

ПСИХОЛОГИЈА РАДА И ОРГАНИЗАЦИЈЕ

- скрипта за I део (by Степке, школска 2010-11) -

ПРВИ ДЕО : ПСИХОЛОГИЈА РАДА

ГЛАВА 1. ПОЈАВА ПСИХОЛОГИЈЕ КАО НАУКЕ

1.1 ДЕФИНИЦИЈА

Оснивачем психоанализе сматра се **Сигмунд Фројд**.

Психоанализа се бави проучавањем потиснутих намера и жеља појединца. Те потиснуте жеље су прерађене у сновима и сањарењима, те су део несвесног стања.

1.2 ИНТЕРЕСОВАЊА ЧОВЕКА ЗА ПСИХОЛОШКЕ ПОЈАВЕ

Човек је одувек имао потребу да протумачи све што се око њег дешава. Та потреба је настала из урођене реакције да осећа страх и непријатност када је у додиру са појавама које не познаје и које не може да објасни. Ти чудни доживљаји подстакли су наше претке да верују како осећања и мишљења нису делатност нашег тела већ **душе**.

Већ у старој Грчкој се јављају прва учења **Сократа** (позната изрека "Упознај самог себе") и **Платона** у чијим делима се појављује реч **психологија** чији се корени налазе у речима "психа" и "логос" које значе душа и наука, па самим тим психологија би била наука о души.

Аристотел сматра да постоје три врсте душе:

1. *Вегетативна* - коју имају биљке,
2. *Витална* - која је карактеристична за животиње,
3. *Разумска* - коју има човек

Демокрит је покушавао да душу објасни материјалистички, односно да се она састоји из материјалних честица - *атома*.

У 17. веку, **Декарт** настоји да одвоји психичке од телесних појава. По њему постоје две различите супстанце: **свести** и **организама**, које се састају негде у мозгу. На основу тога, створено је и убеђење да човек са рођењем у себи носи идеје које се тек касније развијају.

Насупрот томе, **Џон Лок** тврди да је дечији дух при рођењу "*неисписан лист хартије*" ро коме искуство пише своје утиске.

1.3 КОРЕНИ НАУКЕ ПСИХОЛОГИЈЕ

Психологија се као и остале науке развила из **филозофије**.

Развој психологије као науке започиње употребом првих научних метода. Пример такве примене је оснивање и рад прве психолошке експерименталне лабораторије Вилијема Вунта, у Лајпцигу 1879. године, која се сматра и годином рођења психологије као модерне науке, па се може рећи да је Немачка психолошка школа поставила темеље ове науке.

Поред њих, психологијом су се бавили научници широм света, највише у Америци, Русији па и код нас.

После Првог светског рата примат у психологији преузима Америчка психолошка школа, а тако је и данас.

Развој психологије обележиле су две струје супростављених гледишта:

1. **Психоаналитичка** (психодинамичка), потекла из учења **Фројда, Јунга и Адлера**,
2. **Психологија понашања**(behaviour), потекла из радова **Вотсона**

Оне су сукобљене око три важна фактора:

1. *Метода*
2. *Предмета*
3. *Статуса*

Психоанализа претежно користи:

- а) метод којима охрабрује људе да изразе себе, своја осећања, доживљаје и снове
- б) предмет им је 'динамика ума'(свесно-несвесно), што укључује и искуство
- в) за проучавање је довољно познавање људских бића и личности

Психологија понашања претежно користи:

- а) експериментални метод у контролисаним условима, којим одређују утицај промена на понашање
- б) предмет им видљиво понашање (оно може бити научно проучавано), а искуство сматрају ненаучним
- в) за проучавање су довољни јавно прикупљени подаци који могу бити поновљени

Приближавање ставова у психологије почиње тек 60-их година 20. века у радовима **Келија** и **Милера**.

1.4 ПОЈАМ И ПРЕДМЕТ ПСИХОЛОГИЈЕ

Данас је општеприхваћена дефиниција психологије:

Психологија је наука о психичком животу човека и животиња.

Предмет психологије су изучавање:

1. *Психичких процеса* – које чине: сазнајни процеси, осећања и воља. Они су својствени сваком човеку, али се разликују по садржини и особеностима.
2. *Индивидуалних особина* – које чине: црте, способности, темперамент, карактер и физичка конституција. Оне чине да психолошки процеси носе обележја индивидуе којој припадају.
3. *Делатност човека* – су устаљени облици понашања који за циљ имају остварење одређених циљева и задовољење различитих потреба.

1.5 ЗАДАЦИ ПСИХОЛОГИЈЕ

Основни задатак психологије је да утврди законитости психичког живота људи и животиња.

Да би се он остварио, сазнања којима психологија располаже морају да прођу одређене нивое:

1. *Описивање психичких појава*
2. *Систематизацију*
3. *Откривање узрочно – последичних веза*
4. *Објашњавање законитости*
5. *Предвиђање психичких појава*
6. *Изградња терминологије*

1.6 ГРАНЕ ПСИХОЛОГИЈЕ

Гране психологије се могу поделити на три различите групе, које се баве проучавањем психичког живота:

1. под утицајем спољашње средине:
 - а) физички утицај:
 - 1) **Психофизика** - дражи и осети
 - 2) **Физиолошка психологија** - утицај физиолошких промена на психичке
 - 3) **Биолошка психологија** - утицај биолошке средине на психолошки живот

б) друштвени утицај:

- 1) **Психологија народа** - обичаји, језик, митови, веровања
- 2) **Етнолошка психологија** - разлике између раса, народа
- 3) **Социјална психологија** - понашање људи у социјалним групама

2. према разноврсности:

- 1) **Диференцијална психологија** - индивидуалне разлике у психолошким особинама
- 2) **Генетичка психологија** - индивидуални развој од рођења до зрелости
- 3) **Психологија развојних стадијума** (дечија, младост, старост итд.)
- 4) **Психопатологија** - психичка обољења и одступања од нормалног понашања
- 5) **Зоопсихологија** - психички живот животиња

3. према практичним активностима:

- 1) **Педагошка психологија**
- 2) **Судска**
- 3) **Медицинска**
- 4) **Војна**
- 5) **Спортска**
- 6) **Психологија рада**

ГЛАВА 2. ПСИХОЛОШКА СТРАНА РАДА

2.1 ОСОБЕНОСТИ РАДА

Рад је промена предмета нађених у природи и њихово прилагођавање човековим потребама. Он захтева одговарајуће способности, знања и вештине, и кроз њега се човек уобличио у биће које свесно поступа.

Међу најбитнијим карактеристикама рада најчешће се истичу следеће:

- 1) *Стваралачка делатност* - ствара нове вредности
- 2) *Усмерен ка одређеном циљу* - да подигне квалитет човековог живота
- 3) *Свена делатност* - тежи остварењу зацртаних резултата, кроз фазу замисли и фазу реализовања
- 4) *Друштвена делатност* - јер повезује појединце, групе и организације

2.2 ФУНКЦИЈЕ РАДА

Постоје три кључне **функције рада**:

1. **Економска функција** - представља стварање материјалних добара и вредности, које служе задовољавању егзистенцијалних потреба и унапређењу квалитета живота.
2. **Социјална функција** - се огледа кроз интеракцију и допринос појединаца свом друштвеном окружењу
3. **Психолошка функција** - кроз рад људи развијају сопствену организацију личних способности - сичност. Посебно се развијају способности, знања и вештине.

2.3 СТРУКТУРА РАДА

Рад је по природи сложена делатност и чине је три основне компоненте:

1. **Предмети рада** - то су: сировине, полупроизводи, производи, споредни производи и отпадни материјали, али то могу бити и разноврсне услуге. Од њих највише зависе микроклима и присуство штетних агенаса у радној средини.
2. **Средства за рад** - то су: алати, мерни и контролни инструменти, мотори, машине и технолошки системи. Брзо се мењају и напредују, па захтевају усавршавање и адаптацију оператера који са њима рукује.
3. **Човек** - њим се бави психологија рада која проучава понашање човека у радној ситуацији.

2.4 РАДНЕ УЛОГЕ

Међу бројним факторима који одређују радне улоге, посебно се издвајају фазе развоја производних система:

Мануфактура - је фаза у којој човек својеручно (мануелно) обавља све или скоро све операције у производњи неког производа.

У мануфактурном процесу рада радник је најчешће истовремено и руководилац и извршилац. Успешност производње зависи од његових индивидуалних квалитета.

Механизација - подразумева замену ручног рада радом машина.

Механизовани рад од човека првенствено захтева сензомоторне способности, и то претежно праћење и контролисање рада машина.

Аутоматизација - има три подфазе:

1. **Полуаутоматизација** - ангажовање машина у обављању већине производних операција без великог учешћа човека, који се појављује само као веза између машина. На пример, можемо навести производњу аутомобила на радној траци у Фордовој фабрици аутомобила. Међутим, долази до појаве психолошких проблема менталног замора - монотоније.

