

**Dragana Bešlić Obradović**

Fakultet za finansije, bankarstvo i reviziju, ALFA BK Univerzitet, Beograd

## **ANALIZA IZVORA STRESA U RAČUNOVODSTVENOJ PROFESIJI**

### **Apstrakt**

Za savremenog zaposlenog čoveka u računovodstvenoj profesiji stres je gotovo deo svakodnevnice. Budući da je stres na radnom mestu postao jedan od vodećih problema u radnoj zajednici i da je rizik oboljevanja od kardiovaskularnih bolesti veći kod ljudi izloženih raznim stresorima, bitno je ukazati na mogućnosti njegovog prepoznavanja, rešavanja i prevencije. Dakle, kontrola stresa je ključna za uspešnu karijeru profesionalnog računovođe. U ovom radu se objašnjava pojam i komponente stresa i obrazlažu izvori stresa na radu. Takođe, u radu se opisuju efekti stresa na radu kao i različite tehnike za prevazilaženje stresa na radu. Na kraju rada izvršena je analiza izvora stresa u računovodstvenoj profesiji putem istraživanja sprovedenim anketiranjem zaposlenih u dve računovodstvene agencije ("Klaris" i "Korekta") sa sedištem u Novom Sadu.

**Ključne reči:** stres na radu, izvori, efekti, tehnike, računovođe

### **Uvod**

Danas, u 21. veku stres je postao nezaobilazna činjenica savremenog rada i života. Stres se susreće svuda gde ljudi rade i žive. Na svakom koraku, a posebno u poslovnom okruženju, mogu se čuti razgovori o stresu zbog posla ili gubitka posla, prevelikih obaveza i opterećenja. Ljudi se u svom životu ne nose samo sa stresom na poslu nego i sa ličnim problemima, finansijama, strahovima (usamljenost) i sve te stvari su izrazito stresne.

Stres je vezan za sva radna mesta i sve poslove, te je sastavni deo svačijeg života. Među najstresogenije profesije ubrajaju se poslovi računovođe, hirurga, lekara u hitnoj pomoći, menadžera i slično. To su ljudi koji svakodnevno moraju da se dokazuju i preispituju, što može da bude značajan izvor stresa. Računovodstvena profesija uključuje veliku

odgovornost (za druge ljude ili materijalne vrednosti), stalni vremenski pritisak ili neposredni rad s ljudima. Računovodstvo nije jednostavan zadatak i zahteva puno stručnosti od računovođe ili osobe koja će voditi računa o preduzeću. Računovođe i poštovani računovodstveni standardi oduvek su bili od suštinskog značaja za izgradnju poverenja u poslovanje koje je neophodno za jaku lokalnu i nacionalnu ekonomiju.

Ovaj rad je strukturiran iz sedam delova. Prvi deo obuhvata uvodna razmatranja o prisutnosti stresa u svakodnevnom životu i radu ljudi različitih profesija. Drugi deo rada odnosi se na pojmovno određenje, komponente i faze stresa. U trećem delu rada daje se pregled izvora stresa na radu. Četvrti deo rada obuhvata efekte stresa na radu. U petom delu rada opisuju se individualne i organizacione tehnike za prevazilaženje stresa na radu. Šesti deo rada predstavlja istraživanje koje je sprovedeno u dve računovodstvene agencije ("Klaris" i "Korekta") sa sedištem u Novom Sadu, na uzorku od 36 zaposlena radnika metodom upitnika. Na kraju rada, slede zaključna razmatranja i dat je spisak korišćene literature.

## 2. Pojmovno određenje, komponente i faze stresa

U naučnoj i stručnoj literaturi postoje mnoge definicije stresa. Stres je definisan na različite načine tokom godina. Prvobitno je stres shvaćen kao pritisak iz okruženja, a zatim kao napor u osobi. Opšteprihvaćena definicija stresa [17] je da je to jedna normalna generalizirana psihofiziološka aktivacijska reakcija na pretnje koje dolaze iz okoline i na zahteve koje okolina i druge osobe postavljaju pojedincu. Hans Seli, priznati istraživač, stres [12] definiše kao fizički i psihološki odgovor na nepovoljne uslove ili uticaje u okruženju radnog mesta ili okruženja. Slično tome, Nvadiani stres [8] definiše kao poremećaj emocionalne stabilnosti pojedinca koje izaziva stanje dezorganizacije u ličnosti i ponašanju. Većina definicija stresa ima negativno značenje – kada stres izaziva nešto loše po čoveka ("distres"). Takođe, stres ima i pozitivno značenje – kada stres izaziva nešto dobro za čoveka ("eustres").

