



Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ – Скопје
Филозофски факултет – Скопје



Студиска програма: Психологија

Магистерски труд

**ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА,
ПЕРЦЕПЦИЈА НА СТРЕС И СПРАВУВАЊЕ
СО СТРЕС КАЈ ЗДРАВСТВЕНИ РАБОТНИЦИ**

Ментор:

проф.д-р Елена Ачковска Лешковска

Кандидат:

Адмир Косоврасти

Скопје, мај 2015

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Содржина

ВОВЕД.....	3
ИСТРАЖУВАЧКИ ПРОБЛЕМ.....	4
ТЕОРИСКА ПОЗАДИНА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	5
Емоционална интелигенција.....	5
Стрес и перцепција на стрес.....	31
Справување со стрес.....	45
Релевантни емпириски истражувања.....	50
ИСТРАЖУВАЧКИ ХИПОТЕЗИ.....	52
МЕТОД.....	53
Испитаници.....	53
Мерни инструменти.....	54
РЕЗУЛТАТИ.....	59
Резултати од дескриптивната статистика.....	59
Резултати поврзани со тестирањето на хипотезата А.....	64
Резултати поврзани со тестирањето на хипотезата Б.....	66
Резултати поврзани со тестирањето на хипотезата В.....	68
ДИСКУСИЈА.....	70
ЛИТЕРАТУРА	79
ПРИЛОЗИ.....	84
Прилог 1 - Тест за емоционална интелигенција.....	84
Прилог 2- Прашалник за перципираното ниво на стрес....	88
Прилог 3 - Скала за одредување на стратегиите за справување со стрес.....	90

ВОВЕД

Емоционалната интелигенција стана жешка тема во психологијата во последните две декади. Многубројните истражувања укажуваат дека таа заема рамноправно место со другите психолошки конструкти кои што се значаен предиктор за успешност во професионалниот, личниот и социјалниот живот на индивидуата. Тоа придонесе да се развие верување дека коефициентот на емоционална интелигенција (EQ) можеби е поважен од IQ и тој подобро го предвидува успехот во работата и животот, квалитетот на интерперсоналните врски и целосната среќа на личноста.

Една од специфичностите поврзани со емоционалната интелигенција, која придонесува за зголемен интерес за овој концепт, е сознанието дека со вежбање може да се стимулира нејзиниот развој. Стручните лица од областа на психологијата и сродните дисциплини создале специјални програми за поттикнување на развојот на емоционалната интелигенција и осмислување стратегии со кои индивидуите ќе можат да се справат со социо-емоционалните проблеми. Некои од тие програми се превентивни и се повеќе наменети за децата и адолесцентите, а некои се интервентни, односно наменети се за надминување на различни облици на неадаптирано, асоцијално и антисоцијално однесување. Исто така, истражувањата покажале дека научените вештини во склоп на обуките за емоционална интелигенција кај возрасните се корисни за намалување на стресот и унапредување на менаџерските способности (Slaski & Cartwright, 2003; Takšić, Mohorić & Munjas, 2006).

Од друга страна, стресот стана сериозно заболување на XX век и заслужи да биде наречен „болест на новиот милениум“, бидејќи турбулентното време го окупира животот на многумина и значително

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

влијае на личната благосостојба. Современите општествени трендови, кои се рефлектираат на работното ангажирање на индивидуата, ја наметнаа потребата од зголемено вложување време и енергија и доведоа до тоа луѓето се посериозно да ги искушат не само позитивните, туку и негативни ефекти од тој напор, меѓу кои најсериозна е појавата на стрес. Континуираното доживување на стрес придонесува да се јават психосоматски заболувања, со што се нарушува и физичкото здравје на поединецот.

Бројот на можните извори на стрес е огромен, како во секојдневниот, така и во професионалниот живот, но постојат некои работни места на кои поединците се поизложени на стресори. Здравствените работници кои се во непосредна интеракција со пациентите секако дека припаѓаат на категоријата стресни занимања. Оттука, многу е важно, заради сочувување на сопственото здравје, тие да умеат конструктивно да се соочат со стресот, односно да изградат стратегии за справување со стресните ситуации. Истражувањата во психологијата покажале дека различните стратегии на соочување со стресот се поврзани со одредени димензии на личноста (Carver, Scheier & Weintraub, 1989) или со когнитивната процена на стресната ситуација (Lazarus & Folkman, 1989). Во поново време се истакнува улогата на емоционалната интелигенција во соочувањето со стресните ситуации и справувањето со нив. Оттука потекна идејата во овој магистерски труд да се истражи поврзаноста на емоционалната интелигенција со перцепцијата на стрес и со стратегиите за справување со стрес кај здравствените работници.

ИСТРАЖУВАЧКИ ПРОБЛЕМ

Главен проблем во ова истражување е да се утврди дали постои поврзаност на емоционалната интелигенција со перцепцијата на стрес и со стратегиите за справување со стрес кај здравствените работници.

Попрецизно, истражувањето треба да даде одговор на следниве прашања:

- Дали здравствените работници со повисока емоционална интелигенција имаат пониско перципирано ниво на стрес од здравствените работници со повисока емоционална интелигенција?
- Дали здравствените работници со повисока емоционална интелигенција користат повеќе стратегии насочени кон проблемот (конструктивни стратегии за справување со стрес), за разлика од здравствените работници со пониска емоционална интелигенција кои повеќе користат стратегии насочени кон емоции и стратегии на избегнување соочување со проблемот (неконструктивни стратегии за справување со стрес)?

ТЕОРИСКА ПОЗАДИНА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА

Појавата на конструктот *емоционална интелигенција* во деведесеттите години на XX век е револуционерно откритие бидејќи претставува спојување на два значајни психолошки поими - интелигенција и емоции. Саловеј и Мајер (Salovey & Mayer, 1990) се авторите кои го вовеле овој концепт во психолошката литература и го развиле своето теоретско гледиште, гледајќи на емоционалната интелигенција како на збир од различни ментални способности и вештини кои се однесуваат на обработка на емоционално релевантни информации.

Кон средината на деведесеттите години Големан го популаризирал овој концепт истакнувајќи ја важноста на самосвесноста, самоконтролата, мотивацијата, емпатијата и социјалните вештини во професионалните достигнувања и личната благосостојба на секој човек. Тој ја дефинирал на следниов начин: „Емоционалната интелигенција ја сочинуваат некогнитивни способности, компетенции и вештини кои влијаат на

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

способноста на личноста успешно да ги совладува предизвиците на секојдневието” (Goleman, 1997).

По овие пионерски обиди за концептуализација на емоционалната интелигенција, следат голем број научни трудови во психолошките списанија, а во 2000 година излегува од печат и првата поголема книга (Bar-On & Parker, 2000) која опфаќа повеќе аспекти, почнувајќи од теоретските сфаќања, преку развојот, мерењето и примената во семејството, училиштето и на работното место, па се до нејзиниот однос со други релевантни конструкти (социјална интелигенција, особини на личност, алекситимија итн). Кога станува збор за теоретските модели на емоционалната интелигенција, во литературата најчесто се спомнуваат оние на Мајер и Саловеј, на Голема и на Бар-Он.

Според моделот на Саловеј и Мајер, емоционалната интелигенција претставува способност за следење на сопствените и на туѓите чувства и емоции, нивна контрола, како и употреба на тие информации во размислувањето и однесувањето (Salovey & Mayer, 1990).

Поаѓајќи од оваа концептуализација, Големан, (Goleman, 1997) го проширил значењето на емоционалната интелигенција вклучувајќи оптимизам, мотивација, свесност, социјална компетенција, како и специфични социјални и комуникациски вештини.

Според моделот на Бар Он, емоционалната интелигенција вклучува низа персонални, социјални и емоционални компетенции и вештини кои влијаат на способноста да се успее во соочувањето со барањата и притисоците на околината. Неговиот концепт ги вклучува следните компоненти:

- интраперсонални компоненти (емоционална самосвест, упорност, самопочитување, самоактуелизација и независност)
- интерперсонални компоненти (емпатија, интерперсонални односи, социјална одговорност)

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

- компоненти на прилагодување (решавање проблеми, објективност во проценката, флексибилност)
- компоненти на управување со стрес (толеранција на стрес и контрола на нагоните)
- компоненти на општо расположение (среќа и оптимизам)

За разлика од моделот на горенаведениот модел, кој ја третира емоционалната интелигенција како склоп на ментални способности, моделите на Големан и Бар-Он, освен способности, вклучуваат и различни аспекти на личноста, мотивациски фактори, различни социјални вештини и сл. Некои автори сметаат дека таквите комбинирани модели на емоционалната интелигенција се прешироки и дека не е оправдано неинтелектуалните карактеристики да се поистоветуваат со интелигенцијата. Поради тоа, горенаведениот модел во истражувањата нашол поголема научна оправданост.

Иако постојат одредени различности во концептите за емоционалната интелигенција, општа идеја на сите автори е дека обработката на емоционалните информации е:

- од поинаква природа и релативно независна од способностите кои се врзуваат со традиционалното сфаќање на интелектуалните потенцијали;
- посебна класа на способности, а не систем на доминантни однесувања;
- важна специфична детерминанта за успех во многу подрачја од животот, која може да биде поважна и од IQ.

Врз основа на теоретските модели, Пертридес и Фурнам (Petrides & Furnham, 2000) предложиле два конструкта на емоционалната интелигенција: како особина на личноста и како способност. Типичен пример за емоционална интелигенција како способност е моделот на Саловеј и Мајер а моделите на Големан и на Бар-Он се комбинирани. Врз основа на концептуализацијата се изработени и инструменти за

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

мерење на емоционалната интелигенција. Најпознат мерен инструмент за емоционална интелигенција сфатена како способност е MSCEIT (2002), а емоционална интелигенција сфатена како црта на личност се мери со инструменти за самопроцена на испитаниците, како што се ТММС (1995), SEIS (1998), ECI (1999) и др.

Емоционалната интелигенција е важна за:

- Физичко здравје - Можноста за грижа за нашето тело и справувањето со стресот, кој има влијание врз нашето севкупно здравје, е тесно поврзано со емоционална интелигенција.
- Ментална благосостојба - Емоционалната интелигенција влијае врз нашиот став и поглед кон животот. Исто така, таа може да помогне во намалување на анксиозноста и избегнувањето на депресијата и менувањето на расположенијата.
- Интерперсонални односи - Со разбирање на сопствените и туѓите потреби и чувства, се грижиме за подобрување и зајакнување на социјалните врски во нашиот живот.
- Разрешување конфликти - Кога ќе можеме да ги осознаеме емоциите на луѓето и да сочувствуваме, полесно е да се разрешат конфликти и да се избегнат уште на самиот почеток. Исто така, ќе бидеме подобри во преговарање бидејќи ќе имаме висока способност да ги разбереме потребите и желбите на другите. Полесно е да му го дадеме на човек она што го сака доколку подобро перципираме и разбереме што тој сака.
- Успех - Повисоката емоционална интелигенција ни помага нашата мотивација да биде повисока и ни овозможува поголема самодоверба и фокусирање на поставените цели.
- Раководење - Ефективниот лидер и водач може да ги препознае потребите на другите луѓе и може да ги охрабри.

Модели на емоционалната интелигенција

Некои концептуализации за емоционалната интелигенција се прилично широки и вклучуваат низа адаптивни карактеристики поврзани со емоциите, додека другите ги нагласуваат когнитивните елементи, како што се правилно проценување и помнење. Понатаму, истражувачите ја концептуализирале емоционалната интелигенција и како способност и како црта на личноста.

Мајер, Карусо и Саловеј (Mayer, Caruso & Salovey, 1999) предупредувале дека е потребна внимателна анализа за да се утврди што е, а што не е дел од емоционалната интелигенција. Тие прават разлика помеѓу различни модели на емоционалната интелигенција кои се јавуваат во стручната литература, така што ги поделиле во две групи и тоа:

а) модели на ментални способности – кои се фокусираат на способноста за обработка на афективни информации

б) комбинирани модели – кои ја концептуализираат емоционалната интелигенција како конструкт кој вклучува аспекти на личноста, мотивациски фактори и афективни диспозиции, како и способност за истакнување, обработка, разбирање и управување со емоциите.

Модел на Мајер и Саловеј

Моделот кој најчесто се наведува во трудовите посветени на темата емоционална интелигенција, а емоционалната интелигенција ја третира како склоп од ментални способности, е моделот на Саловеј и Мајер. Во својата прва верзија од 1990 година, авторите вклучиле три вида на способности, а тоа се:

- а) процена и изразување на емоции кај себе и кај другите
- б) регулација на сопствените и емоциите на другите
- в) употреба на емоциите во адаптивни цели

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Опишаниот модел главно имал хевристичка вредност, па затоа претставува прв обид за концептуализација на овој конструкт. Се обидел да ги интегрира сознанијата од различните области во психологијата. Важно е дека способностите кои ги содржи вклучуваат концептуално сродни процеси за обработка на емоционалните информации, како и дека тие се неопходни за минимално ниво на компетентност и интелектуално функционирање (Takšić, 1998).

Првата дефиниција за емоционалната интелигенција која је претставиле авторите на овој модел, гласи дека таа е “способност за следење на сопствените и туѓите чувства и емоции и употреба на тие информации во размислувањето и однесувањето”. (Salovey & Mayer, 1990).

По неколку години истражување и теориско усовршување на првобитниот модел на емоционалната интелигенција, истите автори објавиле друга верзија на конструктот, во кој внесуваат некои промени, па предложиле и ревидирана дефиниција според која “емоционалната интелигенција вклучува способност за брзо забележување, проценка и изразување на емоциите; способност за увидување и генерирање на чувства кои го олеснуваат мислењето; способност за разбирање на емоциите и знаење на емоциите; како и способност за регулирање на емоциите со цел да се промовира емоционалниот и интелектуалниот развој” (Salovey & Mayer, 1999).

Втората верзија на конструктот е проширена за едно ниво на способности и е прикажана е во облик на дијаграм, така што четирите гранки на дијаграмот се подредени од наједноставни кон повисоки психолошки процеси. Секоја гранка има четири репрезентативни способности. Од луѓето со висока емоционална интелигенција се очекува побрзо да напредуваат низ споменатите способности и да ги совладуваат во поголем број. Во продолжение ќе бидат прикажани и опишани поединечните нивоа на способности кои се претставени во моделот на Мајер и Саловеј (Слика 1.).

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

4. ниво: Рефлексивна регулација на емоцијата заради промоција на емоционалниот и интелектуалниот развој			
Способност за отвореност за чувствата- за оние кои се пријатни како и за оние кои се непријатни	Способност за рефлексивно соживување или одвојување од емоциите зависно од процената на информативноста или корисноста	Способност за рефлексивно пратење на емоциите во однос на себе и другите како препознавање на тоа колку се типични, јасни, влијателни или одмерени	Способност за управување со своите и туѓите емоции ублажувајќи ги непријатните и засилувајќи ги пријатните емоции, без соживување или пренагласување на информациите кои ги пренесуваат
3. ниво: Разбирање и анализа на емоциите: користење на емоционалното знаење			
Способност за именување на емоциите и препознавање на односите помеѓу зборовите и самите емоции (на пр. помеѓу допаѓање и саќање)	Способност за интерпретирање на значењата кои ги пренесуваат емоциите (на пр. тагата е поврзана со губиток)	Способност за разбирање на сложените чувства (на пр. истовремено чувство на љубов и омраза)	Способност за препознавање на веројатни премини помеѓу емоциите- како премин од гнев во задоволство или од гнев во срам
2. ниво: Емоционална фацилитација на мислењето			
Емоциите го одредуваат мислењето така што го насочуваат вниманието на важни информации	Емоциите се доволно јасни и достапни така што помагаат во просудувањето и памтењето на настаните кои се во врска со различните емоции	Промените во расположението ја менуваат перспективата кај поединецот од оптимистичка до песимистичка, поттикнувајќи размислувања за различни погледи на иста ситуација	Емоционалните состојби го олеснуваат пристапот кон специфични проблеми: радоста го олеснува индуктивното мислење и креативност
1. ниво: Перцепција, проценка и изразување емоции			
Способност за забележување на	Способност за забележување на	Способност за точно изразување	Способност за разликување на

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

емоциите во нечија телесна состојба, чувствата и мислењето	емоциите кај другите луѓе, во уметничките дела, јазикот и однесувањето	на емоциите, како и изразување на потребите поврзани со тие емоции	точното од неточното, односно искреното од лажното изразување на емоции
--	--	--	---

Слика 1. -Ревидиран модел за емоционалната интелигенција (Mayer & Salovey, 1999, стр. 11)

А) Перцепција, процена и изразување на емоциите

Ова најниско ниво претставува способност и вештина личноста да направи точна проценка во емоционалниот образец. Така, децата учат да ги идентификуваат сопствените и туѓите емоционални состојби, како и да ги разликуваат. Како што детето расте, така тоа имагинативно им пристапува на чувствата и живите и неживите појави. Тоа имагинативно мислење може да му помогне на детето да изведе општ заклучок за себе и другите.

Зрелото лице знае грижливо да ги прати внатрешните чувства. Соодветно развиената и самостојна личност започнува да ги оценува емоциите секаде каде што можат да се изразат- во другите луѓе, во архитектурата, уметничките дела итн.

Ова ниво на способности вклучува и можност за прецизно изразување на чувства и потреби кои ги опкружуваат тие чувства. Со оглед на тоа дека емоционално интелигентните поединци добро го познаваат изразувањето и манифестирањето на емоциите, тие се воедно осетливи и на манипулативните изрази.

Накратко, овој аспект на емоционалната интелигенција влијае на свесноста на поединците за сопствените емоции и мисли кои се однесуваат на емоциите, на нивното меѓусебно разликување, како и способност за адекватно изразување на емоциите (Roberts, Zeidner & Matthew, 2003).

Б) Емоционална фацитација на мислења

Ова ниво вклучува способност емоциите да се користат на начини на кои ги олеснуваат интелектуалните процеси. Емоциите внесуваат приоритети во мислењето со тоа што го насочуваат вниманието на важни информации. Тие се доволно живописни и достапни, па може да се повикаме на нив по потреба, како помош во просудувањето и помнењето на настаните. Ако успееме да се соживееме со некој настан или чувствата на лицето чија што приказна ја пратиме, ќе можеме полесно да се снајдеме во слични ситуации на кои можеме да најдеме покасно во животот (Takšić, 1998).

Промените на расположението ја менуваат перспективата на поединецот од оптимистична до песимистична, и ги поттикнуваат да земаат предвид различни ставови. Различните видови расположенија ги олеснуваат различните видови работа и раличните облици на заклучување.

