



УНИВЕРЗИТЕТ „СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЈ“
ФИЛОЗОФСКИ ФАКУЛТЕТ – СКОПЈЕ



МЕНАЏМЕНТ НА ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ
ВО ОПШТЕСТВЕНИТЕ ДЕЈНОСТИ

*Емоционална интелигенција, професионален стрес и
согорување од работата на вработени во производни и услужни
дејности*

Кандидат:
Никола Михајлески

Ментор:
Проф. Д-р Елисавета Сарџовска

Скопје 2013

Содржина

Резиме	5
Abstract.....	6
Вовед	7
1. ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА И МЕНАЏМЕНТ.....	10
1.1 Поврзаност на емоционалната и когнитивната интелигенција	10
1.2 Развој на емоционалната интелигенција	11
1.3 Важна улога на емоционалната интелигенција во секојдневниот живот	14
1.5 Трансформациското лидерство и емоционалната интелигенција	15
1.6 Создавање тим кој ќе води	19
1.7 Оспособување на вработените за значајни дејства.....	20
2. КОНТЕКСТОТ НА ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА.....	21
2.1 Емоционална Интелигенција во контекст на теориите на интелигенција	24
2.2 Модели на емоционална интелигенција	27
2.3 Перцепција, евалуација и изразување на емоциите	28
2.4 Социјалната и практична интелигенција како основа за	28
Емоционална Интелигенција	28
2.5 Теоријата на Гарднер за повеќе интелигенции	30
2.6 Теоријата на Стернберг за интелигенцијата	31
2.7 Критика за конструктот на емоционална интелигенција	32
2.8 Модели на емоционална интелигенција	34
2.8.1 Концептот на емоционална интелигенција, на Mayer and Salovey	34
2.8.2 Емоционално подобрување на размислувањата	37
2.8.3 Рефлексија и регулирање на емоции за да се промовира емоционален и интелектуален развој	39
2.8.4 Концептот на емоционална интелигенција, според Bar -on.....	40
2.8.5 Големанов концептот на емоционална интелигенција	41
2.9 Методи за утврдување на емоционална интелигенција.....	42
3. Стрес.....	45
3.1 Ефектите на стресот	49
3.2 Карактеристики на луѓето и стресот	50
3.3 Управување на стресот	50
3.4 Стресот и можноста за негово надминување	51
3.5 Што е стрес и како тој влијае врз нас.....	51
3.5.1 Акутен стрес	52
3.5.2 Хроничен стрес.....	52
3.6 Стресот во бизнисот.....	54
3.7 Стресот на работното место.....	55
3.8 Кои се можните ефекти на стресот.....	60
3.9 Тенденција на грижа и емоционалната состојба	61
3.10 Преоптоварувањето и критиките	61
3.11 Изворите на стресот.....	62
4. Дефинирање и значење на синдромот Burnout	64
4.1 Предизвикувачи на исцрпеноста	67
4.2 Последици од burnout	68
4.3 Ситуациските фактори на исцрпеноста.....	71
4.3.1 Професионални карактеристики и појавата на исцрпеност	72
4.3.2 Организациските карактеристики и појавата на исцрпеност	72
4.3.4 Индивидуални фактори, или кој најчесто доживува исцрпеност	73
4.4 Демографски карактеристики за појава на Burnout	73

4.5	Карактеристики на личноста поврзани со појавата на исцрпеност.....	74
4.6	Работните ставови за појава на исцрпеноста.....	75
4.7	Проширување на истражувањата за појавата на согорувањето на работникот (burnout).....	75
4.7.1	Обемот на работа за појава на исцрпеноста.....	76
4.7.2	Burnout и контролата при работата.....	76
4.7.3	Наградите од работата и нивното влијание на појавата на Burnout.....	77
4.7.4	Организацијата како причина за појава на согорување од работа.....	77
4.7.5	Праведноста.....	78
4.7.8	Вредности.....	78
4.8	Како да се спречи појавата на согорување односно burnout.....	78
4.9	Промените во организацијата.....	79
4.10	Промени кај работниците.....	81
4.11	Емоционалната работа и согорувањето односно Burnout.....	81
4.12	Професионални разлики во емоционалната работа и согорувањето.....	83
2	ДЕЛ.....	86
	Релевантни емпириски истажувања.....	87
3	ДЕЛ.....	91
1.	Проблем на истражувањето.....	91
2.	Предмет на истражувањето.....	91
3.	Цели на истражувањето.....	92
	Општи цели:.....	92
	Поединечни цели:.....	92
	Теоретски цели:.....	93
4.	Варијабли на истражувањето.....	93
5.	Хипотези.....	93
	Основна хипотеза.....	94
	Субхипотези.....	94
4	ДЕЛ Методологија на истражувањето.....	95
	Испитаници/Примерок.....	Error! Bookmark not defined.
	Мерни инструменти.....	95
	Статистичка обработка на податоци.....	97
	Постапка на истражувањето.....	97
5	ДЕЛ.....	98
	Приказ на демографската структура на анкетирани вработени во организации со услужна и прозводна дејност за потребите на ова истражување.....	98
1.	Дескриптивни статистики на резултатите за нивото на емоционална интелигенција, професионалниот стрес и нивото на исцрпеност од работата(Job burnout) на вработени во услужни и производни организации.....	99
2.	Тестирање на поврзаноста на емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и исцрпеноста од работа (Job burnout) кај вработените во услужната и производната дејност.....	101
3.	Поврзаноста на емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и исцрпеноста кај вработените во услужни и производни организации е тестирана со помош на Пирсонов коефициент на корелација.....	101
4.	Тестирање на разлики меѓу вработени во услужна и производна дејност во однос на емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и исцрпеноста од работа <i>Статистички тест (t-тест)</i>	103
	Дискусија.....	108
	ЗАКЛУЧОК.....	112

Користена литература.....	114
ПРИЛОЗИ	118

Резиме

Професионалниот стрес одамна е предизвикувач на негативни резултати како за вработените така и за организацијата. Општата благосостојба, како и нивото на задоволство од работата и организациската посветеност во литературата, е забележано дека се намалуваат како резултат на доживеваниот професионален стрес.

Од испреплетените односи меѓу професионалниот стресот и емоциите исто така, се забележува дека емоциите, играат значајна улога за појава на стресот и врската со исцрпеноста од работа. Иако емоциите се интегрален и неделив дел од секојдневниот организациски живот, тие е тешко да се измераат и како такви тие генерално не се земат во предвид во организациската литература.

Неодамнешните истражувања почна да се фокусираат на улогата на емоциите на работното место и развој од овој пристап, за концептуално да се испита односот помеѓу сознавањето и емоциите. Ова во голема мера се должи на новите истражувања околу изградба на Емоционалната интелигенција (ЕИ).

Емоционална интелигенција вклучува однесување поврзано со доживувањето на емоциите, посебно изразувањето на емоциите, признавањето, разбирање и управување со емоции. И покрај интересот за работното место ЕИ, во многу малку емпириски истражувања се испитува улогата на ЕИ која ја има врз професионалниот стрес. Овај труд го испитуваат односот помеѓу ЕИ, професионалниот стрес, и исцрпеноста од работа. Во студијата на оваа теза беа вклучени 100 работници, по 50 од производните и 50 од услужните дејности, вработените ги дадоа своите размислувања одговарајќи, на прашањата кои беа поставени во трите прашалници, посебно за емоционалната интелигенција, стресот, и исцрпеноста од работа.

Резултатите од студијата покажуваат дека овие три димензии меѓусебно се во значајна врска. Можеме да заклучиме дека емоционалната интелигенција е во корелација со појавата на стресот, и исцрпеноста од работа, и другите негативни појави што произлегуваат од стресот (здравјето и ставовите), можеме за крај да кажеме дека вработените кои имаат поголема емоционална интелигенција и истата ја користат, се со помала веројатност да покажат чувства на стрес, лошо здравје и имаат поголема посветеност и задоволство.

Клучни зборови: Емоционална интелигенција, стрес, професионален стрес, исцрпеност од работа, трансформационо лидерство.

Abstract

Occupational stress has long been a cause of negative outcomes for both employees and the organization . General welfare , and the level of job satisfaction and organizational commitment in literature , was registered to be reduced as a result of professional stress .

The intertwined relationship between professional and emotional stress also shows that emotions play an important role in the occurrence of stress, and relationship with job burnout . Although emotions are an integral and inseparable part of everyday organizational life , they are difficult to measure and because of that, they generally are not considered in the organizational literature .

Recent research has begun to focus on the role of emotions in the workplace and the development of this approach, conceptually to examine the relationship between cognition and emotion . This is largely due, to the new research on the construction of emotional intelligence (EQ) . Emotional Intelligence involves behaviors related to the experience of emotions , especially the expression of emotion recognition , understanding and managing emotions . Despite the interest in workplace for EQ , very little empirical studies have examined the role of EQ that may have in occupational stress . This paper has examined the relationship between EQ , professional stress and exhaustion from work (Job burnout) . This thesis study included 100 workers , 50 of them from a manufacturing, and 50 from the service industries , employees gave their thoughts answering the questions that were asked in all three surveys , for emotional intelligence , stress , and exhaustion from work (Job burnout) .

The results of the study show that these three dimensions are in mutually important relationship. We can conclude that emotional intelligence is correlated with the occurrence of stress and exhaustion from work , and other negative phenomens arising from the stress (health, attitudes) , we can finally say that employees who have greater emotional intelligence and use it , are less likely to show feelings of stress , ill health and have greater satisfaction and commitment .

Keywords: emotional intelligence, stress, professional stress, exhaustion from work (Job burnout), transformational leadership.

Вовед

Човечкото суштество е најважниот фактор на промените кои ги гледаме во различни општества. Ако сакаме да се обрне внимание на луѓето, треба да се разгледуваат два центри на интелектот- рационален и емоционален интелект, како тие растат за да се развие совршен човек. Во дваесеттиот век истражувачите на разни науки расправаа за човечката природа, за да се разбере зошто некои луѓе во некои ситуации прават нешто што нема рационална причина. Обидите на Елтон Мајо (1924) во менаџментот ги направи свесни менаџерите за човечкиот морал и нивните емоции во и надвор од организациите. Емоционалната интелигенција е збир на способности и вештини кои го зголемуваат отпорот на поединецот против стресот, и тоа е фактор што се чини дека има однос со професионалниот стрес на менаџерите и вработените.

Организациите треба да преживеат во средина која се карактеризира со зголемување на глобалната конкуренција, тековните настани во организациите, немилосрдните желби за поголема ефикасност на трошоците, строго контролирани буџети, зголемување на конкурентноста на работното место, реструктуирање на организациите, тековните технолошки револуции, промените на пазарот, повисоките нивоа на невработеност, дерегулација, приватизацијата, спојувањата, движењето на работната сила кон помалку скапи економски локации, заедно со промените во побарувачката. Како резултат на тоа, организациите постојано треба да имплементираат промени во стратегијата, структурата, процесите и културата за да се обезбедат континуирани организациски перформанси и да се одржи конкурентна предност, се предлага решение на самосвест како клучна вештина во справување со стресот, а тоа покажува дека недостатокот на емоционалната интелигенција во една таква нестабилна средина е можно средство за неуспех кое може да влијае на иднината на сите.

Овие предизвици и промени во организациите може да резултираат со ограничувања, намалување, и реструктуирање. Некои од проблемите поврзани со овие промени се несигурноста на работните места, зголемениот стрес, губење на компетентни вработени и зголемување на обемот на работа. Промената не е само во врска со спроведувањето на нови системи и процеси, исто така се однесува и за луѓето во оваа средина: како поединците се однесуваат, што мислат, како тие

комуницираат со своите колеги вработени, нивните перцепции и нивната способност да се справат со менувањето на животната средина (Ndlouvu & Parumasur, 2005).

Наместо искуството, адаптивбилноста станува клучна во бизнис култура која носи повеќе и повеќе притисок врз нас за да се успее, и поради тоа од големо значење е контролата и управувањето со стресот. Сепак, организациите имаат тенденција да се фокусираат на симптомите на стрес, а не на причините а тоа може да ги влоши стресни ситуации во кои менаџерите можат да се најдат себеси. Самосвеста е таа клучна вештина во справување со стресот, која е една од функциите на емоционалната интелигенција, како што се управување со стресот и адаптивбилност. А недостаток на емоционална интелигенција во една ваква нестабилна средина значи евентуален неуспех и тоа може да влијае на иднината на секого.

Истражувањата укажуваат на тоа дека организациите имаат тенденција да користат програми кои се фокусираат на теоријата на стрес, неговите симптоми и реакции, наместо да ги содржат реакциите на стрес преку поттикнување на свеста за емоционална интелигенција како предуслов за разбирање на овие реакции на стрес. Лицата со висока емоционална јасност и искуство за справување со стресот имаат помалку негативни емоционални реакции и нападни мисли после акутен стрес, што им овозможува да се прилагодат полесно. Според тоа, теоријата на стресот може да биде важна за проучување на односите помеѓу емоционалната интелигенција и стресот, во обид да им помогне на менаџерите во нивниот развој и управување со стресот. Развивачите на програми за менаџирање треба да се охрабруваат да ги вклучат наодите на емоционалната интелигенција и управувањето со стресот во тековниот материјал со цел да се ублажи стресот во организациите.

Психолошките ефекти на стресот имаат и краткорочни, како и долгорочни реакции, кои индиректно влијаат на цената на бизнисот. Меѓу многу други лични димензии, емоционалната интелигенција која вклучува способност за фер и прецизно согледување оценување и разбирање на емоциите во себе и во другите, е идентификувана дека има силна поврзаност со стресот. Затоа, оваа студија,

првенствено анализира дали постои врска помеѓу стресот и емоционалната интелигенција.

Теоретски пристап

1. ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА И МЕНАЏМЕНТ

Сите барем еднаш сме сретнале личност која не изненадила со нељубезно или заповедно однесување или со своите песимистички ставови. Можеби и самите себе би се окарактеризирале како таква личност.

Емоционалната интелигенција е нов поим во психологијата. Општо емоционалната интелигенција може да се дефинира како способност за запознавање и управување со емоциите, како со сопствените, така и со туѓите. Освен тоа емоционалната интелигенција подразбира самомотивирање, насочување на емоциите, препознавање и разбирање на емоциите на другите и способност односно вештина за одржување на меѓучовечки односи. Грчкиот филозоф Аристотел изнел мисла која може да ја појасни дефиницијата за емоционална интелигенција: “Секој може да се налути –тоа е лесно. Но да и се налутите на вистинската личност, до вистински степен, во прав момент, поради вистинска причина и на вистински начин –тоа не е лесно”. Кога би ја следеле мислата на Аристотел и кога тоа би ни било лесно, може да се каже дека имаме висок степен на емоционална интелигенција. Поимот емоционална интелигенција во голем дел се совпаѓа со поимот социјална интелигенција која означува способност за разбирање и решавање на ситуациите и проблемите кои вклучуваат меѓучовечки односи.

1.1 Поврзаност на емоционалната и когнитивната интелигенција

Интелигенцијата за која се зборува често, иако неоправдано, придава многу повеќе важност на нашата бистрина и интелектуална способност. Таа интелигенција се нарекува когнитивна, техничка, работна, ладна и др. Додека оваа интелигенција се стекнува со раѓање и во текот на животот останува непроменета, емоционалната интелигенција во еден дел ја наследуваме со гените, но поголемиот дел се учи. Учењето започнува од раното детство, во родителскиот дом, преку влијание на разни воспитно-образовни установи, како и пошироки социјални заедници. Психолозите се согласуваат дека за успех во животот неопходна е когнитивна интелигенција, како и некои други особини на личноста кои ја прават

емоционалната интелигенција. Споредувајќи ги достигнувањата на луѓе со ист коефициент на когнитивна интелигенција, се покажало дека се значајно поуспешни оние поединци кои имаат развиена емоционална интелигенција.

Емоционалната интелигенција не е спротивна туку само различна, комплементарна способност во однос на когнитивната интелигенција. Често сме сведоци на исклучително паметни, интелегентни луѓе кои немаат некој особен успех во животот. Личности со многу висок коефициент на интелигенција може лошо да управуваат со својот живот и да донесуваат погрешни одлуки. Особини на луѓе со висок степен на емоционалната интелигенција.

Лица со висок коефициент на емоционална интелигенција особено јасно и без страв зборуваат за своите чувства, не дозволувајќи да ги преплават негативни емоции (тага, лутина, страв, срам, вина, беспомошност, зависност од други луѓе) и да владеат со нив, заинтересирани се за чувствата на другите, ја разбираат и невербалната комуникација, неуспехот не им претставува препрека да продолжат понатаму и да почнат одново, не се мотивирани од материјални работи, односно работат првенствено заради сопствен успех, а не поради пари. Емотивно интелигентните луѓе нема да биде лесно да се збунат. Тие ретко се жалат за нивните одлуки или дејства, и многу добро се справуваат со стресот. Тие ги прифаќаат предизвиците и смеат да се справат со нив и под притисок, имаат голема доверба и знаат да ја признаат нивната вредност. Обично се поздрави и повеќе задоволни со животот.

1.2 Развој на емоционалната интелигенција

Лица со низок коефициент на емоционална интелигенција обично не преземаат одговорност за сопствените чувства, туку вината ја префрлаат на други (“Ти си виновен затоа што сум тажна”, “Ти си причина за мојата неволја”), ретко се во состојба да кажат зошто се чувствуваат онака како што се чувствуваат, склони се кон критикување и наредување. Таквите личности не зборуваат за сопствените чувства, склони се кон потиснување на емоциите, што по одредено време може да резултира со бес, бурна реакција за ситници, избегнуваат емоционална блискост,

не водат сметка за чувствата на другите луѓе, несигурни се, тешко признаваат грешки, ретко се извинуваат, склони се кон деструктивни мисли кои доведуваат до развој на негативна и незгодна емоционална состојба, не прифаќаат одговорност за сопствените постапки. Тие личности се склони кон тоа да се прикажуваат како вечни жртви, претерано се песимисти или оптимисти, склони се кон откажување на првата препрека, ригидни се и крути.



Како да се зголеми емоционална интелигенција?

1 - Научете како да ги препознаете чувствата. Секогаш појаснете си ги сопствените чувства. Често запрашувајте се "како се чувствувам?", А ако чувствуваат мноштво различни емоции обидете се да ги рзграничите. Но, никогаш не претерувајте и никогаш не ги минимализирајте своите чувства.

2 - Превземете одговорност за своите чувства. Никогаш не барајте вина во другите за она што го чувствувате и постојано да се прикажувате себеси како жртва. Препознајте ги сопствените емоции и обидете се да сватите реално зошто навистина тоа го чувствувате.

3 - Предвидете ги вашите чувства научете ги вашите начини на реагирање во одредени ситуации и избегнувајте да правите работи што се инспирирани од негативни чувства.

4 - Прашувајте ги другите како се чувствуваат. Вие не можете да знаете како некој се чувствува ако не го прашате, освен ако имате исклучително развиена емпатија. Во секој случај морате најпрво да ги разберете емоциите на соговорникот за да би

можеле да сочувствуваат со нив. Слушај го соговорникот внимателно и без предрасуди.

5 - Бидете помалку чувствителни. Ако некој каже нешто со кое не се согласувате, немојте веднаш да го нападнете затоа што тие реакции само покажуваат како неможете да се справите со критика. Наместо тоа заблагодарете се на искреноста и извлечете ја позитивната порака.

6 - При решавање на проблемите, размислувајте длабински и согледајте го проблемот од сите аспекти Кога ќе се случи нешто лошо и мислите дека целиот свет ви се урнал размислете за тоа колку вашиот проблем е навистина сериозен. Колкава важност ќе има за 10 години? Десет месеци? Десет недели? Десет минути? Мерење на емоционалната интелигенција За разлика од IQ, EQ е потешко да се измери. Сепак, истражувачите развија неколку начини на мерење, а најпознат е оној на израелскиот психолог Reuven Bar-On.

Тој ги дефинира следните критериуми: Интраперсонална скала – покажува како човекот се гледа себеси и колку е тој способен да ги идентификува различните емоции во исто време. Оваа категорија исто така ја мери самовербата, независноста и самосвесноста на личноста. Интраперсонална скала – Се однесува на односите на личноста кон други луѓе во однос на две најважни работи:

1. Емпатија – способност на личноста да ги препознае и доживее туѓите емоции
2. Друштвена одговорност – свест за делување на личноста во насока на отстварување општо добро.

Интерперсоналните односи – Ја мерат способноста на личноста да создаде и да задржи обострано задоволство во односите со другите, со голема доза на интимност и искреност, разбирање на туѓите проблеми, потоа толеранција, флексибилност. Скала која се однесува на стресното доживување и реагирање – Показува колку е некоја личност способна за снаоѓање во стресни ситуации и контролирање на импулсивни реакции. Скала на расположение – Емоционално интелигентните луѓе се посреќни и со пооптимистицки поглед кон животот, бидејќи добро се справуваат со негативните чувства.

1.3 Важната улога на емоционалната интелигенција во секојдневниот живот

Емоционалната интелигенција, односно, поинаку кажано, социјалната интелигенција, има огромна улога во животот на секој човек. Таа придонесува до задоволство во животот, дава можност за лесно и успешно соработување со другите луѓе и создавање на богати и квалитетни социјални мрежи. Емоционалната интелигенција овозможува изразување на потребите на другите луѓе, а ни овозможува и на нас самите полесно да се носиме со конфликтните ситуации без преголем стрес и нарушување на хомеостазата на организмот. Емпатијата, како еден вид емоционална интелигенција која подразбира способност за препознавање на туѓите емоции, допринесува кон успех на работа, но и во животот општо. За жал кај нас луѓето се уште немаат навика да одат на психолог или психијатар за да работат на сопствениот раст и развој кој секако подразбира и работа на емоционалната интелигенција. Со развивање на одредени комуникациски вештини, учење на соочување со проблемите, фрустрациите и стресот, развивање на самоиницијатива, учење за справување со емоциите кои произлегуваат од проблематични ситуации секако дека би допринело за развој на квалитетен живот од кој би биле целосно задоволни.

Во време на глобализација и забрзани промени, неминовна активност на организациите е постојано да учат, а наученото веднаш да го спроведат во конкретни активности, односно да се менуваат и прилагодуваат на новосоздадените ситуации со цел да бидат конкурентни во работењето. Во вакво, новосоздадено опкружување, трансформациското водство ја креира суштината на процесот на воведување промени во теоријата и праксата на водството воопшто. Трансформациското водство како пристап е појдовна точка за создавање нова теорија на водството.

Средината во која се работи станува турбулентна, динамична, различна, тешка, опасна и полна со дисконтинуитет. Единствена извесност која постои во организациското работење е ориентирање кон промени и нивна примена, а единствена стабилност е добро движење низ тие промени.

1.5 Трансформациското лидерство и емоционалната интелигенција

Денес не постои поделено мислење околу значењето и улогата на водството и емоционалната интелигенција во развојот на секоја човекова дејност и воопшто на целата социјалната средина. Водството и талентот се формула за постигнување на секаков успех. Од тие причини на водството како феномен му се посветува големо внимание како во теоријата, така и во праксата. За водството може да се каже дека е движечка сила, која е основа на промените и развојот во една организација. Силата на водството произлегува од визијата и способноста на влијание, односно на движечката енергија која ја поттикнува посветеноста на луѓето во совладување на пречките на патот кој води во иднината.

Современите сознанија поврзани со водството упатуваат на тоа дека способноста на водачот да влијае е содржана во карактерните црти на личноста на водачот, како и во ефектите кои произлегуваат од интеракцијата со соработниците. Во изучувањето на водството како појава, најпрвин треба да се воочи постоењето на два основни поими: водство и водач. Водството претставува процес во кој едно лице влијае на другите членови од групата со цел да ги оствари дефинираните цели на групата или организацијата. Додека лицето кое го врши влијанието се нарекува водач. Многу е важно првиот човек во институција да ја има во предвид личноста на колегите и на тој начин да ја добие нивната поддршка и доверба во потфатите насочени кон промените и новините кои ќе бидат внесени во работата на организацијата, сè со цел работниот процес да се осовремени. Во секој момент директорот треба да е свесен и информиран за сè што се случува во компанијата. На тој начин ќе може позитивно да делува на вработените во однос на нивната потреба и тие да бидат дел од планирањето и одлучувањето во организацијата.

Значењето на водството произлегува од способноста на водачот да создава визија, успешно и јасно да ги пренесува целите на следбениците, да ги собира околу себе следбениците и да ја покренува и насочува нивната енергија за остварување на зацртаните цели.

Одредени особини поврзани со водството:

Енергија- Водачите покажуваат високо ниво на вложен напор. Тие имаат релативно високо ниво на желба за постигнување успех, абициозни се, имаат голема енергија, тие се неуморни и упорни во своите активности и истовремено покажуваат голема иницијатива.

Желба да водат - Водачите имаат изразена желба да водат и влијаат на другите. Истовремено покажувајќи подготвеност да ја преземат одговорноста.

Почит и интегритет - Водачите градат односи на доверба помеѓу нив и следбениците, користејќи и применувајќи ја вистината и почитта и при тоа покажуваат висока коезистентност помеѓу зборовите и делата, односно теоријата и праксата.

Самодоверба - Следбениците веруваат дека водачот никогаш не се сомнева во себе. Заради тоа водачите мора да покажат самодоверба за да можат да ги убедат своите следбеници во правичноста и издржаноста на своите цели и одлуки.

Интеграција - Водачите треба да се доволно интелегентни за да можат да собираат, синтетизираат и толкуваат голем број на информации и мораат да бидат способни да создаваат визија, решаваат проблеми и носат правилни и вистински одлуки.

Релевантно организациско знаење - Ефективните лидери имаат високо знаење за организацијата и дејноста. Продлабоченото знаење им овозможува на лидерите да носат добри, образложливи одлуки и да можат да ги проценат исходите од таквите одлуки.

Дополнителни карактеристики - Лидерите се енергични, и „живи“ луѓе. Истовремено се дружељубиви, полни со самодоверба, многу ретко тивки и повлечени.

Кога станува збор за водството и водачите, неопходно е да се направи една паралела, односно разлика помеѓу менаџер и водач. Иако и двајцата ги водат луѓето во остварувањето на одредени активности, помеѓу нив постои значајна разлика. Менаџерот ги извршува сите менаџерски функции: планирање, организирање, екипирање, мотивирање, контрола. Неговата улога пред сè се согледува во планирањето на целите и преземање акција за нивно остварување, организирање и водење на луѓето во организациското работење, како и контрола на извршените работни активности. Водачот пак се занимава со водството на

луѓето, вработените и нивно насочување и мотивирање за да го следат во остварувањето на зацртаните цели и стратегии на организацијата.

Директорот на една компанија има две важни обврски. Едната од нив е менаџерската, а другата водството. Првата од директорот бара да се стреми кон високи достигнувања во функционирањето на компанијата, а втората, да посветува големо внимание на воспоставените релации кај вработените. Многу ретко еден директор успева во двете функции да даде максимум. Кога тоа би се постигнало, тогаш директорот би се издигнал професионално до совршенство.

Директорот на една компанија како менаџер има задача да управува со луѓето и преку нивната работа да стигне до поставената цел. На тој начин, тој се насочува кон определени резултати за чие реализирање потребно е да се воспостави ред и дисциплина. Ваквиот менаџер се стреми кон ефикасност во работењето. Вештиот менаџер поседува способност да ги насочи индивидуалните способности на секој од вработените кон остварување на целта. Тој создава клима за работа и е во состојба да делегира задачи за чие остварување обезбедува услови.

Директорот на организацијата како водач има способност да ги натера вработените со задоволство да го работат она што тој сака тие да го прават. Секој водач мора да има визија што ќе ја прифатат неговите следбеници и голема дарба да мотивира. Водачот е компетентен, чесен, со напредни идеи, инспиративен и успешен. Тој знае како да создаде атмосфера на доверба, особено преку демонстрирањето на заедништво и на тој начин да ги насочи кон достигнување на сопствената визија.

