



Универзитет "Св. Кирил и Методиј" – Скопје

Филозофски факултет – Скопје



Социјална работа и социјална политика

**Професионален стрес и менаџирање на стресот кај  
социјалните работници во социјална заштита**

**- магистерски труд -**

Кандидат

Елена Граматикова

Број на индекс: 3305/8

Ментор

Проф. Д-р Иван Трајков

Скопје, 2021 година

## СОДРЖИНА

Апстракт	3
Вовед	4
I. Теоретски пристап кон проблемот	6
1. Дефинирање на стресот	7
1.1 Историски преглед на разбирањето на стресот	10
1.2 Теории на стрес и теоретски модели на стресот	12
2. Професионален стрес	17
2.1 Фактори за појава на стрес на работа	20
2.2 Последици од стресот	28
2.3 Синдром - професионално согорување	32
3. Управување со стресот - стратегии за справување со професионалниот стрес	44
3.1 Стратегии за справување со стрес	44
3.2 Управување со стрес на индивидуално и организациско ниво	49
3.2.1 Предиспозиции за професионален стрес	49
3.2.2 Управување со стрес на индивидуално и организациско ниво	54
4. Карактеристики на системот за социјална заштита	65
II. Емпириско истражување	72
1. Предмет на истражување	72
2. Цели на истражувањето	73
3. Задачи на истражувањето	73
4. Хипотези на истражувањето	74
5. Методи и техники на истражувањето	75
6. Резултати и коментари од спроведеното истражување	75
III. Дискусија	86
IV. Заклучок	88
Литература	91
Прилози	94

## Апстракт

Основниот предмет на овој труд, како и на ова целосно истражување, е професионалниот стрес и професионалното согорување на вработените и менаџирањето притоа насочувајќи се кон прашањето дали и колку социјалните работници во социјалната заштита се посогорени и изложени на поголем стрес од вработените во јавниот сектор.

Во рамките на овој труд посебен предмет на анализа е дефинирањето на поимот професионален стрес, факторите и причините што придонесуваат за негово настанување, како и последиците што настануваат како резултат од појавата на професионален стрес кај вработените. Понатаму, се дефинира синдромот на професионално согорување или попознат како burnout синдром и се согледува неговата поврзаност со професионалниот стрес.

Имено, во овој труд се посветува внимание на професионалниот стрес и на burnout синдромот кај социјалните работници во полето на социјалната заштита, со цел да се воочи дали тие се посогорени од другите лица вработени во јавниот сектор. И не само тоа, туку во овој труд се оди уште подалеку и се воочува како полот, возраста, работниот стаж, брачниот статус и нивото на образование влијаат врз синдромот на професионално согорување кај лицата вработени во системот на социјална заштита и кај вработените во јавниот сектор воопшто.

Клучни зборови: професионален стрес, burnout синдром, социјални работници, социјална заштита, јавна администрација

## Вовед

Современиот начин на живот несомнено претставува постојан извор на стрес за поединецот. Промените кои се случуваат во општествената, економската, политичката и социјалната сфера условуваат и наметнуваат промени во работните организации. Секојдневно луѓето во рамки на своето работно место се изложени на промени во организациската структура, во работните задолженија, добивање нови работни задолженија, временски рокови, променет начин на оценување на перформансите, постојано поставување барања за стекнување нови знаења, способности и вештини и сл. Сето ова условува поединецот да биде постојано изложен на стрес на работното место. Ваквата ситуација директно се одразува врз мотивацијата за работа, што во најголем број случаи влијае негативно.

Имено, стресот, кој своите корени ги наоѓа во многу аспекти на професијата, претставува сериозно заболување на дваесеттиот век. Од таа причина сосема е оправдано што многумина го нарекуваат „болест на новиот милениум“. Со други зборови, професионалниот стрес претставува сериозен здравствен проблем, чии последици не ги трпи само поединецот, туку и организацијата во која работи поединецот што е изложен на професионален стрес.

Што се однесува на факторите што претставуваат причина за појавата на стрес на работното место, во продолжение ќе ги споменеме следните: несигурна работа, долго работно време, нископлатена работа, прекувремена работа, лоши работни услови, преголема оддалеченост од работното место, прекратки рокови за исполнување на зададените задачи, нетрпеливост меѓу колегите на работа, премногу одговорности, нељубезни претпоставени, лош менаџмент во организацијата итн.

Ако ги земеме предвид, истражувањата поврзани со појавата на стрес на работното место, ќе воочиме дека стресорите во работата имаат голем број извори. Имено, некои стресори се поврзани со конкретното работно место на работникот во организацијата, други пак, се резултат од односите меѓу вработените, трети се последица од вршењето рутинска работа во рамките на организацијата, а постојат и такви што произлегуваат од несогласувањата со претпоставениот како и многу

други. Покрај наведените, овде може да ги вброиме и индивидуалните карактеристики својствени за поединецот, како на пример, емоционалната стабилност, нетолерантноста, склоноста кон стрес, перфекционизмот, лабилноста, амбициозноста, самодовербата, потребата за себедокажување, очекувањето признанија и пофалби од другите, потребата за истакнување во колективот и др. Во врска со наведеното, една од најголемите последици од професионалниот стрес претставува согорувањето, попознато како „burnout“ синдром. Имено, синдромот на согорување претставува резултат од долготрајната изложеност на стресори во секојдневната практика, како и од продолженото време на состојбата на висок хроничен стрес. Со други зборови, burnout синдромот претставува состојба на физичка, ментална и емоционална истрошеност, односно циничен однос на работникот кон работата што ја извршува како одговор на хронично организирани причинители на стрес во работата.

Основниот предмет на овој труд, како и на самото истражување е професионалниот стрес и професионалното согорување на вработените, како и менаџирањето на стресот, притоа насочувајќи се кон прашањето дали и колку социјалните работници во сферата на социјалната заштита се посогорени и изложени на поголем стрес од вработените во јавниот сектор.

Во рамките на овој труд посебен предмет на анализа е дефинирањето на поимот професионален стрес, факторите и причините што придонесуваат за негово настанување, како и последиците што настануваат како резултат од појавата на професионален стрес кај вработените. Понатаму, се дефинира синдромот на професионално согорување или попознат како burnout синдром и се согледува неговата поврзаност со професионалниот стрес.

Имено, во овој труд се посветува внимание на професионалниот стрес и на burnout синдромот кај социјалните работници во полето на социјалната заштита, со цел да се воочи дали тие се посогорени од другите лица вработени во јавниот сектор. Овој труд претставува обид да се утврди дали постои корелација помеѓу полот, возраста, работниот стаж, брачниот статус, нивото на образование и синдромот на

професионално согорување кај лицата вработени во системот на социјална заштита и кај вработените во јавниот сектор воопшто.

## I. Теоретски пристап кон проблемот

### Што претставува стресот?

Во последните години забележително е како стресот стана составен дел од нашето секојдневие. Без оглед на возраста стресот го сретнуваме додека се движиме кон работното место или кон училиште, кога подготвуваме извештај за нашата работа или домашна работа, додека подготвуваме испити или се соочуваме со поголем предизвик во животот како што е разводот личен или на нашите родители (ситуација во која и родителите и децата и блиската околина се изложени на стрес и потешкотии). Едноставно кажано денес никој не е имун на стрес, односно стресот е белег на современиот начин на живот.

Во теоријата стресот е дефиниран различно, зависно од тоа на кој аспект од животот и на кои фактори се насочени авторите. Од една страна, стресот може да се разбере како “нарушена психофизичка рамнотежа при обидот индивидуата да ги исполни своите потреби или да одговори на барањата на околината”.

Нашето тело има соодветен одговор на стресот, посебно во ситуации во кои сме доведени во опасност.

Затоа при стресни ситуации во телото се забележуваат повисоки концентрации на одредени хормони во крвта, иритација на кожата, забрзано чукање на срцето, болки во стомакот, силни главоболки, па и појава на висок крвен притисок.

Неодамнешните студии покажуваат дека стресот може негативно да влијае на целиот имунолошки систем. Ова би значело дека стресот е поврзан со болести како што се тумори и алергии. Покрај тоа, во состојба на стрес, се јавуваат непријатни чувства на страв, лутина, беспомошност и општо чувство на непријатност и вознемиреност.

Понекогаш стресот го согледуваме и преку промени во однесувањето, покажување експресивни знаци на страв или преку промени во когнитивните функции (на пример, преку промени во ефективноста и ефикасноста при решавањето на проблемите, проблеми со помнењето, итн). Во тој контекст познато е дека стапката на невработеност кај повеќето луѓе е силен извор на стрес со кој се соочуваат на различни начини.

Затоа, познавањето на општата стратегија за справување со стресот и општата теорија на стрес се важни за разбирање на реакциите предизвикани од некои специфични стресови, како што се губење на работа или ситуација на невработеност.

## **1. Дефинирање на стресот**

Заради интензивниот динамичен начин на живот пред сите нас е поставен предизвикот да се адаптираме на новите услови, начини, норми на живеење, да ги прифатиме промените кои се случуваат и да ги совладуваме честите препреки на кои наидуваме. Сите тие промени и прилагодувања предизвикуваат стрес.

Поимот стрес денес е неизоставен дел од нашите животи, од секојдневната комуникација (посебно деловната комуникација), не само заради состојбата со пандемијата и последиците кои таа ги остави врз нашето ментално здравје, туку и поради фактот што голем број луѓе ги изгубија своите работни места, се соочуваат со сериозни егзистенцијални потешкотии. Речиси секое семејство е погодено од глобалната криза и стресот е нешто што постојано е присутно во разговорите кои изобилуваат со теми како што е а губење на работа, семејни проблеми, здравствени проблеми итн. Заради потешкотијата да се справиме со ваквите проблеми, чувството на безизлезност од ситуациите, нашите природни телесни одбранбени механизми слабеат и тоа најчесто резултира со појава на различни заболувања.

Според Светската здравствена организација околу 75% од болестите на денешницата се предизвикани од стрес. Не случајно истата го прогласува стресот за “Здравствена епидемија на 21 век“.

Како всушност стресот влијае на нашето здравје? Здравјето вообичаено подразбира состојба на внатрешна хармонија на човекот и негова рамнотежа со опкружувањето или т.н хомеостаза на организмот. Она што нам ни се случува односно она што ја нарушува таквата хармонија во и надвор од човекот се низата најразлични стресори и тоа е континуирана борба која ни се случува во текот на целиот живот и се случувала отсекогаш. Не случајно голем дел од древните учења и духовни традиции како една од целите во својата пракса ја имаат поставено и достигнувањето на смиреноста и одржувањето или постигнувањето на таа посакувана хармонија – внатре во самите нас и хармоничен однос со природата (што подразбира и хармоничен однос со околината, со другиот).

При дејствувањето на стресорите во секој од нас се активираат сите адаптивни механизми за заштита со чија помош нашиот организмот треба да се прилагоди на новонастанатата состојба. За жал во одредени ситуации овие наши адаптивни механизми не се доволни. Тогаш е неопходно вклучување и на одбранбени механизми кои се збир на неспецифични реакции.

Низ историјата поимот стрес се јавува во различни контексти, но неговата суштина е забележана од антиката па низ вековите се до појавата на првата научна теорија за стресот. Каличанин и Петровиќ, 2001, истакнуваат дека уште во антиката, познатите филозофи Хипократ, Емпедокле и Хераклит, забележувале дека сите организми се приморани да се адаптираат на делувањето на збирот од надворешни и внатрешни чинители. Понатаму, поимот стрес во еден контекст го сретнуваме и во 14 век при што со него се означува состојба на страдање, на несреќа и неприлика. Но, веќе во 19 век со овој термин се поврзуваат одредени констатации во медицината и со него се укажува на збир од чинители кои го нарушуваат индивидуалното здравје бидејќи предизвикуваат физиолошки промени во организмот.



Во тој контекст, на пример, во времето на ренесансата Tomas Sydenham зборувал за специфична дисхармонија на организмот, додека Clod Bernard го проширува овој концепт и ја воведува терминологија на "концепт на внатрешна средина", односно го воведува "принципот на адаптивна реакција на штетните чинители" (Николоски Т., 2000).

Самиот поим – стрес – има англиско потекло и најчесто во еден современ научен контекст се поврзува со минатиот век и англискиот физиолог Hans Selye. Тој го презема овој поим од физиката и со него го означувал влијанието на сите оние фактори кои предизвикуваат стрес врз живите организми. Според него стресот претставува „неспецифичен одговор на телото на секое барање за промена“, „ состојба на неспецифична напнатост во жив организам, што се јавува како реакција на надворешни влијанија“, односно “општа реакција на организмот кога настануваат измени во внатрешната или надворешната средина“. Selye посочува дека промените во органите и жлездите имаат заштитна улога, со цел да се мобилизираат сите ресурси на организмот, со цел да се подготви за надминување на штетното влијание.

Се смета дека со овие неговите научни образложувања за стресот од 1936 година всушност е поставена првата научна теорија за стресот. Selye спровел голем број истражувања врз живи организми во лабораториски услови, а кои ги изложувал на различни видови надворешни физички но и ментални стресори (Selye, "Stress in health and disease", 1976). Според него постојат одредени стресори кои доведуваат до одредени здравствени проблеми на целиот организам – односно предизвикуваат т.н “општ адаптивен синдром“ = “general adaptation syndrome“ (Selye, 1984). Индивидуата не мора факторите на стрес да ги перципира како такви и наведува три фази како се манифестира тој “адаптивен синдром“:

- Почетна фаза на побуна или “аларм“ - оваа фаза го означува самото соочување со стресот и најчесто има два исхода ”бори се или бегај“ (фаза за која зборува и Cannon);

- Следната фаза претставува еден вид адаптација кога единката покажува отпор и прави се за да ја врати изгубената рамнотежа;
- Последната фаза ја нагласува исцрпеноста што значи дека организмот повеќе нема сила да се бори, изнемоштен е и тоа резултира со болест па дури и смрт во одредени случаи (Selye, 1976).

Генерално, кога зборува за стрес, Selye го потенцира оној стрес кој штетно влијае на нас, кој е едноставно негативен односно го доживуваме како таков. Стресот за кој помалку се зборува воопшто е т.н EU – stress. Овој стрес се спомнува во еден позитивен контекст, бидејќи вообичаено овој вид на стрес претставува позитивен двигател, не поттикнува и здраво дејствува врз нас.

### **1.1 Историски преглед на разбирањето на стресот**

Како што веќе спомнавме поимот стрес е употребен во минатото во различни контексти. Како поим од англиско говорно подрачје, поврзан е со поимот distress (вознемиреност) и за првпат како таков го наоѓаме во 15 век при што означува состојби на напнатост, страдање, тешкотии, маки и болка.

Покрај дефиницијата на Selye, различни автори даваат различно толкување на овој поим. Според Каличанин (2001) стресот претставува „целосен психо-социобиолошки одговор на организмот на дејството на стресорите од надворешната и внатрешната средина, кои сериозно ја загрозуваат и нарушуваат неговата хомеостаза, предизвикувајќи на тој начин општа адаптивна реакција. Интеракцијата на компонентите на општата адаптивна реакција се реализира преку двонасочни врски и процеси помеѓу психата, нервниот, ендокриниот и имунолошкиот систем“.

Според него сите живи организми имаат развиено разни механизми со кои природно и постојано ја штитат својата внатрешна комплексна хармоничност од многуте напади односно надворешни дејствија и фактори. Токму затоа смета дека самиот развој на учењето за стресот е процес кој започнал пред два и пол милениуми.

На пример, разбирањето на природата, на битието како нешто што не може да биде статично, туку се карактеризира со постојана промена, од страна на дел од античките филозофи (Каличанин и Петровиќ, 2001), ја нагласува потребата секое живо суштество да ја одржи својата внатрешната рамнотежа со цел да се одржи во живот. Според нив, болест би значело дека постои нерамнотежа или дисхармонија, додека здраво суштество е она што ја одржува таа внатрешна рамнотежа.

Во тој контекст, Епикур со своето хедонистичко филозофско учење (според Каличанин, 2001 година) дава и една друга перспектива. Идеалот е да се достигне атараксија – состојба на целосна внатрешна смиреност, невознемиреност. Тој сметал дека ваквиот ментален или внатрешен душевен став му овозможува на индивидуата да продолжи да ужива и да му се радува на животот, односно да ужива во некои повисоки задоволства, но предуслов е да се се обиде да го зачува своето здравје односно по секоја цена да ги избегне болестите и телесната болка.

За Tomas Sydenham болеста значи посебна, специфична нерамнотежа – дисхармонија. До неа може да се дојде зависно од начинот на кој индивидуата се адаптира на штетните фактори од околината (Каличанин и Петровиќ, 2001).

Концептот на хармонија продолжува да се поврзува со поимот стрес и здравје и понатаму, така што Claude Bernard во деветнаесеттиот век го прошири концептот на хармонија со воведување на концептот на внатрешно опкружување или принципот на динамична физиолошка рамнотежа (Каличанин, Петровиќ, 2001).

Walter Cannon (Топов, според Каличанин и Петровиќ, 2001) во дваесеттите години на 20 век, зборувал за т.н “акутен одговор на стресот” познат и како “бори се или бегај одговор” што го утврдил набљудувајќи ја реакцијата на животните при опасност. Тој ја воспоставува теоријата за “хомеостаза - состојба на одржување на постојана внатрешна рамнотежа на организмот при најразлични надворешни промени”.

Ова гледиште понатаму, како што спомнавме, е дел од научната теорија за стресот на Selye, односно првата фаза или начин на кој општиот синдром на адаптација се манифестира (според Каличанин и Петровиќ, 2001 година).

## 1.2 Теории на стрес и теориски модели на стресот

Зависно од начинот на кој стресот се набљудува и толкува – дали како состојба или како процес – сретнуваме неколку теории за стресот. Доколку стресот се перцепира како состојба тогаш акцентот е ставен на релевантните фактори за негова појава, но доколку зборуваме за стресот како процес тогаш зборуваме и за неговите елементи.

Може да се каже дека мнозинството автори фокусот го насочуваат на надворешните фактори, односно улогата на факторите на околината и животната средина. Дел се фокусирани на индивидуалните физиолошки и психолошки карактеристики како подлога, односно предуслов за појавата и степенот на влијание на стресот.

За разлики во оваа истражувачка област можеме да зборуваме зависно од тоа на кои индивидуални карактеристики и фактори им се дава поголема важност, како и причинско-последичните односи помеѓу евентуалните компоненти на стресот. (Зотовиќ, 2002), односно објаснувањето на појавата и реакцијата на стрес (Трајков, 2007).

Трајков ги издвојува како по карактеристични:

- Физиолошките теории за стресот – тука се надоврзува пред се на размислувањата и констатациите на Seyle кој како што наведовме ги проучувал општите, така наречени неспецифични реакции на долготрајното влијание на разните стресори, како обид за прилагодување на организмот на новотнастанатата состојба. Како физиолог, Sayle пред се се фокусирал на биолошките промени, но ги занемарил психолошките фактори кои одлучуваат на кој начин односно каков ќе биде одговорот на надворешната опасност. Најпознати физиолошки теории се онаа на Cannon, за т.н теорија на борба или бегство, како и Теоријата на животни промени според која стресот се дефинира како одговор на животните настани кои поединецот со своите капацитети за адаптација не може да ги совлада (Хавелка, 1995)
- Когнитивно-бихевиорално сфаќање. Според бихевиоралните теории во првата фаза на стрес лицето е изложено на безусловни стимуланти и

доживува вознемиреност. Меѓутоа тогаш доаѓа до поврзување на ова искуство со останатите енграми забележени во тој момент кои претставуваат различни настани, објекти, мисли и ситуации, кои биле во непосредна врска со самата траума. Во втората фаза инструменталното учење доведува до избегнување како на безусловните стимуланти така и на другите елементи поврзани со него кои се условени од траумата.

- Психолошки модел за стрес. Современите модели го дефинираат стресот како „ослабување и повредување“ искуство на нашето тело ако ние континуирано се прилагодуваме на промените на средината, тоа е физичко и емоционално дејство врз нас и може да доведе до појава на позитивни или негативни чувства. Ако влијанието е позитивно, стресот може да не поттикне на акција, тоа може да резултира во ново сознание и појава на нова перспектива. Ако е негативно влијанието, тоа може да резултира во чувство на недоверба, отфрлање, лутина и депресија, кое може да доведе до појава на здравствени проблеми.

Штајнбергер и Шизмиќ (1991) прават категоризација на постоечките теории на стресот:

1. Зад разбирањето на **стресот како реакција** стои теоријата дека стресот е одговор кој се јавува без оглед на природата на стимулот (внатрешен или надворешен). Стресот е синдром на реакција. Секогаш кога постои стимул, се активираат заштитни механизми и следува универзална реакција. Нејзината најчеста манифестација се физиолошки промени како што е забрзано срцебиение, дишење или хипертензија. Во зависност од тоа дали заштитните механизми се доволни силни и пружаат доволно долг отпор, односно траат долго, може да се појави и болест.

