenim uslovima. To dalje podrazumeva porast zahteva za veštinama i znanjem koje vodi ka stvaranju visoko obučene radne snage, fleksibilnije u pogledu toga kako je posao organizovan, kako su organizacije strukturirane i gde su locirane, što vodi stvaranju jedne ekonomije gde su neopipljive osobine poput ljudske inteligencije, kreativnosti, pa čak i lične empatije, saradljivosti i posvećenosti, od najvećeg značaja (Coyle & Quah, 2002).

Radikalnost promena savremenog radnog okruženja povezuje se sa još jednim makrofaktorom – *demografskim promenama radne snage*. Procesi depopulacije i starenja radne snage u pojedinim zemljama, kako ističe Maduros (Madouros, 2006) mogu biti jedna od najznačajnijih demografskih promena u narednih 15–20 godina. Ova demografska pomeranja idu zajedno sa generacijskim razlikama u pogledu aspiracija i vrednosti radne snage, uključujući i značaj uloge žena kao radne snage, ali i promena koje generišu rodne razlike. Pored toga, sve je izraženiji trend ka kulturalno raznovrsnijoj radnoj snazi pod uticajem imigracionih procesa i disperzivnog radnog okruženja u okviru multinacionalnih kompanija koje postaju sve agresivnije u osvajanju globalnog tržišta.

Budući da pomenuti procesi po svom obimu, značaju i trajanju, doprinose radikalnom menjanju konteksta rada, Dju i Kompije (Dewe & Kompier, 2008) označavaju ih kao tri sile koje će u budućnosti nastaviti još snažnije da menjaju pojedina društva, sisteme obrazovanja i nacionalne ekonomije. Od posebnog interesa je uticaj koji ovi procesi ostvaruju na radno okruženje i strukturu radnih organizacija. U pogledu načina upravljanja dominantni su modeli koji naglašavaju efikasnost, racionalno poslovanje, pravovremeno realizovane rokove, strategije koje se zasnivaju na odnosu ulaganja i dobiti, praćene ekonomičnim organizacionim praksama. Uz to se sve više ističu zahtevi i potreba za timskom organizacijom rada, upravljanje organizacionim promenama i kontinuirani monitoring radnog ponašanja (Robbins, 2003; Gidens, 2007). Navedene promene sugerišu uvećanje kompleksnosti rada i odnosa na radu, uporedo sa nastojanjem radnih organizacija da maksimizuju iskorišćavanje kompetencija „ljudskih resursa“, preko profesionalnih uloga koje uvećavaju zahteve u pogledu različitih veština, kao što je rad u timovima, upravljanje talentima, stalno usavršavanje i skoro kompulsivna potreba za primenom novih tehnologija i kontinuiranim tehnološkim razvojem.

Pomenute promene za posledicu imaju to da je rad u mnogim oblastima već postao, ili će u budućnosti još više postati, sve intenzivniji, složeniji i odgovorniji, zahtevajući povećano mentalno-emocionalno naprezanje, proizvođači sve složenije obrasce rada i interpersonalnih odnosa. Verovalo se da će pod uticajem naučno-tehnološkog i društvenog napretka u drugoj polovini 20. veka i na početku 21. veka, na

mnogim poslovima doći do skraćanja radnog vremena ispod 8 sati, i da će čoveku ostati više slobodnog vremena za društvene aktivnosti, kulturni razvoj i porodične obaveze, pa se postavljalo pitanje čime ispuniti to vreme i kako rešiti problem dokolice (Kačavenda, 1989). Međutim, uprkos takvim očekivanjima to se nije dogodilo, već naprotiv, produženo radno vreme u mnogim kompanijama širom sveta, pa i kod nas, postalo je norma, tako da je uklapanje posla sa porodičnim obavezama i društvenim životom postalo sve teže. Umesto očekivane dobrobiti, posao je postao stresan i sve naporniji, uzimajući svoj danak u pogledu kvaliteta života zaposlenih. Očigledno je da su u mnogim kompanijama i na mnogim radnim mestima zahtevi rada i radne prakse došli u nesklad sa načinom na koji ljudi žele da žive i rade (Equal Opportunities Commission, 2007).

Pitanje balansa između posla i života svakako je od velikog značaja za većinu zaposlenih, pri čemu autori ističu da se taj problem može rešiti većom fleksibilnošću posla (Bell & Bryson, 2005). Ipak, uprkos ovom zahtevu i razvoju fleksibilnih radnih praksi, promene u tom pogledu se ne dešavaju dovoljno brzo, ili ne na pravi način koji bi ispunio očekivanja i radnika i organizacija. Sva ova pitanja se tiču problema koji imaju uticaja na zdravlje i dobrobit zaposlenih. Radnici žele više kontrole nad svojim radom, a sa stanovišta zadovoljstva i razvoja žele da posao bude zanimljiv i smislen, da im dozvoli da izraze svoje talente, da koriste svoje veštine i da im pruži priliku za postignuća i prostor za razvoj.

Osnovni pokazatelj psihološke dobrobiti na radu je način na koji zaposleni doživljavaju svoj posao i zadovoljstvo njime. Strategije poslovanja koje uzimaju u obzir kvalitet života na radu, odnosno kvalitet doživljaja posla radnika, predstavljaju značajan korak ka tome da posao učine više ispunjavajućim i inspirativnim za zaposlene (Brown et al., 2006). Organizacione promene i kompleksnost radnih praksi nastavljaju da budu veliki izazov za dobrobit i kapacitete zaposlenih. U svakodnevnoj radnoj praksi veoma važno je nadgledati i kontrolisati one aspekte posla koji su potencijalni izvori stresa, kao i obezbediti radnicima resurse za njihovo prevladavanje i individualni razvoj. Promene posla i radnog okruženja nužno sa sobom nose nove potencijalne izvore stresa, ili menjaju prirodu onih izvora koji su već identifikovani kod postojećih poslova.

