

**УНИВЕРЗИТЕТ „СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЈ“ – СКОПЈЕ**



**ФИЛОЗОФСКИ ФАКУЛТЕТ – СКОПЈЕ**



**ИНТЕРДИСЦИПЛИНАРНИ ПОСЛЕДИПЛОМСКИ СТУДИИ  
МЕНАџМЕНТ НА ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ ВО ОПШТЕСТВЕНИТЕ  
ДЕЈНОСТИ**

**МАГИСТЕРСКИ ТРУД**

**ПСИХОСОЦИЈАЛНАТА КЛИМА НА РАБОТА И  
ПРОФЕСИОНАЛНИОТ СТРЕС НА ВРАБОТЕНИТЕ ВО ЈАВНИОТ И  
ПРИВАТНИОТ СЕКТОР**

Ментор:

Кандидат:

Проф. д-р Виолета Арнаудова

Катерина Димовска

Скопје, 2015 година

## СОДРЖИНА

ВОВЕД.....	5
ПРВ ДЕЛ- ТЕОРЕТСКИ ОСНОВИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	9
1. ПСИХОСОЦИЈАЛНА КЛИМА, ПОИМ И ДЕФИНИЦИЈА.....	9
1.1. ПСИХОСОЦИЈАЛНИ ДИМЕНЗИИ НА РАБОТАТА.....	11
1.2. ПСИХОСОЦИЈАЛНАТА КЛИМА ВО ЗДРАВСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ.....	21
2. СТРЕС- ПОИМ, ТЕОРИСКИ МОДЕЛИ И ВИДОВИ.....	25
2.1. ПОИМ ЗА СТРЕС И ТЕОРИСКИ МОДЕЛИ ЗА СТРЕС.....	25
2.2. ВИДОВИ СТРЕС.....	29
2.3 ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС И ИЗВОРИ НА СТРЕС.....	30
2.4.СТРЕСОТ И НЕГОВИТЕ ПОСЛЕДИЦИ ВРЗ ВРАБОТЕНИТЕ .....	38
2.5.ОРГАНИЗАЦИСКИ ТРЕТМАН НА СТРЕСОТ.....	43
2.6. ПРАВНА РАМКА НА ПРОФЕСИОНАЛНИОТ СТРЕС И ПСИХОСОЦИЈАЛНАТА КЛИМА ВО АКТИТЕ НА ЕВРОПСКАТА УНИЈА И РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА.....	48
3. РЕЛЕВАНТНИ ИСТРАЖУВАЊА.....	51
ВТОР ДЕЛ-МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	54
1. ПРЕДМЕТ НА ИСТРАЖУВАЊЕ.....	54
2. ЦЕЛ И КАРАКТЕР НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	54
3. ЗАДАЧИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	56
4. ХИПОТЕЗИ.....	57
5. ВАРИЈАБЛИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	58
6. ПОПУЛАЦИЈА И ПРИМЕРОК.....	59
7. МЕТОДИ, ТЕХНИКИ И ИНСТРУМЕНТИ НА ИСТРАЖУВАЊЕ.....	61

8. ОРГАНИЗАЦИЈА И ТЕК НА ИСТРАЖУВАЊЕТО.....	65
9. СТАТИСТИЧКА ОБРАБОТКА НА ПОДАТОЦИТЕ.....	66
ТРЕТ ДЕЛ- РЕЗУЛТАТИ.....	67
ДИСКУСИЈА.....	94
ЗАКЛУЧОК.....	99
ЛИТЕРАТУРА.....	101
ПРИЛОГ (мерни инструменти).....	108

## АПСТРАКТ

Современиот начин на живеење и работа е извор на стрес. Статистичките податоци говорат за тоа дека во Европските земји професионалниот стрес е втора по ред последица по здравјето на вработените предизвикана од проблеми во врска со работното место, а помеѓу 50-60% од вкупниот број на денови отсуство од работа се должи на професионалниот стрес и психосоцијалните ризици (European Agency for Safety and Health at Work, 2013, стр.18). Професионалниот стрес не е само индивидуален проблем туку е организациски проблем, или уште пошироко се третира како општествен проблем.

За појавата на професионалниот стрес влијае психосоцијалната клима, односно атмосферата за работа и работна средина. Во поново време, психосоцијалната клима на работа се третира како повеќе димензионален концепт и опфаќа најмалку 6 компоненти кои се однесуваат на различни аспекти од работата, а тоа се: барања, контрола, поддршка, односи, улога и промени. Овие аспекти на психосоцијалната клима, познати уште како психосоцијални ризици можат да се измерат преку употреба на практични алатки, прашалници кои се достапни на интернет. Еден од нив е и *Менаџмент стандардот ИНДИКАТОРСКА АЛАТКА на Извршната служба за здравје и безбедност во Велика Британија* (Health and Safety Executive-HSE), кој е употребен за потребите на истражувањето на проблемот на овој магистерски труд. Примената на етаблирана странска методологија треба да донесе нешто ново во нашата средина и да се надоврзе на опредлбите на Владата на Република Македонија, добрите искуства од најразивените земји во светот да се имплементираат и кај нас.

Очекувани резултати од истражувањето е да се утврди дека предложената хипотеза и потхипотези се основани и да се потврдат во пракса.

Клучни зборови: *психосоцијална клима, професионален стрес, здравствена дејност, приватен и јавен сектор.*

## ВОВЕД

***”Здрави работни места - управување со стресот”  
мото на европската кампања 2014-2015  
организирана од Европската Агенција за безбедност  
и здравје при работа***

Во денешно време сведоци сме на низа турбуленции во сите сфери во општеството. Економската, социјалната и политичката нестабилност станаат секојдневие во многу земји во светот. Светската економска криза, мигрантската криза, глобализацијата, технолошкиот напредок ја менуваат динамиката на низа животни процеси. Се зголеми конкуренцијата на пазарот, се зачестија организациските промени, се намали бројот на работни места, се зголеми несигурноста на работните места, се интензивира работата и продолжи работното време додека истовремено се штеди на сите ресурси (Dollard, M., Bailey, T., McLinton, S., Richards, P., McTernan, W., Taylor, A., & Bond, S., 2012, стр.10). Тоа се стресни ситуации со кои се соочува современиот човек и се составен дел на секоја организација.

Да се најде пристојна работа и како таа да се сочува претставува вистинска умешност и вештина на современото живеење (Габеров, М., 2015, стр.9-10). Работата е важен елемент од животот на секој работоспособен поединец, овозможувајќи му развивање на вештини, благосостојба, квалитетен живот со оглед на тоа што е извор на егзистенција и друг бенефит. Но, во одредени ситуации работното место може да биде причина за вознемиреност, грижа и појава на стрес. Промените на организирање на работата, притисокот од нереални рокови, зголемени барања од работата кои налагаат прекувремена работа или неможност за нивно извршување, нејасност на улогата и работните задачи, отсуство на поддршка, помош и колегијалност при работењето и ред други околности се причина за појава на стрес кај вработените. Наспроти индивидуалното доживување и перцепција за некоја стресен настан од работата, стресот од работата или професионалниот стрес е индикатор за лошите односи на работа, работниот амбиент и средина за работа односно постоење на неповолна психосоцијална клима на работа. Поврзаноста на психосоцијалната клима на работа и професионалниот стрес на вработените е повеќе од очигледна. Работниот

свет тежнее кон создавање на позитивна работна средина, која ќе се карактеризира со пониско ниво на стрес во работењето.

Стресот од работата негативно се одразува врз здравјето на вработените чии последици како зголемување на боледувањата и отсуствата од работа и намалена продуктивност се манифестираат и врз самата организација. Поради тоа професионалниот стрес е основа на разни проблеми со кои се соочуваат организациите. Ова прашање е актуелно во развиените западни земји, каде организациите развиваат програми за намалување односно елиминирање на стресните состојби (Бојациоски, Д. & Ефтимов, Љ., 2009). Практичарите елаборираат дека за превенција од стрес на работното место и елиминирање на психосоцијалните ризици важна е општествената свест за овој проблем кој е се поприсутен. Во таа насока е дејствувањето на европските и меѓународните здруженија, асоцијации и разни форми на организации кои се занимаваат со прашањето за стресот поврзан со работата и психосоцијалната клима на работното место, односно проблемот со психосоцијалните ризици и подобрувањето на квалитетот на работниот живот. Идејата за поволна психосоцијална клима е генератор на разни кампањи, конференции, обуки, проекти и активности кои имаат за цел да го подигнат нивото на свестта кај вработените и менаџерите за ова важно прашање (<http://www.radiomof.mk/startuvashe-evropskata-kampana-zdravirabotni-mesta-upravuvane-so-stresot/>, посетено на 04.05.2015), да го препознаат проблемот, да го признаат и да се справат со истиот. Додека развиените земји вложуваат огромни средства за развивање и имплементирање на програми за управување со стресот, ослободување од стресот, управување со отсуствата од работа и сл. во нашата земја за жал може да се констатира дека нема интерес или воопшто не се посветува внимание на овој проблем во практика (Бојациоски, Д. & Ефтимов, Љ., 2009).

По примерот на светските трендови, истражувањето на психосоцијалната клима и професионалниот стрес кај вработените од јавниот и приватниот сектор треба да даде придонес во истакнување на важноста на овој проблем. Познато е дека работата во приватниот сектор се перцепира повеќе стресно за разлика од работата во јавниот сектор. Тоа е поради тоа што организациите од јавниот сектор се профитни а вработените се во постојана трка да остварат профит, пазарната конкуренција е голема поради што

опстанокот на организацијата не е сигурен, а оттука произлегува дека и работниот однос не е стабилен ниту е загарантирано работното место. Од друга страна, овие околности не се особени за јавниот сектор каде организациите генерано се непрофитни, односно буџетски корисници, се основани со закон од страна на институциите на државата, Собранието, Владата и сл. и истите се грижат за нивно опстојување. Но притисокот за поголема отчетност и имплементирање на политики на Владата со кои не се согласуваат вработените се случува често и предизвикува разидување со нивните сфаќања и погледи на работата. Во јавниот сектор работата е повеќе од формален карактер, додека во приватниот сектор повеќе се води сметка за суштината на работите. Од друга страна, Gail Kinman и Siobhan Wray (2013, стр.5) посочуваат дека од средината на 90-тите години, се забележува зачестеност на појава на стресот од работата кај вработените од јавниот сектор. Имајќи го во предвид наведеното, несомнено е дека професионалниот стрес како резултат на психосоцијалната клима на работа е присутен во секоја организација и секој сектор во општеството, во различен облик и интензитет со оглед на различните концептуални рамки.

Управувањето со стресот на работното место и стресните состојби во организацијата е предизвик за современиот менаџер за човечки ресурси. Креирање и одржување на здрава психосоцијална клима на работа е дел од агендата на топ менаџментот на секоја организација. Менаџерот за човечки ресурси е одговорен за создавање на организациска клима и од него во голема мерка зависи дали во организацијата ќе владее клима на стрес или спокојство, задоволство или незадоволство. Тие се одговорни за генерирање и имплементирање на политиките кои се однесуваат на овие прашања. Од една страна тоа е важно за вработените, затоа што ако правилно се идентификуваат факторите за лошата психосоцијална клима и изворите на стрес, организацијата ќе може да практикува политика за нивно елиминирање со цел зачувување на здравјето на засегнатите. Од друга страна, организацијата која води сметка за своите вработени и се грижи за нивното здравје, со сигурност обезбедува продуктивни, мотивирани, посветени, лојални и задоволни човечки ресурси кои ќе се грижат за постигнување на целите и стратегијата на организацијата. Од овој аспект, прашањето за психосоцијалната клима и професионалниот стрес поеднакво

ги засега и организацијата и самите вработени, поради што бара интегриран пристап и третман за надминување на непосакуваните ситуации како резултат на нивниот однос.

Може да се заклучи дека и покрај развојот на технологијата, компјутеризација и автоматизација на процесите, луѓето и менаџирањето со човечките ресурси е во фокус на интерес на секоја организација. Секоја организација зависи од своите вработени, како од нивната работа и придонес за организацијата, така и од нивните способности, ставови и односи, бидејќи тие партиципираат во сите фази од животниот циклус на организацијата, од формирањето, развивањето и затварањето на една организација. Затоа организацијата која вложува во своите вработени, ги унапредува условите за работа и се грижи за нивната безбедност и здравје може со истите ефикасно и ефективно да управува, за постигнување на целите, исполнување на стратегијата, развој или пак опстанок на организацијата. Овие аргументи упатуваат на констатацијата дека функцијата на управување со човечките ресурси е една од највредните функции за секоја организација.

Имајќи ја во предвид важноста на психосоцијалната клима во организацијата за појава на професионалниот стрес на вработените, овој труд е насочен на утврдување на разликите меѓу вработените од јавниот и приватниот здравствен сектор во однос на изложеноста на стрес.

# ПРВ ДЕЛ- ТЕОРЕТСКИ ОСНОВИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

## 1. ПСИХОСОЦИЈАЛНА КЛИМА, ПОИМ И ДЕФИНИЦИЈА

Современиот начин на живот, борбата за конкурентска предност го продолжува работното време за сметка на останатото време кое некогаш се посветувало на семејството, пријателите, за спорт или културно-забавен живот. Повеќе не се почитува животното правило на три осмици, осум часа работа, осум часа други активности и осум часа спиење. Новата технологија има тенденција да го наруши балансот помеѓу приватниот и професионалниот живот, поради тоа што не постои разграничување на времето за работа, семејството, одмор и слободно време (Dollard, M., Bailey, T., McLinton, S., Richards, P., McTernan, W., Taylor, A., & Bond, S., 2012, стр.10) Развојот на технологијата, мобилните телефони и интернетот ги прават достапни вработените дури и кога се на одмор и овозможуваат извршување на работните задачи и надвор од работното место. Со оглед на тоа што поголемиот дел од денот се посветува на работа, работната средина и условите за работа се подеднакво важни како и средината во која се живее. Условите за работа, од аспект на безбедност на работа и средствата за работа, се исто толку важни како и психолошките и социјалните аспекти на работата. Еден од психолошките елементи на работата е организациската клима. Речиси секоја дефиниција за поимот организациска клима е во контекст на компарација односно дистинкција од поимот организациска култура (Сарџоска, Е. 2009; Матлиевска, М. и Миладинов, Г. 2011; Sinokki, M. 2011).

*Организациската култура го доловува начинот на кој се работи во една организација, а климата го доловува начинот на кој луѓето ја гледаат нивната непосредна работна средина (Sinokki, M. 2011, стр 38).*

Организациската клима претставува општа перцепција за условите за работа во една организација, заедно со степеност на мотивираност на вработените, нивната иновативност, меѓусебна доверба, конфликти, морал, објективност на системот на наградување, кредибилитетот на менаџментот и отпорот кон промените. Организациската клима се развива низ годините и зависи од многу фактори поради што е тешко да се промени преку ноќ. (Wangombe, J.G., Wambui, T.W., Kamau, A.W. 2014, стр.53)

Според Сардоска, Е. (2009, стр.115), организациската клима претставува атмосферата во работната средина што се манифестира со: начинот на раководење, системот на комуникација, стилот на одлучување, системот на наградување, перформансата, меѓучовечките односи итн и се проценува квантитативно со мерки на перцепциите на работната средина.

Од друга страна, психосоцијалната клима на работа ги обединува дефиницијата за поимот организациска клима и дефиницијата за поимот психосоцијален контекст. Според Оксфордскиот англиски речник, терминот психосоцијален укажува на поврзаноста (влијанието) на социјалните фактори и индивидуалните размислувања и однесувања (<http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/psychosocial>, посетено на 04.05.2015; Ргугор, Р., Сарга, М., 2012, стр.2) Оттука може да се каже дека психосоцијалната клима на работа е перцепција на вработените за работната средина, која зависи од социјалните и психолошките елементи што произлегуваат од интеракцијата на вработените во организацијата.

Секоја организација има своја специфична психосоцијална клима. Таа е условена од организациската структура, големината на организацијата, обемот и видот на работа, а приматот меѓу факторите го имаат вработените. Особено климата зависи од менџментот на организацијата и според Wangombe, J.G., Wambui, W.T., Kamau, A.W. (2014, стр.60) *добриот менаџер креира поволна клима*, која го олеснува работниот процес, *додека лошиот менаџер креира неповолна клима* која може да го комплицира работниот ден и да им наштети на вработените.

Поволна психосоцијална клима е индикатор за отсуство или минимално ниво на професионален стрес. Се одликува со соработка помеѓу колегите од сите нивоа на хиерахијата, взаемна почит и доверба, во која се води сметка за професионалниот развој и напредокот во кариерата на вработените. Оптимален обем на работни задачи, овозможена автономија над сопствената работа, поддршка и помош од колегите и претпоставените, јасни работни задачи и улога во организацијата како и учество на вработените со управување на организациските промени се карактеристични за поволната психосоцијална клима во која нивото на професионален стрес е ниско. Луѓето многу лесно се адаптираат во организацијата во која владее позитивната, пријатна, уредна работна средина и каде психосоцијалната

клима е поволна, затоа што чувствуваат задоволство од работата, посветени се на работата, поефикасни во работењето и покажуваат подобри перформанси.

Неповолна психосоцијална клима е онаа во која вработените се во конфликти, комуникацијата е лоша или изостанува. Преоптеретеност со работа, строга контрола на работењето, недостаток на поддршка и помош од претпоставените и колегите, отсуство на добрите односи, нејасна и контрадикторна улога во организацијата, лоша комуникација и невклучување на вработените во управувањето со организациските промени се карактеристични за неповолната психосоцијална клима и ризик фактори за појава односно зголемување на нивото на професионален стрес. Во таква организација вработените се под професионален стрес, често се болни поради што отсуствуваат од работното место, покажуваат слаби перформанси или се демотивирани поради лошите услови за работа и нееднаквиот третман.

Истражувањата за психосоцијалната клима имаат за цел да детектираат некакви проблеми во организацијата. Особено важно е што психосоцијалната клима на работа во зависност од видот, влијае поволно или неповолно врз здравјето на вработените.

Постои причина да се верува дека добрата работна средина придонесува за здрави вработени што за возврат се одразува на организациската продуктивност, или дека добрата работна средина, заедно со здравите вработени придонесува за продуктивност на организацијата (Karlsson, M.L., Bjorklund, C., Jensen, I., 2012, стр.5). Аналогно на тоа лошата работна средина негативно влијае врз здравјето на вработените, а тоа пак неповолно се одразува на продуктивноста на организацијата и ефективноста на вработените.

### **1.1. ПСИХОСОЦИЈАЛНИ ДИМЕНЗИИ НА РАБОТАТА**

За анализа на психосоцијалните услови на работа најчесто е користен моделот барања од работата-контрола на работата, кој е воведен во 1979 од страна на Robert Karsek. Овој модел, во 1986 година од страна на Johnson and Hall е проширен и надограден за уште една димензија, а тоа е поддршката

(Jonsson, R., 2010, стр.1), познат како тридимензионален концепт, барања-контрола-поддршка.

Во поново време, психосоцијалната клима на работа се третира како повеќе димензионален концепт и опфаќа повеќе компоненти кои се однесуваат на различни аспекти од работата. Истражувачите посочуваат дека психосоцијалната клима може да се следи преку неколку психосоцијални димензии од работната средина (Houdmont, J., Kerr, R., & Randall, R. (2012); D'Aleo, N., Stebbins, P., Lees, D., Ham, D., Lowe R., (2007); Kinman, G. & Wray, S. (2013), стр.7-8), а најчесто тоа се:

- **Барања** кои се поставуваат пред вработените односно спремноста на вработените да одговорат на поставените задачи и обем на работа во дадените рокови, темпото на работа и работното време;
- **Контрола** на работењето во смисла на нивото на автономија над методите за работа што ја имаат вработените, како и контролата на работното време и временскиот распоред за извршување на работните задачи;
- **Поддршката** односно степенот на помош и почитување што ја добиваат од една страна од колегите и соработниците, а од друга страна од претпоставените во однос на достапност на повратни информации и охрабрување;
- **Односите** помеѓу вработените во работната средина и појавата на конфликти вклучувајќи и малтретирање и вознемирување на работното место;
- **Улогата** на вработените во организацијата во смисла на јасност на работните задачи и нивното интегрирање во организациските цели, како и очекувањата од вработените и
- **Промените** во организацијата, начинот на кој се управува со истите и начинот на кој се споделуваат информациите во секоја од фазите на организациските промени

Барањата, контролата и поддршката ги сочинуваат содржината на работата, додека, односите, улогата и промените го сочинуваат контекстот, смислата на работата (D'Aleo, N., Stebbins, P., Lees, D., Ham, D., Lowe R., 2007, стр.6).

Во продолжение, елаборирани се наведените психосоцијални димензии на работата.

### **Барања**

Секоја организација треба да има правилник во кој се систематизирани работните места. Тоа е законска обврска за институциите од јавниот сектор, каде со овој подзаконски акт детално се утврдуваат информациите за конкретното работно место, како на пример звање, број на извршители, локација, пред кого се одговара, цел на работното место, работните должности и задачи, како и дефинирани потребни услови за вршење на работата (извор: Правилник за содржината и начинот на подготовката на актите за внатрешна организација и систематизација на работните места, како и содржината на функционалната анализа на институциите на јавниот сектор, “Службен весник на РМ бр.11/2015”).

Во делот на работни должности, таксативно се набројуваат работните задачи што извршителот на едно работно место е должен да ги извршува. Вообичаено е последната задача да гласи “и други работи што ќе му ги довери...” претпоставениот. Во пракса оваа алинеја се злоупотребува на тој начин што често се случува вработениот да биде натрупан со обемни работни задачи кои не се соодветни на звањето, работното место и професијата на вработениот или за кои нема соодветна обука. Дополнително на тоа оптоварување е што се даваат кратки рокови за извршување на задачите и се бара брзина во работењето. Најчесто овие оптоварувања паѓаат на товар на вработените кои се истакнале во својата област и тргнувајќи од позитивното искуство од нивното работење, менаџерите се потпираат на едни исти вработени затоа што се сигурни во успехот на сработената задача. Но, во такви ситуации, кога вработениот нема познавање и искуство за конкретната работна задача, ниту има на кого да се потпре во организацијата и да побара помош, се чувствува како да е фрлен во оган. Принуден е самиот да се снаоѓа како знае и умее, користејќи ги личните познанства односно приватните релации со извесни специјалисти во областа, со цел да ја заврши доверената задача. Една сериозна организација не може да си дозволи импровизации од ваков тип.

Исто така и вработените кои се амбициозни, претендираат да бидат унапредени и имаат планови за придвижување кон некои повисоки работни места во хиерархиската скала на организацијата, ги зголемуваат своите работни ангажмани. Водејќи се од желбата за напредок во кариерата, тие прифаќаат работни задачи за кои се свесни дека не се доволно способни да ги исполнат. Но, во исто време се под тензија и неизвесност дали ќе го добијат заслуженото признание и унапредување или вложениот труд и време биле потрошени залудно. Таквата ситуација на напнатост предизвикува стрес кај вработените.

Вработените се соочуваат со зголемен обем на работа кога треба да заменат отсутен колега, или кога организацијата штеди на сметка на вработувањето и постојните вработени ги оптоваруваат со дополнителни работни задачи. Понекогаш, поради големиот обемот на работа и притисок да се завршат работните задачи во кратки рокови се запоставува приватниот живот. Ако порано работниот ден траел 7-8 часа, денес трае повеќе од 10-12 часа, се работи прекувремено, но ретко кога тие саати се плаќаат.

Ако се земе предвид дека треба да се тежнее кон идеални психосоцијални услови за работа, тогаш во такви услови идеално е вработените да бидат способни да се справат со барањата на работните места, на истите да одговорат соодветно и навремено, а тоа подразбира работните задачи да ги извршуваат квалитетно и во предвидениот временски рок. Тоа е едноставно кога организацијата располага со доволен број на вработени, соодветни за секое работно место, во однос на образованието и искуството.

Освен тоа, организацијата треба да предвидува работни задачи кои се соодветни за вработените и остварливи во рамките на работното време; да осигура дека вештините и способностите на вработените одговараат на барањата од работното место; да ги прилагоди работни места така што ќе одговараат на можностите на вработените како и вработените да можат да го искажат незадоволството односно загриженоста од работната средина (<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/demands.htm>, посетено на 06.07.2015).

Во основа на овој аспект од работата е воспоставување на рамнотежа помеѓу барањата од работата и можностите на вработениот. Тоа подразбира да не се преценуваат вработените и да им се поставуваат премногу сложени

работни задачи на кои не можат да одговорат во дадениот рок, односно да не се преоптоваруваат, ниту да се потценуваат и да им се поставуваат прости и неприлагодени работни задачи, односно да не се оптеретуваат (Станојевиќ, Д., Милошевиќ, Б., 2011).

## **Контрола**

Во ситематизацијата на работните места, покрај останатите податоци се утврдува и пред кого вршителот на работните задачи одговара за сработеното. Тоа значи дека е определено со кого може да се консултира и од кого да побара и да добие насоки и препораки за извршувањето на работната задача, и на крај кој ќе изврши контрола на сработеното. Контролата на работењето може да биде во секоја фаза или само на крајот кога ќе се финализира задачата. Самата контрола значи да се има увид во работењето, а со тоа и поделба на одговорноста за работата. Улогата за вршење контрола се доверува според местото во хиерархиската скала, односно вработените на високо рангираните работни места вршат контрола на вработените кои се на пониските работни позиции од нивните. Кога контролата се врши од страна на лице кое има поголем степен на квалификација, компетенции и поголемо работно искуство се чувствува поголема сигурност. Во спротивно, кога контролата на работата ја врши некој кој е помалку квалификуван од оној која ја завршил работата, е извор на фрустрации и конфликти.

Сепак, треба да постои извесна слобода во процесот на работа. Кога непосредниот раководител дозволува флексибилност на вработените и извесна самостојност на вработените во вршењето на работните задачи, значи дека има доверба во вработените и нивното работење. Кога вработените се самостојни во работата можат да ја развиваат својата креативност, иницијативност и се охрабруваат да носат одлуки во врска со нивната работа (Бојациоски, Д., Ефтимов, Љ., 2009). Тоа значи да можат самите да планираат како ќе работат, да го диктираат темпото со кое ќе работат и да можат да одлучат кога да направат пауза од работењето, наместо некој друг тоа да им го наметнува.