2. Симондс го определува **стресот како стимулација**. Според Штајнбергер и Шизмиќ, 1991, неговата теорија за стресот подразбира дека стресот е „она што се случува со една личност, а не она што се случува кај некоја личност, преку причини, а не преку симптоми“. Симондс смета дека секој стрес може да се толерира до

одреден степен, односно дека постои одредена отпорност. Но, доколку ефектите од стимулацијата се со поголем интензитет и доколку силите на отпорот се надминуваат, тогаш може да се појават одредени ментални и физиолошки негативни последици. Одредени експерименти кои биле спроведени врз животни и го набљудувале зголемувањето на отпорноста на стрес во зрелоста откриле дека доколку организмот е позрел, односно поискусен од аспект на времето, тогаш следел и поефикасен одговор на стресот, при што се развивале соодветни модели на стрес.

Стресот како стимулација го анализира и Велфорд (Велфорд, 1973, според Штајнбергер и Шизмиќ, 1991). Ефектот на стресот тој го објаснува во контекст на влијанието на животната средина. Едноставно кажано, тој смета дека стресот произлегува од активната интеракцијата на човекот и околината.

Кај Кокс (според Штајнбергер и Шизмиќ, 1991 година) сретнуваме поинакво поимање на потеклото на стресот. Настанокот на стресот тој го лоцира кога поединецот станува свесен дека можноста за задоволување на неговите потребни се малку реални или нереални. Тој истакнува дека стресот настанува кога ќе се наруши рамнотежата помеѓу знаењето за постоењето на одредени потреби и знаењето за можноста за нивно задоволување. Други (Лазарус, 1966) сметаат дека за да се разбере природата на стресот мора да се земат предвид когнитивните процеси коишто го одредуваат видот и интензитетот на одговор на стресот.

Овие когнитивни процеси се: препознавање/перцепција на закана (причинител на стрес – внатрешен или надворешен); примарна проценка на закана (врз база на претходно искуство, ставови и очекувања на индивидуата). Каква ќе биде проценката, според Лазарус (Лазарус, 1966, според Штајнбергер и Шизмиќ, 1991) зависи од степенот на вознемиреност и самодоверба на поединецот; секундарна проценка на закана (се носи одлука како поединецот ќе се однесува односно спротивстави, а тоа зависи од неговата мотивација, силината на неговото его, итн).

## Теориски модели на стресот

Несомнено околината, односно животната средина и нејзиното влијание врз човекот е еден на најчестите предмети на истражување кога се работи за појавата на стресот. Како околината влијае на поединецот и какви се реакциите на стрес станува појасно доколку дополнително се земат предвид и психичките и физиолошките карактеристики на поединецот. Земајќи го сето ова предвид, а со цел да се утврдат главните влијанија за појава на стресот, но и да се утврдат последиците од истиот, доаѓаме до доминантните теориски модели за анализа на стресот :

1. Редукционистички модел на стрес;
2. Интеракционистички модел на стрес;
3. Трансакционен модел на стрес.

### *Редукционистички модел на стрес*

Редукционистички модел не навраќа повторно на Hans Seley, како нејзин најпознат претставник. Како што наведовме, преку овој модел на стресот се гледа како физиолошки одговор на организмот при промена на условите во околината. Ваквиот стрес претставува обид за адаптација и враќање кон биолошката внатрешна рамнотежа (хомеостаза). Овој модел опфаќа само две компоненти, (околината и реакции на стрес) и нивната меѓусебна врска е праволиниска и директна. Едноставно кажано, околината е причината, а стресната реакција последицата.

Ако ваквото согледување на стресот се темелело на проучување на последиците од стресот кај, на пример, виетнамските војници-ветерани при што се анализирале само последиците од војната, денес, сепак имаме повеќе информации од спроведени истражувања кои укажуваат и на други аспекти на стресот, негови компоненти и меѓусебни релации.

### *Интеракционистички модел на стрес*

Овој модел препознава целосно независни извори на влијанија врз реакциите на стрес, околината и личноста. Односите помеѓу стресните фактори се сосема различни од редуccionистичкиот модел. Тоа значи (според овој модел) дека карактеристиките на околината и карактеристиките на личноста иако можат да предизвикаат појава на стрес, сепак се меѓусебно независни односно помеѓу овие два фактори не постојат меѓусебни односи (интеракција), ниту пак тие се склони кон промена во процесот на стрес. Од овие причини, овој модел подлежи на доста критики и е означен како непотполн (Appley & Turnbull, 1986, според Зотовиќ, 2002).

### *Трансакционистички модел на стресот*

Благодарение на Lazarus и Folkman денес се надминати недостатоците на редуccionистичкиот и интеракционистички модел на стрес. Нивните сознанија за стресот носат ново видување и го поставуваат најактуелниот модел во современата теорија на стресот – трансакционистичкиот модел.

Според Лазарус карактеристиките на околината и карактеристиките на личноста се во меѓусебна корелација, наспроти мислењето дека се целосно независни фактори. Дополнително, она што е од исклучителна важност е неговото тврдење дека покрај меѓусебната зависност, односот помеѓу околината и личноста со стресната реакција не е повеќе еднолиниски како кај редуccionистичкиот модел. Напротив, постои двонасочна поврзаност, што значи дека искуството на стрес влијае повратно како на личноста, така и на околината.

Со тоа на стресот не се гледа повеќе како на дадена состојба, туку се стресот почнува да се истражува како процес во кои сите елементи се меѓусебно поврзани и подложни на промена заради меѓусебното влијание.

Трансакциониот модел ги нагласува индивидуалните разлики и осетливоста на стрес, како и неговите последици и овозможува различни нивоа на анализа на стресот.



## 2. Професионален стрес

Како што стресот е веќе прогласен за пандемија на 21 век, така професионалниот стрес е секогаш горечко прашање во светската економија и една огромна индустрија наречена човечки ресурси. Несомнено, професијата игра можеби и доминантна улога (во споредба со улогата во семејството, односно улогите надвор од работата) во животот на секој поединец кој живее во современиот свет, оптоварен со невројатно интензивната динамика на која, немајќи друг избор, мора да се адаптира. Човекот е дел од општеството и како таков е поставен во позиција да се одржи и да се грижи за себе си и своите најблиски преку воспоставениот систем, а од друга страна да сноси одговорност и кон самото општество. Но, се чини дека нашата работа ги окупира нашите животи многу повеќе отколку што навистина би требало.

Промените во економијата, посебно последниве неколку години, заради светската пандемија, но и заради други глобални промени, создадоа една навистина неповолна, негативна клима во која поединецот не само што треба, туку нема избор освен тој да се адаптира на настанатите промени, со цел да преживее. Ваквата состојба додава дополнителен притисок врз поединецот работи и доведе професијата да стане број еден извор на стрес, без оглед на работната позиција и економскиот сектор во кој поединецот работи.

Одредени истражувања покажуваат дека работникот денес е изложен на значително поголем стрес при работа во споредба со минатото.

Професионалниот стрес има и една друга негативна димензија. Тој покрај тоа што се одразува на психичкото и физичкото здравје на поединецот, претставува голем проблем и за столбовите на економијата – самите компании и државни институции кои заради професионалниот стрес имаат негативни финансиски последици.

Симптомите на професионалниот стрес варираат и може да се движат од еден вид на хиперактивност, па до целосна непродуктивност заради намалена, односно недостаток на енергија. Според Каличанин и Петровиќ стресот претставува "психо-

социо-биолошки одговор на организмот на делување на стресори од надворешна или внатрешна средина” (Каличанин и Петровиќ, 2001).

Професионалниот стрес е поле кое навистина е многу истражувано и постојано се следи. Секоја компанија и организација која може тоа да си го дозволи, има воспоставено внатрешен механизам на следење и управување со стресот.

Многу фактори односно нешта можат да претставуваат извор на стрес на работното место. Тргувајќи од самата работна атмосфера, физичкото опкружување, па понатаму, релациите на работникот со своите колеги и претпоставени, тежината на самата работа, прашањето на напредување во кариерата или презаситеноста од едноличната работа итн.

Во секој случај, она од што зависи самата реакција на стрес и начинот како се справуваме со стресот воопшто, се личните карактеристики. Тие се во интеракција со самите фактори на стресот и влијанието на околината и она што е сигурно е дека секоја стресна ситуација влијае непосредно и може да доведе до промени и кај самиот поединец и во оклината.

Со самото откривање на стресорите и нивните извори, се формираат и различни дефиниции на професионалниот стрес.

Така, според некои автори стресот се јавува кога не можеме да одговориме на она што од нас се бара на работа, односно кога мислиме дека таквите барања ги надминуваат нашите капацитети, објективни можности. Во такви околности кај работникот се појавува одредена емоционална или физичка реакција.

Понатаму е констатирано дека реакцијата може да биде и когнитивна и бихевиорална и да е резултат на непосредното штетно влијание на самата работа, работната средина или пак организациската поставеност. Во други дефиниции на стрес се нагласени високото ниво на исцрпеност, вознемиреност (дистрес) и немоќта која работникот ја чувствува заради неможноста да се адаптира на настанатата промена односно да одговори на барањето.

Од секој работник се бара ефикасност и ефективност и впрочем секој пат кога перформансите на работникот се изложени на ризик, односно кога е загрозено

неговото професионално функционирање и неможност да го даде својот максимум, можеме да констатираме стресна ситуација и да се обидеме да го најдеме и елеминираме изворот на стрес.

Стресот на работа е најчесто поврзан со прашањата дали ќе ја завршиме на време и квалитетно работната задача; понатаму, каков е нашиот однос со нашиот претпоставен; дали условите за работа се соодветни; дали работата е добро организирана и дали работните задачи се јасно делегирани; дали сме во добри односи со останатите колеги и каква соработката и комуникацијата помеѓу колегите воопшто итн.

Некои автори се обидуваат да ги групираат изворите на стрес, па така наидуваме на класификацијата на извори на професионален стрес кај Ivancevich и Matteson (1993) кои разликуваат: “персонални, интерперсонални и организациски извори на стрес на работа“.

Други автори се фокусираат на откривање на оние фактори кои имаат најголемо влијание, односно предизвикуваат најсилна стресна реакција, па така сознанијата укажуваат на:

- немањето контрола над ситуацијата односно чувството на немоќ,
- неможноста да се предвиди ситуацијата заради што стресот е значително поголем,
- траењето на неповолната ситуација и продолжување и зајакнување на стресот,
- недостатокот на поддршка, како од колегите и претпоставените, така и од домашните и од пријателите.

## 2.1 Фактори за појава на стресот на работа

Имајќи предвид дека главниот предмет на овој труд е да го истражи професионалниот стрес кај вработените од сферата на социјалната заштита, фокусот во контекст на утврдување на главните извори на професионален стрес во овој случај би ги земал предвид досегашните сознанија за конкретната област.

Тоа, пред се, би се однесувало на организациските фактори како што се:

- видот на работата (социјалниот работник како дел од помагателните професии),
- социјалниот работник како личност – анализа на неговите карактеристики,
- работните услови,
- начинот на организација на самата работа и делегирањето на работните задачи,
- меѓучовечките односи и можните конфликти на улоги.

Веќе од поодамна, врз основа на спроведените истражувања, ни се познати професиите кои можеме да ги наречеме најстресни односно подложни на поголема количина стрес. Најчесто тоа се професии каде што се води сметка за другите, за непосредните корисници и нивната безбедност и добросостојба, односно професии каде работникот го чувствува теретот на одговорноста во многу поголема мера. Освен социјалните работници, тука пред се ќе ги наведеме медицинските лица, наставниот кадар, вработените во градинка, психолозите, пилоти и контролори на летови, војска и полиција итн.

Се разбира покрај професиите каде постои одговорност за животот на другите, тука се и професиите каде што постои одговорност за материјалните добра и тука најчесто ги сретнуваме професиите кои се бават со финансии, како брокери и банкарски менаџери, менаџери на компании, адвокати, рудари итн.

Но, да видиме низ што поминуваат вработените во така наречените помагателни професии. Под помагателни професии се подразбираат професии преку кои непосредно им се помага на луѓе кои се изложени на различен ризик, без оглед дали се работи за здравствен, економски, социјален итн.

Кај овој вид на вработени шансите за преголема акумулација на стрес и негативен ефект од истиот се многу поголеми од следните причини. Пред се, се работи за професии кои се во постојан контакт со негативни, тешки животни приказни; контакт со лица кои се соочуваат со одредени ментални и здравствени проблеми; лица кои се наоѓаат во незавидна егзистенцијална состојба и очекуваат и гледаат единствено излез во некакво решение и поддршка од државата.

Ваквите работни профили бараат одредена емотивна и ментална подлога, за да можат да се носат пред се со емотивниот товар кој настанува при згрижувањето и помагањето на овие целни групи. Предизвиците со кои се соочуваат овие работници и произлегуваат од непосредниот контакт со крајниот корисник, се емпатијата и постоењето на одредени етички дилеми за тоа до каде, односно во колкава мера работникот треба да се ангажира за да му помогне на барателот на помош. Тука се и дополнителните потешкотии, како што се немањето ресурси за работи, недоволните плати, временскиот притисок, недоволно јасно одредени улоги итн.

Впрочем, ова се и дел од причините зошто е неопходно да се следи состојбата со професионалниот стрес во секоја работна организација. Првиот чекот е да се утврдат факторите за појава на стрес.

Нивниот број е несомнено голем и секој од нив на различен начин влијае врз работата. Како што веќе спомнавме, преку класификацијата на фактори која што ја направиле Ivancevich и Matteson во 1993, ќе се обидеме да ги идентификуваме оние кое се најтесно поврзани со работата во сферата на социјалната заштита.

Ќе започнеме со организациските фактори, затоа што се чини можеби од навика нив први ги воочуваме.

Претходно веќе наведовме дел за **видот на работата** како еден организациски фактор, кој укажува на предетерминираноста на појавата на стрес зависно од видот на работата.

**Работното време** може да биде значаен фактор, иако во случајот на социјалните работници, не би требало да е така, затоа што се работи за точно утврден број на работни часови, кои не се очекува да бидат надминати. Сепак и социјалните работници и останатите профили во сферата на социјалната заштита се соочуваат со надминување на работните часови.

**Физичките услови** за работа се еден од оние фактори кои не би требало да претставуваат извор на стрес бидејќи се очекува во ова современо опкружување и технолошки напредок од самиот почеток да бидат задоволени сите услови за работа. Сепак, состојбата во нашите центри за социјална помош и сродни институции на одредени места е разочарувачка. Вработените се соочуваат со генерално неудобен канцелариски простор, немање соодветен работен простор, мебел и опрема; канцеларии кои се мали и не дозволуваат приватност која е неопходна за одредени работни профили, посебно при контакт со странки. Ваквата состојба ја следат и редовни прекинувања во работата, влијае на концентрацијата на вработениот. Честопати физичките услови се крајно непријатни за време на летниот период, односно се несоодветно климатизирани и немаат соодветна вентилација што кај многумина придонесува за појава на настинки и други респираторни и алергиски реакции.

Еден интересен фактор на кој административните службеници најчесто целосно се адаптираат е застарената или несоодветна опрема за работа. Застарени и бучни компјутери, принтери, старото испукано биро, старо и едвај функционално возило. Иако во одреден период ваквата опрема создава многу главоболки кај вработените, сепак се случува со текот на времето тие едноставно да ги напуштат очекувањата за надминување на овој проблем и целосно да се препуштат на она што тековно го имаат. Иако, ваквата состојба може да резултира со доцнење односно ненавремено постапување по барања на странки, ненавремено комплетирање на пропратната документација, сепак во недостаток на решение и покрај тоа што менаџментот е запознаен за истото, работењето на застарена опрема постепено станува и дел од

културата ако не на цела организација тогаш на одреден нејзин организациски сегмент.

Начинот на кој е организирана работата е од клучна важност за ефикасно, ефективно и помалку стресно извршување на работните задачи. Секој колектив има своја интерна политика на организација на работата за што изготвува посени процедури и воспоставува соодветни интерни контроли. Сепак, исто така, секој колектив односно организација има своја специфична култура, еден збир на вредности и начин на однесување, кој знае да биде извор на стрес кај оние вработени кои не можат да се адаптираат на истата.

Таа специфична култура се рефлектира и на ниво на организациска единица како еден вид на субкултура, па не ретко сме сведоци на несогласување помеѓу два различни сектори.

Од друга страна, доколку во организацијата не е воспоставена добра структура и соодветна, правилна распределба на задолженијата, како и доволно обучен кадар, може да дојде до ненавремено и неквалитетно извршување на работните задачи, прекувремена работа, лоша комуникација и координација на хоризонтално и вертикално ниво, што пак води кон неточност и несоодветност на информации. Ваквите услови можат да предизвикаат големо количество стрес кај вработените кај кои исто така може да се појави чувство на некорисност, несигурност, немање самодоверба, односно имање постојана потреба за водство или пак зависно од индивидуалните карактеристики, може да доведе до целосна незаинтересираност или рамнодушно и рутинско извршување на работните задачи.

Начинот на кој се делегираат работните задачи, односно **начинот на кој се управува со организацијата** можеби е и пресуден предуслов за појавата на останатите организациски фактори за појава на стрес. Во деловниот свет во високо развиените земји се обрнува значително внимание на лидерството и се води постојана грижа, но и се овозможуваат соодветни услови за соодветна и континуираната надградба на средниот и врвниот менаџмент. За жал, состојбата кај нас, посебно во јавната администрација е сосема поинаква и овие елементи најчесто изостануваат или пак воопшто не се ни замаат предвид како некакви

насоки за развој на капацитетите на администрацијата. Во државните институции се уште се забележува стариот авторитарен начин на управување со луѓето, пред се заради зголемување на продуктивноста.

Лошо поставениот менаџмент во организацијата често пати резултира со **погрешно поставени улоги на вработените**. Тоа знае да создаде дополнителен стрес кај вработените, посебно кај оние кои се преоптоваруваат со дополнителни задачи (затоа што се добри работници). Но исто така, честопати од вработените се бара да реализираат задачи кои не се соодветни на нивниот опис на работно место или и покрај воспоставените процедури вработени немаат јасна претстава за тоа што треба да направат. Ова може да биде резултат на нејасно дефинирани цели како организациски така и индивидуални. Нејаснотијата на улогата знае да придонесе кон појава на поголема напнатост, но и негативно да влијае на самоверба на вработениот.

**Интерперсоналните фактори** можеби понекогаш не се толку лесно воочливи како организациските, зависно од индивидуалниот капацитет да бидат препознаени, но можат да имаат интензивно и силно стресогено влијание, што може да резултира и со појава на психосоматски болести. Начинот на кој вработените се поврзани во организацијата е од суштинска важност за превенирање или предизвикување на стрес. На пример, од голема важност е дали помеѓу вработените постои почит, доверба и соработка или пак постојана тензија и компетитивност; дали вработените лесно се вклопуваат и се прифатени од колегите или се повлекуваат и социјално се дистанцираат. Она што секоја организација сака да го избегне се директните конфликти помеѓу вработените, посебно на релација вработен – претпоставен. Доколку кај поединецот се појават љубомора или завист, тогаш честопати таквата релација се доживува како закана за губење на работното место, што претставува сериозен извор на стрес. Во секој случај, доколку овие негативни емоции продолжат да доминираат можат да резултираат со слаб работен учинок и недостаток од задоволство од работата.



Да не ги забравиме дека дополнителен извор на стрес посебно во државните установи знаат да бидат однесувањето кое се темели на стереотипи, сексизам, расистички (етнички) навреди, понижување заради класни разлики итн.

**Кариерата** – или прашањето кое секому се поставува – „што после 10 или 20 години?“ како социјален работник или психолог или стручен-административен работник укажува на една речиси неизбежна криза во одреден период, која може значително да генерира стрес. Тој дополнително може да се јави доколку кај поединецот постои несигурност за неговата иднина во истата организација, доколку тој/таа увиди дека нема простор да напредува и да се надградува или пак смета дека нема што повеќе да научи или да се надгради. Во тој случај се случува драстичен пад во продуктивноста на работникот, незаинтересираност и општо незадоволство, кои може да го доведе во директен конфликт со претпоставените, а со тоа и создавање на дополнителен стрес.

Благодарение на Лазарус и неговите соработници, кои ја утврдија важноста на личните карактеристики и нивната корелација со околината и стресот, како важен фактор за појава на професионалниот стрес денес се сметаат личните карактеристики кои Ivancevich и Matteson ги сместуваат во групата персонални фактори.

Кога зборуваме за личните карактеристики пред се зборуваме за различните типови на луѓе, односно личности. Како што луѓето се разликуваат во поглед на нивниот светоглед, вредности, интереси, па и биолошки во поглед на нивниот имунитет, така се разликуваат и во поглед на нивната способност да се соочат и справат со предизвикувачите на стрес. Но прашањето е кои луѓе се склони кон стрес и што доведува до тоа?

