



Универзитет "Св. Кирил и Методиј" – Скопје

Филозофски факултет – Скопје



Менаџмент на човечки ресурси во општествените дејности

**Човечките ресурси во установите за социјална
заштита и нивното справување со стресот**

- магистерски труд -

Кандидат

Тамара Мартиновска

4995/16

Ментор

Проф. Д-р Јован Пејковски

Скопје, 2019 година

СОДРЖИНА:

| | |
|--|-----------|
| АБСТРАКТ | 4 |
| ABSTRACT | 4 |
| ВОВЕД | 5 |
| 1. Теориски пристап кон проблемот | 10 |
| 1.1 Поим за човечки ресурси | 10 |
| 1.2 Потреба за управување со човечки ресурси во центрите за социјална работа | 14 |
| 1.3 Унапредување на квалитетот на работната сила | 17 |
| 1.4 Карактеристики на управување со човечки ресурси | 20 |
| 1.5 Организациска култура | 21 |
| 2. Дефинирање на поимот стрес | 23 |
| 2.1 Теориски модели на стресот | 27 |
| 2.1.1 Редукционистички модел на стрес | 28 |
| 2.1.2 Интеракционистички модел на стрес..... | 28 |
| 2.1.3 Трансакционен модел на стресот | 29 |
| 3. Стресори и нивна поделба | 30 |
| 4. Стрес на работа | 33 |
| 4.1 Модел на напорна работа | 34 |
| 4.2 Модел на општествена поддршка | 35 |
| 4.3 Модел на организациска правда | 36 |
| 5. Стресот како процес, интеракција на личноста и околината | 37 |
| 5.1 Стресот преку бројки во САД и ЕУ | 38 |
| 6. Карактеристики на работа во центрите за социјална работа | 39 |
| 7. Развојот на центрите за социјална работа во Република Северна Македонија | 41 |
| 8. Професионален стрес | 44 |
| 8.1 Професионален стрес кај вработените во центрите за социјална работа 45 | |
| 8.2 Стрес менаџмент и успешност на компаниите во светот и Република Северна Македонија | 46 |
| 9. Методолошка рамка на истражувањето | 48 |
| 9.1 Проблем и предмет на истражувањето | 48 |
| 10. Менаџирање со професионалниот стрес во установите за социјална работа во Република Северна Македонија | 49 |

| | |
|--|-----------|
| 11. Стратегии за надминување на стресот..... | 51 |
| 12. Стрес-менаџмент..... | 60 |
| 12.1 Примена на стрес-менаџментот..... | 60 |
| 12.2 Клучни чекори во развивањето и имплементацијата на програма за стрес - менаџмент..... | 62 |
| 13. Цел на истражувањето | 66 |
| 14. Значење на истражувањето | 67 |
| 15. Задачи при истражувањето | 68 |
| 16. Хипотези..... | 69 |
| 17. Методи и примерок за истражување | 70 |
| 17.1 Метод на истражување | 70 |
| 17.2 Примерок на испитаници | 70 |
| 17.3 Инструменти | 71 |
| 18. Варијабли на истражувањето..... | 72 |
| 19. Статистичка обработка на податоците добиени со прашалникот..... | 73 |
| 19.1 Дискусија за резултатите | 84 |
| ЗАКЛУЧОК | 86 |
| ПРЕПОРАКИ..... | 88 |
| ЛИТЕРАТУРА | 91 |

АБСТРАКТ

Предметот на овој труд се однесува на истражување за изворите на стрес кај социјалните работници во центрите за социјална работа во Република Северна Македонија кои во истражувачка смисла се актуелни во последните години. Целта на истражувањето е да се утврдат доминантните стресори во овие центри. Посебна цел е да се утврди статистички важна корелација во однос на социо-демографските карактеристики на испитаниците. Појдовна претпоставка на трудот е дека испитаниците ќе се разликуваат во однос на стресот и справувањето по пол, позиција, старост и работен стаж.

За таа цел направени се истражувања во неколку центри и резултатите покажуваат дека професијата е многу стресна, а како доминантни стресори се временските рокови, неможноста секогаш да се решат проблемите на клиентите, ниските материјални примања и неможност за напредување на работните позиции.

Клучни зборови - извори на професионален стрес, надворешни стресови, социјални работници, педагози, психолози и правници.

ABSTRACT

Research on sources of occupational stress among the social workers in Centers for social work in Republic Macedonia, which have become increasingly interested among researchers in recent years. The research is focused to determine the dominant sources of occupational stress among the social workers in these Centers. The specific aim of the research is to determine the statistical significance of co-relations, as well as the statistically significant result in the perception of stress between the individual stressors of the constructed subscales in relation to the socio- demographic characteristics of gender, professional positions and work experience.

This research was conducted in eight Centers. The results of this research indicate that the profession is very stressful, and dominant stressors are – the time pressure of deadline, problems with clients and their problems and low material income.

Keywords - sources of occupational stress, external stressors and social workers.

ВОВЕД

Современиот начин на живеење има силно влијание на социјалното, емотивното, но и професионалното однесување на луѓето. Човекот се повеќе е активен на многу полиња, поради што се јавуваат многу потреби, но се создаваат и многу задачи, желби и цели за остварување. Од една страна се желбите за успешност и задоволување на потребите, но честопати од друга страна се јавува неможност или ограниченост која може да биде од повеќе аспекти, што доведува до професионален стрес.

Стресот е составен дел од секојдневната работа на луѓето и секоја професија е повеќе или помалку стресна. Според некои светски истражувања секој четврти вработен мисли дека е под стрес. Се смета дека меѓу најстресни професии се:

- Јавен обвинител
- Судија
- Пожарникар
- Полицаец
- Хирург
- Медицинска сестра
- Социјален работник
- Наставник.

Стресот при работата зависи од многу фактори, па така не се смета дека редоследот на професиите е во однос на стресот, туку чисто се земени во предвид професии кои во најголема мерка работат со луѓе и често одлучуваат за нивните судбини.

Просечниот човек сега има можност за премногу информации и е постојано оптоварен со потребни и непотребни информации и побројни се лошите во однос на добрите. Тоа е причина за сè поголема напнатост, анксиозност, депресија и постојан стрес. Стресот е секојдневие на луѓето и поради тоа што тоа е континуирано, кај луѓето има потреба од истражувања и едукација во врска со справувањето со него.

Професионалниот стрес може да се разгледува од повеќе аспекти, од медицински, психолошки или социјален аспект, особено во социјалната работа која влегува во хуманистички науки кои се занимаваат со унапредување на квалитетот на луѓето, токму од ранливите групи. Справувањето на стресот кај луѓето кои секојдневно се под стрес, кои секојдневно се во допир со луѓе кои се под стрес, а особено немоќта за решавање на тие ситуации, е еден од примарните фактори со кој се соочуваат овие професионалци кои се всушност борци за справување со стресот. Тоа е предизвик за истражување на методи за едукација и справување со секојдневниот стрес и негово менаџирање, односно создавање на одбранбена школка која нема да дозволува намалување на професионалноста. Стресот да биде мотив плус во нова енергичност во негово справување, но и решавање на професионалните проблеми во секојдневието.

Многу истражувања упатуваат дека работата во социјалните служби е една од постресните работи (Travers & Cooper, 1993).

Истражувањата на професионалниот стрес меѓу социјалните работници во светот упатува дека феноменот на стрес е конзистентно присутен (Jones, 2001). И најновите истражувања во светски рамки покажуваат дека стресот во оваа професија е во континуиран пораст (Coffey, Dugdill, & Tattersall, 2004).

Од причина што вработените секојдневно работат со лица кои го допреле дното на животот, без оглед на тоа дали се зависници, бездомници, живеат во нарушени семејни односи или се жртви на семејно насилство, дали се деца жртви на трговија со луѓе или се жртви на макроа и се бават со проституција, тоа се лица на дно, лица кои бараат спас и излез, и секој со некоја своја поразителна историја. Вработените се професионалци, но и пред се луѓе, таа тенка линија која треба да ја премостат во решавањето на ситуациите е пред се состојба во која треба да се изолира емоционалноста, но кај секој човек емотивноста се јавува како првичен фактор.

Работата на стручните работници во социјалните служби бара пред се голема одговорност и стручност, редовно следење на сите законски промени и дополнувања, бидејќи тие секојдневно мораат да носат одлуки во ситуации кога непосредно е засегнато правото на лицата, загрозено е здравјето, а понекогаш и самиот живот. Стручната проценка влијае на активностите што ќе ги превземе стручното лице, а со цел тоа да биде во најдобар интерес на корисникот. Понекогаш тие одлуки се итни, не за веднаш, туку често како жаргонски се вели ”за вчера”, има многу непредвидливи ситуации, бројни административни работи, контроли, контакти кои се неопходни, а се тоа е во ист момент.

Според дефиниција, за социјалната работа се вели ”социјалната работа е специфична професионална активност која има цел да придонесе за подобра адаптација на индивидуите, семејствата, групите и социјалната околина во која тие живеат, за развивање самопочит и самоодговорност на поединците”. Како челни групи на овие активности се лица во ризик, а тоа се лица кои се невработени, кои немаат основни средства за егзистенција, со нарушени семејни односи, разводи, болест, инвалидитет, запоставување или злоупотребување на децата, душевните болести, како и асоцијални однесувања на децата.

Како почести извори на стрес на вработените во социјалните служби според Хавелка (1999г) се истакнуваат следните:

- Работа со лица кои имаат разновидни проблеми и патологија;

- Неможност за задоволување на барањата на клиентот поради објективни околности (немање средства или институционални проблеми);
- Неизвесност околу пружениот совет или помош;
- Чувството на преголема одговорност поради дискреционото право во однос на донесувањето на одлуките;
- Работата во тешки ситуации на социјална беда и сиромаштија;
- Проблеми во меѓучовечките односи;
- Честата изложеност на вработените од овие служби на критики од јавноста.

Целта на овој труд и истражување е всушност да се увиди колку вработените се под стрес при секојдневната работа, која категорија на вработени во центрите за социјална работа во Република Северна Македонија подобро го менаџира стресот, на кој начин се справува и во која мера стресот влијае во донесувањето на правилни и можни одлуки во дадени ситуации и во дадена временска рамка. Всушност, истражувањето е насочено кон справувањето со стресот и неговото менаџирање, но по повеќе основи, и тоа: пол, години на работен стаж, брачен статус и образование, во неколку центри во Републиката, а се со цел да се истражат начините и методите кои би дале ефикасен начин за имплементација и справување со стресот.

Основната концепција на овој труд покрај воведниот дел и заклучокот, ја сочинуваат уште три поглавја.

Во првиот дел се разгледува поимот човечки ресурси, поимот за стрес, причините за стрес на работното место со посебен осврт на стресот кај вработените во центрите за социјална работа во Република Северна Македонија. Исто така се разгледаа и причините за стрес на таа група вработени.

Во вториот дел се разгледуваат истражувањата на полето за менаџирање со стресот, односно програмите за стрес менаџмент. Стрес менаџментот се повеќе се проучува во рамките на менаџмент науките и има правила и процедури за негово спроведување. Овие истражувања се во голема мера во рамките на ЕУ и САД, но

преку истражување може да видиме колку тие се спроведуваат на глобално ниво, но и пошироко.

Третиот дел е всушност самото истражување на стресот на вработените во Центрите за социјална работа во Македонија и особено кај вработените кои работат со деца во ризик. Тука се истражувани причините за стрес, влијанието на стресот при донесување на одлуки, справување со стресот, односно негово менаџирање.

На крајот се извлечени заклучоци врз основа на што се дадени и соодветни препораки до надлежните институции, но и до самите вработени како да бидат поуспешни во справувањето со стресот и неговото влијание врз секојдневната работа.

Значењето на ова истражување е во можноста на согледување на методи, начини за обука и тренинг за менаџирање на стресот во професијата и можност за добиените резултати да бидат општествено корисни во имплементација за намалување на истиот и со тоа подобрување на работата, но и резултатите од неа.

1. Теориски пристап кон проблемот

1.1 Поим за човечки ресурси

Современиот начин на живеење е исполнет со постојани промени. Тие промени се длабоки и брзи и опфаќаат повеќе сфери на дејствување и живеење. Современите компании се ставени пред предизвик како да опстанат, како да функционираат и како да напредуваат во деловното опкружување, чии главни карактеристики се неизвесност и непредвидливост. Менаџерите на успешните компании денес се свесни дека конкурентската предност на нивните организации пред се зависи од вештините на тимот, односно од квалитетот на нивните човечки ресурси.

Човечките ресурси претставуваат важна алка во процесот на работењето на секоја компанија или институција. Тие имаат влијание врз економската ефикасност, тие егзактно го овозможуваат создавањето на стоките и услугите, го контролираат квалитетот, но и управуваат со финансиските ресурси, со што директно делуваат и на целокупната стратегија за остварување на целите на компанијата.

Честопати се истакнува важноста на човечките ресурси, но од друга страна пак и контрадикторно се истакнува дека се и трошок кој треба да се вкалкулира, бидејќи според одредени анализи во големите компании тој трошок и не е неважен бидејќи изнесува околу 20-30% од вкупните трошоци. Деловните организации не можат да се замислат без соодветни човечки ресурси бидејќи тие се стратешката алка во целиот процес.

Управувањето со човечките ресурси, нивниот потенцијал и нивното однесување во процесот на работа, претставува динамичен процес кој што и овозможува на организацијата да дојде до луѓе со потребни квалификации, способности и вештини, кои ќе го помогнат процесот да се дојде до посакуваните резултати и цели. Успешните организации не управуваат само со трудот и

капиталот, тие ќе мора да водат сметка за еден клучен ресурс – знаењето, односно – интелектуалниот капитал –ИК.

Човечките ресурси мора да поседуваат знаење, вештини, но и иновативни способности, интелектуални, биолошки и физички потенцијал за да можат да ги извршуваат клучните задачи во компаниите. Знаењето и интелектуалниот капитал се единствен ресурс кој ја овозможува конкурентската предност. Интелектуалниот труд се состои од:

- **Човечки;**
- **Структурен;**
- **Релациски капитал.**

Човечкиот капитал ги опфаќа сите вештини и способности на менаџерот, а тоа се иновативноста, мотивираноста, способноста за тимска работа, добри организациски способности, лојалност и способност за пренесување на знаењето и вештините и спремност за нови обуки и знаења.

Структурниот капитал всушност е капитал кој претставува систем и организација која овозможува искористеност на човечките ресурси на најдобар начин и на најдобро место каде би дале максимална профитабилност. Тоа значи дека опфаќа процедурални системи кои овозможуваат добра селекција на човечките ресурси и нивна правилна поделеност.

Релацискиот капитал е поврзан со екстерните односи, односно со односите со клиентите во Центрите за социјална работа, но и со институциите кои се неопходни во решавањето на проблемите.

Управувањето со човечките ресурси е позиционирано во сферата на лидерството или организирање на луѓето во самата организацијата и се заснова на клучните категории на организациско однесување како што се:

- Мотивација;
- Односите меѓу поединци и групи;
- Организациска социјализација;

- Организациска култура.

За да се раководи со човечките ресурси како важен потенцијал, потребни се одредени теоретски знаења, но и специфични методи и процедури (McGregor, 1960). (Petkovic & Jovanovic, 2002)

De facto компанијата човечките ресурси ги користи за постигнување на своите цели и профитот, но од друга страна и тоа претставува двојна спрега, бидејќи и луѓето ја користат компанијата за исполнување на одредени свои интереси, заработка, искуство, лична сатисфакција и напредок. Оваа двојна спрега треба да биде избалансирана за да биде усогласена и да има ефект. Како современ концепт управувањето со човечките ресурси ги разгледува индивидуалните, но и социјалните аспекти на сите вработени и нивните потенцијали. Концептот на управувањето со човечките ресурси е стратешки и практичен, но и функционален.

На односот со вработените може да се гледа како на функционална интеграција на улоги и работењето на линија менаџери во организации кои се повеќе децентрализирани и независни. Во таа смисла, управувањето со човечки ресурси спојува голем број елементи како што се (Petkovic & Jovanovic, 2002):

- **Визија;**
- **Стратегија;**
- **Флексибилност;**
- **Ставови;**
- **Вредности и верувања.**

Синергијата на овие елементи овозможува концепт на правилно распоредени човечки ресурси кои со одредена визија за успех и пат кон него, гради мисија на флексибилност и верување во создавањето на новите вредности. Визијата и стратегијата се база на сите следни чекори во мисијата за правилното управување со човечките ресурси.

Успешното управување со човечките ресурси всушност помага секој вработен да се најде во позиција каде ќе можат неговите квалитети и способности

максимално да дојдат до израз, всушност максимално покажување на личните квалитети и вештини во служба на извршување на задачите и при тоа да се добијат посакуваните резултати.

Постои и еден холистички пристап во однос на човечките ресурси кој е присутен и кај современите автори кои ја третираат компаниската конкурентност како Феурер, Чахарбаги и Мајкл Портер. Според овој пристап, стратегискиот менаџмент го поврзува со обезбедувањето конкурентска предност на компаниско, граѓанско и национално ниво.