2. **Аутоматизовани системи** - комплетан производни процес се одвија без директног учешћа човека. Његова улога се своди на контролну функцију, пре свега на праћење и доношење одлука у случајевима када дође до поремећаја у раду аутоматизованог система. Таква улога захтева врхунску обученост и увежбаност.

3. **Кибернетизација** - када машине урављају свим фазама радних и технолошких процеса. Традиционалне науке сматрају да су два основна елемента материјалног света **енергија** и **материја**, док кибернетизација уводи и трећи елемент - **информацију**.

2.5 ПСИХОФИЗИОЛОШКЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ РАДА

У сваком послу приметна су **телесна (моторна)** и **психолошка** димензија.

Традиционална подела послова их класификује на:

1. Физичке (мануелне)
2. Умне (интелектуалне)

Иако се удео физичког рада прогресивно смањује у односу на умни, он и даље није занемарљив.

2.5.1 ПСИХОФИЗИОЛОШКЕ ОСОБЕНОСТИ ФИЗИЧКОГ РАДА

Код физичког рада карактеристично је појачано ангажовање великих мишићних група.

Синергија представља феномен када неки органски систем издржава веће оптерећење од оног које се обично очекује.

Постоје четири врсте синергије:

1. **Кардиоваскуларна** - представља повећане потребе дотока крви у мишићима.

Пулс срчаних акција од **70** удара у минути може достићи и **200** удара у минути. То је често присутно код спортиста спринтера, код којих је најбитнија брзина враћања пулса у нормалу, која је главни показатељ стечене кондиције ("STEPtest").

2. **Терморегулаторна** - има улогу одржавања стабилне температуре тела.

Код великих физичких напора она се повећава и на **38-39°C**. Организам тада елиминира топлоту знојењем и вентилацијом.

3. **Вентилациона** - има улогу снабдевања организма кисеоником, а одстрањује **CO₂**, **H₂O**, топлоте и других продуката појачаног метаболизма.

То се регулише променом брзине и дубине удисања. Човек просечно удахне **6** литара ваздуха са **10-13** удисаја, док при великом физичком оптерећењу то може достићи и **80** литара са **30** удисаја.

4. **Енергетска** - представља повећану потрошњу енергије при великом физичком оптерећењу.

У мировању човек потроши **1900 Cal** дневно, док при великим напрезањима то може увећати и до **5000-6000 Cal** дневно.

2.5.2 ОСОБЕНОСТИ ИНТЕЛЕКТУАЛНОГ РАДА

Интелектуални рад је претежно везан за активности ЦНС-а, посебно за **кору великог мозга**, мада њихова функција још увек није довољно испитана.

Посебно су значајни тзв. "ментални модели".

Ментални модели представљају информације о стварности и срединикоје помажу сазнању те средине и омогућавају сналажење и ефикасно деловање у њој.

Они се формирају на основу представа које карактерише:

1. *Искусственост* - учвршћују се шаблони
2. *Адекватност* - да се задатак обавља ефикасно, поуздано и благовремено
3. *Специфичност* - само се прихватају неопходне информације, а одбацују небитне

Винеров закон - тврди да је информативна вредност неког сигнала већа ако је вероватноћа његовог појављивања мања, и обратно.

На основу тога можемо закључити да је пожељно смањити број сигнала које оператери у неком послу прате.

2.6 САВРЕМЕНЕ ТЕНДЕНЦИЈЕ РАЗВОЈА РАДА

Убрзани развој науке и технике донео је низ револуционарних промена на релацији човека и рада.

Према **Питеру Друкеру**, главни покретач прве индустријске револуције је био **угаљ**, друге **струја**, а у садашњој трећој је то **знање**, које тече кроз технологију, али се налази у људима.

Данас се доминантна подручја рада селе у услужне делатности.

Савремене развојне тенденције се огледају у следећим променама:

1. *Интелектуалне вештине* - то су: креативно мишљење, решавање проблема, информатичка писменост, вештине у комуницирању и сл.
2. *Перманентно учење* - јер знања брзо застаревају те се траже сталне иновације
3. *Интелектуалне, емоционалне и мотивационе димензије личности* - јер селекција радника премешта своје тежиште са професионалних знања и способности на карактеристичне црте личности.
4. *Функционално запошљавање* - по принципу када се заврши са послом престаје и радни однос
5. *"Организација која учи"* - запослени ће током своје каријере морати 3-4 пута да промене занимање
6. Тежиће се формирању већег броја мањих организација, уместо стварању великих
7. *"Виртуелни радник и организација"* - ИКТ доприносе томе да радници сарађују и раде на даљину
8. *Тимски рад* - циљ је постизање синергијског ефекта

ГЛАВА 3. ПСИХОЛОГИЈА РАДА

3.1 ОДНОС НАУКЕ ПРЕМА РАДУ

Почеци заинтересованости за рад поклапају се са појавом индустријског начина производње.

У том периоду наука се првенствено интересује за техничка унапређења средстава за рад, па се због тога човек готово и не примећује.

Техничка средства су постајала све сложенија и због тога су постављани све већи захтеви пред раднике, што је довело до исцрпљивања, професионалних обољења и несрећа на раду.

У **другом периоду**, и даље доминирају техничко-технолошки проблеми, али се сада човек више примећује и уважава, а пре свега његови физиолошки капацитети и могућности. Овај период обележили су радови **Тејлора** и **Гилбрета** са њиховим *студијама покрета и времена*.

Временом се увидело да поштовање физиолошких ограничења није довољно, већ човек има и своје психолошке потребе и ограничења.

Трећи период се везује за радове **Минстерберга**, а највише за **Елтона Меја** и његов чувени *Хоторнски експеримент*. Њих су касније следе **Маслов** и **Левин** са својом *школом међуљудских односа*.

3.2 ПОЈАВА И РАЗВОЈ ПСИХОЛОГИЈЕ РАДА

Укључивању психологије као науке допринос је дао инжењер **Фредерик Тејлор**, који је запазио да велики број радника самоиницијативно мења методе рада и чини га неефикасним.

Тејлор је тада започео истраживања којима су анализирани покрети радника, под претпоставком да постоји један најбољи начин рада за сваки посао. Такође, проучавао је и време потребно за извршење сваке операције, на основу чега је касније настала његова *“Студија вермена и покрета”* која је показала велики значај правилног коришћења енергије за елиминисање замора радника.

Сматрао је и да зависно од способности, радник може да постигне максималан учинак само на једном послу, па с тога треба за сваки посао треба изабрати најбољег радника.

Тејлор је унапредио алат којим радници раде, чиме је успео да значајно подигне продуктивност рада.

Међутим, радници су сматрали да је такав рад и сувише тежак, а занемарене су и њихове психолошке потребе. Самим тим што је за рад одабирао само најбоље раднике, Тејлор је успео да неколико пута смањи број радника, али и повећа незапосленост.

Оснивачем психологије рада сматра се **Хуго Минстерберг** који посебно истиче важност услова рада и психолошког фактора продуктивност рада.

Тада је посебна пажња посвећена ка конструисању психолошких тестова, селекцији људи, њиховој обуци и тренингу, појави замора и психофизиолошким проблемима.

Увођењем масовне производње и рада на траци примењеног у Фордовим фабрикама аутомобила, долази до појаве нових проблема као што су немогућност иницијативе и појава менталног замора - монотоније.

Области којим се данас бави психологија рада темеље се на Хоторнском експерименту (објаснити поступак и фазе експеримента). На овим поставкама **Мејових** проучавања, развио се посебан *покрет међуљудских односа*.

Током и после Другог светског рата, психологија се вратила на првобитне проблеме професионалне селекције и обучавања радника.

Нешто касније, 50-их година, јавља нова истраживачка област чији је предмет проучавања мотивација за рад, а чији је зачетник **Абрахам Маслов**.

Даљи развој психологије рада је диференцира на четири области: *инжењерска психологија, кадровска, међуљудских односа и психологију организације*.

3.3 ПРЕДМЕТ И ЦИЉЕВИ ПСИХОЛОГИЈЕ РАДА

Према **Платонову**, предмет изучавања психологије рада су:

1. *Радна активност*
2. *Средина* - у којој се она остварује

Задатак психологије рада јесте да омогући усклађивање могућности човека са захтевима радне ситуације, а да при томе очува своје психофизичко здравље, адаптираност и задовољство, па и ефикасност рада.

Задаци психологије рада се могу исказати кроз два процеса:

1. *Прилагођавање рада раднику*
2. *Прилагођавање радника раду*

3.4 ОБЛАСТИ ПСИХОЛОГИЈЕ РАДА

Области психологије рада су:

1. Инжењерска психологија
2. Кадровска (персонална)
3. Међуљудских односа
4. Организације

Инжењерска психологија - је настала после увођења аутоматизованог система управљања, јер су смањене енергетске потребе радне снаге, а од радника се захтева да прати и управља сложеним системима.

Од инжењерске психологије се тражи да створи оптималан систем човек-машина, у коме су усклађене могућности човека са захтевима машина.