Stres na radu [3] se definiše kao nesposobnost zaposlenog da upravlja zahtevima posla, uglavnom zbog jaza između njegove ili njene kompetencije/sposobnosti i zahteva posla. U užem smislu, stres na radu [15], [4] se može definisati kao rezultat neadekvatnih zahteva radne okoline i mogućnosti zaposlenih, a u širem smislu, stres na radu se ne javlja samo kao rezultat pritiska radne okoline, već kao izraz opšte neravnoteže između karakteristika radne situacije i individualnih osobina radnika.

Komponente stresa [16], [2] su:

1. Prva komponenta je dati izazov – stres potiče iz interakcije između ljudi i njihovih viđenja okoline (na primer: neosnovane priče o zatvaranju firme stvorice stres među zaposlenima, čak i ako prava pretnja ne postoji);
2. Druga komponenta je značaj vrednosti – ako se ne pojavi izazov koji bi predstavljao pretnju nekoj značajnoj vrednosti, stres se neće pojaviti (na primer: priče o zatvaranju firme neće stvoriti stres kod osobe koja već planira da ide u penziju);
3. Treća komponenta je nesiguran ishod – stres je uglavnom neprijatno emotivno stanje koje nastaje kao rezultat nesigurnosti osobe u sopstvenu sposobnost da savlada dati izazov kako bi postigla za nju važne vrednosti.

Prema Hans Seliju [14] reakcija tela na hronični stres se pojavljuje u tri faze: 1. Alarmna faza – u ovoj fazi osoba identifikuje pretnju; 2. Faza otpora – u ovoj fazi osoba postaje otporna na pritiske koje je stvorila prvobitna pretnja i 3. Faza iscrpljenosti – ako se pritisak od strane izvora stresa nastavi, osoba dolazi u ovu fazu.

### 3. Izvori stresa na radu

U poslednjih nekoliko godina [11] mnogo istraživanja je posvećeno problemu stresa na radnom mestu i njegovom uticaju na fizičko i mentalno zdravlje. Ljudi u svakoj profesiji doživljavaju stres i na njih utiču razni stresori (podražaji koji negativno deluju na nas). Ovi stresori mogu biti biološki, ekološki, fiziološki ili socijalni.

Izvori (uzroci) stresa na radu [16], [9], [2] su:

1. Fizičko okruženje (na primer: prejako osvetljenje na radnom mestu, buka, previše hladna ili previše topla radna prostorija, zagađenost vazduha, neprimerena ventilacija mogu da utiču na stavove o poslu, na učinak i na donošenje odluka);
2. Društveno okruženje (na primer: poslovođe i kolege);
3. Lične dispozicije (na primer: isti uslovi rada mogu kod jednog čoveka izazvati stres, dok za drugog mogu biti sasvim nevažni, jer stres na radu individualna ljudska reakcija);
4. Zadaci u organizaciji – jednoličnost i beznačajnost zadataka, manjak raznolikosti, neugodni i nezanimljivi zadaci (ključni faktori koji

određuju zadovoljstvo i stres su: kompleksnost zadatka, fizički napor i smisao radnog zadatka);

5. Uloge u organizaciji – set očekivanih obrazaca ponašanja koji neko treba da ima shodno položaju koji u organizaciji zauzima (na primer: nejasnost uloge koja se odnosi na nekonzistentnost ponašanja pojedinca u organizaciji u skladu sa ulogom; konflikt uloga koji postoji u situaciji kada su zahtevi dve ili više uloga kontradiktorni i obim uloge koji se odnosi se na pretrpanost uloge, previše očekivanja ili zahteva koja se nameću osobi).

Osim navedenih kategorija, postoje i mnogi drugi izvori (uzroci) stresa [7], kao što su:

1. Radno vreme (na primer: fiksno i nefleksibilno radno vreme, nepredviđeno duže ostajanje na radnom mestu zbog neobavljenog posla, loše organizovan rad u smenama);
2. Nenapredovanje u karijeri, položaj i zarada (na primer: nesigurnost na poslu (strah od gubitka posla), manjak mogućnosti za napredovanje, premala kvalifikovanost za određeni posao, nestručnost, nepoštena ocena učinjenoga, plaćanje po učinku itd.);
3. Međuljudski odnosi (na primer: nedovoljan nadzor radnika, loši odnosi sa saradnicima, nasilje i dosađivanje, usamljenost, neprihvatanje problema radnika i njihovog rešavanja, nepružanje podrške radnicima u ključnim trenucima kada je to potrebno);
4. Organizaciona kultura (na primer: slaba komunikacija, loše rukovođenje, nejasno postavljeni ciljevi posla);
5. Ravnoteža posla i privatnog (ličnog) života (na primer: manjak razumevanja kućnih problema na poslu i obrnuto).