Табела 1. Менаџер наспроти водач и искористеност на емоционалната интелигенција

Менаџер	Водач
Рационален	Визионер
Советодавен	Страсен
Истраен	Креативен
Решава проблеми	Флексибилен
Тврдоглав	Инспиративен
Аналитичен	Иновативен
Конструктивен	Храбар
Внимателен	Фантазира

Авторитативен	Експериментира
Стабилен	Иницира промени
Моќ на позиција	Моќ на личност
Краткорочно орјентиран	Долгорочно орјентиран
Фиксиран поглед	Загледан во хоризонт
Администрира	Иновира
Одржува	Развива
Имитира	Создава
Прашува зошто и како	Прашува зошто не
Прифаќа	Доведува во прашање (провоцира)
Добар војник	Сопствена личност
Работи на вистински начин	Создава вистински работи

Според *Yukl* концептот на трансформациското водство е формулирано од *Buns* во 1978 година, истражувајќи го политичкото водство. *Bass* во 1985 година дал значаен допринос во развојот на концептот на трансформациското водство при што истакнува четири карактеристики кои трансформациското водство го издвојуваат од концептот на останатите видови водство:

Харизма- обезбедување визија, доверба и почит од следбениците

Инспирација- изнесување големи очекувања, користејќи симболи за да се фокусираат напорите, искажувајќи ги јасно важните цели на единствен начин.

Интелектуална стимулација - промовирање на интелигенција, рационалност и внимателно решавање на проблеми

Индивидуално разгледување - посветување внимание на лицата, секој поединец да се третира како посебна индивидуа, помош во советување и наведување.

Се смета дека трансформациското водство единствено води до темелни измени во организацијата. Трансформациските водачи се способни да влијаат во креирањето на промени, а не само да се прилагодуваат на промените.

1.6 Создавање тим кој ќе води

Водачот, односно директорот на компанијата треба да биде личен пример и да работи тимски со колегите. Тој во своето работење има потреба од интеграција во која вработените ќе чувствуваат внатрешна зависност поради заедничките интереси и вредности. Осамените поединци без ралика на тоа колку се способни и харизматични, никогаш не располагаат со сите потенцијални средства со кои ќе се надмине традиционалното однесување, движењето по патот на инерција, исклучок може да биде доколку се работи за многу мала организациска група, која има мал број вработени. Значи, потребно е да се создаде доволно моќен тим, каде што директорот ќе има поддршка од управниот одбор, локалната самоуправа и други релевантни фактори, а пред сè од вработените во организацијата. Тимот кој ќе го формира директорот треба да биде доволно силен. Ваквиот тим треба да поседува моќ, од гледна точка на: поседување формално знаење, информации, стручност, углед и пријателства, како и водечки потенцијали. Од претходно кажаното произлегува дека, колку и да поседува лидерски способности и вештини водачот на организацијата нема да може да ги спроведе саканите промени доколку нема создадено супериорен тим од секоја гледна точка, кој тим ќе биде спремен да ги понесе, односно да се справи со сите предизвици.

Вистинскиот тим мора да поседува:

-Моќ од гледна точка на позиција: тоа подразбира да се има во тимот лица на значајни позиции, односно лица со голема моќ.

-Експертиза: луѓе кои имаат одлични познавања од повеќе бранши.

-Кредибилитет: луѓе кои имаат голем углед во организација и пошироко во непосредното и посредното опкружување.

-Водство: доволно докажани лица со лидерски способности кои успешно ќе можат да го водат целиот процес.

Водечкиот тим мора да биде основан на ефективна тимска работа, членовите помеѓу себе треба да имаат голема доверба и заеднички цели. Довербата се гради преку интензивна меѓусебна комуникација и најразлични активности, како и преку внимателно планирање на случувањата кои не се директно поврзани со работата. Што се однесува до целта, таа мора да биде милозвучна за ушите и мелем за душата.

1.7 Оспособување на вработените за значајни дејства

Имплементирањето на било кој вид трансформациски промени, подразбира акција на голем број луѓе. Може да се случи вработените да ја прифатат визијата, но да не се чувствуваат способни или подготвени за нејзино остварување бидејќи пред нив има најразлични пречки кои не дозволуваат спроведување на конкретна акција, како на пример: несоодветна организациска структура, недоволно стручно усовршување на вработените, лош систем за вреднување на учиноците на секој поединец во организацијата, несоодветно однесување на претпоставениот кој вербално го поддржува спроведувањето на трансформацијата, но поставува барања кои го „кочат“ спроведувањето на трансформацијата.

Во однос на водачот на организацијата треба да се истакне дека при промени и воведување иновации, вработените често прават грешки. Но, тука е важно како водачот реагира на грешките. Доколку тој ги прифаќа ненеамерните грешки како цена на иновацијата, тогаш вработените нема да се плашат да продолжат да бараат подобри начини за работа. Во ваква средина, фокусот секогаш е на тоа што може да се научи од неуспехот, така што грешките стануваат чекори од успехот. Оние водачи кои веруваат во способноста на своите вработени, прават повеќе да го стимулираат персоналот, односно тие создаваат клима за успех.

Бариери кои го онеспособуваат делувањето на вработените за спроведување на процесот поврзан со реализација на визијата се:

Структура- формалните структури во организацијата често го спречуваат нивното дејствување.

Вештини- недостатокот на потребни вештини носи спроведување на несоодветна акција.

Системи- информационите системи и системите на работните односи често го оневозможуваат процесот на промени.

Супервизија- се случува менаџерите да ги обесхрабрат вработените во остварувањето на акциите кои се насочени кон конкретната имплементација.

Во сите претходно истакнати случаи, вработените ја разбираат визијата и сакаат истата да стане реалност, но се наоѓаат во ситуација на мал маневарски простор за спроведување на акција преку која ќе се оствари визијата. За да не се случи такво нешто водачите треба да:

- Презентираат сензибилна визија за вработените.
- Да создадат структура компатибилна со визијата.
- Да овозможат семинари, обуки, работилници, тренинзи за кој имаат потреба вработените.
- Усогласување на информациониот и персоналниот систем со визијата.
- Дебати со претпоставените кои ја потценуваат потребата од спроведување промени.

2. КОНТЕКСТОТ НА ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА

Појавата на емоционалната интелигенција беше примен со голем интерес во науката особено во пошироките општествени кругови. Една од причините за ваквата популарност може да биде карактеристиката на современиот човек, кој е многу похуман, од решавање на техничките проблеми. Некои од одделните сегменти на човечките проблеми на денешницата е, секако решавање на јазот помеѓу она што тој го мисли и како тој се чувствува, или усогласување помеѓу емоциите и причината. Емоционалната интелигенција е релативно нова област на психологија и нов предмет на психолошки истражувања. Во изминатите 12 години, во голема мера го привлече интересот на медиумите, стана честа тема на книги и списанија, особено Daniel Goleman, предавач на Харвард и американски универзитетски дописник на Њујорк Тајмс, кој прв издаде книга со наслов "Емоционална интелигенција". Емоционалната интелигенција прв пат се појави во научната литература во почетокот на деведесеттите, како автори се кредитираат Peter Salovey на Универзитетот и Jon D Rektor на Универзитетот во Њу Хемпшир. Тие ја утврдија емоционалната интелигенција како збир на способности, кои треба да бидат точна процена за емоциите, што ги чувствуваме, да можеме да ги искажеме своите емоции, како и оценување и разбирање на емоциите на другите и употребата на чувствата во мотивирање, планирање и остварување на цели во животот (Takšić, 1998). Емотивната интелигенција укажува на тип на интелигенција која вклучува способност за обработка на емоционалните информации (Matthews, Zeidner, Roberts 2003). Емоциите се организирани ментални одговори на настанот, и вклучуваат психолошки, искуствени, и

когнитивни аспекти. Тоа е особено важно, дека емоциите обично се јавуваат во контекст на односите. Како функционира врска на лицето со друго лице или објект, и промените и своите емоции кон тоа лице или објект. Дали овие проблеми се реални, складирани во меморијата или измислени, тие се придружени со сигнали што ние го нарекуваме емоции. Емоционална интелигенција се однесува на способноста да се препознае значењето на емоциите и нивните односи, користење на емоциите како основа за разбирање и решавање на проблемот. Покрај тоа, таа вклучува употреба на емоциите за да се подобрат когнитивните активности (Mayer et al., 1999, според Mayer, Caruso, Salovey, и Sitarenios, 2001). Од гледна точка на емоционална интелигенција, оној кој има таква сличност се смета за добро прилагодена и емотивно квалификувана личност, додека оние кои не ја поседуваат доволно може да бидат оштетени во емоционалното и социјално функционирање (Mayer, DiPaolo, и Salovey, 1990). Концептот на емоционалната интелигенција е продолжување на традицијата на два начини со гледање на односот помеѓу емоциите и логичното размислување во психологијата. Една традиција тврди дека емоциите и логичното размислување, се свртени еден кон друг, односно дека емоциите се мешаат со тоа, дека ако се погрешно изнесени, генерално, негативно влијаат на функционирањето и обидите на рационален човек. За разлика од ова, една традиција тврди дека емоциите се дел од логично размислување и придонесуваат за општата интелигенција и општиот квалитет на функционирање во многу аспекти на животот. Авторите посочуваат дека од концептот е многу важно да се разбере дека емоционалната интелигенција не ја спречува интелигенција, дека тоа не е "победа на главата над срцето" - тоа е уникатен спој на двете. Емоционална интелигенција се комбинира со влијанието и познанието, емоции со интелигенција. Постоечките истражувања покажуваат дека емоционалната интелигенција е една од важните психолошки променливи како предвесници на различни фактори за успех на работа, во училиште и дома. На пример, повисоко ниво на емоционална интелигенција може да предвиди намалување на веројатноста за појава на проблеми со дрога или насилство (Brackett, 2001; Mayer, Perkins, Caruso и Salovey, 2001, Rubin, 1999; Salovey, Mayer, Caruso и Lopez, , според Mayer, Salovey, Karuzo и Sitarenios, 2001).

Психолозите во 18 век поделена на човечкиот ум во три сегменти:

- Музиката или сознавањето (меморија, апстрактно и логично размислување, расудување)

- Влијанијата (емоции, расположенија, емотивни состојби, како што се замор, итн.)

- Мотивација (биолошки инстинкти и стекнати процеси)

Според Mayer и Salovey (1997) модерните психолошки истражувања имаат документирано научна постојаност на оваа класификација. Од дизајнот се нарекува емоционална интелигенција, и самото тоа ни покажува дека тоа треба да биде комбинација на интелигенција и емоции. Затоа, неопходно е прво и двете да бидат објаснети. Во согласност со горе наведената поделба под интелигенција се смета квалитетот на функционирањето на когнитивните домени на размислување.

Сепак, се уште не постои договор во психологијата за двосмислената и општоприфатена дефиниција на интелигенција, или дури и за она што е вистинска интелигенција. Веројатно најчесто цитирана дефиниција на интелигенција, е онаа на Векслер во која вели дека "интелигенцијата, или вкупниот капацитет на поединецот да дејствува соодветно, да размислува рационално и ефикасно да владее во неговата околина" (од Salovey и Mayer 1990). Исто така, денес не постои "единствен научен одговор на прашањето што се емоции." Авторите ја предложија дефиницијата со која емоциите се "оценување на нашите искуства и субјективни односи на работи, настани и нивните процедури." Во класификацијата има различни емоции:

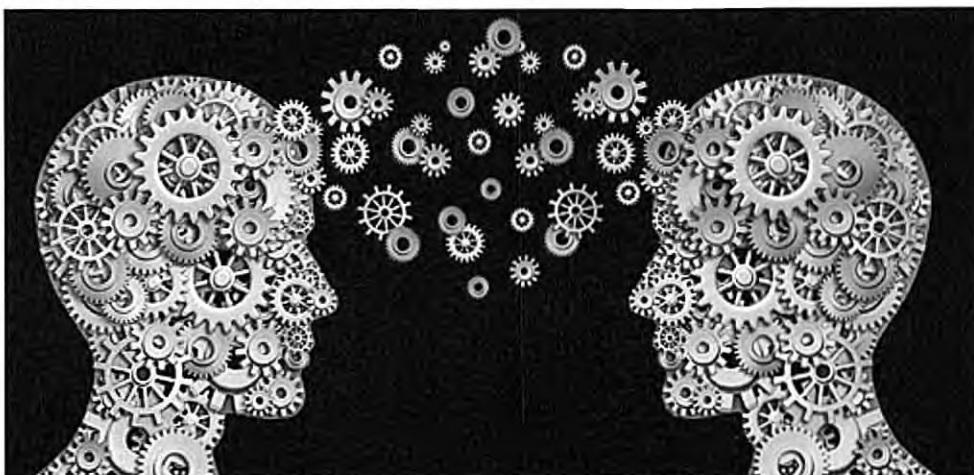
- Примарни (страв, лутина, радост, тага)

- Емоционални (болка, гадење, емоциите кои се движат од категоријата "задоволство" до "несреќа")

- Интелектуални (љубопитност, чудење, восхит, естетски чувства)

- Чувствата кон вас (срам, гордост, вина, каење, збунетост)

- емоциите на другите (љубов, омраза, завист, почит, симпатија, презир)



Главното прашање кое се поставува е колку емоцијата влијае на интелигенцијата. Според традиционалниот поглед на емоциите тие ја деорганизираат и ја попречуваат успешната и рационална ментална активност (од Salovey и Mayer 1999). Ова е спротивно на модерната теорија (Strongman, 1987; година Takšić на 1998 година) во која емоциите може, ако успеат правилно да се искористат, да ја подобрат работата и да ја подобрат рационалната акција од страна на поединците и да дејствуваат во правец на зголемување на мотивацијата за да се реши еден проблем кој бара рационално расудување (Salovey и Mayer 1990).

2.1 Емоционална Интелигенција во контекст на теориите на интелигенција

Општата интелигенција се однесува на вкупниот капацитет на личноста да се прилагоди на ефикасно размислување и обработка на информациите (Roberts, Zeidner, и Matthews, 2003). Постојат многу пристапи и модели кои се обидуваат да ја опишуваат природата на интелигенцијата и нејзината функција. Некои од нив содржат елементи кои се концептуално поврзани со елементите на емоционална интелигенција.

Еден од овие елементи е социјалната интелигенција, која, според многумина, се јавува како резултат на емоционалната интелигенција (Roberts, Zeidner, и Matthews, 2003). Thorndike ја дели интелигенцијата на апстрактна (вербална), механичка (Visual - просторна) и социјална. Социјалната интелигенција е дефинирана како "способност да се разберат мажите и жените, момчињата и девојчињата - еден мудар показател за акција во меѓучовечките односи" (според Папиќ, 2003).

Врз основа на Thorndike дефиниција на социјалната интелигенција е дизајниран и стандардизиран инструмент за мерење на индивидуалните разлики во овој елемент. Но, и покрај значителниот интерес и многу обиди да се дефинира и да се измери социјалната интелигенција во изминатите осум децении, овие обиди беа неуспешни. Покрај тоа, социјалната интелигенција е проучена помалку од другите видови на интелигенција, бидејќи се чини дека е една од најтешките и

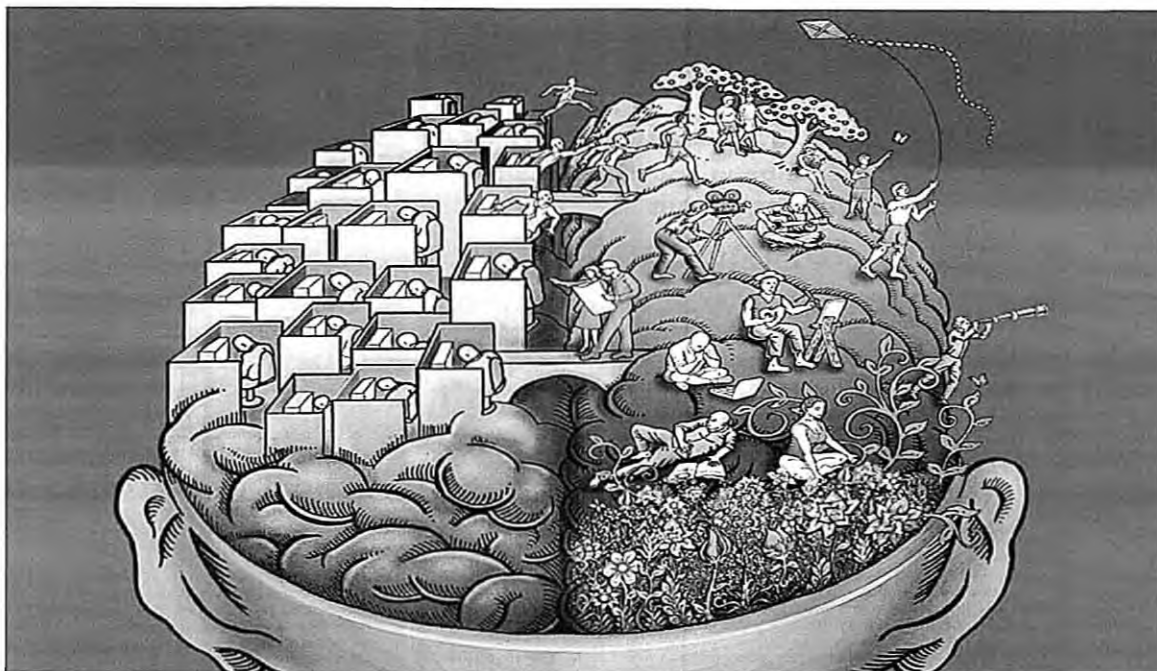
теоретски и емпириски е одделена од другите (Mayer и Geher, Roberts, 1996, Zeidner, и Matej, 2003).

Во теоријата на Stenberg за социјалната интелигенција, врз основа на неговите истражувања покажал дека справувањето со секојдневните ситуации бара поинакви мерки од оние на традиционалните тестови на интелигенција, аналитичка и креативна интелигенција, кои во неговата теорија и практика се вклучени. Тој верува дека поголемиот дел од тестовите се користат за да се определи академската интелигенција, а тие тестови се состојат од аналитички проблеми кои се јасно дефинирани, кои ги содржат сите информации потребни за да се реши проблемот и имаат само едно решение што може да се постигне само по еден пат. За разлика од аналитичките проблеми, практичните проблеми бараат идентификација и формулација на проблемите со кои се дефинирани, и не ги содржат сите потребни информации, имаат повеќе прифатливи решенија, и бараат претходно искуство, мотивација и личен интерес.

Nancy Cantor, John F. Kihlstrom (1987) ја предложиле социјалната интелигенција како единствен модел за разбирање на личноста. Според нивното мислење, решавањето на социјалните проблеми е централен процес кој поддржува социјално однесување. Mayer и Geher (1996) укажуваат на тоа дека, поради проблеми во дефинирањето и спроведувањето, го напуштаат моделот на социјалната интелигенција, и ја делат социјалната интелигенција на мотивациска и емоционална интелигенција. Мотивационата интелигенција ќе вклучува разбирање на различните форми на мотивација, како и потребата за успех, моќ, како и разбирање на она што Stenberg и сор. (Takšić, 1998), го нарекуваат како ("премолчено знаење") што е дефинирано како "акција ориентирана кон знаење научена без помош на другите, тоа лице може да ги постигне целите со личните знаења." Емоционалната интелигенција вклучува распознавање на емоциите едно од други, расудување за емоциите и информациите поврзани со нив, и обработката на емоционалните информации како дел од целокупниот процес за решавање на проблемот.

Концептот на емоционална интелигенција силно се поклопува со предлогот на Гарднер за социјалната интелигенција, која тој ја дефинира како еден вид на лична интелигенција. Тој, во неговиот модел на повеќе интелигенции, извршил поделба на повеќе интелигенции, музичка, телесно - кинестетичка, логично -

математички, јазична, просторна, и, категоријата на интраперсонална и интерперсонална интелигенција.



Интерперсоналната интелигенцијата е дефинирана како способност за пристап до вашиот емотивен живот, идентификување, опишување и разликување на сопствените чувства и нивната симболичка претстава. Интерперсоналната интелигенција е дефинирана како способност да се препознаат расположенија, намери и желби на другите луѓе (Roberts, Zeidner, и Matthews, 2003).

Интелигенција за разбирање на однесувањето и неговото значење се чини (1959) според моделот на Guilford, е заоснована врз основа на можни комбинации на три главни фактори:

- а) операции (познание, меморија, конвергентна производство, и евалуација),
 - б) содржина (фигуралната, семантичка, симболична, однесувањето) и
 - в) производи (единици, класи, пат, системи, трансформација, и импликациите).
- Значи, секоја интелектуална активност се состои од содржина, операции и производи.

Фигуративно, во семантичка, и симболична содржина во голема мера се поврзани апстрактни материјали содржани во стандардните тестови на интелигенција. Особено, емоционалната интелигенција се поклопува со познанието, однесувањето, содржината (способноста да се идентификува внатрешната состојба на поединецот, толкување на социјално однесување, итн).

Прашањата формирани во тестот за мерење на сличностите потсетува на однесувањето, мерка на емоционалната интелигенција. Од 30 можни фактори на

социјалната интелигенција истражувањето на Guilford и соработниците потврдија постоење на 12 од нив кои се однесуваат на познанието и се дивергентна продукција (Takšić, 1998).

Емоционалната интелигенција може да се стави во теоријата на течна и кристализирана интелигенција предложена од страна на Cattell (1971), Horn (1971) и нивните соработници. Истражувачите веруваат дека емоционалната интелигенција е дел од кристализирана интелигенција, и нивните мислења се базирани на претпоставката дека проценката, изразувањето, регулацијата и употреба на емоции развиени преку искуството и социјалната интеракција, на ист начин како и другите психолошки процеси кои ја прават кристализираната интелигенција (Roberts, Zeidner, и Matthews, 2003).

2.2 Модели на емоционална интелигенција

Некои концептуализации на емоционална интелигенција се доста обемни и вклучуваат голем број на адаптивни функции поврзани со емоции, додека други истакнуваат когнитивни елементи, како што олеснување на размислувањето и сеќавањето. Исто така, истражувачите ја концепирале емоционалната интелигенција, како способноста и како лична особина.

Mayer, Caruso и Salovey (Roberts, Zeidner, и Matthews, 2003) предупредија дека е потребна внимателна анализа за да се утврди што е, и што не е дел од емоционалната интелигенција. Mayer направи разлика помеѓу различни модели на емоционална интелигенција, кои се појавуваат во литературата, па тие беа поделени во две групи:

а) ментални модели - се фокусираат на способноста на обработка на афективни информации.

б) мешани модели – ја концепираат емоционалната интелигенција како конструкт кој вклучува различни аспекти на личноста, и способноста да се забележат, обработат, разберат и да се управуваат емоциите.

2.3 Перцепција, евалуација и изразување на емоциите

Децата мора да научат да идентификуваат емотивни состојби лични, и на другите луѓе, и да прават разлика меѓу нив. Како што детето расте, тоа имагинативно припишува чувства и живеење на неживи феномени. Ова имагинативно размислување може да помогне на детето за општиот заклучок за себе си и за другите. Појавата на изградба на емоционална интелигенција беше примен со голем интерес во науката особено во поширок општествен кругови. Една од причините за ваквата популарност може да биде карактеристика на современиот човек за успешно да реши многу технички проблеми. Еден од сегментите од индивидуалните човекови проблеми денес, тоа е сигурно решавање на јазот помеѓу она што го мислат и она што го чувствуваат и усогласување на емоциите со дејствувањето.

Пред повеќе од една деценија во еден обид Mayer, Salovey и Caruso беа во можност во голема мера понатаму да го развиваат и научно да го бранат концептот на емоционална интелигенција. За таа цел, тие создале неопходни тестови за определување на психометриските карактеристики и на тој начин предизвикуваат значителна сума на истражувања, кои го вклучуваат когнитивниот модел и други модели кои се повеќе врз основа на Емоционална Интелигенција како конативни особини на личноста.

Релативно новата конструкција на емоционална интелигенција се уште минува низ сите неопходни фази да бидат прифатена како рамноправен член на семејството на "интелигенција". Притоа, тие не така ретко, се со критички став во врска со оправданоста на нејзиното постоење.

2.4 Социјалната и практична интелигенција како основа за емоционална интелигенција

Една од првите класификации на интелигенција ја предложи одамна Thorndike (1920s., Според Mayer и Geher 1996; Salovey и Mayer 1999), според кој

постојат три интелектуални способности. Првата група вклучува апстрактни, аналитички и вербални, другата механички, визуелно-просторни, третата група, ги вклучува социјалните и практичните интелигенции. Притоа денес првите две наречени заеднички академски интелигенции, служат како најдобар начин за предвидување на успехот во образованието (Gottfredson во 1998 година.). Општата интелигенција поделена на академска и социјална, помага за да може полесно да се објасни изградбата на емоционалната интелигенција. Во рамките на академската интелигенција спаѓа способноста логички и аналитички да се резонира, и таа се мери со помош на традиционалните тестови за интелигенција, каде што резултатот е најчесто изразен на скала, наречена скала за интелигенција (IQ).

Социјалната интелигенција е поврзана со академските способности и вештини за луѓето да се справат во секојдневните ситуации, и со оглед дека таа имплицира на односите со другите луѓе, социјалната интелигенција е способноста да се справат во тие секојдневни врски со другите луѓе. Со проблем се соочуваат оние кои сакаа да го докажат постоењето на социјалната интелигенција поради широката област која ја опфаќа овој вид на интелигенција, различни секојдневни ситуации што го прават тешко пристигнувањето во единствена дефиниција и можноста за успешни мерења. Како резултат на Kronbahr (1960, според Salovey и Mayer, 1990) се дојде до заклучок дека социјалната интелигенција, и по децении на обиди не е можно да се дефинира и да се измери, тоа е прифатено од страна на повеќето други истражувачи и на тој начин се откажаа од обидот за се измери оваа конструкција. Причината за тешкотијата да се измери социјалната интелигенција беше во несовпаѓањето меѓу потребите на тестовите. Имено, со примената на принципот на традиционалните тестови на интелигенција, кои се состојат главно од апстрактни задачи, прецизно дефинирани со добри психометриски својства, проблеми во контекст, и фактот дека таквите задачи ретко се среќаваат во реалните животни ситуации е тешко да се измери социјалната интелигенција. Така, Sternberg (1999) укажува дека тестовите на академската интелигенција имаат карактеристики кои се јасно дефинирани, содржат информации кои можат да се решат со само едно точно решение за кои во повеќето, може само да се дојде на еден и единствен начин. Нивното решение не бара претходно искуство во секојдневните ситуации, како мотивација или личен интерес. Од погоре може да се заклучи дека традиционалните тестови за интелигенција не се погодни за

оценување на ефикасноста за справување со секојдневните животни ситуации, ниту пак може да го предвидат успехот во животот. Така, Sternberg и Wagner (според Taksic 1998) во едно истражување за интелегентно однесување во секојдневниот живот, дојдоа до заклучок дека не се важни тестовите за интелигенција, туку практичното знаење за одржување, само-регулирање и контрола, како да се работи со другите и да се прифати она што другите луѓе го прават. Во Стернберговата практична интелигенција Mayer и Salovey ги побара фундаменталните теориски детерминанти на емоционалната интелигенција и нејзината изградба. Од овие причини, ќе биде подолу накратко изложени овие теории.

2.5 Теоријата на Gardner за повеќе интелигенции

Gardner наведува седум основни форми на интелигенција: музичка, телесно-кинестетичка, логичко-математичка, јазична, просторна, социјалната интелигенција (интерперсонални и интраперсонална). Притоа, во контекст на концептот на емоционална интелигенција од суштинско значење се интерперсоналните и интраперсоналните интелигенции.

Интерперсоналната интелигенција се однесува на способноста да се забележат разликите во другите поради нивниот темперамент, расположение, мотивација и намери. Од посебно значење за успешно извршување на секојдневните ситуации е способноста да се препознаат скриените намери и желби на другите, и според нив, да се избира оптималната стратегија за акција.

Кога се зборува за интраперсоналната интелигенција се мисли на способноста да се перцепира и усмерува својот темперамент, расположение, мотивација и намерите. Gardner ја дефинира интраперсоналната интелигенција како способноста да се генерираат точни и верни рефлексивни модели за своите личности, и способноста да се користат тие модели за успешно функционирање во животот (Gardner et al., 2000).

Во краток поглед, интерперсоналната интелигенција ни овозможува разбирање и работење со други луѓе, и интраперсоналната интелигенција овозможува да се разбереме и да работиме индивидуално на себе. Mayer и Salovey (1990) укажуваат на тоа дека постои физиолошка позадината на социјалната

интелигенција. Фронталниот лобус води до промени во овој капацитет некое време, а другите капацитети остануваат непроменети.

Што е сличноста помеѓу социјалната интелигенција на Gardner и емоционална интелигенција на Mayer и Salovey, а тоа е фактот што некои критичари сметаат дека емоционалната интелигенција е навистина само друго име за социјалната интелигенција, и соодветно на тоа е непотребно воведувањето на овој нов концепт. Колку од овие критики има основи може да се види од следниве постулати на Gardner (1999) кој наведува дека интраперсоналната интелигенција е " способност за пристап до сопствените чувства, знаење и поголем опсег на своите емоции, нивната способност да се доживеат и евентуално насочување, разбирање и примена на сопственото однесување.