Строгата контрола на работењето и отсуството на флексибилност во ситуациите кои го дозволуваат тоа е извор на стрес. За да се избегнат

стресните ситуации, контролата треба да биде оптимална односно умерена и конкретизирана. Организацијата треба да воспостави баланс помеѓу контролата и автономијата на вработените, во смисла да овозможи вработените да бидат самостојни во извршувањето на едноставните и секојдневни работни задачи, а да врши контрола кога се во прашање сложените работни задачи.

## Поддршка

Во работната организација многу е важна помошта и поддршката како од претпоставените, подредените така и од соработниците. Некогаш поддршката е во вид на охрабрување да се одговори на предизвикот што го носи некоја нова или тешка работна задача или помош за стекнување со нови способности и вештини, а некогаш поддршката може да се изрази преку обезбедување на финансиски средства или други ресурси за работа (<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/support.htm>, посетено на 06.07.2015). А некогаш поддршката значи солидарност или согласност за превземање заеднички обврски и взаемна одговорност, за успехот или неуспехот од работењето.

Во работната средина во која има колегијалност меѓу вработените нема потешкотии во извршувањето на работните задачи и исполнувањето на организациските цели и планови. Вработените не се гледаат како конкуренција која може да им го земе работното место, туку како *соработници кои здружено можат да придонесат повеќе за квалитетно извршување на работата*. Во таква средина, имаме чувство дека работниот ден поминува многу брзо, затоа што низ призма на другарување полесно се извршуваат работните задачи и со помал напор се совладуваат препреките. Примената на знаењето и искуството во област која е надвор од описот на нашето работно место е корисна за соработникот кој се соочува со проблем. А помошта која ја даваме во даден момент може да ни биде возвратена.

Организацијата треба да има политика за помагање и поддршка на вработените како од менаџерите така и од колегите, и процедури кои ќе го овозможат тоа. Вработените треба да знаат што имаат на располагање во дадена ситуација, која поддршка им е достапна и загарантирана, односно

како и на кои ресурси можат да се потпрат кога им е потребна помош за да ја завршат работната задача (<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/support.htm>, посетено на 06.07.2015). Кога постои клима на поддршка, помош и солидарност меѓу колегите, вработените се чувствуваат пријатно, имаат желба и елан за работа.

## **Односи**

Според Сарџоска, Е. (2009, стр.56) меѓучовечките односи на работа се динамични групни појави и можат бидат односи на симпатии, антипатии, сугестии, претензии и сл.

Односите меѓу вработените, менаџерите и односите меѓу вработените и менаџерите во една организација, можат да бидат хармонични или конфликтни. Хармоничните односи подразбираат сите вработени да соработуваат меѓусебно, да имаат взаемна доверба и почит, да бидат отворени и јасни во секојдневната комуникацијата и да се разбираат меѓусебно. Ваквите односи во една организација промовираат позитивни вредности и однесување, обезбедуваат фер релации, правичност и еднаков третман на вработените. Од друга страна, кога вработените не соработуваат меѓусебно, не комуницираат доволно, учествуваат во конфликти, манифестираат недолично однесување и ги малтретираат колегите, меѓучовечките односи се нарушени и лоши.

За негување на хармоничните односи, организацијата треба да развива политики и процедури за поттикнување на доброто однесување, како и за детектирање, превенција и справување со неприфатливото однесување, и избегнување на конфликти (<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/relationships.htm>, посетено на 06.07.2015). Корисен механизам за санкционирање на неприфатливото однесување на вработените во една организација се дисциплинските постапки (European Agency for Safety and Health at Work, 2002). Но кога се злоупотребува нивната цел, се користат како средство за атак врз професионалноста и работењето, ги нарушуваат односите на вработените и се извор на конфликти и стрес.

Може да се каже дека во основа на добрите односи е почитта на индивидуалните разлики на колегите. Сите имаме различни работни навики,

стилови на облекување, имаме различни интереси, различна политичка определба и верска припадност. Ако се почитуваат културните разлики, ставови во животот и стилови на работа, ќе има добри односи во организацијата и колегите ќе соработуваат. Стиловите на работа и начинот на комуникација се различни кај секој човек, но на тоа не треба да се гледа како недостаток или со предрасуда, напротив треба да се перцепира како можност нешто да се научи од колегата.

За да се воспостават пријателски односи во организацијата треба да се прифати другарување и шегување меѓу вработените. Јакнењето на меѓучовечките односи е здраво за развивање на позитивни работни услови, припадност и приврзување кон организацијата.

Придонесот на организацијата во градење на добрите односи меѓу вработените се состои и во промовирање на политики за еднаков третман на вработените со што се оневозможува дискриминација, наклонетост или привилегиран третман на одредени вработени.

## **Улога**

Секоја организација по својата структура е составена од поголеми или помали единици, односно сектори или одделенија, кои вршат определена функција. Вообичаено, тоа се сектори или одделенија за човечки ресурси, за сметководство, финансии, маркетинг, анализа и слично во зависност од дејноста на организацијата. Во секоја од овие единици во организацијата има тим на вработени кои со својата работа придонесуваат во остварување на целите и задачите на организацијата. Така на пример, единицата за човечки ресурси е задолжена да се грижи за вработените, односно организацијата да располага со доволен број квалификувани работници. Во таа смисла врши основни функции како што се планирање на човечките ресурси, регрутирање и селекција, обучување, развивање, мотивирање, задржување и наградување на вработените со цел искористување на нивниот максимум заради постигнување на стратешките цели на организацијата (Бојациоски, Д., Ефтимов, Љ., 2009).

Во секое одделение вработените имаат специфична улога која зависи од работните задачи кои ги вршат. Секој вработен треба да ја знае и разбира

својата улога и одговорност во организациската единица и во целата организација. За таа цел организацијата обезбедува доволно прецизни информации и развива процедури за работа кои ќе им помогнат на вработените да ја разберат нивната улога и одговорности во организацијата, им обезбедува јасни и недвосмислени работни обврски и задачи, и ги утврдува очекувањата од нивната работа и цел на работењето. Истовремено осигурува кога на вработените им се доверуваат различни работни задачи тие да бидат компатибилни, и притоа да не вршат конфликтни и спротиставени улоги (<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/role.htm>, посетено на 06.07.2015).

Развојот на технологијата придонесе да се користат нови средства за работа, на пример компјутери, и совладувањето на компјутерските вештини а со тоа и англискиот јазик, и само по себе наметна нови улоги на вработените на истото работното место. Од една страна тоа го олеснува и забрзува процесот на работа, но истовремено бара обука и оспособување за нивно користење. Различните улоги (административна, менторска, тренерска и слично) поставуваат различни барања поради кои доаѓа до конфликт на улогите. Кога различните барања и работни задачи кои им се доверуваат на вработените не се компатибилни и усогласени, односно кога исполнувањето на една задача го оневозможува и отежнува исполнувањето на друга задача, (Николоски, Т., 2005; Станојевиќ, Д., Милошевиќ, Б., 2011) се јавува стрес кај вработените.

## **Промени**

Под влијание на промените во надворешната средина, во политичката, економската, технолошката и демографската сфера, промени се случуваат и во организациите. Организациските промени се неопходни за секоја организација поради потребата за приспособување кон динамичното надворешно опкружување (Сарџоска, Е., 2009).

Промените во организациите се процеси со кои се менува структурата, стратегијата, технологијата и др. Во суштина организациските промени претставуваат напуштање на постоечките практики во работењето и

воведување и прилагодување на новите унапредени практики, со цел адаптирање на новите состојби во опкружувањето.

Но, како се управува со организациските промени?

За секоја од трите фази на организациските промени: планирање, имплементирање и евалуација, односно следење на ефектите од промените, организацијата бара инволвираност и ангажираност од сите вработени. На почеток им обезбедува навремени и точни информации за причините и потребата за предложените промени со цел да ги разберат и прифатат истите. Тоа подразбира на вработените, поединечно или како тим да им се соопштат и објаснат позитивните и негативните последици од промената. Потоа организацијата обезбедува можност за консултација и партиципирање на вработените преку конкретни предлози. Кога промената е од таков карактер да влијае на работниот процес на вработените се наметнува обврска за организацијата да овозможи обука и оспособување или друг вид на поддршка за засегнатите. Организацијата треба редовно да ги информира вработените за временската рамка, текот и динамиката на промените, во детали, како би се избегнале или свеле на минимум гласините и дезинформациите кои се штетни за сите учесници во било која фаза од процесот. (<http://www.hse.gov.uk/stress/standards change.htm>, посетено на 06.07.2015).

Во процесот на организациските промени, комуникацијата има круцијално значење. Комуникацијата треба да биде двонасочна и организацијата да добива повратна информација од своите вработени. Ефикасната и ефективна комуникација е важна за прифаќање и поддршка за промените, успехот на промените и задоволството на вработените од настанатите промени.

Кога промената е планирана остава доволно простор секој засегнат да се запознае со истата, но кога е непланирана предизвикува стрес. Секоја организација треба да се стреми кон предвидување на промените и истите навреме да ги планира како би се избегнале непосакуваните последици.

## 1.2. ПСИХОСОЦИЈАЛНАТА КЛИМА ВО ЗДРАВСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ

Здравствениот систем на Република Македонија во континуитет се менува, модернизира и реорганизира со цел корисниците да добијат квалитетна здравствена услуга. Собранието, Владата на Република Македонија и Министерството за здравство се главните креатори на здравствената политика, а Министерството за здравство заедно со другите сродни институции и здравствени организации се задолжени за нејзино имплементирање во пракса. Денес сме сведоци на низа реформи и проекти, Мој термин, Плаќање по учинок, Ало докторе и др. кои го унапредуваат здравствениот систем, и го менуваат начинот на работење и управување со здравствените институции независно дали се од приватниот или од јавниот сектор.

Вршењето на здравствената дејност и здравствената заштита е уредено со низа документи, почнувајќи од Уставот, Законот за здравствената заштита, и многу други упатства, правилници и процедури кои детално ги уредуваат законските одредби. Во членот 12 од Законот за здравствената заштита (“Службен весник на Република Македонија” бр.43/2012, 145/2012, 87/2013, 164/2013, 39/2014, 43/2014, 132/2014, 188/2014, 10/2015, 61/2015 и 154/2015), здравствена дејност е дефинирана како дејност што се врши како јавна служба со која се обезбедува здравствена заштита, а која ги опфаќа мерките, активностите и постапките, кои во согласност со медицината заснована на докази и со користењето здравствена технологија, користат за зачувување и унапредување на здравјето, за спречување, рано откривање и сузбивање на болести, повреди и други нарушувања на здравјето предизвикани од влијанието на работната и животната средина, за навремено и ефикасно лекување, како и за здравствена нега и рехабилитација. Според ова законско решение, здравствената дејност е дејност од јавен интерес и се врши во јавни и приватни здравствени установи, како и во установите кои вршат научноистражувачка и образовна дејност во областа на медицината, стоматологијата и фармацијата, установите од областа на социјалната заштита, казнено-поправните установи и воспитно-поправните домови и други ако ги исполнуваат условите за вршење на одредена здравствена дејност, односно ако располагаат со соодветни технички и човечки ресурси.

Здравствената заштита во Република Македонија е организирана на три нивоа: примарно, секундарно и терцијарно ниво и се врши во јавни и приватни здравствени организации. (Законот за здравствена заштита). Се до распадот на СФРЈ, јавните здравствени организации се носители на здравствената дејност и одговорни за здравствена заштита на целото население. По 1989 година, овозможена е приватизација на здравствениот сектор, со што почнаа да се отвараат приватни здравствени организации. Во поново време се бележи голем пораст на приватни здравствени организации од секое ниво со што се растоварува работата на постојните јавни и приватни здравствени организации во однос на посета на корисници на нивните услуги, односно давање на здравствени услуги од страна на вработените. Од една страна новите здравствени организации ја растоваруваат работата на постојните, но од друга страна работата во здравствените организации се оптоварува со административни задолженија со цел подобро планирање и организирање на работата.

Во јавните здравствени организации услугите паѓаат на товар на државата и Фондот за здравствено осигурување поради што корисниците на услугите за здравствените услуги плаќаат партиципација. Во приватните здравствени установи, кои немаат склучено договор со Фондот за здравствено осигурување за партиципација на услугите, истите ги наплатуваат од корисниците во целост. Конкуренцијата на пазарот на здравствени организации налага тие да се секогаш опремени со најсовремена опрема и технологија за дијагноза и третман, како и со стручно обучен и високо квалификуван кадар. Овие се некои карактеристики кои ја формираат цената на услугите поради што сите услуги од приватните здравствени организации не се достапни за граѓаните од сите слоеви во општеството.

Управувањето со здравствениот сектор и здравствените организации е комплексна работа. Самиот карактер на услугите кои ги нудат здравствените организации, односно здравствена заштита налагаат непрекинато вршење на здравствената дејност, односно 24 часовна покриеност на услугите во сите денови од годината. Со цел да се обезбеди континуитет на здравствените услуги, работата на здравствените организации се организира преку дежурства, работа во смени, готовност во случај на кризи и вонредни состојби (Законот за здравствена заштита).

За ефикасно вршење на работата во здравствените организации не е доволна само технична опременост туку потребно е да се организира работат на сите човечки ресурси во здравствената организација независно дали се медицински или немедицински пероснал. Контролата на нивната работа не е едноставно имајќи во предвид дека здравствените работници имаат висок степен на автономија во работењето (Матлиевска, М. и Миладинов, Г. 2011, стр.11)

Центарот за истражување и креирање политики во рамките на проектот Реформи на здравствениот систем во Македонија (Подобрување на здравствените услуги во Македонија), во период мај-јуни 2006 година спровело истражување во четири општини Скопје, Свети Николе, Неготино и Тетово, со кое се опфатени доктори, пациенти, претставници на локалната самоуправа, со цел да се добие претстава за капацитетите (човечки и технолошки) за пружање на здравствени услуги. (Центар за истражување и креирање политики, 2010, стр.6-7). Како производ на истражувањето е објавена студија бр.4 во која е извршена сеопфатна анализа на здравствениот систем во Република Македонија. Статистичките податоци покажуваат дека во главниот град има повеќе доктори по жител отколку во било кој друг град во државата. Но, од друга страна и обемот на работа во Скопје е поголем со оглед на податокот за поголем број на посети на специјалисти во Скопје во однос на другите градови (Центар за истражување и креирање политики, 2010, стр.24).

За надминување на оваа состојба, односно решавање на проблемот на преоптовареност на одредени здравствени организации, Здравствената стратегија на Република Македонија 2020, Сигурен, ефикасен и правичен здравствен систем (Министерство за здравство на Република Македонија, 2007) предвидува обезбедување на рамномерна дистрибуција на здравствениот кадар во сите делови на државата.

Здравствената дејност е исклучително важна во секое општество. Здравствените организации заедно со своите вработени се одговорни за грижа на здравјето на луѓето и за остварување на здравствената заштита. А грижата за здравјето е важна, затоа што само здрав човек може да биде корисен за себе, за семејството и да придонесува за општеството

(Матлиевска, М. и Миладинов, Г. 2011, стр.6). Затоа е значајно за државата овој сектор да функционира беспрекорно.

Имајќи го во предвид значењето на здравствениот сектор, истражувањето има за цел да дојде од релевантни сознанија за перцепцијата на вработените за психосоцијалната клима на работа и професионалниот стрес независно дали се од јавниот или приватниот сектор. Како сфера од особен интерес за општеството, секое истражување за амбиентот на работа и нејзиното влијание врз здравјето на вработените е корисно и треба да придонесе во напорите за воспоставување на идејата за здрави работни места во здравствените организации.

Матлиевска, М. и Миладинов, Г. (2011, стр.48) ја даваат следнава дефиниција за организациска клима, која упатува дека: *Организациската клима е работниот амбиент на здравствената организација, во кој се реализира процесот на давање на здравствените услуги. Климата го одразува чувството што го имаат вработените за самата здравствената организација. Климата во организацијата ја претставува индивидуалната перцепција, индивидуалното доживување на вработените за активностите кои се преземаат во здравствената установа.* Според овие теоретичари на здравствен менаџмент, климата во здравствената организација е условена од сите вработени, менаџери, медицински и немедицински персонал. Посебно е нагласена улогата на менаџментот во креирање на видот на организациската клима преку утврдување на јасни цели на здравствената организација, очекувањата од вработените, наградување и казнување на вработените и од способноста на менаџерите.

Матлиевска, М. и Миладинов, Г. ги утврдуваат разликите помеѓу здравствените организации со добра и лоша клима на работа, кои се претставени во следнава табела.

Табела бр.1 Разлики помеѓу здравствените организации со добра и лоша клима на работа (Матлиевска, М. и Миладинов, Г., 2011, стр.49)

Здравствената организација со лоша работна клима	Здравствената организација со добра работна клима
Мало единство	Големо единство
Несигурност на персоналот	Сигурност на персоналот

Недостиг на лојалност (чувство на припадност)	Изразено чувство за припадност / лојалност
Изолираност	Заедништво
Индивидуализам	Соработка
Песимизам	Оптимизам
Status quo	Континуирано подобрување
Мала поврзаност и идентификување на личните со целите на здравствената организација	Голема поврзаност на личните со заедничките цели на здравствената организација

Според Матлиевска, М. и Миладинов, Г. (2011, стр.49) поволната клима во здравствените организации подразбира пријатна работа атмосфера и е условена од односот на неколку димензии: колегијалност, взаемна почит и доверба, меѓусебна соработка, отвореност, комуникативност, добронамерна, објективна и ненавредлива критика, аргументираност, одговорност, совесност, доследност, постоење на ред и дисциплина во работењето и др.

Имајќи го предвид карактерот на работата во здравствените организации кој бара континуирана едукација и надоградување со нови знаења, организацијата што го овозможува тоа придонесува за градење на поволна психосоцијална клима. Особено ако вработените имаат еднаков пристап до можностите за доедукација надвор од државата на товар на организацијата.

## **2. СТРЕС- ПОИМ, ТЕОРИСКИ МОДЕЛИ И ВИДОВИ**

### **2.1. ПОИМ ЗА СТРЕС И ТЕОРИСКИ МОДЕЛИ ЗА СТРЕС**

Терминот стрес се користи често во секојдневниот живот, и има широка употреба во различен контекст како на пример, “се разболе од стрес” или “постојано сум под стрес” и слично. Вработените се жалат на стрес поврзан со работното место, со платата; учениците се жалат на стрес во

училиштето кога имаат тестови и тн. Стресот постои во секој сегмент од нашиот живот. Но, што е тоа стрес?

Терминот стрес потекнува од англискиот збор *stress* кој значи акцент, удар. Во многу лексикони поимот стрес се дефинира како *реакција на организмот на акција од некој агресивен агенс, душевно и телесно преоптоварување на организмот во кризни моменти* (Ширилова, В, 2001, стр.892).

Стресот е комплексно прашање и е предмет на дебати и сеопфатни анализи од страна на различни експерти, и затоа нема една универзална, општо прифатена дефиниција. Стресот може да се дефинира од повеќе аспекти: медицински, социолошки и психолошки.

Дефинициите за стресот се одраз на времето и местото кога се поставени и претставуваат различно ниво на знаење за оваа појава. Генерално дефинициите за стрес произлегуваат од теориите за стресот (Dewe, P.J. O’Driscoll, M.P. and Cooper, C.L., 2012, стр.24-25), меѓу кои најчесто во литературата се среќаваат теоријата на Ханс Сели и теоријата на Лазарус.

Според Poredoš, D. и Kovač, M. (2005, стр.2) стресот е вистинска социјална болест на денешницата.

Ризаоска, Б., (<https://brtulov.wordpress.com/category/менаџмент-на-човекови-ресурси/>, посетено на 06.07.2015) го дефинира стресот како *универзален и секојдневен феномен кој побарува од индивидите да вложат континуиран напор за да можат да ги регулираат и менаџираат и очекуваните и неочекуваните стресни ситуации.*

Лазарус (1966) ја дава следнава дефиниција за стрес “Стресот произлегува кога поединецот проценува дека не може соодветно да се справи со барањата што им се поставуваат или заканите по нивната добросостојба” (Blaug, R., Kenyon, A., Lekhi, R., 2007, стр.15).

Palmer (1989) посочува дека “Стресот е психолошки, физиолошки и бихејвиорален одговор на индивидите кога перцепираат недостаток на рамнотежа помеѓу барањата што им се поставуваат и нивните способности да одговорат на тие барања, поради што по некој период, доведува до болест (Blaug, R., Kenyon, A., Lekhi, R., 2007, стр.15).

Стресот може да се определи и како субјективно чувство за реалноста, индивидуална перцепција и доживување за објективната стварност

(<http://antistres.mk/info/teoriski-osnovi>, Bickford, M., 2005). Секој човек има различна перцепција за еден ист настан, и различни способности за справување со стресорот, а тоа зависи од карактеристиките на поединецот (пол, возраст, едукација и сл), искуството од минатото, опкружувањето и низа социјални и општествени фактори (Bickford, M., 2005). Она што за некои луѓе е стресно, за други не е и тоа се должи на различностите, односно еден ист тип на стресор може да предизвика различни реакции кај различни луѓе, како што и еден ист тип на стресор може да предизвика различна реакција кај една индивидуа во различен период од животот (Zotović, M., 2002).

### **Теорија за стресот како биолошки одговор**

Првите сфаќања за стресот како биолошки одговор и поврзаноста на стресот со лошото здравје ги дава Унгарскиот научник, ендокринологот Hans Selye. Според него стресот е реакција на организмот на човекот на надворешните влијанија која се јавува како неопходна потреба за одржување на внатрешната рамнотежа (хомеостаза), а самата реакција ја нарекол синдром на општа адаптација. Овој синдром се карактеризира со три фази низ кои поминува телото (Бојациоски, Д., Ефтимов, Љ., 2009, стр.283):

*I фаза на аларм,*

*II фаза на отпор и*

*III фаза на исцрпеност*

Првата фаза настанува кога под влијание на стресорот, хомеостазата односно нормалната состојба на организмот се нарушува и под наредба на хипофизата во мозокот се активира алармниот систем на целото тело (Rice, H.V., 2012). Алармниот систем ја активира надбубрежната жлезда, која ослободува два важни хормони, адреналин и кортизол. Адреналинот ја забрзува работата на срцето, го ослободува крвниот притисок и крвта забрзано оди во мускулите, се забрзува дишењето. Кортизолот, главниот хормон на стресот, го зголемува нивото на шеќер (глукоза) и се ослободува енергија. Називот на самата фаза кажува дека се активира алармниот систем

во организмот и се мобилизираат одбранбените сили на организмот (Brajković, L., 2011) за справување со стресорот.

Откако се мобилизираат одбрамбените механизми на организмот доаѓа до втората фаза или фаза на отпор кога организмот се соочува и справува со она што го посочил алармниот систем. Во оваа фаза се користат сите расположливи ресурси со цел спротиставување на влијанијата на стресорот (Бојациоски, Д., Ефтимов, Љ., 2009).

Кога поединецот повеќе не може да се спротиставува на стресорот, полека доаѓа до исцрпеност, односно, настанува третата фаза (Бојациоски, Д., Ефтимов, Љ., 2009). Во оваа фаза ресурсите се потрошени, организмот е исцрпен, слабее имунитетот и настануваат разни болести и последици по физичкото и психичкото здравје. За да се воспостави повторно нормална состојба на организмот му е потребен одмор или опоравување со цел да се излезе од фазата на исцрпеност.

Според овој модел стресот не е само емотивна реакција која се случува во мозокот, туку е и физичка реакција на целиот организам на човекот, и овие фази ги објаснуваат промените кои настануваат во телото по влијание на стресорот.

Станојевиќ, Д., и Милошевиќ, Б., (2011, стр.630) сметаат дека овој пристап е редуccionистички, затоа што прикажува праволиниска поврзаност помеѓу околината (причината за стрес) и стресната реакција (последича од околината).

## **Трансакциска теорија за стресот**

Според трансакцискиот теоретски модел за стресот, чиј што основоложник се смета Лазарус, стресот настанува како резултат на конгитивната проценка на индивидуата за настанот. Ако проценката на поединецот зависи од неговата личност, искуства од минатото, средината во која живее и други карактеристики, тогаш стресното доживување е условено од интеракција на повеќе фактори и околности. Во суштината на оваа теорија е перцепцијата и интерпретацијата за нарушен баланс помеѓу барањата од опкружувањето и можностите на поединецот. Способноста за сознавање е

различна кај сите луѓе поради што една иста случка не може сите да ја оценуваат поеднаков стресна (Zotović, M., 2002).

## 2.2. ВИДОВИ СТРЕС

Стресот не е апстрактен концепт. Научните и лабораториските истражувања за стресот покажуваат дека тој може да се измери. Во својата најосновна поделба, стресот може да биде (Бојациоски, Д. & Ефтимов, Љ., 2009, стр.284; Kendall, E., Murphy, P., O'Neill, & V., Bursnall, S., 2000, стр.7-9):

- позитивен и негативен;
- акутен и хроничен.

**Позитивниот стрес**, или познат како еустрес, е добриот стрес. Позитивниот стрес е пријатен, прави да чувствуваме напнатост во мали дози, умерено и ни создава чувство на компетитивност и предизивик да се справиме со одредена ситуација (Kendall, E., Murphy, P., O'Neill, & V., Bursnall, S., 2000). Кога стресот се контролира и се одржува во нормалните граници може да ни користи во некои ситуации. Се смета дека позитивниот стрес е неопходен затоа што ни помага да го одржиме нашето внимание и да се концентрираме подобро за да го совладаме стресорот. Тој е еден вид стимул за унапредување на нашите способности (Бојациоски, Д. и Ефтимов, Љ., 2009). Во едно интервју доктор Ханс Сели има изјавено дека, мала доза на стрес во нашиот организам постои и во сон, кога спиеме, стресот е одлика на живиот организам и единствено во смртта нема стрес.