Za žene, lični faktori (ličnost, porodica i finansijski problemi) su uobičajeni stresori [5], a organizacioni faktori (liderstvo, uloge u organizaciji i organizaciona struktura) izazivaju veliki stres kod muškaraca. Organizacioni faktori stresa u računovodstvu [13] su: 1. nesigurnost na poslu, 2. konflikt uloga, 3. obim uloge, 4. prilika za napredovanje u karijeri i razvoj, 5. odgovornost za saradnike i 6. radno vreme, a lični faktori stresa u računovodstvu su: 1. tip ličnosti, 2. emocionalno blagostanje, samopoštovanje, lično zadovoljstvo i 3. upravljanje stresom. Dva osnovna faktora koji utiču na organizacionu efikasnost [6] su: 1. motivacija zaposlenih i 2. liderstvo. Uticaj stila liderstva i motivacije zaposlenih varira od osobe do osobe, od sektora do sektora i od industrije do industrije.

#### 4. Efekti stresa na radu

Stres uopšte, pa tako i stres na radu nije automatski loš sa stanovišta učinka na radu. Određeni nivo stresa (npr., dobijanje novog šefa) može izazvati veće zalaganje na poslu, međutim kada stres dostigne visok nivo učinak obično naglo pada – disfunkcionalni efekti stresa. Problemi izazvani visokim nivoom stresa na radu [17] mogu se ispoljiti kao:

1. Fiziološki problemi (na primer: visok krvni pritisak, promene metabolizma, poremećaj u radu srca i krvnih sudova itd.);
2. Psihološki problemi (na primer: nezadovoljstvo, strah, tenzija, dosada, kašnjenje u izvršavanju zadatka itd.);
3. Problemi u ponašanju (na primer: promene u produktivnosti, odsustvo sa posla, fluktuaciju, pušenje preko normale, konzumiranje alkohola, poremećaj sna itd.).

Uticaj stresa na zdravlje ljudi nije zanemarljiv i ne treba ga potcenjivati. Oboljenja izazvana ili podstaknuta stresom nazivaju se psihosomatskim oboljenjima (na primer: čir na želucu i mnoga druga telesna oboljenja, oboljenja u radu srca, organa za disanje i varenje). Pošto se takva psihosomatska oboljenja često javljaju kod ljudi na odgovornim mestima, govori se o tzv. menadžerskim bolestima.

Ekonomske promene, u poslovnom smislu [1], zahtevaju kontinuirano evidentiranje kroz računovodstveni sistem. Razvoj ekonomskih promena uzrokovao je razvoj računovodstvenog sistema. Istraživanje [10] koje je sproveo Udruženje/institut ovlašćenih internih revizora – CIA (Certified Internal Auditor) pokazalo je da 37% računovođa pati od stresa na sedmičnoj osnovi zbog njihovog rada, a više od polovine (57%) izjavilo je da se oseća pod stresom najmanje jednom mesečno. Studija je otkrila da šest od deset bolesnika nije reklo svojim menadžerima kada su se osećali pod stresom. Mnoge računovođe se boje da bi to moglo negativno uticati i potencijalno ometati njihove šanse za napredovanje ili čak dovesti do gubitka posla. Više od trećine (38%) računovođa odbacilo je svoje simptome stresa, jer su smatrali da je to uobičajeno stanje i da ne žele da smetaju svojim menadžerima.

#### 5. Upravljanje stresom na radu

Oštra konkurencija, smanjivanje i restruktuiranje savremenih organizacija, stalne promene u tehnologiji, potrebnim znanjima, veštinama i uslovima

rada, pretnja ukudanja radnih mesta i otpuštanje, neizvesnost kao i druge karakteristike savremenih procesa poslovanja pojačavaju stresni faktor i nikoga ne štede. Upravljanje stresom označava niz aktivnosti koje preduzima menadžment u svrhu smanjenja njegovih uzroka u organizaciji i osposobljavanja zaposlenih za uspešno suočavanje s neizbežnim stresom i njegovim savlađivanjem, da bi se na minimum svele negativne posledice za pojedinca i organizaciju.

Individualne tehnike za prevazilaženje stresa na radu [17], [2] namenjene su pojedincima, dakle svakom ko doživljava stresnu situaciju, a to su sledeće:

1. Vežbanje (na primer: trčanje, šetanje, aerobik, plivanje, vožnja bicikla itd.);
2. Relaksacija (na primer: meditacija, hipnoza, koja traje 15-20 minuta dnevno itd.);
3. Druženje sa prijateljima, rođacima i kolegama (na primer: vođenje razgovora itd.);
4. Ishrana (na primer: namirnice bogate vitaminima A, B, C i E, flavonoidima, magnezijumom i selenom).

Tehnike na organizacionom nivou spadaju u onu grupu tehnika za prevazilaženje stresa na radu, koje koristi menadžment u određenim situacijama, a to su sledeće:

1. Selekcija kadrova i raspoređivanje na posao (poslovi se razlikuju po tome što su neki veći potencijali za stres, drugi manji, odnosno da se ljudi različito ponašaju u stresnim situacijama);
2. Kreiranje zdrave organizacione klime (naročito je važno u velikim organizacijama koje su visoko formalizovane i u kojima vladaju depersonalizovani odnosi);
3. Planiranje i razvijanje radne karijere (obično je prepušteno zaposlenima).