Interesovanje istraživača u novije vreme, usmerava se na povezanost promena u radnom okruženju i stresa koji iz toga proizilazi. Za veliki broj ljudi posao je postao izvor stresa, depresije i anksioznosti, što se odražava na mentalno zdravlje i radnu efikasnost zaposlenih. Ono što zabrinjava jeste činjenica da ovaj nivo problema sa mentalnim zdravljem na radnom mestu poslodavci ne prepoznaju. Ostaje nejasno da li je u pitanju nedostatak iskustva, ili poslodavci prosto ne žele da prihvate činjenicu da im je potrebna dodatna podrška u suočavanju sa problemima sa mentalnim zdravljem na radnom mestu. Poslodavci odaju utisak nelagode i oklevanja kada su suočeni sa pitanjima vezanim za mentalne poremećaje i za probleme sa mentalnim zdravljem na radnom mestu. To ukazuje da postoji jasna potreba za boljom edukacijom i podizanjem nivoa svesnosti o povezanosti stresa, mentalnog zdravlja i radne efikasnosti.

Pošto je veza između mentalnog zdravlja i stresa još uvek nedovoljno proučena, ali i zato što su poslodavci u izvesnoj meri zainteresovani da naprave razliku

između ova dva domena, stres se smatra bitnijim problemom od mentalnog zdravlja na radnom mestu (Rolfe, Foreman, Tylee, 2006). Možda je poslodavcima lakše da se nose sa terminima stres i „dobrobit zaposlenih“ nego sa terminima poremećaj i mentalno zdravlje. Istraživanja u oblasti *ljudskih resursa* pokazuju spremnost radnih organizacija da razvijaju strategije vezane za psihološku dobrobit zaposlenih, ili da bar prave planove da povećaju utrošak sredstava u te svrhe.

Nema sumnje u to da se na radnom mestu može doprineti unapređenju mentalnog zdravlja i dobrobiti radnika (Black, 2008), tako da se ulaganje u dobro zdravlje zaposlenih pokazuje kao isplativ posao. U preglednom članku Rolfa, Formana i Tajlija (Rolfe, Foreman, Tylee, 2006) ističe se da je u vezi sa pitanjima stresa i mentalnog zdravlja uloga menadžera ključna, posebno kada su u pitanju izvori stresa i njihovo prevladavanje. Neki istraživači su otišli i korak napred u vezi sa problemom mentalnog zdravlja na poslu, i istakli da promene u načinu na koji se tretira mentalno zdravlje nisu samo odgovornost menadžera, već i obrazovnih institucija i stručnjaka za zdravlje, tako da predlažu strategije gde bi radeći zajedno i deleći stručna znanja i obuku, svi stručnjaci trebalo da imaju koristi u smislu boljeg razumevanja veze između posla i zdravlja, i uticaja te veze na dobrobit i radnu efikasnost zaposlenih (Singleton et al., 2001). U našoj sredini za ove probleme menadžeri ne ispoljavaju značajnije interesovanje, ali ovim problemima nešto više pažnje poklanjaju socijalne službe i institucije koje se bave pitanjima bezbednosti i zdravlja na radu. Takođe izostaje interdisciplinarna saradnja stručnjaka iz oblasti prava, ekonomije, psihologije rada i medicine rada, kada je u pitanju praktično dijagnostikovanje i rešavanje problema u ovoj oblasti. U psihologiji rada je prepoznata činjenica da će izlaženje na kraj sa zahtevima posla u budućnosti značajno uticati na doživljaj stresa i osećanje dobrobiti, kao i na ciljeve koje radnici i poslodavci sami sebi postavljaju (Snyder, 1999).

2. Psihosocijalni izvori stresa u savremenom radnom okruženju

U brojnim radovima o stresu na radu, kao i onima koji se bave pitanjima dobrobiti i zdravlja radnika ističe se da većina ljudi provodi više od polovine svog budnog života na poslu, tako da je vrlo verovatno da će pitanja vezana za posao značajno uticati na to kako se oni osećaju uopšte u životu (Beehr & Newman, 1978). Kada je reč o istraživanjima stresa na poslu, postoji duga tradicija identifikovanja onih aspekata posla koji su potencijalni izvori stresa. U vreme industrijalizacije pažnja se obraćala na fizičke uslove rada i fiziološke izvore stresa, dok se u novije vreme, u postindustrijskom periodu, pažnja pomera ka psihološkim i psihosocijalnim činiocima stresa. Jedan od prvih iz grupe psihosocijalnih stresora na poslu, jeste konflikt uloga i nejasna uloga koja je često praćena i visokom opterećenošću (Kahn et al., 1964), tako da su se istraživači upoznali sa „skupom ideologijom birokratskog konformizma“, „uništavanjem profesionalnog identiteta“ i „emocionalnom konfuzijom“, što je uzrokovano zahtevima novih poslova i organizacionih formi (Cooper & Dewe, 2004; Kahn et al., 1964). Počev od prvobitnog rada Kana i njegovih kolega (Kahn et al., 1964) nastavilo se identifikovanje i povećanje broja tipova psihosoci-

jalnih stresora na poslu, što je bilo podstaknuto značajnim ekonomskim, socijalnim i političkim promenama. Glavni izvori stresa sve više se traže u zahtevima koji se postavljaju u okviru određene radne uloge, zahtevima koji su intrinzični deo posla, pitanjima upravljanja karijerom, vezi posla i organizacionih struktura sa kulturnim pitanjima (Beehr & Newman, 1978; Cooper & Marshall, 1976), konfliktima između posla i privatnog života, konfliktima i frustracijama izazvanim spajanjem i preuzimanjem kompanija, organizacionim promenama i tranzicijom, štednjom, otkazima, uvozom resursa i slično (Sulsky & Smith, 2005).

Organizacije, bez obzira na svoju veličinu, poslovne odnose i strukturu, nisu imune na ekonomske i socijalne preokrete, vladine inicijative i propise, stilove i prakse upravljanja, potrebe i očekivanja zaposlenih. Navedeni faktori pomažu da se oblikuju i identifikuju stresori na poslu, kao i da se predvide one vrste stresora na koje ćemo možda naići u budućnosti. Zapravo, ovi faktori imaju dvostruku ulogu – sa jedne strane mogu da utiču na prirodu stresora koji se mogu pojaviti na poslu, dok sa druge strane, i sami mogu da postanu stresori, tako da su stresori i promene međuzavisni, gde svako od njih pomaže da se oblikuje ono drugo.