Но, ако стресот е постојан, интензивен и не може да се контролира тогаш е **негативен стрес**. Негативниот стрес уште се нарекува и дистрес. Тоа е лошиот стрес кој се одразува негативно на севкупното здравје на човекот, како на физичкото така и на психичкото здравје. Негативниот стрес можеби не е фактор, но има улога во настанување на некои болести (Сулејманов, Ф.) заедно со генетските предиспозиции. Тој е најголем непријател за човекот познат како тивок убиец.

**Акутен стрес** е моментален стрес, краткотраен но интензивен стрес, и по надминување на стресната ситуација за брзо време симптомите

исчезнуваат и организмот воспоставува повторно рамнотежа (Kendall, E., Murphy, P., O'Neill, V., Bursnall, S., 2000).

**Хроничен стрес** или акумулиран стрес е оној што се чувствува подолго време и го исцрпува нашиот организам. Тој е долготраен стрес и справувањето со истиот не е едноставно. Тој е предизвикувач на разни несакани ефекти по физичкото и менталното здравје (Kendall, E., Murphy, P., O'Neill, V., Bursnall, S., 2000, стр.8-9).

### **2.3.ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС И ИЗВОРИ НА СТРЕС**

Професионалниот стрес настанува како последица на лошата психосоцијалната клима, кога барањата од работата ги надминуваат капацитетите и способноста на вработените да одговорат на тие барања (European Agency for Safety and Health at Work, 2013, стр.4). Тоа е стрес кој вработените го доживуваат на работното место како резултат на неусогласеност на карактеристиките на работата со можностите, способностите и потребите на вработените, поради што настануваат низа на штетни последици по физичкото и психичкото здравје на вработените (Станојевиќ, Д., Милошевиќ, Б., 2011, стр.624). Според Станојевиќ и Милошевиќ (2011, стр.624), постојат повеќе термини кои се однесуваат на истиот феномен, а тоа се: професионален стрес, стрес поврзан со работата, стрес од работното место, работен стрес и сл.

Професионалниот стрес ги атакува сите категории работници од сите професии и може да се каже дека денес речиси и да не постои човек кој барем еднаш не почувствувал стрес од работата, ниту пак професија која не е стресна (Arandjelović, M., & Ilić, I., 2006). Некои професии се повеќе стресни, а некои се помалку стресни. Се смета дека стресни професии се оние кои налагаат работа со луѓе и директен контакт со клиентот. Литературата (Cuculić, A., 2006, Brajković, L., 2011) ги посочува како стресогени професии оние кои е насочени кон помагање на луѓето и решавање на нивните животни проблеми, таканаречени “помагачи”. Во групата на професии кои најмногу се погодени од стрес, односно “помагачки професии” се вбројуваат: здравствените работници, психолозите, социјалните работници, правници,

дефектолози и други. Тоа се професионалци или волонтери чија работа подразбира помагање во случај на тешка состојба. Личниот контакт со лицата на кои им треба здравствена, финансиска и друга помош предизвикува соживување со туѓиот проблем, емоционално вложување, поради што психичкиот живот на таканаречените помагачи е значително оптеретен (Cuculić, A., 2006, стр. 63-64). Од друга страна, Станојевић, Д., Милошевић, Б., (2011, стр.628) посочуваат дека стресогени професии не се само оние кои налагаат одговорност за туѓиот човечки живот, туку и оние кои наметнуваат голема материјална одговорност, како на пример банкарите.

Според Брајковиќ, L. (2011) стресот на работното место почесто е од хронична отколку од акутна природа. Тоа е стрес кој се кумулира, бидејќи од ден на ден се потешко ги поднесуваме колегите на работа, од недела до недела се подолго се задржуваме на работа и превземаме се повеќе нови задолженија.

Во една публикација поддржана од Европската Комисија (European Commission Directorate-General for Employment and Social Affairs, European Communities, 2000, стр.3) стресот на работното место се дефинира како *"емоционална, когнитивна, бихејвиорална и физиолошка реакција кон аверзивните и штетни аспекти на работата, работната средина и организацијата. Тоа е состојба која се карактеризира со високо ниво на возбуда, дистрес како и со чувство на несправување."*

Во литературата (D'Aleo, N., Stebbins, P., Lees, D., Ham, D., Lowe, R., 2007, стр.2) стресот во контекст на работата претставува психосоцијален ризик, односно опасност кој има потенцијал да предизвика штета по однос на психичкото и физичкото здравје на вработените (Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. 2004).

Светската здравствена организација ја дава следнава дефиниција за професионален стрес: *"реакција на луѓето кога барањата и притисоците од работата не одговараат на нивното знаење и способности и се предизвик за справување"* (WorkSafe Victoria, 2007, стр.5).

## Извори на стрес

Изворите на стрес уште се нарекуваат и стресори. Според Бојациоски, Д. и Ефтимов, Љ., (2009, стр.282), *стресор е секој настан, услов или околност кој предизвикува стрес и поттикнува и предизвикува одредена индивидуална реакција и однесување.*

Идентификувањето на изворите на стрес е важно за да може да се менаџира со стресот, односно да се развијат и насочат способностите и вештините кои ќе ни помогнат да се справиме со стресорот и да ја контролираме и управуваме нашата реакција.

Постојат повеќе извори на стрес во зависност од тоа од каде доаѓа стресорот. Стресорот може да произлегува од приватниот живот, да биде поврзан со работата или да биде поврзан со училиштето. Изворот на стрес прави да се разграничуваат двата термини стрес и професионален стрес иако тие се во взаемна интеракција. На пример, стресот од работата (како примарен стресор) има влијание и се рефлектира во приватниот живот и прави обичните настани да ги чувствуваме стресно, и обратно (Smith, A., Johal, S., Wadsworth, E., Smith, G.D.& Peters, T., 2000).

**Стресори од приватниот живот.** Семејството и пријателите му даваат содржина на животот и затоа е важна нивната среќа и добросостојба. Хармонијата во домот и вистинското пријателство позитивно влијаат на секого, додека непријатните ситуации се рефлектираат негативно. Ретко кој може да биде имун на проблемите што се случуваат во потесното или поширокото семејство. Потсвесно тие влијаат на нашето расположение, предизвикувајќи напнатост, загриженост, паника или страв. Честите караници, конфликти, несогласувања и семејните кризи кои прават тензија во домот се извор на стрес кој може да се манифестира во други области или да предизвика страдање во иднина (Бојациоски, Д. и Ефтимов, Љ., 2009).

Финансиските проблеми се извор на стрес. Отсекогаш било актуелно прашањето како до поголема плата и заработувачка која ќе го олесни животот, ќе ги овозможи сите материјални погодности и ќе обезбеди повисок животен стандард. Овој проблем е особено актуелен денес, кога во светот има економска криза која придонесе да се намали висината на платите и бројот на работните места, а ја зголеми сиромаштијата и општествената

неизвесност. Таквата ситуација, не можност да се обезбеди квалитетен живот е извор на стрес (Бојациоски, Д. и Ефтимов, Љ., 2009).

Извор на стрес претставува и секоја промена во животот (Бојациоски, Д. и Ефтимов, Љ., 2009) независно дали е позитивна или негативна, планирана или непланирана. Непланираните промени се извор на стрес затоа што се случуваат ненадејно и се реагира на неорганизиран начин. Планираните промени се извор на стрес затоа што и покрај добро осмислениот план неретко при нивното случување може да се види дека тие всушност не се добро организирани и покрај нивната извесност и неочекувано прават хаос.

**Стресори поврзани со работата.** Работата и работното место се извор на стрес. Потврда за тоа е кога на работното место се чувствува стрес, а надвор од работната средина не се чувствува стрес. Стресот е составен дел не само на работните места туку и на професиите. Но не се сите професии и работни места еднакво стресно, некои се повеќе а некои помалку во зависност од стресниот потенцијал кој го содржат (Бојациоски, Д. и Ефтимов, Љ., 2009). Се смета дека вработените во здравството се подложни на повеќе стрес во споредба со вработените во образованието или администрацијата поради природата на дејноста на здравствените работници да бидат директно одговорни за здравјето и животот на луѓето. Во принцип секоја одговорна работа е стресна, особено ако одговорноста се концентрира кај поединецот, или е утврдена во законски рамки, затоа што не дозволува опуштање во работата. Во поново време, постои тенденција во новите законски решенија во Република Македонија да се определува и концентрира материјална и кривична одговорност кај непосредните извршители, а само материјална одговорност кај избраните и именуваните лица или повисоко рангираните работни места во хиерархијата на организацијата.

Генерално постои консензус дека работата со странки е стресна затоа што вработените секојдневно се соочуваат со клиенти и корисници на услугата со тежок карактер. Исто така и физичките услови за работа можат да бидат извор на стрес затоа што претставуваат дразба за нашите сетила, како на пример осветлување, температура или бучава. Слабото и лошо осветлување предизвикува замор и оневозможува квалитетно извршување на работните задачи. Високата или ниската температура во работната

просторија влијае неповолно на концентрацијата на работникот, а со тоа и на неговата продуктивност. Прекумерната бучава делува вознемирувачки. Нивото, односно интензитетот на светлината, температурата и бучавата треба да се движат во точно утврдени граници кои се стандардизирани (Бојациоски, Д. и Ефтимов, Љ., 2009; Капетановски, С., 2013). Отстапувањето од утврдениот стандард се смета дека е пречка за оптималното работење, а со тоа и причина за појава на стрес кај вработените.

Исто така и работа во ротирачки смени е стресна, пред се поради самата адаптација на смената како и поради тоа што се менува нормалниот биоритам на човекот (Николоски, Т., 2005).

Освен тоа, недостатокот на доволно простор за работа и пренатрупана работна средина со материјални и човечки ресурси кои се погрешно распоредени, влијае стресно на вработените, дополнително што ја нарушува нивната приватност (Капетановски, С., 2013; Fairbrother, K. & Warn, J., 2003). Политиката на оптимално користење на просторните капацитети и намалување на комуналните давачки придонесе повеќе мали канцеларии да се заменат со една канцеларија од отворен тип таканаречен океан канцеларија. Во таков тип канцеларии приватноста е минимална, а бучавата е голема и недозволува концентрација на работниот процес. Утврдениот минимален број на вработени по единица метар квадратен не се почитува, и се случува канцелариите или средините за работа да бидат пренатрупани.

Организацијата е извор на стрес, особено кога не се грижи за своите вработени. Кога организацијата се соочува со извесен проблем во функционирањето, тоа се рефлектира и на нејзините вработени. Недостаток на ресурси за работа, лоши услови за работа, отсуството на комуникација на сите нивоа и несподелувањето на суштински информации и фидбек, неповолната организациска култура и клима на работа, непостоењето на планови за обука и развој на вработените и кариерно унапредување се причина за појава на стресни состојби во организацијата. Исто така нееднаков третман на вработените во однос на системот на наградување и казнување како и деградирањето е извор на стрес.

Работното време е извор на стрес, особено кога не е регулирано и значи прекувремено работење. Недефинираното време оневозможува

усогласување на приватните обврски со работата и баланс помеѓу приватниот и професионалниот живот.

Пренатрупаност со работа како и недоволен обем на работни задачи, односно премногу и премалку работа е извор на стрес. Пренатрупаноста со работа може да биде квантитативна која се однесува на обемот на работни задачи и квалитативна која се однесува на сложеноста на зададените работни задачи (Leka, S. and Jain, A., 2010).

Покрај наведените, Bickford, M., (2005), укажува и на следниве околности од работното место кои влијаат на појавата на професионалниот стрес:

- Темпото на работа.
- Автономија во работата и слобода да се донесат одлуки за сопствената работа и задачи.
- Изолација на работното место (емоционална или поттикната од самостојната работа и индивидуалниот пристап на работењето).
- Конфликтна улога (кога повеќе супервизори/менаџери поставуваат различни, некомпатибилни и конфликтни работни задачи).
- Двосмислена улога (кога како резултат на недоволно информации и не можност да се праша, одговорностите и очекувањата од работата се нејасни).
- Меѓучовечките односи на работа помеѓу надредените, соработниците и подредените, заканите за насилство, малтретирање и тн.
- Учеството (или неучеството) во одлучувањето.
- Стилот на управување.
- Начинот на комуникација.

Бабић, Б, (2011, стр.630) ги дели изворите на професионалниот стрес на внатрешни и надворешни.

- Внатрешни извори на професионален стрес се оние кои зависат од индивидуата и нејзините карактеристики, искуства од минатото, начинот и методите на работење како и од сликата која ја има за себе.
- Особено извор на професионален стрес е односот кон работата кој подразбира континуиран професионален напор, контрола на

ситуацијата, приврзаност кон работата и идеализирање како и големи очекувања од работата.

- Надворешни извори на професионален стрес се однесуваат на условите за работа, организирањето на работата и меѓучовечките односи.

Наведените ситуации, независно дали потекнуваат од организацијата и работата или надвор од неа, генерално, сами по себе се извор на стрес. Дополнително на тоа, дали некој фактор ќе биде перцепиран како стресен или не, зависи од средината во која живее, индивидуалните карактеристики на поединецот како и од изложеност на поединецот на еден или повеќе стресори истовремено и нивниот интензитет и траење.

За проценка на тежината на стресорот се користи скала за проценка, меѓу кои најпозната е Склатата на повторно социјално приспособување поставена од страна на психијатрите Thomas Holmes и Richard Rahe (Бабић, Б, 2011, стр.333). Тие побарале на скала од 43 животни настани испитаниците да се изјаснат дали искусиле некој од наведените настани во последните години и да дадат оценка за секој од нив според тоа колкав напор вложиле за да се адаптираат на промената која настанала (Holmes, T. H., & Rahe, R. H., 1967). Врз основа на одговорите, Thomas Holmes и Richard Rahe ги рангирале животните настани во следнава скала.

Табела бр.2 Скала на повторно социјално приспособување (Бојаџиоски, Д., Ефтимов, Љ., 2009, стр.292)

Ранг на вредноста	Животен настан	Процена
1.	Смрт на сопруг (а)	100
2.	Развод на брак	73
3.	Брачно раздвојување	65
4.	Заминување во затвор	63
5.	Смрт на близок член од семејството	63
6.	Лична повреда или болест	53
7.	Склопување на брак	50
8.	Отпуштање од работа	47
9.	Брачно помирување	53
10.	Пензионирање	45
11.	Болест на член од семејството	44
12.	Бременост	40
13.	Сексуали проблеми	39
14.	Добивање на нов член од семејството	39
15.	Повторно воведување на бизнис	39
16.	Промена на финасиската ситуација	38

17.	Смрт на близок пријател	37
18.	Промена на подрачјето на работа	36
19.	Зголемување на конфликтите со сопругникот	35
20.	Хипотека	31
21.	Губење на право на заем или хипотека	30
22.	Промена на работната одговорност	29
23.	Заминување на син или ќерка од дома	29
24.	Проблеми со семејството на сопругникот	29
25.	Големо лично постигнување	28
26.	Почеток или престанок на работа на сопругникот	26
27.	Почеток или крај на школување	26
28.	Промени во условите на живеење	25
29.	Промени на личните навики	24
30.	Проблеми со менаџерот	23
31.	Промена во работните часови или услови	20
32.	Промена на стан	20
33.	Промена на училиште	20
34.	Промени во рекреација	19
35.	Промена во црквените активности	19
36.	Промени во социјалните активности	18
37.	Хипотека или заем	17
38.	Промени во навиките за спиење	16
39.	Промена во бројот на членови во семејството кои живеат заедно	15
40.	Промена во навиките на исхрана	15
41.	Одмор	13
42.	Велигден	12
43.	Помали прекршоци на законот	11

Настаните независно дали се позитивни и предизвикуваат пријатни чувства или се негативни и предизвикуваат непријатни чувства, секако предизвикуваат одредена промена во животот. Секој настан кој бара дополнителен напор и вонреден ангажман за прилагодување кон ситуацијата претставува промена во животот и се доживува стресно (Бојациоски, Д. и Ефтимов, Љ., 2009). Според Thomas Holmes и Richard Rahe (1967), доживувањето на некој од настаните што е повисоко поставен на оваа листа ја зголемува веројатноста за настанување на некоја болест како последица на доживеан стрес.

## 2.4. СТРЕСОТ И НЕГОВИТЕ ПОСЛЕДИЦИ ВРЗ ВРАБОТЕНИТЕ

Честото и секојдневно искусување на стрес е индикатор дека се живее стресен живот. Кога животните стресори се константни, одговорот односно реакцијата на стресорот е постојано активна и ги мобилизира ресурсите во организмот. Тоа има одредена цена која се плаќа со здравјето на човекот. Затоа неретко се слуша како луѓето под стрес страдаат од срцеви болести, рак, дијабетес и слично.

Влијанието на стресот од работата се одразува на психичкото (менталното) и физичкото (телесното) здравје на вработените, на однесувањето и на работењето. Во продолжение се сублимирани последиците што ги предизвикува стресот.

1. Стресните ситуации на работното место предизвикуваат некои од следниве **телесни или физички симптоми** и физиолошки реакции на организмот (Arandžević, M., & Plić, I., 2006, стр.141; Bickford, M., 2005, стр.4, Капетановски, С., 2013, стр.12; WorkSafe Victoria, 2007, стр.21):

- Мускулноскелетни проблеми и напнатост, вкочанетост и болка во мускулите.
- Главоболка и мигрена.
- Забрзана работа на срцето и висок крвен притисок кои доведуваат до срцев удар или коронарни срцеви болести.
- Промени во навиките за исхрана кои доведуваат до зголемување или намалување на телесната тежина и опседнатост со физичкиот изглед. Под влијание на стресот, дебелината не се распределува секаде по телото подеднакво. Стресот може да влијае на начинот односно на местото каде се складира дебелината, а најчесто се концентрира во стомакот.
- Несоница и нарушувања во спиењето.
- Физички замор.
- Појава на сериозни болести (на пример, рак и инфекции поради напад на имуниот систем, проблеми со дигестивниот систем, појава на

дијабетес и зголемено ниво на холестерол, проблеми со репродуктивниот систем, алергии, кожни болести и сл.).

- Предвремено стареење на организмот како резултат на зголемено ниво на стрес хормоните во организмот.

2. Стресот го напаѓа и менталното здравје, а се манифестира преку следниве **психички и емоционални симптоми и последици во когнитивните функции** (Arandžević, M., & Ilić, I., 2006, стр.141; Bickford, M., 2005, стр.4; WorkSafe Victoria, 2007, стр.21):

- Анксиозност, нервоза.
- Намалување на способноста за помнење, концентрација и учење. Научно е докажано дека под влијание на хроничен и интензивен стрес, мозочните клетки кои се одговорни за функцијата за помнење ја намалуваат својата големина, а со тоа и способноста за меморирање на податоците и информациите се намалува.
- Депресија и промени на расположението.
- Емоционална исцрпеност, незадоволство, фрустрации и песимизам.
- Намалена самодоверба и самопочит.
- Чувство за бенадежност и беспомошност.

3. Еден вид на симптоми на стресот се и следниве **промени во однесувањето/бихејвиорални последици** (Bickford, M., 2005, стр.4; WorkSafe Victoria, 2007, стр.21):

- Зависност и злоупотреба на лекови, цигари и алкохол.
- Неоправдано отсуство од работа или користење на боледување кога за тоа непостои сериозна причина.
- Проблеми во комуникација и односите со луѓето.
- Намалена креативност, иницијативност и одлучност.
- Социјална изолација.
- Нетрпеливост, агресивност.
- Промени во расположението, склоност кон конфликти и секој вид на неприлагодено и несоодветно однесување кое предизвикува несреќи,

го доведува во ризик сопственото и здравјето на другите луѓе па дури и животот (на пример самоубиство).

4. Според Arandžević, M., & Plić, I., (2006, стр.141) знаците односно симптомите на изложеност на стрес можат да бидат поврзани и со работата. Тие ги посочуваат следниве **симптоми поврзани со работата:**

- Честите доцнења.
- Зголемување на отсуства од работа.
- Социјално повлекување на работното место.
- Претерана реакција за малите нешта.
- Несреќи на работното место.
- Поплаки од соработниците.
- Намалување на продуктивноста.
- Подолго време за завршување на секојдневната работа и пречекорување на крајните рокови.
- Потешкотии во помнење на насоките и разбирање на административните процедури.
- Во однос на отсуствата од работа (вработениот е физички присутен на работа, но има потешкотии при концентрирањето на работата).
- Правење на долги паузи за кафе.
- Прекумерно време поминато на телефон или интернет.

### **Синдром на професионално согорување или “burnout”**

Последица од долготрајната изложеност и високо ниво на професионален стрес, е појавата на синдромот на професионално согорување или познат како “burnout”. Тоа е синдром кој се поврзува со работата, го погодува вработениот и се јавува како резултат на континуиран и интензивен стрес кој дејствува во насока на прогресивно намалување на енергијата на индивидуата (Боневски, Д., Новотни, А., Наумовска, А., Исјановски, В., и Новотни, Г., 2015). Овој синдром ги погодува лицата кои се амбициозни со голем потенцијал (Станојевиќ, Д., Милошевиќ, Б., 2011.), посветуваат многу

часови на работата со големи обврски и стресни ситуации (Наумовска, Л., Илиев, Ж., 2008), се идентификуваат со организацијата, секој неуспех на организацијата го доживуваат како личен неуспех од поголеми размери од колку што реално е и се преокупираани со работата до степен кога го занемаруваат приватниот живот или спремни се да го заменат со работа. Кога вложениот труд и време посветено на работа нема да им биде соодветно вреднувано од организацијата и нема да им се оддаде соодветна почит, признание и награда (Боневски, Д., Новотни, А., Наумовска, А., Исјановски, В., и Новотни, Г., 2015) стануваат демотивирани односно незаинтересирани за работата и проблемите на организацијата и колегите. Овој синдром се карактеризира со физичка и емоционална истрошеност, демотивација за работа и негативно се одразува врз продуктивноста и професионалното постигнување (Митевска-Петрушева, К., Попеска, Б., стр.2).

### **Синдромот Кароши**

Кароши е екстреман случај на смрт од преддозираност со работа (Leka, S. and Jain, A., 2010; Bickford, M., 2005, стр.14). Овој феномен доаѓа од јапонската средина, каде постои култура луѓето да се вреднуваат според работата, односно колку повеќе работат, толку повеќе се почитувани од средината и општеството. Во Јапонија се работи до смрт во вистинска смисла, затоа што таму владее култура на секојдневна прекумерна работа без надомест за тоа (материјална или во слободни работни денови). Прекумерното работење е заради повисоки цели, за општото добро. Личните интереси и здравјето на работникот се занемаруваат, а потребите се потиснуваат во интерес на просперитет на државата и развој на општеството.

КАРОШИ (КА-премногу, РО-работа, ШИ-смрт) (Станојевиќ, Д., Милошевиќ, Б., 2011, стр.632-633) е феномен за првпат откриен во 1969 година во Јапонија, кога дваесетидевет годишен оженет маж, вработен во јапонска новинарска куќа, починал од исцрпеност и мозочен удар на работното место. Самиот поим „кароши“ се појавил во 1982 година како наслов на книга на тројца лекари, а од 2002 година официјално не е само јапонски термин, туку е внесен и во речникот на Оксфорд. Се смета дека причините за оваа појава е оптовареност на вработениот со интензивна работа и енормен број на работни часови кои го исцрпуваат, а игнорирањето

на оваа состојба доведува до зголемување на нивото на “предозираност” од работа и на крај завршува со смрт. Bickford, M., (2005, стр.14) нотира дека жртвите на кароши работеле по 12 часа на ден, 6 или 7 дена во неделата.

## **Влијание на професионалниот стрес врз организацијата**

Здравјето на секој вработен е предуслов за здрава организација, која истовремено пак придонесува за здравјето на вработените (European Commission Directorate-General for Employment and Social Affairs European Communities, 2000). Организација која не обезбедува квалитетна работна средина и услови за работа ниту се грижи за своите вработени и нивното здравје директно трпи штетни последици. Речиси секој негативен ефект за организацијата е проследен со материјални загуби кои независно од големината не секоја организација може да ги поднесе со самото тоа што се непредвидливи. Ова се некои од нив (D’Aleo, N., Stebbins, T., Lees, D., Ham, D., Lowe, R., 2007; Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. 2004, стр.9):

- Зголемен број на отсуства од работа.
  - Трошоци на име на боледувања.
- Зголемен број на несреќи и повреди при работа.
  - Трошоци за надомест на повредите.
- Проблем со недостаток на работна сила и намален капацитет на работа
- Оптеретување на постоечките вработени и нивно ангажирање прекувремено.
  - Трошоци на име прекувремена работа.
- Менаџирање со расположливите човечки ресурси, прераспределба и доделување на нови улоги.
- Ангажирање на надворешни соработници и аутсорсинг.
  - Трошоци за нивна исплата.
- Зголемена флукуација на работниците и обрт на вработените.
  - Трошоци за регрутирање, селекција и обука на нововработените.
- Намалена посветеност и продуктивност.

- Лоши перформанси на вработените.
- Непостигнување на целите и задачите.
- Проблеми со корисниците на услугата и деловните партнери.
- Нарушување на имиџот на организацијата.
- Судски постапки за мобинг, дискриминација.
  - Трошоци за тужби и надоместоци на име на штета.

Статистичките податоци говорат за тоа дека во Европските земји професионалниот стрес е втора по ред последица по здравјето на вработените предизвикана од проблеми во врска со работното место, а помеѓу 50-60% од вкупниот број на денови отсуство од работа се должи на професионалниот стрес и психосоцијалните ризици (EU-OSHA – European Agency for Safety and Health at Work. 2013, стр.18).

## **2.5.ОРГАНИЗАЦИСКИ ТРЕТМАН НА СТРЕСОТ**

Во денешно време, во екот на развојот на фармацијата, амортизирањето на стресот е едноставно, со лекови и седативи за смирување и контролирање на реакциите. Тоа е индивидуален пристап за минимизирање на стресот. Но, за менаџментот на човечки ресурси е важно како организацијата гледа на овој проблем и како се справува со професионалниот стрес.

Традиционалниот поглед на прашањето за професионалниот стрес е дека тоа е личен, индивидуален проблем кој го засега не само вработениот кој е погоден од стрес туку и неговата фамилија, и проблемот го носи од работата во домот. Според овој пристап, идејата е дека вработените по сопствена вина (Michie, S., 2002) се изложени на стресни ситуации затоа што не можат да се адаптираат на работната средина и на условите за работа.

