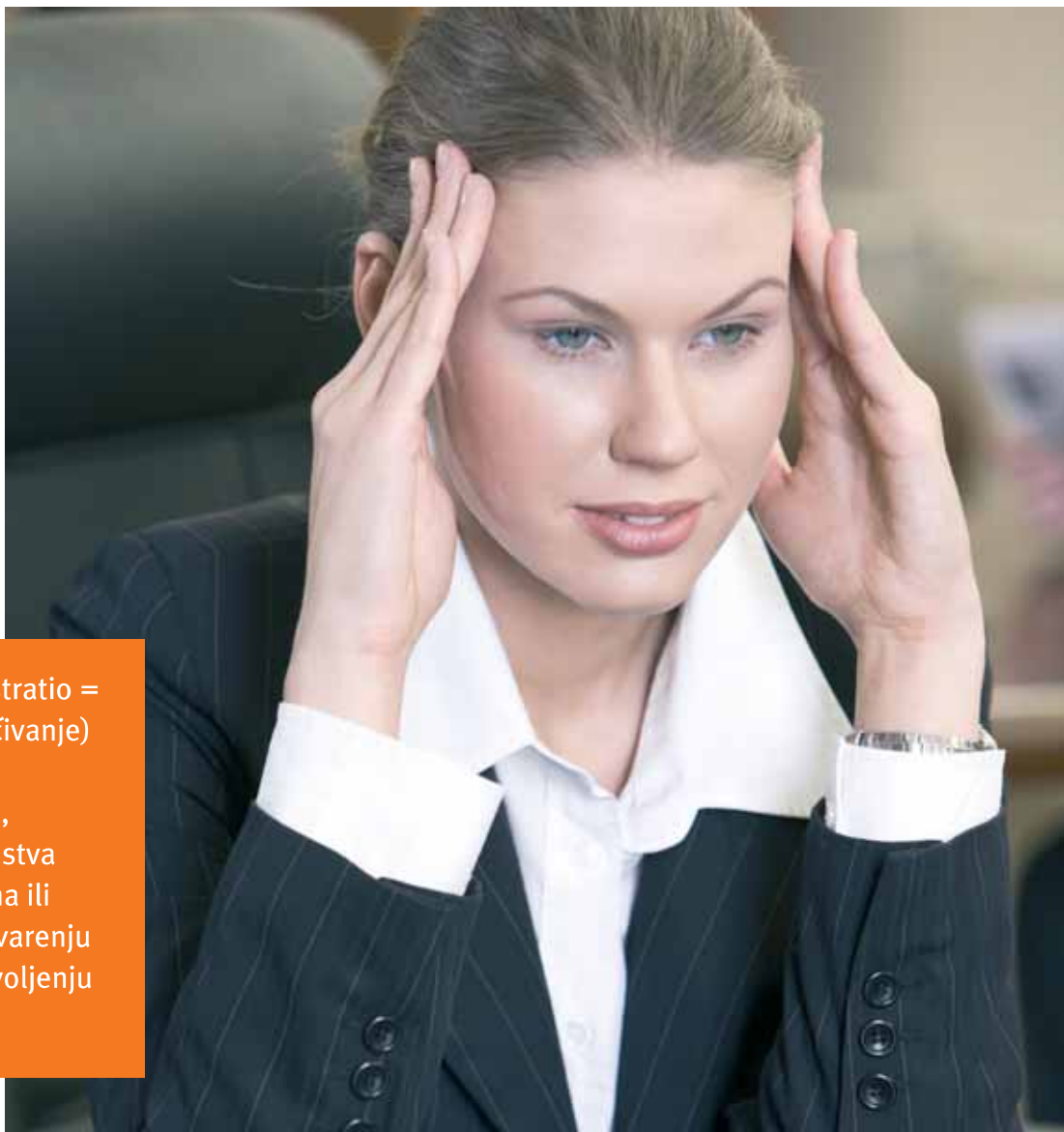


Frustracija i stres

Piše: mr. sc. Dario Miletić



Frustracija (lat. frustratio = zavaravanje, osujećivanje) je stanje čuvstvene napetosti, neugode, nemira i nezadovoljstva izazvano zaprjekama ili poteškoćama u ostvarenju nekog cilja ili zadovoljenju neke potrebe.