Od mnogih pitanja koja se mogu pojaviti razmatranjem socijalnih, ekonomskih i političkih promena koje se tiču savremenog radnog okruženja, posebno se ističu tri pitanja koja se odnose na većinu zaposlenih i koja se tiču načina na koji se posao menja, dovodeći ih u vezu sa stresom na poslu. Ova tri pitanja se odnose na nesigurnost posla, povećanje emocionalne angažovanosti na poslu i uspostavljanje ravnoteže između posla i privatnog života.

Kao ilustrativan primer nesigurnosti posla može se navesti podatak da je u Velikoj Britaniji, kada se dogodila ekonomska kriza 2008. godine, „najveća finansijska kriza ove vrste u istoriji čovečanstva“ (Hayman, 2008), zbog posledičnog ekonomskog pada, oko 60.000 radnika mesečno bilo planirano za otkaze. Takođe se procenjuje da će u SAD zbog kresanja budžeta u toku ove 2013. godine, oko 700 hiljada radnika ostati bez posla. U našoj zemlji tokom perioda tranzicije društveno-političkog sistema i restrukturacije privrede u poslednjih 10 godina posao je izgubilo oko 400.000 radnika. Rezultati istraživanja sprovedenog u Srbiji u okviru Svetske studije vrednosti (1999–2001) ukazuju na visoku nesigurnost, interpersonalno nepoverenje, nepoverenje u institucije i rasprostranjenost „materijalističkih“ vrednosti, što Srbiju pozicionira u rang nisko razvijenih, ekskomunističkih društava u tranziciji u početnim fazama demokratizacije (Pavlović, 2006). Generalno povećanje društvene, političke, ekonomske nesigurnosti, udruženo sa novim rizicima i nepoverenjem predstavljaju okvir ne samo za porast društvene refleksivnosti, kako ističe Gidens (Gidens, 2007), nego i društveno okruženje za život pod stresom (Life under Stress).

Osećanje neizvesnosti zaposlenja, podstaknuto sećanjem na prošle recesije i pojačano neverovatnom osetljivošću na hirovitost tržišta i ekonomske trendove, ponovo je postalo stvarnost koja je ovog puta zahvatila sve sektore privrede. Istraživači su ubrzo registrovali da strah od gubitka posla i nesigurnost zaposlenja dovode do stresa i nastojanja da se postojeći posao zadrži po svaku cenu, što dovodi do osećanja preopterećenosti poslom, rezultujući pogoršanjem fizičkog i mentalnog zdravlja (Sainsbury Centre for Mental Health, 2007a). Povećani zahtevi za većom produktiv-

nošću i efikasnošću zaposlenih, povezani su sa promenama u pogledu načina na koji je posao raspodeljen, organizovan, kontrolisan, izveden i nagrađen, pojačavajući na taj način emocionalne doživljaje na poslu. Značajan broj radnika saopštava da radi duže od svog uobičajenog radnog vremena, da osećaju da se brzina obavljanja posla i trud koji ulažu povećao, i da sve manje mogu da utiču na proces rada i odlučivanja (Sainsbury Centre for Mental Health, 2007b). Kad zaposleni osećaju da rade više i sa manje resursa, na izuzetno kompetitivnom i nesigurnom tržištu, gde se učinak kontroliše finansijskim podsticajima, uprkos dobrim stranama tehnika zasnovanih na učinku, radno okruženje postaje sve stresnije za sve veći broj zaposlenih.

Nesigurnost posla tokom ekonomske krize je posebno izražena u zemljama gde je dominantno razvijen sektor usluga. Međutim, u našoj zemlji zbog strukturnih problema privrede i procesa privatizacije, nije bio pogođen samo sektor usluga, već i industrijski sektor, gde je veliki broj radnika ostao bez posla. Situacija nezaposlenosti i širenje straha od gubitka posla, stalna nesigurnost svetske i domaće ekonomije, povećani pritisak u pogledu kompetitivnosti, usporenje ekonomskog rasta i briga oko domaće inflacije, uticali su na zdravlje i dobrobit radnika. Strah od gubitka posla, udružen sa povećanjem njegovog intenziteta i brigama oko resursa, gubitkom vrednih aspekata posla, povećanjem odgovornosti i smanjenjem prilika za razvoj, nesumnjivo povećavaju verovatnoću stresa (Burchell et al., 1999). Ono što sektor usluga posebno razlikuje od ostalih je činjenica da on obuhvata mnoštvo različitih zanimanja kojima je zajednička snažna interakcija sa klijentima, što u posao unosi dosta emocionalnih kvaliteta. Povećan intenzitet i obim posla u ovim zanimanjima dovodi do fenomena koji su istraživačima već poznati kao efekti emocionalnog trošenja ili sagorevanja na poslu (eng. burn-out). Rad u mnogim službama, pod uticajem sve striktnijih zahteva za dostizanjem viših standarda i sve bržih promena, čini da se radnici osećaju emocionalno iscrpljeno i da imaju povremeno potrebu da se distanciraju od onoga što se događa u njihovom radnom okruženju. Ova osećanja mogu pomoći da se objasni zašto se u sprovedenim anketama dobija da većina ispitanika smatra sebe nezainteresovanim i neposvećenim ili umereno posvećenim svom poslu. U jeziku rukovodilaca sve češće se koriste termini poput „emocionalni kapital“ i „emocionalne kompetencije“, što bez sumnje baca svetlo na do sada zanemarivane aspekte posla, tako da više ne postoji ignorisanje činjenice da „mnoge organizacije danas kao ključnu sposobnost njihovog glavnog osoblja vide upravljanje svojim emocijama i emocijama kupaca, što predstavlja ključ za takmičenje sa drugim organizacijama“ (Payne, 2006).