## 6. Istraživanje

Stres na radnom mestu je globalno pitanje koje dobija sve više i više pažnje istraživača zbog njegovih efekata na rad i ljudsko zdravlje. Istraživanje je sprovedeno u dve računovodstvene agencije ("Klaris" i "Korekta") sa sedištem u Novom Sadu, u maju 2019. godine, na uzorku od 36 ispitanika. Ispitanici su trebali da odgovore na svako pitanje, odnosno da zaokruže

samo jedan od ponuđenih odgovora (nikada, retko, ponekad, često, vrlo često, gotovo uvek). Upitnik je bio anonimn, a opšti podaci odnosili su se na pol ispitanika, godine starosti, stepen stručne spreme (obrazovanja) i prirodu radnog mesta.

### 6.1. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja su stavovi zaposlenih prema izvorima stresa u računovodstvenoj profesiji. Izvori stresa u računovodstvenim agencijama u kojima je izvršeno istraživanje, mogu se tražiti u komunikaciji među zaposlenima i njihovih pretpostavljenih, samom obavljanju veoma teškog posla, kao i faktorima zadovoljstva, odnosno nezadovoljstva na poslu.

### 6.2. Cilj istraživanja

Osnovni ciljevi istraživanja su: 1. praktična provera teorijskih razmatranja o izvorima stresa na radnom mestu putem istraživanja sprovedenog u dve računovodstvene agencije ("Klaris" i "Korekta") sa sedištem u Novom Sadu i 2. utvrđivanje postupaka kako bi se količina stresa smanjila na zaposlene.

### 6.3. Hipoteze istraživanja

Hipoteze se predstavljaju u odnosu na predmet istraživanja i sa njim čine neodvojivu celinu. Hipoteze u zavisnosti od opštosti postavljamo na dva nivoa: 1. nivo opšte hipoteze (H0) i 2. nivo posebnih hipoteza (H1 i H2).

Opšta hipoteza:

H0: Zaposleni u ispitanim računovodstvenim agencijama su izloženi stresnim situacijama na poslu.

Posebne hipoteze:

H1: Uslovi rada i sam posao predstavljaju izvor (uzrok) stresa anketiranih zaposlenih (računovođa).

H2: Komunikacija među zaposlenima predstavlja izvor (uzrok) stresa anketiranih zaposlenih (računovođa).

### 6.4. Način istraživanja

Istraživanje izvora stresa u računovodstvenoj profesiji je izvršeno anketiranjem, a dobijeni rezultati su obrađeni procentualno. Instrument

istraživanja je anketni upitnik. Sa formalnog stanovišta, prednost primene anketnog upitnika je što obezbeđuje anonimnost ispitanika i diskreciju podataka. Upitnik sadrži precizno i nedvosmisleno formulisana pitanja sa ponuđenim alternativnim odgovorima. Obrada podataka obuhvata ponovno pregledanje i kontrolisanje upitnika i klasifikaciju odgovora. Utvrđuje se da li je odgovoreno na sva pitanja i da li su odgovori potpuni i jednoobrazni. Nakon obrade podataka i njihovog sređivanja po već unapred određenim kriterijumima pristupa se analizi podataka.

Pri analizi podataka najčešće se koriste analitičke statističke tehnike, procenat, proporcije, HI kvadrat test, standardna devijacija, rangovi prosečnih ocena i korelacija. Istraživanje rezultata analize vrši se numerički pomoću numeričkih nizova, srednjih vrednosti, rang lista i tabela i grafički pomoću različitih grafikona. Na osnovu rezultata analize konstatovane činjenice se dalje sistematizuju, upoređuju i od njih se formira širi sistem saznanja.

#### 6.5. Uzorak

Istraživanje je sprovedeno na odabranom uzorku od 36 ispitanika koji rade u dve računovodstvene agencije ("Klaris" i "Korekta") sa sedištem u Novom Sadu. Zbog objektivnosti rezultata, istraživanje je obuhvatilo zaposlene iz različitih računovodstvenih agencija. Izbor anketiranih zaposlenih nije formiran prema određenom kriterijumu, već je istraživanje sprovedeno po principu slučajnog uzorka. Na početku analizirane su osnovne varijable (polna struktura, starosna struktura, stepen stručne sprema, priroda radnog mesta) koje su korišćene u istraživanju u cilju potpunije analize.