Zapreke na koje nailazimo u našim nastojanjima da ostvarimo naše želje i težnje mogu biti vanjske, koje proizlaze iz prirodne ili društvene okoline, i unutarnje, uvjetovane individualnim osobinama, nedostacima ili sukobom motiva. Vanjske zapreke mogu biti neke nepogode (npr. nestanak el. energije u dizalu) zbog čega smo spriječeni u nekom svom nastojanju. Unutarnje zapreke mogu biti neke osobine ličnosti - npr. neodlučnost, skromne sposobnosti ili tjelesni nedostaci.

Stanje frustracije najčešće je uzrokovano diskrepancijom (lat. discrepare = neskladno zvučati, neskladnost u razlici) između razine aspiracija (lat. aspirare = težiti za nečim, razine težnja) i mogućnosti pojedinca. Ako je razina aspiracije prilagođena individualnim mogućnostima,

pojedinaac će birati ciljeve koje može ostvariti. Tako, npr. djevojka izrazito niska rasta neće čeznuti da bude manekenka.

POJAM STRESA

Osim različitih zapreka na koje nailazimo u nastojanjima da postignemo ciljeve koje smo odabrali, svi smo svakodnevno izloženi i nizu pritisaka iz okoline, koji nas npr. nagone da u što kraćem vremenu što više učinimo – tajnice sasvim dobro znaju što to znači. Suočeni smo sa zahtjevima kojima teško udovoljavamo; tako živimo u buci, zagađenom zraku, zaplašeni mogućnostima različitih katastrofa koje ne možemo spriječiti. Svi smo tako izloženi stresu, s kojim se, kao i sa frustracijom, nosimo na različite, više ili manje uspješne načine.

Stres (engl. stress = pritisak, povišeni tlak) je stanje koje nastaje kada su ljudi suočeni s događajima koje smatraju prijetećima svojoj dobrobiti ili koji od njih traže ulaganje posebnih napora kako bi udovoljili zahtjevima koji se na njih postavljaju. Pri tom je za doživljaj stresa odlučujuće kako pojedinac procjenjuje svoju ugroženost u određenoj situaciji, kao i svoje sposobnosti da se s tom situacijom nosi. Procjena prijetnje pretpostavlja anticipirani gubitak ili povredu, koja može, ali i ne mora, nastupiti. Doživljaj prijetnje osniva se na znanju o ugroženosti. Procjena ugroženosti ne mora biti realistična. Tako npr. mnogi ljudi neće se odreći potencijalno opasnih navika, npr. pušenja ili brze vožnje. Nerealistična procjena povezana je sa obrambenim mehanizmom, o čemu ćemo potom govoriti, koji kaže: *To za mene ne vrijedi.*

Psiholozi razlikuju primarnu i sekundarnu procjenu. Primarna procjena odgovara na pitanje *“što ova situacija znači za mene”*, a sekundarna procjena odgovara na pitanje *“mogu li se nositi s tom situacijom”*. Ako pojedinac na osnovu takve sekundarne procjene zaključi da je sposoban savladati neki zadatak, riješiti problem, ili promijeniti situaciju u svoju korist, prijetnja se pretvara u izazov. Pojedinac tada zaključuje da će uz ulaganja dodatnih napora postići za sebe nešto povoljno.

POJAM STRESORA

Stresori su unutarnji ili vanjski podražaji, događaji ili situacije koji izazivaju stanje stresa. Pritom razlikujemo:

- Katakliksičke stresore. Djeluju na cjelokupnu populaciju. Npr. rat, nuklearna nesreća, potres i sl.
- Osobni stresori. Također su jakog intenziteta no počinju na pojedincu. Npr. uslijed smrti voljene osobe, saznanja o vlastitoj teškoj bolesti i sl.
- Svakodnevni stresori. Dugotrajni repetitivni događaji koji čine dio svakodnevnog života. Nisu jakog intenziteta. Npr. dnevne trzavice u obitelji, školi, poslu, u prometu i sl.