Но, во поново време овој поглед се напушта и се прифаќа пошироко сфаќање за проблемот. Денес се смета дека стресот од работното место е проблем кој ги засега подеднакво вработените кои се погодени од стресот, работодавачите, целата организација па дури општеството (Николоски, Т., 2005). Имајќи ги во предвид импликациите од стресот врз вработените и

организацијата кои се елаборирани погоре, општеството како последна алка во таа низа трпи штетни последици од товарот да носи и трпи стресни организации и нездрави работници. Општеството нема корист од потенцијалот на организациите и вработените кои се погодени од стрес, има само трошоци за нивно “оздравување”.

Проучувањето на професионалниот стрес и психосоцијалната клима на работа и нивната поврзаност е комплексно прашање. Психосоцијалната клима влијае на присуството односно отсуството на професионален стрес кај вработените. Поволната психосоцијална клима и позитивната работна атмосфера, влијаат позитивно и го унапредуваат менталното здравје на вработените, затоа што во такви услови вработените се идентификуваат со работата и организацијата и вработените сликата за себе ја градат врз основа на севкупниот успех од работењето. Вработените имаат елан за работа и со голем ентузијазам пристапуваат кон решавање на работните задачи, а со тоа им се зголемува самовербата и самопочитта. Вработените се задоволни од работата, мотивирани, продуктивни и се прврзуваат за организацијата како нејзини лојални членови. Бенефитиот за организацијата е тоа што се зголемуваат перформансите на вработените, а се намалува отсуството од работа и стапка на флукуација на вработените. Во контекст на нивната поврзаност, кога психосоцијалната клима на работа е позитивна таа оневозможува појава на професионален стрес на вработените.

Спротивно на тоа, неповолната клима на работа и лошото управување со психосоцијалните услови за работа, предизвикува стрес, кој пак придонесува за влошување на здравјето на вработените предизвикувајќи, за жал, сериозни и штетни последици по физичкото и менталното здравје.



Имајќи го во предвид тој причинско-последичен однос, потребно е брзо делување во насока на (<https://www.commerce.wa.gov.au/sites/default/files/atoms/files/psychologically-healthy-and-safe-workplace-risk-management-toolkit.pdf>, посетено на 01.09.2015):

1. **стресорот**, односно дејствување пред да настане стресната ситуација или околност. За тоа потребна е интервенција од организацијата и од вработените. Организацијата треба да ги идентификува стресорите, да ги презентира на вработените и да развие механизми за нивно елиминирање и превенција од појава на стрес. Вработените треба да развијат способност за справување со изворите на стрес (примарна интервенција).
2. **одговорот** или реакцијата на стресорот. Вработените треба да применуваат вештини за справување со стресот, минимизирање на влијанието на стресорот и последиците (секундарна интервенција).
3. **последиците од стресорот**. Штом ќе настанат и утврдат последиците од стресот, да се применат соодветни постапки за нивно отстранување (терциерна интервенција).

Во организациски контекст неопходно е да се нагласи и улогата на менаџментот за унапредување на психосоцијалната средина и условите на работа.

Психосоцијалната клима во организацијата во голема мерка зависи од менаџментот и раководството. Имено, ако тие имаат сенс за важноста и значењето на коцептот за позитивната психосоцијална клима ќе настојуваат во континуитет да се подобрува и унапредува.

Непосредните раководители се во секојдневна интеракција со подредените вработените и ако имаат слух за нивните проблеми можат да поттикнат помош и поддршка од колегите и помогнат во нивно решавање и надминување. Раководството и менаџментот се одговорни за создавање на програми и планови за управување со психосоцијалните ризици како и за превенција и намалување на степенот на изложеност на професионален стрес на вработените. Особено важно е да овозможат вработените да учествуваат во создавање на тие програми, ги поттикнат вработените за актуелизирање на прашањата кои ги засегаат и ги охрабруваат вработените да предлагаат

можни решенија. Покрај креирањето, раководството и менаџментот се одговорни и за обезбедување на ресурси за нивното имплементирање во секојдневното работење (EU-OSHA – European Agency for Safety and Health at Work. 2013).

Вработените имаат најдобар увид во проблемите кои се случуваат секојдневно на работното место, во извршувањето на работните задачи. Кога тие сознанија ги споделуваат со претпоставените и менаџерите, вработените помагаат во планирањето на решенијата. Проактивната улога на вработените подразбира запознавање на претпоставените за секојдневните проблеми преку разговор, споделување на информации, давање предлози и идеи за надминување на потешкотиите и заедничко донесување на одлуки (EU-OSHA – European Agency for Safety and Health at Work. 2013).

Секоја консултација со вработените и зголемување на партиципацијата при донесување на одлуките, всушност придонесува за градење на клима на доверба во организацијата. Од друга страна, учеството на вработените од сите нивоа во хиерархијата во сите фази од стратегијата за превенција од стрес, односно во развивање на мерки за намалување на стресот и управување со психосоцијалните ризици на работното место, преку постигнување на консензус, е гаранција дека тие ќе бидат соодветни и ефективни, односно дека истите ќе се спроведуваат (EU-OSHA – European Agency for Safety and Health at Work. 2013).

Во една организација менаџерот за човечки ресурси има задача да дејствува избалансирано помеѓу вработените и врвното раководство, односно помеѓу нивните барања и потреби. Поради таа тешка задача, неретко и перцепцијата за овие професионалци е дека не се објективни, реални и фер. Иако често пати се изложени на негативни критики заради спроведување на политикте на штедење на сметка на вработените, една од нивните задачи е да ги застапуваат интересите на вработените, во смисла дека тие освен работа имаат и приватен живот.

Секој менаџер за човечки ресурси треба да има способност и вештини да го препознае проблемот со кој се соочуваат вработените на работното место или кој е актуелен во една организација, а ги погодува вработените. Една од задачите на менаџерот за човечки ресурси е да го следи однесувањето на вработените и да идентификува присуство на знаци на

стрес кај вработените. Професионална обврска на менаџерот за човечки ресурси е да се грижи за здравјето на своите вработени, за нивната физичка, ментална и емоционална благосостојба.

Менаџерот за човечки ресурси може да иницира примена на анкети за перцепцијата на психосоцијалните ризици од работното место или интервјуа, со цел да се добијат податоци за проблематичните околности и изворот на стрес кај вработените. Утврдениот извор на стрес е основа за менаџерот да подготви стратегија како да се неутрализира неговото дејство односно амортизираат штетните последици и несакани ефекти од појавата на стрес како резултат тоа влијание.

Исто така евиденцијата за присуство на работа на вработените односно отсуство, и нивните досиеа се корисни за утврдување на причините за нередовност и непостојаност, односно отсуствата од работа. Честите отсуства од работа, кога за тоа не постојат сериозни причини ја отсликуваат негативната клима во организацијата. Наспроти отсуството од работа, присуството на работното место е одраз на добросостојбата во една организација и на здравата психосоцијална клима. Ако вработените доаѓаат на работа и кога не се чувствуваат добро значи дека имаат чувство на одговорност за работата кон организацијата, се посветени и лојални работници.

После отсуство до работа, менаџерот за човечки ресурси треба да посвети внимание околу етапно прилагодување на вработениот на работното место со цел извршување на работните задачи во целост. Тој треба да учествува во координирање и организирање на работата на порано отсутниот вработен. Тоа подразбира делегирање на работни задачи од помал обем, лесни задолженија кои не се напорни, истовремено ангажирајќи друг вработен да го покрива остатокот од работата.

Интегрираниот пристап и собирање на податоци од повеќе извори, прашалници, интервјуа со вработените, документи за редовност на работа и слично, му овозможуваат на менаџерот за човечки ресурси да добие вистинска слика за изворот на професионалниот стрес на вработените и психосоцијалните ризици што е круцијално за избор на соодветната интервентна мерка (<https://www.commerce.wa.gov.au/sites/default/files/atoms>

/files/psychologically-healthy-and-safe-workplace-risk-management-toolkit.pdf, посетено на 01.09.2015).

## **2.6. ПРАВНА РАМКА НА ПРОФЕСИОНАЛНИОТ СТРЕС И ПСИХОСОЦИЈАЛНАТА КЛИМА ВО АКТИТЕ НА ЕВРОПСКАТА УНИЈА И РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

Прашањето за безбедноста и здравјето на вработените и нивното унапредување е предмет на интерес на Европската унија. Оваа материја е добро регулирана во низата усвоени Декларации, Резолуции, Конвенции и други меѓународни документи. Тие се правно обврзувачки акти за земјите членки на Европската унија, како и за оние кои имаат аспирации за интегрирање во оваа меѓународна организација и истите се должни да ги имплементираат во националното законодавство (Мајхошев, А., 2010).

Со Директивата 89/391/ЕЕС на Советот од 12 јуни 1989 година, се поставени темелни заложби на земјите членки на ЕУ за безбедноста и здравјето на вработените, чии одредби имаат примена на психосоцијалните ризици од работата (Poredoš, D. и Kovač, M. 2005). Според оваа европска регулатива, работодавачите се одговорни за безбедноста и здравјето на вработените на работното место и тие имаат обврска да ги елиминираат сите ризици од работното место, вклучително и ризиците од професионален стрес. Според Директивата, работодавачите треба да имаат за цел превенирање, елиминирање и минимизирање на професионалниот стрес, да прават проценка на ризиците од професионален стрес преку идентификување на стресорите и потенцијалните жртви и на крај да превземаат соодветна акција за спречување или санирање на штетата (European Agency for Safety and Health at Work, 2002).

Во рамките на Европската унија, Европскиот парламент има усвоено Резолуција А4-0050/99. Со овој меѓународен документ се утврдени определбите и заложбите на земјите од Европската Унија во однос на прашањето за унапредување на психосоцијалните услови за работа. Покрај другото, овој документ ја нагласува потребата од усогласување на барањата од работата со капацитетите и потребите на вработените, а не обратно, за да се задржат вработените до нивното пензионирање, а за остварување на овие

цели и определби да се користат придобивките од новите технологии (European Commission Directorate-General for Employment and Social Affairs European Communities, 2000, стр.8).

Професионалниот стрес е предмет на законската регулатива од областа на здравјето и безбедноста на вработените и спаѓа во групата на професионални ризици од работата. Доколку крајната цел на секој правно обврзувачки документ е обезбедување на безбедна работна средина без ризици по здравјето, се подразбира и превенцијата од психосоцијалните ризици.

Во **Република Македонија**, грижата за здравјето на вработените е операционализирано во Законот за безбедност и здравје при работа (Службен весник на Република Македонија бр.57/2013. член 22). Согласно овој Закон, работодавачите се должни на секои 24 месеци да им обезбедуваат здравствен преглед на своите вработени. Видот, начинот и обемот на превентивните здравствени прегледи ги определува Владата на Р.М. по предлог на Министерот за труд и социјална политика, а по претходно мислење од Министерот за здравство. Во Законот е определен и стандарен минимум на сите систематски, претходни, насочени и периодични прегледи. Еден од начините за откривање на стресот на вработените е систематскиот преглед на вработените кој е задолжителен согласно Законот за безбедност и здравје при работа.

Но во пракса, често пати, работодавачите штедат на грбот на вработените, неисполнувајќи ја оваа законска обврска, или обезбедуваат формални здравствени прегледи кои се состојат од недоволен обем на испитувања преку кои не може да се констатира вистинската здравствена состојба на вработените. Тоа мора да се измени, и да се подигне свеста првенствено за потребата за грижа за здравјето на вработените. Инвестирањето во здравјето на вработените да не се гледа како трошок за организацијата, туку како обврска, бидејќи тие се највредниот ресурс.

Во **Велика Британија**, постои Извршна служба за безбедност и здравје при работа (HSE, Health and Safety Executive), која се грижи за превенција, заштита и унапредување на здравјето и безбедноста на вработените. Како тело кое креира политики и стандарди за пристап до оперативните прашања поврзани со здравјето и безбедноста на работниот

однос (Kinman, G. & Wray, S. 2013, стр.7), се залага за идентификување на факторите на стрес од работната средина и за нивното елиминирање, со цел да им помогне на работодавачите да ја одржат благосостојбата на своите вработени.

Извршната служба за безбедност и здравје при работа на Велика Британија го дефинира стресот како “негативна реакција на луѓето изложени на прекумерен притисок или барања поставени пред нив” (<http://www.hse.gov.uk/stress/pdfs/examplepolicy.pdf>, посетено на 01.09.2015).

Оваа служба предлага универзални документи и прирачници за идентификување и управување со стрес на работното место кои можат да бидат од корист за било која организација, од приватниот или од јавниот сектор независно со која дејност се занимава. Тие опфаќаат низа активности за менаџерите, менаџерот за човечки ресурси и вработените (Blaug, R., Kenyon, A., & Lekhi, R., 2007, стр.68). Тоа укажува на потребата од проактивна улога на сите засегнати страни во организацијата со цел отстранување на стресорите или совладување на стресот на работното место и создавање поволна атмосфера за работа и психосоцијална клима.

Според податоците од Извршната служба за безбедност и здравје при работа на Велика Британија, работодавачите во оваа земја се мотивирани да се посветат на прашањето за справувањето со стресот на работното место, со едноставна желба да бидат признаени како добри работодавачи. А посветеноста на менаџерите и работодавачите на ова прашање се обезбедува од три аспекти: од правен аспект, од деловен аспект и од етички аспект. Од *правен аспект*, работодавачите се законски обврзани да ги проценат факторите за појава на професионален стрес и да превземат мерки за контрола на истите, тоа е нивна законска должност. Од *деловен* или бизнис аспект се придобивките од елиминирање на професионалниот стрес односно: задоволни вработени, лојални на организацијата и посветени на работата, подобрени перформанси и зголемена продуктивност на вработените. Од *морален* или етички аспект, справувањето со стресот превенира од лоша здравствена состојба на вработените (<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/pdfs/securing.pdf>, посетено на 05.06.2015).

### 3. РЕЛЕВАНТНИ ИСТРАЖУВАЊА

За актуелноста на оваа проблематика говори и податокот дека на глобално ниво постојат многу истражувања, богатство од студии и теории кои даваат објаснување за проблемот. Практичарите и истражувачите подеднакво се интересираат за проблематиката на психосоцијалните услови на работата и изложеноста на стрес на вработените. Менаџерите имаат интерес да го истражуваат ова прашање затоа што има широко влијание, не само врз вработените, туку и врз организацијата во која работат. Од друга страна, истражувачите сакаат да ги откријат психосоцијалните ризици на работа, во различен сектор и контекст, и да придонесат за создавање на организации кои ќе знаат како да се намали заканата од стресот по здравјето на работниците.

Многу истражувања се базираат на прашалници за самоперцепција на психосоцијалните услови. Позитивната страна е тоа што тие претставуваат економичен начин за собирање на податоци за изразеноста на различни психосоцијални услови на работа односно идентификување на психосоцијалните ризици. Но, од друга страна, недостаток на овие истражувања е тоа што тие не ја отсликуваат објективната ситуација, туку се одраз на субјективното доживување и даваат пристрасни информации. Некои истражувачи користат интервју за да добијат детални информации за психосоцијалните услови, а некои ги користат и двата методи во комбинација со податоци и документи од организацијата како на пример листи за редовност на работа и сл.

Со пребарување на интернет може да се дојде до податоци за разни истражувања и трудови во врска со стресот и психосоцијалните услови на работа на медицинските сестри, вработените во психијатриски установи, полициските службеници, социјалните работници и тн.

Robin Jonson (2010) ја истражувал поврзаноста на психосоцијалните услови на работа и траењето на боледувањата кај жителите во Вестра Готланд, во 2008 со помош на индикаторскиот моделот на Барање-Контрола-Поддршка, за што пишува во својата студија Psychosocial Working Conditions- The Demand-Control-Support model as predictor of sickness absence among

citizens in Västra Götalands county 2008. Резултатите покажале дека напорните работни места се индикатор за подолги отсуства од работа поради боледување во споредба со ненапорните работни места. Слабата социјална поддршка покажала поврзаност со поголем ризик од боледувања кај мажите и жените поеднакво.

Во 2011 година, од страна на Houdmont, J., Kerr, R., & Randall, R. (2012) е објавена студија со наслов *Organizational psychosocial hazard exposures in UK policing: Management Standards Indicator Tool reference values*. Целта на оваа студија е да даде извештај за психосоцијалните ризици во организацијата кај полициските службеници во цела Велика Британија. За потребите на ова истражување е користен инструментот утврден од страна на Британската Влада-Индикаторска алатка на Стандардите за управување. Овој инструмент ја мери изложеноста на седум психосоцијални димензии од работната средина: барања, контрола, поддршка од менаџерите, поддршка од колегите, меѓучовечките односи, улогата и промената. Како дополнение, додаден е еден исказ кој ја мери изложеноста на стрес на работното место. Ако не се менаџираат соодветно може да доведат до нарушување на здравјето на вработените. Одговорите се дадени на 5 степен скала: 1 (никогаш), 2 (ретко), 3 (понекогаш), 4 (често), 5 (секогаш). Ниските резултати се индикатор за висока и потенцијално штетна изложеност на стрес.

Истражувањето покажало дека, генерално, полициските службеници ги перципираат барањата од работа мошне предизвикувачки, сметаат дека имаат многу мала контрола на нивната работа, имаат многу малку поддршка од претставените и од колегите, сметаат дека меѓучовечките односи на работното место се релативно добри, комуникацијата за промените е особено проблематична во организацијата, а 46% од полициските службеници сметаат дека нивната работа е многу, односно екстремно стресна.

Сите полициски службеници вработени во првата четвртина од 2009 година, биле повикани да го пополнат прашалникот, но само 23% од вкупниот број одговориле, односно го вратиле пополнет прашалникот. И покрај тоа што е одбран голем примерок на истражувањето, слабиот одзив од 23% од вкупниот број претставува ограничување на истражувањето затоа што резултатите се однесуваат на помалку од една четвртина на вработените

полициски службеници. Можеби резултатите од останатите кои не се вклучиле во истражувањето, би ги модифицирале резултатите.

Nina D'Aleo, Peter Stebbins, Danielle Lees, David Ham & Roger Lowe (2007), исто така се занимавале со истражување на перцепциите на вработените од јавниот и приватниот сектор за клучните димензии на стресот од работното место, објаснето во студијата *Managing Workplace Stress: Psychosocial Hazard Risk Profile*. Нивното истражување опфатил примерок од 664 работници во Квинсленд кои работеле во организации со широк спектар на улоги, 234 биле мажи и 430 биле жени, од кои 559 биле од јавниот сектор и 105 од приватниот сектор. Со примена на Менаџмент стандардот индикаторска алатка на Извршната служба за здравје и безбедност во Велика Британија (HSE) ги добиле следниве резултати. Вработените од приватниот сектор перцепираат дека нивните претпоставени се поефикасни во управување со стресот од работното место за сите димензии, освен за улогата, во споредба со вработените од јавниот сектор. Вработените во двата сектори ги оцениле работодавачите како помалку ефективни во управувањето со димензиите кои се однесуваат на содржината на работата (барања, контрола и поддршка) во споредба со димензиите кои се однесуваат на контекстот на работата (улога, односи и промени). А како најголем ризик од стрес, за вработените од двата сектори претставуваат меѓусебните односи и улогата, односно малтретирањето, конфликтите и нејасноста на нивните работни задачи и очекувањата. Понатаму, вработените од приватниот сектор се повеќе изложени на професионален стрес отколку вработените од јавниот сектор.

Истиот пристап, односно индикаторска алатка е применета за истражување на психосоцијалната клима кај вработените во високото образование, објаснето во публикацијата *Higher stress. A survey of stress and well-being among staff in higher education (2013)* на Gail Kinman и Siobhan Wray.

## **ВТОР ДЕЛ-МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО**

### **1. ПРЕДМЕТ НА ИСТРАЖУВАЊЕ**

Предмет на ова истражување е да се утврди каква е психосоцијалната клима на работа во здравствените организации од јавниот и приватниот сектор во Република Македонија, и како таа влијае на појавата на стрес на вработените. Основната идеја на трудот е да покаже дека поволната психосоцијална клима на работа влијае позитивно на вработените, односно превенира од појава на професионален стрес и настанување на штетни последици од стресот по здравјето на вработените. Односно, дека неповолните психосоцијални услови влијаат негативно врз менталното и физичкото здравје и појавата на стрес кај вработените.

Истражувањето треба да даде показатели за тоа што предизвикува најголем стрес кај вработените во организациите од приватниот и јавниот сектор што вршат здравствена дејност во Република Македонија, односно кој психосоцијален услов и непосакувана ситуација влијае врз појавата на стрес кај вработените. Истражувањето треба да даде одговор на прашањата:

- Дали постои култура на комуникација, поддршка и взаемно почитување?
- Дали вработените се пренатрупани со работа, и дали имаат способност за извршување на дадените задачи под притисок од кратките рокови?
- Дали имаат контрола во планирање на сопственото работно време, задачи и слобода во одлучување за можни решенија на проблемите?
- Какви се меѓусебните односи на вработените и дали постои некаков вид на психичко или физичко малтертирање?
- Дали се доволно информирани за секоја промена во организацијата, дали се вклучени во планирањето и имплементирањето на истите?

### **2. ЦЕЛ И КАРАКТЕР НА ИСТРАЖУВАЊЕТО**

Целта на истражувањето е во согласност со предметот на истражувањето, односно со истражувањето се очекува да се добијат сознанија

за психосоцијалната клима на работа и нејзиното влијание врз појавата на професионален стрес, во организации од јавен и приватен сектор кои вршат здравствена дејност.

Имајќи ги предвид современите теоретски сознанија и релевантните истражувања за психосоцијалните услови на работата и изложеноста на стрес на вработените, поставени се и целите на ова истражување.

## **Општа цел**

Современиот менаџмент на човечки ресурси наметнува повисоки стандарди за создавање на работна средина која ќе се карактеризира со пониско ниво на стрес во работењето или позитивен стрес. Општа цел на ова истражување е да се идентификуваат изворите на стресни состојби на работното место, и факторите кои предизвикуваат негативен стрес кај вработените, при што ќе се стекне определено научно сознание за предметот на истражување.

## **Поединечни цели**

Во трудот подетално се опишани психосоцијалната клима на работа и карактерот на работната средина, како и нивното влијание за појава на професионален стрес. Истражувањето има цел:

- да се утврдат причините (факторите, изворите) за професионален стрес
- да се утврди изразеноста на секој поединечен стресор
- да се утврди нивото на професионален стрес
- да се утврди профилот на вработени кој е најмногу изложен на стрес

## **Теоретски цели**

Во рамки на теоретските цели, трудот треба да овозможи:

- да се прошири теоретското знаење за проблематиката и да се надополни со сознанија од праксата,

- да се истакне важноста на една актуелна и секојдневна тема на современите организации,
- да се создаде материјал што ќе биде своевидна основа за понатамошно усовршување, унапредување и дополнување на научните и теоретските знаења од оваа област.

## **Апликативни цели**

Апликативната цел на трудот се однесува на:

- согледување на реалната состојбата во здравствените организации од приватниот и јавниот сектор во Република Македонија во однос на изложеноста на професионален стрес на вработените како резултат на психосоцијалната клима или психосоцијалните услови,
- откривање на психосоцијалните услови и ситуации кои влијаат врз појавата на стрес кај вработените, со цел превземање мерки на индивидуално и организациско ниво за нивно унапредување,
- обезбедување информации за нивото на стрес кај вработените од приватниот и јавниот сектор од различни позиции,
- обезбедување информации за последиците од стресот врз вработените и организацијата и предлагање на решение за надминување на истите,
- подигнување и јакнење на организациската и јавната свест за важноста на оваа проблематика и нејзината поврзаност со продуктивноста и профитабилноста на организацијата.

## **3. ЗАДАЧИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО**

Истражувањето има задача да утврди:

- \* Дали психосоцијалната клима на работа влијае врз здравјето на вработените, односно, дали негативните психосоцијални услови го зголемуваат нивото на професионален стрес на вработените.

Целта на истражувањето е да го прошири знаењето од областа на психосоцијалната клима на работа и професионалниот стрес кај вработените во здравствени организации од јавниот и приватниот сектор.

## **4. ХИПОТЕЗИ**

### **ОПШТА ХИПОТЕЗА**

**Постои поврзаност меѓу перцепциите на психосоцијалната клима и степенот на професионален стрес на вработените во јавниот и приватниот сектор.**

### **ПОТХИПОТЕЗИ**

Имајќи ги предвид шесте димензии на психосоцијалната клима како фактори за стрес на работното место, поставени се следниве потхипотези:

1. Со намалување на способноста на вработените да одговорат на барањата од работното место, се зголемува професионалниот стрес на вработените.
2. Со зголемување на контролата врз извршувањето на своите работни задачи, се намалува професионалниот стрес на вработените.
3. Со намалување на поддршката и помошта од претпоставените и колегите се зголемува професионалниот стрес на вработените.
4. Со намалување на добрите односи меѓу вработените во организацијата, се зголемува професионалниот стрес на вработените.
5. Со намалување на јасноста на задачите и улогата во организацијата, се зголемува професионалниот стрес на вработените.
6. Со вклучување на вработените во управувањето со организациските промени, се намалува професионалниот стрес на вработените.

## 5. ВАРИЈАБЛИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Главни варијабли на истражувањето се **психосоцијалната клима и професионалниот стрес**.

Индикатори за **психосоцијалната клима на работа** се 6 димензии кои се однесуваат на психосоцијалните услови на работа:

1. **Барања** – обем на работата, карактер на работни задачи и рокови за работа.
2. **Контрола** – автономија во работењето.
3. **Поддршка** - охрабрување и помош од колегите, претпоставените и соработниците.
4. **Односи** – интерперсонални односи и конфликтни ситуации.
5. **Улога** – јасност на работните задачи, улогата, функцијата и очекувањата на организацијата и конфликтните и спротиставени улоги.
6. **Промени** – начинот на управување со организациските промени и комуникацијата во организацијата во текот на организациски промени.