Fleksibilnost posla i savremena organizacija rada ističe Senet (Sennett, 1998) dodatno postaje izvor stresa budući da kratkoročni projekti i timovi „na određeno vreme“ do završetka projekta narušavaju procese gradnje važnih psihosocijalnih atributa, kao što je grupna kohezivnost i organizacioni identitet. Rad u timovima koji su promenljivi, traju relativno kratko, povećavaju nesigurnost u vezi odluka koje se tiču posla. Stara pravila posvećenosti, lojalnosti, postepenog napredovanja, gde su uslovi napredovanja poznati i koji omogućavaju dugoročno planiranje karijere, donoseći sigurnost svojom izvesnošću, zamenjuje situacija gde ni jedan od pomenutih elemenata nije predvidljiv, ili nema uslova da se gradi i stabilizuje. Senet metaforom

„korozija karaktera“ tvrdi da je osnovna kontroverza savremenog zaposlenog između potrebe pravljenja dugoročnih planova u društvu u kome su kratkoročni ciljevi mnogo važniji.

Zahtev za promenama u strukturi i organizaciji posla, počev od globalne kompeticije i tehnoloških promena, transformacije tržišta rada, sa sve većim učešćem žena koje obavljaju plaćene poslove, uz promene starosne strukture i naglašavanja brige oko balansa porodice i posla, doveo je do usvajanja politike koja promovira mehanizme koji zaposlenima omogućavaju da što uspešnije kombinuju posao sa ostalim aspektima svog života (Bell & Bryson, 2005). Jasno je da mnogi zaposleni imaju teškoće u balansiranju između posla i svog porodičnog života, dolazeći kući previše umorni i bez dovoljno vremena koje bi posvetili porodičnim odgovornostima, dok sa druge strane, imaju sve više problema da se koncentrišu na posao zbog porodičnih obaveza i odgovornosti (Bell & Bryson, 2005). Jaka želja da se ima više vremena za porodicu, prijatelje i odmor, udružena sa izlaženjem na kraj sa zahtevima posla, pojačala je teškoće kombinovanja posla, porodičnog i društvenog života (Crompton & Lyonette, 2007). Očigledno je da način na koji mnogi zaposleni rade ne odgovara dovoljno brzo na izazove koje promene u sferi rada postavljaju pred njih, čineći da to postane još jedan faktor koji pomaže da se oblikuju stresori na poslu.

Jasno je da će mnogi od ovih već identifikovanih stresora nastaviti da i ubuduće ostvaruju svoj uticaj na dobrobit i zdravlje zaposlenih. Međutim, važno je prihvatiti da se karakteristike i granice stresora menjaju i evoluiraju, tako da je potrebno da istraživači i menadžeri, u pokušaju da zahvate te promene, budu opremljeni znanjem i metodologijom koja obezbeđuje da razumeju radno okruženje i pitanja koja ih muče. Istraživači su svojevremeno pravili razliku između kvantitativnog i kvalitativnog preopterećenja, ali svedoci smo promene u prirodi stresora. Kvantitativno preopterećenje će nastaviti da se odnosi na količinu posla i njegovu vremensku dimenziju, zatim na elemente vezane za pojačanje intenziteta posla, efikasnost i pitanja kvaliteta učinka, odgovornost bez neophodne kontrole i odgovarajućih resursa, stalnu usmerenost rada ka odgovarajućem cilju i potreba za maksimizacijom radnog opterećenja, postavljenu nasuprot nesigurnosti posla i nesigurnih ekonomskih prilika.

Kvalitativna dimenzija opterećenja se više odnosi na kognitivne aspekte posla i obuhvata veće zahteve u pogledu veština, kontinuiranog učenja, rada sa kompleksnim procedurama i novom tehnologijom, promenljive organizacione forme i kontinuirane zahteve u pogledu profesionalnog razvoja i usavršavanja. Moglo bi se reći da kvalitativno preopterećenje na poslu obuhvata one elemente koji su ranije bili opisani kao „tehno stres“ (O’Driscoll & O’Driscoll, 2008), što uključuje brigu o tome da se bude sposoban za učenje i korišćenje nove tehnološke opreme i procedura, probleme vezane za ograničenja i očekivanja u pogledu toga šta različite tehnološke platforme mogu, zatim pogoršanje socijalnih odnosa na poslu kao rezultat različitih promena u načinu na koji radimo i načinu na koji stupamo u odnose sa kolegama. Takođe je jasno da su granice između uloga pojedinih stresora postale zamagljene, zbog toga što su konflikti i nejasnoće počeli da se odražavaju na mogućnosti za rast i razvoj, osećanje zastoja u karijeri, udruženo sa iščezavanjem onih aspekata posla

koji su mu davali vrednost, značenje, socijalnu dobit i zadovoljstvo. Konflikti se pored toga mogu pojaviti i u pogledu ličnih ciljeva, etike, vrednosti, zahteva posla i potrebe da se radi u uslovima nesigurnosti koja prevazilazi područje radne uloge i širi se do egzistencijalnih pitanja.

Uvođenja sve većeg broja kompleksnih propisa i pravila koja se odnose na oblast ljudskih resursa neretko postaju dodatni izvor stresa na radu. Strategije zasnovane na ljudskim resursima se percipiraju kao najkonkurentniji resurs u obezbeđivanju ekonomske dobiti, jer kvalitet proizvoda i usluga ne dolazi više od mašina već od ljudi koji ih koriste (Vujić, 2000). I međuljudski odnosi u radnim organizacijama postaju sve kompleksniji, posredovani složenim zahtevima, nesaglasnim interesima i visokom opštom neizvesnošću u pogledu posla i karijere. Posledično, povećava se broj incidenata, a time i porast brige u pogledu uznemiravanja, nasilja, straha i agresivnog ponašanja na poslu. Ponašanja zasnovana na pritiscima, pretnjama i prinudi su kompleksna, i ponekad prelaze tanku granicu između prihvatljivih oblika upravljanja i neprihvatljivih interpersonalnih odnosa. Oni koji vrše prinudu često nisu svesni uticaja koji njihovo ponašanje ima na druge, i koliko snažan distres mogu prouzrokovati. Izazivanje snažnog distresa za žrtve koji prevazilazi efekte uobičajenijih stresora na poslu, ponekad može imati i sudski epilog, a troškovi uzrokovani ovim ponašanjem mogu biti veoma visoki i finansijski i psihološki.