2.6 Теоријата на Sternberg за интелигенцијата

Sternberg (1985) разликува аналитичка, креативна и практична интелигенција. При тоа, аналитичката интелигенција може да се идентификува со академската интелигенција. Проблемот со повеќето тестови на интелигенција е фактот дека го мерат само аналитичкиот аспект на интелигенција. На прашањето за валидноста на тестирање ставовите на Sternberg за ова прашање е дискутирано понатаму. Авторот има развиено прашалници за оценување на практичната интелигенција, кои се подготвени за да се направи рангирање на опциите за однесување на работното место, во различни услови. Резултатите покажале дека оваа способност нема значајна корелација со традиционалната интелигенција, но таа не е во висока корелација со успехот на бизнисот. Sternberg (1999) наведува дека интелигентна личност за успешно да му служи на своето спознание, мора да ги знае предностите и слабостите на сопствената интелигенција и соодветно на тоа да се обидува да се прилагоди, да се подобри или да се избегнат ситуации во кои таа погрешно се манифестира. Од погоре јасни се сличности со горната дефиниција на интраперсоналната интелигенција на Gardner.

Takšić (1998) заклучува дека "триархичката теоријата на повеќе интелигенции, и покрај отпорот, дефинитивно спаѓа во врвот, и е на еднаква основа со другите, историски теории на интелигенција.

2.7 Критика на конструктот за емоционална интелигенција

Критичарите за изградба на емоционалната интелигенција како главен аргумент против оваа идеја ги наведоа следниве причини:

- Идентитетот со социјалната интелигенција
- Дополнителен термин за самоактуализирани луѓе во хиерархија на Маслов за мотиви
- дали таа претставува способности
- обид за да се избегнат конфликтните емоции и областа на когнитацијата
- проведување на конфузија во веќе сомнителната област
- обидот на маркетинг стратегии за да се создаде профит без реални и вистински аргументи за ваквото дејство.

Критиките дека емоционалната интелигенција е само друго име за социјална интелигенција, Takšić (1998) ги брани со аргументот дека социјалната интелигенција е многу поширок термин во некој случај од некои аспекти на општата интелигенција (вербални и просторни способности). Исто така Salovey и Mayer (1990), во нивната дефиниција на поимот емоционална интелигенција ја класифицираат како подгрупа, и социјалната интелигенција. Слични аргументи, поборниците на емоционална интелигенција користат за да ја поврзат со самоактуелизацијата. За емоционална интелигенција како способност се смета да бидат исполнети три услови од досега сите познати интелигенции (Mayer, Caruso и Salovey, 2000). Тие вклучуваат концептуален развој и корелација на критериумите.

Концептуалните критериуми се однесуваат на потребата емоционалната интелигенција да е одраз на менталните перформанси околу вообичаениот начин на однесување. Когнитивните процеси мора да бидат мерка, во овој случај, сет на вештини поврзани со емоциите. Mayer и Salovey (1999) укажуваат дека дефиницијата на емоционалната интелигенција е централен проблем за да се направи разлика на карактеристиките и талентите како не-интелигентни термини.

Поврзаноста на критериумите бара постоење на "умерена" корелација помеѓу групите во рамките на емоционална интелигенција. Како и односот на емоционалната интелигенција со другите форми на интелигенција.

Развојните критериуми во однос на потребата од емоционална интелигенција се менува со возраста и искуството.

Студиите од страна на Mayer, Caruso и Salovey (2000) покажаа дека емоционалната интелигенција може да се операционализира како сет од вештини во кои постојат индивидуални разлики во големината на емоционалната интелигенција, која ги задоволува концептуалните критериуми.

Во исто време се покажа дека емоционалната интелигенција е умерено поврзана со вербалната интелигенција како доказ дека тоа е посебен тип на интелигенција. Третиот критериум, кој бара развојни можности на изградба, покажа дека емоционалната интелигенција се подобрува со возраста. Еден постар испитаник постигнува подобри резултати отколку помладите. На овој начин, авторите беа во можност да ги докажат сите три критериуми, што им дозволи да потврдат дека ова е нов вид на интелигенција, која е поврзана и со другите видови на интелигенција, но исто така и се разликува од нив. Salovey и Mayer (1999) наведуваат критериум за постоење на теоретска конструкција на емоционална интелигенција за да се биде во можност да се измери, како директна мерка за способноста, а не да биде само опис, дека може да се предвиди успехот, дополнителна конфузија во студијата на интелигенција се постигнува со воведување на нови услови за да пробате уште еден аспект, да се објасни интелектуалната активност на поединци.

Некои квази-научници, направија обиди да се постигне економска добивка преку ширењето на практичната вредност на емоционална интелигенција и можноста за обука, а не ја истражуваа причината, за да се даде вистински научен придонес во оваа област и да се создади нешто, како што тоа го направија авторите како Mayer, Caruso, и Salovey. Овој вид на критика може да се однесува на доста голем број на книги, статии и веб-сајтови, кои го носат името на терминот "емоционална интелигенција" и всушност во својата содржина опишуваат нешто што нема речиси никаква врска со емоционалната интелигенција. На пример Simmson и Simmson (2000) кој во својата книга го користат името на емоционалната интелигенција во суштина зборуваат за лик во форма на дружељубивост, толеранција, храброст, посветеност на работата и слично. Се чини дека огромен успех постигна Daniel Goleman со неговата книга Емоционална Интелигенција- во која дава објаснување зошто таа може да биде поважна од интелигенцијата, и даде многу идеи, и се обиде финансиски да профитира од

2.8 Модели на емоционална интелигенција

Според Mayer, Salovey и Caruso (2000) може да се направи разлика меѓу две основни групи на модели на емоционална интелигенција како што следува:

- Модели на емоционална интелигенција како ментална способност
- Мешовити модели

Главната разлика помеѓу овие групи е дека ја согледуваат емоционалната интелигенција само преку емоциите и нивниот однос кон когнитивниот аспект, преку вклучување на дополнителни особини на личноста, мотивација, социјална активност и состојба на умот. Познати мешани модели на емоционална интелигенција се оние на Bar - on и Goleman, додека моделот на Mayer и Salovey (1990-1997) е типичен пример за обид да се претстави емоционалната интелигенција како ментална способност кој е одделен од личноста и ги задоволува барањата на класичната интелигенција. Иако постојат значајни разлики во односот помеѓу овие две групи на модели, се чини дека во последниве години преовладува мислењето дека тие се повеќе комплементарни во нивната содржина.

2.8.1 Концептот на емоционална интелигенција, на Mayer and Salovey

Како што е наведено во воведот, Mayer и Salovey (1990), први го имаат конципирано поимот емоционална интелигенција. Нивниот оригинален концепт вклучени три видови на обработка на емоционалните информации, и тоа:

- Евалуација и изразување на емоциите за себе и за другите,
- Правилник на емоциите за себе и другите,
- Користењето на емоциите во адаптивни цели

Овој прв модел на емоционална интелигенција како ментална способност, според изјавите на авторите треба да се смета само како теоретски кој е потребно и понатаму да се истражуваа и преработува. Овој концепт генерално има хеуристичка вредност поради тоа што се обидува да ги консолидираа информациите од различни области на психологијата. Модел кој е најчесто наведен во документите на тема емоционална интелигенција и се третира како збир на ментален модел на сличности, е оној на Mayer и Salovey.

Опишаниот модел имаа главно хеуристичка вредност, и претставува прв обид за концептуализација на оваа конструкција. Тие се обиделе да го интегрираат знаењето од различни области на повеќе психолози. Важно е дека сличностите кои содржат концептуално поврзани процеси вклучуваат преработка на емоционални информации, и се неопходни за минималното ниво на компетентност и интелигентни операции.

Првата дефиниција на емоционална интелигенција која беше презентирана од страна на авторите на овој модел беше дека тоа е "способноста да ги следиме сопствени и туѓи чувства и емоции, и употребата на таквите информации во размислувањето и однесувањето." (Salovey и Mayer, 1990).

По неколку години на истражување и теоретскиот развој на оригиналниот модел на емоционална интелигенција, истите автори објави втората верзија на поимот во која тие направија некои промени, и предложија изменета дефиниција во која се наведува дека "емоционалната интелигенција вклучува сличност, брзо набљудување, оценување и изразување на емоциите, признавање, како и можноста да се генерираат чувства кои се олеснителни; разбирање на емоциите и емоционално знаење и способност да се регулираат емоциите, со цел да се промовира емоционална и интелектуална раст (Mayer и Salovey, 1996).

Друга верзија на конструкцијата беше продолжен за еден степен на сличност и презентирани во графикони, така што четири гранки на дијаграмот последователни од едноставни психолошки процеси на повисоки, повеќе психички интегрирани процеси. Секоја гранка има четири претставника на сличност. Сличностите кои се јавуваат во однос на раните фази на развој се наоѓа на левата страна на филијалата, и оние кои се развиваат подоцна, на десната. Бидејќи луѓето со висока емоционална интелигенција се очекува брзо да напредуваат преку горе

споменатите сличности и да се надминат во голем број очекувања (Salovey и Sluyter, 1997).

Во 1996 година, Mayer и Salovey објавија уште еден ажурирана верзија на моделот на емоционална интелигенција (Mayer и Salovey од 1999 година). Во новиот модел беше предложена измена на дефиницијата и додавање на емоционална интелигенција како важен дел на размислувањата за чувствата. Според нив, емоционалната интелигенција се состои од "можности кои вклучуваат брза проценка и набљудување на емотивниот израз, способноста да се сфатат емоциите и да се произведуваат чувства кои се позитивни; способност да се разберат емоциите, емоционално знаење и способност да се регулираат емоциите, со цел да се промовира емоционална и интелектуална раст. (Mayer и Salovey 1996).

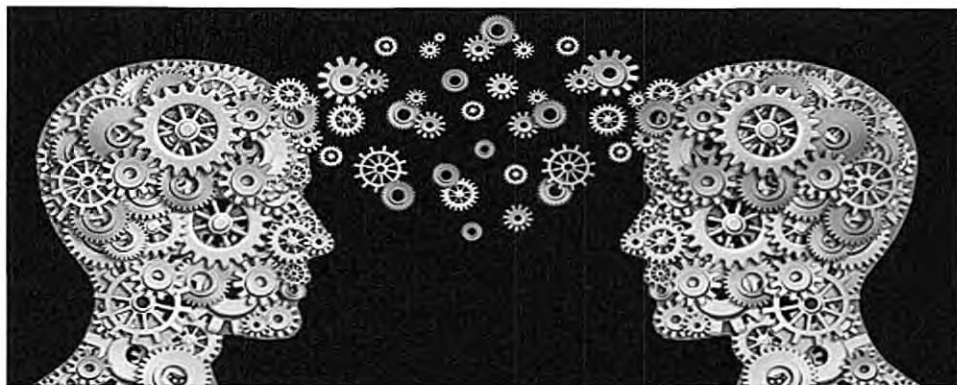
Според оваа дефиниција, за изградба на емоционалната интелигенција, авторите вклучуваат четири структурни нивоа на способности:

- Рефлектирачко регулирање на емоции да се промовира емоционален и интелектуален развој (Г ниво),
- Разбирање и анализа на емоции: Употребата на емоционалното знаење (ниво В)
- Емоционално олеснување на мислата или внимателна асимилација на мислата (Б ниво),
- Перцепција, оценување и изразување на емоциите (А ниво).

Регулирањето на емоциите за целите на емоционалниот и интелектуалниот развој е во способноста која ни овозможува да се остане отворен за чувствата, пријатни или непријатни, способност да се покаже емпатија или поделба на емоциите во зависност од проценетата корист, емоциите во однос на себеси и другите да се типични, јасни, влијателни и способноста да се поседуваат и други емоции за ублажување на непријатните и зајакнување на пријатните чувствата. Способноста да се разликуваат емоциите и значењето на самите емоции, па способноста да се протолкува значењето кое се пренесува со емоциите (на пример, тагата е поврзан со некоја загуба) способност да се разберат комплексни повеќекратни емоции (како што е истовремено чувство на љубов и омраза) способност да ги препознаете, промените меѓу емоциите - преминот од гнев до срам итн.

2.8.2 Емоционално подобрување на размислувањата

Емоциите го утврдуваат редоследот на мислењата и привлекуваат внимание на важните информации, емоциите треба да се доволно јасни и достапни, за да помогнат во пресудата и меморија на настани кои се поврзани со различни емоции, со различни погледи на работите, се променуваат емотивните состојби преку способноста да се процени истата ситуација од различни страни на емотивни состојби и да се олесни пристапот до специфични проблеми: ги олеснуваат индуктивните размислувања и креативноста. Мора да знаеме за перцепцијата, евалуацијата и изразувањето на емоциите, способноста да се набљудуваат емоции од физичката состојба на една личност, чувствата и мислењата, способноста на перцепција на емоциите во другите, способноста да се најде уметнички начин за да се изразат емоциите, и изразување на потребите поврзани со способноста да се направи разлика меѓу чувствата на несоодветни или лажни.



Исто така, секоја способност е дефиниран преку четири вештини на хиерархиски поредок, способности кои се развиваат на почетокот, а потоа оние кои се развиваат подоцна во животот. Емоционално интелегентните личности побрзо и во поголем број и степен треба да ги надминат овие нивоа на моќност.

Следно ќе дадеме краток опис на секое ниво на способност со своите поделби.

А) перцепција, оценување и изразување на емоциите
Наједноставната емоционална способност, со неа индивидуата, повеќе или помалку точно ги забележува емоциите зад нечиј физички став, чувства и мисли. Оваа можност се однесува на набљудување на сопствените емоции и перцепција на емоциите на другите луѓе. Исто така, поединецот е до одреден степен во можност да ги преточи емоциите во уметнички дела, со другите живи и неживи објекти кои го опкружуваат. Способноста да повеќе или помалку точно ги изразат своите

емоции преку изрази и потреби кои се поврзани со тие чувства. Способноста да се направи разлика меѓу вистинските од лажните изразени емоции се стекнува само откако тие ќе имаат развиено способност на перцепција и манифестација на емоциите. Оваа можност му овозможува на поединецот да ја спречи манипулација од страна на другите преку лажните емотивни изрази (A4).

Б) Емоционално олеснување на мислењата

Емоционалното олеснување во критиката се однесува на начините на кои емоции може да го подобрат интелектуалното функционирање. Емоциите може да ги диктираат мисловните процеси, со што се фокусира вниманието на информациите кои се важни за поединецот. На овој начин, со фокусирање на вниманието на одреден настан, емоциите помагаат да се подобри меморијата на настанот и на тој начин да се дојди до поефикасна проценка за ситуацијата, ако се јави ситуацијата повторно во животот. Salovey и Mayer (1999) укажуваат на тоа дека емоционално интелегентната личност при планирањето на нивните активности создава во главата " емотивен театар" во кој ги генерираат, манипулираат и ги испитуваат можните исходи на нивните одлуки. Како овој систем функционира подобро, тогаш личност ќе биде во можност да ги пронајди оние стратегии за акција што ќе биде најдобри за остварување на нивните цели. Способноста на поединецот да ги промени неговите емоционални расположенија, помага во решавање на проблемот и тој може да се разгледува од различни перспективи, со тоа се зголемува веројатноста за наоѓање на решенија. Тоа се покажа во студии во кои емоциите директно влијаат на квалитетот на мисловните процеси. Се подобрува ефикасноста на индуктивно расудување и творечката дејност, за разлика од тажното расположение кое не е најсоодветно за решавање на задачи кои бараат аналитичко размислување.

В) Разбирање и анализа на емоциите: користење на знаењето за емоциите. Третото ниво се однесува на способноста да се разберат емоциите и примена на емоционалното знаење. Треба да бидат способни да ги разликуваат различните емоции и да бидат во можност да именуваат сосема различни емоции, и да бидат во можност да направат разлика на иста емоција во нејзиниот интензитет (т.е. разликата помеѓу вкусот и љубовта, лутина и бес, итн.). Емоционално интелегентните луѓе имаат фино чувство на префинетост за овој вид на чувствителност.

Способноста на поединецот да ја сфати основната причина особено

емоциите е ставена на второ место. Човек учи од најрана возраст, во текот на неговиот живот на која ситуацијата, кој вид на емоционална реакција да се примени. На пример, лутината може да се јави како резултат на согледувана неправда, тага како резултат на загуба, и страв од закани. Се разбира, постојат многу повеќе ситуации во кој секоја индивидуа различно одговара на одреден стимул. Способноста да се сфати причината за емоцијата е предуслов за разбирање на комплексните чувства. Па понекогаш не е невообичаено да се мешаат двете чувства на љубов и омраза кон една личност. Исто така, комбинацијата на емоции може да даде нови високо-квалитетни емоции, како на пример спој на верата и оптимизмот.

Емоциите не се статични, тие се со динамичен карактер, постојано се менуваат од една форма во друга емоционална состојба. Способноста на поединецот да го препознае текот на развојот на емоциите и транзицијата на емоциите е предуслов да се биде во состојба ефикасно да се управува со своите емоции.

2.8.3 Рефлексија и регулирање на емоции за да се промовира емоционален и интелектуален развој

Ова ги претставува најсложените нивоа на емоционална интелигенција и му овозможува на поединецот свесно да се справи со своите емоции и на тој начин да придонесе за сопствен емоционален и интелектуален развој.

Предуслов за ефикасно управување на своите емоции е подготвеност да се биде отворен за емоциите, без разлика дали тие ќе бидат пријатни или непријатни. За емоциите кои поединецот чувствува дека може да бидат повеќе или помалку корисни или бескорисни за нивното целокупното функционирање, треба да се обидат да користат одредена емоција, ако тоа е корисно во дејствувањето и понатаму да продолжат со оваа емоционална состојба. Меѓутоа, во спротивна ситуација бескорисната емоција треба да се замени. Емотивниот капацитет бара точна проценка на корисноста и потоа врз основа на овие информации и можност за определба или емпатија во емотивна состојба. Со растот и развојот на поединецот се подобрува и нивната способност за рефлексивно следење на емоциите. Мета-искуството (сопствено познавање на тековното расположение) можно е да се подели на два процеси: мета-евалуација и мета-регулатива (Salovey и

Maier 1999). Евалуација вклучува процеси како што се разбирањето на едно лице во поглед на неговите расположенија, дали се тие јасни, типични, прифатливи и како тие влијаат врз начинот на размислување.

Процесот е најсложен а способност на највисоко ниво, ако тоа се однесува на регулирање на сопствените емоции и способност да се управува со чувствата на другите луѓе. Всушност ова се однесува на постојаната потрага во животот на човекот да се обиде да го поправи лошото мислење и да го подобри пријатното расположение (Pugliesi, K. 1999) .

Авторите на овој хиерархиски концепт на емоционална интелигенција се разликуваат од другите во тоа што тие само вклучуваат употреба на емоции, со цел подобрување на заклучокот, за разлика од другите три кои се однесуваат на размислувањето за емоциите. Покрај тоа, има четири класифицирани гранки во две области: искуствени (перцепција и асимилација на емоциите) и стратешки (разбирање и регулирање на емоциите). Со моделот се развиени тестови за да се оцени секоја подспособност.

2.8.4 Концептот на емоционална интелигенција, според Бар-он

Најистакнат претставник на мешаните модели на емоционална интелигенција, е онај на Бар-он во концептот авторот вели дека емоционалната интелигенција е "... збир на не-когнитивни способности, компетенции и вештини кои влијаат на успехот на лицето во справувањето со притисоците и еколошките барања" (Ciarrochi, J. Deane, F. P., & Anderson, S).

Според Бар-он-(2000) моделот вклучува пет области:

- Интраперсонален капацитет (способноста на свест и разбирање на себеси, и емоциите, и способноста да се изразат своите чувства и идеи)
- Интерперсонални вештини (разбирање на себе си и на чувствата на другите, да се воспостави и одржува заемно задоволително ниво со другите личности и одговорен однос кон другите)
- Флексибилност (способност да ги потврдат своите чувства, и точна проценка на моменталната ситуација, флексибилност да се приспособат чувствата и мислењата со менување на ситуациите, и решавање на лични и интерперсонални проблеми)

- Управување со стресот (стрес способност за управување и контрола на силни емоции)

- Општо расположение и мотивација (способност да се биде оптимист, поттикнувајќи се себеси и другите да се чувствуваат добро и да ги изразат позитивните емоции)

Од ова се забележува како секоја област е дополнително разложена на повеќе потесни компоненти. За овој модел авторот има развиено тестови за мерење на големината на емоционалната интелигенција.

Со споредување на овој модел со моделот на Мајер, Salovey и Карузо се забележува дека и двата содржат (иако на малку различни начини) перцепција или свест за емоциите, разбирање на емоциите во себе и другите, и регулирањето на емоциите. Очигледно е дека Bar- on моделот се проширува во однос на особини на личноста, доколку тие се оптимисти, покрај тоа, тука е и решавањето на проблемите, вештините, отпорноста на стрес, и слично. Авторот ја објаснува желбата да се изградат и да се направат соодветни тестови за да подобро се проценат и еколошките перформанси на поединецот. Критиките за концептот често нагласува дека тој не се разликува значително од моделот на особини на личноста, па бараше од неговиот автор придонес во објаснувањето на човечкото психолошко функционирање.

2.8.5 Големанов концептот на емоционална интелигенција

Daniel Goleman, поранешен професор по психологија на Универзитетот Харвард и научен дописник на Њујорк тајмс, најпопуларниот научник во оваа област, со својата прва објавена книга во 1995 година наречена Емоционална Интелигенција-зошто може да биде поважно од интелигенцијата, истата година стана бестселер во САД и авторот се здоби со голема популарност. Во истата година објави напис во магазинот Тајмс со слична содржина. Не постои сомнеж дека времето има направено огромен придонес за популарноста на идејата за емоционалната интелигенција. Но Goleman ја смета емоционална интелигенција во еден сосема поинаков начин од оној на Mayer и Salovey. Големан во своето

истражување тврди дека коефициентот на интелигенција, предвидува 20% од варијансата на успех во животот (што е приближно точен), а остатокот се припишува на влијанието на емоционалната интелигенција. Авторот укажува дека луѓето со висок IQ не се секогаш успешни во реални ситуации, ако се земат како критериум, големината на плата, продуктивноста и статусот на професијата, постигнувањето задоволството од животот и среќа во меѓучовечките односи. За таа цел неопходно е да се биде во можност да се мотивирате и да се истрае и покрај тешкотиите и фрустрациите, да го одложите моментот на примање на наградата и да бидете во состојба во која вие управувате со своето расположение и способност емотивно да размислувате. Овие способности кај Goleman се вклучени во поимот емоционално интелигентно однесување. Со нејзината теоретска широчина и со силна маркетинг поддршка Goleman успеа да направи многу успешна комерцијализација на нивните идеи, и пишуваше за можностите за подобрување на "емоционална интелигенција" преку обука. Сепак се чини дека постои одредена количина на огорченост во научните кругови кој се однесува на фактот дека Goleman направи голема популаризација и неоснован научен концепт на ЕИ. Што доведе до длабоко и нереално разбирање во поширокото општество.

Врз основа на погоре наведеното може да се очекува одреден антагонизам меѓу Goleman и Mayer, Caruso, Salovey. Но Goleman доби поддршка од некои научници, и некои од нив го напиша предговорот за книгата Salovey и Sluyter (1999), кој води до заклучок дека тој е благодарен на авторите, кои имаат позитивен поглед на неговиот придонес за развојот на концептот на емоционална интелигенција.

2.9 Методи за утврдување на емоционална интелигенција

Според Mayer и Salovey (1997) за мерење на емоционална интелигенција често се спроведува користење на директна проценка на способностите (тестови) или само-оценување.

Карактеристиките на директно испитување на емоционалната интелигенција е поставување на проблем на испитаниците, кои треба да одлучат како да се однесуваат, за разлика од скалата за само-оценување, во која постојат точни и неточни одговори. Оваа мерка за емоционална интелигенција е поблиску

до стандардниот начин на тестирање на општа интелигенција, бара од испитаниците решавање на проблемот во ситуацијата, или да се реши задачата.

Врз основа на нивниот модел на емоционална интелигенција, Mayer и Salovey (2000) се изградени фактори на скалата за емоционална интелигенција (MEIS). Скала вклучува 12 подскали, кои се поделени во четири класи или "гранки" способности, вклучувајќи и перцепција, асимилација, разбирање и регулирање на емоциите. Првата група на "Перцепција на емоции" содржи четири тест мерки на способноста да се идентификуваат емоциите на лицето, музика, и дизајн. "Емоционалната асимилација на мислата" се однесува на начините на кои емоциите може да имаат позитивно влијание за да се олеснат интелектуалните процеси, како што се мери со тестот на синтезиските влијанија (односи со други ментални сензации како што се вкус, екран во боја) и тест на пристрасност за донесувањето на заклучоците под влијание на емоциите. "Емоционалното разбирање" вклучува решавање на емоционални проблеми како: разбирањето на сложена мешавина на емоции, прогресија (развој на) емоциите во времето, транзицијата на една емоција до друга и релативноста на емоции во зависност од аголот од кој нешто се разгледува. Четвртата област " менаџмент на емоциите" е тестиран од страна на два теста за регулирање на емоциите во себе и во другите (Mayer, Caruso, Salovey, 2000). Да се оцени точноста на одговорите од авторите се користат три различни критериуми и консензус од испитаниците, проценка и експертски проценки на целната група.

MEIS скалите покажаа задоволителни психометриски својства. Покрај тоа, со корелација на тој начин се мери интелигенција, емоционална интелигенција, емпатија, задоволството од животот, и родителска грижа. Анализата покажа дека моделот може да се намали до три латентни димензии: перцепција и проценка на емоциите, разбирање на емоциите, и управување со емоциите, како и општиот фактор на емоционална интелигенција (Mayer, Caruso, Salovey, 2000). Ова е скала во која беа вклучени најшироки аспекти за изградба на емоционалната интелигенција (Chiarrochi 2000) на сличен начин го користеле mais, каде што тие добиле пониска сигурност во сите аспекти на тестот. Интересен заклучок од овие автори е дека ние не треба да ги занемариме традиционалните IQ тестови кога станува збор за разбирање на емоционалните процеси. Неодамна, Mayer, Caruso, Salovey создадоа нов тест (обработен MEIS) како и MSCEIT (Mayer-Salovey-Caruso Емоционален тест интелигенција) како обид за подобрување

на психометриските својства на MEIS. Во првата студија спроведена покажа дека MSCEIT има висока сигурност и многу висока корелација (0.98) меѓу испитаниците. Авторите исто така покажа потврдни резултати од анализата кои ги поддржуваат теориските модели на EI.

Неколку научници во заедничка соработка изградија тест за анализа на емоциите (TAE) направен во форма на тест на перформанси со цел да се измери третата компонента на моделот на Salovey и Mayer (1999), кој се однесува на способноста да се разберат емоциите, или мешавина од препознавање на емоциите во дадена комплексна емоционална состојба. Причината за покривање на само една компонента на севкупниот модел на авторите, ја објаснија со оглед на предвидувањето дека постои општ фактор на EI и дека квалитетот, иако ограничен, на тестот да ги процени факторите за да се разберат емоциите, дава задоволително приближна проценка на општиот фактор на емоционална интелигенција. Тестот покажа задоволителни психометриски својства (сигурноста и хомогеност), ниска но значајна корелација со две класични когнитивни вештини (расудување и вербално разбирање), придонесе за објаснување на општите перформанси што се постигнуваат на училиште. Резултатите се охрабрувачки за понатамошна работа на овој или слични тестови. Скалите врз основа на самоанализа зависи до кој степен ги презентираат одредените карактеристики или способности. Од директната евалуација на објективни показатели на емоционална интелигенција. Mayer et al. (1997) покажа дека мерките на самоанализа имаат ниска корелација ($r = 0,20$), со конечниот резултат на когнитивната способност. Причини за пониската објективност може да биде во недостаток на познавање на сопствените емоции. Сепак, ние не треба да занемаруваме дека понекогаш лицето делува во однос на верувањето, а не врз основа на реалните способности. Mayer и Salovey во почетокот на деведесеттите развија скали за мерење на расположението како лична особина (Мета скали на расположение) за мерење на различни нивоа на емоционална интелигенција. Финалната верзија на авторите е скала од 30 предмети за фактор анализа кои покажа дека таа може да биде поделена на три подскали, со кои се мерат поединечно вниманието, јасност и исправката на емоциите. Ова беше една од првите скали за мерење на емоционална интелигенција и покажа задоволителна сигурност (според Ciarrochi 2000). Во нашиот јазик треба да се наведе истражувањето на Taksic (1998). Креирано за самопроценка со 136 прашања (ТЕИ-136), врз основа на предложениот модел на

емоционална интелигенција од Mayer и Salovey (во 1997 година). Авторот беше во можност да добие задоволителен психометриски резултат во повеќето вештини. Од аспект на физичкото образование треба да се даде една анкета спроведена од Bosnar (2002) на студенти од Универзитетот во Загреб, со примена само на скалата на Taksic (ТЕИ-136). Целта на оваа студија беше да се обидат да го утврдат влијанието на емоционалната интелигенција во спортските достигнувања на меѓународно ниво. Според достапните информации, ова е прв обид да се поврзе спортскиот успех со ЕИ.