Во вкупната конкурентност на компанијата значително е вградена, посветеноста на вработените. Оваа посветеност зависи од квалитет на работниот ангажман што го обезбедува менаџментот и од учеството на вработените во профитот. Ова се две димензии кои се дел од вкупната конкурентност на компанијата и за која размислуваат акционерите и конкурентите. Овој холистички пристап му дава особено значење на факторот на човечките ресурси, бидејќи од нивното работење многу значи вредноста и профитот на компанијата.

Несомнен факт е дека управувањето со човечки ресурси постојано напредува и се менува аспектот на размислување во однос на тој концепт, како и неговото значење. Се повеќе вработените не се задоволуваат само да имаат вработување и да имаат финансиски бенефит од својата работа, туку сакаат да ги покажат и своите способности и вештини. Вработените сакаат да им се вреднува нивниот труд, односно да бидат на соодветна позиција и за тоа да бидат соодветно наградени. Респектот на трудот и соодветната награденост е огромна мотивација за вработениот, но со тоа добива и компанијата бидејќи неговата мотивираност тој ќе ја имплементира во компанијата.

1.2 Потреба за управување со човечки ресурси во центрите за социјална работа

Согледувајќи го фактот за значењето на човечките ресурси за секоја компанија, јасно е дека значењето на еден таков ресурс изискува и негово соодветно управување. Значењето на управувањето со човечките ресурси може да се види во три контексти и тоа:

- **Организациско;**
- **Социјално;**
- **Професионално.**

Организациското значење е од витално значење за организацијата како средство за постигнување на нивните цели. Суштински ова значи дека добрата организација на човечките ресурси фактички е сигурен знак дека секој вработен е на позиција каде што може да даде максимален ефект, а со тоа организацијата ќе ги оствари целите со поголем ефект, а на полесен и побрз начин. Споредувајќи ги компаниите и центрите за социјална работа, можеби уште повеќе е важно дека добрата организација на вработените, односно тие да бидат на позиции каде што можат да дадат најголем придонес е многу важно поради сензитивноста на клиентите со кои се работи, но и самата проблематика која е нивна задача и цел. Во центрите се вработени социјални работници, психолози, педагози, правници и друг стручен кадар кој е потребен за решавање на предметите кај нив.

Организацијата мора да тргнува по вертикала, земајќи ги во предвид стручните квалификации, но и професионалноста и личните афинитети, како и индивидуалните карактеристики, бидејќи работата со клиенти изискува и одредени лични перформанси, не само стручност.

Социјалното значење на управувањето со човечките ресурси е исто многу важно бидејќи се базира на потребата за задоволување на потребите на вработените во компаниите. Нивната благосостојба и колку се тие задоволени, делува на нивната ефективност. Општеството како целина е главен корисник на

добрите човечки ресурси. Во поглед на социјалниот момент може да се истакне дека многу ретко во управувањето со човечките ресурси се внимава на потребите на вработените, ниту во компаниите, ниту во центрите за социјална работа. Воопштено е мислењето дека постојат одредени правила и норми кои треба да се почитуваат и менаџментот за човечки ресурси не се труди да се занимава дали вработените се задоволни со нив или не.

Ова произлегува, од една страна, од недоволното познавање на теоријата и праксата и значењето на човечките ресурси во самиот процес на работа, но од друга страна и од оној факт дека има многу голема маса на невработени, па ставот да се биде среќен дека си вработен, всушност доведува до една пасивност и не изразување на јавен став на незадоволство, иако тоа и те како притиска и доведува до стрес на работното место.

Професионалното значење на управувањето со човечки ресурси е во развојот на луѓето, во грижата за нивната здрава животна средина, во грижата за нивниот професионален развој и живот, што придонесува за нивна поголема ефективност. На глобално ниво во големите компании, многу се води грижа и за задоволството на вработените, за нивните потреби, за средината во која работат, тргнувајќи од еден факт дека задоволни вработени ќе дадат многу поголеми ефекти во работата.

Клучни функции во управувањето со човечките ресурси се нивните обуки, грижата за нивната безбедност на работните позиции, нивната меѓусебна комуникација, но и грижата за нивната мотивираност. Основата на развојот на управувањето со човечки ресурси е фактот дека постојат две важни и основни улоги поврзани со управувањето, а тоа се:

- **Стратешка улога;**
- **Оперативна улога.**

Стратешката улога на управувањето со човечките ресурси произлегува од фактот дека вработените и нивните потенцијали се најважните ресурси на организацијата, тие се двигателот на процесот и затоа е потребно постојано

инвестирање во нив. Поради тој факт, од стратешки аспект на човечките ресурси треба да се гледа како на ресурс без кој функциите во компанијата не би можеле да се извршат.

Оперативната улога на управување со човечките ресурси се остварува преку секојдневните животни активности од административна и техничка природа. Од ова се подразбита овозможување да се обезбеди еднакви можности за вработување на сите и правилно селектирање на лицата за вработување. Основната цел на управувањето со човечки ресурси е постигнување на успех на компанијата преку користење на потенцијалот на вработените лица. Оваа цел треба да се постигне преку постигнување и на следните цели:

- Организациска цел - да се подобри ефикасноста и да се мотивираат вработените да ги употребат сите свои потенцијали;
- Функционална цел- преку управувањето да се овозможи да се постигнат целите и да се организира стратегијата на компанијата;
- Социјална цел-да се постигне солидна меѓусебна комуникација и да се биде морално и општествено одговорни за потребите и предизвиците на општеството;
- Лична цел – за секоја организација треба да е важен факт и личното задоволство на вработените и не само во деловна смисла, туку и на личен план, бидејќи на тој начин се стекнува нивна лојалност и тие ќе бидат многу повеќе мотивирани да дадат личен придонес за напредок на компанијата.

Многу одамна е утврдено дека во компаниите на Далечниот исток, во Кина и Јапонија, се врши организирана групна пауза во која на отворено се вежба карате, таи-чи и други борбени вештини. Во тие земји се правени истражувања и се утврдило дека вработените во банкарските корпорации, медицинскиот кадар кој е под голем притисок, како и кадарот во образовните системи, на овој начин се справуваат со стресот и се многу попродуктивни и поефикасни. Поради тоа во многу корпорации тие вежби се воведени во работните саати како задолжителен дел.

За САД и за државите од Европа ова е неприфатливо и неразбирливо. Всушност, тие компании организирано со вежби го исфрлале стресот и со физичка активност придонесувале до поголема смиреност, фокусираност, но и концентрација и успешност кај вработените.

Во земјите од Западна Европа и САД паузите најчесто се користат за оброк, шопинг или вршење на некои семејни обврски, како плаќање на сметки и слично. Свеста за потребите на вработените, за нивната психичка состојба и физичка спремност е актуелна во последниве 10 - 15 години. Во нордиските земји, социјалниот ефект и грижата за вработените е на највисоко ниво и таму веќе 10 години се организираат семинари, обуки, тим билдинзи. Нивното справување со стресот на работното место и нивната грижа за вработените е голема, па уште од тој период се дозволувало работа од дома, секако во колку таа работа тоа го дозволува – програмирање на пример. Грижата за вработените е во голема мера и од социјален аспект, па се организираат и заеднички пикници на кои семејно се дружат сите вработени од компанијата, па и заеднички прослави на Божиќ или Нова година. Според нивните сознанија, задоволни вработени прават успешна и профитабилна компанија.

1.3 Унапредување на квалитетот на работната сила

Деловната ефикасност на секоја компанија во голема мера зависи од квалитетот на вработените, односно од квалитетот на човечките ресурси. Развојот на вработените е поврзан со стекнување на нови знаења, вештини и одредени специјализирани способности кои можат да се имплементираат во нови и посложени процеси и поважни позиции. Поголем број на менаџерски тимови имаат мислења дека дополнителните обуки се клучни за трансформација на стручните лица и зголемување на професионалноста на одговорниот кадар.

Обуките се една од главните активности на повеќето компании. Првично нововработените мора да се обучат квалитетно да ја вршат работата, додека пак

стручниот кадар кој има искуство треба перманентно да одржува чекор со сите законски промени. Исто така потребно е да има и технички можности за извршување на работните задачи, односно да се обезбедени сите можности за попрофесионално и поквалитетно извршување на задачите.

Развојот на вработените не е само развој на кариера, туку тоа претставува и процес за заедничко усогласување на целите. Вработените во суштина не само што сакаат да учат, тие уште повеќе сакаат да бидат почитувани за тоа што го учат и имплементираат. Поради тоа неопходно е да се одржуваат здрави врски во компаниите на секое ниво бидејќи ако лидерите и менаџерскиот тим имаат квалитетна соработка, тогаш таа соработка и хиерархиски ќе оди на сите нивоа, што има директно влијание и на успехот и растот на компанијата.

Планирањето на човечките ресурси е процес со кој се настојува да се обезбедат вистински луѓе на вистински позиции и во вистинско време, во состојба успешно да ги извршуваат своите задачи. Целта на планирањето е да се усвои план како основа за ангажирање на човечките ресурси со цел успешно да се реализираат целите на организацијата. Секој план за човечки ресурси мора да биде во согласност со стратегијата на организацијата за постигнување и одржување на конкурентска предност (Dessler, 2007).

Без оглед на улогата на вработените и нивното ниво, секој вработен сака да се чувствува вреден, почитуван и достоинствен во делот на своите одговорности. Секој вработен треба да има добро разбирање, не само за своите лични цели, туку и за вредностите и целите на своите колеги и соработници, бидејќи на тој начин тимот се надополнува и е хармоничен. Кога постои неискреност или некој во тимот има за себе високо мислење кое не е реално, туку преценето, често и не сака да учествува во тимот и нема соработка.

Главните подсистеми на функциите на човечките ресурси може да се сведат на:

- Вработување;
- Професионален развој;

- Поттикнување на успешност во работата;
- Откривање на менаџерски потенцијали и информирање во областа на човечките ресурси (Jovanovic, Bozinov, Kulic, & Svetkovski, 2002).

Секој од овие подсистеми содржи низа процеси кои се неопходни за остварување на функцијата на човечки ресурси.

Многу често големите компании во стратешки цели ставаат дека човечките ресурси се најважните во процесот и превземаат разни оперативни мерки како:

- воведување лизгачко работно време – тоа значи дека нема вработените да имаат стрес наутро, туку секако ќе си го одработат работното време, но ако имаат и одредени работи од утрото без стрес ќе ги извршат, или пак нема да земаат ден, со што се овозможува ниту вработениот да губи ден, ниту компанијата, работата ќе биде завршена и без стрес, иако пролонгирано;
- воведување на посебни канцеларии за одмор во склоп на организацијата, каде вработените ќе имаат малку мир, за опуштеност, за да можат после повторно да се вратат на задачите и обврските (големи светски компании имаат и посебни сали за вежбање, каде вработените ќе вежбаат, играат пинг-понг или фитнес и пак ќе ги завршат работните задачи). Кај нас сега одредени компании овозможуваат вработените да користат одредени сали за фудбал, фитнес или базени за пливање каде вработените можат да се релаксираат после работното време, а за тоа финансираат компаниите;
- воведување во склоп на компаниите отварање на градинки – на тој начин децата доаѓаат на работа заедно со родителот, а и родителот е смирен бидејќи и да се задржи знае дека детето е згрижено и ако нешто му се случи, блиску е и без дополнителен стрес, излегување, трчање може да реагира и да го види детето.

Стабилноста на работната сила е важен фактор и за стабилна организација. Со стабилна работна сила лидерите се фокусирани на продуктивноста, на постигнување добри резултати, а ако ја нема таа стабилност постојано се менува работната сила и таа постојано се обучува, нема добра комуникација и соработка и

тогаш нема напредок. Од таа гледна точка компаниите се заинтересирани за инвестиција во вработените и нивно задржување бидејќи тие стекнуваат знаење, но и се здружуваат и имаат заеднички цели и создаваат соработка. Нестабилноста на работната сила создава нестабилен пазар во заедницата, без да се земе предвид за каков пазар се работи, за помал или поглобален, односно на ниво на заедница, град или државно ниво.

Менаџментот за човечки ресурси треба да ги осознава вредностите на вработените, да ги согледува нивните квалитети и да се труди да организира обуки за развој на истите, а со тоа да се грижи и за развојот на човечките ресурси, но и на компанијата.

1.4 Карактеристики на управување со човечки ресурси

Управувањето со човечки ресурси е многу комплексна наука бидејќи развојот на човечките ресурси ги опфаќа сите нивоа и сите категории на луѓе заедно со менаџерскиот и оперативниот тим, односно извршниот тим. Тука не постои дискриминација ниту по нивоа, ниту категории, сите вработени треба целосно да бидат опфатени и управувани на соодветен начин.

Менаџментот на човечки ресурси не создава профит, но во многу може да ја помогне организацијата преку која ќе се дојде до поголема продуктивност и поголем профит. Тоа претставува континуиран процес, кој почнува со планирање на човечките ресурси, па следува правилна селекција, па оценување на вработените и организирање на соодветни обуки. Ова претставува кадровска функција, при тоа мора да се запазуваат законските обврски, значи соодветно образование за одредени позиции, соодветно искуство за раководните функции, но и сооднос на образованието и соодветна плата, односно вреднување на трудот. Тоа е мултидисциплинарна активност која користи знаења и инпути од психологијата, социологијата, правото и економијата. Се менува во согласност со променливата околина, од експлоатација на вработените до нивно третирање на

рамноправни партнери во компанијата и со право на донесување на одлуки за нејзин напредок. Менаџментот за човечки ресурси се фокусира на резултати, а не на правила, се обидува да го обезбеди најдоброто за вработените, да се обединат и да се надополнуваат меѓусебно бидејќи таа соработка и синергија ќе биде база на квалитетна работа. Менаџментот на човечки ресурси е филозофија и вработените ги гледа како човечки суштества, а не само како фактор за работа и како капитал, па затоа ги согледува и нивните индивидуални квалитети и недостатоци, како кај секој човек.

1.5 Организациска култура

Под терминот организациска култура се подразбира систем на претпоставени вредности и норми на однесување кон членовите во организацијата, развиени преку нивното заедничко искуство (Brown, 1995).

Карактеристики на организациска култура се:

- Иновативност и превземање на ризик – поттикнување на вработените да бидат иновативни;
- Посветување на внимание на деталите - очекување на прецизност, аналитичност;
- Ориентација на резултатите-да се даде фокус на резултатите особено кај раководниот кадар, повеќе на резултатот од колку на самиот процес;
- Ориентација кон тимот-да се настојува на поголема сплотеност, односно добра соработка и формирање на тим
- Агресивност - да се настојува на контролираност на агресивноста кај вработените и намалување на нивната конкуренција и гневна настроеност
- Стабилност - одржување на стабилност во тимот и во компанијата.

Основачите и главниот менаџерски тим се главни извори на организациската култура. Тие мора да имаат визија каква треба да биде

организацијата, кон што цели и како таа цел да се постигне да се имплементира целото знаење и искуство на вработените.

Елементи на организациската култура кои директно влијаат на најважните одлуки на организацијата се:

- **Креирање на мисија;**
- **Креирање на визија на организацијата.**

Мисијата во теоријата се опишува како целта на организацијата која треба да се оствари во општеството, односно како цел на постоењето на таа организација. Мисијата им дава можност на вработените да ја прифатат таа цел и со заедничка синергија побрзо и поефективно да ја постигнат.

Самото дефинирање на мисијата всушност веќе ја прикажува и визијата на компанијата и вообичаено се истакнува дека мисијата покажува што сме, а визијата каде сакаме да бидеме и кои се целите кон кои стреми компанијата.

Човечките ресурси се многу важна алка за исполнување на визиите во компанијата, но човечките ресурси во текот на своето работење се подложни на професионален стрес кој треба да се идентификува и да се менаџира.

2. Дефинирање на поимот стрес

Човекот во современото општество секојдневно мора да се адаптира, да ги совладува и да ги прифаќа сите промени во средината, а тоа прилагодување предизвикува стрес. Поимот стрес има англиско потекло и означува голем притисок, напрегање и напор. Во 1936 г. од 20 век, англискиот физиолог Hans Selye го превземал од физиката бидејќи означува долготрајно влијание на разни фактори – стресори врз живи организми, извршил многу истражувања на лабораториски животни (Selye, "Stress in health and disease", 1976). Тој стресот го дефинира како „неспецифичен одговор на телото на секое барање за промена,, односно општа реакција на организмот кога настануваат измени во внатрешната или надворешната средина. Тој всушност го објаснува кружниот модел на стресот односно адаптацијата, реакцијата на организмот и општиот адаптационен синдром. Терминот стрес стана неизоставен дел од комуникацијата бидејќи секаде околу нас постојано се зборува за губење на работа, семејни проблеми, немање на време или здравствени проблеми, а сето тоа доведува до стрес. Кога во тие ситуации не може човекот да се справува, телесните одбранбени механизми слабеат и се појавуваат разни болести. Светската здравствена организација истакнува дека речиси 75% од болестите се предизвикани од стрес. Уште на крајот на 21 век УНЕСКО стресот го прогласи за болест на 21 век.