Накратко, овие компоненти на емоционалната интелигенција вклучуваат асимилација на емоционалните искуства во менталниот живот (Mayer, Caruso & Salovey, 1999). Ставањето на емоциите во функција на цели е неопходно за селективно внимание, само-мониторинг, самомотивирање, итн. (Roberts, Zeidner & Matthew, 2003).

В) Разбирање и анализирање на емоциите; користење на емоционалното знаење

Третото ниво вклучува способности за разбирање на емоциите и употреба на емоционалното знаење. Така, детето започнува да ги забележува сличностите и разликите помеѓу симпатија и љубов, нетрпеливост и бес итн. Покасно се јавува и способност за толкување на значењата кои емоциите ги пренесуваат со оглед на односите, на пример дека тагата е поврзана со загуба, како и способност за разбирање на посложени чувства. Детето воочува дека во некои ситуации можат истовремено да се јават и спротивни емоции (на пр. љубов и омраза), како и

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

дека со комбинација на различни емоции се добиваат нови квалитети (на пр. надежта е спој на верата и оптимизмот).

Кај зрелите поединци се јавува способност за препознавање на преодите помеѓу емоциите, како што е преминот од бес во задоволство или од бес во срам. Познавање на текот на развојот на чувствата во меѓучовечките односи е битен елемент на емоционалната интелигенција. Емоционалните знаења започнуваат да се стекнуваат во детството и се усовршуваат цел живот, а луѓето обично се сложуваат во своите мислења за тоа што предизвикува поедини емоции.

Накратко, оваа компонента се однесува на истакнување на законитостите при појавување на специфични емоции, а исто така и разбирање на емоционалните проблеми, како што е знаењето за тоа кои емоции се слични и какви се релациите помеѓу нив (Roberts, Zeidner & Matthew, 2003).

Г) Рефлексивна регулација на емоциите со цел кон емоционален и интелектуален развој

Најсложено ниво на емоционалната интелигенција е свесна регулација на емоциите, која води кон емоционален и интелектуален напредок. Базична способност на ова ниво е отвореноста спрема емоциите, без разлика дали тие се пријатни или непријатни. Единствено ако личноста е свесна за своите емоции и ако биде отворена кон нив, може за нив нешто и да научи.

Како што расте детето, тоа учи да се социјализира со емоциите, односно се учи на селективно изразување на емоциите, зависно од информациите и просудувањата за целоисходноста, односно социјалните норми. На тој начин, се развива способност за рефлексивно вклучување во емоциите или исклучување од нив, зависно од процената на нивната информативност или корисност. Личноста која ја поседува оваа способност

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

е емоционално зрела, во различни ситуации реагира адекватно и со “ ладна глава “.

Ова ниво на емоционалната интелигенција вклучува и способност за рефлексивно следење на емоциите во однос на себе си и другите, како што е препознавање колку се тие јасни, типични и влијателни.

Најсложената способност во највисокото ниво на емоционалната интелигенција, според овој модел, е способноста за управување со сопствените емоции и емоциите на другите, ублажување на негативните емоции и зајакнување на пријатните, а притоа да не се намали или презасити информацијата која тие ја пренесуваат.

Овој аспект ја подобрува социјалната адаптација и решавањето на проблемите, бидејќи вклучува знаење за тоа како да ги надминеме стресните ситуации или како да ги ублажиме стресните емоции кај другите луѓе (Roberts, Zeidner & Matthew, 2003).

Покрај овој модел, кој емоционалната интелигенција ја третира првенствено како склоп на ментални способности, ќе бидат накратко опишани и два таканаречени комбинирани модели, кои освен способности вклучуваат и некои други некогнитивни својства – моделот на Големан од 1995 год. и моделот на Бар - Он од 1997 год.

Модел на емоционалната интелигенција на Големан

Големан издвоил некои делови од теоријата на Мајер и Саловеј и ги претворил во бестселер со наслов “Емоционална интелигенција”. Тој го проширил значењето на терминот надвор од неговото оригинално значење и ја дефинирал емоционалната интелигенција преку пет димензии:

1. Познавање на сопствените емоции (свест за себе) - свест за себе е способност да се запознаеме себе си и сопствениот идентитет, да бидеме свесни за своите предности и мани, потреби и мотиви. Од големо значење за емоционалната интелигенција е нашата свест за сопствените емоции. Луѓето со јасна самосвест не се премногу критични кон другите, ниту се

нерационално оптимистични. Тие се отворени и искрени, како спрема себе си така и кон другите, имаат висока самодоверба, свесни се за своите граници и можности. Спремни се да прифатат критика на своја сметка, способни се да се менуваат, развиваат и учат, што им овозможува полесно да управуваат со својот живот.

Според анализата на Големан, свеста за себе е клучна вештина бидејќи од неа исто така зависи и степенот на нашата самоконтрола. Притоа, Големан советува да не ги потиснуваме своите емоции, туку да развиваме способност за нивно контролирање и правилно насочување.

2. Управување со емоциите - самоконтролата или управување со своите емоции ни овозможува да не бидеме нивни заробеници. Самоконтролата овозможува силните и негативните емоции да се контролираат и канализираат и да се искористат за сопствено добро, а не против сопствениот интерес. Еден од поважните елементи на самоконтролата е способноста за справување со стресни ситуации.

3. Самомотивирање - Поединците кои се самомотивирани настојуваат да остварат резултати кои се над нивните очекувања, како и очекувањата на другите луѓе. Самомотивација значи да се пронајде задоволство во тоа што се работи и за тоа да не се потребни надворешни стимулуси (голема плата, статус, награди, казни или закани) за да се тргне во акција. Самомотивација или самодокажување претставува највисоко ниво на задоволување на човековите потреби, кога луѓето ги обавуваат своите работи првенствено заради себе си, затоа што тие работи ги исполнуваат или за нив претставуваат креативен предизвик, а не затоа што некој ги принудува или надгледува. Луѓето кои ја поседуваат оваа способност обично се продуктивни и ефективни без оглед со што се занимаваат.

4. Препознавање на емоциите на другите - препознавањето и разбирањето на туѓите емоции е основа за алтруизам, помагање на другите и соработка, па затоа е и неопходно за успешно вклопување во заедницата и работата со другите. Тоа е способност работите да ги посматраме од позиција на соговорниците, да ги разбереме нивните емоционални потреби,

грижи и желби. Емпатијата е многу значајна бидејќи не е едноставно да се навлезе во размислувањето и емоционалната сосотојба на соговорникот.

5. Снаоѓање во интерперсоналните релации (социјални вештини) – социјалните вештини претставуваат способност да се воспостави и одржува добар, конструктивен и продуктивен однос со другите луѓе, како и да се превенираат конфликти, а основа за овој елемент на емоционалната интелигенција претставува добрата и искрена комуникација. Поединецот со развиени социјални вештини остварува полесна интеракција и подобро ги обликува врските со другите.

Во Големановиот модел на емоционалната интелигенција се вклучени конструкти како оптимизам, мотивација, свесност, социјална компетенција, како и специфични социјални и комуникациски вештини. Според авторот, луѓето со висок IQ не се секогаш успешни во реалните животни ситуации, кога како критериуми се користени личниот доход, продуктивноста и статусот во својата професија, животното задоволство и среќата во интерперсоналните односи. За таа цел неопходно е човекот да умее да се мотивира себе си, да истрае и покрај потешкотиите и фрустрациите, да успее да управува со сопствените емоции, за да не се наруши неговата способност за размислување. Оваа способност Големан (Goleman, 1999, според Реџак, 2003) ја сврстува под поимот емоционално интелигентно однесување.

Модел на емоционално-социјална интелигенција на Bar-On

Најистакнат претставник на комбинираниот модел на емоционалната интелигенција е Ровен Бар-Он (Reuven Bar-On). Според него, емоционално-социјалната интелигенција претставува “низа од поврзани емоционални и социјални компетенции, вештини и однесувања кои детерминираат колку ефективно се разбираме себе си и се изразуваме, ги разбираме другите и стапуваме во односи со нив и се соочуваме со секојдневните барања, проблеми и притисоци”. (Bar-On, 2012, стр.31).

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Неговиот концепт за емоционална интелигенција вклучува 15 компоненти, групирани во 5 кластери:

- **интраперсонални компоненти**

- емоционална самосвест
- упорност
- самопочитување
- самоактуализација
- независност

- **интерперсонални компоненти**

- емпатија
- интерперсонален однос
- социјална одговорност

- **компоненти на прилагодливост**

- решавање проблеми
- објективност во процената
- флексибилност

- **компоненти на управување со стресот**

- толеранција на стрес
- контрола на нагоните

- **компоненти на општо расположение**

- среќа
- оптимизам

Ако се спореди овој модел со моделот на Мајер и Саловеј, очигледно е дека и едниот и другиот во себе вклучуваат перцепција, свесност и разбирање на своите и туѓите емоции, како и нивно регулирање. Меѓутоа, моделот на Бар-Он е поширок и вклучува и некои особини на личноста, како што е оптимизам, вештини за решавање на проблеми, отпорност на стрес и слично. Авторот го објаснува ова како желба за градење конструкт и тестови согласно на него, со цел да се процени подобро успешноста во животот на поединецот. Критиката за овој концепт многу често нагласува дека тој не се разликува значајно од моделот на ментални способности, па

затоа е дискутабилен неговиот придонес во објаснувањето на човековото психичко функционирање.

Заклучно за претставените модели на емоционалната интелигенција

За разлика од моделот на Мајер и Саловеј кој ја третира емоционалната интелигенција како склоп на ментални способности, моделите на Големан и Бар-Он освен способности вклучуваат и различни аспекти на личноста, мотивациски фактори, вештини за снаоѓање во интерперсонални односи, различни социјални вештини и сл. Некои автори сметаат дека таквите комбинирани модели за емоционалната интелигенција се прешироки, така што не е оправдано неинтелектуални карактеристики да се нарекуваат интелигенција. Заради тоа употребата на моделот на Мајер и Саловеј во истражувањето на емоционалната интелигенција се чини научно пооправдано. Научниците кои се приврзаници на моделот на способности приговараат на Големановиот модел поради вклучувањето во неговата дефиниција за емоционалната интелигенција и елементи како иницијатива, оптимизам, желба за постигнување и посветеност, кои според нив повеќе се фактори на личноста. Мајер и Саловеј сметаат дека тие не се поврзани со емоционалната интелигенција, додека Големан ги смета како нејзини неразделни компоненти, кои се тесно поврзани со начинот на кој поединецот управува со своите емоции.

Без оглед на одредени разлики во пристапот на концептот ЕИ, општата идеја на наведените автори е заедничка: “ Обработката на емоционалните информации е: а) од поинаква природа и релативно независно од способностите кои се врзуваат за традиционалното сфаќање на интелектуалните потенцијали, б) посебна класа на способности, а не склоп на преферирани однесувања и в) важна и специфична детерминанта за успех во многу области од животот, која “може да биде и поважна од IQ” (Goleman, 1997).

Начини на мерење на емоционалната интелигенција

Со оглед на тоа дека предложените модели за емоционалната интелигенција претпоставуваат дека тоа се повеќестрани способности, потребно е да се изнајде метод за процена и мерење на секоја од нив. Најмногу обиди за мерење на емоционалната интелигенција направиле авторите на концептот, Мајер и Саловеј. Мерењата на емоционалната интелигенција се одвиваат главно на три начини:

1. самопроцена на испитаниците
2. процена на други луѓе
3. непосредно проценување на способностите

Самопроцена на испитаниците

Инструментите на самопроцена се конструираат за да можеме со нивна помош да ги процениме верувањата и перцепциите на поединците за компетенциите во специфични подрачја. Првите скали за емоционалната интелигенција вклучувале употреба на такви мерки. Но, тие не се покажале како особено корисни. Пронајдено е дека повеќето скали за самопроцена на емоционалната интелигенција имаат слаба релијабилност. Се покажало дека емоционалната интелигенција мерена со самопроцена на испитаниците не може да се разликува од особина на личноста, бидејќи самопроцената на емоционалната интелигенција високо корелира со факторите на личноста. Самопроцените се потпираат на саморазбирање на индивидуата. Ако самопроцените се неточни, овие мерки содржат информации кои се однесуваат на самоперцепција, а не на вистинското ниво на емоционалната интелигенција.

Други потешкотии со самопроцената се тоа што тие често не и се достапни на свесната интерпретација, подложни се на влијание на целата

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

скала на поедини одговори, на нив влијае факторот социјална пожелност на одговорот, а исто така се подложни на управување со импресиите и мамење.

Истражувањата утврдиле прилично скромна поврзаност помеѓу самопроцената и вистинската мерка за способноста. Со метаанализа на 55 студии Мејб и Вест утврдиле корелација од 0.34 помеѓу самопроцена на интелигенцијата и објективните резултати на тестовите за интелигенција.

Процена на другите луѓе

Процената на другите луѓе е ретко користена мерка за емоционалната интелигенција, најверојатно заради своите бројни недостатоци. Најголем недостаток е, секако, тоа што процената на туѓото однесување многу зависи од перцепцијата на посматрачот. Во контекст на емоционалната интелигенција, ако проценувачот поседува ниско ниво на емоционална интелигенција, тогаш неговите одговори нема да бидат валидни, бидејќи тој нема да знае да ја процени емоционалната интелигенција на другите луѓе. Освен тоа, проценувачот поседува многу мала количина на информации која ги исклучува вистинските мисли и чувства на другите луѓе. На неговата проценка може да влијаат некои особини од проценуваните лица, кои не се во врска со емоционалната интелигенција, на пр. симпатичност, убавина, возраст, комуникативност и сл.

Авторите на концептот сметаат дека процените на другите луѓе немаат свое место во обидите за мерење на способностите на емоционалната интелигенција и дека тие нас ни даваат само интересни информации за тоа како нас не гледаат другите луѓе, односно како ги доживуваат нашите вештини. Но, некои истражувачи сметаат дека вреди да се провери дали може со проценка на другите луѓе да се опфатат одредени аспекти на емоционалната интелигенција.

Непосредно проценување на способностите

Непосредното проценување на емоционалната интелигенција се обавува со помош на психолошки инструменти кои ја мерат способноста на личноста за решавање на проблемот (на пр. идентификување на емоции на лице, слика или во некоја приказна), а одговорот на испитаникот е достапен за евалуација во однос на некој критериум. Бидејќи емоционалната интелигенција е дефинирана како склоп од способности, ваквото проценување е неопходно да се применува, но тестовите се малубројни и недоволно проверени. Прв таков инструмент конструирале авторите на концептот емоционална интелигенција, операционализирајќи го преку својот, претходно опишан модел за емоционална интелигенција – Multi-Factor Emotional Intelligence Scale. Неодамна развиле и Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (Mayer, Caruso и Salovey, 1999).

Во **MSCEIT** од испитаниците се бара да:

- а) ги идентифицираат емоциите од изразите на лица и слики
- б) генерираат расположение и да решаваат одредени проблеми во тоа расположение
- в) дефинираат причинители на различни емоции и да ја разберат прогресијата на емоциите
- г) одредат како најдобро да ги вклучат емоциите во мислењето во ситуации кои се однесуваат на нив самите или на други луѓе.

Постојат значајни потешкотии во одредувањето на точните, односно неточните одговори во ваквите тестови. Затоа можат да се користат три начини на бодување, односно три видови на критериуми, а тоа се:

1. Консензус – со примена на овој критериум, точен одговор е оној кој го избрале поголемиот број на испитаници. На пр. ако групата се сложува дека лицето изразува емоции на среќа или тага, тогаш тој одговор постанува точен. Пригодноста на користење на овој критериум се темели на

еволуциските и културолошките наоди кои ја потврдуваат конзистентноста на информациите кои сигнализираат емоции (Bar-On, 2006; Mayer, Caruso и Salovey, 1999). Но на таквиот начин на одредување на точниот одговор во тестовите на емоционална интелигенција можат да влијаат искривените културолошки верувања, па дури и во најлошите случаи таквото бодување едноставно може да индицира степен на сложување со културолошките или половите стереотипи.

2. Мислење на стручњациите (expert thinking) – суд за точниот одговор донесуваат стручњаци кои се бават со емоциите (на пр. психијатри, психолози и сл.), а при тоа го користат своето професионално искуство. Притоа, за точен одговор се смета оној кој го избрал стручњакот. Меѓутоа, истражувачите се сложиле дека процените на стручњациите не мораат да бидат релијабилен индикатор за точниот одговор од консензусот на групата (Legree, 1995, според Roberts, Zeidner & Matthew, 2003).

3. Мислењето на лицата кои се цел на истражување (target scoring) – точниот одговор го одредува лицето кое е вклучено во некоја емоционална активност (на пр. пишување песни, свирење, сликање), а проценувачот проценува што тоа лице чувствува. Се смета дека тоа лице има повеќе информации отколку што тоа му е достапно на надворешниот посматрач (Mayer, Caruso & Salovey, 1999; Mayer & Geher, 1996). Ваквиот начин на одредување на точните одговори добива мало внимание во истражувањата, најверојатно затоа што е прикладен само за задачи за идентификување емоции, а не и за повисоките нивоа на емоционалната интелигенција.

Веројатноста дека постои веродостоен стандард за евалуација на одговорите зависи од природата на ајтемите на тестот на емоционалната интелигенција. Како и кај когнитивните способности, ајтемите можат да се однесуваат на различни степени на апстракција од сировите податоци. Така, емоционалната интелигенција може да биде проценета низ процесите од пониско ниво, во кои ги сместуваме чувствата и перцепцијата, како што е детекција на присутност на емоции на лицето презентирани тахистоскопски

или одлучување дали два збора имаат иста или слична валенција. Во исто време, ајтемите на тестот на емоционалната интелигенција можат да се однесуваат на процесите на мислење од повисоко ниво, како што е избор за тоа како да се соочиме со стресна изјава. Изгледа дека базичните способности можат најобјективно да се проценат. Во тој случај, мислењето на стручњакот изгледа прикладно и нема место за консензус. Но бодувањето на ајтемите со кои ја испитуваме способноста за управување со емоциите е посложено, бидејќи одредени емоционални реакции можат да се проценат само според лични и социјални стандарди.

Мајер и неговите соработници (Mayer et al., 2003) се согласиле дека одредувањето на точниот одговор со помош на мислењето на стручњакот и со помош на консензус се преклопуваат до одреден степен, и затоа што консензусот се покажал како порелијабилна мерка и од него произлегува подобра факторска структура, би требало да се користи.

Мерење на емоционалната интелигенција како способност

Најпознати мерни инструменти на емоционалната интелигенција сфатена како способност, произлегле од истражувачките напори на Мајер, Карусо и Саловеј. Тоа се MEIS (1999) и нивната нова верзија MSCEIT (2002).