Osnovna delatnost (poslovi) ove dve računovodstvene agencije obuhvata pružanje sledećih usluga: 1. osnivanje preduzeća i radnji, 2. knjigovodstvo/računovodstvo, 3. platni promet, 4. obračun plata i drugih oporezivih isplata, 5. obračun svih drugih ličnih primanja zaposlenih (regres, topli obrok, putni troškovi), 6. izrada ugovora o radu kod zapošljavanja radnika, 7. prijave i odjave radnika, direktora, osnivača i vlasnika, 8. izrada rešenja o godišnjim odmorima, 9. opis staža zaposlenima u preduzećima, pravljenje novih i overavanje postojećih zdravstvenih knjižica, 10. rešavanje preknjižavanja i povraćaja poreza, 11. predaja poreskih prijava, 12. učešće u poreskom postupku umesto klijenta i mnoge druge usluge.



Tabela 1. Struktura ispitanika prema polu (polna struktura)

Pol	Broj ispitanika	Procenat
Ženski	34	94%
Muški	2	6%
Ukupno	36	100%

Izvor: autorov proračun

Od 36 ispitanika 34 čine žene, a 2 muškarca, odnosno žene čine 94%, a muškarci 6%. Dakle, može se zaključiti da veći deo ispitanika čine žene.

Tabela 2. Struktura ispitanika prema starosnoj dobi (starosna struktura)

Godine starosti	Broj ispitanika	Procenat
od 18 do 20 godina	0	0%
od 21 do 30 godina	18	50%
od 31 do 40 godina	8	22%
od 41 do 50 godina	8	22%
od 50 do 60 godina	2	6%
Ukupno	36	100%

Izvor: autorov proračun

Istraživanjem je utvrđeno da samo 6% ispitanika čine od 50 do 60 godina; 22% su zaposleni od 31 do 40 godina i od 41 do 50 godina; a najveći broj ispitanika, 50% (njih 18) starosne dobi od 21 do 30 godina.

Tabela 3. Struktura ispitanika prema stepenu stručne spreme (obrazovanja)

Stepen stručne spreme	Broj ispitanika	Procenat
SSS	20	56%
VŠS	10	28%
VSS (Master)	6	16%
Ostalo	0	0%
Ukupno	36	100%

Izvor: autorov proračun

Ispitivanjem su obuhvaćene četiri kategorije ispitanika: sa završenom srednjom školom, višom školom, fakultetom i nekim većim stepenom obrazovanja. Najveći broj ispitanika njih 20 ima završenu srednju školu, što čini 56% od ukupnog broja ispitanika; višu školu je završilo njih 10, što je 28% ispitanih; a sa fakultetom radi njih 6, što je 16% od ukupnog broja ispitanih. Niko od ispitanih nema viši stepen obrazovanja od Mastera.

Tabela 4. Struktura ispitanika prema prirodi radnog mesta

Priroda radnog mesta	Broj ispitanika	Procenat
Rukovodeće	2	6%
Izvršno	34	94%
Ukupno	36	100%

Izvor: autorov proračun

Od ukupnog broja ispitanika anketirana 34 ispitanika se nalazi na izvršnoj poziciji, što je 94% od ukupnog broja ispitanika i 2 ispitanika se nalaze na rukovodećoj poziciji, što je 6% od ukupnog broja ispitanika.

## 6.6. Analiza rezultata istraživanja

### 1. Susrećete li se sa stresom na radnom mestu u organizaciji?

Tabela 5. Prisustvo stresa na radnom mestu

Ponuđen odgovor	Broj odgovora (učestalost)	Procenat (%)
nikad	2	6%
retko	4	11%
ponekad	6	17%
često	8	22%
vrlo često, gotovo uvek	16	44%

Izvor: autorov proračun

Većina ispitanika, njih 44%, odnosno onih koji su odgovorili da se vrlo često, gotovo uvek (16 ispitanika) susreću sa stresom na radnom mestu i često (8 ispitanika), što nas navodi na zaključak da postoji prisustvo stresa u računovodstvenoj profesiji.

**2. Da li mislite da ste dovoljno plaćeni za posao koji obavljate?**

Tabela 6. Zadovoljstvo platom

Ponuđen odgovor	Broj odgovora (učestalost)	Procenat (%)
nikad	2	6%
retko	6	17%
ponekad	20	55%
često	4	11%
vrlo često, gotovo uvek	4	11%

Izvor: autorov proračun

Više od polovine ispitanika, njih 55%, odnosno onih koji su odgovorili da su ponekad zadovoljni platom za posao koji obavljaju (20 ispitanika), što nas navodi na zaključak da visina plate predstavlja potencijalni izvor stresa.

**3. Da li smatrate da je Vaš obim posla prevelik?**

Tabela 7. Preopterećenost poslom

Ponuđen odgovor	Broj odgovora (učestalost)	Procenat (%)
nikad	2	6%
retko	0	0%
ponekad	16	44%
često	6	17%
vrlo često, gotovo uvek	12	33%

Izvor: autorov proračun

Trećina ispitanika, njih 33%, odnosno onih koji su odgovorili da su vrlo često, gotovo uvek (12 ispitanika) i često (6 ispitanika) smatra da je njihov obim posla prevelik, pa se na osnovu toga može izvesti zaključak da prevelik obim posla kod tih računovođa predstavlja potencijalni izvor stresa.