NAČINI REAGIRANJA NA FRUSTRACIJU I STRES

Ljudi se razlikuju svojom osjetljivošću na frustrirajuće situacije, te reakcijama na stanje frustracije i stresa. One koji mirno mogu podnijeti poteškoće na koje nailaze nazivamo tolerantnima ili otpornima na frustraciju. Osobe koje dobro podnose frustrirajuće situacije uglavnom su i uspješni u načinu reagiranja, tj. uspješno zaobilaze zapreku, uklanjaju poteškoće ili promjene cilj koji se pokazao nedostižnim.

Naročito intenzivno doživljavanje stresa uzrokuju situacije koje nismo mogli predvidjeti i nad kojima nismo imali nikakve kontrole. Intenzitet stresa znatno smanjuje socijalna podrška. U nešto pojednostavljenom obliku mogu se reakcije na stresore svesti u tri osnovna oblika:

- tolerancija, tj. procjena da nas stresor neće ugroziti;
- kontroliranje, tj. utjecaj direktno na stresor koji nas ugrožava, i
- rezignacija, tj. odustajanje od utjecaja na stresor, ili primjena nekog drugog obrambenog mehanizma.

Toleriraju se oni stresori za koje je procjena pojedinca da je manja šteta otprijeti ih nego se protiv njih boriti.

Uspješnije se nose sa stresom ljudi:

- koji imaju smisla za humor;
- zatim, nada je aktivan proces koji na osnovu realistične procjene situacije zamišlja bolja vremena koja dolaze: *“sada može krenuti samo nabolje”*;
- posveta poslu ili vjeri ili nečemu;
- novo iskustvo treba doživjeti kao izazov, a ne kao prijetnju;
- vjera da čovjek nije bespomoćan, da može promijeniti objektivnu situaciju, a u najgorem slučaju doživljavanje te situacije.

RAZLIKA IZMEĐU PRILAGOĐENOG I NEPRILAGOĐENOG PONAŠANJA

Prilagođeno je ponašanje ono koje smanjuje stanje frustracije i djelovanja stresora, a ne izaziva nove poteškoće. Primjeri prilagođenog ponašanja su: usmjeravanje na promjenu situacije, rješavanje problema, uklanjanje stresora, zamjenu nedostižnih ciljeva dostižnima.

Manje prilagođenim ponašanjem smatra se usmjeravanje na promjenu vlastitog doživljavanja (emocija, kognitivnih procjena). Pojedinac takvim ponašanjem ne rješava zapreku ili prijetnju već samo svoj doživljaj te zapreke ili prijetnje. Postoje životne situacije u kojim je promjena vlastitog doživljavanja jedino što pojedincu preostaje. Npr. *konclogor. Ili, ako izgubimo osobu koju smo voljeli, ili ako nam neka bliska osoba oboli od neizlječive bolesti, sve što možemo učiniti jest mijenjati svoj doživljaj.*

U stanju frustracije i stresa pojedinci uglavnom češće izabiru neprilagođeno ponašanje. U takvim situacijama se smanjuje mogućnost logičkog mišljenja. U rastu čuvstvenog uzbuđenja, pojedinac više ne vidi alternativno rješenje. Tako npr. *za vrijeme požara ljudi stradaju jer guraju vrata na van, umjesto da ih povuku unutra.*

POJAM ANKSIOZNOSTI

Anksioznost (lat. anxius = tjeskoban) je čuvstvena reakcija na neku situaciju koja je procijenjena frustrirajućom ili prijetećom, a očituje se u neugodnom čuvstvu zabrinutosti, napetosti i straha. Osnovna razlika između anksioznosti i straha je što anksioznost najčešće nije izazvana poznatim, određenim uzrokom, već pojedinac ima takvo čuvstvo zbog nejasne predodžbe nečega što bi se moglo dogoditi.