Авторите се обиделе да направат тест на максимален учинок за мерење на емоционалната интелигенција според нивниот модел, каде емоционалната интелигенција опфаќа 4 гранки: рефлексивна регулација на емоцијата во промоција на емоционалниот и интелектуалниот развој, разбирање и анализа на емоциите: употреба на емоционално знаење, емоционална фацилитација на мислењето или мисловна асимилација на емоциите, како и перцепција, процена и изразување емоции.

Тестот има прифатлива релијабилност за повеќето скали и не е во голема мера поврзан со особините на личноста па затоа корелациите со широки димензии се типично помали од 0.30 (Ciarrochi et al., 2000; Roberts, Zeinder & Matthews, 2003). Исто така, скромно, но позитивно корелира со

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

мерките на когнитивните способности. Општо земено, тоа е најоригинален пристап и се чини дека навистина мери нешто ново. Меѓутоа, постојат и некои сериозни недостатоци. Проблемот е во тоа што, за разлика од тестовите на когнитивна интелигенција, каде спрема универзални логички принципи можно е да се воспостави еден точен одговор, во социјалните и емоционалните ситуации обично постојат поголем број можни одговори кои можат да бидат во различна мера успешни, зависно од специфичноста на ситуацијата, целите на поединците и културата на која припаѓаат. Не постои јасно и универзално прифатено знаење за тоа што е емоционално компетентно однесување. Според тоа "точен" одговор (на пр. утврден според критериум на консензус од повеќе лаици/стручњаци) може само да ги одразува преференциите или културалните норми. Концептуално, проблемот е што когнитивната архитектура која ги поддржува емоционалните вештини не е јасно одредена. Можно е да зависи и од имплицитните (автоматски) и експлицитни (контролирани, стратешки) процеси. Овие тестови не ја диференцираат нивната улога. Исто така, нивниот модел не прави разлика помеѓу генерализираните и контекстуално специфичните аспекти на емоционалната интелигенција. Некои истражувачи (на пр. Matthews, Roberts & Zeidner, 2004) сметаат дека овој пристап најмногу ветува и дека ќе ги надживее самоисказните мерки кои ќе се асимилираат во постоечките теории на личноста. Другите сметаат дека најголем проблем на овие мерки е што се обидуваат да го измерат емоционалното искуство на поединците кое е по дефиниција од субјективна природа и достапно на објективните методи на науката. На пр. интраперсоналната компонента на емоционалната интелигенција, која се однесува на внатрешната емоционална состојба, не овозможува објективно мерење и оценување бидејќи информацијата која е потребна за такво вреднување е достапна само на лицето кое што го решава тестот. Оттука, се заклучува дека е сеуште прерано за донесување финални пресуди за ефективност на овие процедури.

Мерење на емоционалната интелигенција како особина на личноста

Постои исклучително голем број самоисказни мерки на емоционалната интелигенција и концептуално поврзани посредни мерки. Сепак, многу малку од нив се равиени во јасна теоретска рамка, а уште помалку се емпириски засновани, односно не го поминале процесот на валидација. Во прегледот на познати мерки наведуваат дури 15 различни прашалници. Овде ќе бидат спомнати само четирите најстари (и затоа најчесто користени): Trait MetaMood Scale (Salovey & Mayer, 1990), Bar-on Emotional Quotient Inventory (Bar-on, 2006), Schutte Emotional Intelligence Scale и Emotional Competence Inventory.

Предност на тестовите на типично однесување е што овозможуваат испитување на интрAPERсонални компоненти на ЕИ за кои не постои адекватен начин да се испитаат преку тестовите на максимален учинок.

Најчесто споменуван недостаток на самоисказните мерки на емоционалната интелигенција, е фактот дека се високо поврзани со базичните димензии на личноста, и дека во однос на нив значајно не допринесуваат за прогностичката валидност. Петридес и Фурнам (Petrides & Furnham, 2000) сметаат дека емоционалната интелигенција е концептуализирана како особина на личноста од понизок ред, и затоа би било необично кога не би била поврзана со особините од повисок ред кои го дефинираат нејзиниот факторски простор. Направена е и заедничка факторска анализа на 10 когнитивни тестови, 26 различни скали на личноста и расположенија и 6 прашалници за емоционалната интелигенција. Се заклучило дека ЕИ е поврзана со димензиите на личноста (екстроверзија, невротизам и удобност) и дека нема дивергентна валидност. Во поновите факторско-аналитички истражувања е изолиран сет на самоперцепција и диспозиција кој ја опфаќа ЕИ на пониските нивоа на Eysenck-овата и Big Five таксономија на личноста (Petrides & Furnham, 2000). Истите автори во експерименталните

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

истражувања (со користење на методот на екстремни групи) добиле дека испитаниците со високи резултати на Т – ЕИ се подобри од испитаниците со ниски резултати во перцепција на емоциите и поподложни на индукција во расположението – дури и кога од Т – ЕИ резултатите се парцијализираат во резултати во NEO PI – R. Тоа го интерпретирале како поддршка на хипотезата дека Т – ЕИ претставува посебна особина. Меѓутоа, нагласуваат дека тоа не значи дека истите наоди би се добиле кога Т – ЕИ би се споредувала со комбинација на особини од понизок ред од познатите таксономии, но сметаат дека дури и ако постои потполно преклопување помеѓу нив, тоа не би ја загрозувало моќта на објаснување која ја има Т – ЕИ. Опишувањето на личноста, со помош на добро познати, поголеми димензии, често е можно, но може да се испушти суштината на конструктите. Според тоа, авторите сметаат дека експланаторната и теоретската валидност на било кој психолошки конструкт е многу поважна од дополнителната предиктивна валидност (способност со тестот да ги предвидува резултатите на важен критериум и во присуство на други, емпириски докажани мерки) која може многу да варира со оглед на различните контексти, варјабли и примероци.

Мејџуз и соработниците (Matthews et al., 2006) сметаат дека ЕИ сфатена како особина на личноста ништо не додава на постојните теории за личноста. Исто така, сметаат дека опишувањето на емоционално неинтелигентните лица во термините на особините на личноста (емоционална нестабилност, интроверзија, непријатност, несвесност) го занемарува фактот дека ниту една особина во нормален распон не е универзално адаптивна, туку секоја особина има свои придобивки и цени. На пример, невротизмот е поврзан со чувствителност на закани (што може да претставува предност во некои ситуации), интровертните се посупериорни од екстревртите во издржувањето на монотони задачи и одржување на вниманието, непријатните лица можат да бидат поотпорни во социјално конфликтни ситуации, а вишокот на совесност е поврзан со

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

креативноста и спонтаноста. Според таквото гледиште, особините ги специјализираат поединците за успех во одредени околности, на сметка на некои други околности. Следниот недостаток е што повеќето прашалници за ЕИ содржат аспекти кои можат поинаку да се наречат, а да се операционално исти или слични. Иако тоа не се еквивалентни тестови, можат да се сметаат за комплементарни бидејќи содржат многу исти основни аспекти, но содржат и некои аспекти кои можат да бидат неважни за самиот конструкт ЕИ. Поаѓајќи од тоа, Петридес и Фурнам, (Petrides & Furnham, 2000) направиле содржинска анализа на постоечките прашалници за ЕИ, и на темелот на нивните заеднички аспекти систематски ги идентифицирале домените на Т – ЕИ кои вклучуваат аспекти заеднички за различни прашалници, а ги исклучуваат оние кои им се специфични. На тој начин дошле до 15 домени на Т – ЕИ. Тоа се: самопочитување, изразување емоции, самомотивирање, регулација (контрола) на емоциите, среќа, емпатија, социјална компетенција, внимателност (ниска импулзивност), перцепција на емоции (кај себе и кај другите), управување со стресот, управување со емоциите (кај другите), оптимизам, вештини за градење блиски односи, адаптивност и асертивност.

TEIQue прашалникот на Петридес и Фурнам е моделиран директно според воспоставените домени. Меѓутоа, и понатаму не постои потполно сложување околу тоа кои аспекти на ЕИ би требало да ги содржи. Петридес и Фурнам (Petrides и Furnham, 2000) таа ситуација ја опишуваат вака: “Да се праша што се точно конструктот треба да вклучува, е исто како да се праша кои спортови би требало да бидат на Олимпијадата: на ниедно прашање не може да се одговори објективно”. Затоа, и кај самоисказните мерки, на крајот, останува проблемот за објективноста, но во овој случај не и кај процесот на бодување, туку при самото одбирање на репрезентативни аспекти за конструктот Т – ЕИ. За тоа е врзан и проблемот на преголемиот опсег кој конструктот ЕИ го опфаќа

Поврзано со тоа, Метјуз, Робертс и Зајднер (Matthews, Roberts & Zeidner, 2004) напоменуваат дека е важно да се разликува ЕИ како психолошки конструкт од исходите на кои влијае (како задоволство од животот, среќата). Ако луѓето се разликуваат според некоја компетенција во снаоѓање со емоциите, тие разлики ќе се манифестираат во различните резултати кои се само некои од последиците на тие разлики. Сметаат дека многу самоисказни мерки на ЕИ ги мешаат причината и последицата, предикторите и критериумите, (на пр., среќата би можела да се смета за последица на адаптивбилноста) и на тој начин го кочи развојот на теоријата бидејќи не овозможува изолирање на специфичните елементи на емоционалното функционирање.

Општи критики за конструктот емоционална интелигенција (ЕИ)

По повеќе од 20 години истражувања, сеуште не постои детална концепција за тоа што значи да се биде емоционално интелигентен. Метјуз и соработниците (Matthews et al., 2004) наведуваат шест можни сфаќања на терминот емоционална интелигенција: основни емоционални компетенции во обработка на емоционалните стимулуси, како идентификација на емоции; апстрактно знаење за емоциите кое може да биде научено и зависно од културалните норми; контекстуализирано знаење за емоциите кое се однесува на специфични интерперсонални ситуации; особини на личноста, вклучувајќи и некои димензии занемарувани од страна на повеќето теоретски системи; резултати од стресни и емоционални ситуации; и емоционален склад помеѓу луѓето и нивната околина. Споменатите автори заклучуваат дека ЕИ може да биде трансакциски конструкт кој одразува степен на сложување помеѓу личните компетенции и адаптивните барања на околината.

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Истражувањата од областа на емоциите не ја подржуваат можноста за постоење на една неутрална подлога одговорна за контрола на ефикасноста на сите емоционални одговори. Досегашните истражувања упатуваат на тоа дека постојат одвоени системи за поедини емоции, во голема мера независни, односно, модуларно организирани. Сепак, емоционалната интелигенција би можела да биде поврзана со некој хипотетски регулаторен систем од повисок ред, лоциран во орбитофронталниот кортекс, а кој ги контролира различните модули.

Понатаму, досегашните истражувања на различните начини на соочување со стресот во рамките на теоријата на Лазарус не укажуваат дека различните стратегии можат да се рангираат со оглед на нивниот успех во совладувањето на проблемите. Поединците се разликуваат во поглед на своите цели. Различни ситуации бараат различни стратегии кои покрај тоа и различно се вреднуваат во различни социјални средини и секогаш постои динамичен однос помеѓу личноста и нејзината околина.

Треба да се спомне и дека некои автори сметаат како конструктот ЕИ е идентичен со конструктот социјална интелигенција, или пак како дополнителен израз за самоактуализираните личности од концепцијата на Маслоу, значи редундантен поим, само ново име за веќе познати концепти, кои се покажале како проблематични во обидот за емпириско мерење.

СТРЕС И ПЕРЦЕПЦИЈА НА СТРЕС

Стресот е предмет на интерес и на истражувања во рамките на многу научни дисциплини, како што се биологијата, психологијата, медицината, социологијата, а за него се пишува и во популарната литература. Интересот е оправдан ако се земе предвид дека денес е потврдено дека голем број болести се директно или индиректно етиолошки поврзани со стресот, а тоа се рефлектира и на други важни аспекти на општествениот живот. Така, Сигман (Sigman, 1992; според Николоски, 2005) укажува дека 50% од изгубените работни денови во Велика Британија се резултат на боледувањата на работниците, што претставува загуба на работните организации од околу 8 милијарди фунти годишно. Во овој контекст оправдано се наметнува прашањето дали стресот е продукт на модерниот, брз начин на живот, или како феномен бил нотиран и во подалечното минато?

Според Кнежевиќ (Knežević, 2010), терминот стрес потекнува од средновековниот англиски јазик (eng. stress) и во XIV век бил употребуван со значењето на страдање, мака, тегоба, несреќа или тага. Во XIX век, медицината го третира стресот како основа за слабо здравје и е поврзуван со голем број случаи на ангина пекторис. Физиологот Канон (Cannon, 1932; според Knežević, 2010) го дефинира стресот како нарушување на хомеостазата кое настанува заради екстремни промени, како што се: студ, недостаток на кислород, намален шеќер во крвта итн. Според Николоски (2005), терминот стрес прв го употребил лекарот Вилијам Ослер во 1910 година за да ја именува состојбата која ја забележал кај некои пациенти.

Наспроти овие првични согледувања, првите систематски проучувања на стресот како феномен му се припишуваат на канадскиот ендокринолог и научник Сели (Selye, според Rice, 2012), кој ја поставил

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

теоријата на одговор на стрес (“stress-response theory”) и систематски ја истражувал поврзаноста на стресот со здравјето.

Во својата прва публикација за стресот во 1936 година, Сели го дефинира како “неспецифичен исход на секое барање што му е наметнато на организмот” (според Rice, 2012). Во бројните лабораториски експерименти што ги спровел со животни, кои ги изложувал на различни физички и емоционални дразби (силна светлина, заглушувачка бучава, екстремна топлина или студ, фрустрации), тој забележал дека кај сите животни се јавиле патолошки промени, како што се стомачен чир, намалување на лимфното ткиво и зголемување на надбубрежните жлезди. Подоцна покажал дека изложеноста на постојан стрес предизвикува различни заболувања кај експерименталните животни, како срцев удар, мозочен удар, бубрежни заболувања, ревматоиден артритис итн., па заклучил дека истото се јавува и кај луѓето. Овие наоди послужиле како основа за моделот на физиолошки стрес според кој до болест доаѓа заради нарушување на рамнотежата на организмот под дејство на надворешни и внатрешни фактори. Сели го воведува терминот *стресор* како заеднички назив за широк спектар на дразби кои предизвикуваат исти физиолошки промени, а одговорот на организмот го нарекува реакција на стрес. Реакцијата на стресот е од невро-ендокрин карактер и се манифестира како збир од симптоми кои го чинат општиот адаптивен синдром (GAS). На Сликата 2 е прикажан процесот од дејствувањето на стресорот, до развивањето психосоматска болест.



Слика 2.- Модел на стрес на Ханс Сели

Доколку помеѓу стресните дразби не постои потребен период на опоравување, туку стресните настани се надоврзуваат еден на друг, се појавува хроничен стрес кој може да доведе до сериозни здравствени нарушувања на организмот. По долготрајно изложување на стресни ситуации доаѓа до зголемено лачење на кортикостероиди, хипертрофија на кората на надбубрежните жлезди, односно атрофија на тимусот и на други лимфни структури.

Според погорниот модел, одговорот на стресот минува низ 3 фази, кои главно се однесуваат на состојбата на жлездите со внатрешно лачење:

- 1) *фаза на аларм (шок)*, кога организмот се соочува со стресорот;
- 2) *фаза на резистентност*- кога организмот му дава отпор на стресорот обидувајќи се да воспостави рамнотежа;
- 3) *фаза на исцрпеност*, кога организмот ја исцрпува силата во обидот да се одбрани од влијанието на штетниот фактор и му се "препушта", што резултира со развој на болести, па дури и смрт..

Општиот адаптивен синдром се смета како главна причина за здравствените проблеми што ги предизвикува стресот. Со промена на начинот на кој организмот нормално функционира, стресот ја нарушува природната рамнотежа, односно хомеостазата, која е круцијална за благосостојбата. Воедно, се забрзува и процесот на стареење и се откочуваат механизмите кои се вклучени во развојот на болестите.

Во концептуализацијата на стресот понатаму Мејсон (Mason, 1975; според Aldwin, 1994) укажува на три начини на кои се користи овој поим: 1. како внатрешна состојба на организмот; 2. како надворешна дразба или стресор и 3. како доживување кое произлегува од интеракцијата на индивидуата со средината.

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

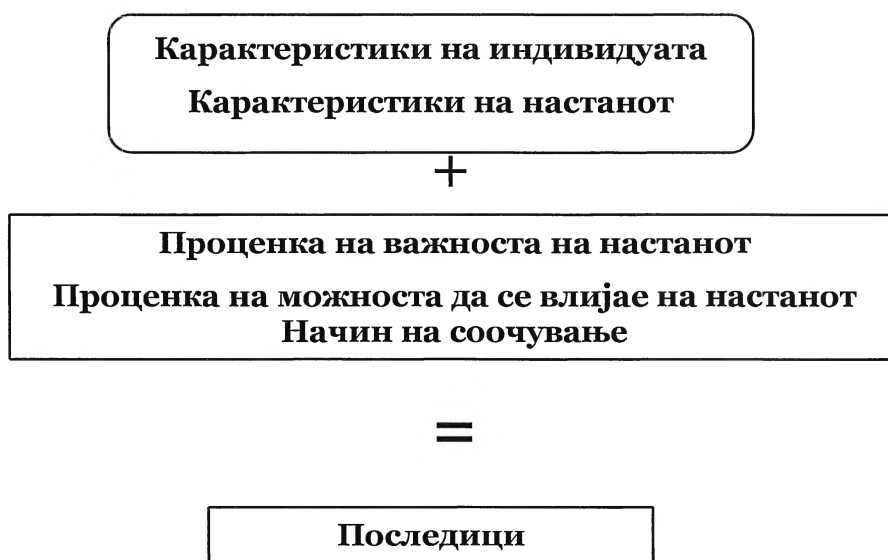
Стресот како внатрешна состојба на организмот опфаќа физиолошки и емоционални реакции. Истражувањата на физиолошките реакции ги опфаќаат периферниот и централниот нервен систем, како и ендокриниот и имунолошкиот систем. Иако најчесто се укажува дека стресот има негативни физиолошки ефекти, поисправно е да се каже дека неговиот ефект е активирачки, а зависно од контекстот тој се определува како позитивен или негативен. Што се однесува до емоционалните реакции на стрес, тие обично се со непријатен емоционален тон, како што се анксиозност, лутење, тага, но и срам, обвинување, здодевност.