Прва истраживања и **теорија позорности** у овој области се везују за радове **Мекворта** и његов експеримент са радом радариста ("*Sattest*") који је проучавао разлоге за нагли пад учинка на послу.

Кадровска (персонална) психологија - се оријентише према прилагођавању човека раду.

Због тога, јавила се потреба за конструисањем **тестова професионалне селекције**.

Кадровска психологија је посебно развила поступке: професионалне оријентације, селекције, анализе посла, распоређивања радника, обучавања, мотивисања итд.

Најбитнији радови у овој области су радови **Минстерберга**.

Психологија међуљудских односа - се бави проучавањем односа међу људима у радном окружењу, и њихов утицај на продуктивност, мотивацију, ставове радника и ефикасност организације.

Најбитнији радови у овој области су радови **Елтона Меја**.

Психологија организације - полази од становишта да понашање и однос са другим људима зависи од положаја појединца и од особине радне организације, па као таква значајно утиче на ефикасност организације.

ГЛАВА 4.

ЛИЧНОСТ, ОСОБИНЕ ЛИЧНОСТИ И ЊИХОВО МЕРЕЊЕ

4.1 ЛИЧНОСТ

Према дефиницији **Николе Рота**:

Личност је јединствена организација особина која се формира узајамним деловањем јединке и средине и одређује карактеристичан начин понашања појединца.

Психички живот човека карактерише јединство свих особина и процеса.

Склоп личности чине сви процеси који се одвијају координирано и усклађено.

Црте личности чине усклађену интеграцију свих особености (а не једноставан скуп особина).

Особеност је карактеристичан начин понашања који га разликује од свих других људи.

На пример неко је чешће весео, а неко тужан.

Људи се према сличности својих особина сврставају у *стилове понашања*.

Доследност у понашању се огледа у сличном начину понашања у сличним ситуацијама.

Јединство, особеност и доследност у понашању чине **карактеристичан начин понашања неке особе**.

4.2 РАЗВОЈ ЛИЧНОСТИ

Развој личности се одвија под утицајем три групе фактора:

1. *Биолошки* - које чине

1) **Нервни систем**- битан за развој интелектуалних способности

2) **Ендокрини систем** - од кога зависи *темперамент*, који се биолошки наслеђује

3) **Телесна конституција** - која се наслеђује, али се може радом може мењати

2. Социјални

1) **Породица** - има највећи утицај на формирање личности. Она треба да детету омогући осећај сигурности и да му покаже да је оно вољено. Поред тога утисак сигурности зависи и од односа између самих родитеља. Родитељи су у првим годинама живота детету главни узор. У том погледу, неприхватљива је претерана строгаћа, али такође ни претерана попустљивост која доводи до синдрома "презаштићеног детета". Нарочито је непожељна **недоследност**, тј. кажњавање за ситнице и опраштање крупних грешака. Понашање родитеља не би требало да зависи од тога да ли је љут или добро расположен.

2) **Вршњаци** - са којима дете контактира још у предшколском узрасту. Оно тада ствара потербу да буде прихваћено и да буде међу њима. Та потреба временом расте, да би у периоду пубертета и адолесценције, од 13-18 године, достигла кулминацију. Вршњаци имају веома јак утицај, посебно у осамостаљивању од утицаја родитеља.

3) **Школа** - води дете ка осамостаљивању и успостављању нових социјалних односа. Школа усмерава образовање и васпитање детета. Да би се личност детета правилно развила потребно је да се у школи подстиче сарадња, међусобно складни односи и самостално решавање проблема.

4) **Култура** - подразумева усвајање понашања, навика и обичаја социјалне групе и средине у којој се личност формира. За утицај културе на личност су изузетно битни положај и улоге појединца у одређеној групи.

5) **Друштвени систем** - утиче на односе у породици, а посебно школски систем. Ту спадају многи друштвени фактори као што су: класна, верска припадност, материјално стање итд.

3. Активности

4.2.1 ОСНОВНА РАЗДОБЉА ПСИХОФИЗИЧКОГ РАЗВОЈА

Четири основна раздобља у психофизичком развоју су:

1. **Детињство** - траје приближно до 13. године. У њему се разликују краћи периоди развоја:

- 1) *Одојчета* - 1. година живота
- 2) *Раног детињства* - од 2. до 7. године живота
- 3) *Средње детињство* - од 7. до 11. године живота
- 4) *Касно детињство* - од 11. до 13. године живота

У овом периоду присутан је снажан утицај породице, а касније вршњака. Оно је такође најбитнији период за развој личности, а посебно си значајне прве две године живота.

2. **Младост** - се протеже до раних 20-их година живота, али се не завршава исто за младиће и девојке. Рану младост, која траје од 14. до 16. године карактеришу снажан телесан развој, полно сазревање (пубертет), интересовање за супротан пол и потребом за самосталношћу, отпор утицају родитеља и ауторитета.

У периоду од 16. до 18. године, завршава се развој интелигенције и учвршћују се односи према будућем занимању, друштвеним вредностима, моралу, култури итд.

3. **Зрелост** - се протеже до 60-их година. У њима човек испољава највећу продуктивност и стваралаштво. У првим годинама зрелости човек се дефинитивно опредељује за занимање, оснива породицу и формира будући начин живота.

У другом делу раздобља зрелости долази до значајног опадања физичких способности, а са њима се смањују интересовања и мења начин живота.

4. **Старост** - обележена је отежаним функционисањем појединих органа. У том периоду долази до пада менталних способности, који је у толико спорији уколико се човек бави интелектуалним активностима. Карактеристично је и повлачење у себе, а околина мора помоћи човеку да се ослободи усамљености.

4.2.2 ЗРЕЛА ЛИЧНОСТ

Зрелост представља постизање унутрашњег склада и складног односа са другим људима, као и прихватање друштвених захтева и обавеза.

Постоје три врсте зрелости:

1. **Интелектуална зрелост** - обухвата способност критичког размишљања и закључивања, као и способност самосталног доношења одлука и формирања ставова. Посебно се огледа у могућности особе да реално сагледа сопствене могућности.

2. **Емоционална зрелост** - се манифестује способношћу контролисања сопствених осећања и понашања.

3. **Социјална зрелост** - се испољава у складном и хармоничном односу између личности и социјалне средине. То не подразумева да личност нема никаквих конфликта са својим окружењем, већ шта више, социјално зрела личност може ући у одређене сукобе ако су они неопходни да би се оствариле посебне вредности и унапредили социјални односи.

4.3 ОСОБИНЕ ЛИЧНОСТИ

Особине личности - представљају тенденцију да се личност понаша на исти начин у сличним ситуацијама.

Оне могу бити **уопштене** (обухватају шири или ужи дијапазон активности), мање или више **изаражене**, као и мање или више **универзалне** (могу се срести код мањег или већег броја људи).

Обично се особине личности сврставају у области:

1. **Способности** - којима се тумаче разлике у успешности обављања бројних активности.

Деле се на:

1) **Интелектуалне способности** - су везане за процесе мишљења.

Међу њима је најбитнија интелигенција, за коју постоје две врсте дефиниција:

а) **Биолошка** - по којој је интелигенција способност сналажења у новим, непознатим ситуацијама.

б) **Педагошка** - по којој је интелигенција способност учења увиђањем или решавања проблема на основу мишљења.

Она потиче из урођеног потенцијала, а повећава се утицајем средине. Увећава се до 18. или 20. године, затим стагнира, да би после почела да опада.

Емоционална интелигенција представља способност праћења и управљања сопственим осећањима, као и осећањима других, и усмеравање деловања на основу осећања.

Појава емоционалне интелигенције (EQ) се везује за радове **Данијела Големана** ("експеримент са децом").

Према њему, она се огледа преко пет основних фактора:

а) **Самосвест** - када особа зна шта осећа у датом моменту и реално процењује своје способности

б) **Самоконтрола** - када особа влада својим емоцијама, и спремна је да одложи задовољства како би савладала емоционалне ударе.

в) **Самотивација** - када особа тежи истрајавању, чак и упркос тешкоћама и неуспесима

г) **Емпатија** - када се особа саосећа са другима, има разумевања и развија односе са другачијима од себе

д) **Друштвене вештине** - када особа успешно управља емоцијама у односима са другим људима, ступа у интеракције, преговара и решава конфликте.

2) **Психосензорне**

3) **Психомоторне**

2. **Темперамент** - представља начин и врсту емотивног реаговања, која се манифестује снагом, брзином и трајањем реакције. Он је условљен наследним чиниоцима.

Хипократ тврди да постоје четири типа темперамента:

- 1) **Колерички** - који одликују јаке емоције, са наглим реакцијама и честим узбуђивањем. Људи овог типа се лако љуте и долазе у сукобе.
- 2) **Сангвинички** - који одликују брзе реакције, које нису тако јаке и нити дуге. Људи овог типа су ведри и расположени, а одликује их и велика животна енергија.
- 3) **Флегматички** - које одликују споре и ретке реакције, са slabим узбуђењима. Људи овог типа су доброћудне и сталожене особе.
- 4) **Меланхолички** - које одликују споре и ретке реакције, али код којих то траје дуго. Људи овог типа су непријатног и тужног расположења.