4. Da li pritisak vremena i rokova utiče na kvalitet obavljanja Vaših poslovnih aktivnosti?

Tabela 8. Pritisak vremena i rokova

Ponuđen odgovor	Broj odgovora (učestalost)	Procenat (%)
nikad	2	6%
retko	4	11%
ponekad	14	39%
često	8	22%
vrlo često, gotovo uvek	8	22%

Izvor: autorov proračun

Samo 2 ispitanika, odnosno 6% odgovorilo je da pritisak rokova ne utiče na kvalitet obavljanja njihovih poslovnih aktivnosti, odnosno za većinu ispitanika (94%) to predstavlja potencijalni izvor stresa. Dakle, moderno poslovanje u uslovima neizvesnosti traži nove veštine, kao što su veštine upravljanja vremenom. Od navedenih veština efikasno upravljanje vlastitim i tuđim vremenom navodi se kao izrazito važna veština za uspeh pojedinaca (kako direktora - vlasnika računovodstvene agencije tako i svih drugih zaposlenih).

**5. Da li radite duže nego što je zakonski propisano Vaše radno vreme?**

Tabela 9. Prekovremeni rad

Ponuđen odgovor	Broj odgovora (učestalost)	Procenat (%)
nikad	6	17%
retko	6	17%
ponekad	16	44%
često	4	11%
vrlo često, gotovo uvek	4	11%

Izvor: autorov proračun

Većina ispitanika, njih 44%, odnosno njih 16 se izjasnilo da duže radi nego što je zakonski propisano njihovo radno vreme, te se na osnovu toga može pretpostaviti da je to potencijalni izvor stresa.

**6. Imate li u toku radnog vremena dovoljan broj pauza za ishranu i odmor?**

Tabela 10. Pauze za ishranu i odmor

Ponuđen odgovor	Broj odgovora (učestalost)	Procenat (%)
nikad	6	17%
retko	8	22%
ponekad	18	49%
često	2	6%
vrlo često, gotovo uvek	2	6%

Izvor: autorov proračun

Većina ispitanika, njih 49%, odnosno njih 18 se izjasnilo da ponekad ima dovoljan broj pauza za ishranu i odmor u toku radnog vremena, što ukazuje da nedovoljan broj pauza za ishranu i odmor u toku radnog vremena predstavlja potencijalni izvor stresa.

7. Da li imate korektne odnose/komunikaciju sa Vašim pretpostavljenima?

Tabela 11. Komunikacija sa pretpostavljenima

Ponuđen odgovor	Broj odgovora (učestalost)	Procenat
nikad	0	
retko	2	
ponekad	10	
često	10	
vrlo često, gotovo uvek	16	

Izvor: autorov proračun

Na osnovu 16 ispitanika koji su odgovorili da vrlo često, gotovo uvek, odnosno na osnovu istog broja ispitanika (10 ispitanika) koji su odgovorili da često i ponekad imaju korektne odnose/komunikaciju sa pretpostavljenima, izvodi se zaključak da ovo nije potencijalni izvor stresa za zaposlene u pomenutim računovodstvenim agencijama.

8. Da li ste zadovoljni saradnjom/komunikacijom sa Vašim podređenima?

Tabela 12. Komunikacija sa podređenima

Ponuđen odgovor	Broj odgovora (učestalost)	Procenat (%)
nikad	0	0%
retko	4	11%
ponekad	4	11%
često	20	56%
vrlo često, gotovo uvek	8	22%

Izvor: autorov proračun

Na osnovu 8 ispitanika koji su odgovorili da su vrlo često, gotovo uvek; odnosno na osnovu 20 ispitanika koji su odgovorili da su često zadovoljni sa saradnjom/komunikacijom sa podređenima, izvodi se zaključak da ovo, takođe nije potencijalni izvor stresa za zaposlene u pomenutim računovodstvenim agencijama.



9. Da li poslovna klima i korporativna kultura u Vašoj organizaciji pozitivno utiču na Vaše obavljanje poslovnih zadataka?

Tabela 13. Poslovna klima i korporativna kultura

Ponuđen odgovor	Broj odgovora (učestalost)	Procenat (%)
nikad	0	0%
retko	0	0%
ponekad	20	56%
često	6	17%
vrlo često, gotovo uvek	10	27%

Izvor: autorov proračun

Trećina ispitanika, njih 27%, odnosno onih koji su odgovorili da vrlo često, gotovo uvek (10 ispitanika) i često (6 ispitanika) poslovna klima i korporativna kultura pozitivno utiču na obavljanje njihovih poslovnih zadataka, ukazuje na to da računovodstvene agencije imaju odgovarajuću poslovnu klimu i korporativnu kulturu i da to ne predstavlja potencijalni izvor stresa.