Friedman и Rosenman (1976) во нивните истражувања докажуваат дека одредени карактерни црти детерминираат дали една личност полесно или потешко ќе се справи во одредена стресна ситуација. Интересно е што целната група што ја истражиле биле пациенти со кардиоваскуларни заболувања. Најчесто, заболените

биле компетитивни, нестрпливи, агресивни, не знаеле да се опуштат и биле склони да вршат повеќе работи во исто време.

Сепак, она што е важно е како разните типови на личности односно личните карактеристики му служат на поединецот при соочување и справување со животните промени. Како важни фактори за стрес животните промени можат да предизвикаат тешки и интензивни стресни ситуации. Holms и Rache (според С. Бенсаба, 1999) воспоставуваат систем на мерења на исклучителните стресни животни промени. Според нив, најстресна ситуација е губењето на животниот партнер, додека губењето на работа е со половичен интензитет од претходно наведената.

Се чини дека од личните карактеристики зависи како вработените ќе изнајдат решение во случај на меѓучовечки конфликт, како реагираат на поагресивни колеги и во случаи кога некој ги малтретира; како се носат со притисокот од претпоставените и другите колеги на работа и како реагираат при вербални напади доколу некој ги обвини дека не се добри работници; како се соочуваат со новонастанати промени на работа како прераспределба на друго работно место, итн.

Личните карактеристики се фактори од психолошка природа и заедно со стресот имаат клучна улога при настанокот на одредени психосоматски нарушувања и болести, зависно од тоа дали станува збор за функционални промени на органите или нарушувања во нивната структура. Во наш локален контекст, според истражувањето на И. Трајков (2006) утврдени се следните фактори: "...поддложноста на стрес, факторите директно поврзани со областа во која професионалецот работи, со барањата кои пред професионалецот ги поставува работното место, карактерот на работа (канцелариска и/или теренска), должината на периодот во кој професионалецот е изложен на влијанието на ризик од работа и недоволната обученост за заштита од стрес и управување со стресот, покрај релативно сличното влијание на факторот дејност или професија кај испитаниците од различна професија вработени во иста област, констатиравме одредени разлики

од кои дел беа статистички значајни (меѓу социјални работници и психолози во здравство)“.

И покрај познавањето на факторите сепак стресот ќе се манифестира кај секоја индивидуа различно. Како што наведовме тоа во суштина зависи од персонални, социјални и фактори од околината.

Според Wagner и Hollenbeck фактори на стрес на работа можат да се постават и на следниот начин<sup>1</sup>:

1. Физичките услови за работа. Нивните истражувањата<sup>2</sup> покажуваат, на пример, дека во работни услови каде што има високи температури вработените може да се соочат со потешкотии при носењето одлуки и намалување на нивната ефективност. Не случајно одржувањето чист воздух во работната просторија е приоритет кој го поставила Американската агенција за здравствена заштита укажувајќи на големите ризици по здравјето. Исто така, забележале дека вработени во чии канцеларии има задоволителни ниво на осветленост се позадоволни од работата од оние кои се склони да работат во затемнети канцелариски простории. Утврдиле дека постои корелација помеѓу тоа како луѓето гледаат на поставените работни задачи и одредени физички аспекти како чистота во работниот амбиент, работа во надворешни услови на отворено како и работи кои можат да предизвикаат опасност по здравјето.

2. Прашањето на стресот и колегите на работното место подразбира дали за вработениот, колегите и претпоставените произведуваат задоволство или незадоволство. Задоволство вработениот доживува кога добива значајна поддршка од колегите и претпоставените што му овозможува да ги постигне поставените цели. Ваквото сознание за важноста на социјална поддршка како израз на

---

<sup>1</sup> Adamović, V. (1983). Emocije i tjelesne bolesti. str. 24.

<sup>2</sup> Wagner A.J. & Hollenbeck R.J. (2002). Organizational behavior. Harcourt College Publishers. Fort Worth. Извор: <http://www.fdu.edu/newspubs/magazine/99su/stress.html>.

сочувство и грижа може да се примени секогаш кога вработениот ќе западне во состојба на стрес.

3. Wagner и Hollenbeck ги истакнуваат лични предиспозиции како еден од причинителите на стрес, тргнувајќи од фактот дека како ќе се манифестира стресот и самото незадоволство зависи од личните карактеристики на поединецот. При проучувањето на индивидуалните разлики тие се фокусираат на поимот негативна афективност со кој се означува склоноста на индивидуата кон одредени негативни расположенија или состојби, како што се бес, презир, одвратност, вина, страв и нервоза. Сметаат дека ваквата негативната афективност може да биде многу стабилна и да трае подолг временски период.

4. Работни задачи. Природата на работните задачи е клучен фактор за производство на задоволство или незадоволство и стрес кај рабоникот. И покрај низата надворешни влијанија, личните предиспозиции и карактеристики, сепак во зависност од тоа колку задачата е сложена, колкав напор се очекува од работникот, самата вредност на извршената задача, дали таа ќе има некакво суштинско влијание итн., може да се предвиди дали работникот ќе доживее позитивен стрес и задоволство или обратно.

5. Работните задачи се секогаш следени од одреден начин или образец на одесување односно одредена улога.

## **2.2 Последици од стресот**

Последиците од професионалните стрес се несомнено бројни, од причини што стресот влијае на сите аспекти од нашето постоење и нашите индивидуални физички и психолошки предиспозиции и функции. Така, на пример, утврдено е дека стресот знае да ги намали нашите когнитивни способности како што се решавањето на проблеми или пак учењето и меморирањето на одредена содржина. Кога стресот

ги намалува нашите когнитивни/интелектуални капацитети многу често ни се случува потешко да носиме одлуки или да почнеме да забораваме.

Бидејќи стресот влијае на нашите основни умствени функции, на нашето мислење пред се, тој влијае и на нашата продуктивност и општо функционирање во работните услови. Така кај работници изложени на големо количество стрес се појавува т.н расеаност или отсутност, генерално незадоволство од работата, низок степен или немање на мотивација за работа, нарушување на меѓучовечките односи, итн.

На емотивно поле стресот може да доведе до нималку наивни емотивни состојби кои можат да варираат од апатичност до другата крајност – агресивност или анксиозност. Депресијата, заморот и исцрпеноста, преосетливоста и зголеменото ниво на нервоза се исто така дел од последиците кои стресот ги остава на емотивно поле.

Од друга страна, како што веќе спомнавме, стресот директно го загрозува нашето здравје намалувајќи го нашиот имунитет, но и создавајќи одредени психосоматски болести.

На почетокот на истражувањата на стресот физиолозите утврдиле низа последици како што се покачување на нивото на шеќер во крвта, појава на тахикардии и зголемен крвен притисок, гастроинтестинални потешкотии, како и нарушување на спиењето односно појава на потреба од подолго спиење и здрав сон.

Стресот несомнено воопшто го забележуваме преку нашите навики за конзумација на храна. При поголема изложеност на стрес нашиот апетит може драстично да се зголеми или намали, но истото важи да за конзумацијата на цигари, алкохол или кофеински напитки.

Во една непосакувана крајност стресот може да остави навистина трајни последици, што може да се воочи и преку Меѓународната класификација на болести (ICD-10). Во неа сретнуваме барем две категории болести во чие создавање стресот игра најголема улога. Пред се, се работи за болести кои се непосредна последица односно реакција на интензивен стрес што доведува и до нарушување на адаптабилноста на личноста. Од друга страна, тука се и низата психотични растројства при кои сретнуваме и трајни промени во самата личност. Кај првите се

работи за случаи каде што стресот се смета за клучен фактор, односно клучна компонента без чие постоење самите симптоми и нарушувањата воопшто не би постоеле. Во овие случаи стресот е главен фактор за појава на болеста. Со други зборови, ваквите нарушувања се последица само во случаи на константен хроничен стрес или акутно присутен стрес, од кој најпознат е синдромот на посттравматскиот стрес кој се јавува кај лица кои учествувале во воени акции односно доживеале трауми за време на воени дејствија.

Од ваквите заболувања се разликуваат другите категории на болести, пред сè затоа што во тие случаи стресот се појавува како една од причините.

Сепак, во контекст на овој труд, она што не интересира е колкави последици остава стресот врз целната група која ја истражуваме, како и дали може да се зборува за позитивен или безбеден стрес кој за разлика од деструктивниот стрес создава конструктивни резултати. Сепак, евентуалната конструктивност зависи од неколку фактори, почнувајќи од околината и ситуацијата во која се наоѓа поединецот, минатото искуство, личните карактеристики. Така, од проценката на поединецот дали одредена надворешна ситуација ја смета за опасна зависи дали ќе настане стресна реакција и каква. Доколку пак на поединецот му се случуваат одредени позитивни настани тоа може да му/и помогне полесно да се справи со одредени трауми или да ја зголеми ефективността.

Стресните искуства несомнено можат да не променат, да го променат начинот на нашето размислување и да влијаат на функционирањето на нашиот организам.

Спроведени се многу истражувања кои се обидуваат да дојдат со сознанија како реагираат луѓето и какви се последиците при изложеност на стрес кој се доживува како опасност по здравјето, но и животот. На пример, во едно истражување американскиот психолог Шелдон Коен ја докажува поврзаноста на стресот и намалувањето на имунитетот при што заклучува дека многу е веројатно лицата изложени на голем стрес да настинат односно да заболат од грип и сличен респираторен вирус. Впрочем сите имаме искусено дека во оние периоди кога сме најранливи, односно највознемирени ни се случува “пад на системот“ при што најчесто настинуваме или пак се појавува одредени заболувања на телото, односно

стресот “удира таму каде што сме најслаби“. Појавата на херпес вирусот, кој најчесто е во мирување, е една од тие последици на изложеност на стрес и соодветна реакција на телото.

Благодарение на истражувањата кои ги спроведуваат Cannon и Sayle во минатиот век па до денес, имаме јасна слика како и врз кои аспекти на нашето функционирање стресот влијае. Овие два автори истражувале какви се физичките реакции на организмот при изложеност на одредени стресори. Благодарение на ваквите истражувања денес сме запознаени со т.н хормони на стрес – адреналинот и кортизолот. Овие хормони се показатели за изложеноста на стрес. Нивните параметри редовно се покачуваат како одговор на организмот. Токму затоа една од причините за следењето на нивното ниво е да се избегнат трајни последици по здравјето на луѓето, затоа што овие хормони се директно поврзани со регулацијата на крвниот притисок и нивното на холестерол во крвта. Но, уште поконтретно, кардиоваскуларниот систем, ендокриниот систем, гастроинтестиналниот систем и имунолошкиот систем се системите за кои се смета дека се најзасегнати од влијанието на стресот, односно каде најчесто се јавуваат одредени дисфункционалности и патологии.

Големите економии редовно го следат професионалниот стрес. Секоја од поголемите компании прави редовни скрининзи на состојбата на нивните вработени и се обидува да ги намали штетите предизвикани од професионалниот стрес, кои на ниво на држава изразени во цифри знаат да достигнат милионски суми на загуби. Постојат проценки дека над 70 % од вработените кои било кога во текот на годината ќе посетат лекар тоа го прават како последица на стрес.

Во некои истражувања<sup>3</sup> се наведува дека над 30% од вработените размислувале да ја напуштат својата работа. Wall Street Journal јавува за една третина од

---

<sup>3</sup> Maxxon, R. (1999). Stress in the Workplace: A Costly Epidemic.

испитаниците при нивно истражување дека размислуваат за напуштање на своето работно место поради стрес.

Истражувањата покажуваат дека постојат четири физиолошки системи кои се особено засегнати под влијание на стресот и најчесто подложни на дисфункција и патологии: кардиоваскуларниот систем, ендокриниот систем, гастроинтестиналниот системи, имунолошкиот систем. Дисфункцијата која се појавува во овие системи е особено важна за општото здравје на вработениот. Затоа, особено внимание во истражувањата на физиолошките ефекти од стресот се обраќа на влијанието кое го имаат работните стресори врз имунолошкиот систем на вработените.

### **2.3 Синдром – професионално согорување**

Истражувањето на професионалниот стрес секогаш води кон неговата најнегативна последица – така наречениот синдром на професионално согорување (burnout syndrome-BOS).

Првпат опишан во 1970-тите, BOS е состојба непосредно поврзана со работата. Се работи за симптоми кои обично се јавуваат кај поединци без никаква претходна историја на психолошки или психијатриски нарушувања. На кратко кажано синдромот на прегорување најчесто е предизвикан од големата разлика помеѓу очекувањата и идеалите на вработениот и она што реално, вистински се бара од него поврзано со работната позиција. Во почетните фази на овој синдром поединците чувствуваат пред се емотивен стрес при што се зголемува нивната разочараност поврзана со работата.

Од неговото констатирање до денес направени се низа истражувања. Она што е важно да се напомене е дека професионалниот синдром најмногу се јавува кај професиите кои се задолжени за грижа и заштита на човечкиот живот – а тоа се професии порзани со медицински услуги и грижата за животот на пациентите, војската и полицијата, образовните професии, како и одредени социјални



професии, како психолозите и социјалните работници (Coffey, Dugdill, & Tattersall, 2004).

Може да се каже дека согорувањето е предизвикано од континуиран притисок/стрес врз поединецот, без оглед дали тој се одразува на физичко или психичко ниво. Она што е факт кој загрижува е дека континуираната изложеност на одредени фактори на стрес речиси задолжително резултира со појавата на синдромот на согорување.

Како се дефинира?

Петровиќ (2000) го дефинира burnout синдромот како “состојба на физичка, емоционална и ментална истрошеност при што работникот развива одбивност кон работата, дополнително синдромот е пропратен со чувство на неуспех, замор и исцрпеност заради претераните барања кои во даден момент ги надминуваат енергијата, силата и способноста на поединецот во контекст на неговата работа“.

Од неговото дефинирање во 1974 од страна на Фројденбергер може да кажеме дека синдромот на прегорување претставува адаптивен одговор на низа долготрајни стресори поврзани со работата. Стресорите се најчесто емоционални и потекнуваат од меѓучовечките релации, па така синдромот се јавува и како последица на несинхронизирани релации помеѓу работникот и работната средина, што го подразбира односот помеѓу начинот на живот на работникот, неговиот професионален начин на живот и организациската култура и начин на раководење со организацијата. Дополнително, оние поединци кои како типови на личности природно се перфекционисти неретко значи дека си поставуваат цели кои се тешко исполнителни и имаат огрмони очекување како од себе така и од околината се можеби и најподложни на овој синдром.

Кои се симптомите?

Лицата кои стекнале синдром на согорување ја губат способноста да се прилагодат на работата околината и покажуваат негативни ставови кон самата работа, но и кон нивните соработници па дури и кон нивните пациенти (доколку станува збор за медицински професии). Во крајна линија, можеме да зборуваме за три класични

симптоми на синдромот на прегорување: исцрпеност, деперсонализација и намалено ниво на лично достигнување.

**Исцрпеноста** генерално значи замор што може да се поврзе со посветување прекумерно време и напор на задача или проект што се смета дека и не е од некоја поголема корист односно нема посебна вредност во очите на работникот. На пример, чувство на исцрпеност, особено емоционална исцрпеност, може да биде предизвикана од продолжување на грижата за пациент кој има многу мали шанси за закрепнување.

**Деперсонализација** претставува оддалечување или развивање рамнодушен став кон работата. Деперсонализацијата се манифестира со однесувања кои знаат да бидат негативни, бесчувствителни, цинични, што пак се согледува во самата интеракција со колегите или пациенти/клиентите која се одвива на еден безличен начин. Израз на деперсонализација може да бидат и непрофесионалните коментари упатени кон соработниците, обвинувања кон пациентите или клиентите дека тие се самите виновни за нивните медицински и други проблеми. Недостатокот или неможноста да се изрази емпатија или сочувство кога пациентот починал.

**Намаленото лично достигнување** е тенденцијата негативно да се оценува и вреднува сопствената работа, проследено со чувство на недоволност или неспособност за извршување на работните задачи и генерално многу слаба професионална самодоверба.

Некои поединци, исто така, може да развијат неспецифични симптоми вклучувајќи чувство на фрустрација, лутина, страв или вознемиреност. Кај дел може да се појави неспособност да се почувствува среќа, радост или задоволство. Постојат и одредени физички симптоми кои може да се поврзат со овој синдром, како што се несоница, напнатост во мускулите, главоболки и гастроинтестинални проблеми.

Највисоките стапки на синдромот на согорување ги сретнуваме кај здравствени работници од прва линија на нега (семејна медицина, служби за итна помош, општа

интерна медицина и интензивна нега) кои можат да достигнат и до 40%. Работа во единица за интензивна нега (ICU) е особено стресна поради високиот морбидитет и морталитет кај пациентите, секојдневни средби со трауматски и етички прашања. За жал, здравствените работници од критична нега имаат една од највисоките стапки - приближно 25-33% од медицинските сестри за критична нега манифестираат синдром на согорување а 86% имаат еден од трите најчести симптоми.

Што се однесува до социјалните работници, кај нив исто така се сретнува висок процент согорување. Едно истражување спроведено во 2005 година од страна на Државниот Универзитет на Флорида<sup>4</sup>, врз 1000 испитаници, покажува високи 39 % на социјални работници кои пријавиле согорување во моментот на истражувањето, додека 75 % доживеале синдром на согорување во еден момент од нивната кариера. Друго истражување утврдило дека 15% од социјалните работници доживеале т.н синдром на посттрауматски стрес.<sup>5</sup>

Емоционалната индиферентност е можеби најчестиот термин од трите и го опишува „целокупното искуство на емоционален и физички замор што го доживуваат професионалците од социјалната служба поради хронична употреба на емпатија при лекување на пациенти кои страдаат на некој начин“ (Newell & MacNeil, 2010). Оваа состојба се интензивира посебно кога социјалниот работник гледа дека (состојбата на) клиентот не „се подобрува“ (Corcoran, 1987). Сепак, голем дел од ваквата емоционална рамнодушност директно е поврзана со видот на работата на социјалните работници. Социјалните работници стремат кон однос со корисниците кој ќе се темели на соработка. Сепак тешко е при тоа таквата комуникација да не прерасне во реципрочна врска. А познато ни е дека реципроцитетот е неетички, а во некои држави дури и незаконски. Според други, индиферентноста може да одразува подлабока „неспособност да се каже не“, една

---

<sup>4</sup> [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J079v32n02\\_02](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J079v32n02_02)

<sup>5</sup> <https://academic.oup.com/sw/article-abstract/52/1/63/1943661?redirectedFrom=fulltext>

од опасностите што „можат да ја влошат тешката природа на работата“ (Skovholt, Grier, & Hanson, 2001)

Синдромот на согорување најчесто се мери со Инвентарот за согорување на Christina Maslach (MBI-HS). Прашалникот е адаптиран за професиите кои се најизложени на овој синдром, па оттука имаме посебен прашалник за медицинските работници, посебен за услужните дејности од сферата на социјалната заштита, итн. Во суштина се работи за прашалник составен од 22 прашања кои се однесуваат на симптомите, а со кој се покриваат трите димензии, т.е. категории на симптоми кои се независни една од друга (емоционална исцрпеност, деперсонализацијата и (недостатокот на) лично достигнување). Прашањата на MBI ги класифицираат чувствата поврзани со работната средина на поединецот (најчесто) согласно Ликертова скала од 7 точки. Скалата на емоционална исцрпеност вклучува 9 ставки и ги идентификува поединците кои се емоционално исцрпени или кои се чувствуваат преоптеретени на работа; скалата на деперсонализација вклучува 5 ставки и ги идентификува оние кои имаат безличен одговор/однос кон пациентите/клиентите за кои се грижат; скалата за лични постигнувања вклучува 8 ставки и го оценува недостаток на постигнување и успех поврзан со работата.

Развивањето на синдромот на согорување е поврзан и со индивидуални и со организациски ризик фактори.

Индивидуални фактори на ризик:

- слабата самодоверба
- неприспособливи механизми за справување
- помлади лица со идеалистички поглед на светот
- нереално високи очекувања
- финансиски проблеми

Организациски фактори на ризик:

- голем обем на работа
- конфликти со соработниците

- намалени ресурси за работа
- недостаток на контрола или допринос (input)
- неизбалансираност помеѓу вложениот труд и наградата
- недостаток на кадар
- брзи институционални промени

Кога се зборува за синдромот на согорување сепак мора да направиме дистинкција од секоја појава на стрес, односно стресна ситуација.

Самиот стрес е нешто привремено, но прегорувањето може да се каже дека претставува хронична состојба, затоа што може да трае навистина долго. Мора да се разликува од психички нарушувања и состојби како што се депресијата или пак општото незадоволство од работа, чувството на неисполнетост и потрагата и реализацијата на професионално поле.

Синдромот на прегорување е исклучително поврзан моменталната професија, со работните обврски и како таков го издвојуваме од споредби со останатите аспекти од личниот живот на поединецот од проста причина што самите симптоми се поврзани со непосредни ситуации и состојби на самото работно место.