Nasilje na radnom mestu je takođe u porastu u svim oblastima rada, pa čak i tamo gde se najmanje očekuje – u uslužnim delatnostima, administraciji, školama i akademskoj sredini. Kako su u porastu zanimanja u kojima je na centralnom mestu kontakt sa klijentima, kod nekih poslova nasilje je dostiglo stepen epidemije. Istraživanja u Velikoj Britaniji u oblasti maloprodaje sugerišu da se svakog minuta u toku radnog dana prodavac verbalno zlostavlja, da mu se pretilo nasiljem ili se fizički napada (Union of Shop, Distributive and Allied Workers, 2007). Istraživači koji se bave pitanjima zdravlja i bezbednosti na radnom mestu predviđaju da će se ova vrsta rizika povećavati (Hodgston et al., 2006). Troškovi nasilja na radnom mestu i drugih pretećih ponašanja, poput uznemiravanja i prinude, „mogu prouzrokovati nezamislive nivoe stresa na poslu“, ostavljajući bez odgovora pitanje „kako proceniti troškove koji potiču od ugrožavanja ljudi“ (UNISON, 2005). Kod nas nema sistematskih istraživanja niti preglednih izveštaja na ovu temu, ali zasigurno možemo reći da ima negativnih oblika ponašanja na radnom mestu, što potvrđuje svakodnevno iskustvo zaposlenih i njihove žalbe, uz povremene medijske izveštaje o pojedinim slučajevima, u skladu sa nedavno donetim Zakonom o sprečavanju zlostavljanja na radu (2010).

Restrukturiranje organizacija, promene procesa rada, potreba za većom efikasnošću i učinkom, uz važnost koja se pridaje strategijama „upravljanja ljudima“, vode ka pitanjima koja se tiču nivoa kontrole koji zaposleni imaju nad svojim poslom, njihove fleksibilnosti pri obavljanju poslovnih zadataka, izazova koje pred njih postavlja posao, kao i preliivanja uticaja između posla i porodičnog života.

Stresori koji se pojavljuju u tom kontekstu odražavaju tenzije između načina na koji ljudi žele da rade, načina na koji moraju da rade i zadovoljstva koje im pruža posao. Ove tenzije se još više povećavaju kad se posmatraju naspram promenljive

prirode radne snage, takmičarske nastrojenosti na poslu i kod kuće, promena hijerarhijske strukture u organizacijama, zamagljivanja granica među pojedinim poslovima, povećanja intenziteta posla i gubitka vrednih karakteristika posla, kao što su kontrola i fleksibilnost (Burchell et al., 1999). Održivost savremenih radnih praksi i sve oštriji sukob između zahteva posla i očekivanja radnika ima zabrinjavajuće implikacije po zaposlene, njihove porodice, kao i po upravu, što uzrokuje značajan stres i narušavanje mentalnog zdravlja i dobrobiti zaposlenih. Razumevanje problema koji nastaju sa ubrzanim promenama u području rada ne odnosi se samo na stresore i na način na koji mi definišemo stres, već i na to kako uspevamo da obuhvatimo takva iskustva u svojim istraživanjima, koje mere koristimo, čiju stvarnost te mere odražavaju, kako istraživači tumače svoje rezultate i kako ta znanja doprinose teoriji i praksi, kao i onima čiji radni život proučavamo.

3. Stres na radu i zahtevi za promenama u sistemu obrazovanja

Istraživanje organizacionih promena, i sa time povezanih izvora i mehanizama prevladavanja stresa na radu, kao veoma kompleksnog i promenljivog konteksta, zahteva određene pristupe, resurse i znanja, koja treba da proizvodi obrazovni sistem primeren, pre svega, savremenom radnom okruženju.

Istraživači (Dryden, Vos, 1999) su još pre više od decenije analizirali probleme velikog jaza između potreba koje su proizvele promene u razvijenim ekonomijama sveta, i onoga što pruža klasični sistem obrazovanja. Pre svega, to se ogleda u nedostatku adekvatnih obrazovnih strategija za dovoljno brz odgovor na izazove koje promene u svetu rada zahtevaju. Istraživanja izvedena kod nas ukazuju na prisustvo mnogih problema obrazovnog sistema na svim nivoima: (a) nedostatak integracije strategija koje se tiču društveno ekonomskog razvoja i obrazovanja, (b) problemi efektivnosti i efikasnosti formalnog obrazovanja, (c) specifični problemi u vezi sa razvijanjem sve tri grupe kompetencija: intelektualnih, emocionalnih, socijalnih (Spasenović, Milanović-Nahod, 2001; Đurišić-Bojanović, 2009). Imajući to u vidu, mnogi smatraju da je postojeći formalni sistem obrazovanja u većini zemalja, pa i kod nas, u neskladu sa potrebama globalnog tržišta rada, da je previše teorijski orijentisan i neprimeren potrebama prakse, te da ga treba reformisati u pravcu da bude više funkcionalan i instrumentalan. Međutim, neki teoretičari upozoravaju da je potrebno biti oprezan kada je u pitanju savremeni instrumentalni pristup obrazovanju, ističući da je određenim prilagođavanjem potrebno očuvati tradicionalnu obrazovnu praksu, budući da je veza između obrazovanja i ekonomije posredovana i mnogim drugim faktorima. U tom smislu, i najnovija istraživanja kod nas koja se tiču promena u obrazovanju, ističu važnost kontinuiteta u obrazovnoj politici. Nastavnici smatraju nepoželjnim česte i radikalne promene, ističući da one ne smeju da zavise od političkih promena (Vujačić et al., 2011). U svakom slučaju, savremeno obrazovanje mora biti postavljeno tako da je povezano sa temeljima i osnovama uspešne ekonomije, ali ne može biti neposredni instrument ekonomije, budući da nije moguće projektovati dovoljno fleksibilan i specifičan model obrazovanja koji bi direktno

odgovarao na hirovite i operativne zahteve savremene ekonomske prakse i različitim oblicima organizacionih promena.