**Индикатор за варијаблата професионалниот стрес** е самоперцепцијата на вработените за изложеност на стрес на работното место.

Релевантни варијабли во истражувањето се:

- **Пол** - испитаниците се делат според половата припадност на машки и женски.
- **Работна позиција** во организацијата - во истражувањето се вклучени вработени на раководна и нераководна позиција во организацијата,
- **Сектор** - испитаниците работат во организации од приватниот сектор и јавниот сектор.

## 6. ПОПУЛАЦИЈА И ПРИМЕРОК

Во фокусот на ова истражувањето се вработени од јавниот и приватниот сектор, во организации кои вршат здравствена дејност со седиште во Град Скопје. Во процесот на спроведување на истражувачката постапка беа опфатени 106 испитаници. Истражувањето беше спроведено во текот на последната недела од месец април, 2015 година.

Истражувањето е спроведено во две јавни здравствени установи и во неколку приватни ординации во две поликлиники во Скопје. Примерокот на истражувањето е намерен и е формиран врз основа на веќе остварени контакти во рамки на организациите. При изборот на примерокот е водена сметка за релевантните варијабли.

Во продолжение е прикажан подетален опис на примерокот, кој го сочинуваат вкупно 106 испитаници, по 53 субјекти од јавниот здравствен и од приватниот здравствен сектор.

Демографска структура на испитаниците:

Според **половата структура**, повеќето субјекти се од женскиот пол (90 испитаници, или 84,91%), наспроти субјектите од машкиот пол (16 или 15,09%) (Табела бр.3 и График бр.1).

Табела бр.3 *Полова застапеност на субјектите од примерокот*

Пол	ЈЗУ		ПЗУ		Вкупно	
	f	%	f	%	N	%
<b>Женски пол</b>	48	90,57	42	79,25	90	84,91
<b>Машки пол</b>	5	9,43	11	20,75	16	15,09
<b>Вкупно</b>	53	100	53	100	106	100

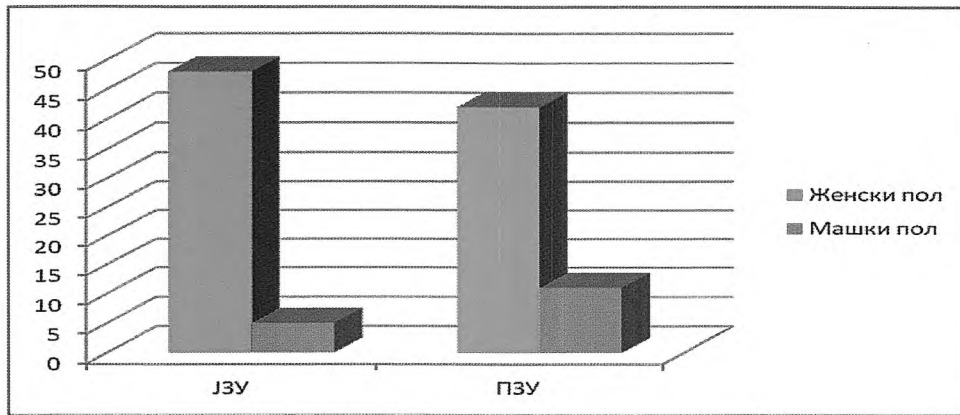


График бр.1 *Полова застапеност на субјектите од примерокот*

Овој податок не изненадува со оглед на фактот што во Република Македонија поголем е бројот на жени здравствени работници во однос на мажи.

Според **позицијата** на работното место во организацијата, најголем дел од испитаниците не се раководители (85 или 80,19% од вкупниот број), во однос на вработените на раководна позиција (21 или 19,81%) (Табела бр.4 и График бр.2).

Табела бр.4 *Застапеност според позицијата на работното место*

Позиција	ЈЗУ		ПЗУ		ВКУПНО	
	f	%	f	%	N	%
Раководна	8	15,09	13	24,53	21	19,81
Нераководна	45	84,91	40	75,47	85	80,19
Вкупно	53	100	53	100	106	100

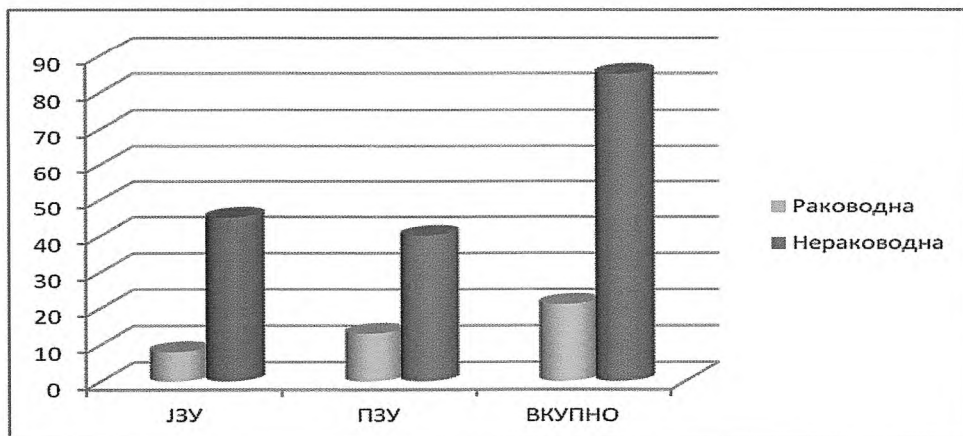


График бр.2 *Застапеност според позицијата на работното место*

Од прикажаните податоци видливо е дека во двата типа на организации кои вршат здравствена дејност, анкетираниите вработени се повеќе жени (84,91%), и не се на раководна позиција (80,19%).

Од приказот на вработените според **полот и позицијата** на работното место, одделно по сектори, може да се забележи дека најголем број од вработените се жени нераководители (72, односно 67,92% од вкупниот број испитаници) (Табела бр.5 и График бр.3).

Табела бр.5 Застапеност според полот и работната позиција

	ЈЗУ		ПЗУ	
	Раководна позиција	Нераководна позиција	Раководна позиција	Нераководна позиција
<b>Мажи</b>	0	5	3	8
<b>Жени</b>	8	40	10	32

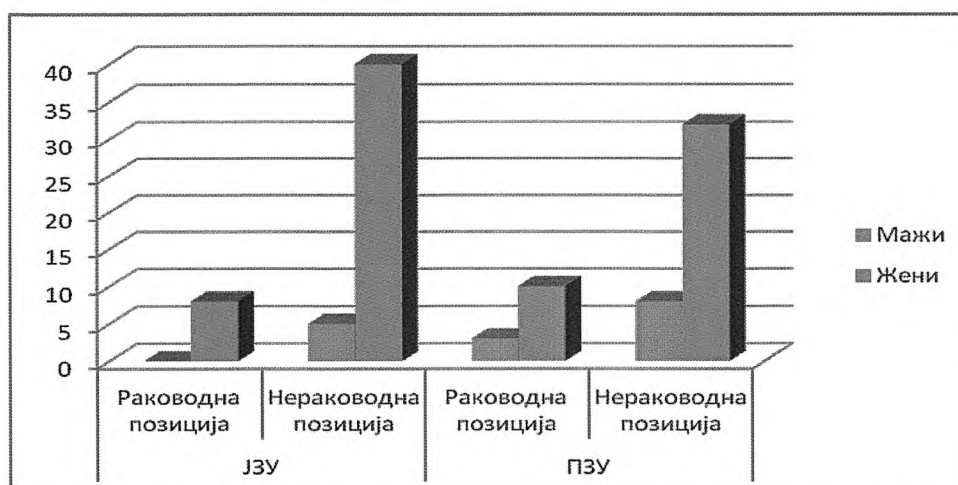


График бр.3 Застапеност според полот и работната позиција

Резултатите од истражувањето покажуваат дека, според демографските карактеристики не се забележуваат поголеми разлики меѓу вработените во двата типа на организации.

## 7. МЕТОДИ, ТЕХНИКИ И ИНСТРУМЕНТИ НА ИСТРАЖУВАЊЕ

**Прашалник бр.1-Менаџмент стандарди ИНДИКАТОРСКА АЛАТКА на Извршната служба за здравје и безбедност во Велика Британија**

За собирање на потребните податоци поврзани со психосоцијалната клима во организацијата беше употребен прашалникот што го користи Извршната служба за здравје и безбедност во Велика Британија (Health and Safety Executive-HSE). Прашалникот првенствено е наменет за утврдување на состојбата во конкретна организација, со цел раководството да добие информации дали здравјето на вработените е под ризик на стрес, и дали и кои мерки треба да се превземат. (HSE Management Standards, Indicator Tool, User manual <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/pdfs/indicatortoolmanual.pdf>, стр.4, посетено на 06.07.2015)

Прашалникот содржи 35 искази кои се однесуваат на 6 примарни стресори според менаџмент стандардите за надминување на стресот поврзан со работата. Прашалникот е конструиран за да се утврди како вработените гледаат на напорите за управување со ризиците поврзани со стресот на работното место. (HSE Management Standards, Indicator Tool, User manual, <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/pdfs/indicatortoolmanual.pdf>, стр.1, посетено на 06.07.2015), и се користи во организациите во Велика Британија.

Овој прашалник е преведен и адаптиран на македонски јазик од страна на авторот на ова истражување, и истиот е дополнет со неопходни упатства за негово пополнување (во Прилог). Пред да биде употребен за потребите на ова истражување, прашалникот беше тестиран на мала група испитаници-доброволци за да се провери валидноста на прашањата.

Прашалникот е структуриран во 3 дела:

- **Првиот дел** се однесува на генерални податоци за секој од испитаниците;
- Во **вториот дел** се вклучени 35 искази кои се однесуваат на психосоцијалната клима на работа
- Во **третиот дел** е оставен простор во кој испитаниците можат да дадат свои коментари и забелешки по однос на содржината на анкетниот прашалник.

Во **првиот дел** има три прашања за утврдување на полот, работната позиција во моментот, секторот, датумот и местото на пополнување на прашалникот.

Во **вториот дел** се исказите, кои се однесуваат на психосоцијалната клима:

- ✓ Исказите кои се под број 3, 6, 9, 12, 16, 18, 20 и 22 се однесуваат на обемот на **барањата** и задачите од работата, и даваат информација колку барањата соодветствуваат на способностите на вработените.
- ✓ Исказите кои се под број 2, 10, 15, 19, 25 и 30 се однесуваат на **контролата** врз работата и даваат информација за флексибилноста во процесот на работа.
- ✓ Исказите кои се под број 8, 23, 29, 33 и 35 се однесуваат на **подршката од претпоставените**, и даваат информација за тоа дали испитаниците добиваат помош од непосредно претпоставените или не.
- ✓ Исказите кои се под број 7, 24, 27 и 31 се однесуваат на **подршката од колегите** и даваат информација дали испитаниците добиваат помош од соработниците или не.
- ✓ Исказите кои се под број 5, 14, 21 и 34 се однесуваат за **односите**, меѓу вработените и даваат информација за квалитетот на меѓусебната интеракција.
- ✓ Исказите кои се под број 1, 4, 11, 13 и 17 се однесуваат на **улогата** и задачата на вработениот во организацијата и даваат информација за упатствата на вработените во нивните задачи.
- ✓ Исказите кои се под број 26, 28 и 32 се однесуваат на начинот на управување со организациските **промени** и даваат информација за комуникацијата во текот на промените.

Прашањата се поставени така да може да се утврди нивото на застапеност на појавата која се испитува. Испитаниците одговорот го даваат на скала од Ликертов тип (од крајно негативен до крајно позитивен одговор на поставеното тврдење). На исказите од 1 до 23, одговорите се даваат на скала со 5 степени со следново значење:

1. Никогаш
2. Ретко
3. Некогаш
4. Често
5. Секогаш

На исказите од 24 до 35, одговорите се даваат на скала од Ликертов тип со 5 степени со следново значење:

1. Воопшто не се согласувам
2. Не се согласувам
3. Неутрален
4. Се согласувам
5. Потполно се согласувам

При оценувањето, избраниот степен на согласност означува број на поени на сите тврдења освен на тврдењата со реден број 3, 5, 6, 9, 12, 14, 16, 18, 20, 21, 22 и 34, на кои степените имаат реципрочна вредност. Одговорите на овие тврдења се оценуваат на следниов начин: заокружениот број 1 носи 5 поени, заокружениот број 2 носи 4 поени, заокружениот број 3 носи 3 поени, заокружениот број 4 носи 2 поени и заокружениот број 5 носи 1 поен.

Според тоа, бројот на поени на овој прашалник теориски може да се движи од минимум 35 до максимум 175, додека просечниот број на поени изнесува 105.

- За димензијата **барања** минималниот број на поени теориски е 8 а максималниот е 40, додека просечната теориска вредност е 24.
- За димензијата **контрола** минималниот број на поени теориски е 6 а максималниот е 30, додека просечната теориска вредност е 18.
- За димензијата **поддршка од претпоставениот** минималниот број на поени теориски е 5 а максималниот е 25, додека просечната теориска вредност е 15.
- За димензијата **поддршка од колегите** минималниот број на поени теориски е 4 а максималниот е 20, додека просечната теориска вредност е 12.
- За димензијата **односи** минималниот број на поени теориски е 4 а максималниот е 20, додека просечната теориска вредност е 12.
- За димензијата **улога** минималниот број на поени теориски е 5 а максималниот е 25, додека просечната теориска вредност е 15.

- За димензијата **промени** минималниот број на поени теориски е 3 а максималниот е 15, додека просечната теориска вредност е 9.

Прашалникот за прв пат се применува во Република Македонија и ќе придонесе за збогатување на научно-истражувачата дејност од областа на менаџментот со човечки ресурси во Република Македонија.

### **Прашалник бр.2-Анкета за стресот на работа**

За утврдување на нивото на изложеност на стрес применета е **Анкета за стресот на работа**. Овој инструмент е конструирани од Anita Maračić (2011). Испитаниците ја искажуваат својата согласност со секое од 23-те тврдења на петстепен скала, со следното значење за степените:

- 1-Никогаш
- 2-Понекогаш
- 3-Често
- 4-Многу често
- 5-Секогаш

Понудените алтернативни одговори од 1 до 5, соодветно го означуваат и бројот на поени за секое прашање односно исказ. Според тоа бројот на поени од овој прашалник теориски се движи од минимум 23 до максимум 115, додека просечниот резултат изнесува 69.

## **8. ОРГАНИЗАЦИЈА И ТЕК НА ИСТРАЖУВАЊЕТО**

Прашалниците беа дистрибуирани до вработените во организациите кои беа запознаени со целта на истражувањето. Во истражувањето учествуваа вработени кои изразија желба да бидат вклучени. Еден дел од прашалниците беа дистрибуирани до вработените на почетокот на работното време, а другиот дел беше дистрибуиран на крајот од редовниот состанокот. Пополнетиот прашалник вработените го враќаа 15 минути откако беше поделен, или најдоцна на крајот на работниот ден. Од вкупно 110 поделени прашалници, во коверт беа вратени 106 пополнети прашалници.

При истражувањето се водеше сметка да се обезбедат едаков број на прашалници од двата сектори, јавен и приватен односно се обезбедија 53

одговорени прашалници од 2 јавни здравствени установи и исто толку 53 одговорени прашалници од неколку приватни ординации.

## **9. СТАТИСТИЧКА ОБРАБОТКА НА ПОДАТОЦИТЕ**

Со статистичка обработка на податоците од двата прашалници се изврши тестирање и проверка на хипотезите. Хипотезата и потхипотезите се тествани со Пирсонов коефициент на корелација и t-тест. Добиените резултати по статистичката обработка се претставени табеларно и графички.

## ТРЕТ ДЕЛ- РЕЗУЛТАТИ

Пред да бидат прикажани резултатите поврзани со поставените хипотези, ќе бидат соопштени постигнувањата на субјектите согласно полот, работната позиција и секторот во кој се вработени.

### Постигнувања на вработените кои се разликуваат во однос на полот

Во долната табела (Табела 6) се прикажани постигнувањата на вработените од женски (N=90) и машки пол (N=16), но не е тестирана значајноста на разликите поради неизбалансиран број на вработени во однос на полот.

Табела бр.6 Перцепција на психосоцијалната клима и стресот кај вработени од различен пол

Психосоцијална клима	Пол	M	SD	Min.	Max.
Барања	Женски	26,45	5,516	8	40
	Машки	27,81	7,157		
Контрола	Женски	19,54	4,625	6	30
	Машки	21,06	4,464		
Поддршка од претпоставените (ПП)	Женски	17,42	3,690	5	25
	Машки	16,31	3,978		
Поддршка од колегите (ПК)	Женски	14,08	3,171	4	20
	Машки	14,06	3,473		
Односи	Женски	14,22	3,193	4	20
	Машки	14,25	3,193		
Улога	Женски	22,78	2,598	5	25
	Машки	22,06	2,515		
Промени	Женски	10,66	2,011	3	15
	Машки	9,50	2,394		
Стрес	Женски	46,41	11,431	23	115
	Машки	48,68	11,813		

Ако се имаат предвид теориските вредности на применетите инструменти (колона минимум, максимум), може да се констатира дека во однос на индикаторите на психосоцијалната клима сите постигнувања ја надминуваат просечната теориска вредност. Ова не е случај со нивото на изразеност на стрес, бидејќи постигнатите просечни вредности се пониски од просечната теориска вредност (колона минимум и максимум). Овие наоди за вработените кои се од различен пол се прикажани на сликите подолу.



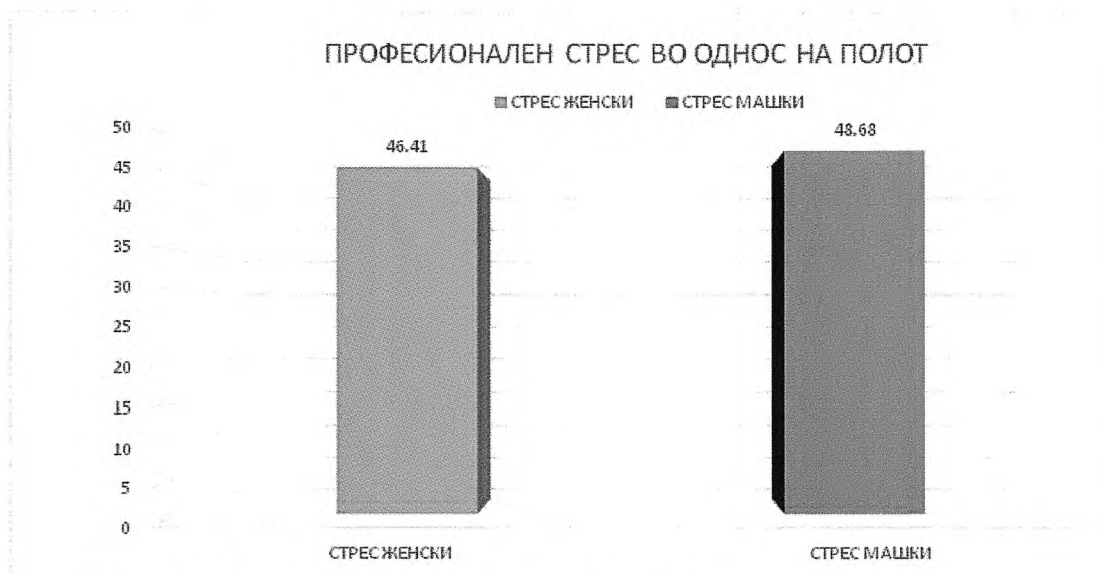
**Слика бр.1** Разлика во перцепцијата за психосоцијалната клима кај жени и мажи

Од податоците прикажани во табелата бр.6 и слика бр.1, се констатира следното:

- Аритметичката средина на скорот за барања од работата кај вработените жени изнесува  $M_{ж}=26,45$ , а кај вработените мажи изнесува  $M_{м}=27,81$ , и може да се заклучи дека мажите во здравствените организации се поисполнителни односно имаат поголема спремност да одговорат на поставените задачи и обем на работа во дадените рокови во споредба со жените. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=24$ ).
- Аритметичката средина на скорот за контрола на работењето кај вработените жени изнесува  $M_{ж}=19,54$ , а кај вработените мажи изнесува  $M_{м}=21,06$ , и може да се заклучи дека, мажите во здравствените организации имаат поголема контрола над својата работа и начинот на

работење во однос на жените. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=18$ ).

- Аритметичката средина на скорот за поддршка од претпоставените кај вработените жени изнесува  $M_{ж}=17,42$ , а кај вработените мажи изнесува  $M_{ж}=16,31$  и може да се заклучи дека жените во здравствените организации добиваат поголема поддршка и помош во работењето од претпоставените во споредба со мажите. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=15$ ).
- Разликата меѓу аритметичките средини на скоровите за поддршка од колегите кај жените и мажите е минимална и се смета дека нема разлика. Двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=12$ ).
- Разликата меѓу аритметичките средини на скоровите за односите помеѓу жените и мажите е минимална и се смета дека нема разлика. Двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=12$ ).
- Аритметичката средина на скорот за улогата на вработените во организацијата, кај вработените жени изнесува  $M_{ж}=22,78$ , а кај вработените мажи изнесува  $M_{м}=22,06$  и може да се заклучи дека жените во здравствените организации имаат појасна улога и работни задачи во организацијата во однос на мажите. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=15$ ).
- Аритметичката средина на скорот за промени во организацијата, кај вработените жени изнесува  $M_{ж}=10,66$ , а кај вработените мажи изнесува  $M_{м}=9,50$  и може да се заклучи дека жените во здравствените организации повеќе се вклучени во процесот на планирање и имплементирање на промените во организацијата во однос на мажите. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=9$ ).



Слика бр.2 Разлика кај мажи и жени во однос на професионалниот стрес

Од податоците прикажани во табелата бр.6 и слика бр.2, се забележува дека аритметичката средина за стресот кај жените изнесува  $M_{\text{ж}}=46,41$  а кај мажите изнесува  $M_{\text{м}}=48,68$ . Од овој податок може да се заклучи дека мажите повеќе се изложени на професионален стрес во споредба со жените вработени во здравствените организации. Сепак, добиените просечни вредности се пониски од теориската средна вредност ( $\bar{X}=69$ ).

Но, на овие наоди не може да се гледа со голема доверба поради неизбалансирано број на вработени по однос на полот.

## Постигнувања на вработените кои се разликуваат во однос на работната позиција

Од субјектите кои го сочинуваат примерокот на раководна позиција се 21 вработен, а останатите 85 не се на раководна позиција. Во долната табела (Табела бр.7) прикажани се нивните постигнувања во однос на перцепцијата на психосоцијалната клима и професионалниот стрес.

Табела бр.7 Перцепција на психосоцијалната клима и стресот кај вработени со различна работна позиција

Психосоцијална клима	Позиција	M	SD	Min.	Max.	t	p
Барања	Раководна	26,04	4,200	8	40		
	нераководна	26,81	6,113			-,675	,503
Контрола	Раководна	22,00	4,979	6	30		
	нераководна	19,22	4,376			2,341	,027
Поддршка од претпоставените (ПП)	Раководна	18,00	3,714	5	25		
	нераководна	17,07	3,740			1,025	,313
Поддршка од колегите (ПК)	Раководна	13,90	3,284	4	20		
	нераководна	14,12	3,198			-,282	,780
Односи	Раководна	14,95	3,138	4	20		
	нераководна	14,04	3,180			1,181	,247
Улога	Раководна	23,47	2,015	5	25		
	нераководна	22,48	2,684			1,884	,067
Промени	Раководна	11,00	1,843	3	15		
	нераководна	10,36	2,153			1,365	,181
Стрес	Раководна	43,95	6,778	23	115		
	нераководна	47,44	12,280			-1,756	,085

Ако се имаат предвид теориските вредности на применетите инструменти, може да се констатира дека во однос на индикаторите на психосоцијалната клима сите постигнувања ја надминуваат просечната теориска вредност. Ова не е случај со нивото на изразеност на стресот бидејќи постигнатите просечни вредности се пониски од просечната теориска вредност. Овие наоди за вработените кои се од различна работна позиција се прикажани на сликите подолу.



Слика бр.3 Разлика во перцепцијата за психосоцијалната клима кај раководителите и нераководителите

Од податоците прикажани во табелата бр.7 и слика бр.3, се констатира следното:

- Аритметичката средина на скорот за барања од работата кај вработените на раководна функција изнесува  $M_p=26,04$ , а кај вработените кои не работат на раководно работно место изнесува  $M_n=26,81$  и може да се заклучи дека вработените кои не се на раководна функција во здравствените организации се поисполнителни односно имаат поголема спремност да одговорат на поставените задачи и обем на работа во дадените рокови во споредба со раководителите. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=24$ ).
- Аритметичката средина на скорот за поддршка од претпоставените кај вработените на раководна функција изнесува  $M_p=18,00$ , а кај вработените кои не работат на раководно работно место изнесува  $M_n=17,07$  и може да се заклучи дека раководителите во здравствените организации добиваат поголема поддршка и помош во работењето од претпоставените во споредба со вработените кои не се на раководна функција. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=15$ ).
- Аритметичката средина на скорот за поддршка од колегите кај вработените на раководна функција изнесува  $M_p=13,90$ , а кај вработените кои не работат на раководно работно место изнесува

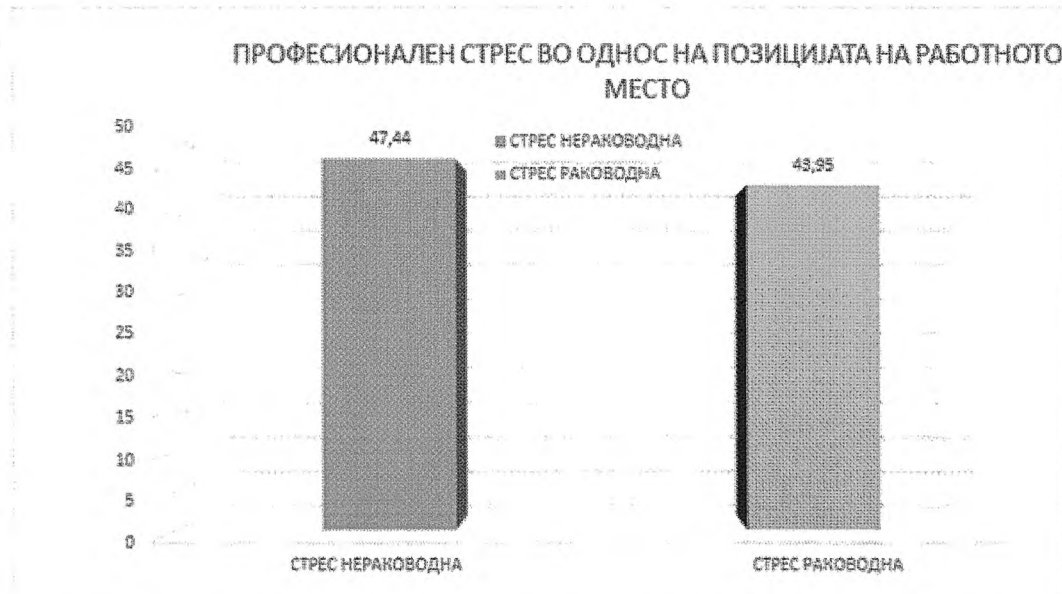
$M_n=14,12$  и може да се заклучи дека вработените кои не се на раководна функција во здравствените организации добиваат поголема помош и поддршка од колегите и соработниците во споредба со раководителите. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=12$ ).