Од историска перспектива, на стресот се гледало како на штетна *надворешна дразба (стресор)*, која бара од индивидуата нов начин на прилагодување. Раните студии на стресот се фокусирале на големи трауми, како што се војната и природните катастрофи, а подоцна се вклучуваат и важните животни настани, како што се бракот, разводот, вработувањето, добивањето отказ итн. Биле спроведени и истражувања на ефектите од влијанието на физички стресори (бучава, загаденост, пренаселеност) и на други стресори во секојдневниот живот.

Во современата психологија преовладуваат истражувањата на стресот кој произлегува од *интеракијата на личноста со средината*, особено кога доаѓа до неусогласеност на барањата на средината и личните ресурси. Главен претставник на овој приод е Лазарус (Lazarus, 1966). Тој смета дека стресот не е ниту својство на надворешната средина, ниту состојба на личноста, туку секогаш е однос или штетна трансакција помеѓу индивидуата и одредено својство на средината. Доколку се третира само како надворешен настан, би се игнорирале индивидуалните разлики во неговата перцепција и проценка (она што е стресно за некого во еден период и контекст, не е стресно за друг или за истото лице во друг контекст и време).

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Во рамките на моделот на горенаведениот модел, стресот се дефинира како склоп на емоционални, телесни и/или бихејвиорални реакции кои се јавуваат кога некој настан ќе го процениме како опасен или вознемирувачки или кога не можеме да одговориме на барањата што пред нас се поставуваат. Моделот на стрес на Лазарус може да се претстави шематски на следниов начин (Слика 3):



Слика 3. Модел на стрес на Лазарус

Во моделот на стрес на Лазарус (Lazarus, 1966) основни елементи се особините на поединецот (црти на личност, вредности, верувања) и карактеристиките на средината или настанот (барања, ограничувања, траење на настанот, социјална поддршка), како и когнитивната процена на ситуацијата. Когнитивната процена се однесува на важноста на настанот (примарна процена) и можностите за влијание на него (секундарна процена). Примарната процена се врши согласно степенот на загрозеност на поединецот од настанот, во смисла на непосредна опасност, штета или губиток, закана или предизвик. Секундарната процена се однесува на процената на личните способности и можности да се совлада ситуацијата, односно на можноста за избор на алтернативни облици на соочување.

Значи, преку сознајните процеси поединецот ја проценува актуелната ситуација и оценува дали таа е можна причина за идните незгодни и штетни состојби. Ако се процени дека ситуацијата е загрозувачка, се јавува чувство на страв, тегобност и потиштеност, за кои Лазарус смета дека се типични стресни реакции.

Нагласувањето на когнитивната страна на стресот, односно на перцепцијата и евалуацијата на стресната ситуација се среќава и во сфаќањето на Кранц и соработниците (Krantz, Grunberg & Baum, 1985). Авторите го определуваат стресот како внатрешна состојба на лицето кое што перципира загрозеност на неговата физичка или психичка благосостојба. Перцепцијата на загрозеност произлегува од споредувањето на барањата што му се наметнати на лицето и индивидуалната способност да ги задоволи тие барања. Перципираната нерамнотежа произведува стресен одговор, кој што може да биде физиолошки или бихејвиорален.

Стрес на работното место

Стресот на работа е специфичен вид стрес чиј извор претставува работната околина. Овој вид стрес станува предмет на проучување во седумдесеттите години на XX век, кога Мекграт (McGrath, 1976) ги разработува идеите на Лазарус и укажува дека стресот се јавува кога барањата на средината ги надминуваат ресурсите и способностите на луѓето, а кога исходот е важен за лицето.

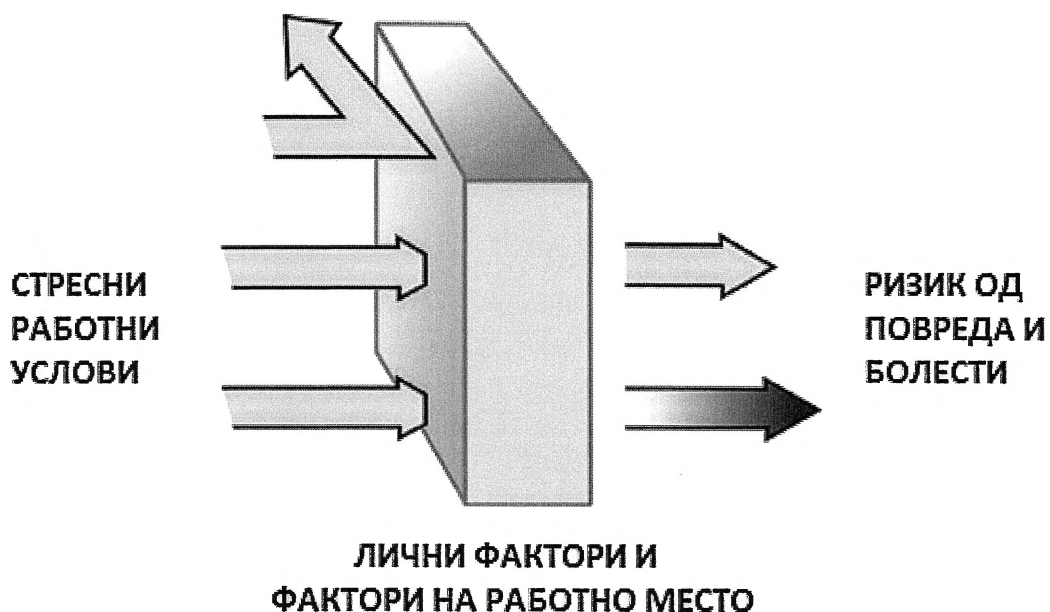
Меѓу низата дефиниции за стресот на работното место, може да се издвои онаа на Бир (Beehr, 1990; според Николоски, 2005) која го определува како процес при кој карактеристиките на работното место влијаат на доживувањето неудобност или болест кај работниците. Оваа дефиниција, која ја одразува суштината на современото сфаќање на стресот во работната средина, ја истакнува важноста на интеракцијата индивидуа-

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

средина, односно се базира на Р-Е моделот на стрес. Според овој модел, кога постои недоволна усогласеност на индивидуата со околината на димензии важни за нејзината благосостојба, се јавува психолошки притисок. Овој однос Френч го претставил со крива во форма на латинската буква У (U).

Според Р-Е моделот на стрес, за секое лице постојат оптимални нивоа на средински барања за способностите на тоа лице, при што психолошкиот притисок е минимален. Ако барањата се прениски или превисоки, притисокот се зголемува. Во работната средина, на пример, прениски барања можат да бидат репетитивната или монотона работа, а превисоките барања можат да се однесуваат на задачи кои се премногу сложени и несоодветни на компетенциите на лицето.

Врз основа на искуствата и истражувањата, Националниот институт за безбедност и здравје на работното место (NIOSH) понудил модел кој ја истакнува примарната улога на условите на работа во предизвикувањето стрес. Сепак, не е занемарена ниту улогата на индивидуалните фактори. Како што е прикажано на сликата 4, изложеноста на стресорите на работа директно влијае на безбедноста и здравјето на вработените, но тоа влијание може да биде зајакнато или ослабено од личните и ситуациските фактори. Така на пример, рамнотежата меѓу работата и приватниот живот, поддршката од пријателите и колегите, релаксираниот и позитивен став, можат да ги редуцираат ефектите од стресната работа.



Слика 4.- Шематски приказ на моделот на стрес според NIOSH¹

Моделот на стрес на работно место на Карасек и соработниците (Karasek et al., 1981) истакнува две димензии во кои нивото на стрес расте со зголемувањето на барањата на работното место, а се намалува нивото на донесување одлуки, при што стресот на работа не е резултат од само еден фактор, туку од збир на зголемени барања и ниско ниво на донесување одлуки. Како индикатор на стрес авторите го зеле покачениот крвен притисок кај вработената популација.

Два клучни поими се поврзани со стресот на работа: стресор и психолошки притисок (напнатост, тензија). Како стресори во работен контекст се јавуваат одредени карактеристики или услови на работната околина кои лицето ги перципира како загрозувачки и тие кај него

¹ National Institute for Occupational Safety and Health е Федерална агенција во САД одговорна за спроведување истражувања и давање препораки за превенција од заболувања и повреди на работа

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

предизвикуваат негативни чувства. Притисокот, пак, претставува одговор на лицето на влијанието на стресорот, односно тој претставува исход од изложеноста на стресната дразба или настан. Важно е да се истакне дека процесот од дејствувањето на стресорот до бихејвиоралните промени кај лицето кое го доживува стресот, не е автоматски. Битен аспект на тој процес е како лицето го перципира, односно го евалуира стресорот.

Постојат различни класификации на стресорите на работа. Според Николоски (2005) надворешни стресори се: *физичките фактори* (осветление, бучава, температура), *фактори поврзани со работата* (преоптовареност, одговорност, временски притисок, конфликт или двосмисленост на улогата), *фактори поврзани со работната група* (норма, отсуство на кохезивност, отсуство на поддршка од групата), *организациски фактори* (однос на раководителот, структура на групата), *фактори поврзани со кариерата* (млад работник, работник во средни години). На овие фактори се надоврзуваат факторите кои не потекнуваат директно од работната средина (проблеми во семејството, финансиски проблеми). Како лицето ќе реагира, зависи од неговите карактеристики (црти на личност, возраст, образование, здравје, вредности). Последиците можат да се манифестираат на психолошки план (незадоволство од работата, нерасположение, ниско себепочитување), на телесен план (психосоматски заболувања) или на ниво на работна перформанса (отсуства од работа, слаба работна ефикасност и ефективност, зголемена можност за несреќи на работа)

Според Кнежевиќ (Knežević, 2010), стресорите можат да се класификуваат како *општи* (присутни на поголемиот број работни места) и *специфични* (карактеристични за одредено работно место). Општите стресори опфаќаат: работа на смени, лоша организација, високо ниво на одговорност при мала можност за влијание на работата, неможност за трајно професионално образование, мал број вработени, меѓучовечки

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

конфликти итн. За одредени професии постојат специфични стресори кои произлегуваат од работното место, работните услови и начините на извршување на задачите во одреденото занимање.

Покрај видот, значаен е и бројот на стресорите. Колку се побројни, поголема е веројатноста за континуиран стрес. Понатаму, важна е зачестеноста и траењето на изложеноста на дејството на стресорите, при што и овде односот со појавата на стрес е правопрпорционален.

Како модератори на односот стресор-притисок се јавуваат варијабли на личноста и организациски варијабли. Како варијабла на личноста се истакнува бихејвиоралниот стил познат под името *личност од типот А*. За овој тип се карактеристични особините: агресивност, амбициозност, упорност, нестрпливост. Таквото лице поседува перзистентна желба за напредување и признание, континуирано е ангажирано во повеќе работни активности и постојано се соочува со недостиг на време. Карактеристично за луѓето од типот А е што добро ги извршуваат задачите, но во однос на здравјето претставуваат ризична група за кардио-васкуларни заболувања затоа што страдаат од хипертензија. Друга варијабла на личноста е *локусот на контрола*. Лицата со внатрешен локус на контрола градат поактивни стратегии на справување со стресорите. Трета модератор-варијабла на личноста е *издржливоста*. Таа опфаќа високо ниво на емоционална еластичност, како и верување во личната контрола врз животните настани, што е во корелација со внатрешниот локус на контрола. Издржливоста го заштитува лицето од влијанието на стресни искуства.

Од организациските модератори, се истакнува улогата на *социјалната поддршка* што ја добива работникот. Доколку лицето добива емоционална поддршка од соработниците, полесно се справува со стресната ситуација и се ублажува психолошкиот притисок.

Мерење на стресот на работа

Мерењето на стресот на работа главно се изведува на два начина: преку добивање физиолошки податоци поврзани со физичкото здравје на работниците и преку самоизвештаи што го мерат нивото на психолошки стрес во работен сетинг. Во психолошките студии најчесто се користи вториот начин на мерење.

Психолозите конструирале голем број прашалници и скали на проценка за мерење на стресот. Некои од тие инструменти го мерат општото ниво на стрес, а други содржат субскали кои мерат одредени аспекти на стресот. Понатаму, некои инструменти се наменети за идентификување кои стресори се перципираат како најзагрозувачки од страна на вработените во различни професии, а други се фокусирани на здравствените проблеми кои се јавуваат кај вработените како последица на стресот.

Николоски (2005) наведува неколку инструменти што често се користат во психолошките студии поврзани со стресот. Прашалникот на Метесон и Иванчевич (Matteson & Ivancevich, 1983) го мери продолженото дејство на надворешните работни стресори, откако тие ќе бидат отстранети (според Ivancevich et al., 2005). Купер и Брамвел (Cooper & Bramwell, 1992) го користеле Crown-Crisp Experimental Index во серија студии за менталното здравје кај групи испитаници со различни професии. Често користен инструмент е General Health Questionnaire на Голдберг кој открива помали психолошки нарушувања кај вработените кои се изложени на стресни ситуации. Вар го конструирал Индексот на афективна благосостојба, кој испитува две биполарни димензии: анксиозност-удобност и депресија-ентузијазам.

На крај да го спомнеме и Прашалникот за перципираното ниво на стрес (Perceived stress questionnaire) конструиран од Левенштајн и соработниците (Levenstein et al., 1993), кој е користен во истражувањето презентирano во овој труд.

Стрес кај здравствените работници

Иако стресот е присутен во секоја професија, некои истражувања покажале дека нивоата на стрес се повисоки и поголем е бројот на стресорите кај здравствените работници, особено медицинските сестри, што негативно се одразува на нивното здравје (Demeuroti et al. 2000; Humpel & Caputi 2001; Lim et al. 2010, според Pulido-Martos, Augusto Landa & López-Zafra (2011). Здравствената професија е рангирана како високо-стресна професија затоа што постои голема одговорност при донесувањето одлуки за човечкиот живот и здравје, а се јавува и емотивно исцрпување/согореност (burn out) при контактите со заболените лица и нивните семејства. Покрај ова, до професионално исцрпување кај здравствените работници доаѓа и заради продолженото работно време, смените и ноќната работа, како и заради изложеноста на хемиски, биолошки и физички агенси на работното место. Во тој контекст не треба да се занемари ниту ризикот од работа со клиенти/пациенти со здравствени проблеми, како и недоволните знаења на здравствените работници како да се заштитат од стресот при работа. Процесот на согореност се одвива релативно брзо, а знаците кои укажуваат на тоа се бројни и препознатливи: опаѓање на квалитетот на работата, запоставување на личниот изглед, напнатост, раздразливост, несигурност во работата, губење на животна енергија и мотивација за работа, губење на самопочит и работна смисла, доживување на социјална изолација, избегнување на социјални контакти со колеги, страв од извршување на промени во работниот систем и др.

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Работата на медицинските сестри и техничарите се наоѓа во групата на работи со најголеми барања, а значително мала слобода за одлучување, што често резултира во создавање на силна напнатост кај овие вработени. Греј-Тофт и Андерсон (според Milutinović, Grujić i Jocić, 2009) идентификувале седум главни извори на стрес на работното место медицинска сестра: соочување со смрт и умирање, конфликти со лекарите, неадекватна подготовка за помош во емоционалните потреби на пациентите и нивните семејства, недостаток на поддршка, конфликт со други медицински сестри и надредени, работна норма и несигурност во врска со третманот кој го спроведуваат на пациентите..

Од прегледот на релевантната научна и стручна литература, Милутиновиќ, Грујиќ и Јоциќ (Milutinović, Grujić i Jocić, 2009) заклучиле дека постои општо согласување дека доживувањето стрес на работното место го намалува квалитетот на работата на медицинските сестри во смисла на здравствената нега која им ја даваат на пациентите, го намалува чувството на задоволство од работата, го зголемува психијатрискиот морбидитет (висок процент на анксиозност и депресија) и придонесува за појава на кардиоваскуларни болести и заболувања на локомоторниот систем. Овие податоци од истражувањата се поткрепени и со статистички податоци од владите на голем број земји во светот. Во земјите во транзиција зголемен е бројот на медицински сестри кои ја напуштаат професијата. Истите автори, во истражувањето кое го спровеле со цел да ги идентификуваат стресогените фактори и нивото на стрес на работно место медицинска сестра во 4 клинички одделенија, утврдиле дека најинтензивен стресор е психолошкото работно опкружување, а од физичките фактори-работното оптоварување. Работни места кои се поврзани со најголем стрес се единиците на интензивна нега, службите за итна медицинска помош и салите за операција. Врз основа на анализата на наодите, тие заклучиле дека во клиничките установи треба да се подобрат условите на работа

(работниот простор, материјалните средства за работа), организацијата на работата, а особено социјалните односи во колективот.

Во светот се изведени бројни студии за утврдување на стресот и видовите стресори кај здравствените работници. При тоа се користени прашалници со кои се мери субјективното доживување на стресот. Кнежевиќ (Кнеžević, 2010) наведува резултати од едно истражување спроведено меѓу ирски доктори во 2004 год. кое покажало дека 56% од нив својата работа ја доживуваат како стресна, а дури 79% чувствуваат незадоволство кое е предизвикано од стресот на работното место. Како најчести стресори тие ги навеле итните случаи, дежурствата, донесувањето одлуки по ноќните дежурства, рутинската работа и малата можност за напредување. Дури 68% се изјасниле дека размислуваат за напуштање на струката. Во Велика Британија 56% од лекарите сметаат дека работата го нарушува нивното здравје. Од друга страна, задоволството на работа и добрите меѓучовечки односи можат да го заштитат вработениот од влијанието на стресорите. Разбирањето на работниот стрес и неговото влијание на здравјето не е работа само на поединецот, туку е витално за целата работна организација.

СПРАВУВАЊЕ СО СТРЕС

Во психолошката литература се среќаваат различни дефиниции на поимот соочување или справување (coping) со стресната ситуација, што зависи од теоретската ориентација на авторите. Сепак, најпозната е дефиницијата која поаѓа од трансакциската теорија на Лазарус и Фолкман (Lazarus & Folkman, 1989). Според нив, справувањето е процес со кој индивидуата настојува со когнитивен и бихејвиорален напор да управува со (односно да ги намали, совлада, толерира) внатрешните или надворешните притисоци поврзани со ситуацијата која се смета за стресна. Според ова, кога лицето се соочува со некоја ситуација која ја доживува како закана и која го засега поединецот, тогаш сите напори на тоа лице се насочени кон регулирање на емоционалниот стрес или кон справување со проблемот со цел да се управува со трансакцијата на релација поединец – опкружување. Емпириските студии кои поаѓаат од овој теориски модел најчесто ги испитуваат односите помеѓу карактеристиките на стресните ситуации. При тоа се зема предвид природата или текот на одредена стресна трансакција и како лицето ја перципира и проценува.