3. **Карактер** - представља однос личности према моралним нормама и принципима. Он пре свега описује социјалну страну личности.

4. **Физичка конституција** - представља телесне особине појединца као што су: тежина, висина, мишићавост, облик главе итд.

Њихова улога је у доживљавању сопственог тела, али су још битније за реакцију других људи на физички изглед.

4.4 МЕРЕЊЕ ОСОБИНА ЛИЧНОСТИ

Се врши помоћу бројних инструмената, тзв. *психолошким тестовима*.

Психолошки тестови су задаци којима се изазивају узроци понашања, на основу којих се закључује о особинама тестиране особе.

Користе се кроз две основне операције:

1. Изазивање (провоцирање) мерене особине
2. Мерење особине

Изазивање психолошких појава је неопходно јер оне нису објективно присутне и доступне.

Особине успешног психолошког теста су:

1. *Ваљаност* - да заиста мери особину која се испитује.
2. *Поузданост* - да у поновљеним мерењима код исте особе даје сличне резултате.
3. *Осетљивост* - да може да измери и најмање разлике међу људима
4. *Објективност* - да се исти одговори подједнако оцењују

Према врсти особина које испитују тестови могу бити:

1. **Тестови знања** - мере остварени степен знања неке области након процеса учења.
2. **Тестови способности** - провоцирају и мере способности као црте личности.

Деле се на тестове:

- 1) *Сензорних способности* - мере могућности човекових чула.
- 2) *Моторних способности* - утврђују спретност и вештине извођења покрета деловима тела
- 3) *Интелектуалних способности* - провоцирају и мере менталне способности, међу којима је најбитнија интелигенција.

Да би се она испитала, потребно је више разноврсних задатака.

Први тест су креирали **Бине** и **Симон**, и то тест за утврђивање зрелости деце за полазак у школу, а касније и за остале узрасте познат као **Стренфорд-Бинеов** тест, чији су резултати изражени у **кофицијенту интелигенције** (IQ), који се израчунава као количник **умног** и **календарског узраста**, помножен са 100:

$$IQ = \frac{\text{умни}}{\text{календарски}} \cdot 100$$

IQпросечне интелигенције - износи 100

IQумне заосталости - је испод 70, и може бити:

- а) *Дебил* - између 70 и 50
- б) *Имбецил* - између 50 и 20
- в) *Идиот* - испод 20

IQнадпросечне интелигенције - износи 130 и више, и сврстава се у *Генијалност*

Први тест интелигенције намењен потребама психологије сачинио је **Ото Минстерберг**.

3. **Тестови личности** - су намењени процени појединих потеза и особина личности.

Они се највише користе за откривање психолошких обољења, девијација и патолошких тенденција.

ГЛАВА 5. АНАЛИЗА ПОСЛА

Анализа посла представља низ поступака којима се долази до информација о неком послу.

Те информације су чешће квалитативне, а ређе квантитативне природе.

Анализа посла се заснива на три претпоставке:

- 1) Посао се може рашчланити на низ раних поступака
- 2) Утврдити захтеви посла
- 3) Послови се међусобно разликују

Мек Кормик је научник који је у ову област увео научне принципе. Он сматра да се сви послови састоје од већег броја јединица које се могу идентификовати и мерити.

5.1 МЕТОДОЛОШКИ ПРИСТУП АНАЛИЗИ ПОСЛА

Поступак анализе посла треба да да одговоре на следећа питања:

1. **Шта радник ради?** (подаци о радном месту)
2. **Како ради?** (активности извршиоца)
3. **Под којим условима ради?** (услови рада и радне средине)
4. **Какав радник треба да буде?** (захтеви послова и задатака)

За извођење анализе посла потребно је формирати радни тим, који мора обавезно да садржи:

- 1) **Познаваоца посла**
- 2) **Психолога**
- 3) **Лекара медицине рада**

Ова анализа се обавља тимски, али у појединим фазама предност имају одређени чланови тима.

Анализа посла нема јединствену методу и треба да обухвата различите методе и технике.

5.2 ПРЕДМЕТ АНАЛИЗЕ ПОСЛА

Посао се може анализирати кроз:

1. **Радне покрете** - је акција целог или дела тела, усмерена ка извршавању одређене радне целине.
2. **Радне операције** - је след неколико радних покрета, према одређеном редоследу, начину и у одређеном простору.
3. **Радне задатке** - је поставка са одређеним циљем, којој ће бити извршена нека радна целина. Састоји се из више радних операција.
4. **Посао у ужем смислу** - је низ радних задатака са заједничким предметом рада, средствима за рад и поступцима.
5. **Радно место** - чине један или више сродних послова, које радник може успешно обавити. На једном радном месту може бити ангажовано и више извршилаца.
6. **Занимање** - чини низ сродних радних места, као и образовни профил радника којим су они оспособљени за обављање послова.

Анализа посла се заснива на низу података, од којих се највише користе подаци о:

- 1) *Идентификацији посла*
- 2) *Предмету рада*
- 3) *Средствима за рад*
- 4) *Материјалима*
- 5) *Начину рада*
- 6) *Активностима и положају радника*
- 7) *Условима рада и средине*

5.3 ЗАХТЕВИ ПОСЛА

Могу се поделити у три групе:

1. **Стручни** - се изражавају кроз ниво стручне спреме, где могу бити прецизирани општеобразовни, али и специјалистички услови.

Могу бити:

- 1) *Критични захтеви* - представљају минимум знања и способности које радник треба да има да би уопште могао да обавља дати посао.
- 2) *Оптимални захтеви* - се исказују у виду доње и горње границе потребних знања и способности.
- 3) *Максимални захтеви* - представљају ниво неке особине преко којег даљим увећавањем захтева не би више било позитивних ефеката на посао.

2. **Био-физиолошки**

3. **Психолошки**

5.4 ПРИМЕНА ПОДАТАКА ДОБИЈЕНИХ АНАЛИЗОМ ПОСЛА

Подаци добијени анализом посла у главном се могу применити за:

1. Констатовање правог стања ствари
2. Одабирање и распоређивање радника
3. Професионалну оријентацију
4. Стручно образовање
5. Унапређење рада

ГЛАВА 6. ПРОФЕСИОНАЛНА ОРИЈЕНТАЦИЈА

6.1 ЗНАЧАЈ РАДА И ЗАНИМАЊА

Човек је од свог настанка упућен на активности чији је циљ задовољење различитих потреба. Међутим, активности осталих живих бића се не могу назвати радом.

Људски рад је свесна, сврсисходна делатност којом човек тежи да оствари унапред одређене циљеве.

Рад има значајну улогу у формирању људског друштва.

Човек је научио да се служи средствима која могу вишеструко да повећају снагу његових мишића, изоштравају чула и убрзавају функције ума.

Две најбитније историјске промене којима је рад допринео су:

1. **Већа употреба оруђа** - јер човекове потребе расту, а биолошке могућности остају исте, па се потребе могу једино задовољити употребом нових оруђа.

2. **Повећање кооперативности** - на основу које се стварају нова занимања (чији број расте геометријском прогресијом) за које човек мора претходно да заврши одговарајуће школе и стекне одговарајућа знања и вештине.

У току бављења радом, човек ствара своје карактеристичне навике, ставове, социјални статус, пријатеље па и црте личности.

6.2 ИЗБОР ЗАНИМАЊА

Избор занимања има значај и за појединца и за друштво, јер лоше одабрано занимање има за последицу слаб успех у раду, малу ефикасност, ниска примања, обољења, несреће на раду, флукуације итд.

Професионална оријентација представља организовану друштвену активност којом друштво покушава да помогне појединцу приликом избора занимања, стручном оспособљавању и запошљавању.

Назив професионална оријентација потиче од речи “*professio*” и “*orientation*”, које у преводу значе “*сналажење у занимању*”.

Она не води човека према конкретном занимању или радном месту, већ према широј области рада.

Циљеви професионалне оријентације се могу посматрати са три аспекта:

1. **Појединца** - тежи да усмери човека ка занимањима која највише одговарају његовим способностима и у којима има највише шанси за успех.
2. **Рада и занимања** - да поспешује рад и усавршава радне процесе
3. **Друштвене заједнице** - да врши расподелу људи по струкама и занимањима у циљу постизања што веће продуктивности и напретка друштва.

Постоји и одређена разлика између професионалне оријентације и избора занимања, која се огледа у томе што је професионална оријентација друштвена активност са утицајем на појединца, а избор занимања је процес који се одвија у самом појединцу, тј. индивидуи.

6.3 ТЕОРИЈЕ ИЗБОРА ЗАНИМАЊА

У овој области постоји неколико теоретских приступа: *економски, социолошки, едукативни и психолошки*.

Међутим, највише се користе две **теорије избора занимања**:

1. **Суперова теорија** (“**теорија животног модела**”)-према којој **Доналд Супер** тврди да се будуће понашање особе може предвидети само добрим познавањем њеног понашања у прошлости. Ова теорија је настала из **теорије особина**, према којој сваки кандидат треба да уозна своје особине и упоред их са захтевима жељених занимања.