Здравјето вообичаено подразбира состојба на внатрешна хармонија на човекот и негова рамнотежа со опкружувањето, односно хомеостаза на организмот. Стресорите од внатрешната или надворешната средина во текот на целиот живот влијаат да ја нарушат токму таа хармонија. При такво делување на стресорите, се активираат сите адаптивни механизми за заштита и со нивна помош организмот се прилагодува на новонастанатата состојба. Во одредени ситуации, адаптивните механизми не се доволни. Тогаш е неопходно вклучување и на одбранбени механизми кои се збир на неспецифични реакции.

Уште античките филозофи Хипократ, Емпедоклеа и Хераклит, забележувале дека сите организми се приморани да се адаптираат на делувањето

на збирот од надворешни и внатрешни чинители (Каличанин & Петровиќ, 2001). Во 14 век се сретнува поимот стрес кој означува состојба на патење, на несреќа и неприлика, додека веќе во 19 век овој термин се поврзува со медицината и укажува на збир од чинители кои делуваат на физиолошки промени во организмот и при тоа го нарушуваат здравјето на индивидуата.

Во времето на ренесансата Tomas Sydenham пишува за специфична дисхармонија на организмот, додека Clod Bernard во 19 век го проширува овој концепт и воведува терминологија на ”концепт на внатрешна средина”, односно го воведува принципот на адаптивна реакција на штетните чинители (Николоски Т. , 2000).

Во 1936 година се појавува првата научна теорија за стресот од страна на Hans Selye и според него се наведени одредени стресори кои доведуваат до одредени здравствени проблеми на целиот организам – односно општ адаптивен синдром (Selye, 1984). Според него индивидуата не мора факторите на стрес да ги перципира како такви и наведува три фази како се манифестира тој адаптивен синдром, и тоа:

- Иницијална фаза на побуна, оваа фаза се манифестира со синтагмата ”бори се или бегај” (се сретнува во теоријата на Cannon);
- Втората фаза е фаза на адаптација или фаза кога единката покажува отпор, оваа фаза се дефинира вообичаено како фаза кога се врши успешна мобилизација на системот и има реакција за повторно воспоставување на рамнотежа, баланс на системот;
- Третата фаза е финална и тоа е фаза на исцрпеност која покажува паѓање на одбранбените механизми, поради што организмот се чувствува исцрпен и може да дојде до појава на болест (Selye, 1976).

Selye истакнува постоење на негативно доживеан стрес и го нарекува distress, односно штетен стрес, стрес кој негативно делува на цел организам или стрес ”кој нè контролира”. За разлика од овој тип на стрес, се спомнува и EU - stress, за кој се истакнува дека е здрав стрес кој делува како поттик и како

предизвик, и уште го нарекуваат ”контролиран стрес”. Овој позитивен стрес посебно го истражувал Lazarus (Lazarus & Folkman, "Stress, Appraisal and Coping", 1984).

Стрес реакциите може да укажуваат на аналогија на еден општ синдром на адаптација и соочување со стресот. Како последици на стресот може да се издвојат бројни емоционални, интелектуални или физички симптоми.

Емоционални последици на стрес се:

- **Анаксиозност;**
- **Депресивност;**
- **Агресивност;**
- **Замор;**
- **Исцрпеност;**
- **Раздразливост;**
- **Зголемена нервоза.**

Интелектуални последици од стрес се:

- **Слаба концентрација;**
- **Заборавеност;**
- **Тешкотии при донесување одлуки;**
- **Ментални блокови;**
- **Критичност;**
- **Самокритичност.**

Физиолошки последици од стрес:

- **Зголемено ниво на шеќер во крв;**
- **Пореметување во пулсот и притисокот;**
- **Потешкотии во дишењето;**
- **Гастроинтестинални проблеми;**
- **Намален имунитет;**

- **Пореметување со спиењето-инсомнија или подолготрајно спиење и потреба од сон.**

Бихејвиорални последици од стрес:

- **Зголемен или намален апетит;**
- **Претерано конзумирање на никотин, алкохол или кафе;**
- **Изложеност на ризично однесување.**

Организациски последици од стрес:

- **Апсентизам – отсуство од работа;**
- **Флукуација- неможност да се прилагоди на работата и средината;**
- **Низок степен на мотивираност;**
- **Незадоволство од работата;**
- **Неповолна работна средина предизвикана од нарушени меѓучовечки односи.**

Во литературата се сретнуваат повеќе истражувања на полето на согорувањето, односно на синдромот на согорување на работа, но како издвоени професии кај кои синдромот на согорување на работа е почест, се сите медицински професии, образовно – едукативни професии, социјалните професии, менаџерските, воените и полициските професии (Coffey, Dugdill, & Tattersall, 2004). Покрај синдромот на согорување, се издвојува и професионалниот стрес. Согорувањето е последица на постојан стрес и имплицира индивидуален притисок, и на физичко и на психичко поле. Од друга страна симптомите на професионалниот стрес се од една страна хиперактивност, од друга страна намалена енергија. Каличанин и Петровиќ стресот го дефинираат како ”психо-социо-биолошки одговор на организмот на делување на стресори од надворешна или внатрешна средина” (Каличанин & Петровиќ, 2001).

Стресот е состојба во која меѓудејството на личноста – средината, има расчекор меѓу физичките или психичките барања на одредена ситуација, и биолошкиот, психичкиот и социјалниот склоп на личноста. Се издвојуваат три пристапи на стресот, во смисла да се дефинираат стресорите, да се одреди физиолошката реакција на организмот и да се дефинира интеракцијата на личноста и околината. Овој трокомпонентен пристап кон стресот овозможува истражување на стресот на различни нивоа и при тоа се јавуваат различни психофизиолошки разлики и реакции.

Стресот е адаптивен одговор базиран на индивидуални разлики или психолошки процеси, настанат како последица на одредена акција од околината, одредена ситуација или одредена случка која поставува невообичаени психолошки или физички барања (Van Eck, Berkhof, Nicolson, & Sulong, 1996). Од оваа дефиниција на стресот произлегуваат три многу важни компоненти на поимот за стрес, и тоа:

- Објективни околности кои поставуваат посебни барања и предизвикуваат стрес;
- Индивидуата и неговите лични особини предизвикуваат различен пристап и перцепција и со тоа делуваат на различна реакција на стресорот;
- Реакција која може да биде адаптивен одговор на предизвици од надворешната средина.

Тие сметаат и истакнуваат дека секоја индивидуа има различни барања и очекувања од себе, но и различно делува на различни стресори кои се случуваат во работните процеси, професионалниот и личниот живот.

2.1 Теориски модели на стресот

Во теоријата многу се посветува внимание на значењето на околината, како таа влијае на индивидуата во однос на предизвикување на стресни реакции, но големо

значење имаат и психофизиолошките карактеристики на личноста. Во однос на значењето на факторите за извор на стресот, како и последиците од стрес, во литературата има три доминантни теориски модели за проучување на стресот и тоа:

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

2.1.1 Редукционистички модел на стрес

Проучувањето на стресот првично е направено во областа на физиологијата, односно проучувани се последиците од стресот без да се согледуваат причините за него, ниту пак карактеристиките на личноста која доживеала стрес. Најмногу овој модел бил застапен во 80 – те години од 20 век, кога се истражувани реакциите на вьетнамските ветерани. Истражувачите тогаш гледајќи ги воените последици ги сметале како посттравматски стрес (Zotovic, 2002).

2.1.2 Интеракционистички модел на стрес

Во рамките на интеракционистичкиот модел на стрес се забележува друга концепција меѓу чинителите. Овој модел е многу критикуван бидејќи не вклучува интеракција меѓу релевантните чинители на стресот. Овој модел вклучува околина, личност и стрес реакција, но не и акција, односно влијание меѓу околината и личноста.

2.1.3 Трансакционен модел на стресот

Овој модел е најзастапен во проучувањето на стресот во современата теорија. Arnold Lazarus и Folkman се најистакнати претставници на овој модел и истакнуваат дека стресот е ”однос меѓу личноста и околината” (Lazarus & Folkman, 2004). Овој модел нагласува дека стресот е процес, а не состојба, и дека постои меѓузависност меѓу околината и личноста. Овој модел не само што ја истакнува таа двонасочна врска, туку вклучува и категорија на стресно искуство кое делува повратно и на околината, и на личноста. Според Лазарус, стресниот процес опфаќа четири елементи и тоа:

- **Причинител, внатрешен или надворешен;**
- **Проценка на личноста – примарна и секундарна;**
- **Стресна реакција како одговор на стресорот;**
- **Процес на соочување со стресот.**

Проценката на личноста е многу важен фактор бидејќи секоја личност има различна реакција. Примарната проценка е проценка на барањата, а секундарната на ресурсите. Двете проценки зависат од карактеристиките на личностите, на нивните социјални улоги, верувања, како и социјалните ресурси кои им се на располагање (Aldwin C. , 1994). Секундарната проценка или ”капацитетот на личноста” се состои од соочувањето со барањата на стресната ситуација, односно проценка на социјалните, материјалните и личните ресурси, како и контролата која може да ја воспостави личноста со цел да се прилагоди на новата ситуација и да воспостави рамнотежа.

Трансакциониот модел ги нагласува индивидуалните разлики и осетливоста на стрес, како и неговите последици и овозможува различни нивоа на анализа на стресот и го истражува на многу покомплексен начин феноменот на стресот.

3. Стресори и нивна поделба

Промените во животот на индивидуата и случките во секојдневниот живот претставуваат стресори или предизвикувачи на стресни реакции. Потребата тие да се квалификуваат, ги укажува всушност нивните разлики и нивното значење. Меѓу позначајните класификации на стресори е ”Скалата на стресни животни случки” според Holmes и Raheа кои наведуваат 43 стресни животни случки и нивната стресна вредност ја искажуваат преку животните промени (https://en.wikipedia.org/wiki/Holmes_and_Rahe_stress_scale).

Стресорите можеме да ги поделиме на:

- **Средински;**
- **Психолошки;**
- **Социјални.**

Според Aldwin стресните случки можат да се разликуваат и според две димензии, и тоа: ”интензитет на стресот” и ”должина на траење на стресот” (Aldwin C. M., 2007). Според овие две димензии, стресорите предизвикуваат:

- **Големи промени во животот;**
- **Хронични стресни состојби;**
- **Трауматски случки;**
- **Секојдневни стресни случки.**

Стресорите се делат и на надворешни и внатрешни. Класификација на стресорите на надворешни е и нивна поделба на физички и социокултурни стресори. Како физички стресори се наведуваат неповолни животни услови, загаденост, бучава или нешто што го намалува квалитетот на животот.

Како внатрешен извор на стрес кај лице од професиите кои се истакнати како под поголем стрес, можат да бидат следните:

- **Лични карактеристики и особини;**

- Искуство во работата;
- Стилот на работење;
- Систем на вредности;
- Очекувања кои ги има;
- Истрајност;
- Упорност;
- Способност за флексибилност.

Како надворешни извори на стрес се јавуваат:

- Работни услови;
- Организација на работата;
- Односите со луѓето.

Несомнен факт е дека лошите информации предизвикуваат стрес кај луѓето, како што оваа година стрес предизвикуваше постојаното објавување на нивото на загаденост, висината на загадувањето, местото на Скопје во листата на загадени градови. Се истакнува проблем за состојба која е истакната повеќе години, иако многу фабрики не работат и нема валидно истражување што е причината за загаденоста на воздухот. Сепак секојдневно е истакнувано нивото на загаденост, потенцирана штетноста на таа загаденост, се истакнува потребата од маски и препораки за нивно носење, што на крајот се сведува со напната и тензиона состојба кај сите граѓани, а особено на вработените кои мораат да работат теренски во надворешни услови и семејствата со мали деца кои мора да излегуваат надвор за да ги носат децата во градинки и училишта. Исто така и многу честото истакнување на настаните од црна хроника, убиства, кражби, напади во центар и преку ден, или последните настани со исчезнувањето на лицата доведе до огромен стрес кај граѓаните.

Социокултурните стресори се покомплексни бидејќи должината на траењето на стресот и интензитетот може да влијае и на појава на други стресни случки. Недостаток на надворешни социјални ресурси како пријатели, работа, едукација или животен стандард, можат да ја зголемат стресноста во интензитет,

но и во траење на стресните случки. Социокултурните стресори особено беа ставени и како таргет во истражувањето на овој труд заради се почестата појава на голем број самци и беше важно да се истакне дали тие лица се поподложни на стрес и како се справуваат.

Внатрешните причини за стрес се базираат на карактеристиките на индивидуата и нејзините особини и се делат на:

- **Конфликт на привлекување и одбивање;**
- **Конфликт на двојно привлекување;**
- **Конфликт на двојно одбивање;**
- **Повеќеслоен конфликт на приближување и избегнување.**

4. Стрес на работа

Работата се дефинира како свесна и неопходна дејност со која човекот ги задоволува своите лични и општествени потреби. Таа е и еден од факторите кои придонеле во развојот на човекот во социо-психичко битие. Времето поминато на работа, односно на работното место може да има позитивно или негативно влијание на општата психолошка состојба на поединецот. Стресот претставува вид на нормална генерализирана психофизичка и активациска реакција на закана која доаѓа од околината. За вработениот стресот е секојдневие бидејќи постојано е под психички и физички притисок од прекумерни барања и неможност за нивно остварување. Причинители кои ги вознемируваат вработените и кои во голема мера го зголемуваат неговиот стрес се:

- Постојана напнатост;
- Временски рокови;
- Конфликти на работа;
- Мобинг;
- Лоша организираност на работа;
- Непријатна и напната атмосфера на работа.

Психологот Бир го дефинира стресот како процес при кој што карактеристиките на работното место прават работниците да го доживуваат како неудобност или болест (Николоски Т. , 2000).

Во оваа дефиниција се истакнува важноста на интеракцијата на вработениот, односно на лицето со околината и со работната средина.

Често пати во теоријата се истакнуваат фактори кои влијаат на јачината на стресот кај вработените лица и се издвојуваат како најистакнати следните:

- Контрола - колку личноста може да ја контролира ситуацијата, односно да ја балансира ситуацијата;

- Предвидливост - во колку вработениот нема можност или има мала можност да ја предвиди ситуацијата, стресот ќе биде многу посилен;
- Очекување-во колку неповолните околности траат подолг период и нема знаци за подобрување и промени, очекувањата се намалени а стресот е продолжен и силен;
- Поддршка - стресот ќе биде силен доколку вработениот нема поддршка од семејството, од пријатели, од колеги, менаџерскиот тим или други претпоставени.

Во теоријата се тестирани три модели со кои се дефинираат психо - социјалните фактори кои влијаат на појавата на стрес на работно место и тие се класифицирани како:

- **Модел на напорна работа;**
- **Модел на општествена поддршка;**
- **Модел на организациска правда.**

Сите овие модели се комплементарни и заедно насочуваат кон донесување на правични одлуки во врска со работната организација (Karasek, Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign, 1979).

4.1 Модел на напорна работа

Моделот на напорна работа или уште наречен **Карашеков модел** е модел кој го разгледува, истражува и објаснува несложувањето помеѓу потребите и барањата на работната средина и способностите на поединецот. Тоа е всушност расчекор меѓу очекувањата на претпоставените и очекувањата и барањата на вработените. Овој модел стресот го дефинира како врска меѓу две категории како барањата на работното место и контролата на тоа место.

Стресот поврзан со работни позиции кои се со висок степен на одговорност и оние од врвот на хиерархиската летвичка на одлучување, се зголемува во

зависност од позицијата. Карашек и Теорел сметале дека искуството на стресните ситуации на работното место настанува поради интеракција на два важни фактори – одговорност и контрола (Karasek & Theorell, 1990). Од зависност на тие фактори, тие разликуваат четири категории на стресни работни позиции како:

- **Високо напорни работни позиции – работни задачи во кои работникот има многу голема одговорност, а низок степен на контрола во самата организација (производствени работници);**
- **Активни работи - работи кои изискуваат голема одговорност, но и висок степен на контрола вон работата – лекари, адвокати, раководители на сектори;**
- **Ниско напорни работи – работи со висок степен на контрола во работењето, но со помали барања во работењето – сликари, вајари;**
- **Пасивни работи – работи кои овозможуваат низок степен на контрола, но и со мали барања во работењето – чувари, домари.**

4.2 Модел на општествена поддршка

Според овој модел, Карашек и Теорел истакнуваат дека поединците кои имаат висок степен на општествена поддршка (дали во вид на социјална поддршка, поддршка од колеги, поддршка од надредените) изложени се на многу помал степен на стрес и во ситуации кои изискуваат напор во извршување на задачите. Карашек дури нагласува дека во ситуации кога поддршката од колегите е мала или воопшто ја нема, во состојба на ”изолиран напор”, стресот е со повисок степен, а за иста работна задача (Karasek & Theorell, 1990).