Komparativne analize prakse menadžmenta ljudskih resursa u zemljama u tranziciji, otvaraju neka zanimljiva pitanja u vezi sa pomenutom relacijom između radnog okruženja i obrazovanja. Tranzicioni proces predstavlja „metafaktor“ koji može da objasni neke institucionalne i kulturalne izvore razlika kada je u pitanju odnos sfere rada i obrazovanja. Tako je na primer, u Srbiji i Sloveniji koje su bile predmet analize, uočena divergencija praksi u svim analiziranim aspektima, uprkos zajedničkoj društveno-ekonomskoj i kulturnoj predistoriji. Tranzicioni proces po sebi određuje razlike u institucionalnom okruženju, ali takođe menja i vrednosti nacionalne kulture, zaključuju autori (Bogićević, Milikić, Janićijević, Petković, 2008).

Sa druge strane, ekonomija daje svoj doprinos obrazovanju preko toga što poboljšava materijalne uslove obrazovanja. Ako se ulaže više novca u škole, trebalo bi očekivati kvalitetnije obrazovanje, a posledično i viša postignuća učenika, uvećanje kvaliteta i potencijala ljudskih resursa, te psihološke i društvene dobrobiti svih ljudi. Iako dostupni rezultati velikih međunarodnih istraživanja, na primer TIMSS, ne nude jasne odgovore o pomenutoj vezi, postoji osnova za verovanje da će ulaganje u obrazovanje rezultirati višim postignućem učenika. U zemljama čiji učenici imaju vrlo visoka postignuća na različitim međunarodnim testiranjima, kao na primer Koreja, Kuba, Kanada, Finska, država ulaže više u obrazovanje nego što je to slučaj kod nas. Komparativne analize ukazuju na trend u zemljama u razvoju, kao što je Srbija, da kvalitet škole ima veći značaj za školsko postignuće učenika nego u razvijenim zemljama, dok je efekat porodičnog konteksta manji (Gašić-Pavišić, 2011).

Interesantan je nalaz Hara i saradnika (Haar et al., 2005), koji dalje usložnjava analizu odnosa obrazovanje-rad-dobrobit. Na osnovu komparativne analize podataka velikih međunarodnih studija učeničkog postignuća PISA, TIMSS, PIRLS, konstatuju da učenici iz vodećih azijskih zemalja imaju ispodprosečnu unutrašnju motivaciju i osećanje pripadanja školi, a nivo anksioznosti iznad proseka. Međutim, visoko postignuće učenika objašnjava se visokom kompetitivnošću obrazovnih sistema tih zemalja (Japan, Singapur, Južna Koreja). Autori pomenutog istraživanja, izražavaju bojazan u vezi sa motivacijom učenika za celoživotno učenje, ali bojazan bi se mogla izraziti i u pogledu psihološke dobrobiti. Međutim, pomenuti nalazi mogli bi se interpretirati i iz ugla dominantnih društvenih vrednosti. Ekonomski interes favorizuje vrednosti koje se vezuju za kompetitivnost, dok se psihološka dobrobit više oslanja na emocionalne vrednosti i solidarnost. Koje će vrednosti promovisati obrazovni sistem može biti od značaja za ekonomski razvoj jedne zemlje. Analiza odnosa obrazovanje-rad-dobrobit danas je veoma aktuelna tema, budući da ukazuje na nekoliko činjenica: (a) to je odnos koji se može razmatrati na nivou društvenog sistema, grupe i pojedinaca, (b) zatim, taj se odnos može analizirati na nivou strukture i procesa, (c) i na kraju, reč je o međuzavisnim odnosima sa brojnim kontroverzama, pa samim tim i nejasnim ishodima. Kako ističe Gidens (Gidens, 2007), generalno posmatrano, povećanje društvene, političke i ekonomske nesigurnosti, udruženo sa novim rizicima i nepoverenjem koje se evidentira na svim nivoima analize, predstavljaju društveno okruženje koje ne samo da uvećava opseg, kompleksnost i kontrover-

znost društvene refleksije, već i samorefleksije. Društvena i individualna refleksivnost gube tradicionalne oslonce u odlučivanju i činjenju izbora. Visoka neizvesnost smanjuje kontrolu nad ishodima napravljenih izbora, a život pod stresom radikalno dovodi u pitanje psihološku dobrobit.