ŠTO SU TO OBRAMBENI MEHANIZMI LIČNOSTI?

Prema Sigmunu Freudu, obrambeni mehanizmi ličnosti su nesvesni procesi iskrivljavanja realnosti koji pojedinca brane od anksioznosti.

Dakle, radi se o upotrebi različitih kognitivno-čuvstvenih strategija pomoću kojih subjekt nastoji smanjiti anksioznost u situacijama koje ne može kontrolirati. Obrambeni mehanizmi uključuju uvijek neki nesvesni oblik samozavaravanja.

U literaturi je opisano dvadesetak vrsta obrambenih mehanizama. Mi ćemo ovdje navesti devet najpoznatijih.



TELEFONSKI SAVJETI SAMO ZA PRETPLATNIKE

01 48 36 106

PUTEM PIN-a/nalazi se na računu za pretplatu
Svakim radnim danom od 9 do 13 sati

Saznajemo... → → → → →



Zagrebačka škola za menadžment (ZSM) započela je s radom 2001. godine kao dvoipolgodisnji studij, nakon kojeg su studenti dobili zvanje ekonomist – turistički ili hotelski menadžer. ZSM je organizirala već pet svečanih promocija na kojima je blizu 200 studenata dobilo svoje diplome. Uvođenjem troipolgodisnjeg programa, većina tih studenata odlučila je položiti ispite razlike za zvanje prvostupnik ekonomije u smjeru turističkog/hotelskog menadžmenta sa 210 ECTS bodova.

ZSM potiče svoje studente u iskazivanju posebnih interesa i vještina tijekom studija, pa tako i pri izboru teme diplomskog rada. S obzirom da naši studenti imaju jedinstvenu priliku slušati kolegij "Resursna osnova turizma", kojeg vodi dr.sc. Eduard Kušen, često je izabirana tema Turistička atrakcijska osnova neke destinacije, kao npr. Makarske, Omiša, Požege, Siska, Samobora, Vinkovaca, Karlovca, Koprivnice, Zagreba, Skradina, Slavenskog Broda, Lipika i Primoštena. Posebice treba naglasiti analizu Parka prirode Žumberačko gorje, kao jedinog dosada detaljnog katastra turističkih atrakcija u Hrvatskoj.

Potom su rađene analize i prijedlozi razvoja turizma za Moslavinu, Vis, Novalju, Turapolje, Neum, Južnu Dalmaciju, Dubrovnik, Punat, Crikvenicu, Primorsko-goransku i Šibensku županiju, kao i analizu turističkih destinacija Slovenije, Češke i Izraela. U radovima su detaljno obrađene pojedine vrste turizma, kao što su lovni, nautički, zdravstveni, kongresni, pustolovni, zimski, filmski ili navijački te turizam za mlade, za samce ili turizam na seljačkim gospodarstvima.

Studenti s hotelskog smjera obrađivali su teme vezane uz poslovanje hotelskih poduzeća, kao primjerice specifičnosti odjela hrane i pića, odnosa s javnošću, recepcije, korištenje morske vode u hotelskim kupališnim bazenima u primorskom dijelu Hrvatske, odjel domaćinstva, prilagodba europskim standardima, zastupljenost tradicionalnih jela, marketinške aktivnosti, pravna regulativa, jedinstveni računovodstveni sustavi ili upravljanje prihodom hotela. Isto tako, analizirane su i mogućnosti investicija za boutique hotel, obiteljski pansion ili low-cost hotel.