**10. Da li smatrate da menadžment Vaše organizacije ima adekvatnu politiku nagrađivanja i kažnjavanja (unapređivanja i degradiranja)?**

Tabela 14. Odgovarajuća politika nagrađivanja i kažnjavanja

Ponuđen odgovor	Broj odgovora (učestalost)	Procenat (%)
nikad	2	6%
retko	8	22%
ponekad	12	33%
često	6	17%
vrlo često, gotovo uvek	8	22%

Izvor: autorov proračun

6% ispitanika, odnosno 2 ispitanika smatra da njihov menadžment nema adekvatnu, ili da samo ponekad (12 ispitanika) ima adekvatnu politiku nagrađivanja i kažnjavanja (unapređivanja i degradiranja), te se na osnovu toga izvodi zaključak da je to za većinu računovođa potencijalni izvor stresa.

**11. Da li se plašite da možete ostati bez posla u eventualnoj budućoj transformaciji Vaše organizacije?**

Tabela 15. Strah od gubitka posla

Ponuđen odgovor	Broj odgovora (učestalost)	Procenat (%)
nikad	4	11%
retko	8	22%
ponekad	16	44%
često	6	17%
vrlo često, gotovo uvek	2	6%

Izvor: autorov proračun

Na osnovu broja ispitanika koji su dali odgovor da se ponekad (16 ispitanika), često (6 ispitanika) i vrlo često, gotovo uvek (2 ispitanika) plaše da mogu ostati bez posla u eventualnoj budućoj transformaciji njihove organizacije koja pruža računovodstvene i druge usluge, zaključuje se da opasnost od ostajanja bez posla, koju eventualna buduća transformacija organizacije nosi sa sobom, kod velike većine računovođa predstavlja potencijalni izvor stresa.

## 7. Zaključak

Stresori, tj. faktori koji izazivaju stres na radu su: pritisak vremena i rokova, preopterećenost poslom, nemogućnost napredovanja, slaba komunikacija sa kolegama na poslu itd.. Iz svega ovoga sledi da se stres ne može izbeći, već da se sa njim treba suočiti na odgovarajući način.

Profesionalne računovođe kao i svi drugi poslovni ljudi koji su izloženi razornom delovanju stresa morali bi upoznati svoj vlastiti način reagovanja na stres. Emocije koje se prepoznaju kada su osobe pod stresom su: bes, anksioznost i depresija. Osobe izložene hroničnoj anksioznosti, dugim

periodima tuge i pesimizma, neprestanim tenzijama i nezadovoljstvu, dvostruko su podložnije bolestima kao što su: astma, artritis, glavobolje i srčana oboljenja. "Stresnu" misao i "stresnu" emociju, koja prati "stresni" događaj, treba zameniti nekim drugim mislima i emocijama koje ne izazivaju neprijatnost. Za prevazilaženje stresa pomaže smeh, humor, druženje, pevanje i vežbe disanja.

Analizirajući rezultate posmatrane grupe ispitanika (zaposleni iz "Klaris" i "Korekta" računovodstvene agencije sa sedištem u Novom Sadu) dolazimo do sledećeg zaključka da je potvrđena opšta hipoteza H0: Zaposleni u ispitanim računovodstvenim agencijama su izloženi stresnim situacijama na poslu. Prilikom istraživanja nivoa stresa ispitanici su potvrdom pojedinih pitanja potvrđivali prisustvo stresa. Većina ispitanika, njih 44%, odnosno 16 ispitanika su odgovorili da se vrlo često, gotovo uvek susreću sa stresom na radnom mestu i često (8 ispitanika), a samo 2% ispitanika je negiralo postojanje bilo kakvog ponašanja koje bi ukazivalo na prisustvo stresa. To navodi na zaključak da u računovodstvenoj profesiji postoji prisustvo stresa. Takođe, potvrđeno je da postoji velika odgovornost i preopterećenost zaposlenih.

Na osnovu ukupnog istraživanja zaključuje se da su zadovoljstvo poslom i stres u korelaciji. Oni faktori koji deluju stresogeno na zaposlenog utiču i na stepen zadovoljstva poslom. Na osnovu istraživanja i analize zaključuje se da fizički uslovi rada u najvećoj meri utiču na nivo stresa. S lošijim uslovima rada u kojima zaposleni rade, povećava se i nivo stresa. Dobijeni rezultati ukazuju da je potvrđena posebna hipoteza H1: Uslovi rada i sam posao predstavljaju izvor (uzrok) stresa anketiranih zaposlenih (računovođa). Što se tiče posebne hipoteze H2: Komunikacija među zaposlenima predstavlja izvor (uzrok) stresa anketiranih zaposlenih (računovođa) je opovrgnuta, jer većina ispitanika ima korektne odnose/komunikaciju sa pretpostavljenima i podređenima.