4.3 Модел на организациска правда

Моделот на организациска правда појавата на стресот го објаснува со вклучување на физичките, психолошките и организациските елементи. Овој модел се базира на Ларусовиот трансакциски модел на стрес, а во комбинација со Хартовиот модел на трансакциска правда (Попов, 2011). Основна карактеристика на овој модел е истражување на односот помеѓу ”благосостојбата на поединецот” и ”благосостојбата на организацијата”, при тоа вклучувајќи и социјална одговорност на двете страни. Според овој модел како извори на стрес може да се појават:

- Индивидуални стресори-неусогласеност меѓу работната улога и општествениот живот;
- Групни стресори-стрес предизвикан од групна динамика на вработените;
- Организациски стресови-стресови предизвикани поради организациска структура.

Овој пристап кон стресот всушност претпоставува интеракција на вработениот и работната средина во контекст на ”нарушување на таа рамнотежа”, нарушени меѓучовечки односи првично со колегите, но и со предпоставените, што предизвикува несигурност за работното место, за кариерата. Моделот на организациска правда често се применува во ситуации на истражување на факторите ”несигурност во работата” каде како последица се појавува стрес. Вработените во таква ситуација имаат негативна перцепција во однос на сигурноста. Во такви ситуации Елст и Кујпер, но и други теоретичари сметаат дека треба подобра комуникација и тоа јасна и отворена како превенција на појава на стрес кај вработените (Elst, Van den Broeck, Cuypers, & Witte, 2014).

5. Стресот како процес, интеракција на личноста и околината

Арнолд Лазарус се истакнал со своите истражувања на полето на физичките фактори како одговор на стресорот (Lazarus A. A., 1993). Според Лазарус одговорот на поединецот на стресот ќе зависи од самиот стресор, но и од личните карактеристики, од искуството на поединецот и од неговата мотивација, што значи личните особини на индивидуата во голема мерка делуваат на стресната ситуација, односно како тој реагира на стресорот и неговиот одговор е во склад со неговата лична интерпретација на ситуацијата. Според него, секој стресен процес ги има следниве елементи:

- **Причина која може да биде внатрешна или надворешна;**
- **Проценка на причината како таа ќе делува на поединецот;**
- **Процес на соочување со стресот и справување со истиот;**
- **Реакција на стресот која може да биде телесна или психичка.**

Последиците од стресните ситуации можат да бидат забележани како потенцијално неутрални, позитивни или негативни, а суштински не делуваат на емоциите на поединецот. Ако последиците се потенцијално позитивни, во таков случај многу поголема е веројатноста дека поединецот ќе се одлучи за активен пристап, додека негативните ќе бидат одвоени како повреда, закана или предизвик.

Според Лазарус повредата се однесува на психичка повреда која се случила, а заканата е антиципација на повреда која може да се случи. Додека предизвикот е резултат на проценка на стресната ситуација, но изискува лични капацитети, ресурси доволни за решавање и надминување на дадената ситуација.

5.1 Стресот преку бројки во САД и ЕУ

Стресот е многу важен фактор кој ја одредува и продуктивноста на вработените, а со тоа и остварувањето на целите на компанијата. Според светските истражувања, вработените сè повеќе се под стрес и притисок на работните места. Истражувањата кои се вршени во САД ("Health and Safety Executive" , 1995) и ЕУ (European Agency for Safety and Health of Work – [http//Europa.eu.en.](http://Europa.eu.en.)), истакнале дека стресот кај вработените многу често е причина и за несреќи на работните места, а често и вработените ги напуштаат работните места токму поради притисокот. Според извршените истражувања, се покажало е дека:

- Поради стрес на работното место 40% ги напуштаат работните места;
- Поради напуштањата на работните места во големите компании се предизвикуваат трошоци во висина од 1-1,5 милион долари;
- Замена на еден работник во компанија во САД изнесува од 3000-13.000 долари;
- Стресот на работните места е причина за несреќи во 80%;
- 10% од испитаните вработени изјавиле дека работат во атмосфера во која има примери на физичко насилство како резултат на стрес на работното место;
- 42% од вработените изјавиле дека повишен тон, викање и навреди има секојдневно на работните места, како резултат на зголемен стрес на работните места;
- 65% од вработените изјавиле дека стресот на работните места им предизвикува потешкотии при извршувањето на работните задачи;
- 34% од испитаните вработени изјавиле дека имале проблеми со спиењето поради подолг период поминат под стрес на работното место;
- 62% од испитаните вработени изјавиле дека имале здравствени проблеми од типот болки во вратот, болки во екстремитетите или проблеми со видот, поради подолг период поминат под стрес на работното место.

Големи се процентите кои покажуваат дека стресот во голема мера влијае на здравјето на вработените, влијае на нивното однесување, има појава на поголема агресивност во однесувањето меѓу вработените, повеќе боледувања и отсуство од работа поради стресови на работното место, а сето тоа создава дополнителни трошоци, но влијае и на нивната продуктивност и ефикасност.

6. Карактеристики на работа во центрите за социјална работа

Социјалната заштита се утврдува како дејност од јавен интерес и се дефинира како систем на мерки, активности и политики за спречување на основните социјални ризици на кои е изложен граѓанинот во текот на животот. Системот се остварува преку стручна работа во установите за социјална заштита и со спроведување на развојни програми, стручно усовршување на вработените во зависност од потребите на корисниците и меѓународните стандарди. Во оваа дејност неопходно е следење на појавите, водење на евиденција, спроведување на надзор и заштита на корисниците и барање на соодветни решенија.

Покрај мерките за социјална заштита на граѓаните, грижата на државата за спречување на настанување на социјален ризик се остварува преку превземање на мерки во даночната политика, вработување, стипендирање, домување, здравствена заштита, образование и други области во согласност со законот.

Централна институција која врши креирање на политика, стратешко планирање, управување, како и надзор над законитоста, особено преку инспекцискиот надзор над спроведувањето и примената на законот и другите прописи во областа на социјалната заштита е Министерството за труд и социјална политика. Установа за проучување на социјалните појави и проблеми и унапредување на социјалните дејности е ЈУ Завод за социјални дејности која во своја надлежност го има и надзорот над стручната работа на установите во

социјална заштита, како и над други правни и физички лица кои вршат определени работи во социјалната заштита. За остварување на системот на социјална заштита се основаат установи за социјална заштита – центри за социјална работа – ЦСР. Тие центри се јавни установи со јавни овластувања за вршење на работите од областа на социјалната заштита. Тие се одговорни за администрација на социјалните надоместоци и обезбедување на социјалните услуги.

Владата на Република Северна Македонија има донесено Национална програма за развој на социјалната заштита во која се утврдуваат целите, приоритетите и правците за развој на социјалната заштита. Во согласност со оваа програма, градот Скопје и општините донесуваат програми за потребите на граѓаните од областа на социјалната заштита. Во согласност со нивните материјални можности, тие можат да утврдуваат и други права во областа на социјалната заштита или поголеми и поповолни услови за остварување на истите.

За остварување на систем на социјална заштита на граѓаните, покрај јавните установи, може да се основаат и приватни установи, здруженија на граѓани, верски заедници или религиозни групи кои се регистрираат во Република Северна Македонија и имаат услови да помагаат на лица кои имаат потреба од одделни услови за социјална помош и заштита.

Во нашата држава има повеќе невладини организации за помош на лица заболени од ретки болести, за лица заболени од хемофилија, за болни од карцином, за деца со посебни потреби, за лица кои се со Даунов синдром и аутизам и слично. Некои од тие организации се доста активни и превземаат иницијативи првично за подигнување на свеста дека тие лица постојат меѓу нас, а следно и наоѓаат начини за нивна помош. Организираат одредени манифестации, концерти во добротворна цел за хумани акции, но тоа не е доволно.

Организацијата ”Борка” за лицата заболени од карцином на града е можеби едно од најпознатите и најактивно кое има низа активности за подигнување на нивото на свест кај популацијата за самопреглед и контроли. Исто така и ”ХОПС”, невладина организација која се грижи за подигнување на свеста за лицата кои

користат наркотици, односно подигање на свеста на родителите како да ги препознаваат знаците и да ги препознаат првите симптоми кај своето дете.

7. Развојот на центрите за социјална работа во Република Северна Македонија

Република Северна Македонија од осамостојувањето во 1991 г., па сè до денес, превзема активности за создавање на современ, стабилен и функционален систем на социјална заштита. Системот на социјална заштита наследен од поранешна Југославија се прилагоди на новиот општествен контекст и новосоздадените социјални проблеми. Имено, во тој период се зголеми невработеноста, опадна животниот стандард, се зголеми социјалната ранливост, поради што се наметна потребата од реформи во системот на социјална заштита.

Основна насока во развивањето на системот за социјална заштита во Република Северна Македонија се базичните меѓународни документи како:

- **Универзалната декларација за човекови права;**
- **Меѓународна конвенција за елиминација на сите форми на расна дискриминација;**
- **Меѓународен пакт за економски, социјални и културни права;**
- **Конвенција за елиминација на сите форми за дискриминација на жените;**
- **Конвенција за правата на детето;**
- **Конвенција против тортура и други свирепи, нечовечки или понижувачки постапувања или казнувања;**
- **Конвенција за правата на лицата со попреченост.**

Република Северна Македонија како членка на Советот на Европа ги дели и неговите заложби за обезбедување на адекватно ниво на социјална заштита,

особено на најранливите категории на граѓани. Во таа смисла утврдувањето на правците за развој на социјалната заштита и спроведувањето на реформите се директно условени од обврските и стандардите поставени со Европската социјална повелба и дополнителните протоколи.

За таа цел на спроведување на сите реформски процеси Република Северна Македонија е фокусирана на создавање на стабилна и нормативна рамка која ќе обезбеди ефикасна заштита на социјалните права на граѓаните. Ова е многу комплексна област која опфаќа многу прописи, закони и подзаконски акти како:

- **Закон за семејство;**
- **Закон за социјална заштита;**
- **Закон за заштита на децата;**
- **Закон за правда на децата;**
- **Закон за еднакви можности на мажите и жените;**
- **Закон за заштита од дискриминација.**

Националната стратегија во периодот од 2008 г. превзема многу активности и тоа во однос на вработување, програма за социјална инклузија, акционен план за превенција и справување со сексуална злоупотреба на деца и педофилија, како и стратегија за домување и изедначување на правата на лицата со инвалидитет. Сите овие административни мерки, закони и стратегии се со цел за континуирано подобрување на социјалната заштита на лицата во ризик.

Центрите за социјална работа во Република Северна Македонија се занимаваат со проблематиката на лицата во ризик, и тоа:

- **Работа со лица од нарушени семејни односи како причина за појава на стрес;**
- **Работа со лица во ризик од трговија со луѓе;**
- **Работа со лица кои се под влијание на алкохол, дрога и други опојни средства;**
- **Работа со лица кои се бават со проституција;**
- **Работа со лица кои се бездомници;**

- **Работа со деца во ризик – (деца со асоцијално поведение, деца жртви на сексуална злоупотреба и деца питачи).**

Како што се гледа, работата на социјалните работници е секојдневно под стрес. Стресот може да се класифицира на повеќе начини, но сепак најчесто се класифицира според видот на стресорите, и тоа на:

- **Физички стрес – тоа е стрес кој е предизвикан од ненадејни промени во надворешната средина како удар, бучава, температура или тежок физички напор;**
- **Биолошки или физиолошки стрес - предизвикан од биолошки или физиолошки фактори кои можат да предизвикаат големи повреди на организмот, губење на течност, пореметување на биолошкиот ритам;**
- **Психолошки стрес – стрес кој се доживува како закана, како голема загуба, страв, опасност или мобинг;**
- **Социјален стрес - предизвикан од социјалната средина, кој вообичаено не делува само на поединци, туку на цели групи, како социјални кризи, војни или интерперсонални конфликти.**

Според животните околности и ситуации стресот се јавува како животен – секојдневен стрес, и професионален – работен стрес.

8. Професионален стрес

Професионалните стресови се оние кои се доживуваат на работа. Како најчеста причина за тој вид на стрес се јавуваат повеќе фактори како:

- **Одговорност за безбедност на луѓето;**
- **Одговорност за материјални вредности;**
- **Работа со скапа опрема;**
- **Работа со луѓе чии проблеми оптоваруваат;**
- **Работа која бара брза одлука и реакција;**
- **Работа во смени;**
- **Лоши интерперсонални односи на работа.**

Во последните десетина години може слободно да се оцени дека професионален стрес секогаш имало, иако сега е во постојана експанзија. Според истражувањата на Европската агенција за безбедност и заштита на здравјето на работа, стресот на работно место е присутен скоро кај секој трет вработен во Европската унија, односно 28% или 41,2 милиони вработени, од кои повеќе се жени од мажи. Овој проблем предизвикува загуба од милион работни денови и чини најмалку 20 милијарди евра, а е причина и за близу 5 милиони несреќи на работа. Поради сето ова, тој е цел на истражување и барање начин за негово решавање, односно менаџирање.

Како чести причинители за стрес на работа се:

- **Страв од губење на работата;**
- **Премореност до исцрпеност;**
- **Кратки рокови;**
- **Тензично работење без организација;**
- **Недостаток на поддршка од раководител;**
- **Чувство дека работникот не може да владее со своето време;**
- **Неможност да влијае на начинот на работа;**

- **Чувство на оттуѓеност од менаџментот на фирмата;**
- **Чувство на претерана експлоатација;**
- **Чувство на неискористеност на работното место;**
- **Монотонија;**
- **Мобинг.**

Во морето на стресогени фактори кои можат да бидат предизвикувачи на професионален стрес, како поважни би се издвоиле следните:

- **Незадоволство од работата;**
- **Обемот на работните задачи;**
- **Работно време;**
- **Улогата на работното место;**
- **Можност за напредување на работната позиција;**
- **Организација на животот вон работното време.**

8.1 Професионален стрес кај вработените во центрите за социјална работа

Овие фактори подредени во работата на лицата во центрите за социјална работа, завземаат големо влијание. Првично, често се јавува незадоволство од саканата и одбраната работна задача поради фактот што секојдневно вработените се судираат со лица со многу реални и егзистенцијални проблеми, а се чувствуваат немоќни да помогнат и да ги решат. Центрите за социјална работа ги имаат решено законските регулативи, но на терен состојбите се поинакви:

- **немање материјални средства;**
- **немање доволно места за згрижување на бездомници ниту во зимски услови, а не пак за стационари;**
- **нема начини да се помогне на деца за стипендирање;**
- **услови за вработување на лица во ризик.**

Покрај законската регулатива, и малиот број на вработени создава стрес на работното место бидејќи обемот на работа е преголем, честопати неопходно се останува и прекувремено и се дежура бидејќи состојбите тоа го налагаат. Но, неможноста навистина да се одлучува во брзи рокови или да се превземе по трајно и неселективно решение, создава стрес кај вработените лица.

Во центрите за социјална работа многу се мали можностите за напредување во работата, а поради поминат работен ден во стрес кој е последица од работните задачи или од корисниците на услугите, тој стрес се пренесува во домовите, па често времето на работа и попладне не се разликува, бидејќи и попладнето се чувствува мобилност поради некои настани заради семејно насилство, заради педофилија или пак трговија со луѓе, односно судбини и лица, клиенти чии предмети не се решени.

Лицата кои се клиенти во центрите за социјална работа се под стрес заради ситуацијата во која се нашле во животот, но исто така се под стрес и лицата кои работат со тие клиенти, бидејќи и тие стануваат дел како сведоци на тие животни стории.

8.2 Стрес менаџмент и успешност на компаниите во светот и Република Северна Македонија

Во теоријата постојат голем број на прирачници за подобрување на менаџерската пракса кои се креирани од **CIPD – (Chartered Institute of Personnel and Development, 2008)** и кои што ги потенцираат **финансиските бенефиции од подобрување на менталното здравје и намалување на професионалниот стрес кај вработените, како и намалување на боледувањата, напуштањето на работа поради незадоволство или конфликт.**

По извршен голем број на истражувања и работилници, јасно се истакнува дека менаџерите ја имаат централната улога во обезбедувањето на квалитетно и добро ментално здравје за вработените (Cristiana, 2009).

Во светот се прават истражувања и се изведуваат заклучоци и препораки за подобрување на благосостојбата на вработените, од аспект на заклучок дека човечкиот фактор е ресурс кој доведува до профит и успешност на компаниите.

Еден од најважните елементи на општествената одговорност е грижата кон вработените и нивниот напредок. Проблемот со човечките ресурси се уште не е многу актуелен во Република Северна Македонија, освен во стручната литература, и се уште вработените го немаат правиот приод, но и ја немаат добиено својата вредност. Според одредени истражувања во Македонија, 63,5% се мали и средни компании и има човечки фактор од 213.077 вработени кои немаат социјална или психолошка можност за помош и истите се подложни на стрес. Современите менаџери и управители иако имаат многу повеќе услови за профитни активности, сепак водени од социјалистичкиот концепт за профит, не ја согледуваат важноста на најважниот ресурс – човечкиот фактор ("Институт за медицина на труд на РМ", 2015).