Друг начин на одредување на справувањето со стрес произлегува од пристапот насочен кон димензиите на личноста, кој се темели на претпоставката дека реакциите на индивидуата се трајни и непроменливи затоа што не зависат од ситуацијата, туку од особините на индивидуата. Приврзаниците на овој приод зборуваат за справувањето како особина, диспозиција, односно за стабилни стилови на соочување, од што произлегува дека во повеќето стресни настани ќе се справува на сличен начин. Ресурсите за справување претставуваат карактеристики на личноста кои му овозможуваат на поединецот поефективно да се справи со стресорите, да доживее помалку или послаби симптоми од искусувањето на стресорот или побрзо да се опорави од изложеноста на стресна ситуација.

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Преку влијание врз факторите во дадената ситуација на справување (на пример, тип на усвоена стратегија, опсег на можни одговори, интерпретација на настанот, напор вложен лицето да се справи со ситуацијата итн.) овие карактеристики може да го зголемат потенцијалот на поединецот за ефективно справување со стресот (Wheaton, 1983).

Третиот приод, опишан од Карвер, Шајер и Вајнтрауб (Carver, Scheier & Weintraub, 1989), укажува дека индивидуата, покрај поединечните начини на справување во конкретни ситуации, поседува и различни стилови на справувањето, односно стратегии, кои ги користи флексибилно во различни ситуации, а доследно во слични стресни ситуации. Со примена на повеќедимензионалниот прашалник Coping Orientation to Problems Experienced во диспозициска и ситуацијска форма, авторите утврдиле постоење на различни стилови на справување со стресот. Дополнително, во своите истражувања тие покажале дека различните стратегии или стилови на справувањето се поврзани со одредени димензии на личноста, како што се оптимизам-песимизам, анксиозност, самопочитување итн. Но степенот на поврзаност не бил толку висок за да се заклучи дека цртите на личност ги детерминираат стиловите на справување со стресот.

Начините на справување можат да се групираат со оглед на видот на реакцијата (бихејвиорални/когнитивни, активни/пасивни) и со оглед на функцијата (приближување/избегнување, насочено кон симптомот/кон причината). Бидејќи овие критериуми се поврзани, некои автори ги класификуваат истовремено според двата. Најчесто се спомнува поделбата на Лазарус (Lazarus, 1993) во однос на нивната функција. Тој смета дека постојат 2 основни функции на соочување кои дејствуваат на стресните реакции. Едната е обид да се совлада проблемот кој е извор на стрес, односно да се промени нарушениот однос со околината. Тоа е *стратегија на соочување насочена кон проблемот* која се однесува на решавањето на проблемот или преземање акција. Овој начин на соочување преовладува

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

кога луѓето мислат дека можат да направат нешто конструктивно во врска со стресниот настан., односно проценуваат дека можат да ги контролираат исходите на стресната ситуација. Значи, со насочувањето кон проблемот и неговото решавање се менува односот личност-околина преку директна акција или когнитивно реконструирање. Во оваа стратегија се вбројуваат: осмислено решевање проблеми, истакнување на позитивното (реинтерпретација), барање информации, потиснување на конкретни активности, прифаќање. Втората стратегија е *соочување насочено кон емоциите*, кое има за цел намалување или полесно поднесување на емоционалното возбудување предизвикано од стресната ситуација. Ако не мислиме на некоја закана, барем повремено, нема да нè оптеретува и да ни пречи. Овде спаѓаат: изразување на чувствата, барање социјална поддршка (совет, емоционална поддршка). Овој начин преовладува во ситуации во кои е проценето дека не е можно да се контролираат стресните настани или нивните исходи.

Ендлер и Паркер (Endler & Parker, 1990) идентификувале и трет начин на *соочување преку избегнување*, кој се однесува на когнитивни, емоционални или бихејвиорални обиди за оддалечување од изворот на стрес или од психичките и телесните реакции што се јавуваат под дејство на стресорот. Во рамките на оваа стратегија спаѓаат: преземањето или избегнувањето акции насочени кон проблемот и негирањето на сознанието дека настанот се случил, повлекување (осамување), потиснување на емоциите, прекумерно конзумирање алкохол и дроги, дневно сонување, мечтаење, користење на хуморот, вечерни излегувања, самодеструктивно однесување.

Справувањето со стресот на работа е важно како за вработениот, така и за организацијата. За индивидуата е важно затоа што стресот може да и го загрози здравјето, па дури и животот, и да ја намали работната перформанса, а со тоа и приходот. За организацијата е важно затоа што ќе

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

се намалат отсутствата на вработените заради боледувања предизвикани од стресот, ќе се зголеми продуктивноста на вработените, а тоа ќе значи поголем профит за организацијата. Оттука, за редуцирање на стресот на работа можат да се преземат иницијативи на индивидуално и на организациски ниво.

Личната стратегија е врзана само за поединецот. Сите човечки ресурси во организацијата не се еднакво отпорни на стрес, што зависи од низа фактори, како што се карактерот на личноста, возраста, IQ, образованието, економската и семејната ситуација и слично. Едвардс (Edwards, 1992; според Николоски, 2005) опишал неколку механизми кои ги користи лицето за да ги надмине притисоците поврзани со работата. Еден механизам е реконструирање на објективната ситуација така што ќе се минимизира негативната информација (на пр. преку порекнување на непожелните аспекти на ситуацијата). Друг механизам е усогласување на желбите со перцепциите, односно намалување на дискрепанцата помеѓу она што лицето го сака и го има. Понатаму, лицето може да користи техники на релаксација или физичка активност за да ги намали негативните ефекти на стресната работна ситуација.

Една организација би можела да преземе низа мерки со цел за да го намали ризикот за појава на стресни ситуации на работното место. Ваквите мерки и активности започнуваат уште со влегување на вработените во работната средина. Клучна улога во овој процес има професионалната селекција, при што основниот принцип не е само потолерантните личности да добијат поризично работно место, туку да се постигне што е можно подобра професионална и организациска адаптација на вработените во работната средина. Иванчевич и соработниците (Ivancevich et al., 1990) укажале дека организацијата може да дејствува насочувајќи се кон 3 различни компоненти на стресниот циклус: 1. да го намали бројот или интензитетот на стресорите; 2. да им помогне на работниците да ја

променат својата проценка на стресната ситуација и 3. да им помогне не работниците поуспешно да го совладаат стресорот и неговите последици (според Ivancevich et al., 2005). Наведените интервенции се компатибилни со трите нивоа кои ги предложил (Murphy, 1988; според Николоски, 2005): примарно (редукција на стресорите), секундарно (обука за совладување на стресорите) и терцијално (програми за помош на работниците).

Организациите почесто се ангажираат околу модификување на когнитивните процени на стресорите и нивните последици од страна на работниците, отколку на елиминирање или редуцирање на самите стресори. Познато е дека стресот не може сосема да се избегне ниту во животот воопшто, ниту посебно на работното место. Меѓутоа, за менаџментот на работната организација е важно секој вработен да знае да го намали интензитетот и штетните последици од разните стресни ситуации. Менаџментот мора да посвети поголемо внимание на примена на повеќе современи методи во процесот на справување со стрес, бидејќи евентуалниот апсентизам и флукуација како последици од дејството на разните стресори се далеку поскапи од било која едукација и програма за превенција.

Релевантни емпириски истражувања

Достапните наоди се конзистентни во однос на негативната поврзаност помеѓу емоционалната интелигенција и доживувањето стрес кај студенти и вработени со различни занимања и во различни култури.

Сунил и Рупраи (Sunil & Rooprai, 2009) спровеле истражување со 120 испитаници од Индија со цел да ја испитаат поврзаноста на емоционалната интелигенција со стресот и анксиозноста, како и улогата на емоционалната интелигенција во справувањето со стресот и анксиозноста на работното

место. Добиле значајна негативна корелација меѓу емоционалната интелигенција, мерена со Emotional Intelligence Scale и стресот, мерен со Stress Inventory. Регресивната анализа покажала дека и стресот и анксиозноста се значајни предиктори на емоционалната интелигенција, па авторите заклучиле дека индивидуите треба да се ангажираат да ја развијат кај себе за да се справат со стресот и анксиозноста на работното место.

Во истражувањето на Огинска – Булик (Oginska- Bulik, 2005) целта била да се испита поврзаноста меѓу емоционалната интелигенција и перципираниот стрес на работното место, како и последиците врз здравјето кај вработени во услужни дејности. Резултатите ја потврдиле суштинската, иако не многу силна улога на емоционалната интелигенција во перципирањето на стресот на работа и во превенирањето од негативните последици по здравјето на вработените. Авторката констатирала дека способноста за ефективно справување со емоциите и емоционалните информации им помага на вработените да се справат со стресот, па затоа ЕИ кај нив треба да се развива преку соодветна обука.

Наидо и Пау (Naidoo & Pau, 2008) ја тестирале поврзаноста меѓу емоционалната интелигенција и перципираниот стрес кај јужноафрикански студенти по стоматологија и заклучиле дека таа е значајна и инверзна. Регресивната анализа покажала дека емоционалната интелигенција, во споредба со полот, академскиот успех и задоволството од кариерата, е најзначаен предиктор на перципираниот стрес.

Слични наоди се добиени и во други студии. Така, резултатите од истражувањето на Симиќ и соработниците (Simić et al., 2012) покажале дека менаџерите со повисоко ниво на емоционална интелигенција, мерена со тестот на Радмила Ѓокиќ, се поотпорни на стрес. Ланда и соработниците (Landa et al., 2008) во истражувањето спроведено во Шпанија утврдиле дека емоционалната интелигенција е заштитен фактор против доживувањето стрес кај медицински сестри. Пор и соработниците (Por et al., 2011) во

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

истражувањето спроведено со студенти од завршна година на висока медицинска школа во Велика Британија нашеле негативна поврзаност на емоционалната интелигенција и перципираниот стрес. Негативна корелација меѓу емоционалната интелигенција и професионалниот стрес кај индиските граничари е добиена и во истражувањето на Чабра и Чабра (Chhabra & Chhabra, 2013).

Прегледот на истражувањата на поврзаноста меѓу емоционалната интелигенција и стратегиите за соочување со стрес, направен од страна на Мартинез- Гонзалез, Пикерас и Инглес (Martínez-Gonzalez, Piqueras & Inglés 2011) покажал дека високото ниво на емоционална интелигенција позитивно корелира со стратегии за справување со стрес насочени кон проблемот, а пониското ниво на емоционална интелигенција е позитивно поврзано со стратегии насочени кон избегнување и суеверие. Мореди и соработниците (Moradi et al., 2011), испитувајќи ја релацијата меѓу спомнатите варијабли кај ирански студенти, нашле дека емоционалната интелигенција е предиктор на сите пет истражувани стратегии за соочување со стрес. Во погоре спомнатото истражување на Пор и соработниците (Por et al., 2011) добиена е статистички значајна позитивна корелација помеѓу емоционалната интелигенција и стратегиите на справување насочени кон проблемот.

Во обемната студија на Метјуз и соработниците (Matthews et al., 2006) била испитувана предиктивната вредност на ЕИ и факторите на личноста од 5-факторскиот модел во однос на реакциите на стрес. Резултатите потврдиле дека ниската ЕИ е во корелација со состојбата на загриженост и стратегии на избегнување, невротизмот е поврзан со загриженост и стратегии на соочување со стресот насочени кон емоции, додека совесноста е значаен предиктор на соочување насочено кон проблемот.

ИСТРАЖУВАЧКИ ХИПОТЕЗИ

Согласно истражувачкиот проблем, како и врз основа на наодите од повеќето релевантни истражувања, поставени се следниве хипотези:

Хипотеза А – Здравствените работници со повисока емоционална интелигенција имаат пониско перципирано ниво на стрес од здравствените работници со пониска емоционална интелигенција.

Хипотеза Б – Здравствените работници со повисока емоционална интелигенција користат стратегии за справување со стрес насочени кон проблемот, додека здравствените работници со пониска емоционална интелигенција користат стратегии за справување насочени кон емоции или стратегии на избегнување соочување со проблемот.

Хипотеза В - Здравствените работници со ниско ниво на перципиран стрес кои користат стратегии за справување насочени кон проблемот имаат највисока емоционална интелигенција, а оние со високо ниво на перципиран стрес кои користат стратегии за справување насочени кон проблемот имаат најниско ниво на емоционална интелигенција.

МЕТОД

Испитаници

Во истражувањето е користен пригоден примерок, кој има вкупно 80 здравствени работници, од кои 40 се доктори и 40 се медицински сестри од јавните здравствени установи Општа болница и Здравствен дом во Дебар. Испитаниците работат во едно од четирите одделенија во општата болница: интерно, хирургија, педијатрија и гинекологија. Сите испитаници се со над

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

5 години работен стаж во здравството. Во Табела 1 се презентирани демографските податоци за испитаниците.

Табела 1.- Опис на примерокот испитаници

		f	%
ПОЛ	машки	33	41,3
	женски	47	58,7
	вкупно	80	100,0
возраст	до 35	5	6,3
	36-45	20	25,0
	46-55	40	50,0
	над 56	15	18,7
	вкупно	80	100,0
брачен статус	во брак	55	68,7
	не е во брак	25	31,3
	вкупно	80	100,0

Од табела 1 може да се согледа дека од вкупниот број испитаници, 58.7% се од женски пол, додека 41,3% се од машки пол. Според возраста, најзастапени, со 50%, се испитаниците од 46 до 55 години, со 25% учествуваат испитаниците на возраст од 36 до 45 години, 18,8% се на возраст над 56 години и со најмало учество од 6,3% се оние на возраст до 25 години.

Мерни инструменти

Потребните податоци за ова истражување се добиени со примена на три инструменти, кои даваат мерки за трите истражувачки варијабли.

А) Тест за емоционална интелигенција

За мерење на **емоционалната интелигенција** кај испитаниците ќе се користи тестот изработен од Ѓокиќ (Ѓокиќ, 2008). Тој содржи 42 тврдења, од кои 14 се однесуваат на интимната емоционална интелигенција, 14 се однесуваат на социјалната емоционална интелигенција и 14 се однесуваат на егзистенцијалната емоционална интелигенција. Испитаникот одговара на секое од понудените тврдења на тој начин што го впишува знакот X крај понудениот одговор, во зависност од степенот на неговото согласување. Понудените алтернативи се: 1-потполно точно, 2-главно точно, 3-главно неточно и 4-сосема неточно. Вкупниот скор за емоционалната интелигенција се добива како сума од сите скорови. На соодветен начин се добива и конечниот скор за секој од трите аспекти на емоционалната интелигенција (интимна, социјална и егзистенцијална). Минималниот скор за секоја од субскалите изнесува 14, додека пак, максималниот скор изнесува 56. Минималниот скор за целиот тест изнесува 42, а максималниот 168. Според нормите дадени од авторката, добиениот резултат на тестот може да припадне во една од следниве три категории:

- Високо изразена емоционална интелигенција (121-168)
- Просечно изразена емоционална интелигенција (81-120)
- Ниско изразена емоционална интелигенција (42-80)

Алфа коефициентот за целиот тест, пресметан на српска популација, изнесува 0.87, што значи дека тестот има задоволителна релијабилност.

Кронбах алфа коефициентот на оваа скала добиен согласно податоците од ова истражување изнесува 0,72.

Б) Прашалник за перципираното ниво на стрес (Perceived stress questionnaire)

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

За мерење на **перцепцијата на стрес** се користи Прашалникот за перципираното ниво на стрес (Perceived stress questionnaire) конструиран од Левенштајн и соработниците (Levenstein et al., 1993). Тест-ретест релијабилноста на инструментот, добиена од авторите, изнесува 0,82.

Прашалникот содржи 30 тврдења, кои се однесуваат на тоа како испитаникот се чувствувал во последниот месец и од одговорите на сите тврдења се утврдува вкупниот скор за стрес. Скорот на испитаникот се одредува така што од сумата на сите одговори(сировиот скор) се одзема 30 и разликата се дели со 90, што значи дека со трансформација се добива резултат што се движи од 0 до 1.

Испитаниците одговараат со заокружување на бројот пред тврдењето, кој најдобро опишува како испитаникот се чувствувал во последниот месец, односно со определување во колкав степен секое тврдење одговара на испитаникот (1.скоро никогаш, 2.понекогаш, 3.честопати, 4.вообичаено). Врз основа на одговорите се определува колкав е степенот на доживеваниот стрес.

Во однос на општото ниво на стрес, авторите наведуваат три нивоа кои се добиваат со пресметување на одговорите од тестот:

- ниско ниво на стрес, кое се движи од 0 до 0.30
- умерено ниво на стрес, кое се движи од 0.31 до 0.60
- високо ниво на стрес, кое се движи од 0.61 до 1.00

Покрај тоа, тврдењата се поделени во седум субскали, кои претставуваат посебен аспект на стресот, па за секоја субскала може да се добие посебен скор. Скорот се добива така што збирот на одговорите се дели со бројот на тврдењата. Тие субскали се:

- вознемиреност (тврдења број: 2,6,19,24)
- преоптовареност: (4,11,28,29);
- раздразливост (3 и 10);

- незадоволство (5,7,16,17,21,23,25);
- замор (1,8,13,15);
- загриженост (9,18,20,22,30);
- напнатост (12,14,26,27).

Кронбах алфа коефициентот на оваа скала добиен согласно податоците од ова истражување изнесува 0,75.

В) Скала за одредување на стратегии за справување со стрес (COPING ORIENTATION TO PROBLEMS EXPERIENCED-COPE)

Скалата за одредување на стратегиите за справување со стрес **COPE** е изготвена од Карвер, Шајер и Вајнтрауб (Carver, Scheier, & Weintraub, 1989). За ова истражување користена е диспозициската форма на инструментот. Испитаниците имаат задача да одговорат како вообичаено се чувствуваат и како реагираат кога ќе се најдат во стресна ситуација. Испитувачот ги воведува во одговарањето со објаснување дека секојдневно се среќаваме со некој стресен настан бидејќи живееме во време кое изобилува со случувања кои што непосредно или посредно се одразуваат на нашиот живот. Не само трагични настани, туку и секојдневни случки: брзање, желба да ги задоволиме сопствените и туѓите барања, нетрпеливост во меѓучовечките односи. Сето тоа води до стрес- непријатно доживување кое негативно влијае на нашето здравје. Луѓето се разликуваат по начинот на кој се соочуваат со секојдневните ситуации кои предизвикуваат стрес. Испитаниците одговараат така што кај секое тврдење го запишуваат степенот кој најдобро ги опишува нив и нивната реакција во стресна ситуација, при што користат четиристепена скала: 1.никогаш не го правам тоа; 2.ретко го правам тоа; 3. понекогаш го правам тоа и 4. често го правам тоа.