Imajući u vidu kompleksnost procesa i problema na koje se odnosi analiza odnosa rad-obrazovanje-dobrobit, zaključujemo da bi neophodne intervencije morale biti usmerene na strukturnu podršku ljudskim resursima i funkcionalno prilagođavanje zahevima prakse. Određena konceptualno-strukturna rešenja nude se u evropskim projektima, kao na primer rešenja u okviru TEMPUS programa, koja se praktikuju i daju rezultate, a tiču se kolaboracije značajnih društvenih sistema. To su modeli koji se usmeravaju na institucionalizovanje direktnih kanala saradnje između vlade, univerziteta i privrede. Na primer, trostruki Heliks (Helix) model koji se odnosi na podršku razvoja inovacija, zasniva se na ideji trilateralnog, spiralnog umrežavanja lokalnih i regionalnih kapaciteta, povezivanjem univerziteta, privrede i državne uprave (Mandić, 2010). Najnovije strategije privrednog razvoja i razvoja obrazovanja (*Nacionalna strategija privrednog razvoja Republike Srbije 2006–2012*, *Strategija razvoja obrazovanja u Srbiji do 2020*) predstavljaju okvir saradnje, ali mehanizmi usklađivanja između, na primer, projekcija privrednog rasta, sfere rada i obrazovanja nisu vidljivi. Tako se može postaviti pitanje koliko su efektivni i efikasni mehanizmi kojima obrazovanje usaglašava ponudu obrazovnih profila sa projektovanim potrebama privrede. U okviru pojedinih strategija za karijerno vođenje i savetovanje (*Strategija karijernog vođenja i savetovanja u Republici Srbiji, 2005*), ističe se potreba za pomenutim mehanizmima na nacionalnom nivou. Reč je o potrebi za razvojem mehanizama koji će omogućavati efikasno i efektivno razmenjivanje podataka i njihovo integrisanje na način koji će optimizovati proces strateškog odlučivanja (kojim mehanizmom će se povezati, na primer, podaci koji se tiču problema obrazovanja, visoke nezaposlenosti mladih ili dugoročne nezaposlenosti, sa idejama i faktorima koji su pokretači ekonomskog razvoja). U nekim slučajevima naše prakse, kako se navodi u strategiji privrednog razvoja, nije postojalo „deljenje znanja i sredstava u inovativnom procesu“ (*Nacionalna strategija privrednog razvoja Republike Srbije 2006–2012*), i umesto razvoja, ishod je propadanje velikih privrednih preduzeća, što se ispoljava ne samo kao društveni i ekonomski gubitak, već i kao ogroman psihosocijalni stres zaposlenih koji su ostali bez posla, i koji u uslovima visoke dugoročne nezaposlenosti ostaju bez egzistencijalne perspektive, što postaje ne samo politički problem, već i problem u čije rešavanje se mora uključiti naučna i obrazovna zajednica.

Nejasne perspektive profesionalnog razvoja, radnih uloga, odnosa i ishoda, visoka neizvesnost i rizik koji sobom donose individualne i grupne odluke, kontroverza kratkoročnih i dugoročnih ciljeva, kontroverza kompetitivnosti i solidarnosti, proizvode visok nivo stresa u savremenom radnom okruženju. Međutim, složili bismo se sa stavom Vebove (Webb, 2004) koja polemishući razlike između Gidensovog i Senetovog viđenja problema, ističe da se u oba slučaja analiza usmerava na stanje, kao statični aspekt savremenog konteksta rada. Ukazujući na dinamički aspekt problema, Vebova navodi primer radikalnih društvenih i sociopsiholoških promena koje je izazvalo globalno povećanje populacije ženske radne snage.

Budući da ekonomije zasnovane na znanju pozicioniraju ljudske resurse kao kritični faktor društvenog razvoja, psihološka dobrobit zaposlenih pripada grupi osnovnih nacionalnih interesa. Analiza odnosa povezanosti rada i obrazovanja sugerira određene akcije. Reč je o akcijama sistemske i institucionalizovane podrške ljudskim resursima, u radikalno izmenjenim uslovima i zahtevima radnog okruženja, ali i razvijanja mehanizama usklađivanja pre svega obrazovne podrške sa projekcijama društvenog razvoja. Tako bi se polje neizvesnosti i stresa unutar koga pojedinac donosi privatne i profesionalne odluke smanjilo, čime bi se posledično povećavao opseg „povoljnih“ izbora i ishoda. Na taj način, spirala direktne i institucionalizovane saradnje obrazovanja, nauke i privrede, čiji bi cilj bio zajedničko rešavanje problema u okvirima radikalno izmenjenog radnog okruženja, bila bi najvažnija sistemska podrška ljudskim resursima, za koje se opravdano veruje da su najvažnija karika u razvoju savremenog društva.

Literatura

- Beehr, T. A., Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review. *Personnal Psychology*, 31, 665–699.
- Bell, A., Bryson, C. (2005). Work-life balance: Still a womens' issue? In: Park A., et al (eds) *British Social Attitudes: Two Terms of New Labour: The publics' reaction*. The 22nd Report. London: SAGE Publications, 33–62.
- Black, C. (2008). *Working a healthier tomorrow: Review of the health of Britains working age population*. Presented to the Secretary of State for Health and the Secretary of State for Works and Pensions. London: The Stationary Office.
- Milikić, B., Janičijević, N., Petković, M. (2008). HRM in transition economies: case of Serbia. *South East European Journal of Economics and Business*, 3, 2, 75–88.
- Brown, A. et al. (2006). *Changing Job Quality in Great Britain 1998–2004*. DTI: Employment Relations Research Series, No. 70, London.
- Burchell, B. J. et al. (1999). *Job Insecurity and Work Intensification*. York: Joseph Rowntree Foundation.
- Cooper, C. L., Dewe, P. (2004). *Stress: A brief history*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Cooper, C. L., Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary hearth disease and mental ill-health. *Journal of Occupational Psychology*, 49: 11–28.
- Coyle, D., Quah, D. (2002). *Getting the Measure of the New Economy*. London: The Work Foundation.
- Crompton, R., Lyonette, C. (2007). Are we all working too hard? Women, men and changing attitudes to employment. In: Park A. et al. (eds) *British Social Attitudes: Perspectives on a changing society*. The 23rd report. London: SAGE Publications, 55–70.
- Dewe, P. J., Kompier, M. (2008). *Foresight Mental Capital and Well-Being project: well-being and work: future challenges*. London: The Government Office for Science.