9. Методолошка рамка на истражувањето

9.1 Проблем и предмет на истражувањето

Проблем на истражувањето е испитување на изворите на професионалниот стрес кај вработените во центрите за социјална работа во Република Северна Македонија. При истражувањето се констатира дека во научната литература повеќе се истакнува внимание на појавата и последиците од стрес во други професии, а најмалку е посветено внимание на професијата која се занимава со луѓето, семејствата и децата кои се под стрес или имаат последици од стрес. Како центри за социјална работа кои претставуваат примерок и се цел на истражувањето, разгледани се следните:

- Берово - во овој центар има 10 вработени, но број на стручен кадар кој е цел на истражување е 7;
- Ресен - центар во кој се 17 вработени лица од кои стручен кадар е 12;
- Струмица – центар во кој има 18 вработени, но стручен кадар се 14 лица;
- Тетово – центар во кој се вработени 44 лица, а стручен кадар има 27;
- Велес – центар во кој се вработени 26, а стручен кадар е 19 лица;
- Штип – центар во кој се вработени 17, а стручен кадар се 13 лица;
- Валандово – центар во кој вработени се 10, а стручни работници се 4 лица;
- Скопје – центар со вработени 158, од кои стручен кадар се 86 лица.

Стручните лица во овие центри се разгледувани од повеќе аспекти, според образование, пол, работни функции, старосни групи, работен стаж и др. Од добиените резултати се издвојуваат и одредени варијабли кои имаат влијание врз професионалниот стрес кај кадарот во центрите за социјална работа во Република Северна Македонија.

Дали професионалците кои се секојдневно во допир со тие луѓе можат да бидат изолирани и да бидат совесни и без емоции да ги решаваат нивните проблеми? Утврдувањето на стресорите е важен фактор за изнаоѓање на методи за превенција, но и наоѓање на методи за справување со професионалниот стрес.

10. Менаџирање со професионалниот стрес во установите за социјална работа во Република Северна Македонија

Долготрајниот неконтролиран стрес при работа, причинет од различни фактори, предизвикува неефикасност на вработениот, но и последици по неговото здравје. Стресот поврзан со работата е еден од најголемите предизвици од областа на медицината на трудот во Европа, бидејќи според Европската агенција за безбедност и здравје при работа близу 25% од вработените се под влијание на стрес (European Agency for Safety and Health of Work – <http://Europa.eu.en>). Стресот на работа станува алармантен и во Македонија. Дури 70% од Македонците се уверени дека во наредните 5 години ќе се зголеми стресот на работните места, а 45% сметаат дека стресот значително ќе се зголеми. Асс. д-р Драган Мијакоски, специјалист по медицина на трудот ("Институт за медицина на труд на РМ", 2015), смета дека професионалниот стрес се манифестира со:

- **Анксиозност;**
- **Депресија;**
- **Безнадежност;**
- **Потешкотии во концентрација;**
- **Гушење на креативност.**

Преголемите психолошки барања, а малата можност за контрола, го зголемуваат ризикот за кардиоваскуларен морбидитет и морталитет чиј процент се движи до 22% од вработеното население. Од медицински аспект факт е дека се јавуваат последици и на скелетниот систем, болки во вратот, долниот дел од рбетот, болки во нозете и рацете и др. Според д-р Мијакоски, како и податоците од Светската здравствена организација, како најчести причини за професионален стрес се:

- **Премногу работа;**
- **Работа под притисок;**
- **Непредвидливо работно време;**
- **Немање учество во донесување на одлуки;**

- **Неизвесна иднина;**
- **Лоши човечки односи;**
- **Лоша комуникација со менаџерскиот тим;**
- **Мобинг.**

Според истражувањата во девет европски земји, меѓу кои и Македонија, во својата работа најмногу се под стрес и ”согоруваат” социјалните работници со дури 82% емоционална исцрпеност, психолозите со 73%, докторите кои работат со инфективни или онколошки неизлечиви болести, со болести кои имаат непредвидлив исход-психијатриски установи, медицинските сестри, како и медицинскиот персонал на хирургија, со 45%.

После овие професии кои се навистина исклучително стресни, доаѓаат и други професии како новинари, војска, полиција и др. Потребна е превенција, да се елиминираат или барем да се намалат несаканите ефекти од стресот. Постојат специјални програми за управување со стрес кои подразбираат првично откривање на стресогените фактори, потоа тренинг и едукација на вработените и на раководителите за причините и начините за нивно редуцирање. Менаџментот за човечки ресурси треба во своите обврски да превземе обврска и за менаџирање на стресот на вработените, бидејќи со тоа ќе се зголеми и ефективноста и продуктивноста на вработените.

11. Стратегии за надминување на стресот

Справувањето со стресот е многу комплексно бидејќи и самите причини за стресот може да бидат многу различни, а уште повеќе на различен стресор индивидуите може многу различно да реагираат. **Coping е термин кој се сретнува во литературата и со кој се означуваат напорите и стремежите кон надминување на стресот** (Baqtayan, 2015). Во нашиот термин постои малку разлика во однос на ширината, бидејќи coping ги опфаќа сите напори на единката да излезе на крај со тешкотиите, додека надминувањето на стресот се користи да го означи неговото прилагодување, односно адаптација на условите на стрес.

Многу почетоците за надминување на стресот ги изнаоѓа во следните извори:

- Дарвиновата теорија за еволуција – степенот на адаптација на живите суштества на условите на средината;
- Теоријата на личноста која ја истакнува потребата за самоактуелизација како човечка потреба;
- Групна теорија за личности кои сметаат дека развојот на поединецот трае цел живот, а не е ограничен само на формативен период;
- Натуралистички приод кој смета дека повеќето луѓе успеваат да се справат со стресорите од висок степен на интензитет, но ако се во пократок рок доаѓа до нарушување на здравствениот систем на единката;
- Теоријата на криза – единката во период на криза е под двојно дејство и често го нарушува здравјето во справување со стресот, а од друга страна се запознава себе и ја открива својата друга страна, моќта на прилагодливост, отпорност на различни состојби.

Во рамките на стратегии за справување со стресот се разликуваат две општи групи, и тоа:

- Стратегии насочени кон решавање на проблемот – активни обиди да се отргнат или намалат последиците од стресот;

- Стратегии фокусирани на емоции – да се регулираат емоционалните последици од стресот.

На основа на повеќе истражувања, поедини научници ги користат стратегиите од двете групи во зависност од стресната ситуација и особено од карактеристиките на личноста на која тие стресори делуваат. Лазарус наведува дека соочувањето со стресот е континуиран процес кој е мисловен и активен напор, но се користи во совладување на специфични состојби со кои личноста се сретнува (Lazarus A. A., 1993).

Мос во рамките на своите истражувања на совладување на стресот, направил своја поделба на стратегии, и тоа:

- **Барање на информации и поддршка;**
- **Превземање на акции за решавање на проблемот;**
- **Препознавање на алтернативни решенија.**

Мос исто така истражувал на полето на проценка на стресот и сметал дека и од тој аспект стресот може да се подели на:

- **Логичка анализа и ментална припрема;**
- **Когнитивно редефинирање;**
- **Когнитивно избегнување или порекнување на самиот стрес.**

Според Мос овие механизми придонесуваат во минимизирање на сериозноста на самиот стрес и стресната состојба на поединецот.

Лазарус и Фолкман сметаат дека стратегиите за справување со стрес вклучуваат и одвлекување на внимание, односно фантазија, како и менување на значењето на стресот за поединецот (Lazarus & Folkman, "Stress, Appraisal and Coping", 1984). Врз основа на тоа, тие ги опфаќаат:

- **Дистанцирање;**
- **Избегнување;**

- **Избегнување и истакнување на позитивните случки од негативните;**
- **Споредување;**
- **Минимизирање на стресот.**

Совладувањето на стресот и неговото надминување се одвива во фази, постои редослед, што значи дека не може да се случи реагирањето на опкружувањето и посветувањето на емоционалниот стрес да се одвиваат истовремено. Но, познато е дека се појавува фаза во која доаѓа до насочување на проблемот, а може емоциите да се стават во втор план, па дури во одреден момент и да се занемарат. Потоа следи фаза во која емоциите кои настанале како одговор на стресната состојба се во прв план, со цел да се воспостави рамнотежа со воспоставување на нови емоции. Овие нови емоции треба да се усвојат за да можат да влијаат на понатамошните искуства на поединецот кога ќе се најде во слична стресна состојба. На овој начин поединецот ги следи своите емоции, ги учи и развива, но на тој начин учи многу за себе, продира длабоко во себе и ќе може овие искуства да ги примени во соодветни состојби.

Во литературата се сретнуваат многу начини, техники за справување со стресот. Справувањето со стресот може да се прави на три различни начини, како:

- Краткорочни справувања;
- Долгорочни справувања;
- Избегнување на стресот.

За секој вид на справување со стресот постојат одделни техники. При краткорочното справување со стресот, се користат техники кои се неопходни и имаат брзо дејство и помагаат да се избегне конкретна опасност, но при тоа не го отстрануваат стресот на долгорочно ниво. Такви техники се:

- Обраќање до лице од доверба за помош;
- Поделба на задачи;
- Техника на семафор;
- Разговори со блиски пријатели или колеги,

- Одмор или сон;
- Вежби за релаксирање и опуштено дишење.

Особено е ефикасна за краткорочно справување со стресот, техниката на семафор. Оваа техника е многу едноставна, а дава одлични резултати во праксата. Таа се состои од 3 едноставни чекори за справување со стресот, и тоа:

- Првиот чекор е **црвеното копче на семафорот – СТОП**. Знакот стоп кај оваа техника значи дека во моментот кога сме почувствувале притисок, треба да сториме нешто како на пример, ако седиме да станеме, да земеме вода, да прошетаме по канцеларија да се придвижиме;
- Вториот чекор е **жолтото копче на семафорот – подготвување**, што означува припрема за акција, односно промена на емоционалната состојба, насочување на мислите во друг правец, броење пред нешто да се каже или направи;
- Третиот чекор е **зеленото копче на семафорот – старт**, што значи превземање на активности со кои ќе се отргне од тоа што создава во моментот стрес, ако треба да се донесе некоја одлука таа се пролонгира а се превземаат стартираат други активности.

Долгорочното справување со стрес е многу важно бидејќи се создава можност да се намалат ризиците и создадат услови за поквалитетен живот. За едно такво справување на долгорочно ниво важно е создавање на лични ресурси кои ќе се вклучат по потреба автоматски, а тоа се физички ресурси, ресурси на однесување и социјални ресурси. Создавање на физички ресурси е всушност обезбедување на нашето здравје, а здравјето е првичен сегмент бидејќи здрав човек добро работи. За подобрувањето на физичкото здравје, важен сегмент е релаксацијата, опуштањето на мускулите и регулирањето на дишењето.

Во ресурси на однесувањето влегуваат:

- Самопочитта;
- Управувањето со времето;
- Емоционално оддалечување;

- Позитивно мислење;
- Поставување на реални цели;
- Управување со очекувањата.

Во социјални ресурси се издвојуваат балансот меѓу професионалниот и приватниот семеен живот, дружење со вистински блиски пријатели и создавање на време за своите лични афинитети.

Избегнување на стресот е третиот начин за справување со стрес, а за ова е потребно личноста да се фокусира на својот живот и да умее на направи и избере приоритети. Кај оваа техника е најважно да се направи приоритет на работи кои се важни и можат да се променат, а да се избегнат работите кои не можат да се променат. Откако ќе се направи изборот на тие приоритети, тогаш постојат четири приоди за избегнување на стресот и тоа:

- Решавање на проблемот;
- Изразување на мислење и барање на поддршка;
- Превземање на активности кои не се поврзани со проблемот;
- Игнорирање на изворите на стрес.

Во современата литература од областа на психологијата но и од областа на менаџментот за човечки ресурси денес како и во многу истражувања кои ги вршат разни асоцијации на европско и глобално ниво, се спомнуваат многу тренинзи, индивидуални или групни, за справување со стрес и тоа на база на реики и коуч методи кои овозможуваат перцепцијата на стресот да не биде таложена и постојано фреквентна, туку да се направи прочистување и соочување со стресот и на тој начин справување со истиот. Тренингот како организациска интервенција може да се дефинира како сет на активности со цел олеснување на учењето и знаењето, ставот и вештините меѓу луѓето во организацијата за подобрување на нивната тековна работа и перформанси и да придонесе за остварување на организациските цели. Тренингот е една од главните активности на повеќето големи организации, вклучувајќи го и приватниот и јавниот сектор во светот. Новите вработени мора да научат како да ја вршат својата работа, а

искусните вработени мора да научат да одржуваат чекор со промените во работата и како да ги подобрат нивните перформанси.

Многу компании кои ја разбираат важноста на човечките ресурси во создавањето на добрите финансиски резултати и создавањето на профитот прават програми на база на коуч тренинзи каде се образложуваат причините за поимање на стресот и како секоја индивидуа реагира и се справува со истиот. Самиот термин коуч значи тренер, ментор, советник. Методите за менаџирање ќе се разгледаат и како научен приод и од индивидуален, и од групен пристап.

Според препораки и практики за подобрување и справување со стресот, Тинлин и Мос од Robertson Cooper Ltd. (Tinline & Moss, 2009) нудат една практика за подобрување на благосостојбата на вработените и тоа го препорачуваат во четири фази:

- Идентификување на засегнатите страни и нивна благосостојба;
- Разбирање на сопствената стартна позиција;
- Креирање на листа со иницијативи за благосостојба;
- Определување на вредноста за подобрување на благосостојбата на вработените.

АД “Скопска Пивара” многу одамна има современ пристап кон вработените, па има и отворено своја академија за обука “Мотива” која организира многу мотивациски тренинзи, курсеви кои многу им помагаат на младите, но и на вработените кои ги посетуваат бидејќи се проучуваат методи за мотивација и справување со предизвиците на стрес, но и како да се изразат способностите и да се издвојат и да бидат поконкурентни на пазарот на трудот. Исто така повеќе организации како “Телеком”, “Алкалоид”, “Витаминка” и “Мермерен комбинат” организираат тим билдинзи за вработените на кои вработените обучуваат методи за справување со стресот.

Институтот КОНЦЕПТ организира модули за управување со човечките ресурси кој дава сеопфатен преглед на сите аспекти на улогата на менаџерите за

човечки ресурси во организациите. Модулот кој тие го организираат ги опфаќа следните сегменти:

- **Улогата на менаџерот на човечките ресурси;**
- **Регрутација;**
- **Интервју;**
- **Селекција на кандидатите;**
- **Мотивација и развој;**
- **Мерење на перформансите.**

Во западните земји како Шведска, Англија, Германија, но и во соседните Словенија и Србија, коучот како метода за справување со стресот се смета една од методите која е многу користена и тоа и како групна метода на поделни групи од компанијата, првично менаџерите, па вработените, а во некои компании, и како индивидуална со тренинг сесии коуч еден на еден. Словенија и западните земји од Европа повеќе ги ценат поединечните сесии, истакнувајќи ја индивидуалноста на лицата во справувањето со стресот бидејќи некои лица умеат да се соочат па и полесно да се справат, додека други лица потешко се соочуваат, превземаат акции, но потоа стресот го преболуваат. Источните држави од Европа повеќе ги преферираат групните тренинг сесии, од аспект на времето кое е посветено на стресот и сметаат дека групната обука е посоодветна и им помага на лицата полесно да признаат дека се под стрес.

Мора да се укаже дека надвладувањето и соочувањето со стресот не мора да значи дека секогаш е успешно, но секогаш неопходно е да се превземат мерки и напори, да се соочи единката со стресот и да го направи напорот без оглед на крајниот исход. Во случај кога исходот не е поволен, тогаш поединецот ќе се прилагодува на состојбите и ќе ги прифаќа како неизбежни, но и тоа пак е подобро бидејќи стресот ќе има намален интензитет. Ако пак совладувањето и менаџирањето со стресот е успешно, тогаш тоа ќе придонесе за воспоставување на емоционална стабилност на поединецот и тоа ќе му овозможи позитивен селф концепт.

Голем број на автори сметаат дека индивидуалните разлики во однос на осетливоста и отпорноста на стрес е еден од главните фактори и тој ја одредува стратегијата, дека стратегиите се минорни, дека карактеристиките на индивидуата се всушност примарните и лимитирачките елементи во справувањето со стресот.

Некои автори дури сметаат дека стратегиите за совладување со стресот треба да се разберат како медијатори кои посредуваат меѓу стресот и ресурсите кои поединецот ги поседува (Frisic, 2006). Во овој контекст се важни личните карактеристики на личностите во однос на справување со стресот, често се спомнуваат два типа на личности, односно А и Б.