- Аритметичката средина на скорот за меѓусебни односи кај вработените на раководна функција изнесува  $M_p=14,95$ , а кај вработените кои не работат на раководно работно место изнесува  $M_n=14,04$  и може да се заклучи дека раководителите во здравствените организации воспоставуваат подобри односи и релации во работната средина и уживаат поголема почит во споредба со вработените кои не се на раководна функција. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=12$ ).
- Аритметичката средина на скорот за улога кај вработените на раководна функција изнесува  $M_p=23,47$ , а кај вработените кои не работат на раководно работно место изнесува  $M_n=22,48$  и може да се заклучи дека раководителите во здравствените организации имаат имаат појасна улога и работни задачи во организацијата, во споредба со вработените кои не се на раководна функција. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=15$ ).
- Аритметичката средина на скорот за промени во организацијата кај вработените на раководна функција изнесува  $M_p=11,00$ , а кај вработените кои не работат на раководно работно место изнесува  $M_n=10,36$  и може да се заклучи дека раководителите во здравствените организации имаат поголем удел во процесот на планирање и имплементирање на промените во организацијата во споредба со вработените кои не се на раководна функција. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=9$ ).

Со помош на t-тест е утврдено дека постојат разлики меѓу вработените од раководна и нераководна функција во однос на контролата ( $t=2.341$ ,  $p<0.05$ ).

- Аритметичката средина на скорот за контрола врз извршувањето на работните задачи кај вработените на раководна функција изнесува  $M_p=22,00$ , а кај вработените кои не работат на раководно работно место

изнесува  $M_n=19,22$ . Од овој податок може да се заклучи дека раководителите во здравствените организации имаат поголема контрола на сопствената работата и флексибилност во работењето во споредба со вработените кои не се на раководна работна позиција. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=18$ ).



**Слика бр.4** Разлика меѓу раководители и нераководители во однос на професионалниот стрес

Од податоците прикажани во табелата бр.7 и слика бр.4, се забележува дека аритметичката средина за стресот кај вработените на раководна позиција изнесува  $M_p=43,95$  а кај вработените кои не се на раководна позиција изнесува  $M_n=47,44$ . Од овој податок може да се заклучи дека вработените кои не извршуваат раководна функција повеќе се изложени на професионален стрес во споредба со раководителите. Добиените просечни вредности се пониски од теориската средна вредност ( $\bar{X}=69$ ).

Сепак, на овие наоди не може да се гледа со голема доверба поради неизбалансиран број на вработени по однос на работната позиција.

## Постигнувања на вработените кои се разликуваат во однос на секторот во кој се вработени

Во вкупниот број на субјекти во примерокот, подеднаков е бројот на вработени од приватниот и јавниот сектор. Имено, истражувањето е спроведено на вкупно 106 субјекти, од кои по 53 вработени од двата споредувани сектори. Тестирана е и значајноста на разлики меѓу нив во однос на испитуваните варијабилности-перцепција на психосоцијалната клима и професионалниот стрес.

Табела бр.8 Значајност на разлики во перцепцијата на психосоцијалната клима и стресот кај вработени од приватен и јавен сектор

Психосоцијална клима	Сектор	M	SD	t	p
Барања	приватен	26,64	6,208	-,033	,973
	јавен	26,67	5,366		
Контрола	приватен	20,77	4,709	2,276	,025
	јавен	18,77	4,330		
Поддршка од претпоставените	приватен	17,24	3,720	-,026	,979
	јавен	17,26	3,788		
Поддршка од колегите	приватен	14,13	2,862	,151	,880
	јавен	14,03	3,535		
Односи	приватен	15,00	3,192	2,572	,012
	јавен	13,45	2,997		
Улога	приватен	22,94	2,421	1,052	,296
	јавен	22,41	2,741		
Промени	приватен	10,75	1,920	1,297	,197
	јавен	10,22	2,258		
Стрес	приватен	47,58	14,734	,744	,459
	јавен	45,92	6,838		



Слика бр.5 Разлика во перцепцијата за психосоцијалната клима кај вработените од јавниот и приватниот сектор

Од податоците прикажани во табелата бр.8 и слика бр.5 се констатира следното:

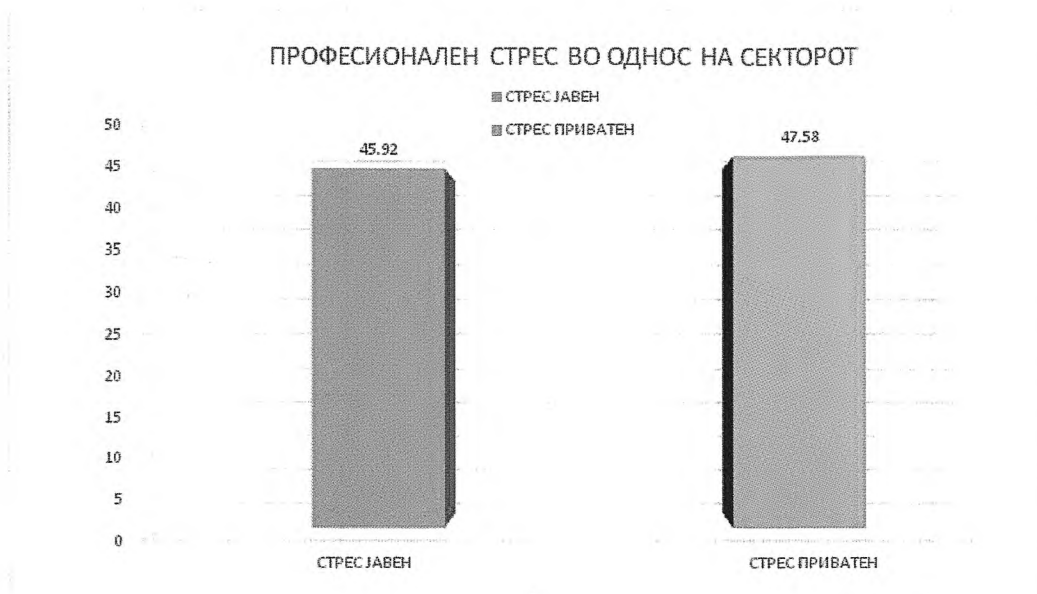
- Разликата меѓу аритметичките средини на скоровите за барања од работата кај вработените од приватниот и јавниот сектор е минимална и се смета дека нема разлика. Двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=24$ ).
- Разликата меѓу аритметичките средини на скоровите за поддршка од претпоставените кај вработените од приватниот и јавниот сектор е минимална и се смета дека нема разлика. Двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=15$ ).
- Аритметичката средина на скорот поддршка од колегите кај вработените од приватниот сектор изнесува  $M_p=14,13$ , а кај вработените од јавниот сектор изнесува  $M_j=14,03$  и може да се заклучи дека вработените од приватните здравствени установи добиваат поголема помош и поддршка од колегите и соработниците во споредба со вработените во јавните здравствени установи. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=12$ ).
- Аритметичката средина на скорот улога во организацијата кај вработените од приватниот сектор изнесува  $M_p=22,94$ , а кај вработените од јавниот сектор изнесува  $M_j=22,41$  и може да се заклучи дека вработените во приватните здравствени установи имаат појасна улога и

работни задачи во организацијата, во однос на вработените во јавните здравствени установи. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=15$ ).

- Аритметичката средина на скорот промени во организацијата кај вработените од приватниот сектор изнесува  $M_p=10,75$ , а кај вработените од јавниот сектор изнесува  $M_j=10,22$  може да се заклучи дека вработените во приватните здравствени установи имаат поголема вклученост во процесот на планирање и имплементирање на промените во организацијата во однос на вработените во јавните здравствени установи. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=9$ ).

Со помош на t-тест е утврдено дека статистички значајни разлики меѓу вработените од приватниот и јавниот сектор има единствено во однос на димензијата контрола ( $t=2.276$ ,  $p<0.05$ ) и димензијата односи ( $t=2.572$ ,  $p<0.01$ ). И двете разлики се во прилог на вработените во приватниот сектор, односно:

- Аритметичката средина на скорот за контрола врз извршувањето на работните задачи кај вработените од приватниот сектор изнесува  $M_p=20,77$  а кај вработените од јавниот сектор изнесува  $M_j=18,77$ . Од овој податок може да се заклучи дека вработените во приватните здравствени установи имаат поголема контрола на сопствената работата и уживаат флексибилност во работењето во однос на вработените во јавните здравствени установи. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=18$ ).
- Аритметичката средина на скорот за меѓусебни односи кај вработените од приватниот сектор изнесува  $M_p=15,00$  а кај вработените од јавниот сектор изнесува  $M_j=13,45$ . Од овој податок може да се заклучи дека кај вработените во приватните здравствени установи меѓусебните односи се похармонични во однос на односите кај вработените во јавните здравствени установи. Но, и двете средни вредности ја надминуваат теориската средна вредност ( $\bar{X}=12$ ).



**Слика бр.6** Разлика кај вработени во јавен и приватен сектор во однос на професионалниот стрес

Од податоците прикажани во табелата бр.8 и слика бр.6, се забележува дека аритметичката средина за стресот кај вработените од приватниот сектор изнесува  $M_p=47,58$  а кај вработените од јавниот сектор изнесува  $M_j=45,92$ . Добиените просечни вредности се пониски од теориската средна вредност ( $\bar{X}=69$ ). Од овој податок може да се заклучи дека вработените од приватните здравствени установи повеќе се изложени на професионален стрес во споредба со вработените од јавните здравствени установи.

Сите резултати од Прашалникот бр.2 за тестирање на самоперцепцијата на изложеност на стрес упатуваат на подпросечен стрес кај испитаниците независно на нивниот пол, позиција на работно место или сектор. Ако се земат во предвид поединечните наоди од овој прашалник, ќе се констатира дека само кај 4 испитаници резултатот за стрес е над просечен ( $M=74, M=99, M=81, M=81$ ).

## Наоди од тестирањето на поставените хипотези

Поставените хипотези беа тестирани со примена на постапката на Пирсонов коефициент на корелација. Во табелата подолу (Табела бр.9) се прикажани коефициентите на корелација меѓу професионалниот стрес и перцепцијата на сите аспекти на психосоцијалната клима: барања, контрола, поддршка од претпоставените, поддршка од колегите, односи, улога и промени.

Табела бр.9 Поврзаност на професионалниот стрес со перцепцијата на психосоцијалната клима

димензии на психосоцијалната клима	стрес	
	r	p
Барања	-,441**	0,01
Контрола	-,218*	0,05
Поддршка од претпоставените	-,348**	0,01
Поддршка од колегите	-,333**	0,01
Односи	-,524**	0,01
Улога	-,481**	0,01
Промени	-,284**	0,01

Со помош на Пирсонов коефициент на корелација се утврди дека постои статистички значајна негативна поврзаност меѓу перцепциите на секоја од димензиите на психосоцијалната клима и професионалниот стрес на вработените (за барања  $r=-,441^{**}$ ; за контрола  $r=-,218^*$ ; за поддршка од претпоставените  $r=-,348^{**}$ ; за поддршка од колегите  $r=-,333^{**}$ ; за односи  $r=-,524^{**}$ , за улога  $r=-,481^{**}$ , за промени  $r=-,284^{**}$ ).

Табела бр.10 Пирсонов коефициент на корелација за поврзаноста на психосоцијалната клима и професионалниот стрес

		Стрес	Психосоцијална клима
Стрес	Пирсонов коефициент на корелација	1	-,519**
	Ниво на значајност		,000
	N (број на испитаници)	106	106
Психосоцијална клима	Пирсонов коефициент на корелација	-,519**	1
	Ниво на значајност	,000	
	N (број на испитаници)	106	106

\*\* . Корелацијата е значајна на ниво 0.01.

Врз основа на добиениот Пирсонов коефициент на корелација ( $r=-,519$ ,  $p<0,01$ ), се потврдува општата хипотеза која гласи:

- ✓ **Постои поврзаност меѓу перцепциите на психосоцијалната клима и степенот на професионален стрес на вработените во јавниот и приватниот сектор.**

Резултатите покажуваат дека постои значајна негативна поврзаност на двете појави, односно психосоцијалната клима и професионалниот стрес имаат спротивен тренд на растење и опаѓање. Имено, со влошувањето на психосоцијалната клима на работата се зголемува професионалниот стрес кај вработените. Од друга страна пак, професионалниот стрес на вработените се намалува со подобрување на психосоцијалната клима на работа и унапредување на психосоцијалните услови на работа.

Од табела бр.9 , може да се заклучи дека:

1. Со намалување на способноста на вработените да одговорат на барањата на работното место, се зголемува професионалниот стрес на вработените ( $r= -,441$ ;  $p<0,01$ ).
2. Со зголемување на контролата врз извршувањето на своите работни задачи, се намалува професионалниот стрес на вработените ( $r=-,218^*$ ;  $p<0,05$ ).

3. Со намалување на поддршката и помошта од претпоставените и колегите се зголемува професионалниот стрес на вработените ( $r = -.348$ ;  $p < 0,01$  за поддршка од претпоставените и  $r = -.333$ ;  $p < 0,01$  за поддршка од колегите).
4. Со намалување на добрите односи меѓу вработените во организацијата, се зголемува професионалниот стрес на вработените ( $r = -.524$ ;  $p < 0,01$ ).
5. Со намалување на јасноста на задачите и улогата во организацијата, се зголемува професионалниот стрес на вработените ( $r = -.481$ ;  $p < 0,01$ ).
6. Со вклучување на вработените во управувањето со организациските промени, се намалува професионалниот стрес на вработените ( $r = -.284$ ;  $p < 0,01$ ).

Разликите во психосоцијалната клима кај вработените од јавните и приватните здравствени организации се прикажани во долните табели (Табела бр.11, 12, 13, 14, 15, 16 и 17).

**Табела бр.11** Приказ на одговорите на вработените од јавните и приватните здравствени организации во врска со **барањата**

	Прашање/одговор	ЈЗО		ПЗО		ВКУПНО	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
3	Различни типови на работа бараат од мене да работам нешто што е тешко да се комбинира						
	никогаш	6	11	9	17	15	14.15
	ретко	15	28	16	30.2	31	29.25
	понекогаш	23	43	17	32.1	40	37.74
	често	9	17	8	15.1	17	16.04
	секогаш	0	0	3	5.7	3	2.83
6	Имам неостварливи крајни рокови						
	никогаш	20	38	22	41.5	42	39.62
	ретко	21	40	12	22.6	33	31.13
	понекогаш	9	17	16	30.2	25	23.58
	често	3	6	2	3.8	5	4.72
	секогаш	0	0	1	1.9	1	0.94

9	Морам да работам интензивно						
	никогаш	0	0	7	13.2	7	6.6
	ретко	3	6	1	1.9	4	3.77
	понекогаш	14	26	6	11.3	20	18.87
	често	29	55	26	49.1	55	51.89
	секогаш	7	13	13	24.5	20	18.87
12	Морам да запоставам/ одложам некои работни задачи затоа што имам премногу работа						
	никогаш	4	8	10	18.9	14	13.21
	ретко	13	25	7	13.2	20	18.87
	понекогаш	12	23	27	50.9	39	36.79
	често	23	43	7	13.2	30	28.3
	секогаш	1	2	2	3.8	3	2.83
16	Не можам да искористам доволно паузи						
	никогаш	11	21	6	11.3	17	16.04
	ретко	17	32	9	17	26	24.53
	понекогаш	8	15	24	45.3	32	30.19
	често	12	23	12	22.6	24	22.64
	секогаш	5	9	2	3.8	7	6.6
18	Јас сум под притисок да работам прекувремено						
	никогаш	29	55	21	39.6	50	47.17
	ретко	11	21	14	26.4	25	23.58
	понекогаш	6	11	14	26.4	20	18.87
	често	6	11	3	5.7	9	8.49
	секогаш	1	2	1	1.9	2	1.89
20	Морам да работам многу брзо						
	никогаш	2	4	4	7	6	5.66
	ретко	9	17	5	9.4	14	13.21
	понекогаш	20	38	20	37.7	40	37.74
	често	19	36	18	34	37	34.91
	секогаш	3	6	6	11.3	9	8.49
22	Имам притисок да работам во нереални рокови						
	никогаш	20	38	23	43.4	43	40.57
	ретко	14	26	6	11.3	20	18.87
	понекогаш	15	28	17	32.1	32	30.19
	често	2	4	7	13.2	9	8.49
	секогаш	2	4	0	0	2	1.89

*R\* перцепцијата е во обратен правец*

**Барања од работата** - При интерпретација во однос на барањата и задачите од работата земени се предвид одговорите на тврдењата под реден број 3, 6, 9, 12, 16, 18, 20 и 22.

Во насока на потврдување на резултатот од истражувањето дека вработените во јавните здравствени организации се поисполнителни односно имаат поголема спремност да одговорат на поставените задачи и на обемот на работа во дадените рокови, во однос на вработените од приватните здравствени организации се следниве податоци:

Најголем дел од вработените во јавните здравствени организации ( $N_j=21$ ) се изјасниле дека *ретко* имаат неостварливи крајни рокови за извршување на работните задачи, (тврдење бр.6), во споредба со испитаниците од приватните здравствени организации ( $N_p=22$ ) кои негираат дека им се поставуваат крајни рокови што не можат да ги постигнат, односно се изјасниле дека *никогаш* немале неостварливи крајни рокови.

Од друга страна, најголем број од испитаниците ( $N_j=23$ ) вработени во јавните здравствени организации се изјасниле дека *често* мораат да запостават и одложат некои работни задачи затоа што имаат премногу работа (тврдење бр.12), во споредба со испитаниците од приватниот сектор ( $N_p=27$ ) кои *понекогаш* мораат да запостават и одложат некои работни задачи поради поголем обем на работа.

Најголемиот број од испитаниците ( $N_j=17$ ) од јавните здравствени организации се изјасниле дека се случува да не ги искористат доволно паузите (тврдење бр.16), но дека тоа е *ретко*, наспроти испитаниците од приватните здравствени организации кои тврдат дека *понекогаш* ( $N_p=24$ ) не можат да искористат доволно паузи.

Во врска со исполнителноста и подготвеноста да се одговори на поставените задачи и обем на работа во дадените рокови (тврдења бр.3, 20, 9, 18 и 22), вработените во здравствените организации независно на кој сектор припаѓаат, јавен или приватен, *понекогаш* работат задачи кои тешко можат да се комбинираат ( $N_j=23$ ,  $N_p=17$ ) и работат многу брзо ( $N_j=20$ ,  $N_p=20$ ); *често* мораат да работат интензивно ( $N_j=29$ ,  $N_p=26$ ); и негираат дека се под притисок да работат прекувремено ( $N_j=29$ ,  $N_p=21$ ) и дека имаат притисок да работат во нереални рокови ( $N_j=20$ ,  $N_p=23$ );

Табела бр.12 Приказ на одговорите на вработените од јавните и приватните здравствени организации во врска со контролата

	Прашање/одговор	ЈЗО		ПЗО		ВКУПНО	
		f	%	f	%	f	%
2	Можам да одлучам кога да имам пауза						
	никогаш	10	19	2	3.8	12	11.32
	ретко	10	19	10	18.9	20	18.87
	понекогаш	14	26	19	35.8	33	31.13
	често	13	25	10	18.9	23	21.7
	секогаш	6	11	12	22.6	18	16.98
10	Јас си го диктирам темпото со кое ќе работам						
	никогаш	4	8	3	5.7	7	6.6
	ретко	15	28	10	18.9	25	23.58
	понекогаш	12	23	14	26.4	26	24.53
	често	15	28	7	13.2	22	20.75
	секогаш	7	13	19	35.8	26	24.53
15	Имам право на избор во одлучувањето како да ја работам мојата работа						
	никогаш	3	6	1	1.9	4	3.77
	ретко	9	17	6	11.3	15	14.15
	понекогаш	12	23	17	32.1	29	27.36
	често	21	40	8	15.1	29	27.36
	секогаш	8	15	21	39.6	29	27.36
19	Имам право на избор во одлучувањето што ќе работам на работа						
	никогаш	10	19	9	17	19	17.92
	ретко	10	19	12	22.6	22	20.75
	понекогаш	11	21	12	22.6	23	21.7
	често	18	34	8	15.1	26	24.53
	секогаш	4	8	12	22.6	16	15.09
25	Имам право да кажам за начинот на кој јас работам						
	воопшто не се согласувам	1	2	0	0	1	0.94
	не се согласувам	3	6	4	7.5	7	6.6
	неутрален сум	12	23	15	28.3	27	25.47
	се согласувам	32	60	24	45.3	56	52.83
	потполно се согласувам	5	9	10	18.9	15	14.15
30	Моето работно време може да биде флексибилно						
	воопшто не се согласувам	14	26	8	15.1	22	20.75
	не се согласувам	15	28	7	13.2	22	20.75

	неутрален сум	4	8	10	18.9	14	13.21
	се согласувам	13	25	21	39.6	34	32.08
	потполно се согласувам	7	13	7	13.2	14	13.21

**Контрола** - При интерпретација во однос на контролата земени се предвид одговорите на тврдењата под реден број 2, 10, 15, 19, 25 и 30.

Како потврда на резултатот од истражувањето дека вработените во приватните здравствени организации имаат поголема контрола на нивната работа, слобода во избор на начинот на работење и флексибилно работно време во однос на вработените од јавните здравствени организации се следниве податоци:

Во јавните здравствени организации поеднаков е бројот ( $N_j=15$ ) на испитаници кои се изјасниле дека *често* односно *ретко* самите го диктираат темпото со кое ќе работат (тврдење бр.10), наспроти испитаниците од приватниот сектор каде најголем број ( $N_p=19$ ) се изјасниле дека *секогаш* си го диктираат темпото на работа.

Најголем број од испитаниците од јавните здравствени организации ( $N_j=21$ ) се изјасниле дека *често* имаат право да одлучат како ќе ја завршат работата (тврдење бр.15), и исто толку испитаници ( $N_p=21$ ) од приватниот сектор се изјасниле дека *секогаш* можат да одлучат како ќе ја завршат нивната работа.

Најголем број од испитаниците од јавните здравствени организации ( $N_j=18$ ) се изјасниле дека *често* имаат право да изберат што ќе работат (тврдење бр.19), во споредба со испитаниците во приватниот сектор каде постои поделеност по однос на ова тврдење, односно еднаков број на испитаници ( $N_p=12$ ) се изјасниле дека *ретко*, *понекогаш* и *секогаш* можат да изберат што ќе работат. Овие податоци се должат на различната организациска структура на здравствените организации од приватниот сектор од каде беа испитувани вработените.

Најголем број од испитаниците од јавните здравствени организации ( $N_j=15$ ) *не се согласуваат* дека нивното работно време може да биде флексибилно (тврдење бр.30), наспроти испитаниците од приватните здравствени организации ( $N_p=21$ ) кои *се согласуваат* со тврдењето дека нивното работно време може да биде флексибилно.

Во врска со контролата на работата и слобода во избор на начинот на работење (тврдења бр.2 и бр.25), вработените во здравствените организации независно на кој сектор припаѓаат, јавен или приватен, се изјасниле дека *понекогаш* можат да одлучат кога да имаат пауза ( $N_j=14$ ,  $N_{п}=19$ ); и *се согласуваат* дека имаат право да кажат за начинот на кој работат ( $N_j=32$ ,  $N_{п}=24$ ).

**Табела бр.13** Приказ на одговорите на вработените од јавните и приватните здравствени организации во врска со *поддршката од претпоставените*

	Прашање/одговор	ЈЗО		ПЗО		ВКУПНО	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
8	Добивам поддршка (како повратен одговор) за работата што ја работам						
	никогаш	2	4	3	5.7	5	4.72
	ретко	10	19	15	28.3	25	23.58
	понекогаш	17	32	16	30.2	33	31.13
	често	13	25	9	17	22	20.75
	секогаш	11	21	10	18.9	21	19.81
23	Можам да се потпирам на мојот претпоставен за помош кога имам проблем со работните задачи						
	никогаш	7	13	6	11.3	13	12.26
	ретко	6	11	7	13.2	13	12.26
	понекогаш	21	40	16	30.2	37	34.91
	често	11	21	9	17	20	18.87
	секогаш	8	15	15	28.3	23	21.7
29	Можам да зборувам со моите претпоставени за нешто што ќе ме вознемири или изнервира во врска со работата						
	воопшто не се согласувам	1	2	0	0	1	0.94
	не се согласувам	11	21	5	9.4	16	15.09
	неутрален сум	16	30	14	26.4	30	28.3
	се согласувам	17	32	25	47.2	42	39.62
	потполно се согласувам	8	15	9	17	17	16.04
33	Јас работам работа што ја сакам						
	воопшто не се согласувам	0	0	1	1.9	1	0.94
	не се согласувам	5	9	4	7.5	9	8.49
	неутрален сум	11	21	13	24.5	24	22.64
	се согласувам	19	36	20	37.7	39	36.79
	потполно се согласувам	18	34	15	28.3	33	31.13
35	Мојот претпоставен ме охрабрува на работа						

	воопшто не се согласувам	4	8	3	5.7	7	6.6
	не се согласувам	8	15	6	11.3	14	13.21
	неутрален сум	19	36	19	35.8	38	35.85
	се согласувам	16	30	20	37.7	36	33.96
	потполно се согласувам	6	11	5	9.4	11	10.38

**Поддршка од претпоставените** - При интерпретација во однос на поддршката од претпоставените земени се предвид одговорите на тврдењата под реден број 8, 23, 29, 33 и 35.