Сепак, при анализата на прегорувањето, но и изнаоѓањето на соодветна стратегија за третирање на истото, се зема предвид и тоа дали постојат одредени предуслови со чие превенирање би можело да се спречи развивање на овој синдром. Тоа е особено важно заради сознанијата дека луѓето склони кон депресија, лицата кои се исклучиво емотивни се исто така склони кон развивање на синдромот на прегорување.

Во суштина превенцијата е еден од пристапите при справувањето со овој синдром, се разбира во услови кога ќе се препознаат првите симптоми или потенцијалот за појава на синдромот кај одредена индивидуа.

Во секој друг случај, при третирање на синдромот најчесто се користат два пристапи, односно две стратегии:

- Стратегија фокусирана на когнитивните функции
- Стратегија фокусирана на физичка активност и опуштање

Пред да се примени соодветната стратегија потребно е да се утврдат предиспозициите на поединецот за појава на овој синдром, што би значело да се утврдат неговите склоности, емотивни состојби, желби и вредности. Во тој случај би ги издвоиле следните индивидуални карактеристики како подлога за појава на синдромот на прегорување:

- емотивна нестабилност, депресивност, анксиозност,
- склоност да се постигне совршенство во работата,
- склоност да се има преголема грижа на совест,
- склоност кон себе-обвинување,
- потреба за постојано (само) докажување (до ниво на компулсивност) заради недостиг на самодоверба односно неверување во сопствените способности,
- неумешност да се изразат емоциите или емоционална затвореност,
- лица кои не умеат да изразат јасен цврст став, да бидат асертивни во аргументацијата, односно луѓе склони кон пасивна комуникација
- лица кои прерано се откажуваат од зацртаните цели,
- луѓе кои се лесно избувливи и реагираат агресивно заради одредена фрустрација,
- луѓе склони кон осаменост, повлечени, социјално дистанцирани,
- недостаток на поддршка од блиските – семејство, пријатели и роднини,
- склоност да се занемарат личните потреби, склоност туѓите потреби да бидат приоритет,
- склоност да се избегнува да се признае проблемот односно негирање на постоење на некаков проблем проследено со агресивност или цинизам,
- неумешност да се препознае изворот или причините за појава на одреден конфликт и
- склоност кон употреба на алкохол или други психотропни супстанции.

Како што рековме и претходно, кога зборуваме за справување и намалување на симптомите на професионално согорување, можеме да зборуваме за нивно третирање или за превенција.

Досегашната пракса сепак се темели врз искуството на стручните работници кои ја третираат областа но и врз искуството на поединците и организациите кои се обидуваат да ги намалат последиците на овој синдром. Со други зборови, не можеме да бидеме сигурни дека постои точно утврден базиран на докази третман на синдромот на согорување, но тоа не значи дека нема позитивни примери. Пристапот на третирање бара да се земат предвид индивидуалните карактеристики, но и организациските околности. Она што е пожелно да се постигне е она што психолозите го нарекуваат **resilience** разбран како процес на брза и добра адаптација во однос на настанатите промени, траума, трагедија, закана или други извори на стрес. Иако постојат вродени квалитети на **resilience** (најблизок превод е адаптабилност), постојат квалитети на ваквата издржливост што може да се научат. На пример: да се биде оптимист, да се развива когнитивна флексибилност, воспоставување и одржување мрежа на групна социјална поддршка, одрдени ментални техники и физичко вежбање.

Од друга страна, организациските интервенции треба да бидат насочени кон одржување на здрава работна средина. Некои од стандардите кои може да се воспостават се:

- комуникација базирана на вештини
- соодветен кадар
- соработка
- ефективно донесување одлуки
- автентично лидерство

Сепак главниот товар во справување со синдромот на согорување го носи поединецот. Од него се бара да биде активен чинител. Некои од чекорите кои може да ги преземе се:

- Да се сфати дека постојат начини со кои може да се управува со факторите на стрес поврзани со работата,

- Да се побара поддршка од менаџментот, соработниците и пријателите кои може да помогнат да се справите со стресот на работа и исцрпеноста,
- Кога ќе се јави потреба да се направат паузи. Да се излезе на прошетка или свеж воздух. Вежбањето е познато дека ја подобрува вашата физичка состојба и расположение,
- Да се открие во што вработениот ужива во работата и да се фокусира на личните интереси и страсти,
- При стресни ситуации на работа да се применат техники како што се преформулирање и оптимизам.

Poulin & Walter кои во 1993 во траење од речиси една година, спровеле истражување кое опфатило околу 1000 социјални работници, па забележуваат дека како што синдромот на професионално согорување е поврзан со личните и професионалните фактори, така прилагодувањето на тие фактори претставува превенција во иднина овој синдром да се појави. Со други зборови, тие сметаат дека постои “лек“ – можеби не постојан, но сепак постои процес кој може да го врати балансот во нашите лични и професионални животи. Тој лек е самопомошта.

Надоврзувајќи се на нивните насоки, SaraKay Smullens, автор на книгата *Burnout and Self-Care in Social Work: A Guidebook for Students and Those in Mental Health and Related Professions* (2015), а земајќи ја предвид самопомошта и грижата за себе како се поактуелна тема, смета дека социјалните работници можат да применат голем дел од активностите и практиките кои ги носи овој тренд со цел да ја зачуваат својата лична долговечност и благосостојба.

Овие активности за грижа за себе опфаќаат широк опсег и може да вклучуваат: примање поддршка од ментори или група од лица со слично искуство, тука е релаксацијата (вклучително и одморите), физичката активности, итн.

Но, авторот смета дека првиот чекор кон еден таков подвиг би бил тежок за социјалните работници бидејќи кај нив може да се појави чувство на вина затоа што одеднаш социјалните работници стануваат онии за кои некој треба да се грижи,



наместо за вообичаените корисници/клиенти. Но, идејата е дека постојат решенија за грижа за себе во емоционалната, физичката, социјалната, интелектуалната, сексуалната и духовната димензија на животот кои ја истакнуваат нашата човечност.

Постојат неколку обиди да се категоризираат стратегиите за грижа за себе, при што најистакнати се: Mahoney (1997) and Norcross (2000). Smullens се надоврзува на три од десетте стратегии на Norcross кои ги смета за едноставни, очигледни и неверојатно вредни совети, кои започнуваат со препознавање на опасностите кои самата професија ги носи (без оглед дали се работи за областа на психотерапијата или социјалната заштита).

Првата стратегија всушност претставува две во едно – стратегија на здрав разум и лична организација во едно. Овие две се т.н „неопходни подароци за самите себе“, посебно во услови каде што поминуваме повеќе часови преку ден отколку што поминувате дома. Така, првата стратегија вклучува одлуки и совети како што се решеноста да се јаде ручек на работната маса што е можно помалку, повеќе социјална размена, удобен стол или пак можност човек да се опушти со смирувачка музика како позадина за пишување и размислување; одгледување растенија во вашата канцеларија, итн.

Вториот дел од оваа стратегија е т.н „контраусловување“. Таа подразбира излегување од рутината и пренасочување кон физичките активности, кон модалитети на лекување, кон читање и гледање филмови. На пример, наведува Mahoney (1997, според Smullens S., 2015) - дали има теретана што можете да ја посетите наутро пред работа или после работните часови?; дали би ве интересирало да посетите место за богослужба за време на паузата за ручек или на пат кон дома? Дали сакате да слушате аудио книга во одреден дел од денот?

Во една студија за стратегии за грижа за себе, Махони (1997) открива дека читањето од задоволство, физичките вежби, некое уметничко хоби, како и рекреативни одмори се потврдени како најчести активности за грижа за себе,

проследени со практикување медитација и молитва, вршење волонтерска работа и водење личен дневник.

### *Барајте лична терапија.*

Речиси 90% од работниците за ментално здравје бараат лична терапија пред, за време и по нивната професионална обука (Mahoney, 1997). Покрај тоа, повеќе од 90% од оние кои бараат лична терапија, наоѓаат задоволство и раст од нивните искуства, создавајќи посполнет живот (Норкрос, 2000, според Smullens S., 2015). Во таа насока, кога ни е потребна консултација, мора да ја бараме; и ако таквата консултација не упатува кон подлабока психолошка работа, тогаш не смееме да ја негираме оваа неопходност.

### *Диверзифицирајте*

Овој совет се однесува на оние кои работат најчесто во институции и се држат до една рутина (на пример искуството на авторката е клинички социјален работник). Целта е да не се дозволи институционалните одговорности целосно да не осиромашат, односно да се насочиме кон искористување на и онака тешко освоените вештини на различни начини со што би се надополниле. Многумина наоѓаат рамнотежа, пријателство и стимулација преку тековните групи за дискусија со колегите. Други пак, истото го наоѓаат со промена на фокусот на клиентот. На пример, некои од колегите кои се концентрирани првенствено на групна терапија, исто така, можат да се свртат кон индивидуална, заедничка или семејна терапија. Smullens смета дека е охрабрувачки да се комбинираат брачната работа и групната терапија на невообичаен начин. Пренесувајќи го нејзиното искуство, на пример, за брачни клиенти со комплексни проблеми, брачниот пар го разделува во одделни групи, обидувајќи се да најде по една личност во секоја група која ќе ги потсетува клиентите на нивниот партнер.

Можните решенија и начини на справување со професионалниот стрес и синдромот на согорување треба да се бараат пред се во локалниот контекст. До сега, во нашата држава се спроведени неколку истражувања на работата на социјалните

работници, од кои го издвојуваме она на професор Иван Трајков од 2006 година кое се однесува на причините за појава на професионален стрес, разликите во нивото на стрес и појава на согорувањето помеѓу социјалните работници и психолозите вработени во областа на социјална заштита и здравство. Од истражувањето ги истакнуваме следните заклучоци:

“...Постои значајна разлика помеѓу психолозите кои работат во сферата на социјална заштита и оние од здравство (иако нивните работни задачи се релативно слични).

Кај социјалните работници од областа социјалната заштита и здравството е утврден повисок ниво на стрес во однос на психолозите од овие две области.

Психолозите од социјална заштита се група со значајно повисок ниво на стрес од психолозите во здравство.

Теренската работа, работа во рамките на семејството, училиштата, институциите за заштита на деца, работата со стари лица, жртви на насилство, предизвикува и ги изложува на дополнителен стрес социјалните работници за разлика од психолозите во сферата на социјалната заштита. Работата на психолозите во двете дејности (здравство и социјалната заштита) се случува во канцеларија иако самите психолози се соочуваат и со многу потешки случаи.

Пред социјалните работници стои предизвикот да постапат правилно, односно да го насочат клиентот/пациентот да прими соодветна помош (кај стручно лице) имајќи предвид дека се запознаваат со неговата состојба кога таа е навистина лоша. Работата на психолозите е фокусирана исклучиво на психичките проблеми.

Утврдена е поголема едуцираност за механизмите за заштита од стрес, заштита на личното ментално здравје кај психолозите кои работат во областа на здравството во споредба со оние од социјалната заштита и социјалните работници. Тоа најверојатно се должи и на нивната поголема работа на себе при што учат и да постават граница и да го контролираат нивото на емпатија, а на тој начин се заштитуваат од стрес при работа.

Резултатите покажуваат дека социјалните работници се општо повеќе подложни на стрес, но и на ризикот од професионален стрес, а со тоа и на професионално

согорување. Ваквото сознание ги поткрепува наодите на Националниот Институт за Професионална Сигурност и Здравје (National Institute for Occupational Safety & Health) во САД, на чија листа од 16 најстресни професии, професијата социјален работник има скор 6...”

Утврдени се разлики во однос на изложеноста и справувањето со стресот помеѓу социјалните работници и психолозите со ангажман во социјалната заштита и здравството (како меѓу истите професии, така и помеѓу двете различните професии). Факторите кои влијаат на тоа се пред се имањето/немањето искуство во работата со ризични целни групи (поединци или групи), но пред се еден од клучните фактори е недоволната едуцираност/знаење/обученост на работниците од помагателните професии во однос на нивната лична заштита од стрес при работа. Иако тоа во голема мера се должи на личните карактеристики, сепак искуствата покажуваат дека постои простор за лична надградба и дообучување за надминување на овие слабости, а тоа би подразбирало доколку е потребно и промена на начинот на живот, личниот светоглед и вреднување на животот и работата. Се разбира добродојдени се и веќе познатите техники за релаксација и намалување на стресот.

### **3. Управување со стресот и стратегии за справување со професионалниот стрес**

#### **3.1 Стратегии за справување со стрес**

Како луѓето се соочуваат со животните проблеми и потешкотии, како се справуваат со самите предизвици зависи како од нивните лични карактеристики, одбранбени механизми, така и од начините, стратегиите со кои им приоѓаат и се справуваат со истите.

За да се надминат потребно е посебно прилагодување на новите услови на постоење или премин од нормалното во невообичаеното. (Паниќ, 2011, според

Синчиќ, 2013). Кога пред нас ќе се појави нов предизвик кој не го посакуваме, кој едноставно го сметаме за негативен па дури и опасен за нас, како ќе постапиме зависи од неколку фактори, но пред се нашата индивидуална способност да го процениме самиот настан и количината стрес која би произлегла од него. Но што тоа значи? Тоа значи дека пред се зависи од нашата способност да ја сфатиме самата ситуација, колку таа ни е јасна; понатаму, нашата проценка зависи од нашите лични карактеристики, но и од нашите потреби, очекувања, ставови, нашата самоверба, контрола врз ситуацијата. Но надминувањето претставува борба. Потребен е напор со цел да се најде најдобриот адаптивен одговор во даден момент. Од тоа какво значење им даваме на животните настани, зависи и кои одбранбени механизми ќе активираме. А што претставуваат тие механизми? Според Lazarus (Lazarus & Folkman, 1984), механизмот за справување е „сè што едно лице прави на когнитивно или бихевиорално ниво со цел да ги реши проблемите и да го намали интензитетот на психофизиолошките реакции во рамките на процесот на стрес“.

При испитувањето на начините на справување со стрес авторите Hudek-Knezevic i Kardum (2005), според Sinic (2013), утврдуваат два вида на пристапи на соочување со стресот: структурален и трансакционистички.

**Структуралниот пристап** претставува еден вид на психодинамички модел при што е нагласена разликата помеѓу одбранбените механизми и механизмите за справување со стресот. Според Norma Naan (Хан, 1965, според Зотовиќ, 2004)<sup>6</sup>, самото прилагодување претставува еден вид адаптација, додека одбраните механизми се на некој начин нужни, тие се патолошки. Кога зборуваме за справување зборуваме за поставена цел, за избор на соодветна стратегија, за дејствување во полето на на реалноста и слобода да се изразат емоциите. Одбранбените механизми, од друга страна, не ни даваат реална објективна слика, крути се, ограничувачки.

Овој пристап препозна два дополнителни модели:

---

<sup>6</sup> Naan, N. (1965). Coping and defense mechanisms related to personality inventories. *Journal of Consulting Psychology*, 29(4), 373–378. Извор: <https://doi.org/10.1037/h0022410>

- “модел базиран на истражување на животни“ – во рамките на овој модел, соочувањето е дефинирано како “збир на активности што ги контролираат аверзивните услови на животната средина, со што се намалуваат психофизиолошките потешкотии, како што се опасно зголемено ниво на адреналин кај животното, страв, ужас и слично“. Милер (според Худек-Кнежевиќ и Кардум, 2005 година) пишува дека „соочувањето се состои од научени одговори на однесувањето кои успешно ја намалуваат возбудата, неутрализирајќи некои опасни или штетни околности“.

- “особина-модел“ (одлика на личност) - приврзаниците на овој модел сметаат дека соочувањето е “стабилна и трајна одлика на личноста. Секој има стабилен и повеќе или помалку непроменлив начин на реакција на стресни ситуации, при што карактеристиките на самиот стресор и контекстот на целата ситуација се ирелевантни фактори“. Моделите на личните карактеристики се однесуваат на индивидуалните разлики при реагирање на стресорите, но и при достапноста на индивидуалните стратегии за справување, како и влијанието на справувањето со психолошката благосостојба и физичкото здравје.

**Трансакционистички пристап** - Според Зотовиќ (2002), автор на трансакциската теорија на стресот се смета за Лазарус, кој нагласува дека основата на стресното искуство е посебна врска помеѓу една личност и неговата околина. Овој меѓусебен однос се воспоставува преку когнитивна проценка на настаните во околината. Според трансакционистичкиот модел стресот се дефинира како “процес во кој учествуваат бројни фактори, како од доменот на надворешната средина, така и од доменот на карактеристиките, условите и однесувањето на индивидуата која доживува стрес“. Одговорот на стресот и последиците што ги остава врз менталното здравје, според ова гледиште, произлегуваат како резултат на динамична интеракција помеѓу сите релевантни фактори. Затоа целта е да се разбере процесот на стрес со сите негови компоненти, фази, медијатори и можни исходи, со цел да им се помогне на лицата кои доживуваат стрес.

## **Стратегии за надминување на стресот**

„Стиловите за надминување на стресот претставуваат лични склоности да се реагира на вообичаен начин во стресни ситуации кои имаат слични основни карактеристики. Тие претставуваат општи диспозиции за одреден начин на однесување во (потенцијално) стресни околности“ (Зотовиќ, 2004). Постојат неколку класификации на стилови на справување, од кои ги издвојуваме само најпознатите.

Една од поделбите ја сретнуваме кај Мус (според Влајковиќ, 2005) кој ги дели стиловите на надминување во три групи:

**Справување насочено кон проценка** – подразбира јасно познавање на проблемот, негово објаснување и предвидување на чекорите кои треба да не донесат до решение или т.н логичка анализа; когнитивна рedefиниција т.е. прифаќање на ситуацијата таква каква што е и обид да се најде нешто во неа што ќе биде пожелно и прифатливо за нас; и когнитивно порекнување т.е. обид да се негира или минимизира сериозноста на кризата;

**Надминување насочено кон проблем** – претпоставува барање информации и поддршка, преземање активности насочени кон проблемот, идентификување алтернативни решенија;

**Справување насочено кон емоции** - вклучува афективно регулирање, емоционални испади и помирување со ситуацијата.

Лазарус и Фолкман (1984) гледаат извори за надминување на стресот во физичкото здравје и енергија, оптимизмот, материјалната способност, социјалните вештини и социјалната поддршка. Тие издвојуваат две групи на стратегии за справување:

**Надминување ориентирано кон проблеми** - тие содржат дефинирање на проблем, наоѓање алтернативни решенија за истиот проблем, мерење на тие алтернативи наспроти претпоставените резултати, избор на решение и преземање активности.

**Надминувањето насочено кон емоциите** - иако овие механизми се насочени кон некаква манипулација со чувствата, тоа најчесто се од когнитивна природа. Се состои од: “минимизирање, дистанцирање, споредување и извлекување на позитивни вредности од негативни настани“.

Ендлер и Паркер (Endler & Parker, 1994, според Влајковиќ, 2005) сметаат дека постојат три димензии на надминување: надминување насочено кон задачи и решавање на проблеми, справување насочено кон емоции и справување насочено кон избегнување, кое е поделено на расеаност и социјално пренасочување. Оваа класификација е позната како PAEI:

Надминување насочено кон задачи: овој примарен стил на контрола се користи тогаш кога ситуациите ги проценуваме како променливи. При тоа вниманието се одржува и емоциите се под контрола. Овој стил може да биде несоодветен при решавање на комплексни социјални проблеми. Содржи “дефинирање на проблеми, барање алтернативни решенија, мерење алтернативи, избор на решенија и преземање активности“. Доколку надворешните влијанија се сметаат за стресни, тогаш зборуваме за стратегии за справување кои се ориентирани кон проблеми, но во ситуации кои не се утврдени како закани и загуба претставуваат „обични“ обиди за решавање на проблеми. Значи, напорите се насочени кон решавање на проблемот и неговата когнитивна реконструкција и обид за промена на ситуацијата.

Надминување насочено кон емоции: секундарен стил на контрола што се користи кога се оценува дека ситуациите се непроменливи. Целта е да се намали стресот, но долготрајната употреба може да предизвика зголемен стрес и негативни исходи како што се анксиозност и депресија. Во рамките на овие стратегии реакциите вклучуваат емоционални одговори како што е префрлањето на самите себе, дека ситуацијата се перцепира премногу емотивно, се јавува гнев, напнатост, лутина и огорченост.

Надминување насочено кон избегнување, дистракција. Тоа се однесува на фокусирање на нова задача што не е поврзана со стресната ситуација. Се користи во кратки периоди за проблеми што не можат да се контролираат. Лицето не



дозволува неговите проблеми да го вознемируваат и се фокусира на нешто поинтересно. Ако проблемите се решаваат, во подолги периоди овој стил може да биде несоодветен.