Според Фридман и Росман, типот А се карактеризира со следниве особини:

- **Амбициозност;**
- **Хостилност, било отворена или прикриена;**
- **Високи работни капацитети;**
- **Високо ниво на компетитивност.**

Индивидуите со овие особини, најчесто тешко воспоставуваат и ја одржуваат контролата над својата околина, често се напнати, упорни и нестрпливи и многу ретко се откажуваат од своите цели.

Типот Б се карактеризира со следните особини:

- **Ниско ниво на аспирација;**
- **Лежерност;**
- **Опуштеност;**
- **Ниско ниво на компететивност.**

Авторката **Кобаса** во своите истражувања пак, зборува за еден посебен тип на личност која го нарекува жилав, издржлив и според неа тој тип на личност се карактеризира со овие особини:

- **Стресните ситуации ги гледаат во позитвна смисла, како предизвик, како шанса;**

- **Цврсто се убедени дека стресната ситуација можат да ја контролираат;**
- **Заинтересирани во потполност за своите животни цели, посветени и доследни.**

Овие карактеристики всушност и овозможуваат здраво функционирање на личноста со сите животни предизвици и многу полесно справување со сите стресори кои им ги носи животот.

Има уште една особина на личноста која често се спомнува како фактор кој придонесува за осетливост или отпорност на стрес, а тоа е неуротицизмот. Тој се карактеризира со барање на таканаречени помалку или дури и неефикасни начини за справување со стресот и при тоа се јавува чувство на загрозено здравје и унерамнотежен организам, иако за тоа не постои реална основа. Како позитивна особина која може да помогне при справување со стресот е самопочитта и самодовербата бидејќи тие фактори и даваат сила на личноста да даде отпор и да се избори со стресот.

12. Стрес-менаџмент

Стрес менаџмент претставува сет од техники кои се користат за да и помогнат на една индивидуа ефективно да се справи со тешките ситуации, да се чувствува емотивно подобро и да го подобри чувството на контрола. Стрес менаџментот во своите техники содржи вежби за опуштање, тренинзи за стекнување и јакнење на самодовербата, менаџирање на времето и социјална поддршка. На вака конципиран стрес, менаџментот помага при градење на механизми со кои личноста ќе се соочува и штити од психолошкиот стрес и со кој ќе ги контролира своите реакции во однос на предизвиканиот стрес. Од друга страна, ефектниот стрес менаџмент носи директни обврски и одговорности што исто така предизвикуваат трошоци во компанијата, од причина што ќе треба да се вложи за креирање на квалитетна работна средина каде што ќе нема простор за стрес.

При дефинирање на начините за справување со стресот, односно негово менаџирање, Lazarus и Folkman (Lazarus & Folkman, "Stress, Appraisal and Coping", 1984) идентификуваат 2 типа на стратегии на справување, и тоа:

- Справување со фокусирано на проблемот;
- Справување фокусирано на емоцијата.

12.1 Примена на стрес-менаџментот

Во современи услови менаџирањето на енергијата и стресот е предизвик за менаџерите кои сакаат успех и ефективност. Доколку се создаде услов за синергија помеѓу напорот на менаџерот да обезбеди квалитетна средина за работа и добри услови со кои стресот ќе го сведе на минимум и напорот на индивидуите да се соочат со стресот на најбезболан начин и без ефекти по нивното здравје, тогаш и успехот на компанијата би бил гарантиран.

Начинот на кој еден менаџерскиот тим би овозможил околина со стрес на минимум ниво, е поставување на контролен циклус кој според многу истражувања би ги опфаќал следниве чекори:

- 1. Идентификација на проблемот;**
- 2. Оценување на поврзаноста на ризиците;**
- 3. Имплементација на погодните контролни стратегии;**
- 4. Набљудување на ефикасноста на контролните стратегии;**
- 5. Повторно оценување на ризикот;**
- 6. Преглед на потребните информации на обука на вработените изложени на ризик.**

Според Mediterranean Journal of Social Sciences, стресот е состојба на новото време и многу актуелна во последните 10 години. Според него како најголеми стресори ги наведува немањето пари, немањето работа, лоша економија, семејството и проблеми во него, проблематични врски и здравствени проблеми. Хроничните проблеми во овие сите сегменти на животот го истакнуваат стресот, но со тоа како последица пројавува и здравствени проблеми, односно делува првенствено на имунолошкиот систем, но делува и на психолошките регии во мозокот, поради што доведува до состојби на лоши проценки и носење на несоодветни одлуки. Како чекори во справувањето со стресот ги наведува истите, односно идентификација на проблемот, спознавањето на ризиците, превземањето на контролни стратегии и соочување со проблемите, а не бегање од нив.

Од друга страна, кај стрес менаџментот постојат три главни пристапи кои можат да ги искористат **индивидуите за менаџирање на стресот:**

- 1. Акциски ориентиран – во кој ние се соочуваме со проблемот и го решаваме;**
- 2. Емоционално ориентиран - во овој случај ние немаме моќ да ја промениме ситуацијата, но можеме да го контролираме стресот со тоа што ќе ја прифатиме ситуацијата, но на неа ќе гледаме од друг аспект, ќе гледаме поинаку;**

3. **Прифаќачки ориентиран - во случаи кога ние немаме ниту моќ, ниту емотивна контрола, туку само се трудиме да го преживееме моментот и да ја прифатиме состојбата таква каква што е.**

12.2 Клучни чекори во развивањето и имплементацијата на програма за стрес - менаџмент

Постојат шест клучни чекори за развивањето и имплементацијата на програмата за стрес менаџментот.

Прв чекор - усвојување на заложби на менаџментот

Ова е една од најбиталните компоненти која е потребна за програмата да биде успешна, бидејќи покажува цел дека претпоставените ја разбрале и ја анализирале постоечката состојба и сметаат дека е важна. Лицата кои ја иницирале програмата може да добијат заложба од менаџментот со помош на:

- Јасно претставување на причините и вредностите на програмата;
- Доставување до повисоките менаџерски позиции и на писмено образложени придобивките од програмата;
- Достапност за дискусија со менаџерите кои се на клучни позиции во однос на ризиците за организацијата, како и предностите за истата во колку програмата се реализира;
- Добивање на постојана поддршка од страна на менаџерот кој е задолжен за заштита на безбедноста при работа или од менаџерот за човечки ресурси.

Втор чекор – дефинирање на очекувањата од програмата

Треба да се состави комисија или тим кој ќе врши надзор врз спроведувањето на програмата и сите би требале заеднички и согласно да функционираат околу целите:

- Намалување на стресот на работно место;

- Намалување на барањата за стрес на работно место поднесени од вработените;
- Подобрување на состојбата на вработените, но и продуктивноста во компанијата.

Трет чекор - најважно е да се состави план со кој на вработените ќе им се претстават мерките од програмата за целите да бидат постигнати.

Деталните информации може да бидат и по некој редослед, на пример:

- Основни податоци за развојот на програмата;
- Цели;
- Очекувани резултати;
- Распределба на ресурси;
- Управување со проектот;
- Консултација;
- Улога на управата и работниците;
- Програмски активности;
- Временска рамка за спроведување на програмата;
- Оценување.

Четврт чекор – одредување на опасностите - предизвикувачи на стрес

Целта на овој чекор е да се соберат информации за стресот на работното место во самата компанија. Дејствијата кои би можеле да се превземат, вклучуваат:

- Испитување на стапките на непланирано отсуство од работа;
- Разгледување и регистрирање на жалбите од вработените за одредени постапки од колеги или од околината на работното место;

- Следење на извештаите за здравствената состојба на вработените на работното место и стресот кој е поврзан со болестите на вработените;
- Спроведување на анкета кај вработените за стресот и како се справуваат со него;
- Спроведување на интервју со раководните лица со цел да се добијат квалитетни повратни информации во однос на стресната состојба во компанијата.

Добиените резултати од овие анкети и интервјуа, би требало да се анализираат и да се добие адекватна и реална слика за состојбата и според тоа да се направи програмата.

Петти чекор - проценка на ризик

Во оваа фаза, организацијата треба да изврши проценка на веројатноста за предизвикување на штета од страна на предизвикувачите на стрес. Врз основа на оценувањето на нивото на ризик, организацијата ќе се здобие со индикации во однос на тоа кои причини за стрес треба да бидат приоритет и први да се контролираат. До колку пак, се превземени одредени мерки, тогаш треба да се разгледа нивната делотворност. Со цел да се одреди нивото на ризик, компанијата треба да го има во предвид следното:

- **Резултатите – да се земат во предвид најлошите болести, сериозните повреди или смртен исход;**
- **Веројатност-да се види дали предизвикувачот за стрес е рангиран како – многу веројатен или пак речиси невозможен;**
- **Изложеност-треба да се разгледа колку од вработените се изложени на стрес, тоа е важен фактор во однос на разгледување на приоритет.**

Шести чекор – превземање мерки

Добрите мерки за контрола на предизвикувачите на стрес се состојат од промени кои го зголемуваат ризикот со негативни последици. Врз основа на предизвикувачите на стрес кои биле идентификувани и ризиците кои тие ги претставуваат во однос на работниците, менаџерите треба да размислат околу воведувањето на некои или сите контролни мерки, како:

- Негување на работната средина со што управата-менаџерскиот тим би покажал грижа за вработените и нивните услови за работа;
- Воспоставување на формални и неформални врски во рамките на компанијата;
- Јасно дефинирање на приоритетите со цел работниците да не губат време залудно;
- Јасно дефинирање на работните позиции со цел вработените да ги знаат задачите и одговорностите на секого;
- Утврдување на оптимален број на вработени за да се избегне преголем или премал број на вработени, што би довело до преоптовареност и стрес;
- Овозможување на доусовршување, обуки и вештини за вработените;
- Обезбедување на соодветни ресурси за работа;
- Охрабрување на социјални и спортски активности меѓу вработените. На тој начин се постигнува поголема сплотеност и развој на позитивни меѓучовечки односи;
- Обезбедување на простор за јадење и одмор каде вработените за пауза би можеле да се релаксираат и опуштат.

13. Цел на истражувањето

Целта на ова истражување е да се утврдат доминантните извори на стрес кај вработените во центрите за социјална работа во Република Северна Македонија. Посебен дел се однесува на утврдување на корелациите и разликите во перцепцијата на степенот на стресогеноста помеѓу поединечните стресори во наведената субскала, во однос на социо-демографските карактеристики на испитаниците.

Како поединечни цели се:

- **Да се утврди дали има статистички значајна разлика помеѓу поединечните стресори во однос на социо-демографските карактеристики меѓу испитаниците;**
- **Да се испита дали има разлика меѓу поединечните стресори во однос на годините на староста на испитаниците;**
- **Да се испита дали има разлика во односот меѓу поединечните стресори и пониските и повисоките професионални позиции;**
- **Да се испита дали има разлика во односот меѓу поединечните стресори и годините на работен стаж на испитаниците.**

14. Значење на истражувањето

Резултатите на ова истражување во овој труд можат да придонесат во осознавање за изворите на стресовите кај вработените во центрите за социјална работа на територија на Република Северна Македонија. Бидејќи како последици од професионален стрес се јавуваат:

- Намалена продуктивност на работа;
- Немотивираност на вработените;
- Чувство на незадоволство на работа;
- Напуштање на работата;
- Недоаѓање на работа- отсуство – апсентизам;
- Психосоматски заболувања - покачен притисок, шеќер и пад на имунитетот.

Последиците се големи, поради што треба навремено реагирање и превземање на превентивни мерки како превенција за да не дојде до стрес кај вработените ("Истражувања и анализи, книга 2", 2007).

15. Задачи при истражувањето

Покрај дефинираната цел на истражувањето, изведени се и одредени задачи на истражувањето и тоа како што се:

- Застапеноста на испитаниците да биде во рамките на скалата дефинирана како средински стресор;
- Да бидат застапени испитаници од сите професионални структури во центрите за социјална работа;
- Да бидат застапени испитаници од различни години на стаж во однос на демографската структура на испитаниците;
- Да се истражи дали постои поврзаност меѓу поединечниот стресор во рамките на научно - истражувачката работа и социо-демографската варијабла – пол и професионална позиција;
- Да се истражи дали постои различна перцепција во однос на поединечни стресори во однос на материјалните примања;
- Начини за менаџирање на стресот според возраст;
- Начин за менаџирање според образованието и начинот на прифаќање на стресот.

16. Хипотези

Општа хипотеза

ОХ – Зголеменото присуство на несоодветни работни услови позитивно корелира со професионалниот стрес на вработените во центрите за социјална работа.

Посебни хипотези

Х1 – Вработените во центрите за социјална работа кои не се на раководна позиција имаат понеповолна перцепција на работните услови и доживуваат повисоко ниво на професионален стрес во споредба со вработените кои се на раководна позиција.

Х2 – Вработените во центрите за социјална работа кои се од женски пол, без оглед на работната позиција, имаат понеповолна перцепција на работните услови и се изложени на повисоко ниво на стрес во споредба со вработените од машки пол.

Х3 – Постојат разлики помеѓу вработените во центрите за социјална работа кои се со различен стаж во однос на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес

Х4 – Постојат разлики помеѓу вработените во центрите за социјална работа кои се со различна возраст во однос на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес

Х5 – Постојат разлики помеѓу вработените во центрите за социјална работа кои се со различен брачен статус во однос на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес

17. Методи и примерок за истражување

17.1 Метод на истражување

Во трудот се користи квантитавен методолошки пристап. Добиените податоци се анализирани и табеларно и графички прикажани, и текстуално коментирани.

Анализата е спроведена за секој извор на стрес, посебно во однос на вкупниот број на испитаници.

Спроведена е анкета со прашалник.

17.2 Примерок на испитаници

Како примерок за истражување се земени вработени во центрите за социјална работа во Скопје, Тетово, Велес, Берово, Ресен, Струмица, Штип и Валандово имајќи го предвид стручниот профил на вработените, нивната позиција, пол, возраст и стаж.

| | | |
|---|--------------------|----|
| -Центар за социјална работа - Скопје | број на испитаници | 86 |
| -Центар за социјална работа - Ресен | број на испитаници | 12 |
| -Центар за социјална работа - Велес | број на испитаници | 18 |
| -Центар за социјална работа - Валандово | број на испитаници | 4 |
| -Центар за социјална работа - Струмица | број на испитаници | 15 |
| -Центар за социјална работа - Штип | број на испитаници | 12 |
| -Центар за социјална работа - Тетово | број на испитаници | 27 |

Вкупниот број на испитаници во 8 Центри е 181 испитаник, а секој испитаник има пополнето по 3 прашалника .

17.3 Инструменти

За потребите на ова истражување се користени посебно конструирани прашалници:

- Прашалник за социо-демографските податоци за испитаниците – пол, старост, брачна состојба, образование и вкупен стаж
- Прашалник за изворите на стрес, односно изложеноста на стрес на испитаниците конструиран од авторот на ова истражување во консултација со менторот
- Прашалник за нивото на стрес поврзано со различни извори на стрес, конструиран од авторот на ова истражување во консултација со менторот

18. Варијабли на истражувањето

Независни варијабли:

- Условите на работа во центрите за социјална работа;
- Услови на работа со лица од ризични групи зависници;
- Услови на работа со жртви на семејно насилство;
- Услови на работа со жртви на трговија со луѓе;
- Услови на работа со деца во ризик.

Зависни варијабли:

- Нивото на доживеан стрес при работењето.

Релевантни варијабли:

- Просторната и техничката опременост на работното место;
- Материјалната состојба на Центарот;
- Семејната положба на лицата на тие позиции;
- Материјалната положба на лицата во Центарот на тие стресни позиции.

19. Статистичка обработка на податоците добиени со прашалникот

Собраните податоци се групираат и се формира база на податоци и тие се групираат табеларно и графички. Прикажувањето на резултатите од истражувањето се прикажува во две фази и тоа:

- Во првата фаза се прикажани резултатите кои ги опфаќаат доминантните извори на професионалниот стрес на вработените во однос на застапените поединечни стресори во однос на вкупниот број на испитаниците;
- Во втората фаза се прикажани резултатите од истражувањето во однос на статистички искажаната застапеност на одредени стресори, како и нивна корелација во однос на претходно наведените хипотези.

Табела бр. 1 – Приказ на збирни резултати од примерокот по градови во поглед на полот, образованието, работниот стаж и возраста

| град | пол | | Образование | | работен стаж | | | | | возраст | | | | |
|---------------|-----------|------------|-------------|----------|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| | м | ж | високо | м-р | до 5 | 6-10 | 11-20 | 20 - 30 | над 30 | до 30 | 31 - 40 | 41-50 | 51-60 | над 60 |
| Скопје | 14 | 72 | 80 | 6 | 8 | 26 | 26 | 17 | 9 | 34 | 7 | 23 | 19 | 3 |
| Штип | 1 | 11 | 12 | | 5 | 5 | 2 | | | | 9 | 1 | 2 | |
| Струмица | | 15 | 14 | 1 | | | 11 | 3 | 1 | | 10 | 3 | 1 | 1 |
| Велес | 1 | 17 | 18 | | | 13 | 3 | 2 | | | 13 | 3 | 2 | |
| Ресен | 1 | 11 | 12 | | 7 | 5 | | | | | 12 | | | |
| Берово | | 7 | 7 | | 1 | 4 | 2 | | | | 6 | 1 | | |
| Тетово | | 27 | 27 | | | 20 | | 3 | 4 | | 20 | 3 | 4 | |
| Валандово | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | | | | 1 | 3 | | | |
| ВКУПНО | 18 | 163 | 173 | 8 | 24 | 74 | 44 | 25 | 14 | 35 | 80 | 34 | 28 | 4 |

Од табела 1 може да се види дека во рамки на ова истражување се вклучени 18 испитаници од машки пол и 163 од женски пол. Најголемиот број (173) се со високо образование, а 8 се со магистратура.