Резултатот од истражувањето што укажува на поголема поддршка и помош во работењето од претпоставените кај вработените во јавните здравствени организации во однос на вработените во приватните здравствени организации, се потврдува со следниве податоци:

Најголем број од испитаниците од јавните здравствени организации (N<sub>ј</sub>=19) имаат *неутрален* став дека претпоставените ги охрабруваат на работа, наспроти испитаниците од приватните здравствени организации (N<sub>п</sub>=20) кои *се согласуваат* со тврдењето, и потврдуваат дека претпоставените ги охрабруваат на работа (тврдење бр.35).

Во врска со поддршката од претпоставените, вработените во здравствените организации независно на кој сектор припаѓаат, јавен или приватен, *понекогаш* добиваат поддршка како повратен одговор за работата (тврдење бр.8, N<sub>ј</sub>=17, N<sub>п</sub>=16) и можат да се потпрат на претпоставениот за помош кога имаат проблем со работните задачи (тврдење бр.23, N<sub>ј</sub>=21, N<sub>п</sub>=16); *согласни се* дека можат да зборуваат со претпоставените за нешто што ќе ги вознемири или изнервира во врска со работата (тврдење бр.29, N<sub>ј</sub>=17, N<sub>п</sub>=25) и дека работат работа што ја сакаат (тврдење бр.33, N<sub>ј</sub>=19, N<sub>п</sub>=20).

**Табела бр.14** Приказ на одговорите на вработените од јавните и приватните здравствени организации во врска со **поддршката од колегите**

	Прашање/одговор	ЈЗО		ПЗО		ВКУПНО	
		<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
7	Ако работата станува тешка/се усложнува, моите колеги ќе ми помогнат						
	никогаш	2	4	4	7.5	6	5.66
	ретко	7	13	12	22.6	19	17.92
	понекогаш	19	36	18	34	37	34.91

	често	17	32	12	22.6	29	27.36
	секогаш	8	15	7	13.2	15	14.15
24	Ја добивам потребната поддршка и помош од колегите						
	воопшто не се согласувам	2	4	1	1.9	3	2.83
	не се согласувам	5	9	1	1.9	6	5.66
	неутрален сум	12	23	16	30.2	28	26.42
	се согласувам	24	45	29	54.7	53	50
	потполно се согласувам	10	19	6	11.3	16	15.09
27	Ја добивам почитта што ја заслужувам од колегите на работа						
	воопшто не се согласувам	0	0	1	1.9	1	0.94
	не се согласувам	8	15	7	13.2	15	14.15
	неутрален сум	15	2	8	15.1	23	21.7
	се согласувам	22	42	30	56.6	52	49.06
	потполно се согласувам	8	15	7	13.2	15	14.15
31	Моите колеги секогаш се расположени/подготвени да ме ислушаат за моите проблеми поврзани со работата						
	воопшто не се согласувам	3	6	1	1.9	4	3.77
	не се согласувам	12	23	6	11.3	18	16.98
	неутрален сум	10	19	14	26.4	24	22.64
	се согласувам	20	38	25	47.2	45	42.45
	потполно се согласувам	8	15	7	13.2	15	14.15

**Поддршка од колегите** - При интерпретација во однос на поддршката од колегите земени се предвид одговорите на тврдењата под реден број 7, 24, 27 и 31.

Во насока на потврдување на резултатот од истражувањето дека, вработените во приватните здравствени организации имаат поголема поддршка и помош во работењето од колегите, во однос на вработените во јавните здравствени организации се следниве податоци:

Во врска со поддршката од колегите, вработените во здравствените организации независно на кој сектор припаѓаат, јавен или приватен, се согласни дека ја добиваат потребната помош и поддршка од колегите (тврдење бр.24,  $N_j=24$ ,  $N_p=29$ ), дека ја добиваат почитта што ја заслужуваат од колегите (тврдење бр.27,  $N_j=22$ ,  $N_p=30$ ) и дека колегите секогаш се расположени и подготвени да ги ислушаат за проблемите поврзани со

работата (тврдење бр.31,  $N_j=20$ ,  $N_p=25$ ), а кога работата станува тешка и се усложува *понекогаш* колегите им помагаат (тврдење бр.7,  $N_j=19$ ,  $N_p=18$ ). Изборот на одговор за исказите за поддршка од колегите кај испитаниците од двата сектори е ист. Овој заклучок произлегува од различниот број испитаници кои ги одбрале посочените тврдења.

Табела бр.15 Приказ на одговорите на вработените од јавните и приватните здравствени организации во врска со **односите**

Прашање/одговор		ЈЗО		ПЗО		ВКУПНО	
5	Јас сум предмет на малтретирање преку тешки зборови/навреди или однесување	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
	никогаш	23	43	32	60.4	55	51.89
	ретко	13	25	12	22.6	25	23.58
	понекогаш	10	19	5	9.4	15	14.15
	често	6	11	3	5.7	9	8.49
	секогаш	1	2	1	1.9	2	1.89
14	Постои напнатост или конфликти помеѓу колегите						
	никогаш	2	4	8	15.1	10	9.43
	ретко	12	23	14	26.4	26	24.53
	понекогаш	20	38	20	37.7	40	37.74
	често	15	28	10	18.9	25	23.58
	секогаш	4	8	1	1.9	5	4.72
21	Јас сум предмет на малтретирање/заплашување/мобинг на работа						
	никогаш	20	38	36	67.9	56	52.83
	ретко	19	36	4	7.5	23	21.7
	понекогаш	10	19	9	17	19	17.92
	често	3	6	4	7.5	7	6.6
	секогаш	1	2	0	0	1	0.94
34	Односите на работа се затегнати						
	воопшто не се согласувам	0	0	2	3.8	2	1.89
	не се согласувам	17	32	14	26.4	31	29.25
	неутрален сум	12	23	16	30.2	28	26.42
	се согласувам	14	26	18	34	32	30.19
	потполно се согласувам	10	19	3	5.7	13	12.26

*R\** перцепцијата е во обратен правец

**Односи** - При интерпретација во однос на интерперсоналните односи земени се предвид одговорите на тврдењата под реден број 5, 14, 21 и 34.

Со цел потврдување на резултатот од истражувањето што укажува на: подобри меѓучовечки односи, подобри релации, изразено чувството за

колегијалност и помалку конфликтни ситуации кај вработените во приватните здравствени организации во однос на вработените во јавните здравствени организации, се следниве податоци:

Најголем број од испитаниците од јавните здравствени организации (N<sub>ј</sub>=17) негираат дека односите на работа се затегнати со опцијата дека *не се согласуваат* (тврдење бр.34), наспроти испитаниците од приватните здравствени организации (N<sub>п</sub>=18) кои *се согласуваат* со тврдењето, и потврдуваат дека односите на работа се затегнати.

Во врска со интерперсоналните односи, вработените во здравствените организации независно на кој сектор припаѓаат, јавен или приватен, *никогаш* не се предмет на малтретирање преку тешки зборови, навреди или однесување (тврдење бр.5, N<sub>ј</sub>=23, N<sub>п</sub>=32) и *никогаш* не се предмет на малтерирање/заплашување/мобинг на работа (тврдење бр.21, N<sub>ј</sub>=20, N<sub>п</sub>=36); и *понекогаш* се сведоци на напнатост и конфликти меѓу колегите (тврдење бр.14, N<sub>ј</sub>=20, N<sub>п</sub>=20).

Табела бр.16 Приказ на одговорите на вработените од јавните и приватните здравствени организации во врска со **улогата**

Прашање/одговор		ЈЗО		ПЗО		ВКУПНО	
1	Јасно ми е што се очекува од мене на работа	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
	никогаш	0	0	0	0	0	0
	ретко	2	4	0	0	2	1.89
	понекогаш	4	8	5	9.4	9	8.49
	често	12	23	14	26.4	26	24.53
	секогаш	35	66	34	64.2	69	65.09
4	Знам како да се поставам за да ја завршам мојата работа						
	никогаш	0	0	0	0	0	0
	ретко	1	2	1	1.9	2	1.89
	понекогаш	6	11	2	3.8	8	7.55
	често	21	40	18	34	39	36.79
	секогаш	25	47	32	60.4	57	53.77
11	Јасно ми е кои се моите задолженија и одговорности						
	никогаш	0	0	0	0	0	0
	ретко	2	4	0	0	2	1.89
	понекогаш	1	2	3	5.7	4	3.77
	често	11	21	12	22.6	23	21.7
	секогаш	39	74	38	71.7	77	72.64

13	Јасни ми се целите и задачите на мојот сектор/одделение						
	никогаш	1	2	0	0	1	0.94
	ретко	1	2	0	0	1	0.94
	понекогаш	2	4	2	3.8	4	3.77
	често	14	26	15	38.3	29	27.36
	секогаш	35	66	36	67.9	71	66.98
17	Разбирам како мојата работа се вклопува во главната цел на организацијата						
	никогаш	1	2	0	0	1	0.94
	ретко	4	8	0	0	4	3.77
	понекогаш	7	13	3	5.7	10	9.43
	често	8	15	17	32.1	25	23.58
	секогаш	33	62	33	62.3	66	62.26

**Улога** - При интерпретација во однос на интерперсоналните односи земени се предвид одговорите на тврдењата под реден број 5, 14, 21 и 34.

Како потврда на резултатот од истражувањето дека, вработените во приватните здравствени организации имаат појасна улога, појасни работни задачи и поголем степен на одговорност во организацијата во однос на вработените во јавните здравствени установи се следниве податоци:

Во врска со јасноста на работните задачи, улогата, функцијата и очекувањата на организацијата, на вработените во здравствените организации независно на кој сектор припаѓаат, јавен или приватен, *секогаш* им е јасно што се очекува од нив на работа (тврдење бр.1,  $N_j=35$ ,  $N_p=34$ ); знаат како да се постават за да ја завршат работата (тврдење бр.4,  $N_j=25$ ,  $N_p=32$ ); знаат кои се нивните задолженија и одговорности (тврдење бр.11,  $N_j=39$ ,  $N_p=38$ ); јасни им се целите и задачите на одделението/секторот во кој работат (тврдење бр.13,  $N_j=35$ ,  $N_p=36$ ) и разбираат како нивната работа се вклопува во главната цел на организацијата (тврдење бр.17,  $N_j=33$ ,  $N_p=33$ ).

Табела бр.17 Приказ на одговорите на вработените од јавните и приватните здравствени организации во врска со **промените**

	Прашање/одговор	ЈЗО		ПЗО		ВКУПНО	
26	Имам доволно можности да ги прашам раководителите за промените на работа	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
	воопшто не се согласувам	2	4	1	1.9	3	2.83
	не се согласувам	9	17	3	5.7	12	11.32
	неутрален сум	12	23	19	35.8	31	29.25

	се согласувам	24	45	23	43.4	47	44.34
	потполно се согласувам	6	11	7	13.2	13	12.26
28	Вработените секогаш се консултираат за некоја промена на работа						
	воопшто не се согласувам	2	4	0	0	2	1.89
	не се согласувам	11	21	7	13.2	18	16.98
	неутрален сум	12	23	17	32.1	29	27.36
	се согласувам	21	40	21	39.6	42	39.62
	потполно се согласувам	7	13	8	15.1	15	14.15
32	Кога се случуваат некои промени на работа јасно и ми е како ќе профункционираат во пракса						
	воопшто не се согласувам	2	4	0	0	2	1.89
	не се согласувам	10	19	4	7.5	14	13.21
	неутрален сум	7	13	19	35.8	26	24.53
	се согласувам	30	57	23	43.4	53	50
	потполно се согласувам	40	8	7	13.2	11	10.38

**Промени** - При интерпретација во однос на интерперсоналните односи земени се предвид одговорите на тврдењата под реден број 26, 28 и 32.

Во насока на потврдување на резултатот од истражувањето дека, вработените во приватните здравствени организации имаат поголема вклученост во процесот на планирање и имплементирање на промените во организацијата во однос на вработените во јавните здравствени установи се следниве податоци:

Во врска со промените во организацијата, вработените во здравствените организации независно на кој сектор припаѓаат, јавен или приватен, согласни се дека имаат доволно можности да ги прашаат раководителите за промените на работа (тврдење бр.26,  $N_j=24$ ,  $N_p=23$ ), согласни се дека вработените секогаш се консултираат за некоја промена на работа (тврдење бр.28,  $N_j=21$ ,  $N_p=21$ ) и согласни се дека кога се случуваат промени на работа, јасно им е како ќе профункционираат во пракса (тврдење бр.32,  $N_j=30$ ,  $N_p=23$ ).

На крајот на овој Анкетен прашалник е оставен простор во кој испитаниците имаат можност да дадат свои коментари по однос на содржините кои се директно поврзани со целта на овој анкетен прашалник. Меѓу најчесто искажаните коментари беа следните:

1. Прашањата се повторуваат
2. Поради одговорноста и стресните ситуации на работното место, разочарана од личен доход
3. Големи стресови, разочарана од платата
4. Лекарската професија е девалвирана, а лекарите се деградирани како од страна на реформските политики кои натрупуваат административни обврски за лекарите, така и од слабите примања
5. Во секојдневна трка со времето, забораваме на стресот и не сме свесни колку тоа е стресно за нас. Одличен опфат на прашања

## ДИСКУСИЈА

Проучувањето на перцепцијата на психосоцијалната клима на работа и професионалниот стрес претставува предизвик особено во денешно време на динамично животно опкружување. Имајќи го предвид значењето на работата и работното место, оваа тема е неисцрпна и секогаш актуелна за сите вработени независно од нивното место во пирамидата на хиерархиската поставеност и за самата организација.

Ова истражување ја отсликува состојбата во здравствените организации во Република Македонија во однос на изложеноста на професионален стрес на вработените како резултат на перцепцијата на психосоцијалната клима на работа.

Истражувањето во овој труд дава податоци за:

- Изворите на стресните состојби на работното место во здравствените организации
- Перцепцијата за психосоцијалната клима на работа кај вработените од различен пол, позиција на работното место и сектор.

Структурата на примерокот укажува на поголема застапеност на жени, нераководители во здравствените организации, независно дали се од јавен или приватен сектор.

Добиените резултати укажуваат дека мажите во здравствените организации се поисполнителни односно имаат поголема спремност да одговорат на поставените задачи и обем на работа во дадените рокови; имаат поголема контрола на нивната работата и уживаат слобода и флексибилност во работењето; и воспоставуваат подобри односи со сите вработени во организацијата (Табела бр.6; Слика бр.1).

Наспроти овие податоци, жените во здравствените организации уживаат поголема поддршка и помош во работата како од претпоставените така и од колегите; имаат јасна улога во организацијата, јасни работни задачи и очекувања, вршат компатибилни улоги, и имаат поголема вклученост во идентификувањето, имплементирањето и управувањето со промените во организацијата (Табела бр.6; Слика бр.1).

Резултатите од истражувањето ги надминуваат просечните вредности за психосоцијалните димензии и покажуваат дека вработените од различен пол, сектор и позиција:

- имаат способност и капацитет да одговорат на барањата од работата и работните задачи,
- имаат контрола на својата работа
- имаат поддршка и помош од претпоставените и од колегите
- имаат добри меѓучовечки односи и воспоставуваат добри релации
- имаат јасна улога во организацијата и
- учествуваат во планирање и имплементирање на промените во организацијата

Имајќи ги предвид овие резултати, оправдано е што нивото на професионален стрес кај субјектите во овој примерок е пониско од просечното (Табела бр.6, 7 и 8; Слика бр.2, 4 и 6). Вработените од двата сектори имаат подпросечно ниво на стрес од работата, но кај вработените од приватниот здравствен сектор се забележува повисоко ниво на стресот во однос на вработените од јавниот здравствен сектор (Табела бр.8, Слика бр.6).

Една од целите на истражувањето е да се утврди профилот на вработени кои најмногу се изложени на професионален стрес. Резултатите говорат дека тоа се мажи, нераководители во приватниот здравствен сектор (Табела бр.6, 7 и 8; Слика бр.2, 4 и 6). Сепак на овие наоди не може да се гледа со голема доверба поради небалансираниот број на вработени по однос на полот и позицијата во организацијата.

Спроведеното истражување покажа резултати со кои се потврдуваат општата хипотеза и шестте потхипотези поставени во релација со предметот, целите и задачите на истражувањето за психосоцијалната клима на работа и професионалниот стрес кај вработените од јавниот и приватниот сектор. Резултатите покажуваат дека **постои статистички значајна поврзаност меѓу перцепциите на сите димензии на психосоцијалната клима и степенот на професионален стрес на вработените** (Табела бр.9). Со

прифаќање на основната хипотеза може да се заклучи дека со влошување на психосоцијалната клима на работата се зголемува професионалниот стрес кај вработените, односно, професионалниот стрес на вработените се намалува со подобрување на психосоцијалната клима на работа и унапредување на психосоцијалните услови на работа.

Иако резултатите за психосоцијалните димензии се натпросечни кај вработените со различни карактеристики, значајни разлики меѓу вработените од јавен и приватен сектор има за контрола на работата и меѓучовечките односи (Табела бр.8, 12 и 15; Слика бр.5). Кај вработените во јавните здравствени организации резултатите за контрола на работата и меѓучовечки односи се пониски од вредностите на овие димензии кај вработените од приватните здравствени организации. Тоа значи дека вработените во приватните здравствени организации имаат поголема контрола над својата работа, флексибилност и слобода во работењето, во споредба со вработените во јавните здравствени организации кои немаат секогаш можност да одлучат што и како ќе работат.

Исто така, вработените во приватните здравствени организации воспоставуваат подобри релации и имаат подобри меѓучовечки односи, чувството за колегијалност е поизразено и имаат помалку конфликтни ситуации, во споредба со вработените од јавните здравствени организации (Табела бр.8, 12 и 15; Слика бр.5).

Наодите од спроведеното истражување се разликуваат од наодите соопштени во релевантните истражувања.

Имено, според резултатите од истражувањето на Houdmont, J., Kerr, R., & Randall, R. (2012, стр.), пронајдена е значајна позитивна корелација ( $p < 0,01$ ) помеѓу резултатите од сите димензии на психосоцијалната клима и стресот кај полициските службеници во Велика Британија. Тоа упатува на заклучокот дека изложеноста на сите седум психосоцијални ризици се перцепира стресно. Обработката, презентацијата и интерпретацијата на собраните податоци е извршена преку алатка за анализа на одговорите од исказите конструирана за потребите на прашалникот. Алатката овозможува преглед на резултатите класифицирани согласно испитуваните категории на стресори преку споредба со просечните резултати од HSE поставени како одредница. Просечните резултати за секоја од психосоцијалните димензии е

под просечниот резултат поставен од HSE како одредница, освен резултатот за односи кој е над просечниот резултат од HSE. Во споредба со резултатите поставени од владата, просечните резултати за секоја од димензиите на психосоцијалната клима се над просекот поставен како таргет од владата. Така, просечниот резултат за барањата од работата ( $M=2.90$ ) е под просечниот резултат од HSE ( $M=3.10$ ), просечниот резултат за контролата на работата ( $M=2.98$ ) е под просечниот резултат од HSE ( $M=3.47$ ); просечниот резултат за поддршка од претпоставениот ( $M=3.25$ ) е под просечниот резултат од HSE ( $M=3.46$ ); просечниот резултат за поддршка од колегите ( $M=3.60$ ) е под просечниот резултат од HSE ( $M=3.78$ ); просечниот резултат за улогата ( $M=4.00$ ) е под просечниот резултат од HSE ( $M=4.18$ ); просечниот резултат за промените ( $M=2.45$ ) е под просечниот резултат од HSE ( $M=3.04$ ). Единствено за односите просечниот резултат ( $M=3.87$ ) е над просечниот резултат од HSE ( $M=3.85$ ). Резултатите за стрес покажуваат дека 46% од полициските службеници сметаат дека нивната работа е многу или екстремно стресна, што упатува на заклучок дека испитаниците ја сметаат оваа професија за високо стресна.

Се претпоставува дека различните сознанија произлегуваат од различното поднебје каде се спроведени истражувањата, во Велика Британија и Република Македонија, што упатува на заклучок дека перцепцијата за стресот од работата и влијанието на психосоцијалната клима има тенденција да се разликува меѓу државите. Исто така, различните сознанија се должат на различен примерок на истражување како и тоа дека истражувањата се спроведени во различен временски период, во различни години.

Во просторот оставен за коментари, на крајот од првиот прашалник, испитаниците имаат можност да дадат коментар или забелешка во врска со прашалникот и исказите. Тоа го направија исклучиво жените во здравствените организации. Од исказите се забележува демотивираност кај вработените, разочараност од ниската плата во однос на одговорната работа и стресните ситуации на работното место. Коментарот: “Лекарската професија е девалвирана, а лекарите се деградирани како од страна на реформските политики кои натрупуваат административни обврски за лекарите, така и од слабите примања”, е аларм дека на лекарите им треба

поинаков третман и место во општеството. Тоа е сосема оправдано ако се земе во предвид колку долг период е потребен за едукација на ваков кадар и финансиски средства за специјализација, доедукација и слично. Лекарската професија наметнува пожртвуваност за подобро здравје на секој пациент и тоа треба соодветно да се вреднува како би имале високо мотивирани кадри. Реформите во здравството кои подолг период се спроведуваат во нашата земја, наметнаа дополнителни административни обврски за лекарите, кои ја оптеретуваат нивната работа.

Но, секако овој труд има и своевидни ограничувања на кои треба да се обрне внимание. Истражувањето опфати испитаници кои работат во организации со различна големина и организациона структура. Се претпоставува дека во помалите организации, полесно допира гласот до топ менаџментот и тие можат да имаат слика за индивидуалните проблеми и да ги решаваат, за разлика од големите организации каде тоа не е пракса. Топ менаџментот нема време за сите вработени и поединечни проблеми, туку ги решава колективните проблеми и прашања. Имајќи го во предвид фактот дека секоја организација има специфични стресори и специфична психосоцијална клима, тогаш и истражувањата за перцепцијата на вработените за овие појави треба да биде фокусирано на конкретни организации. Понатаму, примената на инструмент конструиран за една средина (Велика Британија) се примени на примерок од друга средина (Република Македонија).

Основната придобивка од ова истражување е да се прошири знаењето за психосоцијалната клима на работа и нејзиното влијание врз појавата на професионалниот стрес кај вработените во јавните и приватните здравствени организации, врз основа на наоди добиени со прашалник кој за прв пат се применува во Република Македонија. Добиените сознанија можат да поттикнат идни истражувања каде посочените ограничувања би се свеле на минимум, како и да најдат примена од страна релевантни институции за да се подобрат детектираните состојби. Во целина, наодите во овој труд имаат за цел да придонесат за усовршување и унапредување на научно-истражувачката дејност од областа на менаџментот со човечки ресурси во Република Македонија.

## ЗАКЛУЧОК

Предмет на интерес на овој магистерски труд е перцепцијата на психосоцијалната клима и професионалниот стрес. Специфичноста на овој труд произлегува од истражувањето кое ја отсликува состојбата на овие појави во здравствените организации од јавниот и приватниот сектор во Република Македонија, низ призма на вработените. Во овој магистерски труд е елаборирано влијанието на психосоцијалната клима на работа врз професионалниот стрес кај вработените во здравствените организации во Република Македонија.

Резултатите од истражувањето во целост ја потврдија општата хипотеза за **постоење на поврзаност меѓу перцепциите на психосоцијалната клима и степенот на професионален стрес на вработените во јавниот и приватниот сектор.**

Во истражувањето се потврдија сите потхипотези.

Се потврдија потхипотезите дека

1. со намалување на способноста на вработените да одговорат на барањата од работното место, се зголемува професионалниот стрес на вработените;
2. со зголемувањето на контролата врз извршувањето на своите работни задачи, се намалува професионалниот стрес на вработените;
3. со намалување на поддршката и помошта од претпоставените и колегите се зголемува професионалниот стрес на вработените;
4. со намалување на добрите односи меѓу вработените во организацијата, се зголемува професионалниот стрес на вработените;
5. со намалување на јасноста на задачите и улогата во организацијата, се зголемува професионалниот стрес на вработените, и
6. со вклучување на вработените во управувањето со организациските промени, се намалува професионалниот на вработените.

Од спроведеното истражување може да се заклучи дека вработените во здравствените организации, независно на полот, секторот или работната позиција, сметаат дека психосоцијалната клима на нивната работа е поволна

(ако се земе предвид дека резултатите за оваа варијабла се надпросечни), поради што професионалниот стрес е со помал интензитет (ако се земе предвид дека резултатите за стрес се подпросечни). Всушност истражувањето детектира посакувана состојба, поволна за вработените и за организацијата во која работат, која истовремено има простор за подобрување во интерес на доброто на сите. Унапредувањето на психосоцијалната клима на работа и условите на работа може да се реализира преку вклученост на сите вработени и менаџери.

Во основа овој магистерски труд презентира проблематика која е подеднакво важна за вработените, за менаџментот и за самата организација. Грижата за вработените и нивното здравје е една од најважните задачи на секоја современа организација и менаџер за човечки ресурси, затоа што на тој начин, обезбедува продуктивни, мотивирани, посветени, лојални и задоволни човечки ресурси кои ќе се грижат за постигнување на целите и стратегијата на организацијата. Овој труд има за цел да придонесе во подигнување и јакнење на организациската и јавната свест за важноста на оваа проблематика и да поттикне примена на добиените резултати со цел промена во интерес на целото општество.