Надминување насочено кон избегнување, социјална диверзија. Тоа се рефлектира во зголеменото дружење со луѓето. Кога е соочено со закана едно лице се обраќа до другите или за помош или за безбедност за да не размислува за проблемот. Оваа стратегија се користи за кратки временски периоди, но со текот на времето пожелно е да се развијат вештини кои ќе ја идентификуваат заканата како решлив проблем.

Резултатите на Ендлер и Паркер (Endler & Parker, 1990) укажуваат на постоење на родови разлики во изборот на стратегии за справување. Жените имаат повисоки оценки на скалата за ориентирање кон емоции и избегнување, додека статистички значајна разлика не е пронајдена во скалата за ориентација кон проблемот.

## **3.2 Управување со стрес на индивидуално и организациско ниво**

### **3.2.1 Предиспозиции за професионален стрес**

Како што веќе спомнавме, изворите на професионалниот стрес ги наоѓаме во речиси секој аспект на професијата – во самото наше опкружувањето, во начинот како е организирана самата работа, управувачките способности и стил на раководење на менаџментот, комуникацијата со нашите колеги, соработници, клиенти и се разбира, нашите персоналните карактеристики на вработениот. Влијанието на секој од овие стресори е различно и зависи од самата личност, но пред се нејзината способност да го надмине стресот.

Не случајно при носењето одлука за ангажирање на лице за одредена работна позиција, се спроведуваат низа тестови, кои меѓудругото, треба да ги утврдат персоналните особини, способности и вештини со цел да проценат дали тоа лице е соодветно за тоа работно место. Анализата на личните карактеристики

продолжува и по вработувањето и таа е неопходна да се утврди перформансот на поединецот во одреден временски интервал, при што се користи голем спектар на техники.

Откако ќе се утврдат персоналните карактеристики и начините на мерење на ефикасноста и ефективноста на вработените можеме да се обидеме да ги утврдиме специфичната поврзаност на севкупниот перформанс на работникот со неговите/нејзините лични карактеристики. Целта е да ја истражиме подложноста на професионален стрес соодветно на личните карактеристики.

Веќе спомнавме дека луѓето се разликуваат во однос на начинот како реагираат на стрес зависно од нивното опкружување, лично однесување итн. Она што треба да се земе предвид е дека понекогаш и самите вработени генерираат односно се извор на стрес, што најчесто го согледуваме при настанатите конфликти со другите колеги, без оглед дали се работи за суштински причини за таквиот конфликт или одредени социјални разлики, како степенот на образование, недостаток на социјални вештини или едноставно постоење на “природен“ антагонизам.

Сепак самите стресори вработените не ги проценуваат подеднакво, па така имаме примери каде што вработените со ниска самодоверба гледаат на неуспехот кој го доживуваат на работа многу по трагично односно ја доживуваат таа ситуација многу постресно.

Доколку при обидите да се надмине стресот вработените постигнуваат успех во почетните обиди, тогаш големи се шансите да се надмине стресот, за разлика од вработените чие справување не оди како посакуваното при што може да се очекува влошување на состојбата, што често е проследено и со зголемени трошоци за справување со стресот.

Психолозите изминативе децении посветиле многу време на утврдување на т.н типови на личност, нивните специфики, но мора да се напомене дека ваквите обиди строго да се дефинираат комплексни суштества какви што се луѓето, повеќе наликуваат на насоки и веројатности, од проста причина што една личност може да поседува карактеристики од различни типови личности. Но, клучното прашање е

кои од тие карактеристики доминираат во личноста, односно на некој начин претставуваат детерминанти врз кои може да се процени одреден исход.

Во контекст на надминување и справување со стресот при спроведените истражувања дојдено е до сознанија за тоа кои типови на личности (сетови на лични карактеристики) се најмногу подложни на стрес. Типот А дефиниран во истражувањата на Фридман и Росман се смета со најголем ризик за стрес. Неговите карактеристики се: изразена амбициозност, стремеж кон напредување и достигнувања; желба за натпревар и истакнување; асертивност која е не секогаш потребна во базичната комуникација; во рамките на работната средина - преокупираност со рокови во врска со сите видови на задачи; низок праг или нетолеранција кон неисполнувањето на задачи или откажување на состаноци; висок степен на агресивност и непријателско однесување доколку се насети загрозеност на нивните постигнувања; општа нетрпеливост.

Со цел да ги утврдиме стратегиите и начините на справување со стрес на индивидуално ниво ќе погледнеме накратко со кои типови на личности се сретнуваме. Во психологијата сретнуваме навистина многу различни типологии на личности, но ќе се обидеме да ги издвоиме оние во контекст на работното место.

Во современиот деловен свет Маерс-Бригсовиот индикатор на типови е најраспространетиот. Се темели на теоријата на Карл Густав Јунг за темпераментите. Овој инструмент ни помага да ги воочиме значајните разлики помеѓу луѓето и да разбереме како различните типови можат да работат заедно на комплементарен начин. Според овој инструмент не постојат добри и лоши типови, туку секој тип има свои јаки страни и потенцијални слабости. Меѓутоа овој инструмент е подложен на многу критики и се уште не е прифатен во академскиот свет кој го смета за псевдонаучен.

Во своето дело *Stress at work. Management and Prevention*, Jeremy Stranks (2005) ги издвојува следните типови на личности:

Амбициозен – постојано активен, полн со енергија, има недостиг од трпение, си поставува високи стандарди, не поднесува кога некој го успорува.

Кроток – мирен, тивок, најчесто без грижи, ретко е компетитивен.

Загрижен – ниска самоверба и неверување на своите способности, најчесто нервозен и лесно раздразлив, неизвесноста го вознемирува.

Безгрижен - сака што повеќе разноликост, најчесто физички активен, ретко кога нешто го загрижува, не е преоптоварен со грижи за иднината.

Сомничав/скептичен – најчесто посветен и сериозен во работата, но детерминиран од мислењето на другите кое има големо влијание врз него. Критика тешко му паѓа, знае лошо да се одрази врз него и да го дистанцира.

Зависен – најчесто се потпира на останатите, чувствува незадоволство и досада во работното опкружување, знае и самиот да им досадува на другите, не се снаоѓа добро кога настанува промена.

Раздразлив – склон кон следење и слушање на авторитетите. Сака да следи правила. Совесен работник кој ја сака поставената рутина. Не поднесува лесно промени, ниту се снаоѓа лесно при појава на нови проблеми.

Кога ќе се земат предвид индивидуалните карактеристики, како и останатите фактори поврзани со работата и организацијата, ќе увидиме дека се работи за еден комплексен однос – интеракции кои во крајна линија можат да остават последици врз здравјето на вработените.

Затоа агенции како што е британската Health and Safety Executive посветуваат внимание на дизајнот на работните задачи кој според нив мора да биде ергономски и да одговара на индивидуалните карактеристики и капацитет на работникот. Нивното разбирање е дека човечките фактори се комплексни и подразбираат “...фактори на околината, организацијата и работата, човечки и индивидуални карактеристики, кои влијаат врз однесувањето на работа на начин кој може да го загрози здравјето и безбедноста.“

Оваа дефиниција вклучува три меѓусебно поврзани аспекти што мора да се земат предвид: работата, поединецот и организацијата.

Се работи за концепт на т.н “спарување“ при што се посветува внимание и на дизајнот на самото работното место и се води грижа за постигнување на еден вид ментално совпаѓање на индивидуата, кое подразбира информации кои се однесуваат на начините на кои се носат одлуките, индивидуалното разбирање на работните задачи и ризиците кои произлегуваат од нив.

Сите вработени се разликуваат според личните ставови, вештини, знаење или навики. Она што е потребно да се утврди на време е колку и како овие разлики можат да влијаат врз индивидуалниот перформанс. Понекогаш лесно можеме да ги утврдиме овие разлики, но честопати тие остануваат скриени за нас. Вештините или способностите се аспекти на личноста кои се мерливи и најчесто видливи, но личните карактеристики се сметаат за фиксни и знаат да останат скриени.

Културата во една организација е исто така фактор кој може да донесе промена кај индивидуата преку прифаќање на одреден модели на однесување. На пример, може да се појави притисок врз поединецот да прифати еден начин на однесување кој е во насока на слепо следење на правила за кои не е најјасно дали произлегуваат од природата на работата или се работи за наследена култура на однесување која во крајна линија може да биде негативна врз здравјето и безбедноста на поединецот.

Кога зборуваме за предикатори на личност кои се користат при избор на човечки ресурси, можеме да кажеме дека има две групи:

Општи инвентари за истражување на личноста чија намена е да се даде поширок опис на личноста што би довела понатаму кон прецизно утврдување на индивидуалните разлики.

Другиот начин на мерење има за цел точно да ги утврди персоналните карактеристики и разлики и затоа во овој случај се користат тестови од типот на тестови на интегритет, тестови за продавачки вештини, тестови за утврдување менаџерски способности. Зависно од потребата се креираат специфични тестови за специфични работни единици или специфични критериуми.

### 3.2.2 Управување со стрес на индивидуално и организациско ниво

Грижата за вработените, нивното здравје, безбедност и добросостојба е една од примарните должности на секој работодавач. За таа цел од деловниот свет и од искусните менаџери произлегоа голем број водичи за позитивна менаџерска пракса.

Една од водечките независни институции во областа е британскиот институт CIPD (Chartered Institute of Personnel and Development) – професионално тело за развој на човечките ресурси. Нивните насоки и упатства опфаќаат начини како да се заштити и зачува менталното здравје и како да се намали професионалниот стрес. Истражувањата од областа ја потврдија суштинската улога на менаџерите од кои се бара да обезбедат “квалитетно и добро ментално здравје за вработените”<sup>7</sup> Според препораките и практиките за подобрување на благосостојбата на вработените коишто ги нудат Tinline, G. & Moss, B. (2009) во своето дело *Градење интервенции за подобрување на добросостојбата на вработените* даваат низа препораки и проверени практики.

На кратко, тие сметаат дека за да се подобри состојбата потребно е да се минат три фази. Првата фаза ја тангира потребата на лидерите во компанијата да инвестираат во благосостојбата на вработените. Затоа оваа фаза ја нарекуваат креирање на бизнис случај, затоа што интересот на лидерите е со подобрување на личната благосостојба да се подобрат и резултатите на компанијата.<sup>8</sup>

Чекорите кои овие автори ги сугерираат се: 1. идентификување на чинителите на благосостојба; разбирање на сопствената стартна позиција; создавање и евалуација на листа со иницијативи за благосостојба; определување на вредноста на подобрувањето на благосостојбата во организацијата.<sup>9</sup>

Во следната фаза топ менаџментот ја проценува перцепцијата на работниците врз благосостојбата. Се спроведува прашалник во рамките на организацијата. Целта е

---

<sup>7</sup>Christiana, B.V. (2009). Impact of Stress Management on Human Competencies. Asia Pacific Journal of Management. pp. 1--6

<sup>8</sup>Tinline, G. & Moss, B. (2009). Building Interventions to Improve Staff Well-Being. International Handbook of Work and Health Psychology. p. 427.

<sup>9</sup>Tinline, G. & Moss, B. (2009). Building Interventions to Improve Staff Well-Being. International Handbook of Work and Health Psychology. p. 428.

да се дојде до темелна проценка и утврдување на моменталната состојба на благосостојба во организацијата. Се користат и други алатки како што е индикатор алатката на Health and Safety Executive. Со оваа алатка се мери перцепцијата за работната околина соодветно во 6 области: потреба од труд (обем на работа, работна околина), контрола, поддршка (охрабрување и ресурси кои што се обезбедени од менаџерот / организацијата), релации (афирмирање на позитивните корелации и избегнување на конфликт); улога (која треба да биде јасна и разбрана); промена (дали промените во организацијата добро се менаџираат и споделуваат на хоризонтално и вертикално ниво).

### **Управување со стрес на индивидуално ниво**

Несомнено дека пристапот на вработените во обидот да го надминат професионалниот стрес е исклучително важен, посебно затоа што тие се активни чинетили кои имаат одредена слобода а со тоа и контрола и можат да реагираат соодветно на изворот на стресната ситуација.

Како што наведовме, Lazarus и Folkman одредуваат два пристапи за надминувањето на стресот: справување фокусирано на проблемот и справување фокусирано на емоцијата.<sup>10</sup>

Справувањето фокусирано на проблемот цели кон спротивставување и барање решение или повеќе решенија и стапување во акција. Тоа може да значи директно спротивставување и обид да се смени настанот или пак да се влијае преку стекнување на потребната информација, вештина или помош.

Од друга страна, справувањето со фокусирање на емоцијата е одговор којшто цели да ги елиминира негативните емотивни реакции на настанот.

Стратегиите со фокусирање на емоциите најчесто имаат за цел не само да ги минимизираат негативните емоции (преку потиснување, несоочување,

---

<sup>10</sup> Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). Stress Appraisal and Coping. p. 9.

дистанцирање), но и да извлечат нешто позитивно од целата ситуација. Така, следниве техники се примери за справување со емоции на еден позитивен начин:

- водење личен дневник за твоите емоции,
- практикување љубезност за да ја зголемите сочувствителноста,
- користење на стратегии за визуелизација за да ги зголемат позитивните чувства.

Pearlin & Schooler се надоврзуваат на овие стратегии и додаваат уште една димензија, а тоа е надминување преку перцепција односно контрола на значењето на стресното искуство на начин што води кон неутрализација на неговата проблематичност.<sup>11</sup> Со употребата на оваа стратегија се менува или воопшто не се дава значење на проблемот, тој се ревидира и со тоа се дава нов фокус на размислувањето.

Професионалниот стрес, според Храбац, може да се превенира со системски пристап преку преземање мерки во следниве полиња:

**Работна средина:** намалување на изворите на стрес на работното место преку подобрување на организацијата на работа и управувањето, како и условите за работа и сл. (т.н примарна превенција)

**Надградба на вработените** - соодветна едукација на вработените за начините за справување со стрес, како што се групи за поддршка или пак примена на индивидуални техники (*секундарна превенција*)

**Стручна помош** – или користење на услугите на помагателните професии, психолози, психотерапевти, медицината на трудот (терцијална превенција). Целта е преку соодветна терапија да се намалат негативните ефекти од стресот и единката да се доведе до ниво каде што ќе може самостојно да ги менаџира, а со тоа и постепено да се врати на работа.

---

<sup>11</sup> Pearlin, LI. & Schooler, C. (1978). The structure of coping. Journal of Health and Social Behavior. Vol.19.



Соодветно на наведените стратегии за надминување на стресот можеме да претпоставиме и начини на кои лицето кое е изложено на стрес би реагирало: дистанцирање и повлеченост, креирање акциски план и директно соочување, менување на ставовите и редифинирање на личниот светоглед, физички активности и воведување навики на здрав начин на живот, барање директна поддршка од најблиските, барање стручна помош и привремено повлекување од работа и слично.

Со други зборови одговорите на поединецот изложен на стрес можат да бидат физиолошки, когнитивни или бихејвиорални. Целта е несомнено да се отстранат или да се намали влијанието на изворите на стрес. Правејќи проценка на нивното негативно влијание поединецот се труди да го сведе на минимум притисок кој го доживува.

Низ призмата на трансакционистичкиот модел надминувањето на стресот подразбира дека стресот е процес кој претставува трансакција помеѓу лицето и неговата околина и ги опфаќа следниве аспекти:

- примарна проценка (перцепција на стресорот и можноста за загрозување на добросостојбата),
- секундарна проценка (проценка со која се утврдуваат можните постапки за надминување на проблемот),
- избор на решение/одговор за да се надмине проблемот,
- примена на решението,
- проценка дали избраното решение помогнало во надминување на стресот.

Ако се потпремене на лично искуство можеме слободно да кажеме дека повеќе или помалку секој од нас, свесно или несвесно, веќе користи одредени стратегии за надминување на стресот. Колку се тие успешни е сосема друго прашање. Земајќи го предвид трендот на саморазвој и самопомош кој во глобални рамки прераснува во мултимилионски бизнис, денес наидуваме на огромна количина на содржина за самопомош, која ни е достапна преку најразлични канали (видео, книги, ТВ, радио,

итн). Она што експлицитно ваквата содржина го нуди се универзални решенија за справување со животните проблеми, меѓу кои и професионалниот стрес и незадоволство. Иако академскиот свет (пред се оној во кој припаѓаат психолозите) строго ги критикува ваквите сознанија и ги отфрла како ненаучни, сепак голем дел од техниките кои се предложени се одамна прифатени и се применуваат во корпоративниот свет. Тука е се разбира, клишето, водењето здрав живот и негување здрави животни навики преку зголемување на физичките активности, одморот, релаксацијата, промена на навиките во исхраната и слично.

Но, дел од нив, препорачуваат редефинирање на целите и ставовите, менаџирање со времето, менаџирање со гневот, самоевалуација, барање водство или популарно кажано животни тренери (коучинг) чија цел е надминување на ситуациите преку водење на поединецот во изнаоѓање решение за надминување на состојбата (без оглед дали тоа подразбира соочување со проблемите или пак активности кои ќе дефокусираат, а со тоа ќе ја намалат негативната емотивна состојба пред се). Се чини дека опциите кои ваквата содржина ги нуди се бескрајни и во суштина сите нудат решенија на индивидуално ниво.

Кои други стратегии за справување можат да помогнат во управувањето со стресот?

Една од нив е - **смирувањето** како стратегија за справување со стрес

Прво, корисно е да ја смири вашата физиологија, за да го пренасочите вашиот стрес одговор. Кога ќе се активира реакцијата на стрес, обработувате информации на поинаков начин и може да се чувствувате физички и емоционално оданочени. Ако оваа состојба е продолжена, може да ескалира до хроничен стрес.

Еден корисен совет за смирување е да одите на тивко место и да земете длабоки, долги вдишувања. Вдиши, држете пет секунди, а потоа издишете полека. Повторете неколку пати. Оваа вежба може да помогне да ги смири вашите нерви и да го успори вашето срце. Смирувачките стратегии го вклучуваат следново: медитација, вежби за дишење, ароматерапија.

## Управување со стрес на организациско ниво

Факторите кои произлегуваат од самата организација, не само условите за работа, работните задачи, туку пред се улогата на менаџментот, нивното лидерство, посветеност и намери кон вработените се од огромна важност бидејќи во негативен контекст можат да продуцираат стрес, додека главната цел треба да биде добросостојбата на вработените.

Во организацијата потребно е да се воспостави култура во која вработените ќе бидат постојано свесни за важноста од зачувување на здравјето и безбедноста, но исто така, ќе им се даде можност да учествуваат и дадат свој придонес на сите нивоа.

Надминувањето и намалувањето на стресот кај вработените во организацијата е товар кој пред се треба да го носат лидерите во организацијата и самите работодавачи. Бидејќи менаџерите обично имаат поголема контрола врз работната средина отколку подредените, се чини дека е природно да имаат повеќе можност да придонесат за намалување на стресот поврзан со работата. Меѓу нивните активности, менаџерите може да ги вклучат следните осум стратегии.<sup>12</sup>

**Селекција и вработување.** Прво, менаџерите можат да посветат поголемо внимание во процесот на селекција и вклопувањето на кандидатите на работното место и работната средина. Процедури за избор и вработување се речиси целосно насочени исклучиво на осигурување дека луѓето го имаат потребното образование, способност, искуство и обука за конкретната работа. Менаџерите би можеле да ги прошират овие критериуми за селекција и да го вклучат, односно истражат, на пример, степенот до кој апликантите за работа имаат толеранција за двосмислености (ambiguity) и за тоа како можат да се справат со конфликтот на улоги. Со други зборови, менаџерите би можеле да бидат будни при интервјуто за

---

<sup>12</sup> <https://openstax.org/details/books/organizational-behavior>

работа и да ги потенцираат потенцијалните проблеми поврзани со стресот и способноста на апликантот успешно да се справи со нив.

**Обука за вештини.** Второ, стресот може да се намали во некои случаи преку подобри процедури за обука за вештини поврзани со работата, каде што вработените се учат како поефикасно да ја извршуваат својата работа со помал стрес и оптоварување. На пример, вработениот може да се научи како да го намали преоптоварувањето со “одење по пократки патеки“ или со користење на нови или проширени вештини. Меѓутоа, овие техники би биле успешни само доколку раководството, заради зголемената ефикасност, не настапи со зголемување на работните квоти. Би можело да се вложат поголеми напори од страна на менаџерите за одредување и појаснување на работните задачи за да се намали двосмисленоста и конфликтот. Вработените, исто така, би можеле да се обучат за вештини за човечки односи со цел да ги подобрат своите меѓучовечки способности за да можат да наидат на помалку меѓучовечки и меѓугрупни конфликти.