Во однос на работниот стаж, најголем број (74) се со работен стаж од 6 до 10 години, а во однос на возраста, наголем број (80) се на возраст од 31 до 40 години.

Табела бр. 2 – Приказ на збирни резултати од брачната состојба по градови

| Град | Во брак | Разведени | Самци | Вдовици |
|------------------|----------------|------------------|--------------|----------------|
| Скопје | 52 | 5 | 26 | 3 |
| Штип | 7 | 1 | 4 | |
| Струмица | 11 | | 4 | |
| Велес | 12 | | 6 | |
| Ресен | 8 | | 4 | |
| Берово | 6 | | 1 | |
| Тетово | 17 | | 8 | 2 |
| Валандово | 3 | | 1 | |
| Вкупно | 116 | 6 | 54 | 5 |

Кога станува збор за брачната состојба, може да се забележи дека 116 се во брак, 6 се разведени, 5 вдовци и 54 се самци.

Табела бр. 3 – Приказ на збирни резултати за видот на стресори по градови

| Град | Недоволен број на простории | Недоволна техничка опрема | Немање материјални средства | Немање слобода во одлучување | Премногу документација | Неможност за напредок |
|------------------|------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| Скопје | 43 | 39 | 44 | 20 | 40 | 38 |
| Штип | - | - | 2 | - | - | 2 |
| Ресен | 10 | - | 10 | 10 | 12 | - |
| Струмица | 7 | 5 | 10 | 10 | 5 | 7 |
| Валандово | - | - | - | 1 | - | 3 |
| Велес | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| Берово | - | 2 | - | - | 7 | 4 |
| Тетово | - | - | 2 | 25 | 27 | 27 |
| Вкупно | 62 | 50 | 72 | 69 | 95 | 85 |
| % | 33,87 | 27,32 | 39,34 | 37,74 | 51,955 | 46,44 |
| ранг | 5 | 6 | 3 | 4 | 1 | 2 |

Во рамки на ова истражување беа идентификувани 6 вида на стресори, и тоа, во најголема мера е застапена прекумерната документација, неможноста за напредок, потоа на трето место е немањето материјали и средства, немањето слобода во одлучување, на петто место е недоволниот број на простории и најмалку стресен фактор е недостатокот од техничка опрема.

Табела бр. 4 - Приказ на збирни резултати од најголемите стресори (добиени од третиот прашалник)

| град | Недово- лен број на прос- тори | Недоволна техничка опрема | Немање материјалн и средства | Немање слобода во одлучување | Изостанок од наградување | Неможно- ст за напредок |
|-----------|---|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|
| | % | % | % | % | % | % |
| Скопје | 50,00 | 45,34 | 51,16 | 23,25 | 46,51 | 44,18 |
| Штип | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16,66 |
| Ресен | 83,33 | 0 | 83,33 | 83,33 | 100 | 0 |
| Струмица | 63,63 | 45,45 | 90,90 | 90,90 | 45,45 | 63,63 |
| Валандово | 0 | 0 | 0 | 25,00 | 0 | 75,00 |
| Велес | 11,11 | 22,22 | 22,22 | 16,66 | 22,22 | 22,22 |

Резултати од инференцијална статистика

Општа хипотеза

ОХ – Зголеменото присуство на несоодветни работни услови позитивно корелира со професионалниот стрес на вработените во центрите за социјална работа.

За да се потврди / отфрли оваа хипотеза, пресметан е Пирсонов коефициент на корелација помеѓу подскалите за стрес и вкупното ниво на професионален стрес.

Табела бр. 5: Поврзаност на перцепираните услови за работа со доживувањето на професионален стрес (Пирсонов коефициент на корелација)

| Град | Недоволен број на простори | Недоволна техничка опрема | Немање материјални средства | Немање слобода во одлучување | Изостанок од наградување | Неможност за напредок | Професионален стрес |
|------------------------------|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|------------------------------|--------------------------|-----------------------|---------------------|
| Недоволен број на простори | 1 | .390** | .214* | .177 | .080 | .108 | .239* |
| Недоволна техничка опрема | .390** | 1 | .355** | -.167 | .030 | .205* | .215* |
| Немање материјални средства | .214* | .355** | 1 | -.190 | -.082 | .084 | .131 |
| Немање слобода во одлучување | .177 | -.167 | -.190 | 1 | .493** | .196 | .055 |
| Изостанок од наградување | .080 | .030 | -.082 | .493** | 1 | .284** | -.024 |
| Неможност за напредок | .108 | .205* | .084 | .196 | .284** | 1 | .528** |
| Професионален стрес | .239* | .215* | .131 | .055 | -.024 | .528** | 1 |

Може да се утврди дека професионалниот стрес е позитивно поврзан со недоволниот број на простории, недоволната техничка опрема и неможноста за напредок со што општата хипотеза делумно се потврди.

Посебни хипотези

Х1 - Вработените во центрите за социјална работа кои не се на раководна позиција имаат понеповолна перцепција на работните услови и доживуваат повисоко ниво на професионален стрес во споредба со вработените кои се на раководна позиција.

Табела бр. 6 - Значајност на разлики меѓу испитаниците на раководна и нераководна позиција во однос на изложеност на стрес

| | Позиција | N | M | SD | t | df | Sig. |
|-------------------------------------|-------------|-----|-------|--------|--------|-----|-------------|
| <i>Недоволен број на простори</i> | Раководна | 61 | 14.05 | 4.496 | -.261 | 179 | .795 |
| | Нераководна | 120 | 14.29 | 4.071 | | | |
| <i>Немање материјални средства</i> | Раководна | 61 | 16.42 | 3.644 | -2.639 | 179 | .023 |
| | Нераководна | 120 | 18.18 | 2.803 | | | |
| <i>Изостанок од наградување</i> | Раководна | 61 | 11.29 | 3.748 | .140 | 179 | .889 |
| | Нераководна | 120 | 11.18 | 3.776 | | | |
| <i>Недоволна техничка опрема</i> | Раководна | 61 | 12.11 | 3.196 | -.311 | 179 | .795 |
| | Нераководна | 120 | 13.19 | 2.011 | | | |
| <i>Немање слобода во одлучување</i> | Раководна | 61 | 11.12 | 1.145 | -3.132 | 179 | .011 |
| | Нераководна | 120 | 11.18 | 4.501 | | | |
| <i>Неможност за напредок</i> | Раководна | 61 | 10.19 | 2.174 | .214 | 179 | .189 |
| | Нераководна | 120 | 9.16 | 2.277 | | | |
| <i>Професионален стрес</i> | Раководна | 61 | 71.08 | 14.220 | .102 | 179 | .919 |
| | Нераководна | 120 | 70.98 | 14.731 | | | |

Евидентно е дека постојат разлики меѓу оние кои се на раководна и оние кои се на нераководна позиција само во однос на немањето материјални средства и немањето слобода за одлучување.

Хипотезата делумно се потврди.

X2 - Вработените во центрите за социјална работа кои се од женски пол, без оглед на работната позиција, имаат понеповолна перцепција на работните услови и се изложени на повисоко ниво на стрес во споредба со вработените од машки пол.

Табела бр. 7 - Значајност на разлики меѓу испитаниците по пол во однос на изложеност на стрес

| | Пол | N | M | SD | T | df | Sig. |
|-------------------------------------|--------|-----|-------|-------|-------|-----|-------------|
| <i>Недоволен број на простори</i> | Машки | 18 | 17.63 | 2.832 | -.205 | 179 | .838 |
| | Женски | 163 | 17.77 | 3.379 | | | |
| <i>Немање материјални средства</i> | Машки | 18 | 10.79 | 3.354 | -.515 | 179 | .608 |
| | Женски | 163 | 11.14 | 3.199 | | | |
| <i>Изостанок од наградување</i> | Машки | 18 | 16.76 | 2.981 | 1.556 | 179 | .112 |
| | Женски | 163 | 15.07 | 3.258 | | | |
| <i>Недоволна техничка опрема</i> | Машки | 18 | 13.63 | 3.132 | -.105 | 179 | .238 |
| | Женски | 163 | 14.77 | 2.179 | | | |
| <i>Немање слобода во одлучување</i> | Машки | 18 | 12.19 | 3.354 | -.421 | 179 | .178 |
| | Женски | 163 | 13.34 | 2.119 | | | |
| <i>Неможност за напредок</i> | Машки | 18 | 16.76 | 1.981 | 2.556 | 179 | .012 |
| | Женски | 163 | 14.07 | 2.258 | | | |
| <i>Професионален стрес</i> | Машки | 18 | 73.63 | 12.83 | -.317 | 179 | .138 |
| | Женски | 163 | 72.77 | 13.37 | | | |

Со помош на т тест за значајност на разлики, утврдено е дека постојат статистички значајни разлики меѓу мажите и жените во однос на факторите на стрес и тоа само во однос на неможноста за напредок.

Хипотезата делумно се потврди.

Х3 – Постојат разлики помеѓу вработените во центрите за социјална работа кои се со различен стаж во однос на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес

Табела 8: АНОВА за тестирање на разликите на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес кај испитаниците со различен стаж

| | SS | df | MS | F | p |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| Помеѓу групи | 881.008 | 3 | 293.669 | 1.174 | 0.326 |
| Во групи | 16759.639 | 177 | 250.144 | | |
| Вкупно | 17640.648 | 180 | | | |

Во однос на анализата на варијансата, се покажа дека вредноста на $F(df = 180) = 1,174$, при што $p = 0,326$, односно $p > 0.05$, со што не се потврдува тврдењето дека постојат разлики помеѓу вработените во центрите за социјална работа кои се со различен стаж во однос на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес.

Хипотезата не се потврди.

Х4 – Постојат разлики помеѓу вработените во центрите за социјална работа кои се со различна возраст во однос на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес

Табела 9: АНОВА за тестирање на разликите на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес кај испитаниците со различна возраст

| | SS | df | MS | F | P |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| Помеѓу групи | 2414.467 | 3 | 804.822 | 3.541 | 0.019 |
| Во групи | 15226.181 | 177 | 227.256 | | |
| Вкупно | 17640.648 | 180 | | | |

Во однос на анализата на варијансата, се покажа дека вредноста на $F(df = 180) = 3,541$, при што $p = 0,019$, односно $p < 0.05$, со што се потврдува тврдењето дека постојат разлики помеѓу вработените во центрите за социјална работа кои се со различна возраст во однос на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес.

Хипотезата се потврди.

X5 – Постојат разлики помеѓу вработените во центрите за социјална работа кои се со различен брачен статус во однос на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес

Табела 10: АНОВА за тестирање на разликите на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес кај испитаниците со различен брачен статус

| | SS | df | MS | F | p |
|---------------------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| Помеѓу групи | 414.804 | 2 | 138.268 | 2.016 | 0.120 |
| Во групи | 4595.027 | 178 | 68.582 | | |
| Вкупно | 5009.831 | 180 | | | |

Анализата на варијансата покажа вредност од $F(df = 170) = 2,016$ при што $p = 0,120$ односно $p > 0.05$, со што се доаѓа до заклучок дека кај испитаниците со различен брачен статус не постојат разлики во однос на перцепција на работните услови и изложеноста на стрес.

Хипотезата не се потврди.

Според првиот прашалник, може да се заклучи дека сите вработени во центрите за социјална работа во нашата република, односно градовите кои беа таргет за разгледување, 100% се со високо образование, а од нив 8 лица се магистри.

Врз основа на овие податоци може да се заклучи дека вработените се под стрес во секојдневната работа и како примарни стресори ги наметнаа првично условите за работа, неможноста да се помогне директно поради неможност и процедури во одлучување, но и во немање на материјални средства на самите центри за социјална работа. Како секундарни се истакнуваат можностите за напредување и усовршување преку контакти со други центри за социјална работа, односно да се биде во тек со научните достигнувања во областа и можноста за имплементација.

Освен хиерархиската линија во однос на стресот според позицијата, има и многу индивидуален дополнителен фактор, а тоа е како личноста ја доживува својата позиција, како го доживува стресот, но исто така и како се справува со него. Одредени лица на повисоки позиции доживуваат голем стрес, токму поради донесувањето на одлуки бидејќи тоа им носи многу одговорност, па често и чувство на вина во случај на неможност да се реши случајот. Но, одредени лица донесувањето на одлуки и не го чувствуваат толку стресно, туку тоа им дава чувство на одредена моќ и одредено влијание врз вработените, па така си го намалуваат стресот.

Забележителен факт при истражувањето на вработените во центрите за социјална работа е дека поголем е бројот на младите лица, односно лица до 40 години старост и со стаж до 11 години. Сите испитани лица се со високо образование и од нив 8 лица се магистри. Бидејќи мал е бројот на вработените кои се во старосна група до 50 и 60 години на старост, видливо е дека стресот е поголем кај младите, значи и во поголем процент поради нивната застапеност, а помал е стресот кај повозрасните, што се должи на нивното искуство и начинот за справување со стресот од професионален аспект.

При истражувањето на анкетните листи во центрите од сите испитаници, мал е процентот на самци и вдовци, значи 2/3 од испитаните лица се лица во брак, но во однос на стресот, брачната состојба нема особено влијание и сите лица во однос на исти стресори имаат еднакви реакции.

Забележителен факт е дека при истражувањето на вработените во центрите за социјална работа, поголем е бројот на младите лица, односно лица до 40 години старост и со стаж до 11 години. Следејќи ги табелите, веднаш е воочлив фактот дека најголем процент на стресори кај овие млади лица се условите за работа, неможноста за напредок и изостанок од наградување.

Бидејќи процентите се високи над 85%, со тоа може да се истакне дека вработените во центрите вложуваат максимален труд, работат често во несоодветни услови, односно немајќи доволно услови и техничка опременост, често пати и без возила за теренската работа, а не се ни доволно материјално мотивирани, но имаат посветеност, а тоа им создава стрес.

Истражувањето потврдува дека работата на лицата во центрите се покажа како стресна и дека за тоа постојат повеќе стресори. Заради тоа, треба да се превземат мерки за справување со стресот, а со тоа ќе се овозможат услови за поефикасна работа на истите.

19.1 Дискусија за резултатите

Истражувањето на стресот на работните места било предмет на повеќе научни истражувања, но од различни аспекти и за различни работни позиции. Има многу истражувања на европско и светско ниво за одредени стресори како мобингот во одредени професии, ноќната работа кај медицинскиот кадар, како стрес или во работата на полицијата, но за стресот од аспект на работа кај вработените во социјалните центри не биле таргет на истражување и покрај тоа што таа работа е особено под стрес.

Целта на ова истражување е стресот на вработените во Центрите за социјална работа во Република Северна Македонија и особено менаџирањето со стресот на истите. Основна претпоставка беше дека треба да се разгледаат и истражат вработените по повеќе аспекти, односно образование, старост, пол, брачна состојба и стаж.

Бидејќи се смета дека е можно да произлезат разлики во однос на степенот на стресот и справувањето со него во зависност од разгледуваните параметри, се вклучени повеќе параметри.

Во однос на образованието, сите вработени во Центрите се со високо образование и има 8 магистри. Сите вработени се со високо образование, сите покажаа висок степен на стрес при работа со мали разлики во процентот. Од сите испитаници 99% се од женски пол, така да и полот, бидејќи само 1% се од машки пол, не го одвои процентот на стрес при работа. Тоа значи дека полот во однос на степенот на стресот и справувањето со него нема никакво влијание бидејќи и машките лица покажаа дека имаат еднаков однос кон стресот и во еднакво ниво како и женските колешки.

Анализата на стажот покажа дека поголем број од вработените односно 92% се помлади и со релативно малку стаж, помалку лица се над 20 години стаж, а само 3 лица се со стаж од 30 години и старост, над 50 години. Бидејќи претежно се работи за вработени млади и со помало искуство, се претпоставуваше, а со прашалниците и се потврди дека иако сите лица се под стрес, лицата со поголемо искуство се под стрес, но имаат различни стресори со поголем процент. Лицата со подолг стаж стресот го носат и дома и дома имаат дополнителен стрес, а посебно поголем им е стресот од финансиски аспект. Помладите вработени се под поголем стрес, но кај нив стресот е од организациска природа, се однесува на соработката со претпоставените, работата солицата кои се нивни клиенти и неможноста за решавањето на проблемот бидејќи често и не донесуваат одлуки лично.