2. **Хопокова теорија** - тврди да избор будућег занимања пре свега зависи од потреба кандидата. Према томе, лако се може десити да кандидат не изабере занимање за које има најбоље способности јер оно не задовољава његове најважније потребе.

Избор потреба може бити **рационалан**, али и **ирационалан** у случају када кандидат изабере занимање, али не може да то реално образложи јер једино осећа да му то занимање “нешто обећава”.

Дакле, можемо закључити да је основни фактор који утиче на избор заправо унутрашња мотивација.

6.4 РАЗВОЈНОСТ ПРОЦЕСА ПРОФЕСИОНАЛНОГ ИЗБОРА

У већини теорија о избору занимања се оно сматра процесом од више избора који се одвијају током дужег временског периода.

Тај период почиње поласком у школу, а завршава се коначним ступањем у занимање.

Као пример, могу се навести истраживања **Гесела, Јигла** и **Амеса** који су пратили групу дечака и девојчица од 10. до 16. године и утврдили да се избор занимања кристализује у два наврата, први око 13. или 14. године када треба да пређу из основне у средњу школу, а други око 16. године када треба да изаберу смер у датој школи.

Врло битна карактеристика професионалног избора је **иреверзибилност**, тј. да се мењање избора занимања и постављеног циља лакше врши у ранијим узрастима, а касније је то све теже.

Друга важна карактеристика је **искључивост (ексклузивност)**, тј. да се током узраста сужава професионални избор и искључују се она занимања која више не долазе у обзир.

Димензије процеса професионалног избора чине:

1. *Оријентација на избор* - да би неко извршио избор, потребно је да буде свестан да друштво у коме живи то од њега очекује.

2. *Повећање професионалне информисаности* - са узрастом кандидат прикупља све више података о занимањима које касније служе као основа за одлучивање, односно избор. У раном детињству појединац је прилично завистан од мишљења других, док сазревањем постаје способан да преузме сам одговорност своје одлуке, а самим тим драстично су смањене машта и фантазије у планирању избора занимања.

3. *Повезивање средстава и циља* - у млађем узрасту дете тешко може да закључи које је средство најефикасније да се оствари зацртани циљ, док се у периоду сазревања то искристалише.

6.5 ЗАДАЦИ ПРОФЕСИОНАЛНЕ ОРИЈЕНТАЦИЈЕ

Главни циљ професионалне оријентације је поред тога да помогне младима да одаберу занимање и то да прати појединца у току каријере и понуди решење у случају потребе за променом занимања.

Основна четири задатка којима се реализује професионална оријентација су:

1. Професионално информисање
2. Анализа појединца
3. Професионално саветовање
4. Професионална праћење

6.5.1 ПРОФЕСИОНАЛНО ИНФОРМИСАЊЕ

Професионално информисање се одвија спонтано, и у њему кандидат упознаје многе карактеристике различитих послова и занимања као што су: садржај послова, услови у којима се обављају, методе итд.

Оно се остварује кроз: школовање, васпитање, лична искуства, медије, као и детаљне поступке са том наменом.

6.5.2 АНАЛИЗА ПОЈЕДИНЦА

Анализа појединца је поступак којим се помаже кандидату да упозна себе, своје могућности и своја професионална интересовања. Ту велику улогу има и **ауто анализа**, тј. упознавање самог себе.

Значајан допринос ауто анализи има школа, у којој појединац сагледава своје способности и склоности према одређеној делатности.

Анализа појединца може бити изведена и од стране других, стручних лица, који се обавља у специјализованим институцијама за професионалну оријентацију применом тестова, интервјуа, разговора, анализирањем школских резултата итд.

6.5.3 ПРОФЕСИОНАЛНО САВЕТОВАЊЕ

Професионално саветовање подразумева поступак пружања стручне помоћи кандидату од стране стручног тима приликом избора занимања, која се састоји из упознавања кандидата са његовим претходно испитаним могућностима и способностима, у циљу олакшавања поступка самосталног доношења одлуке око избора будућег занимања.

6.5.4 ПРОФЕСИОНАЛНО ПРАЋЕЊЕ

Професионално праћење представља поступак пружања помоћи појединцу при адаптацији на школску или радну средину. Овом фазом се такође проверава тачност и ваљаност поступка професионалног избора.

ГЛАВА 7.

ПРОФЕСИОНАЛНА СЕЛЕКЦИЈА

Професионална селекција полази од потреба посла и за њега од већег броја кандидата бира одговарајућег радника, односно извршиоца, који највише испуњавају постављене захтеве.

Коришћење професионалне селекције је прво започето у војсци и за њене потребе.

Основне претпоставке професионалне селекције су:

1. Постоји веза између особина радника и успеха на послу
2. Код свакога постоје разлике у поседовању особина потребних за успех на послу
3. Особине и успех на послу се могу мерити
4. На основу психолошких тестова и других инструмената може се предвидети радно понашање

7.1 ПОСТУПАК ПРОФЕСИОНАЛНЕ СЕЛЕКЦИЈЕ

Професионална селекција подразумева поступак одабирања између великог броја кандидата оних који ће испунити постављене захтеве посла.

Поступак професионалне селекције се састоји из више фаза:

1. **Анализа посла и утврђивање његових захтева**, од чега зависи успех на послу
2. **Конструисање и примена инструмената за селекцију кандидата**
3. **Прогнозирање понашања кандидата на основу добијених података**
4. **Одређивање критеријума за избор**, који се може обавити утврђивањем “*критичне тачке*”, тј.

минималног услова за избор који кандидати треба да испуне. Висина критичне тачке зависи и од борја тражених и броја пријављених кандидата. Други начин одређивања критеријума за избор је на основу “*укупног скор*”, где се неуспешност на једним тестовима надокнађује добрим резултатима на другом.

7.2 ПРЕДВИЂАЊЕ РАДНОГ ПОНАШАЊА

Да би се могло предвидети радно понашање потребно је располагати правом мером успешности радника на послу, тј. **критеријумом успешности**.

Сваки критеријум успешности мора да буде:

1. *Репрезентативна мера понашања*
2. *Стабилан* - да у различитом времену код истог радника даје исту меру понашања
3. *Чист* - мери само оне ефекте понашања који су карактеристике индивидуалног понашања
4. *Дискриминативан* - да диференцира раднике према успешности у раду
5. *Практичан* - произилази из праксе

Два основна начина предвиђања радног понашања су:

1. **Статички** - представља алгебарско комбиновање и сврставање радника у категорије на основу добијених резултата комбиновања. Овај начин је далеко прецизнији од клиничког.
2. **Клинички** - представља субјективно процењивање личности, на основу метричких и неметричких информација о кандидату које се склапају у једну целовиту слику

Ефикасност селекције зависи од три чиниоца:

1. *Ваљаности селекционог програма* - представља однос између резултата селекционих испитивања кандидата и његове остварене успешности у раду.
2. *Тежине посла* - јер се у тежим пословима лакше диференцирају успешни од неуспешних извршилаца.
3. Селекционог количника (SK) - представља количник између броја одабраних и броја пријављених кандидата:

$$SK = \frac{\text{одабрани}}{\text{пријављени}}$$

Селекциони количник се креће између 0 и 1. Оптималност селекције је највећа када се (SK) креће између 0.2 и 0.5.

Између ова три чиниоца ефикасности селекције постоје извесни односи.

На пример, ако је у процесу селекције коришћен тест ниске ваљаности, то може да исправи и надокнади низак и ригорозан селекциони количник, и слично.

У сврху професионалне селекције често се користе и поступци као што су:

1. **Демонстративни (пробни) рад** - прате се квалитет, квантитет и понашање приликом рада. Најчешће је примењен код мануелних и занатских послова.
2. **Аудиција** - оцењују у главном иницијативу и креативност кандидата. Најчешће је примењен код послова са вербалним комуникацијама и визуелним наступом.
3. **Анализа стручне и радне историје** - проучавањем стручног и радног искуства се закључује да ли он задовољава захтеве датог посла

7.3 САВРЕМЕНЕ ТЕНДЕНЦИЈЕ ПРОФЕСИОНАЛНЕ СЕЛЕКЦИЈЕ

Иако су тестови и даље основни инструменти за професионалну селекцију, све је више заговорника "**Холистичког приступа**" - уместо анализирања појединих црта личности у обзир се узима понашање у целини, као и социјално порекло и друштвена улога кроз биографију кандидата.

Барет сматра да су стил рада и достигнуће кандидата бољи показатељ успеха на послу и будућег понашања уместо тестова.

У новије време, највише се цени поступак професионалне селекције на основу узорака рада. Тај поступак се састоји из више фаза:

1. Анализа посла
2. Утврђивање димензија понашања
3. Формирање узорка рада
4. Задаци се деле на операције
5. Сачињавање листе оцена радног понашања

ГЛАВА 8.