Bar-on врз основа на својот теоретски концепт развиен врз принципот на тестови за самооценување, разви метод на тестирање и го нарече прашалник за емоционална големина, кој е познат како Bar - on EQ (Bar- on, 1996). Првичната верзија на прашалникот содржи 133 прашања со 15 различни супскали. Преку голем број на студии тестот покажа добра сигурност и валидност во теоријата (според, Bar-on 2000). Соодветно на Mayer, Caruso и Salovey (2000) кои ја нагласија потребата за повеќе модели, треба внимателно да се направи разлика помеѓу деловите на тестот со кој се мери емоционалната интелигенција од оние во кои се мешаат.

3. СТРЕС

Стрес е збор со кој најчесто се среќаваме во секојдневниот живот. Врз основа на бројни студии и нивните резултати, беше заклучено дека голем број на вработени на нивните работни места се изложени на стресни ситуации кои негативно влијаат на работната способност и здравјето на луѓето.

Денес, луѓето обично го користат зборот стрес кога тие сакаат да ги изразат сопствените и тешки настани на другите во животот. Инаку овој збор е прв пат на англиски јазик и преведен на македонски јазик значи притисок, тензија, товар. Во медицината и биологијата, основните претпоставки за стрес беа дадени од страна на Ханс Сали, ендокринолог од Монреал. Во неговото гледиште стресот како состојба се јавува како реакција на надворешните влијанија врз живиот

организам. Оваа состојба е особено очигледна во ендокрините жлезди, кој ги контролира хипофизата.

Со текот на времето, значењето на зборот стрес промени различни значења во медицината, биологијата, психологијата. Сепак, сите овие концепти имаат заедничко што подразбираат дека од надвор дејствува сила на одреден систем, како и промените во системот кои се појавиле под влијание на овие сили. Надворешна сила е секоја промена во енергија, која ги возбужува рецепторите, и промените кои настануваат под влијание на надворешни сили и се нарекува стрес.

Стресот, исто така, може да се дефинира како секоја примена на физичка или психолошка природа во нашето живеење.

Стресовите може да се поделат на:

- Физички
- Биолошки
- Психо—Социјални

Во физички стресови спаѓаат сите промени во физичката средина, особено големите, ненадејни и неочекувани (студ, топлина, земјотреси, вулкански ерупции,)

Биолошките стресови може да биде надворешни (повреди, заразни болести) и внатрешни (вишок или недостаток на хормони, и разни други болести)

Во психолошки стрес се вклучуваат сè она што создава непријатни емоции: Фрустрација, лутина, бес...

Социјалните ги вклучуваат сите општествени промени војни, штрајкови...

Психолошкиот и социјалниот стрес поради сличноста се нарекуваат психосоцијален со заедничко име. Стресот може да делува поединечно или заедно, кога двете од нив делуваат побрзо го исцрпуваат телото.

Без оглед на сите информации, речиси е невозможно да се избегне стресот во секојдневниот живот и на работното место. Работата во животната средина станува стресна кога нејзините барања вработениот ги доживува многу повисоки во споредба со своите способности и не е во состојба да ги задоволи.

Стрес се јавува кај луѓе кои работат многу, кај луѓето кои се невработени или работат со скратено работно време. Научниците разликуваат два типа на стрес:

- Еустрес
- Катастрофа

Еустресот е позитивен стрес кој влијае на подобрување на здравјето и

предизвикува различни позитивни чувства. Стресот не мора да биде од ризичен ефект. Важно е да сфатат дека можат да се избегнат негативните реакции од стресот. Елементите кои го карактеризираат еден човек кој е исклучително отпорен на стрес се:

- Чувството дека тие се моќни во однос на надворешниот свет, и го контролираат својот живот

- Чувството дека се вклучени во она што се случува и дека не се изолирани од другите

- Чувството дека новите искуства се предизвик наместо закана

Причините за стрес може се поделат во две главни групи:

- Причини кои се директно поврзани со работата

- Причини предизвикани од други сегменти во животот на човекот

Главните причини за стрес поврзани со работата може да се класифицираат на следниов начин:

- работните места кои се изложени повеќе на стрес од другите,

- Конфликти - постоењето на несогласување помеѓу барањата на работата и барања надвор од работното место,

- Неизвесност предизвикана од контрадикторни улоги

- Преоптоварување,

- Постоење на висока одговорност кон другите,

- Недостаток на социјална поддршка и

- Сексуално малтретирање



Различни професии и различни работни места имаат различни стапки на ризик од стрес. Најголемата опасност од стрес имаат работните места кои бараат:

- Донесување на одлуки
- Постојана контрола на ресурсите и материјалите
- Постојана размена на информации со другите
- Перформанси во лоша физичка состојба
- Неструктурирани наместо структурирана работни операции

На работното место, стресот се јавува како резултат на конфликтот меѓу работниот ангажман и личниот живот. На овој проблем најмногу се изложени работните мајки.

Можеме да заклучиме дека улогата на спротивставени карактери остава многу голем ефект врз животот врзан со работата, но и за животот надвор од работата.

Многу често, повеќето стресни ситуации во работата вклучуваат контакт и справување со луѓе. Луѓето кои се во овие позиции многу често се во ситуација кога треба да комуницираат со други луѓе без разлика дали имаат пријатен или непријатен контакт. Брзината и динамика на работите доведе до справување со болести, односно. ангина пекторис. Оваа болест се јавува кај постарите луѓе, или кај "новопечените" бизнисмени. Симптоми на стрес се појавуваат во случаи каде што постои недостаток на социјална поддршка. Во вакви случаи најдоброто решение е да се покаже дека еден поединец може да контактира со пријател во неволја, затоа што тоа го доведува до чувство на сигурност. Сексуална злоупотреба е заеднички извор на стрес и тоа значи несакан контакт или комуникација од сексуална природа. Секоја бизнис организација треба да има решение за таков вид на проблеми. Постојат неколку мерки кои се покажале успешни во решавањето на овие проблеми:

- Бидете јасни дека организацијата нема да толерира ваквото однесување,
- Да се обучуваат вработени да ги признаат таквите случаи,
- Воспоставување јасна постапка за одговор во вакви случаи,
- Однапред определен, односот помеѓу организацијата и вработениот
- Постојано спроведување на усвоената политика.

3.1 Ефектите од стресот

Освен што директно се заканува на здравјето, стресот директно влијае на перформансите и психолошката состојба на поединецот. Стресот предизвикува дегенеративни болести (висок крвен притисок, срцеви заболувања, дијабетис, чиреви ...) и, општо земено, се намалува отпорноста на телото на болести.

Постојат мислења дека ефектите од намалувањето на перформансите се должи на повисоко ниво на стрес, додека долните и умерени нивоа на стрес предизвикуваат подобри перформанси. Кога луѓето се под стрес долго време, тие можат да доживеат замор, исцрпеност. Заморот е дефиниран како синдром на емоционална, физичка или ментална исцрпеност, кој е комбиниран со ниска емпатија, ниски лични способности предизвикани од изложеност на интензивен стрес подолго време.

Симптоми на замор се појавуваат во три категории:
Во физичката состојба (главоболка, несоница, замор ...)

-Промена во однесувањето (промени во расположението, зголемена раздразливост ...)

-Влијанието врз животната средина (поминато повеќе време на работа намалување на перформансите и продуктивноста).

3.2 Карактеристики на луѓето и стресот

Медицински експерти истакнуваат дека постои силна врска помеѓу стресот и човечките карактеристики. Некои луѓе имаат сериозни последици по неколку благи или умерени стресни настани, додека некои дури и по продолжено изложување на високо ниво на стрес остануваат здрави. Овие луѓе се дефинирани како анти-стрес-луѓе. Тоа многу зависи од чувствителноста на поединците, нивниот живот, ситуација, мотивација. Мажите и жените различно реагираат на одредени стрес ситуации. Интелигенцијата влијае на отпорноста на стресот, исто како и темпераментот на личноста, и социјалната усогласеноста. Филозофија на животот на поединците и социјалните групи, е важен фактор во однос на

стресот. Важен фактор на издржливост е гледање на стресот како предизвик. Луѓето со повеќе обврски на работното место, како и други животни активности, треба да се водат од верувањата, дека сопствената судбина сами ја креираме и да се соочуваат со стресот како предизвик и можност за афирмирање, кој не претставува закана за нивната безбедност (Millward, L. 2005).

3.3 Управување со стресот

Стресот е речиси невозможно да се избегне и да се елиминира од животот на луѓето. Затоа е важно да се намали интензитетот на активноста и штетните ефекти на стресот врз човекот. Се разликуваат повеќе начини на управување со стресот од лични стрес менаџмент стратегии до стратегии на организацијата за управување со стресот. За лични стратегии за управување со стресот може да се издвојат четири пристапи:

- Менаџмент на животниот стил
- Физиолошки техники
- Когнитивен пристап
- Промена на однесувањето

Кога станува збор за промена на начинот на живот на поединецот, тоа подразбира промени во животниот стил во смисла на промена на начинот на исхрана и зголемување на нивото на физичката кондиција. Физиолошките техники треба да доведат до намалување на стресот преку медитација и случни техники, и вежби. Когнитивните техники придонесуваат луѓето позитивно да размислуваат за стресните ситуации и да не се грижат премногу за работи што не можат да ги променаат или контролират.

Луѓето можат да го променат светот околу вас, но не можат да го сменат одговорот во вас.

3.4 Стресот и можноста за негово надминување

Поимот "стрес" стана суштински дел од комуникацијата меѓу луѓето. Речиси насекаде, особено во деловното опкружување, слушаеме постојано се зборува за

стрес поради работата или губење на работа, прекумерните одговорности и обемот на работа, недостаток на време, семејни прашања и многу други стресни ситуации за нас. Не е чудо што тоа е така, кога сите околу нас се под стрес, или стимули кои може да се мешаат со телото и психата. Кога тие не се во состојба да управуваат со стресот или да го олеснат него, одбраната на телото ослабнува и луѓето може да станат повеќе подложни на болести. Се проценува дека не повеќе од 75% од болестите се предизвикани како резултат на стрес.

3.5 Што е стрес и како тој влијае врз нас

Стресот е физиолошка и психолошка човечка реакција на надворешните состојби кои ја нарушуваат неговата рамнотежа. Стресните ситуации, кои се дел од нашето секојдневие, повредите, ситуации кои се многу напнати и нервозни, кои предизвикуваат многу физички и психолошки промени во поединец кој е изложен на оваа ситуација.

Повеќето стресни ситуации според просечната вредност се:

1 Смртта на детето 9,82

2 Смртта на брачниот другар 9,54

3 смрт на близок член на семејството 9,39

4 смртоносна болест или онеспособеност во животот 8,81

предвремено породување или мртвородено дете 8.73

6 близок член од семејството се обидел да се самоубие 8,7

сериозна повреда на слухот или видот 8,5

сериозна болест на член на семејството 8,46

губење на работата 8.42

Смртта на близок пријател 8.27

Затвор 8.08

пожари во домот 7,97

Развод 7,8

Сообраќајка 7,7

Извор: Нада Поп Јорданова. Стрес; Култура 2008

Стресните настани или стресот е дефиниран како настан кој луѓето го оценуваат како опасен или опасност за нешто што им е важно, како и настан кој се верува

дека може да го промени текот на нивниот живот. Стресот е исто така услов кој што лицето не може да го исполни. Стресот е внатрешна, субјективна, состојба, како одговор на стрес или стресни настани. Стресот е дефиниран како состојба на подготвеност на психофизичките подсистеми на организмот.

Постојат две категории на стрес и тоа: акутен стрес и хроничен стрес.

3.5.1 Акутен стрес

Кај акутниот стрес карактеристика е искусената емоционална болка. Лицето е свесно за неговата нервоза, анксиозност, тага, депресија, лутина кон себе и другите, прекумерна употреба на алкохол, цигари, кафе, слаба концентрација, заборавеност, "опседнатост" со исти мисли и грижи за нивната ментална состојба. Сето ова негативно влијае на квалитетот на животот, односите со луѓето, нарушување на сонот, и води кон интензивирање на стресот се затоа што тие се сите нови стрес ситуации. Ако некое лице подолго време е под акутен стрес, тогаш кај него може да се појави хроничен стрес.

3.5.2 Хроничен стрес

За разлика од состојбата на акутен стрес, хроничниот стрес има отсуство на типично искусената емоционална болка, тоа е всушност суштинската разлика меѓу ситуацијата на акутен стрес и хроничен стрес. Оваа состојба е предизвикана со развивање на стресот со текот на времето, толеранција кон акутните манифестации на стрес и се добива од нив, игнорирајќи ги или негирајќи ги. Состојбата се карактеризира со намалена енергијата на личност, лицето создава емоционална дистанца од другите луѓе, избегнување на интимни социјални контакти и интимни сексуални односи. Претставува тешкотија да се најде

задоволство во секојдневните активности, или да се фокусира на идните цели. Типично размислување на едно лице во состојба на хроничен стрес е: "Кога ќе го завршам ова сеуште ..." Едно лице е во состојба на хроничен стрес првенствено од фактот дека компулсивно или принудно работи. Луѓето мора да бидат постојано активни, зафатени со нешто што може да ги релаксира, по можност не употреба на алкохол или дрога, може по сопствена иницијатива да употребуваат средства за смирување, или преку "механички" секс, но на крајот се развива толеранција на сето ова. Покрај компулсивната работа, во која е најистакната и видлива манифестацијата на хроничен стрес, постојан замор, хронични недостатоци на време, недостиг на мотивација, цинизам, негативизам, раздразливост и прекумерна критика на другите, импулсивно однесување, несоница, потешко закрепнување од болест, дури и од безопасна обична настинка. Оваа состојба на крајот води кон физички колапс (тешка болка, замор, вртоглавица, конфузии). Зголемување на бројот на луѓе во светот, кои немаат доволно знаење и разбирање за стресот, страдаат психолошки подолго време, и со тоа се ослабуваат одредени невролошки функции и органи во телото.

Кога сме под стрес, телото е изложено на некој вид на агресија. Во стресни ситуации, телото лачи хормони против стресот, како што се адреналин и норадреналин, кој влијае на растот на шеќер и маснотии во крвта, ги зголемува отчукувањата на срцето и го стимулираат мускулниот тонус. Последиците од стресот се многу различни и индивидуални. Кога станува збор за физички промени, стресот може да предизвика висок крвен притисок, сува уста, главоболка, холестерол, чир на желудникот, високо ниво на шеќер, стегање на крвните садови, срцев удар, итн. Психолошки реакции по стресна ситуација може да бидат несоница, депресија, анксиозност, агресија, нервоза, фрустрации, ниско само-евалуација, злоупотреба на супстанции, алкохол, дрога, таблети или пушењето.

Стресот може да доведе до неможност да се направат добри одлуки, слаба концентрација, хиперсензитивност на критиките, отуѓување од соработниците, незадоволство од работата, емоционална исцрпеност, откажување и од целите, ментални блокови ...

Најчестите симптоми на стрес вклучуваат: чест замор, брзо да се добие или изгуби телесната тежина, дигестивни проблеми, повлекување од секс или прекумерна сексуална активност, тешкотии во концентрацијата, расеаност,

нарушувања на спиењето и главоболки, чувство на нервоза, грижа, анксиозност, чувство на паника и страв, раздразливост и агресија, цинизам и несоодветен хумор, и социјално повлекување. Изложеноста на предизвиците кои произведуваат вишок адреналин, привремено ги подобруваат интелектуалните и физичките способности, ги тера луѓето да бидат повеќе квалификувани, повеќе фокусирани и да работат поефикасно. Затоа, врвни менаџери работат најдобро под притисок. Фактот дека тие имаат повеќе работа отколку што може да го надминат, ги прави уште поефикасни.

3.6 Стресот во бизнисот

Стресот поврзан со работата лесно може да стане хроничен, бидејќи работата зема голем дел од животот. Стресот ја намалува продуктивноста на работникот, може да предизвикува несоница и повреди на работа го зголемува ризикот од болест, и може да доведе до насилство или други злоупотреби.

Стресот на работното место е често присутен. Неговите извори може да бидат многу разновидни. Претпоставката е дека ако постои задоволство во она што го правиме и стресот ќе биде минимален, ако лицето е во бизнисот што тој го сака. Сепак, во спротивен случај, стресот се зголемува. Малку луѓе имаат задоволство по добро завршената работа, иако ова задоволство се смета за едно од најретките и најдобрите човечки задоволства. Бројни студии покажуваат дека неколку луѓе уживаат во работата и се наоѓаат во бизнисот кој го сакаат.



Најчестите причини за стрес, се стравот од губење на работата, замор, кратки рокови, недостаток на поддршка од претпоставениот, чувството на работниците дека не можат да го контролираат своето време или перформанси, неможноста да се влијае на начинот на кој работиме, чувство на отуѓеност од

управувањето, или чувство на прекумерна експлоатираност, монотонијата, и други различни биолошки и хемиски влијанија.

Главните стрес причини меѓу деловните луѓе се временските притисоци и лошата атмосфера во работната група предизвикана од проблематични меѓучовечки односи. Недостигот на време е се поприсутен. Ова е голем проблем за оние луѓе кои имаат неодговорност кон времето и се непрецизни, а тоа се мери во секунди, вклучувајќи ги и бизнис обврските.

Временскиот притисок е многу стресен. Луѓето кои се прецизни може да ги вознемири нивната работна средина ако не е така. Еднакво моќни стрес фактори во компании, во прилог на временски притисок и меѓучовечки односи се односите со газдата. Психолозите на многу начини се обидуваат да ја смират тензијата помеѓу вработените. Во неколку големи американски корпорации беа поставени големи бокс вреќи со врежани слики на глави. Чија слика добива најмногу удари, тоа значи дека е најмалку "омилена" меѓу вработените. Организацијата на работата е често стресна ситуација, ако е потребно да се соработува со лице кое би сакале да го избегнеме. Организацискиот стрес вклучува амбиции, односно услови за напредување, потенцијален неуспех, како и бирократска структура на организацијата, погрешен стил на менаџмент, лоша распореденост на луѓето, со еден збор, генералната психичка и морална клима во компанијата Lazarus, R.S. (1999) .

Луѓето кои управуваат со независен бизнис многу често се под голем стрес бидејќи тие мора да донесуваат важни одлуки, тие обично работат долги часови, и исто така мора да се грижат за своите вработени, но исто така и за клиентите, па затоа е многу важно да знаете како да го избегнете стресот. Една од главните извори на стрес е донесувањето на многу одлуки што треба да се направи, особено кога се однесува тоа на големи и значајни одлуки. Приватниот бизнис е многу стресен и тој може да опстане само кај оние луѓе кои имаат верба во себе, визија, сила, решителност, посветеност, некој кој може да ги издржи притисоците на конкуренцијата и се подготвени да преземат ризик.

3.7 Стресот на работното место

Стресот на работното место може да биде предизвикана од многу различни причини, почнувајќи од тривијални прашања како што канцелариска опрема или

чести прекини во работата, до големи, кои може да доведат до незадоволство од работата и намалена продуктивност. Стресот на работното место, исто така, може да предизвика проблеми во семејниот живот и здравјето.

Најзначајните извори на стрес на работното место може да се поделат во шест категории:

- Контрола – луѓето кои на нивните работни места имаат малку контрола и влијание, често се под стрес;
- Способност - загриженост во врска со квалитетот на работата.
- Чувството на безбедност на работното место е многу важно, затоа што неизвесноста е главен извор на стрес за многу луѓе;
- Недостаток на јасност - може да доведе до стрес и нејасна слика за задачите на работното место, како што се организациските цели на одделот;
- Комуникација - тензиите на работа кои произлегуваат од лошата комуникација меѓу колегите, доведува до стрес;
- Поддршка - чувство на недостаток на поддршка од страна на персоналот може да биде тешко;
- Важноста - ако извршената работа се смета за незначителна може да предизвика стрес.

Во прилог на овие категории, постојат многу други стрес причини, како дискриминација на работното место, работата во тешки и несигурни услови, постојана достапност во текот на денот се должи на развојот на технологијата и телефоните итн. Проблемите на работното место и стресот кој произлегува од нив многу често може да се рефлектира врз семејниот живот. Светската здравствена организација го прогласи стресот на работното место за епидемија во светски рамки, и од тогаш стресот на работа се зголеми уште повеќе што се должи на продлабочување на глобалната економска криза и невработеноста. Синдромот на невработеност значи состојба на целосна емоционална исцрпеност поради прекумерните и залудни напори на работа.

Една од најчестите причини за стрес на работното место, се постојаните лоши односи. Стресот поради лошите меѓучовечки односи го опишува концептот на мобинг, што значи психотерор на работното место помеѓу вработените. Во срцето на повеќето конфликти, поради некоја причина, постојат разни шеми, трикови, понижување и изолација. Плашејќи се за работното место работникот може да добие синдром на исцрпеност и хронични здравствени проблеми, и како

излез може да бара да го напушти работното место, па да помисли дури и на самоубиство. Сепак, секоја средина може да предизвика стрес, која е дел од секојдневниот живот, а не само резултат на односите и можностите на работното место (Gaines, J & Jermier J. M. 1983).

Стресот на работното место може да се намали или елиминира со некои техники и способности. Се препорачува барем еднаш годишно, а можеби и повеќе од еднаш, средба со работодавачот, шефот или директор за успешно извршување и појаснување на работата. Неопходно е да се разјаснат прашања како што е она што се очекува од вработените на работното место, што се плановите на компанијата и каде се наоѓа секој вработен во плановите. Како се зголемува продуктивноста дали постојат можности и за напредувања. Понекогаш единствениот начин за справување со стресот, е промена на работното место. Ако вработениот е навистина на стресно место и не е во состојба да го надмине овој стрес, треба да се размислува за промена на работното место, за она што го носи помалку стрес, невработеноста или незадоволството со сегашната работа.

Многумина се обидуваат да ги ублажат ефектите на стресот на несоодветен па дури и штетен начин. Никотин, алкохол, кофеин, шеќер, лекови за смирување, и опијати се најчестите средства со кои се обидува да се намали стресот.

Според истражувањето од страна на Европската агенција за безбедност и здравје, професионалниот стрес е присутен кај секој трет вработен во Европската унија. Според податоците собрани за стрес на работа во ЕУ, таа е покриена со 28 отсто или 41.200.000 вработени. Последицата е околу 50-60 отсто од сите работни дена се работи со загуби, и се случуваат околу пет милиони несреќи при работа. Во ЕУ, 12 милиони луѓе се жалат дека ги навредуваат од управувањето, 6 милиони (4 проценти) се жалат на физичко насилство, а 3 милиони (2 отсто) се жалат на сексуално вознемирување. Поради тоа стресот на работа во ЕУ дојде да помине половина милион обиди за самоубиство. Модерното 24-часовно општество бара интензивна промена. Економија станува глобална, и тоа со зголемување на употребата на информатичките системи и комуникациските технологии. Операциите во таквото општество поставуваат ментални и емоционални барања што еден поединец не може да ги исполни, и тие доведуваат до развивање на состојбата на стрес.

Во САД во текот на последните десет години 30-40 проценти од вработените на нивните работни места, изјавија дека се стресни. Во европските земји, 28

проценти од вработените ја карактеризира нивната работа и изјавија дека таа негативно влијае врз нивното здравје. Во најстресен професионален домен спаѓаат хирурзи, пилоти, менаџери, новинари, спортски тренери. Оние кои се вклучени во овие професии треба секој ден да се докажуваат и да се преоценуваат, што може да биде значаен извор на стрес. Професиите каде што луѓето се принудени да се видат лично со своите клиенти може да бидат многу стресни. Тие се сите работни места, кои работат со клиенти. Јазот помеѓу работните барањата кои диктираат присуство на љубезност и интимна психолошка состојба е многу стресна за поединецот. Оваа маска која некои ја носат е стресна, бидејќи со тоа се губи контакт со автентичните емоции. Екстремно опасната професија е многу стресна, а тука спаѓаат луѓе како рудари, екстремни спортисти, луѓе кои работат на големи надморски височини кои ги ризикуваат своите животи секој ден.

Управување со стресот вклучува учење и стекнување вештини за да се препознае состојбата на стрес, и создавање состојба во која тие управуваат со нивните животи и покрај стресот со кои тие постојано се соочуваат, контрола и намалување на влијанието на стресот. Научените вештини преку соодветен третман му овозможуваат на лицето ефикасно справување со тешките ситуации, со цел да се чувствува подобро и да го поврати чувството на контрола над своите животи. Според дефиницијата на работохолик (workoholic) тоа е успешен бизнисмен (менаџер, директор) кој работи 60-70 часа неделно, што се издига високо во организацијата, има голема плата, додека неговиот брак паѓа и здравјето се влошува, и живее само за својата работа.

Извори на менаџерски стрес се работното преоптоварување, преголемиот временски притисок, променлива програма, спроведување со работата дома, постојани промени и дневна неизвесност, развојот на кариерата, потребата за постојана афирмација, притисокот за брзи и видливи резултати, несигурност и страв на губење на работата, голема будност и напнатост која се бара од страна на работата, конкуренција, брзиот напредок ...

Во една студија, спроведена во Италија на 875 испитаници 19-63 години, се покажаа дека официјалните лица се погодени од стрес при работа, дури и почесто отколку менаџерите. Стресот на работното место може да има различни негативни ефекти врз човековото здравје, како што се кардиоваскуларните болести, висок холестерол, прекумерна тежина, малигни заболувања, болести на дигестивниот тракт, сексуална дисфункција, ризикот од повреда на работното место, несоница,

па дури и самоубиство. Стресот на работното место, дури двојно го зголемува ризикот од смрт кај луѓето со срцеви заболувања. Главоболката е често присутна, но како медицински проблем често се запоставува. Главоболката, обично тензија е предизвикана од стрес на работното место. Хемикалиите во процесот на производство, бучавата и вибрациите дополнително ја влошуваат ситуацијата.

Стрес менаџментот е од суштинско значење за успешна кариера. Некои студии покажале дека успехот е во само-дисциплината, како и можноста да се работи систематски, но, исто така и да се контролира негативното расположение, како што е страв и анксиозност.

Колку повеќе луѓе и животите на нивните семејства зависат од менаџерството толку е поголема одговорност, како и амбицијата. Одговорност е, секако позитивна работа тука, ако таа не предизвикува "болна" амбиција. За сите стресот, се враќа како бумеранг, во поинаква форма - на психосоматски болести. Во реалноста, тоа што лидерите зависат, нивниот личен товар станува премногу тежок, тој почнува сериозно да го нарушува нивното здравје.

Светилката на алармот треба да се запали кога се станува свесен (или кога другите често ви кажуваат) дека се нема многу време за семејството, пријателите, хобито ... Кога тоа се сфаќа, дека не можат или не сакаат да бидат релаксирани кога пред другите гордо изјавуваат дека се работохолици, тогаш треба да се запрашаат: "Што е целта? Што е тоа што навистина те прави среќен?"

3.8 Кои се можните ефекти од стресот

Истражувањата покажуваат дека 75% од болестите се поврзани со стресот. Последиците од стресот се појави што предизвикуваат нарушувања и болести и тоа:

а) Ментални нарушувања предизвикани поврзани со стресот (акутен стрес, пост-трауматски стрес растројство, прилагодување, итн) и влошување на менталните процеси;

б) Психосоматски симптоми: висок крвен притисок, срцев удар, мозочен удар, синдром на хроничен замор, проблеми со дебелото црево, дигестивни нарушувања, дебелина, мигрена, инфекции, рак, автоимуни заболувања, некои

видови на анемија, проблеми со плодноста.

в) социо-патолошки појави: деликвенција, криминал и самоубиства, проституција, пушење алкохол, итн.