Кај споредбата на годините на старост и брачната состојба, се покажаа диференцијации бидејќи лицата со поголем стаж и повозрасни, стресот им се однесува повеќе на стресори кои се врзани со неможност на решавање на

проблемот, но имаат и поголем стрес од семејни причини и поради тоа повеќе стрес во секојдневните работи. Од друга страна помладите вработени со поголем ентузијазам приоѓаат на работните задачи и тоа им е предизвик, но немањето на материјални средства, немањето на услови за работа од технички аспект или лоша организациска поставеност им создава голем стрес. Сите вработени покажуваат стрес, но од различен аспект и природа и различно се носат со него.

ЗАКЛУЧОК

Во Република Северна Македонија има 30 центри за социјална работа наменети за решавање на социјалните проблеми на лицата во ризик. Работата се дефинира како свесна и неопходна дејност со која човекот ги задоволува своите лични и општествени потреби. Времето поминато на работа може да има позитивно или негативно влијание на психолошката состојба на поединците.

Психосоцијалните фактори кои влијаат на стресот кај вработените лица, утврдено е дека се класифицираат како:

- Модел на напорна работа;
- Модел на општествена поддршка;
- Модел на организациска правда.

При истражувањата во центрите за социјална работа, токму според моделот на напорна работа или Каракашев модел според кој се истражува расчекорот помеѓу очекувањата на претпоставените и очекувањата на вработените лица, се дојде до сознание дека 68% од вработените сметаат дека менаџерскиот тим не го согледува напорот на работата и стресот при нејзиното вршење и не превзема некои организациски мерки за негово намалување. Суштински стресот е во сооднос со одговорноста и контролата, лицата во хиерархиската скала имаат различна одговорност и контрола, па и различен природ на стресот и неговото

менаџирање е различно. Вработените очекуваат одговорноста да ја понесе менаџерскиот тим и тие организациски да го решаваат професионалниот стрес.

Иванчевиќ смета дека стресот е ”адаптивен одговор базиран на индивидуални разлики или психолошки процес настанат како последица на одредени акции од околината...”. Според ова може да се заклучи дека вработените, всушност, и сите лица имаат различен пристап и перцепција кон одредени проблеми и различно реагираат на нив, и токму поради тој индивидуален пристап при истражувањето има вработени за кои одредени стресори беа многу стресни, додека за други средно стресни, или не многу стресни, и покрај тоа што станува збор за лица со исто образование, за иста возраст и професионална позиција.

Во теоријата на истражувањата на професионалниот стрес најзастапен е моделот на **Arnold Lazarus** и **Falkanova** кои истакнуваат дека ”стресот е однос меѓу личноста и околината” и дека тој е резултат на двонасочна врска и го истакнува стресното искуство на личностите кое има повратно влијание и на личноста и на околината. Од тој неповажен факт се согледува дејството на професионалната работа на лицата кои работат во центрите за социјална работа на глобално ниво бидејќи истражувањето е направено во повеќе центри и се утврди дека вработените се под постојан стрес од повеќе стресори и дека тоа е во повратна спрега, што се одразува и на нивниот индивидуален, приватен и семеен живот. Двонасочната врска, релација на професионалното и личното, се во синергија и личноста е тогаш целосна, но тоа изискува и барање на методи и начини за менаџирање на стресот и негова контрола.

Проблемите со кои се сретнуваат вработените секојдневно се многу емотивни, семејни драми, контакт со лица кои го допреле дното во финансиска смисла, но уште пострашно и во психичка смисла, лица кои биле жртви на семејно насилство, но и жртви на трговија со луѓе и слично. Самата работна позиција и задача предизвикува голем стрес и кај вработените лица бидејќи за повеќето задачи кои што треба да ги решат им е потребна поддршка, и материјална и техничка, но и општествена. При истражувањето се обрна внимание токму на стресот на лицата вработени чие секојдневие е некоја стресна состојба.

Постојат повеќе извори на стрес со кои се соочуваат вработените лица и кои во прашалниците се ставени во категории по нивната обработка. Добиени се податоци според кои увидено е дека лицата со ентузијазам ја работат работата, па иако се нема доволно материјални средства за решавање на проблемите на клиентите, иако се нема доволно возила за работа на терен, лицата со тие проблеми се снаоѓаат, се носат во тие ситуации, но стрес и голем стрес им е всушност што нивниот труд и нивниот стрес кој го имаат поради емотивноста и стресноста на проблемите кои ги решаваат, никој не го вреднува и изостанува награда и соодветна материјална цена на трудот. Речиси 95% од вработените се изјаснија дека не се задоволни со платите. Во 98% вработените се изјаснија дека во приватниот живот финансиските проблеми им создаваат дополнителен стрес. Бидејќи се зборува за една категорија на лица од кои сите се интелектуалци со високо образование и магистри, ситуацијата уште повеќе се влошува.

ПРЕПОРАКИ

При посочувањето на препораки мора да се има предвид дека истражувањето за овој труд беше на одредени таргет групи и одреден број на градови. Поради тоа со уште поопсежни истражувања и со поголем обем и со воведување на повеќе варијабли би се добиле можеби и попрецизни податоци. Но сепак најважните варијабли се земени во предвид за да може да се препорачаат одредени насоки.

Со истражувањата се покажа дека лицата кои се вработени во центрите за социјална работа се образовани, стручни и спремни за извршување на задачите. Тие се соочуваат со стрес на своите работни позиции поради што често им е намалена нивната ефикасност и решавање на проблемите на клиентите. Поради промените во опкружувањето и зголемената невработеност, доаѓа и до зголемување на проблеми и зголемување на бројот на клиентите во центрите, поради што потребно е превземање на одредени мерки, како:

- Поради процентуално зголемување на бројот на клиентите и проблемите за решавање, потребно е зголемување и на број на вработени стручни лица (за побрзо решавање на проблемите и намалување на стресот поради временскиот расчекор за решавање на проблемот и неговата документираност);
- Обезбедување на простор за прием на клиентите кој ќе овозможи поголема дискреција, бидејќи се работи за лица во ризик на кои треба да им се посвети внимание, но не и да им се сруши достоинството (намалување на стресот бидејќи секој вработен не е принуден да ги слуша сите случаи);
- Овозможување на лизгачко работно време, односно кога се работи на одреден случај да може да му се посвети внимание ако треба и надвор од работното време, односно попладне;
- Обезбедување на материјални средства со кои би можело да се решаваат одредени проблеми на клиентите, особено во моментот на настанување на потребата (намалување на стресот бидејќи проблемот не останува само кога е согледан, туку е потребно и да се превземе одредено решение);
- Повеќе отворени центри за жртвите на семејно насилство и одвоени центри за злоставувани деца или деца жртви на педофилија на кои им треба и психосоцијален третман за справување со стресот;
- Конекција со стопанството за помош на лицата кои се на социјално дно, дали во материјална помош или во помош со вработување (на пример акцијата на компанијата ”Тинекс” со која беа вработувани лица од домот за деца без родители и секојдневно донирање храна во дневните центри за деца на улица);
- Конекција со други центри од регионот и размена на искуства во справување со проблемите (намалување на стресот бидејќи со изнесување на проблемите и согледување како други се справуваат се согледува дека таа проблематика ја има насекаде, но може да се користи и туѓо искуство во справување со стресот и последиците кои ги предизвикува);
- Организирање на обуки за вработените, одредени тим билдинзи на кои вработените би учеле методи за справување со стресот, а исто така од голема

важност е што вработените во неформалното дружење би се зближиле и би се создала подобра комуникација и би си помагале во професионалните задачи (би се намалил стресот со учење на методите, односно со нивна имплементација во секојдневната работа, а секако и поблиската комуникација со колегите ќе создаде атмосфера дека има кој да помогне со консултација во решавање на одреден проблем или и самото споделување ќе доведе до намалување на стресот);

- Овозможување на вработените да одат на одредени специјализации за решавање на конкретни проблеми, на пример специјалистички обуки за деца во ризик – питачење, или малолетничка деликвенција, жртви на трговија со луѓе и др. Тоа е особено важно за да се посвети внимание на психолошкиот приод и да се овозможи рехабилитација во нормален живот;
- Центрите да организираат одредени обуки и предавања за лицата кои се во ризик, како да се справат со проблемите, но и да стекнат психичка стабилност за да се вратат во нормалниот живот (лицата кои се клиенти со своите трагични судбини се дел од стресот кој се предизвикува на професионален план, но и се жртви на кои треба да им се помогне);
- Центрите да организираат повеќе состаноци – брифинг средби меѓу претпоставените и директните стручни работници за да се изнесуваат почесто проблемите, се со цел за со заедничка синергија да се изнајде начин за намалување на стресот и негово менаџирање;
- Центрите да имаат повеќе таканаречени сигурни куќи кои би овозможувале привремено сместување на лица во ризик и повеќе центри за згрижување на бездомниците, особено во зимските услови (со тоа би се намалил стресот бидејќи би се решавале одредени проблеми брзо и адекватно).

ЛИТЕРАТУРА

- Aldwin, C. (1994). *Stress, coping and development*. New York: The Guilford Press.
- Aldwin, C. M. (2007). *Stress, coping and development; an integrative perspective*. New York: The Guilford Press.
- Baqutayan, S. (2015). Stress and Coping Mechanisms: A Historical Overview. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, vol 6 .
- Brown, A. (1995). *Organizational Culture*. London.
- Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2004). Stress in Social Services: Mental Wellbeing, Constraints and Job Satisfaction. *The British Journal of Social Work* , Volume 34, Issue 5, July 2004, Pages 735–746.
- Cristiana, B. V. (2009). Impact of stress on Human Competencies. *Asia Pacific, Journal of Menagment* , 1-6.
- Dessler, G. (2007). *Fundamentals of Human Resource Management (4th Edition)*. Pearson.
- Elst, T., Van den Broeck, A., Cuyper, N., & Witte, H. (2014). On the reciprocal relationship between job insecurity and well-being: Mediation by perceived control?. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* , 87, 671–693.
- European Agency for Safety and Health of Work – <http://Europa.eu.en>. (n.d.).
- Friscic, L. (2006). *Cimbenici profesionalnog stresa I sagorevanje u radu socijalnih radnika u centru za socijalni skrb*. Zagreb: Pravni fakultet, Sveuciliste u Zagreb.
- *Health and Safety Executive (1995)*. Stress of Work, A Guide for Employers, HSE, Books.
- Jones, C. (2001). Voices From the Front Line: State Social Workers and New Labour. *The British Journal of Social Work*, Volume 31, Issue 4 , 547–562.
- Jovanovic, P., Bozinov, M., Kulic, Z., & Cvetkovski, T. (2002). *Organizaciono ponasanje*. Beograd.
- Karasek, R. (1979). Job Demands, Job Decicion Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 24, No. 2 , 285-308.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books .
- Lazarus, A. A. (1993). Tailoring the therapeutic relationship, or being an authentic chameleon. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 30(3) , 404-407.

- Lazarus, R., & Folkman, S. (2004). *Stres, procjena I suocavanje*. Zagreb: Naklada Slap.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing company.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprice*. Chicago: New York: McGraw-Hill, 1960.
- Petkovic, M., & Jovanovic, M. (2002). *Organizaciono ponasanje – novi concept vogenja preduzeca*. Beograd.
- Selye, H. (1976). *Stress in health and disease*. Boston: Butterwort: 3 – 34.
- Selye, H. (1984). *The stress of life*. McGraw-Hill.
- Tinline, G., & Moss, B. (2009). Building Interventions to Improve Saff Well-Being, . In G. Tinline, & B. Moss, *International Handbook of Work and Health Psychology* (p. 428).
- Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1993). Mental health, job satisfaction and occupational stress among UK teachers. *Work and Stress* , Vol. 7 No. 3, pp. 203-19.
- Van Eck, M., Berkhof, H., Nicolson, N., & Sulon, J. (1996). The Effects of Perceived Stress, Traits, Mood States, and Stressful Daily Events on Salivary Cortisol.. *Psychosomatic medicine* , 58. 447-58.
- Work, E. A. (n.d.). [http//Europa.eu.en](http://Europa.eu.en).
- Zotovic, M. (2002). Stres I posledice stresa: prikaz transakcionistickog teorijskog modela. In M. Zotovic, *Psihologija*, 35 (1-2) (pp. 3-23). Novi Sad: Filozofski fakultet.
- Закон за социјална заштита (2009), Сл. Весник на РМ број 79/2009.
- *Институт за медицина на труд на РМ (2015)*. Скопје: СЗО Колаборативен центар за медицина на трудот.
- *Истражувања и анализи, книга 2 (2007)*. Скопје: Јавна установа Завод за социјални дејности.
- Каличанин, П., & Петровиќ, Д. (2001). In *Прирачник за стресот* (р. страна 119). Белград: Институт за ментално здравје.
- Николоски, Т. (2000). *Психологија на трудот*. Скопје: Универзитет Св. Кирил и Методиј, Скопје, Филозофски факултет.
- Попов, Б. (2011). Радни стрес узроци, мерење и превазилажење. Нови Сад: Филозофског факултета.

- Правилник за работа на социјалните работници во Р. Македонија (2012), Министерство за труд и социјална политика на РМ.
- Прирачник за развој на социјални услуги (2013), Министерство за труд и социјална политика на РМ.
- Трајковски, В. Љ. (1999), Современи менаџмент вештини на раководните работници во Центрите за социјална заштита, Скопје.

Прашалник бр. 1 - Социо – демографски карактеристики

| |
|---------------------------|
| |
| 1.Пол 1.машки |
| 2.женски |
| |
| 2.години старост до 30 |
| Од 31-40 |
| Од 41-50 |
| Од 51-60 |
| Над 60 |
| |
| 3.брачна состојба Во брак |
| Разведен-а |
| Самец- а |
| Вдовец-вдовица |
| |
| 4.образование Ниско |
| Средно |
| Високо |
| Магистер |
| |
| 5.работен стаж До 5 г |
| Од 6-10 |
| Од 11 -20 |
| Од 20-30 |
| Над 31 |

Прашалник бр 2 – Дали и колку вашето работно место Ве изложува на стрес

1. Кое е вашето работно место:

- Раководител
- Администрација
- Друго _____

2. Дали вашето работно место бара контакт со:

- Надредени
- Подредени
- Клиенти
- Надворешни лица
- Друго _____

3. Дали вашиот контакт се заснова на:

- Директна комуникација
- Писмена комуникација
- Електронска комуникација

4. Дали комуникацијата со другите лица во вашата работна околина ви предизвикува стрес:

- Потполн стрес
- Повремен стрес
- Релаксирана атмосфера

5. Вашето работно место ве прави:

- Целосно незадоволен
- Незадоволен
- Средно задоволен
- Задоволен

6. Дали сте под притисок при вршење на вашите работни задачи:

- Да
- Не
- Повремено

7. Дали сте задоволни со примањата:

- Да
- Не
- Не целосно

8. Дали имате стрес во приватниот живот:

- Да
- Не
- Повремено

9. Што е најголем извор на стрес во вашиот живот:

- Проблеми на работното место
- Домашни проблеми
- Финансиски проблеми
- Друго _____

10. Најголем причинител на стрес на работното место:

- Односот на надредените
- Односот со клиентите
- Организациската поставеност
- Конфликтни ситуации
- Друго _____

11. Дали би посетувале обуки за справување со стресот:

- Да
- Не
- Можеби

12. Ваш предлог-коментар за справување со стресот на работно

место _____

ПРАШАЛНИК БР 3

Прашалник за изворите на професионалниот стрес кај професионалниот кадар во центрите за социјална работа во Република Северна Македонија

| бр | Извор на стрес | Не е стресно | Ретко е стресно | Стресно е | Многу е стресно |
|----|--|--------------|-----------------|-----------|-----------------|
| 1 | Недоволен број на простории за работа | | | | |
| 2 | Недоволна техничка опременост за работа | | | | |
| 3 | Немање на материјални средства за решавање на проблемите | | | | |
| 4 | Немање слобода во одлучување на предметите | | | | |
| 5 | Немање на доволно службени возила | | | | |
| 6 | Не флексибилно време на работа во зависност од случаите | | | | |
| 7 | Премногу документација, записници | | | | |
| 8 | Кратки рокови за ажурирање на документацијата | | | | |
| 9 | Оптовареност со менторски работи за случаите | | | | |
| 10 | Мала помош од колегите | | | | |
| 11 | Неможност за тимска работа | | | | |
| 12 | Нарушени меѓучовечки | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| | односи | | | | |
| 13 | Незадоволство од стручна помош | | | | |
| 14 | Изостанок од наградувањето за добро завршената работа | | | | |
| 15 | Недоволна материјална награда | | | | |
| 16 | Немање контакт со другите институции за решавање на случаите | | | | |
| 17 | Повторно враќање на истите лица во ризик | | | | |
| 18 | Недоволно следење на новините и развојот на проблематиката на европско ниво | | | | |
| 19 | Неможност за напредување во струката | | | | |
| 20 | Личната комуникација со испитаниците | | | | |