Na kraju treba istaći da teorijska razmatranja i izvršena praktična verifikacija obrađenog problema, ukazuju da je stres evidentno ozbiljan problem savremenog procesa poslovanja. Uspešno upravljanje stresom zahteva organizovane i koordinirane napore i aktivnosti cele organizacije i samih pojedinaca.

## **Literatura**

1. Bešlić, I., i Bešlić, D., Stres na radu, Škola biznisa, 2008., 2: pp. 168–173.
2. Bhui, K., Dinis, S., Galant-Miecznikowska, M., de Jongh, B., i Stansfeld, S., Perceptions of Work Stress Causes and Effective Interventions in Employees Working in Public, Private and Non-Governmental Organisations: A Qualitative Study, *Bulletin*, 2016, 40(6), 318–325.
3. Glazer, S., i Liu, C., Work, Stress, Coping, and Stress Management, *Oxford Research Encyclopedia of Psychology*, 2017., doi: <https://dx.doi.org/10.1093/acrefore/9780190236557.013.30>, Retrieved May 5, 2019 from: <https://oxfordindex.oup.com/view/10.1093/acrefore/9780190236557.013.30>.
4. Haque, A. U., Aston, J., i Kozlovski, E., Do causes and consequences of stress affect genders differently at operational level? Comparison of the IT sectors in the UK and Pakistan, *International Journal of Applied Business*, 2016., 1(1): pp. 1–7.
5. Haque, A. U., Faizan, R., Zehra, N., Baloch, A., Nadda, V., i Riaz, F., Leading Leadership Style to Motivate Cultural-Oriented Female Employees in the Developing Country: I.T Responses from Pakistan, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2015., 5(9): pp. 280–302.
6. Juras, K., Knežević, B., Golubić, R., Milošević, M., i Mujstabegović, J., Stres na radu: mere prepoznavanja, rešenja i prevencija, *Sigurnost*, 2009., 51(2): pp. 121–126.
7. Kumasey A. S., Delle, E., i Ofei, S. B., Occupational Stress and Organizational Commitment: Does Sex and Managerial Status Matter?, *International Journal of Business and Social Research*, 2014., 4(5), 173–182.
8. Michie S., Causes and Management of Stress at Work, *Education*, 2002., 59: pp. 67–72.
9. Muckett, J., A., Third of Accountants are Stressed, *Economia*, 2017., Retrieved May 23, 2019 from: [https://economia.icaew.com/news/october-2017/a-third-of-accountants-are-stressed\\_](https://economia.icaew.com/news/october-2017/a-third-of-accountants-are-stressed_).
10. Saleem, A., Jamil, F., i Khalid, R., Workplace Stress and Coping Strategies of Security Guards working in Universities. *Pakistan Journal of Social and Clinical Psychology*, 2017., 15(2): pp. 29–36.
11. Smith, K. J., Occupational Stress in Accountancy: A Review, *Journal of Business and Psychology*, 1990., 4(4): pp. 511–524.

12. Štager, V., Organizational and Personality Factors of Stress in Accounting and Consequences of Stress on Health, Innovative Issues and Approaches in Social Sciences, 2017., 10(3): pp. 37–56, doi: 10.12959/issn.1855-0541.IIASS-2017-no3-art3.
13. Šušnjar-Štangl, G., i Zimanji, V., Organizaciono ponašanje, Subotica: Ekonomski fakultet, 2005.
14. Vidović-Vizek, V., Stres u radu, Zagreb: radna zajednica republičke konferencije SSOH, 1990.
15. Wagner, A. J., i Hollenbeck, R. J., Organizational Behavior, Harcourt College Publishers, 2002.
16. Zimanji, V., Psihologija organizacije, Subotica: Ekonomski fakultet, 1998.

**Dragana Bešlić Rupić**

## **ANALYSIS OF THE STRESS IN THE ACCOUNTING PROFESSION**

### **Abstract**

For modern accountant stress is almost part of everyday life. Since the stress in the workplace has become a major problem in the labor community and that the risk of cardiovascular disease in people exposed to a greater variety of stressors, it is important to point out the possibility of his identification, resolution and prevention. Therefore, control of stress is the key to a successful career as a professional accountant. This paper explains the concept and components of stress and explain the sources of stress at work. Also, this paper describes effects of stress at work as well as various techniques for overcoming stress at work. The last part of the paper presents the analysis of stress sources in the accounting profession through research in the form of employee interview survey in two accounting agencies ("Klaris" i " Korekta") with headquarters in Novi Sad.

**Key words:** stress at work, sources, effects, techniques, accountants.