S druge strane, turistički je smjer obrađivao i teme vezane uz poslovanje putničkih agencija, kao npr. marketing, online agencije, buking te pojedine manifestacije, primjerice Riječki karneval, Jarunfest, Špancirfest ili Coca-Cola music zone. Svakako treba naglasiti i stručne analize odnosa turizma i globalizacije, volonterskog rada, timskog rada, zračnog prometa, onečišćenja, izbora kadrova, poslovnog pregovaranja i brendiranja. U radovima su najzanimljiviji prijedlozi razvoja turizma pojedinih destinacija, i to kroz mitove i legende, sportske manifestacije, ponudu muzeja, tematske i eko-etno parkove, balonaštvo, animaciju, kostimirani razgled ili antičke itinerere. Cjelokupan popis radova i autora te detaljne informacije o ZSM nalaze se na www.zsm.hr.

- 1. Pomaknuta agresija.** Kada se ne napada izvor poteškoća, već se agresija usmjeruje na neki prikladan bliski cilj. *Npr. šefa je naljutio netko deseti, a on se izdere na tajnicu.*
- 2. Racionalizacija.** Očituje se kao umanjivanje vrijednosti cilja koji nismo uspjeli postići i pretjerano isticanje vrijednosti cilja koji smo bili prisiljeni izabrati. *Npr. netko nije uspio upisati željeni studij, no zavarava se potom da je taj i tako bez veze, a ono što je upisano je baš ono pravo.*
- 3. Supstitucija.** To je zamjena ciljeva, tj. novoizabrani cilj će barem djelomično zadovoljiti onemogućenu potrebu. *Npr. žena koja ne može imati djecu odabire posao dječje odgojiteljice.*
- 4. Kompenzacija.** To je ulaganje većeg truda i napora da bi pojedinac polučio rezultat u nekom području u kojem je kompetentan te tako kompenzirao područje u kojem je nekompetentan. *Npr. dječak koji je neuspješan u sportu biti će jako uspješan na kompjuteru.*
- 5. Projekcija.** Omogućuje pojedincu da se ne suoči sa nekim svojim manama jer ih pripisuje drugim ljudima. *Npr. neka ne osobito lijepa žena lista modni i časopis i govori: Vidi kako je ova ružna.*
- 6. Regresija.** To je impulzivno, neprikladno ponašanje nalik ponašanju djeteta. Stoga se i naziva regresivno, tj. u smislu već prijedjenih faza razvoja. *Npr. žena plače i vrišti iako vikom neće riješiti svoju situaciju.*
- 7. Fiksacija.** To je uporno ponavljanje nekih akcija za koje je očito da neće dovesti do cilja. *Npr. nenadarena osoba se uporno iz godine u godinu prijavljuje na neki umjetnički studij.*
- 8. Negiranje.** Oblik odbijanja pojedinca da se suoči sa nekim nedostatkom ili ugrožavajućom situacijom s kojom se ne može nositi. *Npr. negiranje je često kod roditelja koji se ne mogu pomiriti sa spoznajom o bolesti djeteta. Tada smatraju da se radi o pogrešnoj dijagnozi.*
- 9. Rezignacija.** To je pasivizacija, odustajanje od cilja kojeg bi se moglo postići uz ulaganje dodatnog napora.

KAKO ŽIVJETI SA STRESOM?

Osobe koje se uspješno nose sa stresom, koje su naučile podnositi stresnu situaciju i kako je promijeniti na svoju korist, izlaze iz stresnih situacija snažnije i otpornije na buduće stresove.

Osobe koje nemaju prikladne načine reagiranja na stresne situacije i osobe koje nemaju socijalnu podršku, mogu se razboljeti.

Već smo spomenuli da naše reakcije na objektivne događaje zavise od naše interpretacije tih događaja. Tumačenja su pod utjecajem očekivanja i vrijednosti pojedinca.

Naša se očekivanja često pretvaraju u proročanstvo koje samo sebe ispunjava. Ljudi koji vjeruju da će uspjeti u onome što rade, najčešće i uspijevaju. Osobe koje očekuju neuspjeh, doista ga i dožive.

Vrijednosni sustav stečen socijalizacijom snažno djeluje na ciljeve svakog od nas. Motivacija koja se osniva na vanjskim poticajima naziva se ekstrinzičnom motivacijom, a ona koja se osniva na unutarnjim poticajima naziva se intrinzičnom motivacijom. □