ПРИЛАГОЂАВАЊЕ РАДНИКА РАДУ И РАДА РАДНИКУ

Готово цео садржај и напор психологије рада може сесвести на два комплементарна процеса:

1. *Прилагођавање радника раду*
2. *Прилагођавање рада раднику*

По неким мишљењима, и они се могу спојити у један процес, а то је **радна адаптација (прилагођавање)**.

8.1 ПРИЛАГОЂАВАЊЕ РАДНИКА РАДУ

Прилагођавање радника раду представља процес прилагођавања човека раду, радној групи и предузећу.

Оно се најбоље може остварити пре свега професионалном оријентацијом, селекцијом и образовањем.

На прилагођавање утичу разни фактори, као што су психолошка, социјална, породична, хетеросексуална и друге прилагођености.

Са аспекта психологије рада и организације, најзначајније две димензије прилагођавања радника раду су:

1. **Професионална адаптација**
2. **Организациона адаптација**

8.1.1 ПРОФЕСИОНАЛНА АДАПТАЦИЈА

Професионална адаптација је процес стицања и развијања стручних и професионалних знања и вештина радника. То су знања која су неопходна успешно обављање посла и стичу се током професионалног опредељења, школовања и радног искуства.

Показатељи професионалне адаптације могу бити објективни и субјективни.

Објективни показатељи професионалне адаптације су најчешће:

1. **Продуктивност рада** - представља однос између ангажовања радника и резултата његовог рада.

Она је показатељ степена обучености радника, искуства и става према раду.

2. **Флукуација радника** (изостајање са посла) - је последица недовољне прилагођености радника послу који обавља, а манифестује се у настојању да се тај посао замени неким другим.

8.1.2 ОРГАНИЗАЦИОНА АДАПТАЦИЈА

Организациона адаптација је улазак и уклапање појединца у радну групу, предузеће исоцијалну средину у којој се ради.

Она обухвата три компоненте:

1. **Конгитивна компонента** - обухвата процесе комуницирања радника са осталим радницима у групи и колективу, упознавање односа у групи и између група, групних норми и руководећих линија.

2. **Конативна компонента** - представља укључивање и допринос појединца друштвеном животу групе и колектива.

3. **Емотивна компонента** - се огледа у формирању позитивних ставова, симпатија и наклоности према сарадницима и организацији.

Као парцијални показатељи организационе адаптације могу се узети и: мишљење и задовољство радника својим положајем у колективу, односу других према њему, са својим непосредним руководиоцем и сарадницима, односима у групи и организацији, изолованости итд.

8.1.3 ФРУСТРАЦИЈЕ И КОНФЛИКТИ

Фрустрације представљају препреке и тешкоће које онемогућавају појединца да оствари своје жеље и задовољи своје потребе. Узроци препрека могу бити: физички, социјални или у самој личности - *конфликти*.

Конфликти су фрустрације које настају када се једном мотиву супротстави неки други.

Према **Левину**, постоје три типа конфликта:

1. **Двоструког привлачења** - настаје када појединац треба да се одлучи између два привлачна циља, али који један другог искључују.

2. **Двоструког одбијања** - настаје када појединац треба да одлучи и уради једну од две непријатне ствари. Пошто мора да одлучи, он ће од два зла изабрати мање.

3. **Амбивалентности** (привлачења и одбијања) - настаје када према истом објекту осећамо истовремено и привлачност и одбојност.

8.1.4 РЕАКЦИЈЕ НА ФРУСТРАЦИЈЕ И КОНФЛИКТИ

Фрустрације са којима се човек сусреће могу у њему изазвати две врсте реакција:

1. **Реалистичко реаговање** - позитивни напор да се препрека савлада

2. **Одбрамбени механизми** - покушај ублажавања и превиђања препрека

Фрустрације немају увек само негативне ефекте, већ могу да покрену стваралачке снаге личности и као такве имају позитивне ефекте на дату особу.

8.1.5 ОДБРАМБЕНИ МЕХАНИЗМИ

Одбрамбени механизми представљају реакцију на фрустрације и конфликте и служе да се човек одбрани од угрожавајућих спољашњих фактора, као и од сопствених неприхватљивих мотива.

Према **Сигмунду Фројду**, одбрамбени механизми су сексуалне и агресивне тенденције према непожељним особама.

Негативни спољашњи утицаји или унутрашњи мотиви могу да изазову осећање **анксиозности**, тј. непријатно осећање слично страху и ужасу.

Такво осећање се потискује из ума помоћу одбрамбених механизма, који су увек несвесни, и на неки начин особа покушава “саму себе да заварава”.

Одбрамбени механизми могу бити:

1. **Рационализација** - њом се прво прави разлог понашања потисне, па се затим проналази се друго, прихватљиво оправдање са сопствено понашање. При томе, особа у своје оправдање стварно и дубоко верује. На пример, илустрација рационализације су појмови као “кисело грожђе” и “сладак лимун”.

2. **Идентификација** - њом се страх или неуспех ублажава идентификовањем и поистовећивањем са неком другом особом или групом. Посебан је облик идентификације са агресором, као на пример дете са оцем од кога се осећа угроженим.

3. **Пројекција** - представља приписивање сопствених скривених и потиснутих жеља и мисли другим особама.

4. **Репресија** - њом се непријатни и узмириравајући садржаји потискују из свести и постају део несвесног. Тиме се човек брани од спољашњих и унутрашњих опасности.

5. **Регресија** - којом се бежи или спушта на ниже нивое понашања и начин карактеристичан за раније узрасте. Њиме особа покушава да реши постојећи проблем неким поступком који је раније давао резултате, али који није применљив у постојећој ситуацији.

6. **Реакциона формација** - код ње су присутна два момента:

а) Недозвољени садржаји се истискују из свести

б) Особа се понаша сасвим супротно

Пример тога је да се некада према неким непријатним особам уместо агресивности испољава превелика љубазност.

7. **Сублимација** - њом се сирови и неприхватљиви нагони трансформишу у социјално пожељне, прихватљиве, па чак и цењене мотиве и прихватљиве.

Према Сигмунду Фројду, то је најздравији механизам, јер нема потиснутих жеља.

8.2 ПРИЛАГОЂАВАЊЕ РАДА РАДНИКУ

У оквиру прилагођавања рада раднику, настоји се да се сви садржаји посла, средства за рад, услови и поступци што више прилагоде човеку и његовим могућностима, у циљу повећања продуктивности и заштите радника. Област која има задатак да рад прилагоди човеку, назива **сетехно-психо-физиологија рада**.

8.2.1 ОСНОВНЕ МЕТОДЕ ТЕХНО-ПСИХО-ФИЗИОЛОГИЈЕ РАДА

Основне методе којима техно-психо-физиологија рада покушава да прилагоди рад човеку су:

1. **Системско праћење оперативног система човек-рад** - представља проучавање човекове околине путем вођењем писмене евиденције, испитивањем итд. Радници често сами запажају недостатке и проблеме са машинама, алатом, распоредом, осветљењем, буком, организацијом посла. Ти подаци су корисни за усавршавање радне средине.

2. **Прикупљање узорака и карактеристика радних задатака** - врши посебно лице које евидентира штарадник ради мери његов утршак времена. Ове информације су корисне за побољшавање техничких услова рада.

3. **Експериментално мерење техничких услова** - представља експериментално мерење утицаја појединих фактора на људски рад. Овом методом се мери физичка издржљивост, брзина рада, трошење енергије у зависности од техничких услова рада.

4. **Студија покрета и времена** - има за циља одстрани или умањити оне покрете и ставове тела који штетно утичу на човека. Откривање оваквих покрета врши се помоћу фотографије, кинематографије итд. Заједно са покретима проучава се и време трајања њиховог извођења.

Студијом покрета и времена добијени су следећи принципи извршавања мануелних послова:

- 1) Поделити рад равномерно на обе руке и алат распоредити на дохват руку
- 2) Организовати рад уз минималну употребу мишића
- 3) Предмете којима се радник служи стављати на исто место
- 4) Треба користити благе покрете, а избегавати праволинијске и нагла заустављања

5. **Проучавање професионалних обољања и повреда на раду** - често повређивање радника неким алатом или на машини, сигнал су да та средства за рад нису добро прилагођена раднику и да их треба побољшати.

8.2.2 МИКРОКЛИМАТСКИ УСЛОВИ РАДА

Микроклима радне средине подразумева физичке и материјалне услове под којима се ради.

У микроклиматске услове спадају:

1. **Хемијска испарења и гасови**, настали у процесу производње могу да измене и загаде хемијски састав ваздуха који радник удише. Најчешће је то велико присуство CO_2 који омета размену материја у људском организму. Посебно честа једињења која изазивају обољења и тровања су: жива, олово, силицијум, алуминијум итд.

2. **Влажност ваздуха** - повећана влажност најчешће изазива обољења дисајних органа и реуму, а подстиче и настанак других обољења, док смањена влажност изазива повећано испаравање и промене у метаболизму.