Какви можности постојат за заштита од стрес? Луѓето не се секогаш во можност да го спречат ефектот на причините за стрес, но тие може да ја променат нивната реакција. За таа цел неопходно е да се научат техниките за надминување на стресот (релаксација, самоконтрола, организацијата на своето време, поддршка и помош, итн). Ова ја намалува количината на стрес хормоните. Неопходно е да се имаат во предвид фактори кои влијаат на текот и исходот од стресот. Како третман за надминување на стресот е потребно да се преземат следниве активности:

- Да се утврди кој или што го предизвикува стресот и како да се реагираа;
- Избегнување на изворите на стрес, кој може да ги избегне;
- Спроведување на техники кои помагаат во конструктивен одговор на причините за стрес;

Исхрана - додека има стрес, телото го користи хранливите материји побрзо од вообичаеното. Ова може да доведе до недостаток на имунитет кој опаѓа. Тие треба да бидат дополнети со разновидна исхрана или додатоци.

Во литературата за претприемништво и менаџмент има полно сугестии и предлози како да се справиме со стресот. Овој факт треба да служи за смирување на човекот кој е премногу оптоварен. Надворешните околности треба да се прилагодат кога не постои можност за нивни промени. Без стрес или многу помалку, се случува кога постои хармонија со самите себе, нивните очекувања, нивната животна средина и улогата во неа.

Неефикасни начини за борба против стресот:

- Неможноста да се фокусираме на изворот на стрес
- Ништо не може да се направи со проблемот ако не се анализираат неговите различни аспекти. Тоа е еден проблем од лична природа и тоа навистина мора да се реши? Дали станува збор за социјален проблем кој вклучува други луѓе? Дали тоа е поврзано со работа или постои некој друг извор, на пример, во семејството? Значи прво треба да го најдеме изворот на проблемот.

3.9 Тенденција на грижа и емоционалната состојба

Прекумерната загриженост и преголемата емоционална реакција трошат енергија и време, и нема да доведат до решение на проблемот. Загриженоста не е најдобар начин да се изрази преокупацијата со проблемот. Наместо само загриженост, треба да се размислува и да се бараат прифатливи решенија.

Често пати лицето продолжува со проблемот кој предизвикува стрес. Ако само "жртвата" на стрес е свесна за проблемот, тогаш стресот би бил помал, премолчувањето може да го зголеми стресот. Одлуката да се задржи на проблемот може да го блокира пристапот на други можни решенија, кои инаку би можеле да помогнат. Одложувањето наместо преземање на акција е погрешно. Често лицето не го следи потребното темпо, што доведува до акумулација на работни задачи и недостатокот на време за тие да се направат. Понекогаш луѓето сметаат дека е потребно време за стресот да делува. Отлагаат и не се обидуваат да сторат нешто што е решавање на проблемот, само додаваат на проблемот.

3.10 Преоптоварувањето и критиките

Ако сериозно се прифатат критиките од останатите, со претерана грижа за она што тие го мислат и велат, доведува до конфузија и неодлучност, што ја прави ситуацијата уште повеќе стресна. Лично чувство за вината од стрес има негативно влијание "Гледај што сторив. Ова не е во ред!" казнувањето на себеси за да се чувствувате виновни, без било каква причина го продлабочува ефектот на стресот и го спречува лице разумно да ја разгледува ситуацијата или акциите кои можат да бидат продуктивни. Кога нема проблем а ги обвинуваме другите е друга ситуација која придонесува за ширење на стресот и негативното расположение.

Оваа позиција претставува бегство, а не начин да се реши проблемот. Еден човек може да се чувствува добро привремено со префрлање на вината на некој

друг, но на долг рок тоа не е продуктивно. Заборавање на релаксираноста предизвикува напнатост и зголемување на стресот. Некои луѓе се целосно преокупирани со стресната ситуација и на други прашања не можат да мислат. Оние кои не можат да се релаксираат, не можат сериозно да размислуваат за проблемот. Дури и кога сме преокупирани со обврски, треба да се најде време да се релаксираме. Барање на решенија "мали нешта" како да се избега од проблемот. Понекогаш човек бара начин за излез од стресот и напнатоста во "мали нешта", препуштање на себеси на различни начини, како што се прејадување, прекумерно пушење, општа физичка мрзеливост, итн., Што секако не е начин да се реши проблемот. Начин за надминување на стресот:

- Да се утврди значењето на состојбата на стресната ситуација треба да се постави прашањето "кој е достоин на нашето внимание и напор, и што?". Дали се грижиш за некого или се грижиш за работи кои не се од големо значење, што е непотребно.

Некои луѓе се преокупирани со ситуации за кои тие не се навистина одговорни, всушност некој друг проблем предизвикува стрес. Оние кои се мрзливи, отсутни и оние кои ја потценуваат ситуацијата треба да се нагласат. Тие се одговорни за своите постапки, и напорна работа, а одговорното лице треба да преземи соодветни чекори за да ги принуди на соодветно однесување. Дали може нешто да се промени кај стресните ситуации. Ако некое лице размислува за работи што се неостварливи и нерешливи, фрустрациите само ќе се интензивираат. Ако ништо не може да се направи, тој факт мора да биде прифатен и да се продолжи понатаму.

3.11 Изворите на стресот

Стресните ситуации во голема мера се емотивни, па затоа е потребно заеднички да се испита проблемот објективно. Неопходно е да се стават проблемите на хартија. Треба да се фокусираме на придобивките кои ќе следат кога проблемот ќе биде решен. Наградата и решението на проблемот треба да ги мотивираат луѓето да размислуваат и да дејствуваат во атмосфера на намалена напнатост. Треба да дискутираме за проблемите со другите. Пронаоѓање на други

луѓе и агол на размислување кој е различен ни овозможува поголема објективност во оценувањето на стресните ситуации. Затоа, е мудро да се разговара за своите проблеми со некој кој е фер и разумен, на некој кому му веруваме и го почитуваме. Префрлање на работите на другите е понекогаш корисно за намалување на тензијата и стресот. Луѓето кои се обидуваат да направат се сами, се под стрес од самиот почеток.

Затоа, е неопходно да се направи листа на работи кои треба да се направат и листа на оние работи кои треба да бидат делегирани на другите. Паметната употреба на времето исто така ни помага да бидеме повеќе организирани и помалку изложени на стрес.

Неопходно е да учат да планираат, да се види на што се поминува времето. Некој работник или помошник кој ги има најдобрите познавања на деловни активности може најдобро да ви помогне. Стресот може да се спречи со акција што треба да се преземи пред истекот на рокот за извршување.

Намалувањето на тензиите преку хумор треба често да се користи. Некои ситуации од минатото ако се гледаат од поинаков агол, сега изгледаат смешно. Во ситуации кои некогаш биле сериозни сега може да се види само хумор. Експертите велат дека намалувањето на стресот преку хумор е терапевтска алатка, бидејќи смеата помага да се решат помалите работи за потоа полесно да се "свари" целата работа. Релаксацијата треба често да се корист за да се намали стресот. Некои форми на физичка активност (одење, рекреација, танц), медитација и така натаму. претставуваат добар третман кој може да ја намали напнатоста. Решението е да се отвори разговор со лицето, во обид за надминување на конфликтот, кое може да резултира со некое олеснување, и елиминирање на товарот од стрес штом разговорот заврши. Стресот стана збор од широко значење и често се користи. За човечкото тело, стресот е синоним за промена без разлика дали таа е позитивна или негативна. Сите промени во дневната рутина се стресни за една личност и сето тоа ја менува природната рамнотежа на телото. Секој ден се случува луѓето да се изложени на стрес или причини за стрес. Стресот е неизбежна последица или дел од животот, а тоа секогаш е така. Во модерните времиња, луѓето секојдневно се изложени на многу различни влијанија во работната и животна средина кои можат да дејствуваат самостојно, или заеднички, и често во исто време создаваат ефекти, така што се повеќе и повеќе луѓе се под огромен стрес и тоа станува "нормална" состојба. До одреден степен, стресот придонесува за адаптација на човековите

потреби и барањата на секојдневниот живот и работата, и затоа се вели дека стресот го носиш со себе со животот. Големината на стрес што може едно лице да ја поднесе, или стрес толеранцијата, во главно е утврдена од страна на генетското наследство. Повеќето луѓе кои наследиле висока толеранција и способноста да се справат со него, и покрај сè, се чувствува добро и се уште можат да бидат среќни и да уживаат во животот и покрај големото ниво на стрес. Еден од десет луѓе наследува ниска толеранција на стрес, а 10% од оние околу нас немаат капацитет и не е во можност да одговорат на задоволително ниво. Во прилог на генетско наследство, постојат и други важни детерминанти од кој зависи реакцијата или одговорот на човекот на стресни ситуации, а одговорот има две димензии: ментална и интелектуална како и друга физичка, органска. Затоа, толеранцијата на стрес во секојдневниот живот е многу важен фактор за здравјето на човекот, здравственото и општото ниво на култура, социо-економските услови и целокупните состојби во животот и работата, како и искуството стекнато претходно. Тоа е исто така многу важно за еден човек да се подготви да се промени на позитивен начин во согласност со новите стекнати знаења. Интроспекцијата и само-помошта ја зголемува подготвеноста на луѓето пред абнормалните промени во себе, им помагаат да се разбие синџирот на несакани настани, и го спречуваат настанувањето на болест на душата и телото (James, CN, 1982).

Никој од нас не можат да живеат без некоја форма на стрес. Поттикот да се спроведат нашите различни потреби - лични, социјални, економски, физички, и психолошки - секогаш ќе доведат до некаква форма на стрес и напнатост. Во овој случај, стресот е позитивен мотивирачки фактор.

4. ДЕФИНИРАЊЕ И ЗНАЧЕЊЕ НА СИНДРОМОТ BURNOUT

Еден можен индикатор за отсуство од работа и смена на персоналот во големите компании би можело да биде синдромот познат како "Burnout". Истражувањата за оваа појава на исцрпеност во минатото беа ограничени на професии како што се професори, медицински лица, социјални работници, но

неодамнешните истаржувања го поддржаа ставот дека оваа појава се однесува и на другите различни професионални групи и работници, Исцрпеност се дефинира како: "... продолжен одговор на хроничните емоционални и интерперсонални стресори на работното место "(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) и опфаќа три различни состојби во кои вработените се чувствуваат емотивно "потрошени" (емоционалната исцрпеност), прикажување на самостоен став кон другите (деперсонализација), и чувствуваат низок степен за нивната ефикасност на работа (намалено лично остварување).

Односот кој луѓето го имаат со нивната работа, како и тешкотиите кои можат да се јавува кога тој однос оди лошо, биле одамна признати како значаен феномен на модерното време. Употребата на терминот исцрпеност за оваа појава почнаа да се појавува во 1970-тите во САД, особено меѓу луѓето кои работат во областа на човековите услуги. Оваа популарна употреба беше првпат употребена во делото на Грин од 1961, A Burn Out Case во кое духовно измачуван и разочаран архитект поднесува оставка од својата работа и се повлекува во африканската џунгла. Дури и порано делата, опишувале слични феномени, вклучувајќи екстреман замор и губење на идеализмот и страст за една работа. Битно е и да се спомене дека важноста на исцрпеност како социјален проблем беше идентификуван од страна на лекарите и социјалните коментатори долго пред тој да биде во фокусот на истражувачите.

Burnout синдромот (исцрпеноста) можеме да ја дефинираме како психолошки синдром, како одговор на хроничните меѓучовечки стресори на работа. Трите клучни димензии на овој одговор се голема исцрпеност, чувства на цинизам и отуѓување од работата, и чувство на неефикасност и недостаток на остварување. Исцрпувачките компоненти ги претставуваат основните индивидуални стресни карактеристики на Burnout синдромот. Цинизмот (или обезличувањето) е компонента која го претставува меѓучовечкиот контекст на Burnout синдромот, тоа се однесува на негативен, груб, или претерано одвоен одговор за различни аспекти на работата. Компонентата на намалена ефикасност или постигнување ја претставува димензијата на самоевалуација на Burnout. Таа се однесува на чувствата на неспособност и недостаток на достигнување и продуктивност во работата

Емпириските докази покажуваат дека Burnout ефектот има дисфункционални последици, кои подразбираат значителни трошоци и за

организациите и за поединецот, како што се зголемување на промените во персоналот, отсуство од работа, намалена продуктивност, зголемени намери да се напушти организацијата, негативени работни ставови, исто така последиците може да се и физиолошки како и афективни резултати за индивидуалецот. Со оглед на тоа како се движат работите, императив се истражувањата да се протегаат до способноста да се предвиди појавата на Burnout и тоа знаење да се примени за да им се помогне на организациите во поставување на практики кои имаат за цел да ги намалат штетните ефекти. А растечкото тело на истражувања покажа дека емоционалната содржина на меѓучовечки средби помеѓу работниците во услужните компании и нивните клиенти, и потребата да се регулираат емоционалните експресији на постојниот начин може да доведе до емоционална исцрпеност, деперсонализација и на крајот намалено чувство на лично остварување. Овие наоди го зголемија интересот за улогата на емоциите (т.е. емоционална регулација и управување) во обидот да се разбере како зголемените интерперсонални интеракции на работа можат да придонесат за развој на Burnout кај вработениот.

Раните истражувања на исцрпеноста се фокусираа на концептот на емоции и возбуда, и начинот на кој луѓето се справат со возбудата. За жал, ова рано истражување се состоеше главно од лични искуства на авторите, на приказни врз основа на конкретни програми, студии на случај, и беше полно со концептуално несогласување. Herbert Freudenberger (1974) беше првиот кој го воведо терминот "Burnout". Тој го користеше овој термин за да ги опише симптомите на исцрпеност, истрошеноста и потфрлањето во работата кој тој ги забележа помеѓу млади високообразовани волонтери со кои тој работел во бесплатна здравствена клиника. Подоцна дефинициите го проширија концептот со вклучување други концепции како што се губење на креативноста; губење на посветеноста кон работата; оддалеченоста од клиентите, соработниците и работата; одговор на хроничниот стрес кој се јавува кај работниците до искачување на самиот врв во работата, и, конечно синдром на несоодветен однос кон клиентите и кон себе, често се поврзува со непријатни физички и емоционални симптоми.

Тоа беше во доцните 1970-ти и раните 1980-ти, кога повеќе систематски студии беа спроведени и објавени за исцрпеноста, отворајќи го патот за појаснување и концептуализацијата и дефиниција за него. Maslach и Jackson (1981, 1986) дополнително ја рedefинираа концептуализацијата на исцрпеност преку

развивање на прифатен, стандардизиран и психометриски инструмент, наречен Maslach Burnout Инвентар, да се измери нивото на исцрпеност кај лицето.

Денес, најчесто прифатена дефиниција за Burnout е три-компонентната концептуализацијата од страна на Maslach и Jackson (1981, 1986). Таа го дефинира Burnout синдром како одреден тип на работен стрес, каде што моделот на негативни реакции најчесто е резултат на различни видови на работни барања или стресори (Cordes & Dougherty, 1993 година;). Исцрпеност се дефинира како: "... продолжен одговор на хроничните емоционални и интерперсонални стресори на работното место "(Maslach et al., 2003,). во рамките на оваа концептуализација на Burnout синдромот тој е составен од три негативни одговори кои вклучуваат: емоционална исцрпеност; деперсонализација и намалени лични остварувања. Емоционална исцрпеност се карактеризира со недостаток на енергија и чувство дека емоционалните ресурси се намалени. Таа често резултира со ментален, емоционален и физички замор, кој може да коегзистираат со чувства на фрустрација и тензии, кога вработените веќе сфаќаат дека не можат да продолжат да даваат све од себе или да бидат одговорни за клиентите на ист начин како што биле во минатото (Cordes and Dougherty 1993). А заеднички симптом, е страв од можноста за враќање на уште еден ден на работа (Cordes and Dougherty 1993). Деперсонализацијата е обележана со прикажување на негативен, груб и несимпатичен став кон корисниците на една услуга и тие повеќе се третираат како објекти отколку луѓе. Видливите симптоми вклучуваат употреба на навредлив јазик кога се обраќате кон клиенти, повлекување од работата преку преземање на повеќе паузи, ангажирање во долги разговори со колегите во текот на работното време или со зголемена употреба на работи поврзани со терминологијата на работата или жаргон кој ќе биде непознат и ќе придонеси за отуѓување на клиентот. Завршниот дел на Burnout синдромот, намалените чувства за лични остварувања, се карактеризираат со тенденцијата себеси да се оценуваме негативно, и е потврдено дека личноста доживува беспомошност и ниско чувство на само-ефикасноста на работа. Често во комбинација со овие искуства е и перцепцијата на недостаток на напредок или чувство дека некој е помалку успешен.

4.1 Предизвикувачи на исцрпеноста

Исцрпеноста се гледа како посебен вид на работен стрес, таа не треба да се меша со професионалниот стрес само по себе. Исцрпеност се разликува од професионалниот стрес со тоа што таа се јавува најчесто во работи во кој се бара интензивна емоционална инволвираност (Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Дефинирачка карактеристика на професионалниот стрес е нерамнотежа помеѓу професионалните барања и достапните ресурси. Burnout оди еден чекор понатаму и вклучува чувства на исцрпеност на вработените во нивната работа, особено на луѓето со кои тие работат (т.е. клиентите) (Maslach et al., 2003). Burnout обично се мисли дека потекнува како резултат на хроничен стрес.

Постоечките истражувања на исцрпеност се фокусира главно на поединци во услужните професии, посебно здравствените услуги, социјалните услуги, образованието и детската заштита, каде што обично се верува дека се најчести и најинтензивни, бидејќи возбудата е поголема поради честите, директни и прилично интензивни интеракции со клиентите. Ganster и Schaubroeck (1991), на пример, тврдат дека Burnout е хроничен шематски одговор на стресни работни услови кој се одликува со високо ниво на меѓучовечки контакт. Понатаму (Cordes and Dougherty 1993) тврдат дека исцрпеност не е исклучиво во доменот на овие услужни професии, но исто така може да бидат застапени во други видови на професии, како што се надзорни и раководни позиции и организирања на работата, кои се фокусирани на испорака на услуги. Високите емоционални барања кои произлегуваат од интеракциите со клиентите се гледаат како суштинска карактеристика на услужните работни места и доведуваат до зголемен број истражувања за тоа како таквите емотивни барања влијаат врз развојот на исцрпеност кај вработените.

4.2 Последици од burnout

Трите последици од исцрпеност (burnout) се (т.е. емоционалната исцрпеност, деперсонализацијата и намаленото чувство за лични остварувања) се поврзани со различни емоционални и физички последици како што се депресија, раздразливост, беспомошност и анксиозност, како и со некои други симптоми како што се замор, несоница, главоболки и гастроинтестинални нарушувања. Исцрпеност, исто така, е поврзана со зголемена употреба на цигари, дрога и употреба на алкохол. Истражувањата покажа дека продолжениот емоционален

стрес може да има штетни и ослабувачки последици за поединецот. Од оваа причина, истражувањето на стресот е вклучен кога го истражуваме феноменот на Burnout, во обид да се здобиеме со подлабоко разбирање за комплексноста на овие појави.



ILLUSTRATION: JORDAN ADAMS/IMAGEZOOZOO.COM

Меѓучовечките последиците од исцрпеност вклучуваат: промени во природата или фреквенцијата на интеракциите со клиентите и соработниците, помалку толеранција, поголема нетрпеливост и зависност од чувството, и избегнување на контакт со клиентот со тоа што поминува повеќе време во разговор со другите вработени или подолго време трае ручекот и паузите. Развојот на негативни работни ставови, како резултат на исцрпеност, исто така се пронајдени во студиите за полициските работници, јавниот сервис, адвокати и медицински сестри. На лично ниво, исцрпеност се поврзува со брачниот или семејниот конфликт.

Организациските резултатите од исцрпеноста вклучуваат низок морал, отсуство од работа, зголемени промени во персоналот, зголемени намери за апстинирање и намалување на квалитетот и квантитетот на работата. Друг интересен резултат е заразата со исцрпеност. Што значи дека преку различни механизми, членовите на работните групи може да се "заразени" од своите колеги кои имале проблем со Burnout и покажуваат слично висок степен на исцрпеност, појавата на овој феномен може да влијае штетно.

Како резултат на овие негативни резултати за поединецот, нивните меѓучовечки односи, како и за организацијата како целина, можно е исцрпеноста да доведе до влошување - не само во личниот живот на работникот, туку и на условите за работа и на квалитетот на услугата и грижата што клиентите ќе ја добијат. Burnout синдромот ја предизвикува растечката неспособност на

вработените соодветно да управуваат со нивните емоции при интеракција со други лица, колеги или клиенти. Во обид да се најдат начини за минимизирање на штетните ефекти на исцрпеноста на поединецот и на организација и да се обезбеди општа благосостојба, е потребно дополнително истражување: прво, да се разбере процесот со кој исцрпеноста се развива, фокусот главно да се насочи на концептот на емоционалната работа (т.е. еI) и, второ, да се испита дали индивидуалните атрибути како што се ЕИ би можеле да влијаат врз искуството на ЕИ и развојот на Burnout (Wright, & Bonett, 1997).

Значењето на Burnout, како за поединецот така и на работното место, лежи во нејзините врски со резултатите од работата. Повеќето од резултатите се поврзани со ефикасноста на работата. Исто така треба да се посвети внимание на здравствените проблеми кои настануваат поради исцрпеноста затоа што таа е стресен феномен.

Работни перформанси: Burnout е поврзан со разни форми на работа повлекувањето-отсуството од работа, намера да се напушти работното место, и пресврт на однесувањето. За луѓето кои остануваат на работа, исцрпеноста води кон понизок степен на продуктивноста и ефективноста на работа. Како резултат на тоа, таа е поврзана со намалено задоволство од работата и намалена посветеност на работата и организацијата. Луѓето кои се соочуваат со исцрпеност може да имаат негативно влијание врз нивните колеги, и да предизвикуваат поголем личен конфликт и попречување на работните задачи. Така, исцрпеноста може да биде "заразна" и се пренесува меѓу себе преку неформални интеракции на работното место. Постојат, исто така, и некои докази дека Burnout има негативни ефекти врз семејниот живот на луѓето.

Здравјето: Исцрпеноста е повеќе поврзана со здравствените проблеми предизвикани од стресот за разлика од другите две компоненти. Постојат повеќе наоди во кои се пронајдени значајни резултати за врската помеѓу Burnout и злоупотребата на супстанции. Во однос на менталното здравје, врската со Burnout е уште посложена. Burnout е поврзан со персоналната димензија на невротичност и психијатрискиот профил на работата. Таквите податоци би можеле да го поддржат аргументот дека Burnout е самата форма на менталната болест. Почеста претпоставката е дека исцрпувањето предизвикува ментална дисфункција, односно има негативни ефекти во однос на менталното здравје, како што се анксиозност, депресија, ниска самодоверба, луѓето кои се ментално поздрави,

можат полесно да се справат со хроничниот стрес и помали се шансите да доживеат Burnout. Ако се вратиме и разгледаме некои стари истражувања ќе заклучиме дека резултатите покажале дека, луѓето кои биле психички поздрави во адолесценцијата и раните зрели години покажувале поголеми шанси дека ќе влезат, и ќе останат во работни места, тие исто така покажувале поголема вклученост и задоволство од нивната работа.

4.3 Ситуациските фактори за исцрпеноста

Синдромот Burnout е индивидуално искуство поврзано со контекстот на работата. Истражувањата во текот на изминатите 25 години ги одржуваа во фокус ситуационите фактори кои се главни предизвикувачи на овој феномен.

Карактеристики на работата: . Квантитативните работи кои имаат премногу барања, за помалку расположливо работно време, биле изучувани од страна на многу Burnout истражувачи, кои заклучија дека Burnout е одговор на преоптоварување. Обемот на работа и временскиот притисок се силно и постојано поврзани со Burnout. Студиите за квалитативните работи беа фокусирани првенствено на конфликтот и двосмисленост на работата, и двете појави се во голема корелација со синдромот burnout. Конфликтот на работа се појавува, кога конфликтните барања на работното место мора да бидат исполнети, додека улогата на двосмисленост се јавува кога постои недостаток на адекватни информации за да се заврши работата добро.

Во прилог на проучувањето за карактеристиките на работата, истражувачите го имаат истражено отсуството на работните ресурси. Еден таков ресурс што се проучува подолго време е социјална поддршка, а сега постои согласност и силни докази дека недостатокот на социјална поддршка е поврзан со појавата на Burnout. Недостигот на поддршка од раководителите, менаџерите е особено важно, дури и повеќе, од поддршка на соработниците.

Во рамките на литературата, постои исто така "визуелна" хипотезата која укажува на тоа дека социјалната поддршка треба да го урамнотежува односот помеѓу работниот стрес и Burnout (т.е. односот ќе биде силен кога социјалната поддршка е ниска, а ќе биде слаб кога поддршка е висока). Меѓутоа, истражувањата на оваа хипотеза се со мешан успех, и не е јасно дали ваквиот исход се должи на методолошки или теоретски прашања.

Другите карактеристики на работата се во врска со информациите и контролата. А недостаток на повратни информации во процесот на комуникација е поврзано со сите три димензии на Burnout. Висината на Burnout е, повисока кај луѓе кои имаат мало учество во донесувањето на одлуките. Слично на тоа, недостатокот на автономија е во корелација со појавата на Burnout, иако односот е послаб.

4.3.1 Професионални карактеристики и појавата на исцрпеност

Почетните истражувања за исцрпеноста беа насочени кон образованието и услужните дејности, од особено значење во овие професии се емоционалните предизвици на интензивната работа со други луѓе. Истражувањата се проширија и тие се насочија кон менаџерските позиции и компјутерските програмери. Иако концептот на исцрпеност се чини дека се однесуваат на поширок спектар на занимања, се уште се смета дека емоционалните стресори во работата на луѓето се најмногу поврзани со појавата на Burnout. Но не можеме да ги запоставиме и другите заеднички проблем кои настануваат во работата (како што се обемот на работа, временските притисоци, и конфликтите) кои исто така имаат големо значење за појавата на исцрпеност. Исто така вреди да се спомнат и некои аспекти од емоционалната работа како што се (барањата да се потиснат чувствата при работата, или да се биде емотивно емпатичен) покажа дека овие емоции можат да имаат значително влијание врз појавата на burnout во текот на работата.

4.3.2 Организациските карактеристики и појавата на исцрпеност

Сепак, појавата на burnout често се одвива во рамките на една поголема организација која вклучува хиерархии, оперативни правила, ресурси, простор и дистрибуција. Сите од овие фактори може да имаат големо влијание, особено кога тие ги прекршуваат основните очекувања за праведност. Следствено на тоа, контекстуалниот фокус е проширен и го вклучува организациското и менаџерското опкружување на работната средина, овој фокус ја истакна важноста на организациските процеси и структури, и како тие влијаат на емоционалните и когнитивни односи кои луѓето ги развиваат при нивната работа.

Организацискиот контекст е исто така обликуван од поголемите социјални, културни и економски сили. Некои организации имаат поминато многу промени, како што се намалувања и спојувања, кои имале значително влијание врз животите на нивните вработени. Ова е можеби најмногу евидентно во промените во психолошкиот договор за работа, така речено верување во она што работодавачот е должен да обезбеди врз основа на ветувањата и реципрочна размена. Сега од вработените се очекува да дадат повеќе во однос на време, напор, вештини и флексибилност, додека тие добиваат помалку во однос на можностите за кариера, сигурно вработување, безбедност на работното место, и така натаму. Измените на психолошкиот договор се веројатност за појава на исцрпеност, бидејќи ја поткопува идејата за реципроцитет, која е од клучно значење за одржувањето на благосостојбата.

4.3.4 Индивидуални фактори, или кој најчесто доживува исцрпеност

Луѓето не одговараат едноставно на нивното работно опкружување, туку тие се различни во тој однос. Овие лични фактори вклучуваат демографски променливи (како што се возраст или формално образование), трајни карактеристики на личноста, и ставови во врска со работата. Неколку од овие индивидуални карактеристики се резултат на појавата на Burnout. Сепак, овие односи не се толку големи како оние за Burnout и ситуационите фактори, што сугерира дека Burnout е повеќе социјален феномен отколку индивидуален.

4.4 Демографски карактеристики за појава на Burnout

Од сите демографски варијабли кои се изучуваат, возраста е онаа кој има најголема поврзаност со Burnout. Меѓу помладите вработени нивото на исцрпеност е повисоко отколку кај оние над 30 или 40 години. Возраст се меша со работно искуство, па согореноста се чини дека е повеќе ризична во почетокот на една кариера. Сепак, ова треба да се гледа со претпазливост, поради проблемот на опстанокот така речено, оние кои доживуваат согорување во почетокот на нивните кариери е повеќе веројатно да се откажат од своите работни места, оставајќи ги зад себе другите кои последователно покажуваат пониските нивоа на исцрпеност.