**Редизајн на работата.** Трето, менаџерите можат да променат одредени аспекти на работните места или начините на кои луѓето ги извршуваат овие работи. Многу е напишано за придобивките од редизајнирање на работните места. Работното место (задачи) може да се збогати/надгради што пак би довело до подобрување на значењето на работната задача, автономија на вработениот, неговата одговорност и неговиот повратен одговор. За многу луѓе, овие работни места ќе претставуваат нов добредојден предизвик, кој ќе го подобри вклопувањето на работно место и ќе го намали стресот кој работникот го искусил. Меѓутоа, треба да се напомене дека сите луѓе не сакаат нужно да ја променат суштината на својата работа, да ја надградат, збогатат. Менаџментот треба да внимава затоа што збогатувањето на работата кај лице со многу ниска амбиција за реализација или со воведување на надворешна контрола може само да ја зголеми вознемиреноста и стравот од неуспех. Мора да се внимава при редизајнот на работата да се усогласат овие напори со потребите и желбите на вработените.

Во некои земји покрај редизајнот на работните места, поврзана техника насочена кон намалување на стресот е и воведувањето ротација на работното место. Ротацијата на работа е во основа начин за распределување на акумулираниот стрес кај некои вработени и обезбедување одмор - иако привремен - од особено стресни работни места. Ротацијата на работните места е особено популарна во Јапонија како средство за распределување на монотони или досадни задачи меѓу голем број вработени, така што продолжениот стрес е намален. Но, Јапонија како и некои скандинавски земји, работат на тоа да ја намалат работна недела како еден од начините за намалување на стресот поврзан со работата.<sup>13</sup>

**Програми за советување спонзорирани од компанија.** Неколку компании почнаа да експериментираат со програми за советување, четвртата стратегија предложена овде. На пример, извршната програма на Универзитетот Стенфорд вклучил модул за справување со стресот, а Фондацијата Менингер спровела еднонеделен анти-стрес семинар во Топека. Низ вакви програми најчесто поминуваат професиите кои се изложени на значително висок стрес, помагателни професии како што полицијата, војската или медицинскиот персонал.

Уште пред четириесеттина години една таква програма била спроведена од страна на Универзитетот во Вашингтон, а наменета за полицијата. Во програмата, која се состоела од шест двочасовни сесии, на полицајците биле запознаени со природата и причините за стресот, им биле прикажани корисни вежби за релаксација и биле изложени на неколку симулирани стресни ситуации - како што се играње улога на спроведување на апсењето. Во текот на целиот период, акцентот бил ставен на зајакнување на довербата на полицајците дека тие всушност можат успешно да се справат со стресот при работа. Резултатите од програмата покажале дека оние службеници кои ја поминале програмата имале подобри перформанси, покажале поголема самоконтрола и доживеале помал стрес отколку службениците на слични позиции кои не ја поминале програмата. Слични наоди се појавија во различни деловни организации. Ова само уште еднаш го потврдило фактот дека големиот стрес поврзан со работата може да се намали едноставно со поттикнување на

---

<sup>13</sup> Smith, C. (1988). Labor: Working on a Change. Far Eastern Economic Review, April 14, 1988, pp. 62–63

менаџерите да бидат повеќе поддржувачи и да ги обезбедат потребните алатки за луѓето да се справат со стресот.

**Зголемена партиципативност и контрола.** Менаџерите можат да им овозможат на вработените поголемо учество и лична контрола во одлуките што влијаат на нивната работа. Како што е наведено погоре, учеството ја зголемува вклученоста во работата и истовремено го намалува стресот со ослободување на двосмисленоста и конфликтот. Меѓутоа, треба да се напомене дека да се биде повеќе партиципативен не е лесна задача за некои претпоставени. Една студија, на пример, открила значителни разлики во степенот до кој различни супервизори ќе им дозволат на своите подредени да учествуваат во донесувањето одлуки.

**Кохезивност на работната група.** Шесто, менаџерите можат да се обидат да изградат кохезивност на работната група. Напорите за градење тим се вообичаени во индустријата денес. Овие напори се фокусираат на развој на групи кои ќе бидат и попродуктивни и взаемно ќе се поддржуваат. Една од клучните состојки која може да го анулира количеството на стрес е всушност количеството на социјална поддршка што ја добиваат вработените. Градењето тим претставува еден од начините да се постигне оваа поддршка.

**Подобрена комуникација.** Менаџерите можат да создадат нови канали за комуникација, така што вработените ќе бидат поинформирани за она што се случува во организацијата. Со поголемо знаење, се намалуваат организациските стресори. Меѓутоа, менаџерите мора да бидат свесни дека комуникацијата е двонасочна улица; тие треба да дозволат и да бидат приемчиви за комуникација од подредените. Соодветно на степенот до кој подредените чувствуваат дека нивните проблеми и поплаки се слушаат, тие доживуваат помал стрес и се помалку склони да се вклучат во контрапродуктивно однесување.

**Програми за унапредување на здравјето.** Конечно, многу компании неодамна започнаа со посистематски и сеопфатен пристап за намалување на стресот и благосостојба на работното место. Овие програми обично се нарекуваат програми за унапредување на здравјето и тие претставуваат комбинација од дијагностички, едукативни и активности за модификација на однесувањето, чија цел е да се постигне и зачува добро здравје.

На оваа тема се надоврзува Jeremy Stranks, кој во корелација со размислувањата на Cooper, смета дека олеснување на процесот на надминување на стресот во рамките на една организација може да се постигне преку разговор и подготовка на вработените при одредена промена во организацијата на работата (на пример, воведување работа во смени, што не е лесно прифатено од работниците). Понатаму, потребно е, смета Stranks, да се реализираат редовни посети на лекар со цел превенција и навремено санирање на евентуални нарушувања и промени во животот на вработените. Неопходна е здрава комуникација помеѓу менаџментот и работниците со цел да се избегне или намали чувството на изолација и отуѓеност кај работниците.

Според Cooper (2001) постојат шест примарни фактори поврзани со појавата на стресот на работа: (1) фактори карактеристични за самата работа, (2) улоги во организацијата, (3) релации/односи, (4) прашања поврзани со развој на кариерата, (5) организациска структура и клима, и (6) поврзаноста на работата со приватниот живот.

Соодветно, Cooper ја дава следната поделба на стратегиите за справување со стрес во рамките на организацијата:

- Примарна: фокусирана кон проценување на ризиците кои доведуваат до појава на организациски стрес. Оваа стратегија стреми кон отстранување или намалување на негативното влијание на стресорите кои доаѓаат од околината. Имплементацијата на оваа примарна стратегија најчесто значи промена и интервенции во организациската структура и атмосфера за работа: рedefинирање на работните задачи, влијание и промени врз организациската култура, создавање простор за учество во носењето одлуки, поголема флексибилност во работењето и подобрување на комуникација во рамките на организацијата.

- Секундарната стратегија според Cooper е фокусирана на обезбедување обука за управување со стрес и препораки за подобрување на здравјето. Фокусот е на зголемување на свесноста, флексибилноста и индивидуалните вештините за надминување на стресот со што вработени ќе можат да го препознаат стресот, ќе

се надградат со информации кои ќе им го подобрат квалитетот на животот, ќе го унапредат своето здравје; обуки од типот на управување со времето, презентациски вештини или обуки за менаџментот и негување на стил на управување насочен кон наградување на работникот.

- Терцијарна: третата стратегија е советување за работното место и програми за помагање на вработените.

Генерално, смета Соорег, работата треба да биде позабавна. Потребно е да се смени начинот на кој менаџментот ги перцепира и ги вреднува вработените; Потребно е да им се овозможи на вработените баланс меѓу работата и животот. Воведување на флексибилно работно време е една мерка која може многу да промени.

Во контекст на справување со стресот менаџментот, какви и планови за дејствување да има донесено, мора да ги следи јасно поставени чекори:

1. Менаџментот е потребно да поседува умешност и да ги препознае причинителите на стрес, како и симптомите кои укажуваат на појава на стрес;
2. Менаџментот треба да констатира и одлучи не само дека е потребно, туку и во која насока треба организацијата да дејствува;
3. Маркирање на категории/групи на вработени кои што се подложни на стрес;
4. Утврдување специфичните извори на стрес преку истражување/анкетен прашалник и евалуација;
5. Носење решение за примена на соодветни стратегии. На пример: овозможување советување за вработените; давање на социјална поддршка; конкретна обука за специфична потреба (менаџмент со време), редизајн на работата итн.



## 4. Карактеристики на системот за социјалната заштита

Согласно дефиницијата наведена во Законот за социјалната заштита – социјалната заштита претставува систем на мерки, активности и политики за спречување и надминување на основните социјални ризици на кои е изложен граѓанинот во текот на животот, за намалување на сиромаштијата и социјалната исклученост и за јакнење на неговиот капацитет за сопствена заштита.

Под социјален ризик во смисла на овој закон се подразбира:

- ризици по здравјето (болест, повреда и инвалидност);
- ризици на старост и стареење;
- ризици на еднородителско семејство;
- ризици од невработеност, губење на приход за издржување по основа на работа и слично;
- ризици од сиромаштија и
- ризици од друг вид на социјална исклученост.

Во текот на 2019 година издадена е една од најважните публикации поврзани со системот за социјална заштита во Македонија - студијата „Социјалната заштита во Македонија: регулација и практика“. Оваа студија благодарение на темелното теренско истражување и анализа на постоечката законска регулатива даде добра основа за формулирање на потребните препораки во насока на целосна реформа и унапредување на социјално-заштитната дејност на системот.

Системот на социјална заштита во Република Северна Македонија е регулиран генерално со следните главни закони: Закон за социјална заштита, Закон за заштита на деца, Закон за социјална сигурност на старите лица, Закон за семејството, Закон за вработување и осигурување во случај на невработеност.

При тоа согласно останатата законска регулатива преку овие закони овозможени се различни механизми за пружање помош и поддршка на најзагрозените категории граѓани во вид на еднократна или трајна парична помош, гарантирана минимална

помош, надомест заради попреченост, како и надомест за добивање грижа од друго лице, разни социјални додатоци, детски додатоци и додатоци за образование итн. Подетално согласно регулативата во овие наведените закони, МК-MOD Моделот за даноци и надоместоци моделирани се следните права од сферата на социјалната заштита:

1. Гарантирана минимална помош - право на гарантирана минимална помош има домаќинство кое е материјално необезбедено и не поседува имот и имотни права од кои може да се издржува.
2. Надоместок заради попреченост - надоместок заради попреченост се обезбедува за поттикнување социјална вклучување и еднакви можности на лице кое е: со тешка или длабока интелектуална попреченост, со најтешка телесна попреченост, потполно слепо лице и потполно глуво лице.
3. Надоместок за помош и нега од друго лице - право на паричен надоместок за помош и нега од друго лице има лице над 26- годишна возраст, со умерени, тешки и длабоки пречки во менталниот развој, лице со потешка и најтешка телесна попреченост, потполно слепо лице, како и лице со трајни промени во здравствената состојба, на кое му е неопходна помош и нега од друго лице заради тоа што не може само да ги задоволува основните животни потреби, доколку ова право не може да го оствари врз основа на други прописи.
4. Надоместок на плата за скратено работно време (поради нега на дете со телесни или ментални пречки во развојот)
5. Други социјални додатоци кои вклучуваат додаток за домување, траен надоместок и еднократна парична помош
6. Детски додаток - право на детски додаток се обезбедува на дете, државјанин на Република Северна Македонија, кое е на редовно школување во Република Северна Македонија
7. Посебен детски додаток - за дете со специфични потреби кое има пречки во телесниот или менталниот развој или комбинирани пречки во развојот до 26 години живот се обезбедува посебен додаток како паричен надоместок

8. Додаток за новороденче - еднократна парична помош за новороденче се обезбедува на семејство за прво и второ новородено дете.
9. Додаток за образование - додаток за образование се обезбедува заради покривање на дел од трошоците на домаќинството поврзани со редовна посета на задолжително образование на децата
10. Социјална пензија - право на социјална сигурност за старите лица
11. Паричен надоместок во случај на невработеност - право на паричен надоместок има невработено лице кое било во работен однос најмалку девет месеци непрекинато или 12 месеци со прекин во последните 18 месеци.

Со Законот за социјална заштита се уредува начинот и постапката за основање, работа и престанок на работа на установата за социјална заштита како организационен облик за вршење работи од социјална заштита. Одредбите на Законот за установи имаат супсидијарна примена и се применуваат доколку со Законот за социјална заштита не е поинаку уредено.

За остварување на системот на социјалната заштита се основаат јавни и приватни установи за социјална заштита:

- Јавна установа за социјална заштита основа Владата во согласност со потребите на дејноста за социјална заштита и со мрежата на јавни установи. Општината, Град Скопје и општините во Град Скопје можат да основаат јавна установа врз основа на одобрение согласно со закон, освен центар за социјална работа и јавна установа за сместување на деца и младинци со нарушено поведење.
- Приватна установа за социјална заштита може да основа домашно и странско правно или физичко лице, врз основа на одобрение, во согласност со закон. Домашно и странско правно или физичко лице не можат да бидат основач ниту соосновач на центар за социјална работа, јавна установа за сместување на деца и младинци со воспитно-социјални проблеми и јавна установа за сместување на деца и младинци со нарушено поведење.

*Центарот за социјална работа* се основа како јавна установа за социјална заштита со јавни овластувања заради вршење на работите од социјалната заштита. Центарот може да се основа ако се исполнети општите услови за основање на јавна установа за социјална заштита и задолжително ги има најмалку следните основни образовни профили: социјален работник, психолог, педагог и правник кои треба да имаат најмалку високо образование и лиценца за работа.

Центрите за социјална работа во однос на делокругот на работа влегуваат во рамките на секторот за социјална заштита при Министерството за труд и социјална работа. Согласно законската регулатива, центарот за социјална работи функционира како стручна установа со јавни овластувања заради вршење работи од социјалната заштита.

Како јавни овластувања, центарот за социјална работа ги врши следните работи:

- решава за правата од социјална заштита,
- решава за работите утврдени со семејно-правните прописи,
- постапува по работите утврдени со кривично-правните прописи,
- врши други работи утврдено со закон.

При спроведување на социјалната заштита и стручната работа, центарот:

- открива, следи и проучува социјални појави и проблеми,
- применува и спроведува соодветни облици на социјална заштита и непосредно помага на граѓанин, семејство или група на население,
- ја развива превентивната работа,
- развива и спроведува вонинституционални облици на социјална заштита,
- поттикнува, организира и координира волонтерски на граѓани, нивни здруженија, хуманитарни организации, организации во спроведување на програми за социјална заштита,
- врши и други работи утврдени со закон.

Центрите за социјална заштита работат согласно низа закони како што се:

- Закони од областа на социјалната заштита

- Закони од областа на заштитата на децата
- Закони од областа на трудовото законодавство
- Закони од областа на еднаквите можности
- Закони од областа на боречката и инвалидската заштита
- Закони од областа на пензиското и инвалидското осигурување, итн.

Во државата основани се и функционираат околу 30 центри за социјална заштита. Треба да се напомене дека и недржавни чинители можат да вршат работи од областа на социјалната заштита, а тоа најчесто се здруженија на граѓани и верски заедници, но и физички лица. Нивната работа е регулирана со законот за социјална заштита.

Министерството за труд и социјална политика го врши надзорот над спроведувањето на одредбите од Законот за социјална заштита што подразбира инспекциски надзор и надзор на работата на општините. Додека Заводот за социјални дејности врши надзор на стручната работа на установите за социјална заштита и работниците во нив.

Законот за националната рамка на квалификации член 13 став 4 ги вбројува здравството и социјалната заштита како сектори на квалификации за стручно образование. Министерството за труд и социјална политика е надлежната институција за развивање, проверка, усвојување, признавање и класифицирање на квалификациите во областа на социјалната заштита

Системот за социјална заштита се остварува преку стручна работа во установите за социјална заштита и со спроведување на развојни програми, стручно усовршување на вработените во зависност од потребите на корисниците и меѓународните стандарди.

Социјалните работници се несомнено главните носители при спроведувањето на социјалните услуги односно законски предвидените мерки за крајните корисници. Нивниот професионален развој е од суштинска важност за функционирањето на

центрите за социјална работа. Согласно усвоените стратегии и мерки за развој на оваа област, едно од поставените решенија за понатамошен развој на капацитетите на социјалните работници и другиот кадар во центрите за социјална работа е воспоставувањето на модел на супервизија.

“Супервизијата е сложен процес чии карактеристики го одредуваат и степенот на развој на системот за социјална заштита“. Во сферата на социјалната заштита, како и социјалната работа супервизијата се однесува пред се на постојаното надградување и учење што во крајна линија треба да овозможи напредок кај вработениот, односно поголем квалитет и унапредување на самата дејност.

Супервизијата претставува “еден од облиците и методите за професионално следење и заштита на квалитетната услуга за клиентите од страна на професионалците во организациите и институциите за социјална работа и социјална заштита“ (Djordjevic, 2015, според Велковски Г., 2019).

Супервизија во социјалната заштита првпат се воведува со новиот Закон за социјална заштита. Новиот систем за социјална заштита предвидува внатрешна и надворешна супервизија.

Задолжени за спроведување на внатрешната супервизија се искусните стручни работници вработени во центрите за социјална работа. Согласно член 197 од Законот за социјална заштита вработените во јавните установи за социјална заштита, кои вршат работи од дејноста социјална заштита, имаат статус на даватели на јавни услуги во дејноста социјална заштита. Утврдени се одредени категории работни места, вклучително супервизори во центрите за социјална работа. Исто така, овие стручни лица како и останатите даватели на јавни услуги од областа на социјална заштита (без оглед дали работат во приватни или јавни установи) задолжително мора да поседуваат лиценца за вршење стручна работа во дејноста социјална заштита.

Поседувајќи лиценца за вршење стручни работи во областа на социјалната заштита супервизорите како стручни лица во центрите за социјална работа ќе можат да вршат едукација за згрижување, супервизија во ЦСР, советуваљна и

советодавно-терапевска работа. За добивање на наведената лиценца овие лица, во зависност од видот на задачи кои треба да ги извршуваат, треба да полагаат соодветен стручен испит.

Од друга страна, спроведувањето на надворешна супервизија е задолжение на стручни работници од ЈУ Завод за социјални дејности. Ваквата обврска произлегува од Законот за социјална заштита, според кој Заводот за социјални дејности покрај вршењето супервизија на стручната работа во јавните установи за социјална заштита, исто така, врши супервизија и на работата на стручните лица од центрите за вработување при државната Агенцијата за вработување, кои се ангажирани на одредени случаи од кои произлегува соработка со стручни лица од центрите за социјална работа.

Без оглед на тоа дали станува збор за внатрешна или надворешна супервизија, клучната компонента за двата процеси се меѓучовечките односи и процеси односно соработката која е од суштинска важност за унапредување на квалитетот на “професионалната работа на стручниот кадар, како и личниот и професионален развој, а сето тоа претставува основ за реализација на примарната цел и суштина на процесот на супервизија во социјалната работа, а тоа е адекватно остварување на најдобрата услуга и интерес на корисникот“ (Велковски Г., 2019)

Воведувањето на супервизијата во локален контекст се потпира на националните стратешки документи кои се насочени кон реформи односно унапредување на постоечкиот систем за социјална заштита.

Целта е да се достигне нивото на квалитетни услуги што воедно и значело почитување на правата на корисниците и исполнување на нивните барања и потреби. Услугите ќе ги постигнат поставените цели и реализираат очекуваните резултати само доколку истите се навремени, ефикасни и ефективни.

Реформите подразбираат воведување односно измена на постоечките стандарди, реорганизација на работата во услужните институции, дополнително остручување на вработените, лиценцирање, акредитирање на предложените образовни програми, итн. Се разбира, на овие процеси се надоврзуваат и неопходните

внатрешни контроли, кои треба да се воспостават како механизам преку кој ќе се спроведат следењето и евалуацијата на процесите во социјалната заштита.

Центрите за социјална работа се носители на целиот реформски процес, но надградбата на вработените, нивна континуирана едукација и прифаќање нови форми на учење, развој на свеста и, во крајна линија, исполнување на поставените професионални цели се должност и обврска на супервизорот. Според Bezic (Велковски Г. 2019) таа “развојна-едукативна функција“ на супервизорот ги опфаќа следните работни активности: “запознавање на приправниците и нововработените стручни работници со работните задачи (улога на супервизорот-ментор); процената на компетенциите и поддршка во идентификувањето на потребите на стручните работници за понатамошен развој и обука; поддршка за нивното вклучување во новите форми на учење“. Од суштинска важност е новиот пристап (различен од традиционалниот) на супервизорот преку кој тој ќе го пренесе своето искуство, стекнатите знаења и вештини.

Супервизијата е процес кој подразбира континуитет, постојана присутност, односно не е еднократно делување на супервизорот, што посебно се огледува во оние случаи кога стручниот работник се соочува со покомплексна ситуација. Супервизорот му помага на стручниот работник да изнајде креативно решение како и соодветен модел во самата пракса.

## **II. Емпириско истражување**

### **1. Предмет на истражувањето**

Истражувањето има за цел да ја утврди поврзаноста на стресот со професионалното согорување и појавата на burnout и колку активностите за менаџирање на стресот влијаат врз повторната благосостојба на личноста. Треба да се утврди кои фактори влијаат на правилната примена на техниките на менаџирањето на стрес и нивните ефекти врз правилното перцепирање на стресните ситуации од страна на индивидуите.