3. **Температура** - свака која је већа од 30°C , а мања од 15°C се сматра штетном јер негативно утиче на продуктивност и резултате рада.

4. **Осветљење** - мора бити такво да што мање замара очи. Оптимално осветљење је оно за које је оку потребно најмање напора за прилагођавање (акомодацију) и које је довољно константно и уједначено. Осветљење може бити: **природно** које има пун спектар боја, и **вештачко** које нема потпун спектар боја.

5. **Бука** - је сваки звук који је јачи од 80dB . Она може изазвати пре свага оштећење слуха, а затим и притисак, чир на дванаестопалачном цреву, раздражљивост, неуротично реаговање итд. То се може спречити звучним изоловањем спорног извора буке, као и применом заштитних средстава као што је на пример **антифон**.

6. **Вибрације тла** - се обично јављају са буком. Преносе се додиром на тело радника и могу проузроковати разне функционалне тегобе и пад продуктивности.

8.2.3 УРЕЂЕЊЕ РАДНОГ АМБИЈЕНТА

Естетско уређење радног простора, које се обично сматра ситницом, може значајно да утиче бојама радних просторија, њиховим положајем, распоредом машина и алата и бројем радника у просторији на задовољство радника и њихову продуктивност.

8.2.4 ОПШТЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ РАДА ЧОВЕКА

Рад утиче на човека на два начина:

1. Усавршава и развија његове способности
2. Замара га и исцрпљује

Радне активности човека у току радног дана прате три фазе:

- 1) *Почетни елан* - појачана заинтересованост за посао
- 2) *Урађивање радника* - постепено прилагођавање организма на захтеве посла
- 3) *Завршни елан* - повећање ефикасности при крају радног периода које настаје као последица задовољства радника чињеницом да рад ускоро престаје.

8.2.5 ПРОБЛЕМИ ЗАМОРА У РАДУ

Замор је последица сваког рада јер се у току њега троши како физичка, тако и психичка енергија.

Замор се дефинише као скуп објективних и субјективних симптома који доводе до пада учинка, функционалних промена у организму и његовог односа према раду.

Према физиологији, он представља нагомилавање токсичних материја у мишићима и нервном систему, што је последица убрзаног метаболизма и као такав спречава нормално функционисање организма.

Према томе, можемо га посматрати са више становишта:

- 1) *Производње* - представља опадање радног учинка у току рада
- 2) *Физиолошког* - представља скуп специфичних биохемијских промена које настају у организму за време рада и нарушавају његове функције
- 3) *Психолошког* - представља доживљај исцрпљености, безвољности, раздражљивости и променљивог расположења

Према врсти послова, разликујемо два типа замора:

1. **Телесни замор** - који се јавља као последица тежег физичког рада, где се посебно захтевају мишићне групе које су већ најангажованије у радном процесу.
2. **Ментални замор** - који се јавља као последица менталних активности.

Појава змора зависи од дужине радног времена и тежине рада, али и од ораганизованости, обучености, мотивације, односа у колективу, исхране итд.

Замор се може уочити преко објективних и субјективних знакова.

Објективни знаци замора су: повећано мењање брзине и квалитета рада и повећана потрошња енергетских резерви.

Субјективни знаци замора су: слабљење пажње, опадање критичности, раздражљивост, чести сукоби, реаговање примитивним облицима понашања итд.

Замор је узрочник **трауматизма (повређивања)** на раду, и примећено је да се уморан човек много чешће повређује од одморног.

8.2.6 ОДМОР И ЗНАЧАЈ ОДМАРАЊА

Најбољи метод за отклањање, сузбијање и спречавање замора јесте јесте одмарање.

Одмарање се састоји из прекидања, успоравања или промене радне активности.

При томе је врло битан број, распоред и трајање пауза, јер је доказано да је најбоље користити више краћих пауза него ли неколико дужих.

Одмарање се према начину коришћења дели на:

1. **Пасивно одмарање** - подразумева прекид активности, седење, лежање или спавање. Спавање је најпотпунији облик обнављања енергије и здравом човеку је потребно од **6 до 8** сати сна. Такође, битно је да ли сан има прекиде и у која доба дана се спава, јер сан у току дана има знатно мањи ефекат од оног ноћу. Сан најбоље окрепљује после физичког рада.

2. **Активно одмарање** - подразумева промену активности или примену неке рекреативне активности.

Оне могу да обухватају гимнастику, информативне, музичке емисије итд.

Доказано је да такве активности треба упражњавати у групама, јер се уз међусобну комуникацију лакше релаксира него појединачно.

8.2.7 МОНОТОНИЈА У РАДУ

Монотонија представља појаву психичког замора и досаде код дуготрајног обављања једноставних, једноличних послова са пуно понављања.

Она се највише примећује код полуаутоматизованог рада, на пример код рада на производној траци где радник врши једну операцију и прослеђује предмет рада следећем раднику.

Најуспешнији начин за отклањање монотоније јесте мењање радних задатака у току рада, као и повремено премештање на друге послове. Ту се могу сврстати и одмори, као и адекватна музика која не омета концентрацију радника и усклађена је са ритмом радних операција.

ГЛАВА 9. РАДНИ АПСЕНТИЗАМ

Радни апсентизам подразумева непрланирано и самоиницијативно изостајање радника са посла.

То изостајање према трајању може бити:

1. У току радног времена
2. Једнодневно
3. Вишеддневно

Према неким психолозима, у апсентизам треба сврстати и тзв. *“бели штрајк”*, тј. појаву да су запослени присутни на својим радним местима, али врло слабо раде.

Апсентизам има нежељене и нерешиве последице, нарочито ако пређе критичну границу од **8 до 15%**, када може доћи до паралисати или отежати функционисање радне организације.

9.1 УЗРОЦИ АПСЕНТИЗМА

Узроци апсентизма се могу сврстати у две групе:

1. **Оправдани узроци** - су разлози објективног карактера, нису одраз незадовољства радника послом и не могу се планирати у организацији. То су обично изостајања услед болести, проблема у превозу, породичних разлога, друштвених обавеза итд.
2. **Неоправдани узроци** - су обично незадовољство послом, недовољна мотивација, неусклађени односи, проблеми руковођењ итд.

9.1.1 ОПШТЕ, ДЕМОГРАФСКО-СОЦИЈАЛНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ И АПСЕНТИЗАМ

Узроци апсентизма зависе и од одлика:

- 1) *Пола* - жене чешће изостају од мушкараца, најчешће оправдано јер су то лични здравствени проблеми, трудноћа и порођај, одгајање и брига о деци и родитељима.
- 2) *Породичног статуса* - радници који нису у браку чешће изостају од оних који су у браку, јер имају мању породичну одговорност и виши материјални ниво.
- 3) *Старости* - млађи радници праве више краћих изостанака, док старији имају мање дужих изостанака, најчешће због здравља и припреме за пензију.
- 4) *Броја чланова у породици* - најмање изостају мушкарци са 2 до 3 зависна члана породице (деце), док се повећањем бројем чланова повећава и број изостанака са посла. То се углавном дешава због неодговорности, или и потребама сезонског и прековременог рада ради обезбеђивања средстава за живот.
- 5) *Образовног нивоа* - радници са нижим образовањем чешће изостају од оних са вишим образовањем.

9.1.2 ОСОБЕНОСТИ ПОСЛА И АПСЕНТИЗАМ

Апсентизам је значајно условљен садржајем посла и његовим одликама.

Најзначајнији фактори апсентизма са становишта особениости посла су:

- 1) *Ноћни рад* - који је највише узрокован навикама према дневном раду, лошим условима за рад ноћу и малим могућностима за одмор дању
- 2) *Величина радне групе* - мање је изостајање у малим радним групама
- 3) *Руковођење* - што је однос између радника и руководиоца бољи, то је изостајање мање
- 4) *Тешки услови рада* - терају раднике на изостајање, највише због великог замора, недостатак заштитних мера, непријатности и брзог раубовања здравља.

Мере за сузбијање апсентизма су побољшање радних услова, правилан распоред радника по сменама, лечење радника и брига о деци, материјална стимулација.

9.2 ПОКАЗАТЕЉИ АПСЕНТИЗМА

Најчешће коришћен показатељ апсентизма јесте **индекс глобалног апсентизма (IGA)**, који представља количник броја изостанака и броја запослених радника у одређеном периоду:

$$IGA = \frac{\text{бр.изостанака}}{\text{бр.запослених}} \cdot 100$$

Поред њега, у пракси се доста користи **индекс губитака (IG)**, који представља количник броја изгубљених дана и броја радника у одређеном периоду:

$$IG = \frac{\text{бр.изгубљених.дана}}{\text{бр.радника}} \cdot 100$$

ГЛАВА 10. ФЛУКТУАЦИЈА РАДНИКА

Флукутација радника се може дефинисати као непланирано и неорганизовано кретање радне снаге између делова предузећа, организација или грана.

Такав одлазак настаје као последица фрустрираности и незадовољства послом и организацијом.

То незадовољство се често манифестује као агресија усмерена према послодавцу, руководиоцу и организацији.