Демографските карактеристики на полот не се силен индикатор за исцрпеноста (и покрај тоа што постојат некои аргументи дека Burnout е повеќе женско искуство). Но една мала, но доследен разлика кај половите е тоа што мажите често имаат повисоко ниво на цинизам.

Во однос на брачниот статус, оние кои не се во брак (особено мажите), можат да бидат повеќе склони кон согорување во споредба на оние оние кои се во брак. Тие кои не се во брак се смета дека имаат повисока исцрпеност од оние кои се разведени. Што се однесува до етничката припадност, многу малку студии го оценуваат овој демографски фактор, така што не е можно да се резимира.

Некои истражувања покажуваат дека оние со повисоко ниво на образование имаат повисоко ниво на исцрпеност од помалку образованите работници. Не е јасно како да се протолкува ова откритие, со оглед дека образованието се меша со други карактеристики како што се окупација или статус. Можно е поради тоа што луѓето со високо образование имаат работа со поголеми одговорности и повисоко ниво на стрес, или може да биде поради тоа што повеќе високо образовани луѓе имаат поголеми очекувања за нивните работни места, и на тој начин се повеќе вознемирени ако овие очекувања не се реализираат.

4.5 Карактеристики на личноста поврзани со појавата на исцрпеност

Неколку особини на личноста се изучуваат во обид да се открие кои видови на луѓе може да се изложени на поголем ризик за доживување на Burnout. Луѓето кои покажале ниско ниво на цврстина (вклучување во секојдневните активности, чувство на контрола над настаните, и отвореност за промени) имаат повисоки резултати на согорување, особено се чувствуваат исцрпени, Burnout е повисок кај луѓето кои имаат надворешен локус на контрола отколку кај оние со внатрешен локус на контрола. Слични резултати се пронајдени и кај стилите за справување со Burnout. Оние кои се исцрпени се справува со стресните настани на прилично пасивен, дефанзивен начин, додека активните и спротиставливи луѓе имаат пониско ниво на Burnout. Во некои истражувања, овие три Burnout димензии се поврзани со намалување на самодовербата. Ниското ниво на упорност, слаба самопочит, надворешен локус на контрола, и избегнување се обично оние карактеристики кои претставуваат профил на поединец кој е склон кон стрес.

Истражувањето на петте големи димензии на личноста, покажа дека согорувањето е поврзано со невротичноста. Невротичноста вклучува анксиозност, непријателство, депресија, намалена самосвест, и ранливост; невротичните поединци се емоционално нестабилни и склони кон психолошко пореметување. Исцрпеноста може да биде поврзана со следните начини на однесување (конкуренција, брз начин на живот, непријателство, и прекумерна потреба за контрола). Постојат, исто така, индикации дека поединци кои повеќе своите одлуки ги заосноваат врз чувствата отколку врз разумот се повеќе склони кон Burnout, особено кон цинизам.

4.6 Работните ставови за појава на исцрпеноста

Луѓето се разликуваат во очекувањата што тие ги имаат за својата работа. Во некои случаи овие очекувања се многу високи, во однос на природата на работата (на пример, возбудлива, предизвикувачка, забавна) и веројатноста за постигнување на успех (на пр. лекување пациенти, добивање на унапредување). Дали ваквите високи очекувања се смета дека се реални или нереални, постои мислење дека тие се фактор на ризик за појава на Burnout. Веројатно, високите очекувања ги доведуваат луѓето да работат многу тешко и премногу, на тој начин се доведат себеси до исцрпеност и евентуално цинизам, кога високите напори не ги даваат очекуваните резултати.

4.7 Проширување на истражувањата за појавата на согорувањето на работникот (burnout)

Поновите истражувања ја проширија теоретската рамка за појавата на согорувањето и додадоа повеќе ситуациони и индивидуални фактори кои влијаат врз нејзината појава. Веќе подолго време во рамките на психологијата се обидува да се објасни однесувањето во однос на интеракцијата на човекот со животната средина. Така наречениот модел job – person fit, претставува совршен модел за разбирање на појавата на burnout. Поимот често се претпоставува дека може да ги предвиди резултатите како што се изборот на вработување / окупација или на

организацијата, или прилагодувањето на работното место. Исцрпеност вклучува подоцнежна точка во процесот, кога лицето после некое време на работа почнува да се соочува со неприлагоденост помеѓу себе и работата.

Maslach & Leiter (1997) почнаа да конструираат, модел кој се фокусира на степенот на натпревар, или неусогласеност, меѓу лицето и шесте домени на неговата работна средина. Колку е поголем јазот, или неусогласеност, помеѓу лицето и работата, толку е поголема веројатноста за појава на исцрпеност; и обратно. Еден нов аспект на овој пристап е дека несогласувањето се однесува на трајниот работен односот на луѓето со нивната работа. Овој однос е сличен на поимот за психолошкиот договор. Неусогласеноста се јавува кога во процесот на воспоставување на психолошките договори, критичните прашања остануваат нерешени, или кога промените во работниот однос се неприфатливи. Овој модел донесе поширок спектар на ситуациите кои се во корелација со шесте карактеристики од работата кои ги опфаќаат централните односи со исцрпеноста: обемот на работата, контролата, наградите, заедницата, праведноста, и вредностите. Исцрпеноста произлегува од хронична неусогласеност меѓу луѓето и нивната работа средина во однос на некои од овие шест области. Ова е еден сеопфатен модел кој вклучува целосен спектар на организациските фактори кои се најдени во истражувањата поврзани со Burnout. Овие шест карактеристики на работата ги опфаќаат главните организациски претходници на исцрпеноста.

4.7.1 Обемот на работа за појава на исцрпеноста

Несогласувањето со обемот на работа е многу значајно и големо за појавата на преоптоварување, преку едноставната формула дека премногу барања на работа ја трошат енергија на поединецот до степен каде што обновувањето станува невозможно. Несогласувањето, исто така може да се појави од погрешен вид на работа, како кога луѓето немаат доволно вештини или склоност за одреден вид на работа. Емоционалната работа е особено исцрпувачка, кога работата бара од луѓето да прикажат емоции неконзистентни со нивните чувства. Генерално, обемот на работа е најдиректно поврзани со исцрпеност.

4.7.2. Burnout и контролата при работата

Несогласувањата во контролата генерално се однесуваат на неефикасноста при работата или чувствата за намалени лични остварувања. Неусогласеноста во контролата најчесто укажуваат на тоа дека поединците имаат доволно контрола над ресурсите потребни за да ја завршат својата работа или немаат доволно авторитет да ги извршуваат работите на онаков начин на кој што тие веруваат дека е најефективен начин. Поединците кои се премногу задоволни од нивното ниво на одговорност може да имаат криза во контролата. Ова несовпаѓање се одразува како одговор на пречекорување во овластувањата. Тоа е вознемирувачко за луѓето кои се чувствуваат одговорни за резултатите на кои тие се длабоко посветени, додека имаат проблеми при работата да го задржат своето мислење.

4.7.3 Наградите од работата и нивното влијание на појавата на Burnout

Другиот тип на несовпаѓање вклучува недостаток на соодветни награди за работата на луѓето. Понекогаш тоа може да бидат недоволно финансиски награди, кога луѓето не добиваат плата или бенефиции пропорционални со нивните достигнувања. Дури понекогаш поважен е недостатокот на социјални награди, кога некоја напорна работа е игнорирана и недоволно ценета од страна на другите. Овој недостаток на признавање ги обезвреднува и работата и работниците. Покрај тоа, недостатокот на суштински награди (како што се гордоста со правење на нешто важно и правење на тоа добро), исто така, можат да бидат критичен дел за несогласување. Недостатокот на награди е тесно поврзан со чувствата за неефикасност.

4.7.4 Организацијата како причина за појава на согорување од работа

Четвртото несогласување се случува кога луѓето губат чувство за позитивна врска со другите на работното место. Луѓето напредуваат во заедницата и функционираат најдобро кога тие делат пофалби, удобност, среќа, и хумор со луѓе кои им се допаѓа и ги почитуваат. Во прилог на емоционалната размена, овој вид на социјална поддршка потврдува членство на едно лице во група со заедничко чувство на вредности. За жал, некои работни места ги изолираат луѓето од едни на други, или го прават социјалниот контакт безличен. Сепак, она што е

најдеструктивно за заедницата се хронични и нерешени конфликт со другите луѓе на работа. Конфликтот произведува константни и негативни чувства на фрустрација и непријателство, и ја намалуваат веројатноста за појава на социјална помош.

4.7.5 Праведноста

Сериозно несогласување помеѓу личноста и работата се јавува, кога не постои правичност на работното место. Праведност значи почит и ја потврдува вредноста на луѓето. Заемното почитување меѓу луѓето е централно за заедничкото чувство за припаѓање на заедницата. Неправедност може да се случи кога постои нееднаквост во обемот на работа или плаќањето, кога има неправилности, или кога оценките и унапредувањата се донесуваат несоодветно. Ако процедурите за жалба или за решавање на споровите не дозволуваат двете страни да имаат право на глас, тие ќе бидат оценети како неправедни. А недостаток на праведност ја влошува исцрпеност на најмалку два начина. Прво, искуството на нефер третман е емотивно вознемирувачки и исцрпачки. Второ, неправедност поттикнува длабоки чувства на цинизам во врска со работното место.

4.7.8 Вредности

Последното несогласување се јавува кога постои конфликт помеѓу вредностите, во некои случаи, луѓето се чувствуваат ограничени од страна на работата и се принудени да прават работи кои се неетички и не е во согласност со нивните сопствени вредности. На пример, со цел да се направи продажба или да се добијат потребните овластувања, тие би можеле да кажат лага или да бидат поинаку измамани или да не ја изнесуваат целосната вистина за работите. Во други случаи, може да постои несогласување помеѓу нивните лични аспирации за нивната кариера и вредностите на организацијата. Луѓето, исто така може да бидат фатени помеѓу конфликтните вредности на организацијата, кога постои несовпаѓање меѓу мисијата на организацијата и праксата, или кога вредностите се во конфликт (на пример, висок квалитет на услуги а ниски цени).

4.8 Како да се спречи појавата на согорување односно burnout

Повеќето дискусии за согорувањето се фокусираат првенствено на решенија кои во центарот го ставаат поединецот, и предлагаат решенија како што се отстранување на работникот од работа, или поединечни стратегии за работникот, во кои или се зајакнуваат внатрешните ресурси или однесувањата на работа се променуваат. Ова е особено парадоксално со оглед дека истражувањата покажуваат дека ситуационите и организациските фактори играат поголема улога во појавата на исцрпеност од индивидуалните. Индивидуално-ориентираните пристапи (на пр. развојот на ефективни вештини за справување со проблемите или учење длабока релаксација) може да им помогнат на поединците при олеснување на заморот, но тие не се значајни за другите две компоненти на Burnout. Исто така, индивидуалните стратегии се релативно неефективни на работното место, каде што едно лице има многу помалку контрола врз стресот, отколку во другите домени на неговиот живот. Постојат и филозофски и прагматични причини подвлекувајќи го фокусот на поединецот, вклучувајќи поими за индивидуална каузалноста и одговорност, и претпоставката дека е полесно и поевтино да се менуваат луѓето, него организациите.

4.9 Промените во организацијата

Во согласност со наодите од литературата, кои се фокусираат на работната средина, и на лицето во неа, тие се од суштинско значење за интервенција за да се спречи појавата на Burnout. Менаџерските интервенции се неопходни за промени во шесте области на работата но не се доволни ако едукативната помош не ги пренесе потребните вештини и ставови на работникот. Ниту менувањето на работната средина, ниту промените во поединците не се доволни; ефективна промена се случува, кога со опфаќањето на шесте области на работната средина се проширува опсегот на опции за организациски промени. На пример, наместо да се концентрираат на една област за интервенција треба да се фокусираат на некои од другите области каде што треба помош и каде што ќе бидат поефикасни. Луѓето може да бидат во можност да извршуваат поголем обем на работа, ако тие повеќе ја ценат работата и чувствуваат дека прават нешто важно,

или ако тие се чувствуваат добро наградени за нивните напори, така интервенцијата може да ги опфати овие области на вредност и награда.

Еден ветувачки пристап е фокусиран на областа на праведност и еднаквост. Вработените учествуваат во неделни групни сесии со цел да се идентификуваат начините за намалување на неправилностите во нивните работни ситуации. Во споредба со контролните групи, учесниците забележаа значително намалување на емоционалната исцрпеност за шест месеци или една година по укажување на интервенцијата. Овие промени беа придружени со зголемување на еднаквоста. Меѓутоа, другите два аспекта на исцрпеност не се променија во однос на основните нивоа.

Една од предностите на комбиниран менаџерски и образовен пристап за интервенција, е што тој се стреми да го нагласи изградувањето на поврзаност со работата. Фокусот на овој пристап дозволува поблизка поврзаност со организациската мисија, особено на оние аспекти кои се однесуваат на квалитетот на работната средина во организацијата. Работното опкружување кое е дизајнирано за поддршка на позитивниот развој на енергијата, жестината, учеството, посветеноста, апсорпцијата и ефективност меѓу вработените треба да биде успешно во поттикнување на нивната благосостојба и продуктивност. Градењето позитивна цел за интервенција, на пример градењето поврзаност, го подобрува извршувањето на интервенцијата.

Иако потенцијалот на вредноста на организациските промени е голема, тие не е лесно да се имплементираат. Тие се често сложени и тие бараат значителна инвестиција на време, напор и пари. Нов пристап кон таквите промени е дизајниран врз основа на минати истражувања за појавата на Burnout, и може да обезбеди подобра насока на организациите за справување со овие прашања.

4.10 Промени кај работниците

Примарниот фокус на студиите на исцрпеност беше едукативна помош за да се зголеми капацитетот на поединците полесно да се справат со работното место. Целта на овие студии е да се олесни исцрпеноста. Интервенционите групи обично се состојат од релативно мал број на учесници- обично помалку од 100. Често, обуката се фокусира на капацитетот на учесниците да се справат со предизвиците како поединци, но некои од нив се однесуваат и на целиот тим. Во коренот на овој

пристап постојат две прашања: Дали луѓето можат да научат вештини за справување на Burnout? Дали можат да го применат ова учење на работа?

Во однос на првото прашање, досегашните истражувања покажаа дека луѓето навистина можат да научат нови начини на справување со исцрпеноста. Сличен заклучок може да се извлечи од истражувањата на Burnout, дека едукативните сесии можат да го зголемат капацитетот на услужните работници да се справат со барањата на своите работни места.

Сепак, второто прашање не добива таков позитивен одговор. Примената на нови знаења на работното место може да биде предизвик, бидејќи луѓето работат под различни ограничувања. Нивните улоги на работа бара тие да се однесуваат на одредени начини, а организациските процедури го пропишуваат времето и местото во кое работата се случува. Соработниците се назначени според нивните работни функции, а не според нивната лична компатибилност. Така, ако има значајна промена во начинот на кој работата е направена, ќе е потребен одреден степен на автономија и разбирање на организациските последици од таквата промена.

Претпоставувајќи дека навистина е можно луѓето да применуваат нови вештини за справување со промените, дали тоа е можно да доведе до намалување на исцрпеноста? Наодите од истражувањата се мешаат. А широк спектар на стратегии за интервенција се испробани, вклучувајќи стрес инокулација, обука, релаксација, управување со времето, обука за самодоверба, рационално емотивна терапија, обука на интерперсонални и социјални вештини, тим билдинг, управување со професионалните барања, и медитација. Во некои случаи, намалувања на исцрпеноста се појавени, но во други случаи не се. Ретко кога некоја програма забележува промени во стапката на цинизам или неефикасност. Ограничувањата во дизајнот на студијата, особено тешкотиите во пристапот до соодветни контролни групи и недостаток на лонгитудинална проценка, ги ограничија толкувањата на постојните истражувања.

4.11 Емоционалната работа и согорувањето односно Burnout

Синдромот на Burnout опфаќа три различни состојби во кои вработените се чувствуваат емоционално “потрошени” и тоа: (емоционална исцрпеност), прикажување на одвоен став од другите (обезличување), и низка смисла за

ефикасност на работа (намален лични остварувања). Burnout е постојано поврзан со физиолошки и афективни резултати како и со организациски последици како што се зголемени промени, зголемени намери да се напушти организацијата, негативни работни ставови и намалени нивоа на перформанси. Иако емоционалната исцрпеност е сржта на Burnout, во истражувањата за burnout ретко ги сметале емоционалните работни барања како едни од најзначајните негови предизвикувачи. Претходните истражувања претпоставуваа дека количеството на интеракции со клиентите / купувачи предизвикува преоптоварување и Burnout. Чести интеракции со луѓето може да биде заморно, и таквите интеракции исто така, може да вклучат потреба, за вработените да ги регулираат своите емоционални експресији на пропишани начини. Емоционалниот труд можеме да го концептираме на два начини. Прво, работи кои бараат емоционална фокусираност во кој најголем број спаѓаат услужните работни места кои работат директно со луѓето, каде што работните барања од работниците бараат да покажуваат само одредени емоции при работата. Второ, работите фокусирани на работниците, сметат дека вработените имаат искуство во управувањето со емоциите и дејствувањата со цел да се исполнат работните барања. Ова е мерено како емоционална дисонанца-кога дејствијата се разликуваат од чувствата и емоционалниот регулативен процес се обидува да ги измени дејствијата за да се исполнат работните барања.



Како што е познато, и работните карактеристики и индивидуалните карактеристики придонесуваат за покачување на нивоата на стрес. За да ги

дознаеме емоционалните карактеристики на работното место, кои се предизвикувачи на Burnout, треба добро да ја разгледаме литературата, меѓучовечки барања и емоционалната контрола која се бара од страна на работата. Овие променливи може да се конфигурираат во Корасек теоријата за контрола на стресот. Со оглед на аспектите на работникот кои го предвидуваат согорувањето, и врз основа на литературата за регулација на емоциите, можеме да забележиме како вработените ги менуваат своите чувства и дејствија за да се приспособат на организациските цели.

4.12 Професионални разлики во емоционалната работа и согорувањето

Професиите кои ги опфаќаат здравствената заштита, социјалната работа, образованието, и другите професии кои работат во директен контакт со луѓето, покажуваат дека нивните работници доживуваат поголема веројатност да искушат Burnout. Истражувачите покажале разлики во димензиите на исцрпеност за различни услуги и професии, и имаат развиено ознаки за работни места подложени на висок степен на согорување, врз основа на нивните фреквенции на интеракции и потребата од контрола на емоциите, кога се во контакт со средината. Истражувањата за емоционалната интелигенција укажуваат на тоа дека менаџерите имаат емоционални потреби и висока потреба за емоционална контрола. Една студија објави дека барањата биле повисоки за обичните работници отколку за услужните работници, иако авторите истакна дека вистинските разлики се доста мали. Физичките работници, во зависност од природата на нивните работни места, треба да имаат поретки и помалку емотивни интеракции со јавноста.

Фреквенцијата и количеството на интеракции се сметаат за главната причина за појава на Burnout. Исто така, долгите интеракции со клиентите и нивото на интензитет и разновидноста на потребните емоционални експресији, се многу значајни за дефинирање на димензиите на емоционалниот труд и се предвесници на исцрпеноста. Maslach (2003) покажа дека вработените кои имале помалку емотивни интеракции со клиентите покажале помала емоционална исцрпеност отколку оние чии интеракции биле поинтензивни. Меѓутоа, во еден примерок од менаџерите за човечки ресурси, меѓучовечките барањата за фреквенција, времетраењето, и интензитетот не биле значајни предвесници на

емоционалната исцрпеност. И повеќе други истражувања за зачестеноста и времетраењето како предвесници на емоционалната исцрпеност, покажа дека зачестеноста на контактите со други луѓе, не биле поврзани со чувствата кон работата, за вработените во банките и болниците. Овој недостаток на поддршка го отворија прашањето за тоа дали емотивните барања, се всушност стресни.

Контролата на емоциите за да се задоволат организациските цели, се нарекуваат дисплеј правила, тие ја отстрануваат емоционалната автономија на вработените. Овие правила се однесуваат на степенот до кој покажувањето и криењето на емоциите се гледаат како дел од очекуваните резултати, од ефикасноста на вработените. Во една студија, се покажало дека барањето за да се прикријат негативните емоции било позитивно поврзано со појавата на Burnout. Слично на тоа, правилата за да се изразат позитивните емоции и да се кријат негативните емоции е поврзана позитивно со појавата на психичките симптоми на вработените во една организација. Една студија на вработените во банкарскиот и болничкиот сектор пронајде дека барањето да се биде пријателски расположен не е поврзано со чувствата за работа.

Емоционалниот труд, може да се гледа како поединечен процес во кој системот на вработените за управување со емоциите, го предвидува нивото на исцрпеност. Во овој поглед, емоционалните барањата и правила се стресни, бидејќи тие ја создаваат потребата да управуваат со емотивни состојби за исполнување на организациските цели, оваа емоционална работа е повеќе индикатор на стресот. Двата главни процеси на емоционалната работа, “површинската глума” и “длабоката глума” го претставуваат начинот на кој вработените управуваат со своите емоции за да ги исполнат работните барања. Оваа ги проширува студиите, кои се фокусирани на емоционалната дисонанца, состојбата на напнатост, како емотивна на трудот. Овој внатрешен пристап кон емоционалниот труд е во склад со општите теории за регулатива на емоциите кои може да се користи за да се направат предвидувања.

Површна глума: При површинското дејствување, вработените ги модифицираат и контролираат своите емоционални изразувања. На пример, вработените мора да бидат добри или да имаат лажна насмевка кога се во лошо расположение и во интеракција со тежок клиент. Овој површински процес, покажувајќи изрази различни од чувствата, е поврзан со појава на стрес резултати, кои се должат на внатрешната тензија и физиолошките напори за прикривање на

вистинските чувства. Со текот на времето овај процес може да резултира со чувство на одделување од своите вистински чувства, но исто така и од чувствата на другите луѓе, што укажува на врската со димензијата на обезличување. Чувството на намалено лично остварување е, исто така, најверојатно да се појави, ако вработениот смета дека покажувањето на емоциите не било ефикасно или било пречекано со навреденост од страна на клиентите. Така, површинското дејствување, се очекува да се однесува на сите три димензии на исцрпеност.

Длабока глума: Под длабоко дејствување или таканаречено длабока глума подразбираме процес на контролирање на внатрешните мисли и чувства за да се исполнат пропишаните правила. Емоциите вклучуваат физиолошка возбуда и сознанија, и ова длабоко дејствување работи на менување на возбудите и сознанија преку различни техники. Емоционалната работа е начин за намалување на состојбата на емоционална дисонанца и може да резултира со чувството на остварување, ако изведбата е ефективна. На тој начин, длабоката глума не може да се однесува на емоционална исцрпеност, бидејќи таа ја минимизира тензијата на емоционалната дисонанца. Длабокото дејствување е поврзано со ниска стапка на обезличување и повисок степен на лични остварувања, бидејќи длабокото дејство вклучува нормално изразување на емоциите на работниците на начин на кој тие навистина се чувствуваат, а позитивните повратни информации од клиентот може да го зголемат чувството на лична ефикасност.

2 ДЕЛ

Релевантни емпириски истражувања

Оваа тема допрва се популаризира и повеќе истражувања се сконцентрирани на оваа тема. ајголем труд во истражување на врските помеѓу емоционалната интелигенција и стресот има посветено белгиската професорка Мога Миколajczak, таа има повеќе истражувања на оваа тема и постојано ја истражува врската меѓу емоционалната интелигенција и стресот во различни услови.

Истражувањата до денес имаат пронајдено дека особината ЕИ е поврзана со пониско ниво на стрес, како во професионални така и во експериментални услови. Сепак, истражувачките напори досега биле главно описни и не успеаја да ги испитаат процесите преку кои ЕИ ги врши нејзините заштитни ефекти, во обид да се реши оваа дилема, сегашните студии се насочуваат кон проучување на процесите на емоционалниот труд.

Синдромот Burnout е хроничен шематски одговор на стресните услови за работа, кои инволвираат високи нивоа на меѓучовечки контакт. Тој опфаќа три димензии: емоционална исцрпеност, обезличување (т.е. одвоен став кон другите), и намалени лични остварувања (Maslach & Jackson, 1986). Емпириските докази покажуваат дека согорувањето има важни дисфункционални последици, што значи трошоци за поединците и организациите (Cordes & Dougherty, 1993): влошување на менталното и физичкото здравје, влошување на социјалните и семејните односи, намалена ефикасност на работата, зголемена намера за напуштање на работното место, отсуство од работа.

Особината на емоционална интелигенција (особина ЕИ) се однесува на индивидуалните разлики во искуството, перцепцијата, регулирањето, и користењето на емоциите. Емоционална интелигенција (ЕИ) е еден од ретките конструкти кои привлекоа многу внимание како во науката така и надвор од неа. а кратко, таа има за цел да обезбеди научни рамки, за идејата дека луѓето се разликуваат во степенот до кој тие процесираат, регулираат и користат афектни информации на интра-лична (на пример, управување со сопствените емоции) или интерперсонална природа (на пример, управување со емоциите на другите). Истражувањата за ЕИ конструкцијата пораснаа неизмерно во изминатава деценија и две концепции за ЕИ во моментот коегзистираат: способности на ЕИ и особини на ЕИ. Концепцијата на способности (Mayer & Salovey, 1997) зачнува дека ЕИ како форма на интелигенција, најдобро се оценува преку тестови за перформанси (IQ-како тестови).

Сегашните студии имаат за цел да го дадат својот придонес во истражувањето на процесите кои го поддржуваат односот помеѓу ЕИ и отпорот на стрес. а пример, серија

на студии откриле дека ЕИ може да биде значаен модератор за влијанието на природниот и лабораторискиот стрес. Во применетите истражувања студентите со повисока ЕИ прикажаа резултати со помалку психолошки и соматски тешкотии за време на испитите од нивните колеги со пониска ЕИ (Mikolajczak, Luminet, и Menil, 2006). Овие наоди беа пренесени во експериментални поставки, во кои е пронајдено дека ЕИ може да бидат поврзано со помало влошување на расположението и помалку емоционални реактивности (Mikolajczak, M, Menil. C., & Luminet, O. (2007)., како и помалку лачење на кортизол по лабораторискиот стрес (Mikolajczak, M., Luminet, O., & Menil, C. (2006).

Досега, истражувањата спроведени за истражување на процесите преку кои се гледа дека поединците со висока особина на ЕИ имаат постигнато подобар отпор против стресот се фокусирани на само два механизми: мислењата и справувањата. Во првиот сет на студии се покажаа дека лицата со висока ЕИ имаат тенденција за оценување на стресните ситуации како предизвик а нивните колеги со пониска ЕИ имаат тенденција да ги оценуваат како закана (Mikolajczak & Luminet, 2008; Mikolajczak et al, 2006). А во вториот сет на студии се покажаа дека поединците со висока ЕИ подобро ја користат адаптивноста (преоценување, фокусираност на справување со проблемот, и ставање во перспектива) наместо маладаптивните стратегии за справување (избегнување, и само-обвинување). Сегашната серија на студии истражува два други когнитивни процеси кои играат централна улога во стресни услови: меморија и внимание (Josephson, и Salovey, 1996). Стресните настани нормално предизвикуваат реактивно внимание и предрасуди во меморијата во корист на негативните дразби. Главната функција на овие фактори на расположението е, во однос на вниманието, тоа помага да се олесни откривањето на опасноста, со цел да му помогне на организмот да реагира брзо, а кога е во прашање меморијата за да ни олесни да се потсетиме на справување со слични ситуации кои стратегии биле користени и со која ефикасност. Информативните вредности содржани во емоциите се признаени и користени. Оттука, како што е посочено од страна на Aspinwall, Richter, and Hoffman (2001), било која лична способност која ја олеснува обработката на таквите информации веројатно ќе да биде многу корисна.

Сликата која произлегува од горе споменатите истражувања на оценување и справување со процесите, е дека поединците со висока ЕИ покажуваат подобро прилагодување на широкиот спектар на стресот, бидејќи тие имаат тенденција да се справат активно со него наместо да го избегнуваат.

Секој аспект на нашата работа е поврзан со емоционалната интелигенција односот на работното место, меѓучовечките односи, емпатијата, донесувањето одлуки, мотивацијата, стрес менаџментот, адаптивност на промени, комуникацијата, решавањето на конфликти, градење на тим, тренинг, лидерство, услуги на клиентите па дури и управување. Со тоа што повеќе ја познаваме нашата емоционална реакција на работа, ние автоматски ја зголемуваме нашата моќ на избор, изборот доаѓа од знаењето. Ако ние не знаеме што чувствуваме или зошто тоа го чувствуваме, како

можеме да го промениме или имаме контрола над тоа? ие прво мора да знаете што е тоа!