## **2. Цели на истражувањето**

Основна цел на истражувањето е утврдување на поврзаноста, односно влијанието на стресот врз квалитетниот и избалансиран живот. Преку спроведеното истражување се очекува да се добијат емпириски показатели за поврзаноста на стресот со карактерните особености на индивидуата, како и поврзаноста на стресот со општествениот статус кој го ужива самата индивидуата.

Исто така, ова истражување има за цел да ја покаже важноста на менаџирањето на стресот како моќна алатка за одржување на избалансиран и квалитетен животен стил.

Ова истражување треба да даде одговор дали активностите на стрес менаџментот успеваат да направат функционална реконструкција на менталитетот на индивидуата и да го подобрат квалитетот на живеењето.

Со помош на ова истражување ќе се утврди кои фактори влијаат на правилната примена на техниките на менаџирањето на стресот и нивните ефекти врз правилното перцепирање на стресните ситуации од страна на индивидуите.

## **3. Задачи на истражувањето**

Истражувањето е насочено кон здравата и работоспособна популација и има задача да:

1. Да утврди како стресот влијае врз секојдневното функционирање на личноста;
2. Да утврди од што зависи правилната перцепција на стресните ситуации;
3. Да утврди кои индивидуи се најподложни на влијанието на стресорите;
4. Да утврди на кој начин активностите од менаџирањето на стресот влијаат врз подобрување на квалитетот на живот;
5. Да утврди колку социо – економскиот статус влијае врз перцепцијата на стресот и прифаќањето на техниките на стрес менаџментот

Резултатите од истражувањето ќе претставуваат еден вид евалуација на имплементирани активности на стрес менаџментот врз здравата и работоспособна популација, како и утврдување на ефектите кои овие активности ги имаат врз подобрувањето на функционалноста кај индивидуите како и подобрување на квалитетот на животниот стил.

#### **4. Хипотези на истражувањето**

##### **Општа хипотеза:**

Социјалните работници во системот за социјална заштита се повеќе изложени на стрес и професионално согорување од другите вработени во јавниот сектор.

##### **Посебни хипотези:**

1. Правилно користење на анти – стрес техниките ќе доведат до намалување на нивото на стрес кај индивидуите;
2. Постои поврзаност помеѓу социо – економскиот статус на индивидуата и начинот на перцепција на стресните ситуации;
3. Учесството во што поголем број спортски активности ќе доведе до редуцирање на нивото на стрес кај индивидуата;
4. Постои поврзаност помеѓу степенот на образование со начинот на перцепирање на стресот;
5. Индивидуите кои ги користат техниките и методите на стрес менаџментот побрзо се справуваат со стресот, од оние кои не бараат начини за надминување на стресните ситуации;
6. Повисокото социјално потекло влијае врз мотивираноста за справување со стресот и повторната реконструкција на животниот стил;
7. Поддршка од страна на семејството влијае врз резултатите и решеноста да се продолжи со анти - стрес техниките и методите;

8. Ако постои континуитет во спроведување на техниките на стрес менаџментот тогаш ќе имаме намалување на нивото на стрес.

## **5. Методи и техники на истражувањето**

Истражувањето се изврши со помош на:

Прашалник – кој претставува техника или инструмент на собирање на одговори на прашања поврзани со истражувачкиот проблем. Се спроведува по пат на формулар (тест) со низа прашања поврзани со соодветниот проблем. Прашалникот ќе биде составен од 25 прашања кои ќе се однесуваат на неколку сегменти: прашања во врска со социо – економскиот статус, прашања во врска со секојдневните навики и верувања, прашања за нивото на социјална интеракција која ја има индивидуата со социјалното опкружување, како и прашања чиј одговор ќе резултира со откривање на постоењето и висината на нивото на стрес и способноста на индивидуата сама да ги процени симптомите на стрес.

Техника на субјективно проценување на оптоварувањето – проценката ја извршија самите испитаници, од кои се бара да го опишат стресното оптоварување и на адекватна скала истото нумерички да го вреднуваат. Оценувањето на личното доживување на оптоварувањето, се смета за субјективен одраз на сите барања на општественото опкружување: физички, перцептивни, ментални и медијациски. Ова е многу значајно, бидејќи на ваков начин се осознава како личноста го доживува оптоварувањето во социјалното опкружување. Откривањето или мерењето на степенот на субјективното доживување на оптоварувањето, понатака ја условува регулациската улога во процесот на менаџирање на стресот.

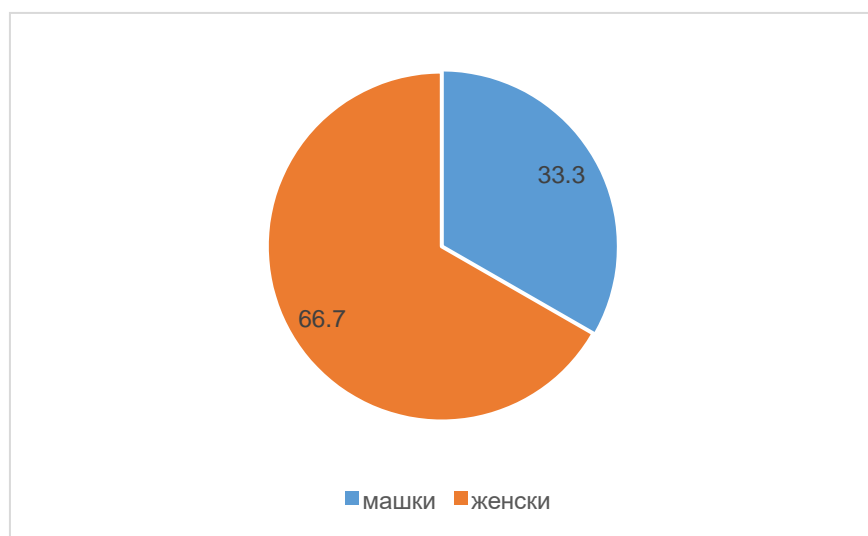
## **6. Резултати и коментари од спроведеното истражување**

Во рамки на ова истражување беа вклучени 60 испитаници, кои го пополнуваа прашалникот по пат на Google online форма.

Во однос на примерокот може да забележиме дека 20 (33,3%) се од машки пол и 40 (66,7%) се од женски пол.

Табела 1 – примерок на испитаници според полот

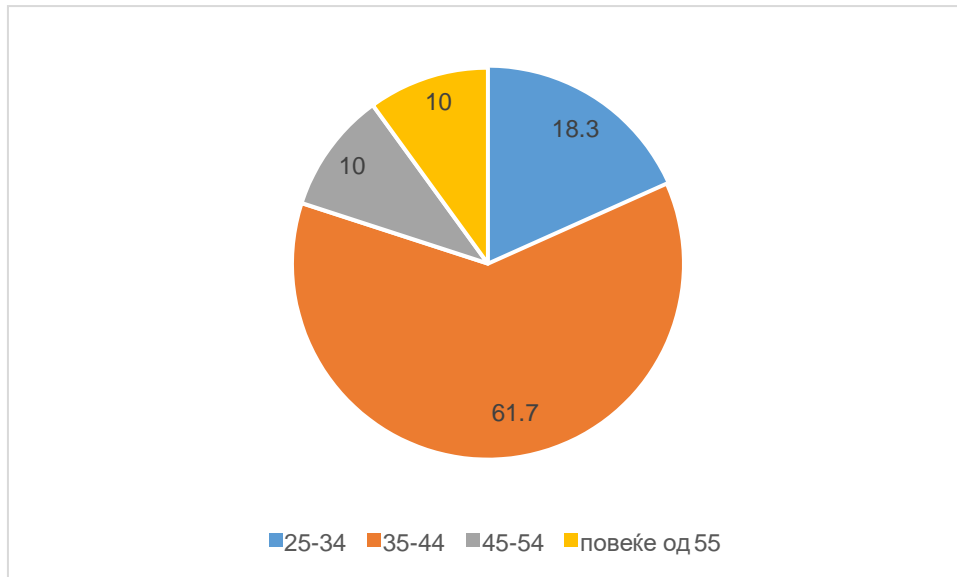
	<b>Фреквенција</b>	<b>Процент</b>
<b>Машки</b>	20	33.3
<b>Женски</b>	40	66.7
<b>Вкупно</b>	60	100.0



Кога станува збор за возрасната структура, најголем процент (61,7%) се на возраст од 35 до 44 години.

Табела 2 – возрасна структура на испитаници

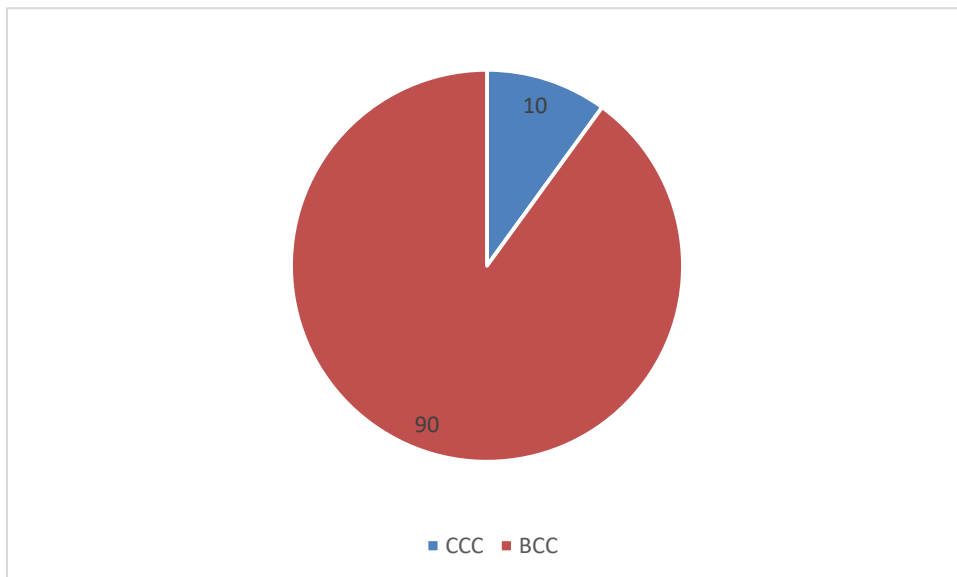
	<b>Фреквенција</b>	<b>Процент</b>
<b>25–34</b>	11	18.3
<b>35-44</b>	37	61.7
<b>45-54</b>	6	10.0
<b>Повеќе од 55</b>	6	10.0
<b>Вкупно</b>	60	100.0



Кога станува збор за образовниот статус, може да забележиме дека лицата со ВСС опфаќаат 90% од примерокот.

Табела 3 – образовна структура на испитаниците

	Фреквенција	Процент
<b>ССС</b>	6	10.0
<b>ВСС</b>	54	90.0
<b>Вкупно</b>	60	100.0



Вработените во рамки на ова истражување се вработени во две институции – едната половина во ЈУ Меѓуопштински центар за социјални работи на град Скопје, а другата половина во Агенцијата за Администрација

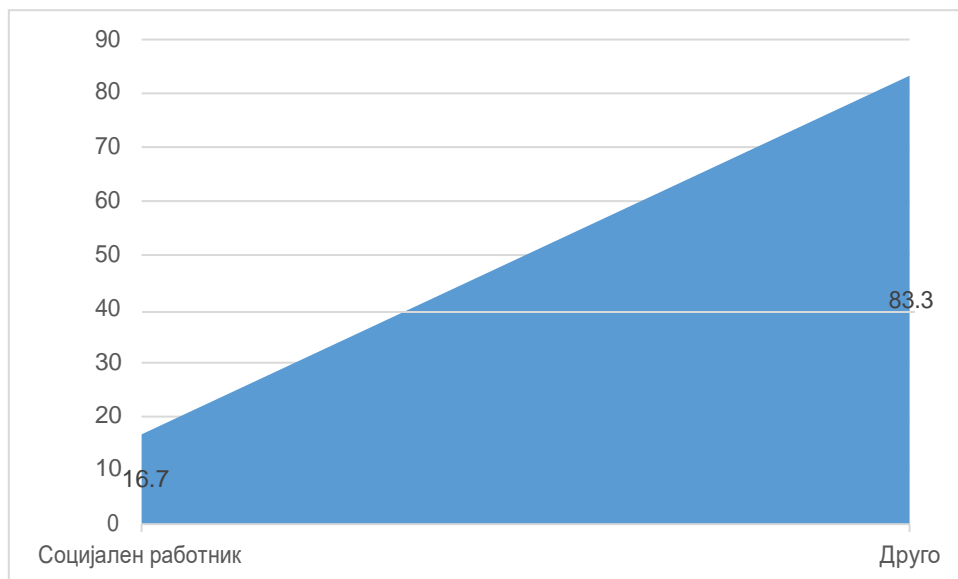
Табела 4 – анкетирани установи

	Фреквенција	Процент
<b>ЈУ Меѓуопштински центар за социјални работи</b>	30	50.0
<b>Агенција за администрација</b>	30	50.0
<b>Вкупно</b>	60	100.0

16,7% се вработени на позиција социјален работник, а 87,3% на друга работна позиција. Поконкретно покрај социјалните работници од Меѓуопштинскиот центар за социјална работа како испитаници вклучени се и административно-стручните работници на сите нивоа, како и воспитувач, педагог, водители на случај.

Табела 5 – занимање на испитаниците

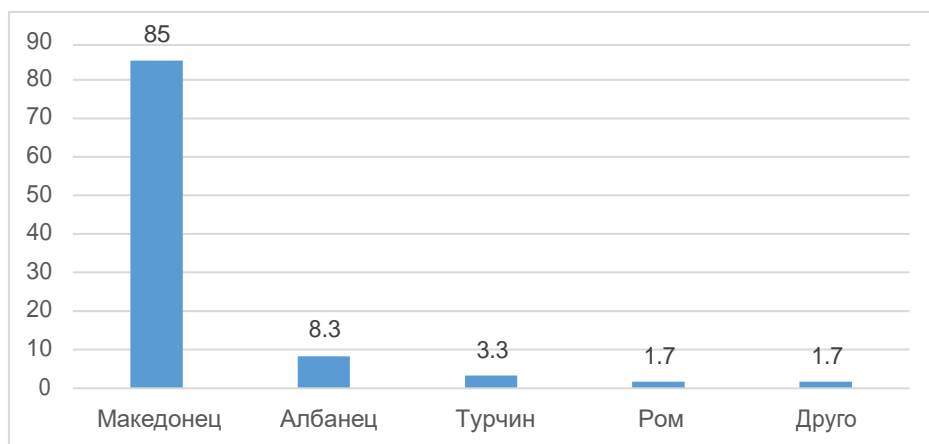
	<b>Фреквенција</b>	<b>Процент</b>
<b>Социјален работник</b>	10	16.7
<b>Друго</b>	50	83.3
<b>Вкупно</b>	60	100.0



Во однос на националната припадност, најголем процент од испитаниците се од Македонска национална припадност.

Табела 6 – етничка припадност на испитаниците

	<b>Фреквенција</b>	<b>Процент</b>
<b>Македонец</b>	51	85.0
<b>Албанец</b>	5	8.3
<b>Турчин</b>	2	3.3
<b>Ром</b>	1	1.7
<b>Друго</b>	1	1.7
<b>Вкупно</b>	60	100.0



Дополнително, во однос на работниот стаж, можеме да забележиме дека истиот се движи од 2 до 37 години, а просечниот стаж на испитаниците е 13 години.

Табела 7 – должина на работен стаж на испитаниците

	<b>N</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Mean</b>	<b>Std. Deviation</b>
<b>Стаж</b>	60	2.00	37.00	13.2167	7.30241
<b>N (listwise)</b>	60				

Во рамки на ова истражување, испитанците имаа можност да одговараат на два прашалника кој се однесуваат на стресот при работата и на здравите животни навики.

Прашалникот за професионален стрес има 25 прашања, на скала од 1 до 5, со теоретска аритметичка средина 75. Добиената аритметичка средина  $M=70,83$ , ни говори дека испитаниците во просек имаат просечна вредност на скалата на професионален стрес.

Повисок скор алудира на пивисоко ниво на стрес на работното место.

Скалата за здрави животни навики има 48 ајтеми на скала од 1 до 4, при што теоретската аритметичка средина изнесува 96. Добиената  $M=127,51$  ни покажува дека испитанците не посветуваат доволно внимание на здравите животни навики, бидејќи понискиот скор на оваа скала е репер за добри животни навики.



Табела 8 – професионален стрес и здрави животни навики кај испитаниците

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Професионален стрес	60	49.00	98.00	70.8333	12.40307
Животни навики	60	108.00	148.00	127.5167	10.42405
N (listwise)	60				

## ХИПОТЕЗИ

**Главна хипотеза: Постои поврзаност помеѓу професионалниот стрес и здравите животни навики кај испитаниците.**

Табела 9 – главна хипотеза

		Професионален стрес	Животни навики
<b>Професионален стрес</b>	Pearson Correlation	1	<b>.439**</b>
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	60	60
<b>Животни навики</b>	Pearson Correlation	<b>.439**</b>	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	60	60
<b>** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).</b>			

Со помош на Пирсонов коефициент за поврзаност на две варијабли е утврдено дека постои статистички значјана поврзаност помеѓу професионалниот стрес и животните навики.

Имено лицата кои имаат поголем стрес на работното место, помалку посветуваат внимание на начинот на живот и на здравите животни навики.

**Хипотезата во целост се потврди.**

## ПОДХИПОТЕЗИ

*1. Постојат разлики помеѓу вработените со различен пол во однос на професионалниот стрес и практикувањето на здрави животни навики.*

Со помош на т-тест за утврдување на значајност на разлики пресметани се споредби помеѓу аритемтичките средини кај вработените од машки и женски пол.

Утврдено е дека вработените од женски пол се поилзожени на професионален стрес во однос на машките.

Кога станува збор за животните навики, не постојат разлики помеѓу половите.

Табела 10 – помошна хипотеза 1

	Пол	N	Mean	Std. Deviation	t	Sig
<b>Професионален стрес</b>	Машки	20	65.8000	12.86611	<b>-2.302</b>	<b>.025</b>
	Женски	40	73.3500	11.51487		
<b>Животни навики</b>	машки	20	126.3000	10.86811	-.636	.527
	женски	40	128.1250	10.28114		

*Хипотезата делумно се потврди.*

*2. Постојат разлики помеѓу вработените со различен образовен статус во однос на професионалниот стрес и практикувањето на здрави животни навики.*

Со помош на т-тест за утврдување на значајност на разлики пресметани се споредби помеѓу аритемтичките средини кај вработените со средно и со високо образование.

Утврдено е дека кај вработените со различен степен на образование не постојат разлики ниту во однос на професионалниот стрес ниту во однос на здравите навики.

Табела 11 – помошна хипотеза 2

	Образование	N	Mean	Std. Deviation	t	Sig
Професионален стрес	ССС	6	66.6667	8.33467	-.866	.390
	ВСС	54	71.2963	12.74811		
Животни навики	ССС	6	120.5000	9.35414	-1.769	.082
	ВСС	54	128.2963	10.32058		

*Хипотезата не се потврди.*

*3. Постојат разлики помеѓу вработените во различна институција во однос на професионалниот стрес и практикувањето на здрави животни навики.*

Со помош на т-тест за утврдување на значајност на разлики пресметани се споредби помеѓу аритемтичките средини кај вработените во ЈУ Меѓуопштински центар за социјални работи и Агенција за администрација.

Утврдено е дека вработените во ЈУ Меѓуопштински центар за социјални работи се поилзожени на професионален стрес во однос на вработените во Агенција за администрација.

Кога станува збор за животните навики не постојат разлики помеѓу институциите каде што се вработени.

Табела 12 – помошна хипотеза 3

	Институција	N	Mean	Std. Deviation	t	Sig
Професионален стрес	ЈУ Меѓуопштински центар за социјални работи	30	73.9333	12.76561	1.984	.052
	Агенција за администрација	30	67.7333	11.40760		
Животни навики	ЈУ Меѓуопштински центар за социјални работи	30	129.5000	9.08105	1.489	.142
	Агенција за администрација	30	125.5333	11.42210		

Хипотезата делумно се потврди.

*4. Постојат разлики помеѓу социјалните работници и останатите вработени во однос на професионалниот стрес и практикувањето на здрави животни навики.*

Со помош на т-тест за утврдување на значајност на разлики пресметани се споредби помеѓу аритметичките средини кај социјалните работници и останатите вработени.

Утврдено е дека социјалните работници се поизложени на професионален стрес во однос на останатите вработените и помалку посветуваат внимание на себе.

Табела 13 – помошна хипотеза 4

	Работна Позиција	N	Mean	Std. Deviation	T	Sig
Професионален стрес	Социјален работник	10	88.3000	6.65081	<b>6.262</b>	<b>.000</b>
	Друго	50	67.3400	10.11891		
Животни навики	Социјален работник	10	135.6000	7.47143	<b>2.843</b>	<b>.006</b>
	Друго	50	125.9000	10.22652		

Хипотезата целосно се потврди.