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Скалата COPE се состои од 60 тврдења кои се групирани во 15 субскали, а секоја субскала претставува стратегија на соочување со стрес. На секоја субскала припаѓаат одреден број тврдења, а скорот на испитаникот за секоја од субскалите е збир од оценките на тврдењата за таа субскала. Подолу се прикажани 15-те стратегии за соочување со стрес, заедно со броевите на тврдењата кои и припаѓаат на соодветната субскала:

1. *Позитивна интерпретација и личен развој* се однесува на согледување на ситуацијата во повољно светло или користење на добрите страни од настанот (1, 29, 38, 59)
2. *Ментално избегнување* се однесува на менталното оттргнување од целта со која стресорот интерферира, со помош на мечтаење, спиење и самодеструктивно однесување (2, 16, 31, 43)
3. *Насоченост кон изразување емоции* претставува зголемување на свесноста за стресниот настан низ тенденцијата да се изразат и вентилираат емоциите (3, 17, 28, 46)
4. *Барање социјална поддршка заради инструментални причини* претставува барање помош, информации или совети за тоа што да се преземе понатаму (4, 14, 30, 45).
5. *Активно справување* се однесува на преземање акции или напори да се отстрани или избегне стресорот (5, 25, 47, 58).
6. *Негирање* се однесува на обидите да се негира реалноста на стресниот настан (6, 27, 40, 57)
7. *Религиозно справување* претставува ослонување на верата во Бог и религиски чувства (7, 18, 48, 60)
8. *Хумор* се однесува на користење шега и хумор во врска со стресниот настан (8, 20, 36, 50)
9. *Бихевиорално избегнување* претставува отстапување или повлекување од напорите за соочување со стресорот (9, 24, 37, 51)
10. *Воздржување* се однесува на пасивно соочување и воздржување од вложување напори за соочување се додека тоа не биде потребно (10, 22, 41, 49)

11. *Барање социјална поддршка заради емоционални причини* се однесува на примање симпатии или емоционална поддршка (11, 23, 34, 52)
12. *Употреба на супстанции* претставува употреба на алкохол или дроги (12, 26, 35, 53)
13. *Прифаќање* се однесува на прифаќање на фактот дека стресниот настан се случил и дека е реален (13, 21, 44, 54)
14. *Потиснување на компетициски активности* престатвува отргнување на вниманието од други дополнителни активности заради потполна концентрираност на соочувањето со стресниот настан (15, 33, 42, 55)
15. *Планирање* се однесува на размислување за конфронтација со стресорот и планирање на соочувачки активности (19, 32, 39, 56)

Стратегиите можат да се поделат во три големи групи според начинот на соочување:

1. **Стратегии на соочување насочени кон проблемот** (стратегии бр.1, 4, 5, 10, 13, 14 и 15);
2. **Стратегии насочени кон емоции** (стратегии бр. 3, 11)
3. **Стратегии на избегнување соочување со проблемот** (стратегии бр.2, 6, 7, 8, 9, 12)

Според наодите на авторите на инструментот, внатрешната конзистентност на субскалите е главно задоволувачка, што се потврдува со висината на алфа коефициентите, кои, освен во еден случај, се движат помеѓу 0,62 и 0,92 (Carver, Scheier & Weintraub, 1989). Коефициентите на тест-ретест релијабилноста се движат од 0,46-0,86, што укажува дека тенденциите на справување со стрес се прилично стабилни, но не на ниво на црти на личност.

Кронбах алфа коефициентот на оваа скала добиен согласно податоците од ова истражување изнесува 0,67.

РЕЗУЛТАТИ

Резултати од дескриптивната статистика

Најнапред ќе бидат прикажани и интерпретирани дескриптивните статистики (M, Mdn, SD) за секоја од истражувачките варијабли. Во Табела 2. се претставени податоците за емоционалната интелигенција и нејзините компоненти.

Табела 2. Дескриптивни статистики за варијаблата емоционална интелигенција и нејзините компоненти: интимна, социјална и егзистенцијална ЕИ (N=80)

Емоционалната интелигенција (ЕИ)	M	Mdn	SD	min	max
интимна ЕИ	31.60	30.5	4.98	18	44
социјална ЕИ	29.71	29	6.92	18	51
егзистенцијална ЕИ	30.94	31	6.16	15	44
ЕИ (вкупно)	92.25	92.5	11.42	65	118

Од добиените резултати се забележува дека аритметичката средина на варијаблата емоционална интелигенција изнесува $M=92,25$, додека стандардното отстапување е $SD=11,42$. Со оглед на теоретскиот опсег на скоровите на инструментот (42-168), како и на нормите кои авторката ги посочува (Đokić, 2008), висината на аритметичката средина упатува на тенденција кон просечна застапеност на варијаблата кај испитаниците. Од висината на минималните и максималните емпириски скорови, евидентно е дека не се добиени екстремно ниски, ниту пак екстремно високи резултати. Што се однесува до трите аспекти или компоненти на емоционалната интелигенција, може да се констатира дека нема големи разлики во аритметичките средини, при што највисока вредност е добиена кај интимната ($M=31,60$), а најниска кај социјалната ($M=29,71$). Согласно

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

поставените норми од авторката на инструментот (презентирани во описот на инструментот), и со оглед на дијапазонот на скорови на секоја од трите компоненти (14-56), и овде може да се забележи тенденција кон просекот. Во однос на варијабилноста, најголема хомогеност на испитаната група е присутна кај интимната емоционална интелигенција ($SD=4,98$), а најмала - кај социјалната ($SD=6,92$).

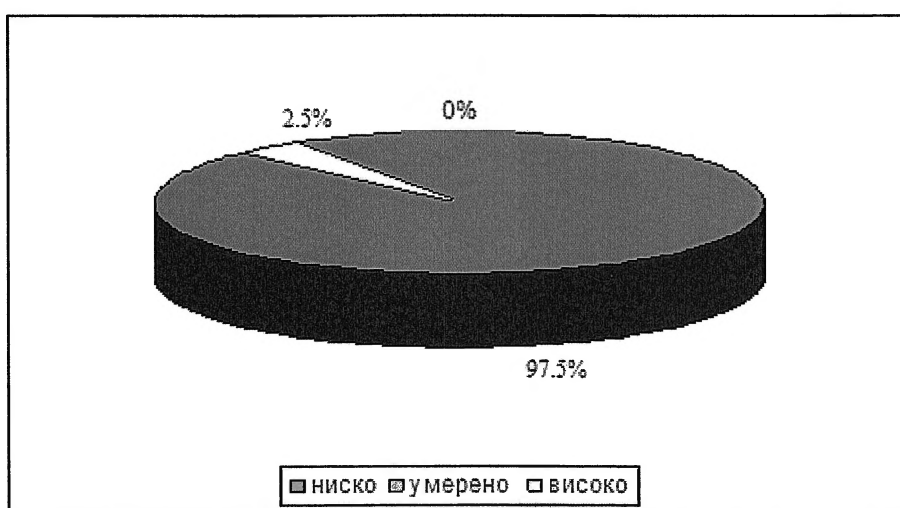
Во Табела 3. се прикажани дескриптивните статистики за варијаблата *перципирано ниво на стрес*, како и за седумте нејзини компоненти.

Табела 3.- Дескриптивни статистики за варијаблата *перципирано ниво на стрес* и нејзините компоненти

Перцепција на стрес	M	SD	min	max
вознемиреност	2.25	0.41	1	3
преоптовареност:	2.38	0.49	1.5	4
раздразливост	2.61	0.90	1	4
незадоволство	2.69	0.54	1	4
замор	2.62	0.54	1.5	4
загриженост	2.23	0.42	1.6	3.8
Напнатост	2.25	0.53	1.25	3.75
Перципирано ниво на стрес (вкупно)	0.48	0.07	0.32	0.63

Скоровите за оваа варијабла се трансформирани согласно упатството, опишано претходно во делот насловен како *Мерни инструменти*. Аритметичката средина за варијаблата *перципирано ниво на стрес* изнесува $M=0,48$, што укажува на умерено ниво на стрес (Levenstein et al., 1993). Скоровите на субскалите: вознемиреност, преоптовареност, раздразливост, незадоволство, замор, загриженост и напнатост, се трансформирани така што збирот на добиените одговори на секоја скала

посебно се дели со бројот на тврдења. На тој начин може да се види која од компонентите е најзастапена во вкупната перцепција на стресот. Според висината на аритметичките средини, прикажани во Табела 3, евидентно е дека незадоволството е највисоко изразено како компонента на стресот ($M=2,69$) додека најмалку е застапена загриженоста ($M=2,23$). Во однос на стандардните отстапувања, може да се истакне дека најниско отстапување е забележано кај субскалата вознемиреност ($SD=0,41$), додека најголема распрсканост на скоровите се јавува кај субскалата раздразливост ($SD=0,90$). Доминантното ниво на стрес е потврдено и од пресметувањето на процентуалната застапеност на секое од трите нивоа на перцепција на стрес, при што се покажа дека кај 97,5% од испитаниците ($f=78$) е забележано умерено, а кај 2,5% ($f=2$)-високо ниво на стрес. Нема ниту еден испитаник со ниско ниво на стрес. (Слика 5).



Слика 5.-Процент на застапеност на ниско, умерено и високо ниво на стрес кај здравствените работници ($N=80$)

Во Табела 4. се прикажани дескриптивните статистики за варијаблата *стратегии за соочување со стрес*.

Табела 4.- *Дескриптивни статистики за варијаблата стратегии за соочување со стрес*

Стратегии на соочување со стрес	M	SD	min	max
насочени кон проблемот	18.49	3.17	11	26
насочени кон емоции	6.25	1.38	2	8
избегнување соочување со проблемот	15.66	2.54	10	23

Според упатството на инструментот кој ја мери оваа варијабла, секоја од трите групи стратегии за соочување со стресот се добиваат како композитен скор од неколку поединечни стратегии. Така, во склоп на *стратегииите за соочување насочени кон проблемот* се вклучени: позитивна интерпретација и личен развој, барање социјална поддршка заради инструментални причини активно справување, воздржување, прифаќање, потиснување на компетициските активности и планирање. Со оглед на теоретскиот опсег на скоровите (7-28), може да се забележи дека се постигнати високи скорови, додека никој од испитаниците нема екстремно ниски постигнувања. Со оглед на тоа што авторите не посочиле норми за интерпретирање на добиените резултати, може само да се констатира дека добиената аритметичка средина покажува тенденција кон просекот ($M=18.49$). Во склоп на *стратегииите за соочување насочени кон емоции* се вклучени: насоченост кон изразување емоции и барање социјална поддршка заради емоционални причини. Добиената аритметичка средина ($M=6.25$) во однос на теоретскиот опсег на скоровите (2-8), и во овој случај упатува на умерена преференција на користење на овие стратегии. Третата група, *стратегии на избегнување соочување со проблемот*, ја сочинуваат: ментално избегнување, негирање, религиозно справување, хумор, бихејвиорално избегнување и употреба на супстанции. Добиената аритметичка средина ($M=15.66$), при ист теоретски опсег на скоровите (6-24) упатува на нешто послаба преференција на овие стратегии во однос на оние насочени кон проблемот, но помала е и варијабилноста на скоровите,

што упатува на поголема хомогеност кај испитаниците во однос на оваа група стратегии.

Во однос на доминантните стратегии за соочување со стрес кај секој од испитаниците, се покажа дека најзастапени се оние кои се насочени кон проблемот ($f=38$; 47,5%), па оние кои се насочени кон емоции ($f=28$; 35,0%), а најмалку се застапени стратегиите насочени кон избегнување ($f=14$; 17,5%) (Табела 5).

Табела 5.- Застапеност на доминантните стратегии за соочување со стрес кај здравствените работници

Стратегии за соочување со стрес	f	%
насочени кон проблемот	38	47,5
насочени кон емоции	28	35,0
избегнување соочување со проблемот	14	17,5
вкупно	80	100

Тестирање на хипотеза А

Првото прашање на кое сакавме да добиеме одговор во рамките на истражувачкиот проблем е дали здравствените работници со повисока емоционална интелигенција имаат пониско перципирано ниво на стрес од здравствените работници со повисока емоционална интелигенција? Постапувањето на инверзна релација меѓу двете варијабли се должеше на фактот што сите достапни студии кои ја истражуваа оваа релација известуваа за негативна корелација помеѓу емоционалната интелигенција и перцепцијата на стрес. За проверување на првата хипотеза е применет Пирсоновиот коефициент на корелација, при што е тестирана поврзаноста на вкупниот скор за емоционална интелигенција со вкупното перципирано ниво на стрес, но и поврзаноста на одделните компоненти на двете варијабли (Табела 6).

Табела 6 - Поврзаност на емоционалната интелигенција и нејзините компоненти со перцепцијата на стрес и нејзините компоненти

	интимна ЕИ	социјална ЕИ	егзистенцијална ЕИ	ЕИ вкупно
вознемиреност	-0.22*	-0.31**	-0.12	0.29**
преоптовареност	-0.23*	0.17	-0.01	-0.25*
раздразливост	0.01	-0.22*	-0.06	-0.15
незадоволство	-0.27	-0.30**	-0.13	-0.34**
замор	-0.18	0.12	0.18	0.10
загриженост	-0.04	-0.19	0.04	-0.09
напнатост	-0.23	0.09	-0.24*	-0.25*
перципирано ниво на стрес (вкупно)	-0.26*	-0.36**	-0.15	-0.34**

(df=78 ; $r \geq 0,217$ за $p=0,05$; $r \geq 0,283$ за $p=0,01$)

Од податоците во Табела 6 евидентно е дека помеѓу емоционалната интелигенција и перципираното ниво на стрес постои статистички значајна негативна корелација

($r = -0,34$; $p < 0,01$), со што се потврдува првата хипотеза дека *здравствените работници со повисока емоционална интелигенција имаат пониско перципирано ниво на стрес од здравствените работници со пониска емоционална интелигенција*. Воедно, перципираното ниво на стрес има негативна значајна корелација со интимната ($r = -0,26$; $p < 0,01$) и со социјалната компонента ($r = -0,26$; $p < 0,01$) на емоционалната интелигенција, но не и со егзистенцијалната.

Што се однесува до корелациите меѓу компонентите на двете варијабли, добиени се повеќе статистички значајни корелации. Не се најдени значајни корелации главно меѓу заморот и емоционалната интелигенција, како и нејзините компоненти, и меѓу загриженоста и емоционалната интелигенција, како и нејзините компоненти.

Тестирање на хипотеза Б

Следниот проблем кој сакавме да го истражимо се однесува на прашањето дали здравствените работници со повисока емоционална интелигенција, наспроти оние со пониска емоционална интелигенција, користат повеќе конструктивни стратегии за справување со стрес. За таа цел испитаниците најнапред беа поделени во две групи со оглед на медијаната на варијаблата емоционалната интелигенција ($Mdn=92,5$). Испитаниците чии резултати на оваа варијабла се еднакви или повисоки од 92,5 ја сочинуваат групата на здравствени работници со повисока ЕИ, додека оние чии резултати се под медијаната, ја сочинуваат групата здравствени работници со пониска ЕИ. Тестирањето на разликите меѓу двете групи е направено во однос на секоја од трите стратегии за соочување со стрес: насочена кон проблемот, насочена кон емоции и избегнување. Како статистичка постапка е користен t-тестот за независни примероци за утврдување на значајноста на разликите помеѓу аритметичките средини на двете групи. Пред пристапувањето на тестирањето на t-тестот, тестирана е хомогеноста на варијансите во двете групи за секоја од трите стратегии за справување со стрес. Ниеден од трите F коефициенти не ја достигна табеларната вредност, односно се покажа дека варијансите се хомогени, па се пристапи кон тестирање на разликите помеѓу аритметичките средини. Добиените резултати се прикажани во Табела 7.

Табела 7 - Разлики меѓу здравствените работници со повисока и пониска емоционална интелигенција во однос на трите стратегии за справување со стрес

Стратегии за соочување со стрес	Повисока ЕИ (над Mdn)		Пониска ЕИ (под Mdn)		t	p
	M	SD	M	SD		
насочени кон проблемот	18.42	3.07	17.73	2.98	-1.04	>0.05
насочени кон емоции	7.08	1.52	6,35	2.11	-1,76	<0.05
избегнување соочување со проблемот	15,05	2.60	18,34	2.95	-2,04	<0.05

Согласно податоците во Табела 7, може да се констатира дека не постои разлика кај здравствените работници при користење на стратегиите за справување со стрес во однос на нивото на емоционалната интелигенција. ($t(78)=-1,04$; $p>0,05$). Во однос на стратегиите насочени кон емоции, пронајдени се резултати кои тврдат дека здравствените работници со повисоко изразена емоционална интелигенција поизразено користат вакви стратегии, во однос на здравствените работници со пониско изразена емоционална интелигенција ($t(78)=-1,76$; $p<0.05$). Здравствените работници пак со пониско изразена емоционална интелигенција, користат значајно повеќе стратегии на избегнување, во споредба со своите колеги со повисоко изразена емоционална интелигенција ($t(78)=-2,04$; $p<0,05$). Оттука, можеме да заклучиме дека втората хипотеза делумно се потврди бидејќи се покажа дека здравствените работници со пониско изразена емоционална интелигенција користат повеќе избегнувачки стратегии на соочување со стрес. Исто така, се потврди и дека здравствените работници со повисоко ниво на емоционална интелигенција, користат повеќе стратегии насочени кон емоции кои спаѓаат во конструктивните начини за справување со стрес, од нивните колеги кои имаат пониско ниво на емоционална интелигенција. Единствено не се потврди хипотезата во делот кој се однесува на

стратегииите насочени кон проблемот, за кои се покажа дека подеднакво ги користат двете групи испитаници.