10.1 ОБЛИЦИ ФЛУКТУАЦИЈЕ РАДНИКА

Флукутација радника се најчешће појављује у два облика:

1. *Потенцијална*
2. *Реализована*

10.1.1 ПОТЕНЦИЈАЛНА ФЛУКТУАЦИЈА

Потенцијална флукутација је процес акумулирања незадовољства послом и организацијом у којој се ради и постепено сазревање одлуке да се посао напусти, али до одлучивања о напуштању не долази у току овог процеса, тј. фазе.

Због тога одлазак може да се деси после тога, а и не мора.

Многи психолози сматрају да потенцијална флукутација није флукутација у правом смислу јер се многе намере о одласку никада не реализују.

Потенцијална флукуација се најчешће изражава преко **индекса потенцијалне флукуације (PF)**, који се представља као количник:

$$PF = \frac{0.n1 + 1.n2 + 2.n3}{2N}$$

где је: PF - индекс потенцијалне флукуације, n1 - број радника са негативним ставом, n2 - број радника са неутралним ставом, n3 - број радника са позитивним ставом, N - укупан број радника.

Вредност индекса PF се креће између 0 и 1.

10.1.2 РЕАЛИЗОВАНА ФЛУКТУАЦИЈА

Реализована флукуација представља стање које настаје након напуштања организације.

Реализована флукуација се може поделити према томе где радник одлази, на две врсте:

1. **Интерна флукуација** - када радници прелазе са једног радног места на друго радно место, али у оквиру организације.
2. **Екстерна флукуација** - када радници потпуно напуштају дато радно место и организацију.

Најпознатији поступак за мерење флукуације помоћу **стопе флукуације (F)** је дао психолог **Мајер**, који се изражава ко количник броја одлозака и броја запослених :

$$F = \frac{O}{P}$$

10.2 УЗРОЦИ ФЛУКТУАЦИЈЕ РАДНИКА

У узроке (чиниоце) флукуације радника се најчешће убрајају:

1. *Општедруштвени*
2. *Организациони*
3. *Посла*
4. *Лични*

10.2.1 ОПШТЕДРУШТВЕНИ ЧИНИОЦИ

Главни општедруштвени узрок флукуације јесте економска и технолошка развијеност неких региона и средине, која изазива кретање радне снаге из сиромашних у развијене регије.

Код нас је на пример присутна таква миграција из села у град.

10.2.2 ОРГАНИЗАЦИОНИ ЧИНИОЦИ

У организационе чиниоце се могу убројати: социјална клима, међуљудски односи, односи радника и руководиоца, економска снага и стабилност, перспективе развоја, технолошка опремљеност, организација рада итд.

10.2.3 ЧИНИОЦИ ПОСЛА

У чиниоце посла спадају: врста и тежина посла, његова сложеност, руковођење (код радника незадовољним својим руководиоцем флукуација је два пута већа), услови рада (млађи радници су осетљивији на услове од старијих), ризици повређивања и обољевања, сменски рад, зараде, могућност напредовања, задовољство послом (према Портеру и Стирсу, флукуација радника зависи од тога колико је остварио своја очекивања од посла, нарочито по питању зарада) итд.

10.2.4 ЛИЧНИ ЧИНИОЦИ

У личне чиниоце флукуације се убрајају: старост (млади радници дупло више флукуирају од старијих), пол (посао чешће мењају мушкарци него жене), брачно стање (радници у браку ређе напуштају посао од слободних), способности (ако је неусклађеност између особина радника и захтева посла већа, флукуација је већа).

ГЛАВА 11. ПСИХОЛОШКИ АСПЕКТИ ПОВРЕДА НА РАДУ

11.1 ПОВРЕДЕ НА РАДУ КАО ДРУШТВЕНИ ПРОБЛЕМ

Може се сматрати да су незгоде на раду, повреде и несреће почеле у исто време када и почетак његовог рада. Из ранијих периода не постоје статистички подаци који би послужили као доказ о условима рада и последицама на његову безбедност. Највећи проблеми су се јавили са почетком индустријализације и механизације у Европи, нарочито у Енглеској током 18. века, када су радници радили до 18 сати дневно, а деца су почињала да раде са 6 година, што је довело до огромног броја несрећа и незгода са повредама на раду. Те незгоде на раду и данас представљају огромне губитке за привреду широм света, пре свега новчане трошкове, а имају и негативан утицај на мотивацију, задовољство и ефикасност радника.

У циљу смањена трошкова, а затим и повећања безбедности и задовољства радника, највише се користе следеће мере:

1. *Техничке* - усавршавање технологије и увођење савремених средстава за рад.
2. *Правне* - заштита радника од стране државе и послодавца.
3. *Медицинско-психолошке* - обухвата селекцију радника, праћење здравственог стања, лечење и рехабилитацију.

Према најновијим истраживањима, доказано је да су у око 80% случајева узроци повреда у индустрији узрок субјективни фактори личности радника, а не машине, док је проценат тог удела у саобраћајним несрећама још већи.

11.2 ДЕФИНИЦИЈА НЕЗГОДА И ПОВРЕДА НА РАДУ

Према **Нојлоху**, **незгода** се дефинише као непожељна и неочекивана сметња нормалног тока рада која се завршава повредом тела, а коју могу изазвати унутрашњи или спољашњи фактори техничке, физичке, психичке или социјалне природе.

Гизели и **Браун** сматрају да незгоде настају непосредно из радне ситуације, и то због два разлога:

1. *Уређаји не одговарају производном процесу*
2. *Радник не обавља адекватно свој посао*

При томе, треба узети у обзир:

- 1) Природу самог догађаја
- 2) Узрок догађаја
- 3) Последицу догађаја

Због праћења и проучавања, неопходно је одредити које повреде и материјална штета спадају у незгоде на раду. На пример, мања огреботина коју радник направи у току рада, а за коју не треба прва помоћ и радник може одмах да настави са радом не представља незгоду на раду.

Према **Мајеру**, у дефиницију незгода треба уврстити и случајеве када је изазвана потенцијална опасност, као на пример када радник испусти алатку и она мимоиђе радника испод њега.

Према томе, **повредом на раду** треба сматрати сваку врсту физичке или психичке повреде (трауме) која привремено или трајно нарушава одвијање радне активности, **незгодом** сваки догађај који изазива повреду, материјалну штету, прекид рада и изазивање потенцијалне опасности, **несрећом на раду** сваки догађај који изазива тешко повређивање, смртни исход, општу опасност и велику материјалну штету.

11.3 МЕРЕЊЕ ПОВРЕДА НА РАДУ

Од стране Међународног бироа рада, користе се два индекса за мерење незгода и повреда на раду, и то су:

1. **Индекс фреквенције (F)**- представља број повреда, незгода или несрећа на 1 000 000 радних сати.
2. **Индекс тежине (T)** - представља број изгубљених радних дана због повреда и незгода на 1000 радних сати.

11.4 ТЕОРИЈСКА ОБЈАШЊЕЊА ПОВРЕДА НА РАДУ

Постоји више теорија помоћу којих се објашњавају незгоде и повреде на раду и то су:

1. **Теорија случајности** - психолози **Гринвуд** и **Вудсу** сматрали да постоји једнака вероватноћа да се повреда на раду догоди сваком раднику, јер се незгоде дешавају случајно и зависе искључиво од фактора који су ван човекове контроле. Касније је доказано да ова теорија није тачна, па због тога није ни била прихваћена.

2. **Теорија имунизације и сензибилизације** - се темељи на две супротне хипотезе:

1) **Хипотеза имунизације** - човек коме се једном догодила повреда или незгода, обично се чува да му се то не догоди поново. То значи да човек учи на свом искуству и временом постаје имун и мање склон незгодама и повредама. Међутим, ова хипотеза није тачна јер у пракси постоје појединци којима се више пута догађају повреде и незгоде, па је зато формулисана и супротна *хипотеза сензибилизације*.

2) **Хипотеза сензибилизације** - човек који је раније доживео повреду или незгоду може их касније имати још више јер због губитка самопоуздања постаје осетљив и несигуран при раду.

3. **Теорија склоности (предиспозиције)** - тврди да су радници из исте радне групе, при истим радним условима и једнакој изложености ризику од незгода и повреда, различито склони изазивању и доживљавању незгода и повреда, неки мање, а неки више.

Гринвуд и **Вуд** сматрају да се повреде и незгоде не дешавају случајно, док **Хакинен** и **Кер** сматрају да ипак постоји склоност према повредама и незгодама.

Основни недостатци ове теорије јесу да је она сувише једноставна, потребно је дуго праћење радника, а и не врши дубљу анализу узрока незгода и повреда.

НАПОМЕНА: Даље прочитати из књиге (ово је једна од најбитнијих глава за 1. део испита), јер се (из непознатог разлога) верзија скрипте са завршеном 11. главом није исправно сачувала, због чега се извињавам свима, али надам се да ће и ово бити од помоћи...

Срећно на колоквијуму и испиту!