*5. Постојат разлики помеѓу вработените со различна национална припадност во однос на професионалниот стрес и практикувањето на здрави животни навики.*

Со помош на АНОВА за утврдување на значајност на разлики пресметани се споредби помеѓу аритметичките средини кај вработените со различна национална припадност и при тоа не се најдени разлики.

Табела 14 – помошна хипотеза 5

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Професионален стрес	Between Groups	447.873	3	149.291	.969	.414
	Within Groups	8628.460	56	154.080		
	Вкупно	9076.333	59			
Животни навики	Between Groups	626.951	3	208.984	2.023	.121
	Within Groups	5784.033	56	103.286		
	Вкупно	6410.983	59			

Хипотезата не се потврди

*6. Постојат разлики помеѓу вработените со различен стаж во однос на професионалниот стрес и практикувањето на здрави животни навики.*

Со помош на АНОВА за утврдување на значајност на разлики пресметани се споредби помеѓу аритемичките средини кај вработените со различен стаж и при тоа не се најдени разлики.

Табела 15 – помошна хипотеза 6

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
<b>Професионален стрес</b>	Between Groups	395.222	4	98.805	.626	.646
	Within Groups	8681.112	55	157.838		
	Вкупно	9076.333	59			
<b>Животни навики</b>	Between Groups	461.744	4	115.436	1.067	.382
	Within Groups	5949.239	55	108.168		
	Вкупно	6410.983	59			

Хипотезата не се потврди

### III. Дискусија

Главната цел на овој труд беше да се утврди поврзаноста помеѓу појавата на професионалниот стрес и животните навики на поединецот, односно дали појавата на професионалниот стрес и синдромот на согорување се должи на немање здрави животни навики и немање соодветни механизми за справување со стресот.

Во светски рамки, низа истражувања укажуваат на високиот степен на

професионален стрес кој го доживуваат социјалните работници и другите занимања во рамките на областа на социјалната заштита. Иако во рамките на овој труд и истражување се констатира просечна вредност на скалата на стрес кај сите испитаниците (од вкупно 60 испитаници 10 се социјални работници), сепак со истражувањето се потврди помошната хипотеза 5 која ги потврдува сознанијата кои се однесуваат на поголемата изложеност на социјалните работници на професионален стрес.

Добиениот висок скор на скалата за негување животни навики несомнено оди во прилог на потврдување на претпоставката дека самозапоставувањето во однос на живеење согласно одредени правила кои гарантираат пред се психофизичка благосостојба, односно живеење рутински на штета на личното здравје доминира кај испитаниците, а истото се потврдува и во други истражувања.

Пирсонов коефициент за поврзаност на овие две варијабли само ја потврдува статистички значјаната поврзаност помеѓу професионалниот стрес и животните навики.

Полот не игра клучна улога во однос на оваа констатација, иако она што би можело да даде основа за понатамошно истражување се резултатите дека испитаниците од женскиот пол се поизложени на професионален стрес.

Во прилог на главната расправа за професионалниот стрес, иако на помал примерок, оди сознанието дека вработените од ЈУ Меѓуопштински центар за социјални работи се поизложени на овој вид на стрес.

Имајќи го предвид малиот примерок на испитаници, анализите кои веќе се направени на национално ниво, но и конкретно врз основа на добиените резултати ова истражување (кои и покрај малиот примерок не можеме да ги игнорираме) може да издвоиме неколку теми односно насоки за понатамошно истражување и анализа. Бидејќи една од целите на овој труд, покрај анализата на професионалниот стрес, е и управувањето со стресот на индивидуално и организациско ниво, покрај теоретското излагање на оваа тема (управувањето со стрес), сметам дека е потребно да се спроведе дополнително истражување со примена на “Скалата за одредување на стратегиите за справување со стрес” – (COPE) изготвена од Карвер, Шајер и Вајнтрауб (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989).

Имено, примената на оваа скала може да ни даде подетален увид за начините на

кои вработените во институциите на социјалната заштита се справуваат со стресот, поконкретно, дали применуваат стратегии кои се насочени кон решавање на проблемите или се насочени кон стратегии за справување со емоциите.

Од друга страна, карактеристично како за овие две целни групи, така и за пошироката работоспособна популација, е недостигот од навики како што се повеќе физички активности, конзумирање на здрава храна и отфрлање или намалување на конзумацијата на штетните хранливи состојки како што се алкохолот, шеќерот и животинските масти. Иако оваа тема не е дел од ниту една стратегија ниту законски или подзаконски акт од областа на социјалната заштита, сепак се појавува како сериозен предизвик за чие надминување се бара повисока свест кај индивидуата и личен ангажман, што впрочем, исто така, е предуслов за унапредување на стручните лица во областа на социјалната заштита.

#### **IV. Заклучок**

Врз основа на теоретските сознанија, како и спроведеното истражување на професионалниот стрес кај вработените во социјалната заштита (пред се социјалните работници) можеме да потврдиме дека од една страна социјалните работници се поизложени на стрес во споредба со лицата кои работат во државната администрација. Од друга страна, уште еднаш би ја истакнале поврзаноста на стресот и личните карактеристики, но и личните навики, кои се важен фактор за понатамошното справување со стресот (иако во спроведеното истражување не се утврдија значајни разлики помеѓу вработените од различен пол, степен на образование, работен стаж, националната припадност во однос на професионалниот стрес и негувањето здрави животни навики.

Можеби квантитетот и квалитетот на истражувања спроведени во нашата држава на оваа тема се слаби, но истите укажуваат на алармантната состојба во која се наоѓаат помагателните услуги во сферата на социјалната заштита. Кај значителен број социјални работници се утврдени првични симптоми на синдромот на согорување и тоа бара итно реагирање, институционална и меѓуперсонална (колегијална) поддршка, но и изнаоѓање долгорочно решение.



Специфичните карактеристики на самата работа и товарот (пред се емотивниот) кој произлегува од нив, понатаму, немањето соодветни услови за работа, меѓучовечките конфликти и нејасните професионални улоги и задолженија, недостатокот од време и преголемата оптовареност се најчестите фактори кои придонесуваат за појавата на професионалниот стрес.

Но, причинителите на синдромот на согорување се поврзани со самата (тип на) личност на социјалниот работник, недостатокот или ослабеноста на неговите одбранбени механизми, но пред се неговиот емоционален капацитет. Тука влијание има и неможноста да се изврши некакво влијание и да се предизвика позитивна промена на предизвикот/ситуацијата со која се соочува корисникот (а преку него и социјалниот работник).

Доколку се спроведат подетални истражувања за причинителите на професионалното согорување, неговата поврзаност со факторите кои произлегуваат од самата работа и работните услови, би можеле да ги откриеме системските недостатоци и на ниво на организација би се преземале сите мерки за олеснување на моменталната состојба, но и за понатамошна превенција и намалување на фреквенцијата на појава на овој синдром.

Институциите/организациите и нивната администрација имаат етичка но и легална одговорност кон своите вработени и корисници. Со други зборови, решенијата насочени кон професионалното согорување, нужно не мора да произлегуваат од некаква системска интервенција бидејќи истите најчесто заглавуваат во лавиринтите на бирократијата. Со редовна проценка на степенот на согорување кај работниците од една страна, но и со генерирање продуктивен дијалог помеѓу раководството и вработените за причинителите на стрес на работа може да се влијае врз носењето на одлуки и да се изнајдат соодветни решенија.

Зајакнувањето на супервизијата и воведување на тимови за поддршка се едно од можните решенија кои секоја институција независно би можела да го имплементира. Намалувањето на симптомите како што се физичката и менталната исцрпеност, депресивноста или изразената исфрустрираност би можеле да се остварат преку овозможување директна стручна поддршка, на што би претходела промена на организациската култура и охрабрување на поединецот да побара помош.

Додека промените во системот за социјална заштита се случуваат постепено зависно од спроведените реформи во сите сегменти, промените во секоја институција посебно можат да се реализираат исклучиво доколку постои волја за тоа од менаџментот на институцијата. Иако, и самото раководство на овие институции ја нема целосната независност, пред се во однос на финансиски ресурси, сепак преку скроени и специфични одлуки процесот на превенирање на професионалниот стрес и согорувањето може да даде брзи резултати. Прераспределба на тежината на професионалниот притисок и намалувањето на обемот на работа се аспектите за кои може да се обезеди брза интервенција. Она на што долгорочно ќе треба да се работи, согласно сознанијата, е задржувањето на интересот за овој тип на работа и пронаоѓање задоволство во истата, како и зголемување на самодовербата и самовреднувањето кај професионалните работници како познати ризик фактори поврзани со синдромот на согорување.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Adamović, V. (1983). Emocije i tjelesne bolesti. str. 24.
2. Bensaba, S. „Стрес је живот“ (1999), Завод за уџбенике и наставна средства, Београд
3. Carver, C. S., Scheier, M. F. & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, No. 56, 267-283.
4. Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2004). Stress in Social Services: Mental Wellbeing, Constraints and Job Satisfaction. *The British Journal of Social Work*, Volume 34, Issue 5, July 2004, Pages 735–746.
5. Corcoran, K.J. (1989). Interpersonal Stress and Burnout: Unraveling the Role of Empati. *Journal of Social Behavior and Personality*, Vol, 4
6. Christiana, B.V. (2009). Impact of Stress Management on Human Competencies. *Asia Pacific Journal of Management*. pp.1--6
7. Endler, N. S. & Parker. J.D.A (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, No. 58, 844-854.
8. Goliszek, A., “Stress management” (1993), London: Bantam Books
9. Haan, N. (1965). Coping and defense mechanisms related to personality inventories. *Journal of Consulting Psychology*, 29(4), 373–378 Влајковић, 2005
10. Hall, R.X.W. and others, “Professional burnout syndrome” (1979), *Psychiat, Opinion* 16:16
11. Havelka, M. i Krizmanović, M. (1995). Psihološka i duhovna pomoć pomagačima. Dobrotvorno udruženje Dobrobit, Zagreb.
12. Hudek-Knezevic i Kardum (2005). The sources of stress and coping styles as mediators and moderators of the relationship between personality traits and physical symptoms. *Researchgate.net*
13. Ivancevich, J. & Matteson, M. (1993) *Organizational behavior and management*. Boston: McGraw Hill.
14. Jeremy Stranks (2005). *Stress at work. Management and Prevention*

15. Kalicanin, P. & Petrovic, D., „Prirucnik o stresu” (2001), Institut za mentalno zdravlje, Beograd
16. Knezevic, T. (2016). Odnos profesionalnog i životnog stila zaposlenih i stila upravljanja organizacijom. Doktorska disertacija. Fakultet tehnickih nauka. Novi Sad.
17. Kosovic, D., „Stress“ (2004), Cigoja, Beograd
18. Lavrova, K., Levin, A., „Burnout Syndrome: Prevention and Management, Handbook for workers of harm reduction programs“ (2006)
19. Lazarus, R. S. (1966). Psychological stress and coping process. New York : McGraw-Hill.
20. Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal and Coping. New York: Springer Publishing company
21. Maslach, C. (1976). Burned-out, Human Behavior.
22. Maslach, C., Wilmar B. S. (1993). Historical and conceptual development of burnout. University of California, Berkeley
23. Maxxon, R. (1999). Stress in the Workplace: A Costly Epidemic.
24. Otajagić, F. (2011). Sistem osnovnih vrijednosti u javnoj upravi. Pravni fakultet, Zenica
25. Pearlin, LI. & Schooler, C. (1978). The structure of coping. Journal of Health and Social Behavior. Vol.19.
26. Smullens, S. (2015). Burnout and Self-Care in Social Work: A Guidebook for Students and Those in Mental Health and Related Professions
27. Seamon, J. G. & Kenrick, A. (1994). Basic of the stress. In: Psihology. Prenyice-Hal., New Jersey
28. Selye, H. (1976). Stress in health and disease. Boston
29. Selye, H. (1984). The stress of life. McGraw-Hill.
30. Skovholt, T.M., Grier, T.L. & Hanson, M.R (2001). Career counseling for longevity: Self-care and burnout prevention strategies for counselor resilience. Journal of Career Development, 27(3), 167-176.
31. Smith, C. (1988). Labor: Working on a Change. Far Eastern Economic Review, April 14, 1988, pp. 62–63
32. Stajnerger, I., & Cizmic, S. (1991). Psychology and modern techniques.

- Belgrade: Institute for textbooks and teaching aids
33. Steinberger, I. and Čizmić, S. (1991). Psychology and modern techniques. Belgrade: Institute for textbooks and teaching aids.
  34. Steven, L., Sauter, S. & Lawrence, R., "Organizational risk factors for Job Stress" (2002), American Psychological Association, Washington DC
  35. Tinline, G., & Moss, B. (2009). Building Interventions to Improve Staff Well-Being
  36. Zotovic, M. (2002). Stres i posledice stresa: prikaz transakcionistickog teorijskog modela
  37. Гораст Велковски (2019). Значењето на супервизијата во професионалниот развој на човечките ресурси во центрите за социјална работа. Филозофски Факултет, Скопје
  38. Гризо, Н., Давитковски, Б., Павловска-Данева, А. (2011). Јавна администрација. Академски печат, Скопје.
  39. Каличанин, П., & Петровиќ, Д. (2001). Прирачник за стресот (р. страна 119). Белград Институт за ментално здравје
  40. Николоски, Т (2000). Психологија на трудот, Универзитет „Св.Кирил и Методиј“ – Скопје, Филозофски факултет
  41. Предраг, Ј., (1996). Стрес, траума, опоравак. Друштво за психолошка моќ, Загреб
  42. Ратковиќ, Ј., (2007). Емоционално прегоравање помажучих радника у центру за социјални рад, Београд
  43. Ружин, Н., (1994). Социјална политика.
  44. „Стратегија за реформа на јавната администрација во Република Македонија 2010-2015 година“
  45. „Стратегија за соработка на Владата со граѓанскиот сектор, 2012-2017 година“, (2012), Скопје
  46. Трајков, И. (2007). Современи теоретски концепции за стрес. Годишен зборник 60 (2007), Филозофски факултет, Скопје.
  47. Трајков, И. (2009). Професионален стрес кај социјални работници и психолози во социјална заштита и здравство. Годишен зборник 62. Филозофски факултет, Скопје.
  48. Трајков, И. (2005). Професионален стрес кај помагателните професии –

последници од истиот. Филозофски факултет, Зборник на трудови, 58 : 475-491

### **Интернет:**

<http://lider.mk/2013/10/30/kako-da-ja-sprecite-fizickata-i-mentalната-istrosenost/>  
<http://simbolico.com.mk/PsiholoskoSovetuvanje.html>  
<http://www.dijagnostickicentar.com/articles.php?arid=30> <http://mrt.com.mk/node/2121>  
<http://www.psiha.com/psihabiz/748-spravete-se-so-stresot-na-rabota>  
<http://faktor.mk/2014/11/04/stres-na-rabota/>  
[https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J079v32n02\\_02](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J079v32n02_02) <https://academic.oup.com/sw/article-abstract/52/1/63/1943661?redirectedFrom=fulltext>  
<http://www.fdu.edu/newspubs/magazine/99su/stress.html>  
<http://www.moezdravje.com/koi-se-faktorite-na-stres-vrzani-so-vasheto-rabotno-mesto/>  
<http://vesti.mk/news/3621524/evropa-nad-50-od-rabotnicite-se-zhalat-od-stres-na-rabota>  
[http://fzf.ukim.edu.mk/files/zbornik/01%20-%20Godisen%20zbornik%20br.%2062%20\(2009\)/FzF2009-38%20Trajkov.pdf](http://fzf.ukim.edu.mk/files/zbornik/01%20-%20Godisen%20zbornik%20br.%2062%20(2009)/FzF2009-38%20Trajkov.pdf)  
<http://www.cmobelo.com/zivot/kariera/17907-tehniki-za-osloboduvanje-od-stresot-na-rabota>  
<http://www.idividi.com.mk/vesti/makedonija/765482/>  
<https://doi.org/10.1037/h0022410>  
<https://openstax.org/details/books/organizational-behavior>

### **ПРИЛОЗИ**

Прилог 1 - Анкетен прашалник

ПРАШАЛНИК ЗА ПРОЦЕНА НА НИВО НА ПРОФЕСИОНАЛНО СОГОРУВАЊЕ

Демографски податоци

Пол

Возраст

Образование

Институција

Работна место/звање (на пр. советник, помлад соработник, раководител на одделение и сл.)

Работен стаж (наведете години работно искуство во дејноста)

Етничка припадност

#### ПРАШАЛНИК 1 - Поврзаноста на вашиот живот со вашата работа

1. Дали сте загрижени преку ноќта и дали имате проблеми со спиењето?
2. Дали се чувствувате помалку компетентни или ефикасни отколку што би требало да се чувствувате?
3. Дали за себе сметате дека сте непочитуван или искористуван на работното место?
4. Дали секогаш се чувствувате уморно, дури и кога ќе се наспиете?
5. Дали се плашите да одите на работа?
6. Дали лесно се иритирате и лутите?
7. Дали имате чести главоболки, болки во стомакот или грбот?
8. Дали се чувствувате презадоволни?
9. Дали секогаш следите уште колку време ви останало на работа?
10. Дали избегнувате разговор со соработниците?
11. Дали строго ги применувате правилата не размислувајќи за некои креативни решенија?
12. Дали ја зголемувате употребата на алкохол / медикаменти / дрога?
13. Дали автоматски ги изразуваат негативните ставови?
14. Дали сте претерано отсутен/а?
15. Дали претпоставениот ве преоптоварува со работни обврски?
16. Дали ви ги негираат паузите, времето за ручек, боледувањата или годишниот одмор?
17. Дали од вас се бараат долги смени и честа прекувремена работа?
18. Дали сметате дека вашата работа е премалку платена?
19. Дали имате пристап до социјално –професионалната група за поддршка?

20. Дали сметате дека вашата работа трпи заради потешкотии при обезбедување финансии?

21. Дали за вашата работа има доволно средства за да се постигнат зададените цели од надлежните институции?

22. Дали вашата работа има јасна насока?

23. Дали при вашата работа добивате толку многу различни задачи што ве тера да се чувствувате растргнат/а?

24. Дали од вас се бара да се справувате со строгите и брзи програмски измени во работата?

25. Дали при вашата работа имате задача да се справувате со налутените странки?

## ПРАШАЛНИК 2 - НАЧИН НА ЖИВОТ

1. Спијам онолку колку ми е потребно

2. Јадам во одредено време

3. Кога сум нервозен пијам таблети за смирување

4. Слободното време го поминувам гледајќи телевизија или видео

5. Редовно правам физички вежби

6. Јадам брзо

7. Јадам се и колку што сакам (вклучително мрсна храна богата со холестерол)

8. Јадам многу овошје и зеленчук

9. Пијам вода помеѓу оброци

10. Јадам помеѓу оброци

11. Обилно доручкувам

12. Малку вечерам

13. Пушам



14. Конзумирам алкохол
15. Слободното време го поминувам во природа и на чист воздух
- 16.Имам хоби, тоа е активност која ме опушта
17. Секојдневната работа ме прави напнат/а
18. Во слободно време размислувам за проблемите на работа
- 19.Моето работно време е соодветно и точно
- 20.Работата ми дозволува дома мирно да јадам
- 21.Работата ја носам дома, работам ноќе, за викенд
- 22.Имам повеќе работни обврски
- 23.Додека работам не забележувам кога времето поминува
- 24.Се чувствувам корисен и задоволен во својата работа
- 25.Се плашам да не ја загубам работата
- 26.Имам лоши односи со колегите на работа
- 27.Во добри односи сум со мојот претпоставен
- 28.Имам постојано работно место
29. За својата работа користам возило
30. Заборавам да јадам од желба да завршам некоја работа
- 31.Оспособен/обучен сум за извршување на својата функција
- 32.Сметам дека мојот претпоставен и / или семејство ја поддржуваат мојата работа
- 33.Воглавно сум задоволен од својот живот
34. Сакам да зборувам добро за луѓето
35. Се нервирам кога некој пред мене бавно вози
36. Кога има гужва пред продавница или пред шалтер, си заминувам

37. Трпелив сум кон себе си кога ги поставувам личните цели
38. Верувам во иднината
39. Имам наклонетост секогаш да размислувам за најлошото
40. Сакам се да работам на свој начин, и се лутам кога тоа не го можам
41. Имам смисла за хумор
42. Го сакам својот начин на живот
43. Се нервирам кога некој ќе ме прекине додека работам
44. Јас сум перфекционист
45. Размислувам за оние кога ми должат пари
46. Се нервирам кога има гужва
47. Одморот брзо ми досадува и би сакал да се вратам на некои продуктивни активности
48. Се плашам од болести како канцер и други психосоматски болести