Тестирање на хипотеза В

За тестирање на третата хипотеза е користена двофакторска АНОВА, при што како фактори се земени варијаблите перцепирано ниво на стрес (со две нивоа: високо и ниско) и стратегии за справување со стрес (со три нивоа: стратегии насочени кон проблемот, стратегии насочени кон емоциите и стратегии насочени кон избегнување на проблемот), додека како "зависна" варијабла е третирана варијаблата емоционална интелигенција (континуирана варијабла). Притоа, факторијалниот нацрт е 2×3 , и се испитува линеарниот ефект на двата фактори, како и интеракцискиот ефект. За нашата анализа, односно за тестирањето на хипотезата е важен интеракцискиот ефект помеѓу варијаблите. Поради големата дискрепанца кај теоретските поставени нивоа на стрес, за потребите на оваа анализа дистрибуцијата на скорови на испитаниците во однос на нивото на стрес е поделена на три дела, и создадени се нови три групи на варијаблата перцепирано ниво на стрес: високо, средно и ниско ниво. Испитаниците кои се наоѓаат до 33,33 перцентил на дистрибуцијата се третирали како испитаници кои поседуваат ниско ниво на стрес ($P_{33.33}=0.44$), испитаниците кои се наоѓаат од 33,34 до 66,66 перцентил се третирали како испитаници со средно ниво на перцепиран стрес ($P_{66.66}=0.52$), и испитаниците кои се наоѓаат над овој перцентил се третирали како испитаници со високо ниво на перцепиран стрес. Испитаниците кои поседуваат средно ниво од варијаблата перцепирано ниво на стрес не се вклучени во анализата, затоа што согласно со горенаведената *Хипотеза В*, потребно е споредување само на испитаниците кои поседуваат високо ниво на перцепиран стрес и ниско ниво на перцепиран стрес.

На Табелата 8 се прикажани дескриптивните податоци за варијаблите.

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Табела 8: Дескриптивни статистици за варијаблите перцепирано ниво на стрес и стратегии за справување со стрес, при третирање на емоционалната интелигенција како зависна варијабла.

Зависна варијабла: Емоционална интелигенција

Ниво на перцепиран стрес	Стратегии за справување со стрес	M	SD	N
Ниско ниво на перцепиран стрес	Стратегии насочени кон проблем	91,58	13,92	12
	Стратегии насочени кон емоции	94,78	11,78	9
	Стратегии на избегнување соочување со проблемот	87,33	10,02	3
	Вкупно	92,25	12,47	24
Високо ниво на перцепиран стрес	Стратегии насочени кон проблем	92,33	12,74	18
	Стратегии насочени кон емоции	97,38	6,78	8
	Стратегии на избегнување соочување со проблемот	79,40	3,29	5
	Вкупно	91,55	11,75	31
Вкупно	Стратегии насочени кон проблем	92,03	12,99	30
	Стратегии насочени кон емоции	96,00	9,55	17
	Стратегии на избегнување соочување со проблемот	82,38	7,19	8
	Вкупно	91,85	11,96	55

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Резултатите од спроведената анализа на варијанса се прикажани во Табела 9.

Табела 9: АНОВА табела за едноставна двонасочна анализа на варијанса при третирање на варијаблите ниво на перцепиран стрес и стратегии за справување со стрес како фактори и емоционалната интелигенција како зависна варијабла

Извор	SS	df	MS	F	p
Ниво на перцепиран стрес	23,16	1	23,16	,17	,679
Стратегии за справување со стрес	840,39	2	420,19	3,14	,052
Ниво на перцепиран стрес x Стратегии за справување со стрес	150,45	2	75,23	,56	,574
Грешка	6566,21	49	134,00		
Вкупно	471778,00	55			
Корегирано вкупно	7728,84	54			

Од горенаведената табела може да се забележи дека не постои значаен главен ефект на ниту еден од факторите, затоа што вредностите за значајност на двата главни ефекти ја надминуваат вредноста од 0.05. Исто така, значајни статистички наоди не се најдени ни во однос на интеракцискиот ефект на факторите, што укажува на тоа дека интеракцијата на перцепираното ниво на стрес и стратегиите за справување со стрес не е поврзана со нивото на емоционална интелигенција. Следствено на тоа, Хипотеза 3 се отфрла

ДИСКУСИЈА

Целта на овој труд е да се утврди дали постои поврзаност на емоционалната интелигенција со перцепцијата на стрес и со стратегиите за справување со стрес кај здравствените работници.

Анализата на добиените дескриптивни податоци на варијаблата *емоционална интелигенција* покажа дека докторите и медицинските сестри вклучени во примерокот покажуваат просечно изразено ниво на оваа варијабла, при што ниту еден испитаник не припаѓа на категоријата *високо изразена емоционална интелигенција*, согласно нормите што ги нуди авторката на инструментот. Слични податоци се добиени и во однос на трите нејзини компоненти: интимна, социјална и егзистенцијална емоционална интелигенција, кои меѓусебно многу не се разликуваат во однос на висината на аритметичките средини. Сепак, земајќи ја предвид професијата *здравствен работник*, загрижува податокот што најмалку е изразена социјалната компонента која се однесува на ефикасното користење на емоциите во односите со другите луѓе. Од медицинскиот персонал се очекува да покажува емпатија кон состојбата на пациентите и нивните семејства, да ги разбира и почитува нивните чувства, да има добро развиени комуникациски вештини, да покажува социјална одговорност, а овие карактеристики ја опишуваат и емоционално интелигентната личност. Очигледно, здравствените работници во нашиот културен контекст треба повеќе да работат на развој на способностите за перципирање, разбирање и контрола на своите и туѓите емоции бидејќи грижата за пациентите не подразбира само професионален третман на заболувањата, туку и поседување на „меки вештини“.

Во однос на дескриптивните податоци за варијаблата *перцепција на стрес*, може да се констатира дека општото ниво на стрес кај примерокот здравствени работници е умерено изразено, согласно нормите кои ги

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

предложиле авторите на користениот инструмент. Ниту еден од испитаниците не покажува ниско ниво на изразеност на стресот, а мал е бројот на оние што имаат високо изразено ниво. Овие податоци не се во согласност со определувањата на здравствената професија како високо стресна (Augusto Landa & López-Zafra, 2011; Milutinović, Grujić i Jocić, 2009; Knežević, 2010). Како што истакнал Хингли (Hingli, 1984; според Milutinović, Grujić i Jocić, 2009, стр. 68) "По својата природа, медицинска сестра е високо стресна професија. Таа секојдневно се соочува со вистинско страдање, болка и смрт, за разлика од вработените на други работни места. Многу интервенции што ги прави медицинската сестра се непријатни, деградирачки, а некои дури и застрашувачки. " Меѓутоа, мора да се земе предвид дека примерокот користен во ова истражување е од општа болница, каде нема таква динамика на работата и тежина на медицински интервенции како што тоа е случај во ургентните центри или одделите за интензивна нега. Од друга страна, прашалникот кој е користен за мерење на перципираното ниво на стрес не е сочинет од ајтеми кои опишуваат ситуации поврзани исклучиво со работното место, а уште помалку специфично со работата на здравствените работници. Оттука, можно е овие факти да придонеле за општата слика во однос на изразеноста на перципираното ниво на стрес кај испитаниците. Што се однесува до дескриптивните статистики на компонентите на оваа варијабла, може да се констатира дека во перцепцијата на стресот најмногу се изразени незадоволството, заморот и раздразливоста.

Анализата на дескриптивните податоци за варијаблата *справување со стрес* покажа дека кај примерокот здравствени работници најзастапени се стратегиите насочени кон проблемот. Тоа значи дека во стрес ситуација докторите и медицинските сестри најмногу се склони кон преземање акции за отстранување на стресорот, го прифаќаат настанот како реален и се фокусираат на конструктивните решенија за негово совладување или се воздржуваат од брзоплети решенија и добро ги планираат активностите за

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

конфронтација со стресорот. Втора по застапеност како доминантна стратегија е соочувањето насочено кон емоции. Се покажа дека 35% од испитаниците во стрес ситуација доминантно се насочени кон вентилирање на емоциите со цел да го намалат емотивниот набој, при што бараат утеха и емоционална поддршка или се обраќаат за совет и помош кај блиските и соработниците. Кај најмал број испитаници доминантна стратегија е избегнувањето, односно негирањето на стресниот настан или не вложување напор тој да се совлада ментално и/или бихејвиорално, прибегнувањето кон мечтаење, хумор или религиозни обреди, или дури посегнување по психоактивни супстанции кои помагаат да се одвлече вниманието од стресорот. Ваквата распределба на доминантните стратегии за соочување со стресот може да се оцени како прилично поволна заради фактот што доминираат конструктивни стратегии, што е многу значајно за професијата здравствен работник. Имено, ова занимање, како високо стресно, често пати бара брзо реагирање и интервенирање, без одложување или избегнување на одговорноста, особено во релациите со пациентите, така што не е пожелно да се практикуваат избегнувачки стратегии. Покрај тоа, активното справување со стресната ситуација оневозможува акумулирање на стресот и развивање болести кои би се јавиле ако организмот постојано е изложен на хроничен стрес, што е важно за благосостојбата на самите здравствени работници. Иако честата изложеност на непријатни ситуации придонесува здравствените работници во голема мера да се хабитуираат и да не ги доживуваат толку стресно како што би ги доживеало лице кое прв пат се среќава со таква ситуација, сепак механизмите на адаптација се различни кај различни поединци. Освен тоа, истражувањата покажуваат дека активните стратегии на соочување почесто се користат во ситуации за кои проценуваме дека се подложни на контрола, додека стратегиите на избегнување преовладуваат во ситуации за кои проценуваме дека малку или никако не се подложни на промена, па во тој контекст дури можат да се оценат и како адаптивни (Carver et al., 1989).

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Резултатите од тестирањето на хипотезата А потврдија дека здравствените работници со повисока емоционална интелигенција имаат пониско перципирано ниво на стрес од здравствените работници со пониска емоционална интелигенција. Може да се констатира дека и во оваа прилика се добија наоди за негативна корелација меѓу двете испитувани варијабли, конзистентни со низа претходни студии, од кои дел беа прикажани како емпириски истражувања релевантни за овој труд (Sunil & Rooprai, 2009; Oginska- Bulik, 2005; Simić., Grubić, Nešić i Arsenijević, 2012; Chhabra & Chhabra, 2013). Дел од тие студии се спроведени со здравствени работници или студенти на медицина (Landa, López-Zafra, Martos & Aguilar-Luzón, 2008; Naidoo & Pau, 2008; Por, Barriball, Fitzpatrick & Roberts, 2011).

Интересен е податокот што највисока значајна негативна корелација е добиена меѓу социјалната емоционална интелигенција и перципираното ниво на стрес, нешто пониска, но сепак значајна меѓу интимната емоционална интелигенција и перципираното ниво на стрес, но не и меѓу егзистенцијалната интелигенција и перципираното ниво на стрес. Ако се појде од дефинирањето на трите компоненти на емоционалната интелигенција, интерпретацијата би била дека лицата со повисока *социјална емоционална интелигенција* во помала мера ги доживуваат односите со другите луѓе како стресни затоа што се поспособни да ги препознаат емоциите на другите, да ги разберат нивните потреби, имаат повисоко изразено чувство за емпатија и полесно се снаоѓаат во интерперсоналните релации благодарение на изградените вештини за одржување конструктивен однос и превенирање конфликти. Ова е особено значајно за здравствената професија, каде има интензивна социјална комуникација како со пациентите и нивните семејства, така и со соработниците, па отсуството на социјални вештини лесно би ги нарушувало тие односи и би доведувало до конфликтни ситуации, стрес, анксиозност, а можеби би прераснало и во депресија. *Интимната емоционална интелигенција* се однесува на односот кон себе си, па

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

добриената корелација би значела дека лицата кои добро ги познаваат сопствените емоции и емоционални реакции, своите предности и мани, имаат висока самодоверба, покажуваат флексибилност и отвореност, имаат и повисока самоконтрола, па во тој контекст полесно се справуваат и со своите негативни емоции. *Егзистенцијалната емоционална интелигенција* го покажува односот кон животот воопшто, па лицата кај кои таа е развиена се свесни за важноста на задоволствата и личниот развој како животни приоритети, наспроти оние кај кои таа не е развиена, па ги занемаруваат своите потреби и желби и ги подредуваат на други приоритети, како што се семејството или работата. Веројатно во македонскиот културен контекст, како резултат на сеуште доминантното колективистичко живеење, подредувањето на сопствените потреби на семејните се смета како нешто што се подразбира, па запоставувањето на себе си не е извор на фрустрација и стрес.

Што се однесува до корелацијата на емоционалната интелигенција и нејзините компоненти со компонентите на перципираното ниво на стрес, истражувањето покажа инверзна поврзаност со вознемиреноста, преоптовареноста, напнатоста и незадоволството. Тоа значи дека лицата со развиена емоционална интелигенција се поотпорни, односно не ги чувствуваат толку стресни ситуациите кои од нив бараат зголемен ангажман и напор, тие не ги вознемируваат и не се извор на незадоволство кај нив. Овој податок уште еднаш ги потврдува теоретските сознанија за природата на стресот и разликите во доживувањето на една ситуација како стресна или не, зависно од особините на личноста и когнитивната проценка на ситуацијата кај различни индивидуи (Lazarus, 1966), односно го потврдува P-E моделот на стрес на работното место (French et al., 1982).

Резултатите од тестирањето на хипотезата Б потврдија дека здравствените работници со пониска емоционална интелигенција користат стратегии на избегнување соочување со проблемот, додека здравствените

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

работници со повисоко ниво на емоционална интелигенција користат стратегии насочени кон емоциите, кои спаѓаат во конструктивни начини за справување со стрес. Не се потврди само делот од хипотезата кој претпоставуваше дека здравствените работници со повисока емоционална интелигенција во стресна ситуација повеќе користат стратегиите насочени кон проблемот.

Добиениот наод е компатибилен со оние презентирани во делот од овој труд, насловен како *Релевантни емпириски истражувања* (Matthews et al., 2006; Martínez-Gonzalez, Piqueras & Inglés, 2011; Por, Barriball, Fitzpatrick & Roberts, 2011). Секако дека оваа релација не изненадува ако се земе предвид дека управувањето со стресот е вклучено во концептуализацијата на емоционалната интелигенција. Така, во моделот на Мајер и Саловеј, четвртото ниво на способности на емоционалната интелигенција се однесува на рефлексивната регулација на емоциите насочена кон емоционален и интелектуален развој, а таа регулација се однесува и на надминувањето на стресните доживувања, како и на ублажувањето на стресните емоции кај другите луѓе (опишан во овој труд на стр. 15). Слично, во моделот на Големан, една од димензиите на емоционалната интелигенција е *управувањето со емоциите или самоконтролата*, а во тој контекст и способноста за справување со стресни ситуации (опишан во овој труд на стр.16). Во моделот на Бар - Он, пак, едниот од петте кластери кои ја сочинуваат ЕИ е насловен како *компоненти на управување со стресот*, а го сочинуваат толеранцијата на стрес и контролата на нагоните (опишан во овој труд на стр.18).

Очекувањето дека фокусираноста на емоциите е израз на ниско развиена емоционална интелигенција се поврзува со емпириските докази дека тоа ја намалува адаптацијата на стрес, па дури има негативни ефекти и на благосостојбата на индивидуите, за разлика од стратегиите насочени кон

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

проблемот кои негативно корелираат со анксиозноста и депресијата (Lazarus & Folkman, 1989).

Непотврдениот наод дека здравствените работници со повисока емоционална интелигенција се повеќе насочени кон стратегии за справување на стрес насочени кон проблемот, противречи на наведените наоди од претходните истражувања наведени во теоријата. Што се однесува до третата хипотеза, истата не се потврди, земајќи предвид дека статистичките резултати не потврдија дека здравствените работници кои имаат повисоко ниво на стрес и користат стратегии насочени кон проблемот имаат пониско ниво на емоционална интелигенција, за разлика од нивните колеги кои имаат пониско ниво на перцепиран стрес и користат стратегии за справување насочени кон проблемот, за кои се очекуваше да имаат највисока емоционална интелигенција. Разгледувајќи ги дескриптивните податоци, испитаниците не поседуваат изразено висока емоционална интелигенција (највисокиот скор е 118 што според авторката спаѓа во просечно ниво на емоционална интелигенција). Истото значи дека е проблематично диференцирањето на испитаниците во однос на поседувањето на варијаблата емоционална интелигенција, поради малиот опсег на скорови. Што се однесува пак до нивото на перцепиран стрес, и покрај поделбата на дистрибуцијата на три дела, за да се спроведе анализата, пак се работи за мал опсег на скорови на испитаници кои генерално поседуваат умерено ниво на перцепиран стрес (согласно теоретските поставки). Проблемот настанува од тоа што не е направена споредба на високо и ниско ниво на стрес, како две драстично различни групи на перцепиран стрес. Доколку се опфати поголем и похетероген примерок на здравствени работници од повеќе болници со различна динамика на работа, се зголемува можноста за добивање на позитивни резултати во однос на третата хипотеза.

Ограничувања на истражувањето и сугестии за идни истражувања

Ова истражување има недостатоци и ограничувања. Пред се тоа се однесува на релативно малиот пригоден примерок, кој беше достапен за спроведување на истражувањето, заради што не е можно добиените резултати да се генерализираат како кога примерокот би бил случајно избран. Понатаму, во истражувањето беа вклучени само доктори и медицински сестри кои работат во општа болница и здравствен дом, а не сите профили на здравствени работници и не од сите медицински установи, како што се ургентни и клинички центри, што уште повеќе ја стеснува можноста за генерализации. Згора на тоа, податоците за истражувањето беа собрани со инструменти на самопроцена, кои се со послаба релијабилност и објективност во споредба со психолошките тестови. Оваа слабост на самоисказните мерки беше спомената во теоретскиот дел од трудот, кога се коментираа инструментите за мерење на емоционалната интелигенција. Меѓутоа, достапноста до овие инструменти, во споредба со тестовите, е поголема, заради што тие денес многу почесто се користат во истражувањата и покрај наведените недостатоци.

Сугестиите за идни слични истражувања се однесуваат пред се на надминување на слабостите и ограничувањата за кои зборувавме. Имено, би било пожелно примерокот здравствени работници да биде поголем и поразновиден или пак да се работи со две групи на хомоген примерок за да се утврдат евентуалните разлики во испитуваните варијабли во зависност од работното место, на пример доктори, од една страна и медицински сестри, од друга, или пак вработени во општа болница, каде изложеноста на стресори не е толку изразен, и вработени во ургентни центри, со голема изложеност на стрес. Друга сугестија е во однос на користените инструменти. Во однос на мерењето на емоционалната интелигенција, ако веќе се користи скала на самопроцена, подобро би било тоа да е инструмент кој концептуално произлегува директно од некој од наведените ЕИ модели, кој би ги мерел компонентите на емоционалната интелигенција, како што е на пример УЕК, кој покрај општиот скор за ЕИ дава податоци и на 3

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

субскали: перцепција и разбирање на емоциите, изразување на емоциите и контрола на емоциите. Така би се добила попрецизна слика дали постои разлика во застапеноста на секоја од трите компоненти на конструктот и ако да, која е најслабо развиена за да се интервенира во таа насока. Исто така, се препорачува и другите два инструменти, за мерење на перципираното ниво на стрес и за справувањето со него, да бидат адаптирани така што ќе содржат ајтеми кои претставуваат реални ситуации од работата и стресорите со кои специфично се соочуваат здравствените работници.