Стресот на работното место ја намалува продуктивноста, го зголемува притисокот на управување, и ги тера луѓето да бидат болни на многу начини. Доказ дека се уште растечкиот, стрес на работа влијае врз ефикасноста на мозокот, вклучувајќи ги функциите за ефикасноста на работа, меморија, концентрација и учење. ЕИ ни доаѓа како спасител и водич како правилно да одговориме на различните стресори. ЕИ ни помага да се справиме со стресните ситуации. Менаџментот на стресот затоа во голема мера зависи од емоционалната рамнотежа помеѓу потенцијалните стрес состојби и нашите реакции на него.

Постои доста литература во врска со односот помеѓу Емоционалната Интелигенција и стресот.

Chabungbam (2005) смета дека со развој на емоционалната интелигенција може да се намали стресот на работа и да се подобри перформансата, размислува дека компонентата на социјалните вештини на емоционалната интелигенција е поврзана со позитивни меѓучовечки односи и го зголемува чувството на задоволство од работата и го намалува професионалниот стрес, и понатаму наведува дека овие социјални вештини можат да поттикнат развивање на општествени односи кои за возврат ја зголемуваат посветеноста на работникот кон организацијата.

Darolia и Darolia (2005) ја анализирале улогата на емоционалната интелигенција во справувањето со стресот и контрола на емоционалното однесување. Истражувањето јасно утврдило дека емоционално интелигентните луѓе, се во можност да ги разберат и да ги признаат своите емоции, и да управуваат со нив соодветно. Така што нивната импулсивност и агресија е под контрола во стресни ситуации.

Duran и Ekstremers (2004) во својата студија, вклучиле вработени во институции за лица со хендикеп, и откриле значителна врска помеѓу ЕИ и burnout синдромот и личните остварувања, посебно. Податоците јасно укажаа дека ЕИ е поврзана со способност лицето да ги препознае / изрази и контролира емоциите кои можат да имаат влијание врз работниот стрес и последиците од доживеваниот стрес.

Oginska-Bulik (2005), ја истражувале врската помеѓу емоционалната интелигенција стресот на работното место и здравствените последици на социјалните работници. Резултатите потврдуваат дека вработените со повисока емотивна интелигенција имале пониско ниво на работен стрес и претрпеле помалку од негативните здравствени последици. Потврдено е дека емоционалната интелигенција игра важна улога во спречување на негативните здравствени исходи особено на симптомите од депресија.

Van Der Zee & Wabeke, (2004) го истражувале односот меѓу мерките на емоционалниот количник, субјективниот стрес, вознемиреноста, општото здравје и

моралот, квалитетот на работниот живот и управување со ефикасноста на групата менаџери, значајни корелации во очекуваните насоки кои биле пронајдени, укажува дека менаџерите кои постигнале високо ниво на емоционална интелигенција претрпеле помалку стрес, имале подобро здравје и благосостојба и покажале подобри менаџмент перформанси.

Shahu и Goal (2008) го привлеkle вниманието со организацискиот стрес кога истакнале дека тој претставува критично прашање за менаџерите во компаниите за производство. Ивната студија го испитувала односот меѓу работниот стрес, задоволство од работата и ефикасноста меѓу 100 менаџери. Ивните наоди од студијата укажуваат на тоа дека поголемото ниво на стрес е поврзано со пониски перформанси, додека поголемото задоволство од работата води до повисоки перформанси.

Емоционална интелигенција е повеќе од збир на вештини или компетенции. Таа е способност која може да се научи за подобро да се доживеат, разберат и да се изразат човечките емоции на здрав и продуктивен начин. Повисоката емоционална интелигенција ги подобрува услугите кон клиентите, ја промовира различноста на идеи меѓу поединците на работното место, ги зголемува вештините за вклопување во време на трансформација, гради тимови кои се почитуваат, и кои се ефикасни и фокусирани. Го спречува несоодветното однесување кои би можело да доведе до конфликт. Емоционалната интелигенција промовира одговорност за себе и силен систем на верувања вкоренет во човечките вредности. Во таа смисла, ЕИ е начин на живот кој го минимизира нивото на стрес.

3 ДЕЛ

1. Проблем на истражувањето

Во литературата на организацискиот менаџмент, психологијата и менаџментот на човечки ресурси во последно време се појавија повеќе истражувања за поврзаноста на емоционалната интелигенција и професионалниот стрес во работните организации и појавата на синдромот burnout (согорување од работата) кај вработените.

Проблем на истражување: Дали со зголемување на емоционалната интелигенција се намалува професионалниот стрес и согорувањето од работа на вработените во услужните и производни организации, и дали кај женскиот пол, повисокото образование и повозрасните испитаници е поизразена емоционалната интелигенција додека професионалниот стрес и согорувањето се помалку изразени?

Во нашите организации не се води многу сметка за емоционалните вештини и стресните состојби во животот и работата, но веројатно со нови истражувања, ќе се случат промени и организациите ќе созреат, а луѓето ќе се завртат кон нивните подлабоки емоции и подобрување на нивната животна, работна и здравствена благосостојба.

2. Предмет на истражувањето

Предмет на истражување е поврзаноста меѓу емоционалната интелигенција и стресот (тука е вклучен и синдромот burnout) на вработените во производните и услужни организации во Република Македонија. Тоа подразбира компарација меѓу варијаблите утврдување на нивниот однос и можностите со помош на емоционалната интелигенција да го намалиме стресот во организациите и да се намали согорувањето од работата и неговите штетни последици.

3. Цели на истражувањето

Целите на истражувањето се поврзани со предметот на истражување и тие произлегуваат од потребата научно да се докаже поврзаноста помеѓу работниот стрес и емоционалната интелигенција и согорувањето на работниците за да се утврди што треба организациите да преземат да го намалат стресот на работното место и да ја подобрат благосостојбата на своите работници.

Општа цел:

Општа цел на ова истражување е стекнување на научно сознание за предметот на истражување. Општата цел на овај труд ќе биде испитувањето на нивото на емоционалната интелигенција, нејзината поврзаност со стресот на работниците во организациите и исцрпеноста од работа.

Поединечни цели:

Ако ја имаме предвид природата на предметот на истражување може да ги детерминираме следниве поединечни цели на истражувањето:

- Да се определи нивото на емоционална интелигенција кај вработените во услужните организации и во производните организации
- Да се определи нивото на стрес кај работниците во услужните организации и производни организации
- Да ја откриеме појавата и големината на синдромот Burnout во производните и услужните организации
- Да се направи споредба каде повеќе се појавува синдроот Burnout во производните или во услужните организации
- Да се утврди односот меѓу помеѓу стресот и емоционалната интелигенција во производствените и услужните организации.
- Да се утврди односот меѓу помеѓу синдромот burnout и емоционалната интелигенција во производствените и услужните организации.

Теоретски цели:

Со овој труд ќе се добијат информации за ставовите и мислењата на вработените во производните и услужните организации интегрирани во општеството, за степенот на емоционалните вештини со кој располагаат вработените и присуството на стресот и исцрпеноста од работата кај работниците во производните и услужните организации. Остварувањето на оваа цел ќе ни овозможи согледување на специфичната реалност на предметот на истражување во овој временски период на општествено живеење.

Треба да имаме во предвид дека оваа област е прилично нова и не е многу научно и теоретски истражувана и објаснета, а посебно во работни услови, истата може да биде поттик за понатамошни истражувања. Преку овој труд ќе придонесеме кон збогатување на знаењата за оваа проблематика, тие можат да имаат и практично и функционални ефекти, односно како да се подобри емоционалната интелигенција и да се намали нивото на стрес на вработените. Исто така можат да се употребат во релевантни институции и организации за размислување и преземање на можни активности кои ќе бидат од заеднички интерес како за организациите така и за работниците.

4. Варијабли на истражувањето

Варијабли во истражувањето се следниве:

1. Емоционалната интелигенција, нивото на стрес и исцрпеноста од работа (job burnout)
2. Релевантни варијабли опфатени во истражувањето ќе бидат: полот, годините, работниот стаж, степен на образование, дејноста на организацијата (производна и услужна).

5. Хипотези

Според предметот и проблемот на истражувањето се формулирани една основна хипотеза и пет субхипотези.

Основна хипотеза

Постои статистички значајна поврзаност меѓу емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и согорувањето од работа на вработените во услужните и производни организации.

Субхипотези

X1. Емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и согорувањето од работата се поизразени во услужните отколку во производните организации.

X2. Професионалниот стрес, емоционалната интелигенција и согорувањето од работа се поизразени кај жените отколку кај мажите.

X3. Емоционалната интелигенција е поизразена додека професионалниот стрес и согорувањето од работа се помалку изразени со зголемување на возраста.

X4. Емоционалната интелигенција е во позитивна корелација со степенот на образование на вработените.

X5. Професионалниот стрес и согорувањето од работа е во негативна корелација со степенот на образование на вработените

4 ДЕЛ

1 Методологија на истражувањето

Според дефинираниот проблем, целиите и потребите на истражувањето најсоодветен метод е квантитативниот метод применет на податоците од емпириското истражување, а при интерпретација на резултатите ќе го применуваме аналитички – дескриптивниот, интерпретативно – дескриптивниот, и компаративно – аналитичкиот метод на интерпретација на резултатите.

2 Примерок

Во целната група на испитаници ќе бидат вклучени вработени од различни производни и услужни дејности во нашата република, за да ја испитаеме емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и согорувањето од работа. Предвидениот број на испитаници е 100 вработени и тоа 50 испитаници од услужна дејност и 50 испитаници од производна дејност. Според приказот на добиените резултати од демографската структура на анкетирани вработени за овој вид на истражување во двата типа на организации видливо е дека во услужните организации главно се вработени жени (64% / 36%) за разлика од застапеноста во организации со производна дејност каде мажите процентуално се повеќе застапени (74% / 26%). Анкетираниите вработени главно се со работен стаж до 10 години и другите некаде околу 20 години. Испитаниците кои беа вклучени во истражувањето од услужните организации беа од разновидни мали продавници, за електроника прехрана, облека, трговци, и др. А испитаниците од производната дејност беа вклучени во производството на електрична енергија, млечни производи и градежни материјали.

3 Техники на истражување и мерни инструменти

Податоците се собрани со помош на техниката анкетирање и тестирање. Како инструменти за прибирање на податоците се користат анкетни прашалници и тестови. Истражувачките инструменти за испитување на емоционалната

интелигенција професионален стрес и согорување од работа ќе се користат за да се добијат информации за личните ставови на вработените.

Тестот за емоционалната интелигенција е превземен од интернет страната (<http://www.stetoskop.info/Test-emicionalne-inteligencije-1361-c3-content.htm>) и негов автор е Radmila Djokić. Секој понуден алтернативен одговор носи од 1 до 4 поени, во зависност од тврдењето. Вкупниот резултат се добива како збир од поените за секое соодветно тврдење од прашалникот. Максималниот резултат изнесува 168, а минималниот 42.

И тука се добиваат три подрезултати според одговорите на соодветните тврдења. Подрезултатите се однесуваат на: интимната емоционална интелигенција, социјалната емоционална интелигенција и егзистенцијалната емоционална интелигенција односно на односот на поединецот кон себе, кон другите и кон животот.

Тестот за стресот е преземен од интернет страната на Универзитетот од Северна Дакота, негов креатор е David Fontana, тој се наоѓа на страната www.ndsu.edu/ndsulist/toolsformind.htm. Прашалникот се состои од 22 прашања и за секое прашање треба да се заокружи едно дадено мислење. Секој одговор носи определен број на поени, минималниот број на поени изнесува 15 а максималниот 60, на крај поените се сумираат и испитаникот се сместува на некое ниво.

Третиот тест е за одредување на нивото на исцрпеност од работата кој е преземен од страната (<http://www.mindtools.com/stress/Brn/BurnoutSelfTest.htm>) Тој има 15 прашања, на секое прашање е даден еден интензитет и треба да се одбери еден. Секој одбран одговор носи определен број на поени минималниот скор е 15 а максималниот е 75, кои на крај се собираат и се рангираат во скала составено од пет нивоа кои ја покажуваат исцрпеноста од работата или така наречениот синдром (job burnout).

4 Статистичка обработка на податоци

Собраните податоци се анализираа со примена на статистичката програма SPSS покрај тоа се применува и дескриптивна статистика, . При тестирање на хипотезите беа применети t – тестови и r – коефициенти на корелација. Собраните и обработени податоци се презентирани во табели.

5 Постапка на истражувањето

За да се соберат податоците за емоционалната интелигенција професионалниот стрес и исцрпеноста од работата беа пополнети прашалници на 50 вработени во производни организации, и 50 вработени во услужни организации. Добиените одговори од испитаниците беа спроведени, со директен контакт или непосредно.

5 ДЕЛ

Приказ на демографската структура на анкетирани вработени во организации со услужна и прозводна дејност за потребите на ова истражување

Интерпретацијата на добиените резултати е извршена соодветно на добиените одговори дадени во тврдењата на анкетните прашалници за емоционалната интелигенција, професионалниот стрес, како и од одговорите на прашалникот за исцрпеност од работа.

Резултатите од истражувањето се интерпретирани редоследно според примената на истражувачките инструменти. Природата на истражувањето овозможува и пресметување на t-тест и r-коефициент на корелација помеѓу емоционалната интелигенција, стресот и исцрпеноста од работа кај вработените од услужни и производни организации.

Интерпретацијата на добиените резултати како и корелацијата со релевантните варијаблите ќе биде поткрепена со помош на табели, според потребите на прашањето кое се обработува.

За потребите на ова истражување беа анкетирани вкупно 100 испитаници, по 50 од двата типа на организации.

Табела бр. 2

Демографска структура според дејноста на организацијата

	организации со услужна дејност			организации со производна дејност				
		м-р	ввс	Ссс		м-р	ввс	Ссс
Жени	32	/	15	17	13	/	2	12
Мажи	18	/	1	17	37	1	17	18
вкупно	50	/	16	34	50	1	19	30

Табела бр.3

Пол на испитаници според дејноста на организацијата

	организации со услужна дејност		организации со производна дејност	
		%		%
жени	32	64	13	26
мажи	18	36	37	74
вкупно	50	100	50	100

Табела бр.4

Образование и возраст на вработените според дејноста на организацијата

	организации со услужна дејност						организации со производна дејност					
		м-р	ввс	ввс	ссс	Ссс		м-р	ввс	ввс	ссс	Ссс
Жени	32	/	8	7	12	5	13	/	1	5	3	4
р.стаж	-	1	1	2	1	2	-	1	1	2	1	2
Мажи	18	/	/	3	8	7	37	1	10	7	11	8
р.стаж	-	1	1	2	1	2	-	1	1	2	1	2
вкупно	50	/	8	10	20	12	50	1	11	12	14	12

легенда: 1 вработени со возраст до 40 години
2 вработени со возраст над 40 години

1. Дескриптивни статистики на резултатите за нивото на емоционална интелигенција, професионалниот стрес и нивото на исцрпеност од работата (Job burnout) на вработени во услужни и производни организации

Табела 5 Дескриптивни статистики на резултатите за нивото на емоционална интелигенција, професионалниот стрес и нивото на исцрпеност од работата (Job burnout) на вработени во услужни и производни организации

Варијабли	N	M	емпириски		σ	Теоретски среден скор
			Min.	Max.		X
емоционална интелигенција во производни организации	50	119,62	89	147	13,44	105
емоционална интелигенција во услужни организации	50	119,96	85	148	14,36	105
Професионален стрес во услужни организации	50	25,42	14	39	5,859	37,5
Професионален стрес во производни организации	50	25,26	15	35	4,918	37,5
Исцрпеност од работа во услужните организации	50	39,14	19	65	9,583	35
Исцрпеност од работа во производни организации	50	38,98	23	57	8,688	35

Резултатите добиени од истражувањето на нивото на професионален стрес, емоционална интелигенција и исцрпеноста од работа во организациите со услужна и производна дејност се претставени во табела бр.5

Од табелата бр. 5 видливо е дека:

- ❖ Средната вредност за емоционалната интелигенција кај вработените во услужните организации изнесува 119,96, а кај вработените во производните организации 119,62. Стандардното отстапување за ниво на емоционална интелигенција кај вработени во услужни организации е 14,36, а за производни организации 13,44. Додека

теоретскиот среден скор изнесува 105, а средната вредност на емоционалната интелигенција кај вработените во услужните и во производните организации е приближно еднаква, и од табелата можеме да заклучиме дека емоционалната интелигенција и во двата типа на организации е над просечното теоретско средно ниво.

- ❖ Средната вредност за професионалниот стрес кај вработените во услужните организации изнесува 25,42, а кај вработените во производните организации 25,26. Стандардното отстапување за ниво на стрес кај вработени во услужни организации е 5,859, а за производни организации 4,918. Теоретскиот среден скор кај професионалниот стрес изнесува 37,5, а средната вредност на стрес кај вработените во услужните и во производните организации изнесува приближно 25, од тоа можеме да заклучиме дека професионалниот стрес и во двата типа на организации е над просечното теоретско средно ниво. Од ова можеме да кажеме дека стресот не е многу висок, и кај двата типа на организации.
- ❖ Средната вредност за исцрпеноста од работа кај вработените во услужните организации изнесува 39,14, а кај вработените во производните организации 38,98. Стандардното отстапување за нивото на стрес кај вработени во услужни организации е 9,583, а за производните организации 8,688. Теоретскиот среден скор изнесува 35, од тоа можеме да дадеме еден заклучок дека исцрпеноста од работа е исто така приближно висока и кај услужните организации и кај производните организации и е повисока од просечното теоретско средно ниво.
- ❖ Професионалниот стрес, емоционалната интелигенција и исцрпеноста од работа се приближно еднакви и кај двата типа на организации, помеѓу нив не се забележува некаква голема разлика.

2 Инференцијална статистика на резултатите

2.1 Тестирање на поврзаноста на емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и исцрпеноста од работа (Job burnout) кај вработените во услужната и производната дејност

Поврзаноста на емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и исцрпеноста кај вработените во услужни и производни организации е тестирана со помош на Пирсонов коефициент на корелација

Табела 6. Поврзаност помеѓу емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и исцрпеноста од работа

		Емоционална интелигенција	Исцрпеност од работа	Стрес
Емоционална интелигенција	г – коефициент	1	-.389**	-.394**
	Sig.		.000	.000
	N	100	100	100
Исцрпеност од работа	г – коефициент	-.389**	1	.536**
	Sig.	.000		.000
	N	100	100	100
Стрес	г – коефициент	-.394**	.536**	1
	Sig.	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Поврзаноста е значајна на ниво од 0.01

Од резултатите во табелата можеме да заклучиме дека Емоционалната интелигенција е значајно негативно поврзана ($r = -0,394$) со стресот предизвикан од работата, и исцрпеноста од работа ($r = -0,389$). Овај резултат е во прилог на истражувањето и со тоа се потврдува основната хипотеза. ***Постои статистички значајна поврзаност меѓу емоционалната интелигенција,***

професионалниот стрес и согорувањето од работа на вработените во услужните и производни организации.

2.2 Тестирање на разлики меѓу вработени во услужна и производна дејност во однос на емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и исцрпеноста од работа *Статистички тест (t-тест)*

За да можеме да утврдиме дали постои разлика во нивото на емоционална интелигенција, професионален стрес и исцрпеност од работата (job burnout) добиена од истражувањето според емпириските резултати кај вработени во организации со услужна дејност и во организации со производна дејност, при тоа користиме t-тест. Од добиените резултатите на овој тест ќе се утврди дали постулираните хипотези ќе се прифатат или не.

Табела 7. Резултати добиени од t - тестот за разлики во емоционалната интелигенција на вработените во услужните и производните организации (df=98)

	N	M	σ	F	Sig	t	p
Услужна дејност	50	119.96	14.367	0.494	.903	.122	>0.05
производна дејност	50	119.62	13.441				

Табела 8. Резултати добиени од t - тестот за разлики во професионалниот стрес на вработените во услужните и производните организации (df=98)

	N	M	σ	F	Sig	t	P
Услужна дејност	50	25,42	5,589	1.487	0.951	.148	>0.05
производна дејност	50	25,26	4,919				

Табела 9. Резултати добиени од t - тестот за разлики во исцрпеноста од работата кај вработените во услужните и производните организации (df=98)

	N	M	σ	F	sig	t	P
Услужна дејност	50	39,14	9,583	0.091	.930	.087	>0.05
производна дејност	50	38,98	8,688				

Резултатите од табела бр.7 табела бр8 и табела бр 9 покажуваат дека средната вредност за професионален стрес на вработените се слични, и за емоционалната интелигенција, и вредноста на исцрпеност, резултатите се приближно слични и за двата вида организации, и не може да се забележи некоја значајна разлика. Бројот на учесници за секоја дејност посебно е 50.

Добиените резултати од t-тест за професионален стрес, емоционална интелигенција, и исцрпеност од различни дејности, се прикажани во табелите. Тие укажуваат дека не постои статистички значајна разлика меѓу вработените во услужната и производната дејност во однос на емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и исцрпеноста од работа. Со ова не се потврдува хипотезата за постоење на разлика помеѓу овие варијабли во однос на дејноста, тие се скоро еднакво изразени и кај производните и кај услужните дејности.

Табела 10. Резултати добиени од t - тестот за разлики во емоционалната интелигенција на вработените во услужните и производните организации во однос на полот (м / ж) (df=98)

	N	M	σ	F	Sig	t	p
Мажи	55	120,60	11.978	3.890	0.520	0.645	>0.05
Жени	45	118,80	15.913				

Табела 11 _Резултати добиени од t - тестот за разлики во професионалниот стрес на вработените во услужните и производните организации во однос на полот (м / ж) (df=98)

	N	M	σ	F	Sig	t	p
Мажи	55	25,36	5.645	0.495	0.962	0.048	>0.05
Жени	45	25,31	5.017				

Табела.12. Резултати добиени од t - тестот за разлики во исцрпеноста од работа на вработените во услужните и производните организации во однос на полот (м / ж) (df=98)

	N	M	σ	F	sig	t	p
Мажи	55	40,04	8,009	3.054	0.237	1.189	>0.05
Жени	45	37,87	10.246				

Добиените резултати за t-тест за емоционална интелигенција, професионален стрес, и исцрпеност од работа се прикажани во табелите погоре. Тие укажуваат дека не постои статистички некоја значајна разлика меѓу емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и исцрпеноста од работа на вработените во услужната и производната дејност во однос полот. Со ова не се потврдува субхипотезата дека кај жените се поизразени овие компоненти.

Табела 13. Резултати добиени од t - тестот за разлики во емоционалната интелигенција во организациите во однос на образованието (повисоко / пониско) (df=98)

	N	M	σ	F	sig	t	p
средно	64	116,77	14.630	2.348	0.003	-	3.031
високо	36	125,17	10.500				

Табела 14. Резултати добиени од t - тестот за разлики во професионалниот стрес на вработените во организациите во однос на образованието (повисоко / пониско) (df=98)

	N	M	σ	F	Sig	t	p
средно	64	25,47	5.685	1.692	0.752	0.317	>0.05
високо	36	25,11	4.868				

Табела 15. Резултати добиени од t - тестот за разлики во исцрпеноста од работа на вработените во организациите во однос на образованието (повисоко / пониско) (df=98)

	N	M	σ	F	Sig	t	p
средно	64	38,61	8.542	0.682	0.512	- 0.658	>0.05
високо	36	39,86	10.094				

Добиените резултати за t-тест за емоционална интелигенција, професионален стрес, и исцрпеност од работа, селектирани според образованието на учесниците во истражувањето се прикажани табеларно.

Резултатите укажуваат дека не постои статистички значајна разлика меѓу емоционалната интелигенција, професионалниот стрес, и исцрпеноста од работа на вработените во услужната и производната дејност во однос на степенот на образование. Добиените разлики се во прилог на вработените со повисоко образование, во однос на емоционалната интелигенција, што оди во прилог на четвртата хипотеза, додека кај стресот и исцрпеноста не се забележува некоја значајна разлика, според ова не можеме да ја потврдиме петата субхипотеза.

Табела 16. Резултати добиени од t - тестот за разлики во емоционалната интелигенција организациите во однос на годините (помлади / постари) (df=98)

	N	M	σ	f	Sig	t	p
помлади	53	122,09	14.182	0.297	0.077	1.787	>0.05
постари	47	117,19	13.114				

Табела 17. Резултати добиени од t - тестот за разлики во професионалниот стрес на вработените во организациите во однос на годините (помлади / постари) (df=98)

	N	M	σ	f	Sig	t	p
Помлади	53	24,87	5.884	1.587	0.354	- 0.931	>0.05
Постари	47	25,87	4.762				

Табела 18. Резултати добиени од t - тестот за разлики во исцрпеноста од работа на вработените во организациите во однос на годините (помлади / постари) (df=98)

	N	M	σ	f	Sig	t	p
Помлади	53	37,47	9.891	1.162	0.064	- 1.877	>0.05
Постари	47	4,85	7.841				

Добиените резултати за t-тест за емоционална интелигенција, и професионалниот стрес, исцрпеност од работа селектирани според возраста (вработени на возраст до 40 години / вработени на возраст до 60 години) на учесниците во истражувањето се прикажани во табелите.

Резултатите укажуваат дека не постои статистички значајна разлика помеѓу средната вредност на емоционалната интелигенција исцрпеноста од работа, и професионалниот стрес во однос на должината на годините на работниците.

Добиените разлики не се во прилог на вработените со подолг работен стаж со што не се потврдува третата субхипотеза.

Дискусија

Во поглед на статистичките резултати кои ги добивме од ова истражување можеме да потврдиме дека постои поврзаност меѓу емоционалната интелигенција и професионалниот стрес, и исцрпеноста која се јавува ако сме подолго време изложени на стрес. Од истражувањето е потврдена основната хипотеза, постои поврзаност помеѓу емоционалната интелигенција, стресот и исцрпеноста. Поголемата емоционална интелигенција може да помогне при контролата на емоциите, нивно распознавање и насочување. Тие што имаат повисока емоционална интелигенција би требало да можат да ги контролираат негативните емоции и потешко да потпаѓаат под нивно влијание, тие се повеќе отпорни на промените, што можат да настанат во организацијата, и оние кои се надвор од неа. Тие можат полесно да се привикнат на ново настанатата ситуација, и полесно да ги надминат тешкотиите кои се појавуваат на нивниот пат, полесно да ги надминат препреките, кои можат да предизвикаат стрес, и други подолгорочни последици на здравјето и животот на луѓето.

Целта на оваа теза е да го потенцира постоењето на односот помеѓу емоционалната интелигенција и професионалниот стрес. Како што е предложено од страна на Lazarus (1999) емоциите и стресот се меѓусебно зависни. Таму каде што е стресот постојат емоции, па затоа е важно да се разбере значајноста да се биде во состојба ефикасно да се управува со емоциите на работното место, особено оние кои произлегуваат од доживеваниот професионален стрес. Millward, L. (2005) докажаа дека фокусирањето на емоциите на работното место може да доведе до подобрување на благосостојбата на вработениот, и поголема отпорност на негативните емоции, како што е стресот. Slaski and Cartwright (2003) во нивното истражување укажа на тоа дека програми на обука за емоционална интелигенција може да резултира со намалување на професионалниот стрес.

Спроведеното истражување овозможува да се заклучи дека вработените кои имаат повисоко ниво на емоционална интелигенција имаат во повеќето случаи, пониско ниво на професионален стрес. Жените во повеќето случаи имаат повисоко ниво на стрес од мажите но во некои случаи беше обратно и најниските резултати од тестовите беа дадени од жени. Не е забележана значајна разлика во поглед на изразеноста на емоционалната интелигенција, професионалниот стрес и

исцрпеноста од работа во однос на дејноста. Вработените и во услужните и во производните дејност се претежно еднакво изложени на стрес и исцрпеност од работата, и резултатите за емоционална интелигенција се приближни. Во поглед на образованието не може да се донесе некој конкретен заклучок освен дека емоционалната интелигенција е повисока кај овие со повисоко образование, но тоа не значи дека оние со повисоко образование се помалку склони кон стрес. Напротив луѓето со повисоко образование се повеќе склони кон стресни ситуации, затоа што нивната работа е потешка и поодговорна, и може да бара поголема концентрација и тоа да доведе до напнатост и енергетско трошење. Во врска со годините, не можев да донесам некој посебен заклучок.