- Dryden, G., Vos, J. (1999). *The learning revolution*. United Kingdom, Aulesbery: Accelerated Learning Systems Ltd.
- Đurišić-Bojanović, M. (2009). How education contributes to the knowledge-based society, saopštenje na 11th European Congress of Psychology, Oslo, Norway.
- Đurišić-Bojanović, M. (2001). Stavovi nastavnika prema problemima u nastavi. *Zbornik Institut za pedagoška istraživanja*, Beograd: Institut za pedagoška istraživanja, 33, 377–389.
- Equal Opportunities Commission (2007). *Enter the Timelords: Transforming work to meet the future*. Final report of the EOC's investigation into the Transformation of Work. Manchester: Equal Opportunities Commission.
- Gašić-Pavišić, S. (2011). TIMSS 2007 u Srbiji: objašnjenje postignuća učenika i preporuke za poboljšanje nastave i učenja, u: (Gašić-Pavišić S. i Stanković D. (ur.) *TIMSS 2007 u Srbiji*. 307–335. Beograd: Institut za pedagoška istraživanja.
- Gidens, E. (2007). *Sociologija*. Beograd: Ekonomski fakultet.
- Haar, J. H. et al. (2005). *Explaining student performance – Evidence from the international PISA, TIMSS and PIRLS surveys*. Danish Technological Institute, dostupno na: www.danishtechnologi.dk, pregledano 25. 02. 2011.
- Hayman, A. (2008). *Major job losses forecast for all of England*. Regeneration& Renewal 7th November, [http:// www.regen.net/news/EmailThisArticle/859991/](http://www.regen.net/news/EmailThisArticle/859991/).
- Hodgston, J. et al. (2006). *Workplace Health and Safety Survey Programme: 2005 – Workers Survey First Findings Report*. Caerphilly: HSE Information Services.
- Kačavenda, N. (1989). *Slobodno vreme i obrazovanje*. Beograd: Zavod za udžbenike i nastavna sredstva.
- Kahn, R. L. et al. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Jonh Willey & Sons Inc.
- Madouros, V. (2006). *Labour Force Projections 2006–2020*. London: Office for National Statistics.
- Mandić, V. (ed) (2010). *WBC Regional Model of University – Enterprise Cooperation*. EU TEMPUS project, Kragujevac: Univerzitet u Kragujevcu.
- Nacionalna strategija privrednog razvoja Republike Srbije 2006–2012*.
- Nacionalna strategija zapošljavanja (2011-2020)*. sajt posećen 10.07.2013. na [http:// www.srbija.gov.rs/](http://www.srbija.gov.rs/)
- O'Driscoll, M., O'Driscoll, O. (2008). New technology and well-being at work: State of science review: SR-C5. *Forseight Mental Capital and Well-Being Project*. London: The Government Office for Science.
- Payne, J. (2006). *Emotional labour and skill: A re-appraisal*. SCOPE: Issues paper No.10, May, <http://www.scope.ox.ac.uk>.
- Pavlović, Z. (2006). Vrednosti u Srbiji u drugom dobu modernizma. *Sociološki pregled*, 40(2): 247–262.
- Robbins, S. (2003). *Essentials of Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rolfe, H., Foreman, J., Tylee, A. (2006) *Welfare or farewell? Mental health and stress in the workplace*. National Institute of Economic and Social Research Discussion Paper 28. London: Muffield Foundation/NIESR http://www.niesr.ac.uk/pdf/270306_133707.pdf.

- Sainsbury Centre for Mental Health. (2007a). *Mental health at work: Developing the business case*. Policy paper 8. London: Sainsbury Centre for Mental Health. Dostupno na: http://www.scmh.org.uk/pdfs/mental_health_at_work.pdf.
- Sainsbury Centre for Mental Health. (2007b). *Briefing 34: Work and Well-Being: Developing primary mental health care services*. London: Sainsbury Centre for Mental Health. Dostupno na: <http://www.srbija.gov.rs/>, pregledano 10.07.2013.
- Sennett, R. (1998). *The Corrosion of Character: The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*. London: Norton.
- Singleton, N. et al. (2001). *Psychiatric Morbidity Among Adults Living in Private Households, 2000: Summary Report*. London: Office for National Statistics.
- Snyder, C. R. (1999). *Coping: The psychology of what works*. New York: Oxford University Press.
- Spasenović, V. Z., Milanović-Nahod, S. S. (2001). Stavovi učenika prema problemima i potrebama naših škola. *Zbornik Instituta za pedagoška istraživanja*, Beograd: Institut za pedagoška istraživanja, 33, 389–408.
- Strategija karijernog vođenja i savetovanja u Republici Srbiji. *Službeni glasnik RS*, br. 55/0571/05-ispravka, 101/07 i 65/08.
- Strategija razvoja obrazovanja u Srbiji do 2020. *Službeni glasnik RS*, br. 107/2012.
- Sulsky, L., Smith, C. (2005). *Work Stress*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Union of Shop, Distributive and Allied Workers. (2007). *Freedom from Fear Campaign*, http://www.usdaw.org.uk/campaigns/freedom_from_fear.
- UNISON. (2005). Report of the National Housing Seminar: Violence at work workshop (summary). November, Birmingham.
- Vujačić, M., Pavlović, J., Stanković, D., Džinović, V., Đerić, I. (ur.) (2011). *Predstave o obrazovnim promenama u Srbiji*. Beograd: Institut za pedagoška istraživanja.
- Vujić, D. (2000). *Menadžment ljudskih resursa i kvalitet*. Beograd: CPP.
- Webb, J. (2004). Organizations, Self-identities and the New Economy. *Sociology*. 38(4): 719–738.
- Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu. (2010). *Službeni glasnik RS*, br. 36/2010.

Milanko D. Čabarkapa, Miroslava Đurišić-Bojanović

PSYCHOSOCIAL STRESSORS IN THE CHANGED WORKING ENVIRONMENT AND DEMANDS FOR CHANGES IN THE EDUCATION SYSTEM

Summary: Globalization process and wide application of informational technologies caused severe changes in almost all fields of human work and business. In this aspect, the influence of several major processes can be detected, such as: internalisation of social and political problems, global competition in economy, technological innovations, increased use of information-communication technologies and significant demo-

graphic changes of workforce, which lead to the rise of new sources of stress and work load, so it becomes necessary to follow up their influence on working environment and employees behaviour.

By using meta-analysis approach, comparison of literature data and systematic observations with targeted interviews and survey, explorations as basic methodological techniques, we concluded that enhanced organizational and technological changes lead to the increase of stress at work, with work becoming more prolonged and more intense, emotional and mental demands increased, and working patterns and interpersonal relations more complex, affecting not only psychological welfare and mental health of employees but also setting new demands and challenges on national educational systems, that until recently have been traditionally oriented but in globally changed conditions are being confronted with increased speed of globalization and demands of dynamic working environment, developing new competences and values for future employees in global economy.