Како *практични импликации* од наодите од ова истражување можеме да посочиме дека е пожелно менаџментот на здравствените работни организации да преземе иницијатива за намалување на влијанието на потенцијални стресори кои се под негова контрола, како што е менување на организацијата на работата со цел да се намали психолошкиот притисок кај вработените, воспоставување праведен систем на наградување, вработување стручни лица кои би се бавеле со советување на вработените, организирање едукација за зголемување на нивото на емоционалната интелигенција, како и создавање услови за релаксација на вработените во паузите од работата. Понатаму, самата менаџерска структура треба да биде што е можно повеќе децентрализирана и приближена до непосредните човечки ресурси. Како што истакнуваат Милутиновиќ, Грујиќ и Јоциќ (Milutinović, Grujić i Jocić, 2009), поттикнати од резултатите добиени во нивното истражување на стресорите на работното место медицинска сестра, менаџментот треба да ги унапреди условите на работа за да се овозможи безбедност не само на вработените, туку и на корисниците, да влијае на подобрувањето на интерперсоналните односи на вработените и да овозможи континуирано професионално усовршување.

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

- Aldwin, C.M. (1994). *Stress, coping and development*. New York: The Guilford Press
- Augusto Landa, J. M., López-Zafra, E., Berrios Martos, M. P. & Aguilar-Luzón Mdel, C. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, No. 45 Vo.6 , 888-901.
- Bar-On, R. (2012). The impact of emotional intelligence on health and wellbeing. In Di Fabio, A. (Ed.) *Emotional intelligence-New perspectives and applications*. Available from: <http://www.intechopen.com/books/emotional-intelligence-new-perspectives-andapplications/the-impact-of-emotional-intelligence-on-health-and-wellbeing>.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, No.19, supl., 13-25.
- Bar-On, R. & Parker, J. D. A. (Eds.) (2000). *Handbook of Emotional Intelligence*. San Francisco: Jossey-Bass Inc.
- 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.
- Chhabra, M. & Chhabra, B. (2013). Emotional intelligence and occupational stress: a study of Indian Border Security Force personnel. *Police Practice and Research: An International Journal*, No. 14 Vol.5, 355-370.
- Ciarrochi, J. V., Chan, A.Y.C. & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, No. 28, 539-561.

- Cooper, C. & Bramwell, R. (1992). A comparative analysis of occupational stress in managerial and shopfloor workers in the brewing industry: Mental health, job satisfaction and sickness. *Work and Stress*, No. 6, 127-138.
- 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.
- French, J., Caplan, R. & Harrison, V.(1982). The mechanisms of job stress and strain. NY: John Wiley & Sons.
- Goleman, D. (1997). *Emocionalna inteligencija - zašto je važnija od kvocijenta inteligencije?* Zagreb: Mozaik knjiga.
- Đokić, R. (2008) Test emocionalne inteligencije. Превземено од <http://www.stetoskop.info/Test-emocionalne-inteligencije-1361-c3-content.htm?b8>
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2005) *Organizational behavior and management*. Boston: McGraw Hill.
- Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A. & Theorell, T. (1981). Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: A prospective study of Swedish men. *American Journal of Public Health*, No. 71 Vol.7 694-705.
- Krantz, D. S., Grunberg, N. E. & Baum, A.(1985). Health psychology. *Annual Review of Psychology*, No. 36, 349-383.
- Knežević, B. (2010). Stres na radu i radna sposobnost zdravstvenih djelatnika u bolnicama. Doktorska disertacija, Sveučilište u Zagrebu. Достапно на: <http://medlib.mef.hr/863>
- Landa, H. M., López-Zafra, E., Martos, P. B. & Aguilar-Luzón, M.C. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, No. 45 Vol.6, 888-901.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and coping process*. New York : McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1989). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company, Inc.

- Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions. A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.
- Levenstein, S., Prantera, C., Varvo, V., Scribano, M.L., Berto, E., Luzi, C. & Andreoli, A. (1993) A development of the Perceived Stress Questionnaire: A new tool for psychosomatic research. *Journal of Psychosomatic Research*, No. 37, 19-32.
- Martínez-Gonzalez, A. E., Piqueras, J. A. & Inglés, C. J. (2011). Relationship between emotional intelligence and stress coping strategies. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*, No. 37, 1-24.
- Matthews, G., Roberts, R. D., & Zeidner, M. (2004). Seven myths about emotional intelligence. *Psychological Inquiry*, 15, 179–196.
- Matthews, G., Emo, A. K., Funk, G., Robert, R. D., Costa, P.T. Jr., & Sxhulze, R. (2006). Emotional intelligence, personality, and task-induced stress. *Journal of experimental Psychology Applied*, No. 12 Vol.2, 96-107.
- Mayer, J. D., & Geher, G. (1996). Emotional intelligence and the identification of emotion. *Intelligence*, 22, 89-113.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R. & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, No. 27, 267-298.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1999). Što je emocionalna inteligencija? In Salovey, P. & Sluyter, D. (Ed.). *Emocionalni razvoj i emocionalna inteligencija: Pedagoške implikacije*. (19-54). Zagreb: EDUCA.
- Mayer, J. D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2001). Emotional intelligence as a standard intelligence. *Emotion*, 1, 232-242.
- Mayer, D., Salovey, P., Caruso, D. R., & Sitarenios, G. (2003). Measuring Emotional Intelligence with the MSCEIT V2.0. *Emotion*, No. 3, 97-105.
- McGrath, J. (1976). Stress and behavior in organizations. In Dunnette, M. (Ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, (pp. 1351-1395).
- Milutinović, D., Grujić, N. i Jocić, N. (2009). Identifikacija i analiza stresogenih faktora na radnom mestu medicinskih sestara - komparativna studija četiri klinička odeljenja. *Medicinski pregled*, No. 62, 68-73.

- Moradi, A., Pishva, N., Ehsan, H.B., Hadadi, P., & Pouladi, F. (2011). The relationship between coping strategies and emotional intelligence. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, No. 30, 748–751.
- Naidoo, S., & Pau, A. (2008). Emotional intelligence and perceived stress. No. 63 Vol. 3, 148-51.
- Николоски, Т. (2005). *Психологија на трудот*. Скопје: Филозофски факултет.
- Oginska- Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2),167-75.
- Petrides, K. V., Furnham, A., & Frederickson, N. (2004). Emotional intelligence. *The Psychologist*, 17, 574-577.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, No. 29, 313–320.
- Pečjak, S. (2003). *Konstrukt emocionalne inteligentnosti*. Univerzitet Ljubljana http://psy.ff.uni-lj.si/iGuests/Obzorja/Vsebina1/Vol12-1/pecjak_avsec.pdf
- Por J., Barriball, L., Fitzpatrick, J.& Roberts, J.(2011). Emotional intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse Education Today*, No. 31 Vol. 8, 855-60.
- Pulido-Martos, M., Augusto Landa, J.M. & López-Zafra, E. (2011). Sources of stress in nursing students: A systematic review of quantitative studies. *International Nursing Review*, 59, 15–25.
- Rice, V. H. (2012). Theories of stress and its relationship to health. In Rice, V.H. (ed.), *Handbook of stress, coping, and health*. (2nd ed) SAGE Publications, Inc.
- Roberts, R. D., Zeidner, M., & Matthews, G. (2003). Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions. *Emotion*, No. 1 Vol.3, 196-231.

- Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, No. 9 Vol.3, 185 -211.
- Simić, J., Grubić Nešić, L., & Arsenijević, O. (2012). Emotional intelligence as stress predictor among managers. *African Journal of Business Management*, No. 6 Vol.6, 2342-2360.
- Slaski, M. & Cartwright, S. (2003.), Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress and Health*, No.19, 233-239.
- Sunil, K. & Rooprai, K. Y.(2009). Role of emotional intelligence in managing stress and anxiety at workplace. *Proceedings of ASBBS*, 16 (1),163-172.
- Takšić, V., Mohorić, T. i Munjas, R. (2006). Emocionalna inteligencija: teorija, operacionalizacija, primjena i povezanost s pozitivnom psihologijom. *Društvena istraživanja*, 15 (4-5), 729-752.
- Takšić, V. (1998). *Validacija konstrukta emocionalne inteligencije*. Doktorska dizertacija. Zagreb, Filozofski fakultet.
- Wheaton, B.(1983). Stress, personal coping resources, and psychiatric symptoms: an investigation of interactive models. *Journal of Health and Social Behavior*, No. 24, 208-229.

Прилози

Прилог 1- Тест за емоционална интелигенција

Возраст:

Пол:

Брачна состојба:

Работно место:

Ве молиме одговорете на секое долунаведено тврдење со избирање на еден од наведените одговори кои го изразуваат вашиот степен на согласување или несогласување со тврдењето. Не размислувајте премногу долго за точното значење на тврдењата, работете брзо и обидете се да одговорите што е можно попрецизно. Има четири можни одговори на секое од тврдењата:

1. Сосема точно
2. Главно точно
3. Главно неточно
4. Сосема неточно

		1	2	3	4
1	Често се чувствувам тажно, паѓам во нерасположение без да знам зошто.				
2	Во состојба сум да се опуштам и потполно да го контролирам сопствениот живот.				
3	Во кино лесно се смеам и плачам и уживам во тоа.				
4	Често ми пречат емоциите во секојдневниот живот.				
5	Кога сум бесен/на кршам предмети или напаѓам луѓе.				

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

6	Лесно откривам кога некој ме лаже.				
7	Знам да уживам во мали животни задоволства.				
8	Емоциите можат да ме направат физички болен/на.				
9	Моите симпатии и антипатии се непроменливи, имам проблем да го променам мислењето за луѓето.				
10	Кога нешто ме нервира можам брзо да се смирам.				
11	Кога јавно зборувам, не чувствувам никакви физички знаци на трема (тресење на рацете, затреперување на гласот).				
12	Патам од синдромот „жолта минута“: односно, ако ме нервира нешто, долго не зборувам ништо, а потоа наеднаш ќе експлодирам.				
13	Често сум нерасположен/а.				
14	Ако некој ми прави проблем, можам лесно да зборувам со него/неа за тоа.				
15	Како дете често бев каприциозен/на.				
16	Им се допаѓам на луѓето и тоа ме прави популарен/на.				
17	Користам интуиција во своите односи со другите луѓе, „ги чувствувам“ добрите луѓе.				
18	Лесно се обвинувам себе си.				
19	Луѓето ми се доверуваат самоиницијативно.				
20	Често се случува под влијание на емоциите да работам спротивно на своите интереси.				
21	Кога сум лошо расположен/а ги бркам сите луѓе од соба.				
22	Тешко прифаќам дури и оправдана критика.				
23	Имам чувство за дипломатија.				
24	Имам потреба да се изразам во уметноста				

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

	(сликање, музика,...) за да чувствувам задоволство од животот.				
25	Кога сум возбуден/а од некоја добра вест, имам проблем со сонот.				
26	Многу работам, дури и во своето слободно време.				
27	Често се молам или медитирам.				
28	Често имам проблем да кажам „те сакам“.				
29	Често одам во природа.				
30	Во детството моите родители немаа слух за моите емоции.				
31	Можам долго да бидам лут/а на личноста која ми направила лошо.				
32	Водам сметка за квалитетот на живеењето.				
33	Прифаќам дека не може се да се знае, се да се разбира, се да се прифати, ниту кај мене ниту кај другите.				
34	Ако сум тажен/на, се обидувам да го подигнам својот морал наместо да се повлечам.				
35	Кога предлагам нешто во група, внимателно ме слушаат.				
36	Тешко ми е вештачки да покажам задоволство и лажни емоции како што често може да се види во телевизиските емисии.				
37	Повеќе сакам да читам романи отколку есеи.				
38	Кога се сеќавам на убави спомени, повторно доживувам силни емоции.				
39	Потребно ми е време да сфатам дека сум изнервиран/а.				
40	Способен/на сум да ги сослушам и разберам своите соговорници, иако не се сложувам со нив.				
41	Понекогаш не можам да ги разберам своите				

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

	реакции.				
42	При донесување одлуки имам голема доверба во својата интуиција				

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Прилог 2-Прашалник за перципираното ниво на стрес

(PERCEIVED STRESS QUESTIONNAIRE, Levenstein et al.1993)

Упатство: Покрај секое тврдење впишете го оној број што најдобро опишува како сте се чувствувале во последниов месец. Работете брзо и имајте предвид дека го проценувате само последниов месец.

1.скоро никогаш 2.понекогаш 3.честопати 4.вообичено

		1	2	3	4
1.	Се чувствувам одморен- а				
2.	Мислам дека од мене се бараат многу работи				
3.	Се чувствувам раздразлив-а,лесно избувнувам				
4.	Треба да завршам многу работа				
5.	Се чувствувам осамен-а и изолиран-а				
6.	Се наоѓам во конфликтни ситуации				
7.	Правам работи кои навистина ги сакам				
8.	Се чувствувам уморен-а				
9.	Стравувам дека нема да успеам да ги постигнам своите цели				
10.	Се чувствувам смирен-а				
11.	Треба да донесам многу одлуки				
12.	Се чувствувам фрустриран-а (онеправдан-а, оштетен-а)				
13.	Полн-а сум со енергија				
14.	Се чувствувам напнат-а				
15.	Ми се чини дека моите проблеми стануваат се поголеми				
16.	Чувствувам дека сум во брзање,немам време				
17.	Се чувствувам смирен- а и заштитен-а				
18.	Имам многу грижи				
19.	Чувствувам дека сум под притисок од другите луѓе				

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

20.	Се чувствувам обесхрабрен- а				
21.	Се забавувам самиот/самата				
22.	Се плашам од иднината				
23.	Мислам дека работите ги правам бидејќи морам, а не бидејќи сакам				
24.	Се чувствувам критикуван-а или осудуван-а				
25.	Се чувствувам расположен-а, ведар-ра				
26.	Се чувствувам ментално исцрпен- а				
27.	Тешко ми е да се релаксирам				
28.	Преоптоварен-а сум со одговорности				
29.	Имам доволно време за себе си				
30.	Постојано сум притиснат- а од рокови				

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

Прилог 3- Скала за одредување на стратегиите за справување со стрес

(COPING ORIENTATION TO PROBLEMS EXPERIENCED-COPE; Carver, Scheier & Weintraub, 1989)

Луѓето се справуваат на различни начини со тешки, стресни ситуации во животот. Овој прашалник се однесува на тоа како Вие вообичаено се чувствувате и што правите кога сте соочени со стресен настан. Секако дека на различни настани реагираме на различен начин, но фокусирајте се на она што најчесто го правите во тие ситуации. На секое од тврдењата одговорете со помош на следнава скала од 1 до 4:

1. никогаш не го правам тоа
2. ретко го правам тоа
3. понекогаш го правам тоа
4. често го правам тоа

		1	2	3	4
1	Се обидувам да пораснам како личност низ тоа искуство				
2	Се свртувам кон работа или други активности за да не мислам на тоа што ми се случува				
3	Се вознемирувам и отворено ги покажувам емоциите				
4	Се обидувам да добијам совет од друг за тоа што треба да правам				
5	Ги насочувам сите напори кон тоа да преземам нешто				
6	Си велам "Ова што се случува не е реално"				
7	Целата верба ја препуштам на Бога				
8	Се смеам на ситуацијата				
9	Си признавам дека не можам да се справам со тоа				

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

	и се откажувам од секаков понатамошен обид				
10	Се воздржувам од било какви избрзани постапки				
11	Разговарам за моите чувства со некого				
12	Користам дрога/лекови или алкохол за да се чувствувам подобро				
13	Се навикнувам на помислата дека тоа се случи				
14	Разговарам со некого за да дознаам повеќе за ситуацијата				
15	Не дозволувам други мисли или активности да ми го одвлечат вниманието				
16	Мечтаам за нешто различно од ова што ми се случува				
17	Се вознемирувам и сум свесен/на за тоа				
18	Барам Божја помош				
19	Правам план за акција				
20	Се шегувам во врска со тоа				
21	Го прифаќам тоа што се случило и дека не постои можност истото да се промени				
22	Одложувам да направам нешто се додека околностите не го дозволат тоа.				
23	Се обидувам да добијам емотивна поддршка од роднини или пријатели				
24	Едноставно се откажувам од тоа да ја остварам целта				
25	Преземам дополнителни активности за да се ослободам од проблемот				
26	Се обидувам да "избегам" од проблемот на некое време со пиење алкохол или земање дрога				
27	Одбивам да верувам дека тоа се случило				
28	Ги изразувам чувствата				
29	Се обидувам на тоа да гледам од поинаква				

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

	перспектива, за да изгледа попозитивно.				
30	Разговарам со некој кој може да направи нешто конкретно со проблемот				
31	Спијам повеќе од вообичаено				
32	Се обидувам да изнајдам стратегија за тоа како да постапам				
33	Се фокусирам на тоа како да се справам со проблемот и ,ако е потребно, ги оставам другите работи на страна				
34	Барам сочувство и разбирање од другите				
35	Пијам алкохол или земам дрога/лекови со цел помалку да мислам на тоа				
36	Правам шеги на своја сметка				
37	Се откажувам од обидот да го добијам тоа што го сакам				
38	Барам нешто добро во она што се случило				
39	Размислувам за тоа како можам најдобро да се справам со проблемот				
40	Се преправам како тоа воопшто да не се случило				
41	Внимавам да не ги влошам работите со избрзани реакции				
42	Особено се трудам да спречам други работи да ми ги попречат напорите за справување со проблемот				
43	Гледам телевизија или одам во кино за да размислувам помалку за проблемот				
44	Ја прифаќам реалноста и фактот дека тоа се случило				
45	Ги прашувам луѓето со слични искуства како тие се справиле со проблемот				
46	Чувствувам дека сум под голем емоционален притисок и многу често ги покажувам чувствата				

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

47	Преземам директна акција за да го избегнам проблемот				
48	Се обидувам да најдам утеха во мојата религија				
49	Се присилувам да го чекам вистинскиот момент пред да направам нешто				
50	Ја исмевам ситуацијата				
51	Го намалувам вложувањето на напор за решавање на проблемот				
52	Разговарам со некого за тоа како се чувствувам				
53	Користам алкохол или дрога за полесно да мидам низ тоа искуство				
54	Учам како да живеам со тоа				
55	Ги одложувам другите активности со цел да се концентрирам на проблемот				
56	Многу размислувам за тоа што да преземам				
57	Се однесувам како тоа воопшто да не се случило				
58	Го правам она што мора да се направи, чекор по чекор				
59	Учам од искуствата				
60	Се молам почесто од вообичаено				