Беше почитувана етичноста во истражувањето за да се покаже дека спроведените истражувачките активности не повлекле никакви негативни реперкусии врз анкетираниите лица. Во текот на истражувањето, во целост беше почитуван принципот на анонимност на испитуваните лица. Не беше вршен никаков притисок за пополнување на анкетните обрасци и истражувањето беше спроведено единствено со претходно добиена согласност од испитуваните лица. Пред почетокот на анкетањето, сите лица кои учествуваа во ова истражување, беа информирани за причината и целта на истражувањето.

Емпириските истражувања содржат во себе и одреден број на ограничувања. И покрај дихотомната и сложена природа (се истражуваат два организациски феномена во два сектора), сепак, ова истражување не прави исклучок од таквото правило. Првото и основно ограничување се однесува на бројот на испитаници. Имено, бројот од 100 испитаници, по 50 од секој сектор, не дозволува сигурна генерализација на целокупната популација, која работи во државниот и приватниот сектор. Второто ограничување произлегува од трансферзалниот аспект на истражувањето. Тоа значи дека испитаниците ги манифестираа своите мислења по однос на прашалниците во одреден момент од времето што нè води кон заклучок дека со текот на времето постои можност таквите размислувања да се изменат како резултат на различни хетерогени фактори. Трето, генералната слика за истражуваните појави во двата сектора се темели главно на користење на прашалници како истражувачка техника.

Идните истражувања би можеле да се спроведат во функција на корегирање на (ограничувањата) од ова истражување. Со оглед дека ова истражување е меѓу првите во Р. Македонија коешто ги третира емоционалната интелигенција,

професионалниот стрес и исцрпеноста од работа која произлегува од работниот стрес, како три значајни варијабли за нивното влијание врз перформансите, однесувањето на човекот, нивната поврзаност за подобрување на благосостојбата и психичката состојба на работникот, неговото социјално однесување, тие влијанија како се одразуваат врз работата, резултатите и целокупното функционирање на работникот во организацијата, следните истражувања би можеле да се фокусираат на истите варијабли но на поголем репрезентативен примерок. Исто така, земајќи предвид дека ова истражување се концентрира на производни и услужни дејност, истото може да се продолжи да се испитува и во приватниот и државниот сектор без потесно одредување на професијата на вработените, истражувањата кои ќе следат би можеле да се спроведат и во непрофитниот сектор. Дополнително, идните истражувања би можеле да се задржат во поголема мера на факторите односно на предикторите или консеквентите кои произлегуваат од овие три варијабли.

ЗАКЛУЧОЦИ

Емоционална интелигенција како потенцијален нов тип на интелигенција живее веќе неколу децении, но последните 12 години се направија големи напори за нејзино научно докажување како посебна дисциплина за чии мерења се развиени тестови со задоволителни психометриски својства и вредности кои се индикатор за одредени аспекти на човековите перформанси. Успехот е евидентен, иако уште не е целосно прифатена во семејството заедно со други традиционални видови на интелигенција. Нејзините постулати можат да се развијат од претходните истражувања и тоа трудови на Mayer, Caruso, Salovey, кои беа во можност да го развијат својот модел на емоционална интелигенција. Останува се разбира, моделот и другите конструкции на понатамошно разгледување и обработка во годините што предходат на истражувањата во оваа област. Во последниве години, повеќето семинари, научни трудови, дисертации, м-р тези и книги кои се занимаваат со проблемот на постоење на емоционална интелигенција содржат една доста стара поговорка од Аристотел, "Секој може да се лути - тоа е лесно. Но, да се лути на вистинската личност, во право време, за вистинските причини и на вистински начин - тоа не е лесно" (Аристотел, според Големан, 1997).

Наодите од студијата на Millward, L. (2005). потврдија дека емоционалната интелигенција дејствува како полноправна сила која има влијание врз професионалниот стрес и перформансите кои произлегуваат од работата. Затоа, тековните истражувања и практика во рамките на работното место треба да ја користат емоционалната интелигенција, за да го намалат стресот, и да се намалат и избегнат стресните ситуации. Ако соодветно се управува со емоциите при спроведувањето на работата силно ќе се зголеми способноста на вработените да се справат со професионалниот стрес и проблемите кои се јавуваат на работа. Како резултат на тоа, може да се дојде до позитивни ставови и однесувања (на пр, задоволство, посветеност, моралните вредности). Така, овие позитивни резултати може да доведат до одржување и постигнување на организациската стратегија и цел. Една од најпосветените истражувачи на оваа тема Моига Mikolajczak, во нејзините истражувања постојано ја истражува врската помеѓу емоционалната интелигенција и стресот, и скоро во сите досегашни обиди се потврдува врската и значајноста меѓу овие две варијабли. Во согласност со некои претходни студии за, емоционалната интелигенција не е докажано дека таа е во некоја значајна врска со

исцрпеност од работа (job burnout). Оваа студија како и другите претходни (Mikolajczak, Luminet, & Menil, 2006; Van Der Zee & Wabeke, 2004) со кои ја споредував покажа дека емоционалната интелигенција може да влијае на стресот и другите негативни последици и емоции кои се јавуваат при работата. Тие се во значајна врска и треба подлабоко да се испитува нивниот однос и предизвикувачите. Ако се посвети доволно внимание на оваа тема, можно е да се донесат нови начини и размислувања како да се спречи еден од најголемите проблеми на денешното модерно време, а тоа е стресот и другите работи кој тој ги предизвикува.

Професионалниот стрес, непријатните и стресни ситуации ситуации кои можат да настанат можат полесно да се избегнат или решат ако вработените, поседуваат повисоко ниво на емоционална интелигенција. За да се подобри сето тоа и на крај да се подобри квалитетот на услугата, која ја дава компанијата, и да владее една совршена хиерахија и благосостојба на организацијата и на луѓето што работат во неа. Треба да се размислува за обуки и подучување и запознавање на вработените, со другата нетолку позната страна од нивната интелигенција, со манирите, вредностите, нормите и етиката која може да се спроведе во организацијата и во нивните животи, за да се подобри целокупната состојба на функционирање, планирање, креирање, и делување како во нивното работно опкружување така и во нивните лични животи.

Исцрпеноста од работа или како што е позната уште во научните кругови на англиски како синдром на (Job Burnout) е подолгорочна последица која произлегува од стресните ситуации кои се случуваат во животите на луѓето. Во нашата средина мислам дека едни од најголемите стресни ситуации се случуваат на работните места, луѓето се постојано изложени на притисоци, угнетувања и заканувања, недоволно ценети, без некои поголеми можности за напредување, учење на нови работи и окупирани со некоја повторувачки монотона и некреативна работа. Оваа појава и стресот можат да доведат до сериозно нарушување на здравјето, психичката состојба на човекот и пречки во нормалното социјално однесување, обезличување, повлекување, истрошеност, немоќ, социјална психоза која на крај преминува во рамнодушност, која што се шири насекаде во нашата средина. Ние живееме во една средина каде што сме жртви на големи манипулации, и целата таа збрка и конфузија што им се пренесува на луѓето директно се рефлектира на менталното здравје на луѓето, и се развива еден

поединец или народ, кој се коси со нормалните, културни, достоинствени, однесувања на едно цивилизирано модерно и интелегентно општество.

Емоционалната интелигенција може да ни помогне да ја зачуваме контрола над себеси, правилно да постапиме, да се смириме и да одбереме некое решение кое ќе ни помогне најдобро и најискрено да постапиме во некоја незгодна и стресна ситуација. Стресот на работното место го нарушува нормалното однесување на човекот, во организацијата и надвор од неа, со тоа се намалуваат перформансите на работниците и нивното задоволство од работата како и нивната приврзаност кон организацијата. Организацијата треба да се грижи да се избегнуваат стресните и непријатни ситуации, и да има некои принципи или правила за нивно решавање, а луѓето и работниците треба да бидат свесни и одговорни за нивното однесување. Луѓето треба да покренат процеси на ослободување од стравот, и стресот кој не кочи и не доведува да живееме во состојба во која сме зомбирани и понижени и да веруваме дека тоа е убаво, дека така треба да биде. Треба да ги отфрлиме стегите околу нас кој не попречуваат, за да го просветлиме умот и духот, за да сфатиме дека само три елементи се значајни за човекот – неговиот живот, неговото здравје и неговата слобода.

Користена литература

- ✚ Aspinwall, Richter, and Hoffman (2001) Positive Psychology: The Science of Happiness and Human Strengths
- ✚ Bar - on. (1997). The expression of emotion in organizational life. In L. L. Research in organizational behavior.
- ✚ Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i)
- ✚ Burns, J. M. (1978). Leadership. New York: Harper & Row
- ✚ Bass, B. M. (1985). Leadership and performance beyond expectation. New York: Free Press.
- ✚ Cantor.A & Cilstrom Measuring emotional intelligence: Content, construct and criterion-related validity. Journal of Managerial Psychology
- ✚ Cooper, R. (1997). "Applying emotional intelligence in the workplace", Training and Development,
- ✚ Chabungbam (2005) Emotional Intelligence at Work: A Professional Guide, 20-25
- ✚ Joseph Ciarrochi (2000) Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health
- ✚ Ciarrochi, J., Deane, F. P., & Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. Personality and Individual Differences, 32,
- ✚ Cattell–Horn–Carroll (1971) theory for intelligence, 5-20.
- ✚ Cordes and Dougherty 1993 A review and a integration of research of the Job Burnout
- ✚ Darolia and Darolia (2005) Emotional Intelligence Professional Guide
- ✚ Goleman, D., (2000). Working with Emotional Intelligence.
- ✚ Goleman. D, емоционална интелигенција. (Њујорк:, 1995).
- ✚ Goleman, D., Boyatzis, R., Mckee, A. (1996), The New Leaders, Little Brown, London.
- ✚ Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). The new leaders: Transforming the art of leadership into the science of results. London: Time Warner Paperbacks.
- ✚ Gerald Matthews, Moshe Zeidner, Richard D. Roberts 2003 Emotional Intelligence: Science and Myth 33- 63
- ✚ Gardner, Howard (1999), Multiple Intelligences: The Theory in Practice 38-52
- ✚ Gardner, Howard (2000), Intelligence Reframed: Multiple Intelligences for the 21st Century, Basic Books. 11-37
- ✚ Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. Academy of Management Journal, 26, 10-20.
- ✚ Ganster and Schaubroeck (1991) Work Stress and Employee Health, 26-37
- ✚ Duran and Extremes 2004. The relationship beetwen emotional intelligence 70 -87
- ✚ James, CN, (1982). Stress at work. Introduction to medical Psychology New York; Free press. 15-30.
- ✚ Johnson, P. R., & Indvik, J. (1999). Organization Benefit of Having Emotionally Intelligent Managers and Employees. 112-131

- ✚ Lazarus, R.S. (1999). *Stress and Emotion: A New Synthesis*. New York: Springer Publishing Company.
- ✚ Linda S. Gottfredson 1998 The general intelligence factors 34-51
- ✚ French, J. R. P., & Caplan, R. D. 1972. Organizational stress and individual strain. In A. J. Marrow (Ed.), *The failure of success: 30– 66*. New York: AMACOM.
- ✚ Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- ✚ Mayer, J.D. and Salovey, P. (1993). "The intelligence of emotional intelligence", *Intelligence*,
- ✚ Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-27). New York: Basic Books.
- ✚ Mayer и Geher, Roberts, 1996, emotional intelligence and identification of emotions
- ✚ Mayer, Caruso, Salovey, и Sitarenios, 2001 *Measuring Emotional Intelligence With the MSCEIT V2.0*
- ✚ Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence
- ✚ Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001 *Job burnout Annual Review of Psychology*
- ✚ Maslach and Jackson (1981, 1986) *Meaning and measurement of the Burnout*
- ✚ Maslach, Jackson & Leiter, (1996) *Burnout and health*
- ✚ Maslach, C. (2003). *Job burnout: New directions in research and intervention*. *Current Directions in Psychological Science*, No. 2
- ✚ Maslach, C., & Leiter, D. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- ✚ Mikolajczak, M., & Luminet, O. (2008). Trait emotional intelligence and the cognitive appraisal of stressful events: An exploratory study. *Personality and Individual Differences*. 23- 39
- ✚ Mikolajczak, M., Luminet, O., & Menil, C. (2006). Predicting resistance to stress.
- ✚ Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of challenge/threat appraisals and emotional labour processes. *Journal of Research in Personality*,
- ✚ Mikolajczak, M., Menil, C., & Luminet, O. (2007). Explaining the protective effort of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labor processes. *Journal of Research in Personality*, 41,
- ✚ Millward, L. (2005). *Understanding Occupational and Organizational Psychology*
- ✚ Mount, G. [2006]. The role of Emotional Intelligence in developing international business capability: EI provides traction, 17-42
- ✚ Nancy Cantor, John F. Kihlstrom 1987 *Personality and social intelligence*,
- ✚ Ndlouvu & Parumasur, 2005 *Journal of Industrial Psychology*; Vol 31, No 2
- ✚ ада Поп Јорданова. Стрес; Култура 2008

- ✚ Palmer, B., Donaldson, C., & Stough, C. (2002). Emotional intelligence and life satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 33, 7-18
- ✚ Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23
- ✚ Slaski, M., & Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress & Health*, 19 233-240.
- ✚ Salovey, P., Rothman, A.J., Detweiler, J.B., & Steward, W.T. (2000). Emotional states and physical health. *American Psychologist*, 55, 8-15
- ✚ Salovey, P., & Sluyter, D. Mayer (1997). Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators. New York: Basic Books. 132-157
- ✚ Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). The future of burnout.
- ✚ Spector, P.E., & Goh, A. (2001). The role of emotions in the occupational stress process. 24-35.
- ✚ Sternberg, R. J. (1985): Beyond IQ: A triarchic theory of human intelligence. New York: Cambridge University Press. 15-53
- ✚ Sternberg (1999) How Practical and Creative Intelligence Determine Success in Life
- ✚ Shahu и Gole (2008) Role of Emotional Intelligence in Managing Stress
- ✚ Simpsons and Simpsons 2000 The importance of EQ. 30-58.
- ✚ Oginska-Bulik (2005), Emotional intelligence on the workplace 5- 23
- ✚ Takšić Vladimir, (1998) Razvoj emocionalne inteligencije. Novi Sad: Data status.
- ✚ Van Der Zee & Wabeke, 2004 Emotional intelligence and emotional regulation: how can we better manage occupational stress?
- ✚ Wright, T. A., & Bonett, D. G. (1997). The contribution of burnout to work performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18,
- ✚ <http://branimirdj.tripod.com/menadzment/liderstvo.html>
- ✚ http://www.crnarupa.singidunum.ac.yu/Master/Master%20studije/Materijali%20%20%20Prof.%20dr%20Branislav%20Masic/TRANSFORMACIONO_LIDERSTVO_prof%5B1%5D_Masic.doc (д-р Бранислав Машиќ „Трансформациско лидерство“)
- ✚ <http://slobodanadzic.tripod.com/htm/liderstvo.htm> (Слободан Аджиќ, „Лидер у маркетингу“)
- ✚ <http://www.amc.rs/content/liderstvo-za-xxi-vek>
- ✚ http://www.zivkaprzulj.com/Portals/0/StrucniRadovi/Liderstvo_i_motivacija.doc (Prof. Dr Živka Pržulj, Liderstvo i motivacija)
- ✚ <http://www.linkelearning.com/linkdl/elearning/jedinica.php?IDJedinice=409>

ПРИЛОЗИ

Прашалниците се наменети за овој магистерски труд, и добиените информации се строго доверливи и ќе служат само за ова истражување.

Ве молиме на прашањата да одговорите точно и искрено. Ви благодарам за соработката и вашето одвоено време за пополнување на прашалникот.

Прилог бр.1

Демографски податоци

Заокружете го тврдењето кое се однесува на вас.

Пол	Машки		Женски	
Години	20 - 30	30 - 40	40 - 50	50 - 60
Образование	ниско	средно	високо	М-р/Д-р
Работен стаж	5 - 10	10 - 15	15 - 20	20 - 30
Дејност на организацијата	Производна		услужна	

Прилог бр.2

Анкетен прашалник бр.1

За оценување на персоналната големина на емоционална интелигенција.

Во табелата според вашето мислење и чувствување заокружете го бројот на тврдењето.

1 → потполно точно; 2 → делумно точно;
3 → делумно неточно; 4 → потполно неточно;

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

6.	Лесно откривам кога некој ме лаже	1 2 3 4
7.	Знам да уживам во мали животни задоволства	1 2 3 4
8.	Емоциите можат да ме направат физички болен	1 2 3 4
9.	Моите симпатии и антипатии се непроменливи, имам проблем да го променам мислењето за луѓето	1 2 3 4
10.	Кога нешто ме нервира можам брзо да се смирам	1 2 3 4
11.	Кога јавно зборувам не чувствувам никакви физички знаци на трема (тресење на рацете, затреперување на гласот)	1 2 3 4
12.	Патам од синдромот ``жолта минута``: односно, ако ме нервира нешто, долго не зборувам ништо, а потоа наеднаш ќе експлодирам	1 2 3 4
13.	Често сум нерасположен/а	1 2 3 4
14.	Ако некој ми прави проблем можам лесно да зборувам со него за тоа	1 2 3 4
15.	Како дете често бев каприциозен/на	1 2 3 4
16.	Им се допаѓам на луѓето и тоа ме прави популарен/на	1 2 3 4
17.	Користам интуиција во своите односи со другите луѓе, ``ги чувствувам`` добрите луѓе	1 2 3 4
18.	Лесно се обвинувам себеси	1 2 3 4
19.	Луѓето ми се доверуваат самоиницијативно	1 2 3 4
20.	Често се случува под влијание на емоциите да работам спротивно на своите интереси	1 2 3 4
21.	Кога сум лошо расположен/а ги бркам сите луѓе од соба	1 2 3 4
22.	Тешко прифаќам дури и оправдана критика	1 2 3 4
23.	Имам чувство за дипломатија	1 2 3 4
24.	Имам потреба да се изразам во уметноста (сликање, музика...) за да чувствувам задоволство од животот	1 2 3 4
25.	Кога сум возбуден од некоја добра вест, имам проблем со сонот	1 2 3 4
26.	Многу работам, дури и во своето слободно време	1 2 3 4
27.	Често се молам и медитирам	1 2 3 4
28.	Често имам проблем да кажам ``те сакам``	1 2 3 4
29.	Често одам во природа	1 2 3 4
30.	Во детството родителите немаа слух за моите емоции	1 2 3 4
31.	Можам долго да бидам лут/а на личност која ми направила лошо	1 2 3 4
32.	Водам сметка за квалитетот на живеењето	1 2 3 4
33.	Прифаќам дека неможе се да се знае, се да се разбере, се да се прифати-ниту кај мене ниту кај другите	1 2 3 4
34.	Ако сум тажен/а се обидувам да го подигнам својот морал наместо да се повлечам	1 2 3 4
35.	Ако предлагам нешто во група внимателно ме слушат	1 2 3 4
36.	Тешко ми е вештачки да покажувам задоволство и лажни емоции како што често може да се види на ТВ емисиите	1 2 3 4
37.	Повеќе сакам да читам романи отколку есеи	1 2 3 4

38.	Кога се присетувам на убавите спомени повторно доживувам јака емоција	1 2 3 4
39.	Потребно ми е време за да сфатам дека сум изнервиран	1 2 3 4
40.	Способен сум да ги сослушам и разберам гледиштата на своите соговорници, иако со нив не се согласувам	1 2 3 4
41.	Понекогаш имам тешкотии да ги разберам сопствените реакции	1 2 3 4
42.	При донесување на одлуки имам голема доверба во својата интуиција	1 2 3 4

Прилог бр. 3

Анкетен прашалник бр. 2		
За оценување на чувството на исцрпеност од работата (job Burnout)		
Во зависност од јачината на вашето мислење и чувствување заокружете го бројот на дадените тврдења		
1→никогаш; 2→ретко; 3→понекогаш; 4→често; 5→многу често		
1.	Дали чувствувате исцрпеност и ниско ниво на физичка и психичка енергија	1 2 3 4 5
2.	Дали мислите дека сте склони кон негативни размислувања за вашата работа?	1 2 3 4 5
3.	Дали мислите дека сте потешко и помалку наклонет кон луѓето отколку што можеби тие заслужуваат?	1 2 3 4 5
4.	Дали се наоѓате себеси лесно иритирани од мали проблеми, или од вашите соработници и тимот?	1 2 3 4 5
5.	Дали се чувствувате неразбран или неценент од вашите соработници?	1 2 3 4 5
6.	Дали чувствувате дека немате со кого да разговарате?	1 2 3 4 5
7.	Дали чувствувате дека постигнувате помалку отколку што треба?	1 2 3 4 5
8.	Дали чувствувате непријатно ниво на притисок да успеете?	1 2 3 4 5
9.	Дали чувствувате дека не го добивате она што го сакате од вашата работа?	1 2 3 4 5
10.	Дали чувствувате дека сте во погрешна организација или погрешна професија?	1 2 3 4 5
11.	Дали станувате фрустрирани со делови од вашата работа?	1 2 3 4 5
12.	Дали чувствувате дека организационата политика или бирократијата ја намалуваат вашата способност да направите добра работа?	1 2 3 4 5
13.	Дали мислите дека има повеќе работа да се направи отколку што практично имаате способност да направите?	1 2 3 4 5

14.	Дали чувствувате дека немате време да направите многу од работите кои се важни за постигнување на добар квалитет во работа?	1	2	3	4	5
15.	Дали мислите дека немате време да планирате онолку колку што би сакале?	1	2	3	4	5

Прилог бр. 4

Анкетен Прашалник бр.3		
За утврдување на работниот стрес		
Во зависност од вашите чувства и мисли заокружете еден од дадените одговори на прашањата.		
1. Дали сте повеќе или помалку оптимист отколку што сте биле(или исто)?		
A . повеќе	b. Исто	c. помалку
2. Дали сакате да гледате спорт?		
a. да	b. не	
3. Може да се разбудите доцна за време на викендите, без да чувствувате вина?		
a. да	b. не	
4. Во разумни професионални и лични граници, можете да зборувате и отворено со вашиот шеф?		
a. да	b. не	
5. Можите ли да зборувате отворено со вашите колеги?		
a. да	b. не	
6. Дали можете отворено да зборувате со членовите на вашето семејство?		
a. Да	b. не	
7. Кој обично се чини дека е одговорен за донесување на важните одлуки во вашиот живот?		
a. Вие лично	b. екој друг	
8. Кога си критикуван од страна на претпоставените на работа, ти обично се чувствуваш:		
a. многу вознемирен	b. Средно вознемирен	c. Малку вознемирен
9. Дали кога ќе заврши работниот ден сте задоволни со она што го постигнавте?		
a. често	b. понекогаш	c. ретко
10. Дали чувствувате дека поголемиот дел од времето имате нерешливи конфликти со колегите?		
a. Да	b. не	

11. Дали обемот на работа што треба да го направите го надминува времето кое ви е на располагање?				
а. вообичаено		б. понекогаш		с. Само понекогаш
12. Дали имате јасна слика за она што се очекува од вас професионално?				
а. најчесто		б. понекогаш		с. речиси никогаш
13. Дали би рекле дека имате доволно време да го посветите на себе?				
а. да			б. не	
14. Ако сакате да разговараате за своите проблеми со некого, може обично да се најде добар слушател?				
а. да			б. не	
15. Дали сте на разумен пат кон остварувањето на своите главни цели во животот?				
а. да			б. не	
16. Дали ви е здодевно на работа?				
а. често		б. понекогаш		с. Многу ретко
17. Дали со нетрпение очекувате да одите на работа?				
а. најчесто		б. екои денови		с. Речиси никогаш
18. Дали чувствувате соодветно вреднувани за вашите способности и посветеност на работата?				
а. да			б. не	
19. Дали се чувствувате соодветно наградени во однос на статусот и промоцијата во организацијата за вашите способности и посветеност на работата?				
а. да			б. не	
20. Дали мислите дека вашите претпоставени активно ви попречуваат во работата? Или тие активно ви помагаат во вашата работа?				
а. Ми попречуваат			б. помагаат	
21. Ако пред десет години сте биле во можност да се видите професионално, како што се гледате сега, како би се виделе себеси?				
а. Ги надминавте очекувањата		б. Ги исполнивте вашите очекувања		с. е ги исполнивте вашите очекувања
22. Ако треба да се рангирате на скала колку се сакате себеси од 1 (најмалку) до 5 (најмногу), кој ќе биде вашиот рејтинг?				
а. 1		б. 2		с. 3
			д. 4	
е. 5				

организации со услужна дејност

организации со производна дејност

организации со услужна дејност							организации со производна дејност					
б	пол	образовен профил	Години (возраст)	Поени од професионален стрес	Поени од емоционална интелигенција	поени од job burnout	Поени од проф. стрес	Поени од емоционална интелигенција	Поени од job burnout	пол	образовен профил	Години (возраст)
	М	ВВС	2	20	106	54	17	115	33	М	ССС	2
	М	ССС	2	26	128	43	37	118	30	Ж	ССС	2
	М	ССС	2	27	112	45	25	95	28	Ж	ССС	2
	М	ССС	2	31	125	43	28	123	36	Ж	ССС	2
	М	ССС	1	17	132	43	28	89	47	Ж	ССС	2
	М	ССС	1	22	116	39	30	99	57	Ж	ССС	2
	М	ССС	1	33	121	57	15	147	24	Ж	ССС	1
	М	ССС	1	27	127	36	25	123	27	Ж	ССС	1
	Ж	ССС	1	27	111	35	25	126	49	Ж	ССС	2
1	Ж	ССС	1	30	148	48	20	89	47	Ж	ССС	2
1	Ж	ВВС	1	25	132	26	31	110	48	Ж	ВВС	2
2	Ж	ВВС	1	19	129	37	27	113	43	Ж	ССС	2
3	Ж	ССС	1	20	120	36	15	133	33	Ж	ССС	2
4	Ж	ССС	1	31	99	44	20	120	27	Ж	ССС	2
5	М	ССС	1	30	85	34	25	118	38	М	ССС	1
5	М	ССС	1	25	114	56	21	141	23	М	ССС	1
7	М	ССС	1	14	135	27	28	117	53	М	М-р	1
3	М	ССС	1	13	131	42	25	141	29	М	ВВС	1
9	М	ССС	1	28	118	41	20	115	36	М	ССС	1
9	М	ССС	1	14	129	35	25	128	26	М	ССС	1
1	М	ССС	1	33	126	44	28	122	43	М	ССС	2
2	М	ССС	1	32	105	45	21	126	28	М	ССС	2
3	Ж	ССС	1	28	145	39	25	113	46	М	ССС	2
4	Ж	ССС	1	25	122	21	28	113	45	М	ССС	1
5	Ж	ВВС	1	35	124	65	27	115	35	М	ССС	2
5	Ж	ССС	1	25	134	24	25	117	43	М	ВВС	1
7	Ж	ССС	1	20	140	19	30	128	41	М	ССС	1
3	Ж	ССС	1	28	116	42	23	138	28	М	ВВС	2
9	Ж	ВВС	1	25	139	46	25	134	42	М	ВВС	2
9	Ж	ССС	1	28	123	35	30	128	35	М	ВВС	2
1	Ж	ССС	1	25	131	30	32	137	40	М	ВВС	2
2	Ж	ВВС	1	25	115	27	23	133	28	М	ВВС	2
3	Ж	ВВС	1	17	143	20	25	113	45	М	ВВС	2
4	Ж	ССС	1	18	128	31	25	93	46	М	ССС	2
5	Ж	ВВС	1	20	136	38	20	117	31	М	ССС	2
5	Ж	ССС	1	30	95	54	25	122	56	М	ВВС	2
7	Ж	ССС	1	35	98	36	35	115	47	М	ВВС	2
3	Ж	ССС	1	30	103	46	28	131	39	М	ВВС	2
9	Ж	ВВС	1	12	126	38	20	118	36	М	ССС	2
9	Ж	ВВС	2	28	108	43	31	108	37	М	ССС	2
1	Ж	ССС	2	30	92	48	27	121	34	М	ССС	2
2	Ж	ВВС	2	30	126	45	21	132	34	М	ВВС	2
3	Ж	ВВС	2	28	124	41	17	144	35	М	ВВС	2
4	Ж	ВВС	2	28	123	32	23	113	37	М	ВСС	2
5	Ж	ВВС	1	20	118	45	32	125	44	М	ВВС	2
5	Ж	ССС	1	28	113	33	35	98	50	М	ССС	2
7	Ж	ССС	1	25	93	34	25	115	43	М	ВВС	2
3	Ж	ВВС	1	30	116	46	28	115	39	М	ССС	2
9	М	ССС	1	15	100	34	25	115	47	М	ССС	2
9	М	ССС	1	23	124	37	28	113	52	М	ВВС	2

легенда:

1 = Години на вработените 20 -40

2 = Години на вработените 40 - 60