Во земјите од Европската Унија, организациите придаваат особена важност на креирање и спроведување на процедури и програми за унапредување на работните услови, идентификување и намалување на психосоцијалните ризици и подобрување на квалитетот и квантитетот на работниот живот. Имајќи предвид дека и нашата земја претендира да стане дел од ова европско семејство, организациите во Република Македонија должни се да ги практикуваат и применуваат истите со цел создавање и одржување на хумана и здрава работна средина. За нивна реализација потребни се многу финансиски средства, но бенефитот и придобивките од истите се многу поголеми и позначајни не само за вработените и организацијата туку и за целото општество, поради што инвестирањето во ваквите политики е сосема оправдано и корисно.

## ЛИТЕРАТУРА

- Ангелоска-Галевска, Н. (2011). Планирање на научно истражување-интерен материјал за постдипломците од Менаџмент на човечки ресурси во општествените дејности. Скопје: Филозофски факултет
- Андрески, Б., (2008). Зборник на трудови. Скопје: Прв Приватен Европски Универзитет; Наумовска, Л., Илиев, Ж., (2008). *Управување со стресот во работното опкружување*. стр.31-44
- Ajduković, M. i Ajduković D. (1996.) *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagačima*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Arandžević, M., & Ilić, I. (2006). STRESS IN WORKPLACE - POSSIBLE PREVENTION. Institute of Occupational Health Niš, Vol.13, No 3, 2006, pp. 139 – 144 UC 613.86
- Арнаудова, В., & Попоски, К., (2010). Мотивација. Скопје: Филозофски факултет
- Бабић, Б., (2011). *Стрес и последице стреса на радном месту*. Војно дело. Министарство одбране Републике Србије. 329-345. УДК: 159.944.4 ; 331.442
- Bickford. M. (2005). Stress in the Workplace: A General Overview of the Causes, the Effects, and the Solutions. Canadian Mental Health Association, 44pp,
- Bogićević, B. (2003). *Menadžment ljudskih resursa*. Beograd
- Бојациоски, Д., Ефтимов, Љ., (2009). *Менаџмент на човечките ресурси*, Скопје: Економски факултет, стр.279-301
- Боневски, Д., Новотни, А. & Ралева, М., (2015). *Стрес и анксиозните растројства низ различни животни фази*. Скопје; Боневски, Д., Новотни, А., Наумовска, А., Исјановски, В., и Новотни, Г., (2015). *Конзистентност на согорувањето (Burnout) низ различните професии, со посебен осврт на менталното здравје, превентивни пристапи*. Скопје:41-52.
- Blaug, R., Kenyon, A., & Lekhi, R., (2007). Executive Summary. *Stress at Work, A report prepared for The Work Foundation's Principal Partners*. The Work Fondaton London. 92pp.
- Brajković, L., (2011). *Stres i posljedice stresa na zdravlje kod pomagačkih struka (Stress and Stress Outcomes in the Helping Professions)* Hrvatski

casopis za javno zdravje. Vol 7, Broj 28, ISSN 1845-3082

- Современото воспитание и образование –состојби, предизвици и перспективи-Зборник на трудови. Штип. Митевска Петрушева, К., Попеска, Б., (2014) Појава на синдромот на професионално согорување кај наставниците. 75-81
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzales, E. (2000). *Research on work-related stress*. European Agency for Safety and Health at Work
- Cuculić, A, (2006), *Stres i burn-out sindrom kod djelatnika penalnih institucija*. 61-77, UDK: 343.9
- D'Aleo, N., Stebbins, P., Lees, D., Ham, D. & Lowe, R., (2007). *Managing Workplace Stress: Psychosocial Hazard Risk Profiles in Public and Private Sector in Australia*. PsyCare Corporate. Spring Hill. 1-18
- Dewe, P.J., O'Driscoll, M.P. & Copper, C.L. (2012). *Theories of Psychological Stress at Work*. 23-38
- Dollard, M.F., Winefield, H.R., Winefield, A.H., & Jonge, J., (2000). Psychosocial job strain and productivity in human service workers: A test of the demand-control-support model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 501-510
- Dollard, M., Bailey, T., McLinton, S., Richards, P., McTernan, W., Taylor, A., & Bond, S., (2012). *The Australian Workplace Barometer: Report on psychosocial safety climate and worker health in Australia*. Safe Work Australia, 95 pp. ISBN 978 0 642 78607 4
- Европска фондација за подобрување на животните и работните услови. (2010). *Стрес поврзан со работата-Извршно резиме*
- European Agency for Safety and Health at Work. (2002). Facts 22. Work-related stress
- European Agency for Safety and Health at Work. (2013). Campaign Guide Managing stress and psychosocial risks at work, 29 pp. ISBN 978-92-9240-400-0
- European Commission Directorate-General for Employment and Social Affairs European Communities (2000). Guidance on work-related stress — Spice of life or kiss of death? Luxembourg: 120 pp. ISBN 92-828-9806-7
- Fairbrother, K, & Warn, J., (2003). *Workplace dimensions, stress and job satisfaction*. Journal of Managerial Psychology. Vol. 18, pp. 8-21. q MCB UP Limited 0268-3946. DOI 10.1108/02683940310459565

- Габеров, М., (2015). *Компоненти на пристојната работа како содржина на работниот однос*. (<http://www.pravdiko.mk/wp-content/uploads/2015/06/raboten-odnos.pdf>, посетено на 20.06.2015), стр.9-10
- Grynderup, M.B. (2013). *Psychosocial working conditions, physiological stress, and the risk of depression*, PhD dissertation. Health Aarhus University. стр.5
- Health and Safety Executive. An example of a stress policy, стр. 1, <http://www.hse.gov.uk/stress/pdfs/examplepolicy.pdf>
- Health and Safety Executive. Management Standards, Indicator Tool, User manual, стр.1-4, <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/pdfs/indicatortoolmanual.pdf>
- Health and Safety Executive. Management Standards for Tackling Work Related Stress, <http://www.hse.gov.uk/stress/standards/pdfs/securing.pdf>
- Houdmont, J., Kerr, R., & Randall, R. (2012). *Organizational psychosocial hazard exposures in UK policing: Management Standards Indicator Tool reference values*. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 35, 182-197
- Holmes, T. H., & Rahe, R. H., (1967). *The Social Readjustment Rating Scale*. *Journal of Psychosomatic Research*. Vol. 11, pp. 213-218.
- Jonsson, R., (2010). *Psychosocial Working Conditions. The Demand-Control-Support model as predictor of sickness absence among citizens in Västra Götalands county 2008*. University of Gothenburg. 21p.
- Kinman, G. & Wray, S., (2013). *Higher stress. A survey of stress and well-being among staff in higher education*. University and College Union (UCU) ([www.ucu.org.uk](http://www.ucu.org.uk)). 46 pp
- Karlsson, M.L., Bjorklund, C., Jensen, I., (2012). *The relationship between psychosocial work factors, employee health and organizational production-a systematic review*. Institut for Evaluation of Labour market and Education Policy. Uppsala. ISSN 1651-1166.15pp
- Капетановски, С., (2013). Магистерски труд на тема: *Управување со стресот на вработените како фактор за успешност на компаниите*. Прилеп: Економски Факултет, 105p.

- Kendall, E., Murphy, P., O'Neill, V. & Bursnall, S., (2000). Occupational Stress: Factors that Contribute to its Occurrence and Effective Management. WorkCover Western Australia. ISBN 0 7307 2693 2. 152pp.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *Work organization & stress. Systematic Problem Approaches for Employers, Managers and Trade Union Representatives*. World Health Organization. 27 pp. ISBN 92 4 159047 5
- Leka, S. and Jain, A., (2010). Health Impact of Psychosocial Hazards at Work: An Overview. World Health Organization. 126pp. ISBN 978 92 4 150027 2
- Lindeberg, S.I., Rosvall, M., Choi, B., Canivet, C., Isacson, S.O., Karasek, R. & Ostergren, P.O. (2010). Psychosocial working conditions and exhaustion in a working population sample of Swedish middle-aged men and women. *European Journal of Public Health, Vol.21, No.2, 190-196*
- Мајхошев, А., (2010). Безбедноста и здравјето на работниците во Република Македонија.
- Marshall, G.N., Davis, L.M., & Sherbourne, C.D. (2000). *Chapter Two. Sters and Health: Definitions and concepts, A Review of the Scientific Literature As It Pertains to Gulf War Illnesses. Volume 4: Stress*. RAND Corporation. стр. 11-15
- Матлиевска, М. и Миладинов, Г., (2011). *Основи на здравствен менаџмент (интерна скрипта)*. 152 стр. ,[http://eprints.ugd.edu.mk/6799/1/ugd.edu.mk\\_private\\_UserFiles\\_biljana.petrevska\\_Desktop\\_Marga\\_MATLIEVSKA\\_MILADINOV,%20OZM,%20INTERNETNA%20SKRIPTA,%202011.pdf](http://eprints.ugd.edu.mk/6799/1/ugd.edu.mk_private_UserFiles_biljana.petrevska_Desktop_Marga_MATLIEVSKA_MILADINOV,%20OZM,%20INTERNETNA%20SKRIPTA,%202011.pdf)
- Матис, Р. Л., & Џексон, Џ. Х. (2010). *Управување со човечки ресурси*. (Превод на дванаесеттото издание). За македонското издание Скопје: Магор
- Maračić, A. (2011). *Veza između stresa na radnom mjestu I performansi. Diplomski rad*. Split: Ekonomski fakultet
- Michie, S., (2002). *Causes And Management Of Stress At Work*. Occup Environ Med;59:67-72 doi:10.1136/oem.59.1.67
- Министерство за здравство на Република Македонија, (2007). *Здравствената стратегија на Република Македонија 2020, Сигурен, ефикасен и правичен здравствен систем*. Скопје, 75 стр.
- Николоски, Т. (2005). Психологија на трудот, Скопје, стр.341-356

- Petkovska, M.S., Stefanovska, V.V., & Bojadziev, M. (2014). Individual Differences on Job Stress and Related Ill Health. *Macedonian Journal of Medical Sciences* 7 (1), *Public health*, 147-153
- Poredoš, D., & Kovač, M., (2005). *Stres i psihološko zlostavljanje na radnom mjestu*. Stručni rad. 13pp. UDK 159.942:364.271.
- Pryor, P., Capra, M. (2012). Foundation Science. In HaSPA (Health and Safety Professionals Alliance), *The Core Body of Knowledge for Generalist OHS Professionals*. Tullamarine, VIC. Safety Institute of Australia. ISBN 978-0-9808743-1-0
- Pticar, M, (2014) *Stres na radnu mesto I psihosocijalni rizici*. Hrvatski zavod za zastitu zdravlja I sigurnost na radu
- Правилник за содржината и начинот на подготовката на актите за внатрешна организација и систематизација на работните места, како и содржината на функционалната анализа на институциите на јавниот сектор, “Службен весник на РМ бр.11/2015”
- Rice, V.H., (2012). *Handbook of Stress, Coping, and Health: Implications for Nursing Research, Theory, and Practice* Second Edition. Theories of Stress and Its Relationship to Health. Wayne State University, Detroit. 624pp. 22-42
- Сарџоска. Е, (1999). *Перцепциите на социјалната клима и работното задоволство на вработените во услужна работна средина*. Годишен зборник на Филозофски факултет. книга 26
- Сарџоска. Е, (1997). *Социјалната клима и работното задоволство во училишна работна средина*. Годишен зборник на Филозофски факултет. Книга 24
- Сарџоска, Е., (2009). *Психологија на организацијата*, Скопје: Филозофски факултет.
- Sinokki, M., (2011). Social factors at work and the health of employees. Helsinki: The Social Insurance Institution of Finland, Studies in social security and health 115, 147 pp. ISBN 978-951-669-851-2 (print), ISBN 978-951-669-852-9
- Славејкова, М., (2014). *Човечки капитал. Луѓето пред се*. Бр.4. Македонска Асоцијација за Човечки Ресурси. Скопје
- Smith, A., Johal, S., Wadsworth, E., Smith, G.D.& Peters, T., (2000). *The scale of occupational stress. The Bristol Stress and Health at Work Study*. Health and Safety Executive (HSE BOOKS).328pp

- Станојевиќ, Д., & Милошевиќ, Б., (2011). *Професионални стрес*. Зборник радова Филозофског факултета XLI / 2011, стр.621-636
- Сулејманов, Ф. *Концептуализација и справување со стресот: Перспектива на реверзибилната теорија*. Годишен зборник. Скопје: Филозофски факултет. 127-137
- Susa, B. (2009). *Menadžment ljudskih resurs*. Novi Sad, CEKOM d.o.o
- Wangombe, J.G., Wambui, W.T., Kamau, A.W. (2014), *The Perceived Supervisor and Organizational support on Organizational Climate*. IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS) Volume 19, Issue 3, Ver. VII (Mar. 2014), PP 53-69 e-ISSN: 2279-0837, p-ISSN: 2279-0845. www.iosrjournals.org
- Worksafe Victoria. (2007). *Stresswise-Preventing work-related stress in the public sector: A guide for employers in the public sector*, no.2. 31pp
- Закон за безбедност и здравје при работа. Службен весник на Република Македонија бр.57/2013. член 22
- Законот за здравствената заштита. Службен весник на Република Македонија бр.43/2012, 145/2012, 87/2013, 164/2013, 39/2014, 43/2014, 132/2014, 188/2014, 10/2015, 61/2015 и 154/2015. член 12
- Zotović, M., (2002), *Stres I Posledice Stresa: Prikaz Transakcionističkog Teorijskog Modela*. Psihologija, Vol. 35 (1-2), 3-23. UDK 616.89 : 615.851
- Центар за истражување и креирање политики, (2010). *Реформи на здравствениот систем во РМ. – Скопје*. 78 ст, ISBN 978- 608- 4586- 12- 0
- Ширилова, В. (2001). *Голем лексикон на странски зборови и изрази*, Скопје: Топер, стр.892

#### Интернет:

<http://psychologistworld.com/stress/stressmanagement.php>  
<http://onlinelibrary.wiley.com/advanced/search/results>  
[http://www.bacpworkplace.org.uk/journal\\_pdf/acw\\_winter04\\_a.pdf](http://www.bacpworkplace.org.uk/journal_pdf/acw_winter04_a.pdf)  
<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/downloads.htm>  
<http://www.scribd.com/doc/34150880/Stress-at-Work>  
[http://eurofound.europa.eu/search?search\\_block\\_form=stress&op=Search](http://eurofound.europa.eu/search?search_block_form=stress&op=Search)  
[http://humanresources.about.com/od/stressandtimemanagement/a/stress\\_time.htm](http://humanresources.about.com/od/stressandtimemanagement/a/stress_time.htm)  
<http://www.cipd.co.uk/hr-topics/stress.aspx>  
[http://www.amerhealth.com/worksites\\_wellness/employer\\_toolkits/stress\\_awareness.html](http://www.amerhealth.com/worksites_wellness/employer_toolkits/stress_awareness.html)

<http://www.scribd.com/doc/60673182/The-Holmes-and-Rahe-Stress-Scale-PDF#scribd>  
<https://www.commerce.wa.gov.au/sites/default/files/atoms/files/psychologically-healthy-and-safe-workplace-risk-management-toolkit.pdf>, (посетено на 01.09.2015)  
<http://www.hse.gov.uk/stress/furtheradvice/legalresponsibility.htm> (посетено на 01.06.2015)  
<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/demands.htm>, (посетено на 06.07.2015)  
<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/support.htm>, (посетено на 06.07.2015)  
<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/relationships.htm> (посетено на 06.07.2015)  
<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/role.htm>, (посетено на 06.07.2015)  
<http://www.hse.gov.uk/stress/pdfs/examplepolicy.pdf>, (посетено на 01.09.2015)  
<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/change.htm>, (посетено на 06.07.2015)  
<http://www.hse.gov.uk/stress/standards/pdfs/securing.pdf>, (посетено на 05.06.2015)  
<http://www.radiomof.mk/startuvashe-evropskata-kampana-zdravi-rabotni-mesta-upravuvane-so-stresot/>, (посетено на 04.05.2015)  
<http://www.oxforddictionaries.com/definition/english/psychosocial>, (посетено на 04.05.2015)  
<https://brtulov.wordpress.com/category/менаџмент-на-човекови-ресурси/> (посетено на 06.07.2015)  
<http://antistres.mk/info/teoriski-osnovi>, (посетено на 04.05.2015)

## ПРИЛОГ (мерни инструменти)

Почитуван/а,

Во прилог се два прашалници конструирани да откријат што чувствувате за различни прашања во врска со работните услови во организацијата и професионалниот стрес. Ве молам пополнете ги, согласно дадените упатства. При тоа имајте во предвид дека не станува збор за точни и неточни одговори, лош или добар избор, и дека не треба да бидете „експерт“ за пополнување на прашалниците. Само треба да бидете искрени и да го забележите оној одговор што најдобро кореспондира со степенот на вашето согласување или несогласување со дадениот исказ, согласно дадените упатства.

Сумарните резултати од ова истражување ќе се искористат за изработка на магистерски труд при што вашиот личен идентитет нема да биде откриен. Вашата анонимност е загарантирана со тоа што ќе бидат презентирани само групните податоци. Нема да се користи за евалуација на Вашата работа или способности. Податоците од овие прашалници ќе бидат искористени само за ова истражување.

Пополнувањето на прашалниците би Ви одземало приближно 15-20 минути од вашето време. Доколку се соочувате со потешкотии во врска со пополнување на прашалникот, обратете се за помош кај мене, но не се консултирајте со колегите затоа што стресот е субјективен проблем, и различно се манифестира кај секого, односно секој различно ги перцепира опишаните состојби.

Претходно, неведете ги генералните податоци за вас, на местото определено за тоа (име и презиме, по и сл.).

Ви благодарам однапред што учествувате во ова истражување и што го пополнивте прашалникот.

Пријатна работа!

**Инструкции:** Пополнете го празното квадратче со X или обележете го тврдењето кое се однесува за вас. **Ве молам да одберете само едно квадратче за секое прашање.**

Име и презиме (не е задолжително) \_\_\_\_\_

Пол: женски  машки

Работна позиција: раководна  нераководна

Секторот: приватен сектор  јавен сектор

Датум и место на пополнување на прашалникот \_\_\_\_\_

## 1. ПРАШАЛНИК

**Упатство за пополнување:** Прашалникот содржи 35 искази кои се однесуваат на влијанието на работните услови врз благосостојбата на работникот. Потребно е искрено да одговорите на сите искази кои ги содржи овој прашалник, а притоа Вашата анонимност е загарантирана. Овде нема точни и неточни одговори. Вашите одговори на прашањата подолу ќе помогнат да се утврдат сегашните услови за работа, и ќе овозможат идни подобрувања.

Јасно ми е што се очекува од мене на работа	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
---	---------------------------------------	-------------------------------------	---	-------------------------------------	---------------------------------------

Мојам да одлучам кога да имам пауза	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
-------------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	---	-------------------------------------	---------------------------------------

Различни типови на работа бараат од мене да работам нешто што е тешко да се комбинира	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
---	---------------------------------------	-------------------------------------	---	-------------------------------------	---------------------------------------

Знам како да се поставам за да ја завршам мојата работа	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
---	---------------------------------------	-------------------------------------	---	-------------------------------------	---------------------------------------

Јас сум предмет на малтретирање преку тешки зборови/навреди или однесување	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
--	---------------------------------------	-------------------------------------	---	-------------------------------------	---------------------------------------

Имам неостварливи крајни рокови	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Ако работата станува тешка/се усложнува, моите колеги ќе ми помогнат	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Добивам поддршка (како повратен одговор) за работата што ја работам	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Морам да работам интензивно	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Јас си го диктирам темпото со кое ќе работам	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Јасно ми е кои се моите задолженија и одговорности	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Морам да запоставам/одложам некои работни задачи затоа што имам премногу работа	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Јасни ми се целите и задачите на мојот сектор/одделение	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5

Постои напнатост или конфликти помеѓу колегите	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Имам право на избор во одлучувањето како да ја работам мојата работа	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Не можам да искористам доволно паузи	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Разбирам како мојата работа се вклопува во главната цел на организацијата	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Јас сум под притисок да работам прекувремено	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Имам право на избор во одлучувањето што ќе работам на работа	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Морам да работам многу брзо	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Јас сум предмет на малтретирање/заплашување/мобинг на работа	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5

Имам притисок да работам во нереални рокови	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Можам да се потпрам на мојот претпоставен за помош кога имам проблем со работните задачи	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Ретко <input type="checkbox"/> 2	Понекогаш <input type="checkbox"/> 3	Често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
Ја добивам потребната поддршка и помош од колегите	Воопшто не се согласувам <input type="checkbox"/> 1	Не се согласувам <input type="checkbox"/> 2	Неутрален <input type="checkbox"/> 3	Се согласувам <input type="checkbox"/> 4	Потполно се согласувам <input type="checkbox"/> 5
Имам право да кажам за начинот на кој јас работам	Воопшто не се согласувам <input type="checkbox"/> 1	Не се согласувам <input type="checkbox"/> 2	Неутрален <input type="checkbox"/> 3	Се согласувам <input type="checkbox"/> 4	Потполно се согласувам <input type="checkbox"/> 5
Имам доволно можности да ги прашам раководителите за промените на работа	Воопшто не се согласувам <input type="checkbox"/> 1	Не се согласувам <input type="checkbox"/> 2	Неутрален <input type="checkbox"/> 3	Се согласувам <input type="checkbox"/> 4	Потполно се согласувам <input type="checkbox"/> 5
Ја добивам почитта што ја заслужувам од колегите на работа	Воопшто не се согласувам <input type="checkbox"/> 1	Не се согласувам <input type="checkbox"/> 2	Неутрален <input type="checkbox"/> 3	Се согласувам <input type="checkbox"/> 4	Потполно се согласувам <input type="checkbox"/> 5
	Воопшто не се согласувам <input type="checkbox"/> 1	Не се согласувам <input type="checkbox"/> 2	Неутрален <input type="checkbox"/> 3	Се согласувам <input type="checkbox"/> 4	Потполно се согласувам <input type="checkbox"/> 5

Вработените секогаш се консултираат за некоја промена на работа

 1

 2

 3

 4

 5

Можам да зборувам со моите претпоставени за нешто што ќе ме вознемири или изнервира во врска со работата

Воопшто не се согласувам

 1

Не се согласувам

 2

Неутрален

 3

Се согласувам

 4

Потполно се согласувам

 5

Моето работно време може да биде флексибилно

Воопшто не се согласувам

 1

Не се согласувам

 2

Неутрален

 3

Се согласувам

 4

Потполно се согласувам

 5

Моите колеги секогаш се расположени/подготвени да ме ислушаат за моите проблеми поврзани со работата

Воопшто не се согласувам

 1

Не се согласувам

 2

Неутрален

 3

Се согласувам

 4

Потполно се согласувам

 5

Кога се случуваат промени на работа, јасно ми е како ќе профункционираат во пракса

Воопшто не се согласувам

 1

Не се согласувам

 2

Неутрален

 3

Се согласувам

 4

Потполно се согласувам

 5

Јас работам работа што ја сакам

Воопшто не се согласувам

 1

Не се согласувам

 2

Неутрален

 3

Се согласувам

 4

Потполно се согласувам

 5

Воопшто не се согласувам

Не се согласувам

Неутрален

Се согласувам

Потполно се согласувам

Односите на работа се затегнати

 1 2 3 4 5

Мојот претпоставен ме охрабрува на работа

Воопшто  
не се  
согласувам

 1

Не се  
согласувам

 2

Неутрален

 3

Се  
согласувам

 4

Потполно  
се  
согласувам

 5

ЗАБЕЛЕШКА/КОМЕНТАР ЗА ПРАШАЛНИКОТ:

---

---

---

---

## 2. Прашалник за самопроцена на професионалниот стрес

**Упатство за пополнување:** Прашалникот содржи 23 искази, и одговори распоредени на скала од 1-5. Неопходно е искрено да одговорите на сите искази кои ги содржи овој прашалник, а притоа Вашата анонимност е загарантирана. Овде нема точни и неточни одговори. Внимателно прочитајте го исказот и до секој исказ, на десната страна од табелата, забележете го Вашиот одговор во зависност од вашата перцепција на опишаната состојба на петстепенна скала. **Ве молам да одберете само едно квадратче за секое прашање.**

1.	Кога сум на работа имам навика да гледам на саат	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
2.	Настојувам да ја подобрам својата позиција на работа	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
3.	Во последно време многу се лутам и станувам раздразлив/а	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
4.	Се чувствувам виновен/на ако малку се опуштам и не морам ништо да правам во текот на слободното време	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
5.	Се чувствувам изморен/а, со недостаток на енергија, чести главоболки, мачнина, малку спијам, менувам прехранбени навики (повеќе или помалку се хранам)	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
6.	Почнав повеќе да пушам цигари и повеќе да пијам алкохол	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5

7.	Имам чувство на потполна исцрпеност	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
8.	Се расправам со колегите и се луѓам на ситници	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
9.	Губам мотивација и интерес за работата	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
10.	Се наоѓам во ситуација да не знам што сум требал/ла да направам	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
11.	Недоволно сум платен/а за својата работа	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
12.	Најрадо би ја променил/а работата	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
13.	Имам помалку интерес за секс од порано	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
14.	Се плашам да не направам некоја грешка за да не добијам отказ	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5

	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5
15. Во континуитет се плашам дека поради неправилност ќе добијам отказ	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
16. Не знам што недредените мислат за мојата работа и тоа ме прави несигурен/на	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
17. Се плашам дека ќе направам економска или материјална штета за работодавачот	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
18. Тоа што порано ми беше забавно, сега чувствувам дека ме оптеретува и мислам дека не сум созреан/а за задачата	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
19. Во комуникација со пријателите и семејството се чувствува напнатост	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
20. Станав емоционално, психолошки и физички исцрпен, со чувство на мала самодоверба и мала работна ефикасност	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
21. Се чувствувам депресивно, беспомошно и безизлезно (заробен/а во својата работа)	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5
22. Надредениот има свесна намера да ме повреди за да ме омаловажи и оддалечи од конкуренцијата за исто работно место или дури би ме отпуштил	Никогаш <input type="checkbox"/> 1	Понекогаш <input type="checkbox"/> 2	Често <input type="checkbox"/> 3	Многу често <input type="checkbox"/> 4	Секогаш <input type="checkbox"/> 5

23. Колегите на работа ме понижуваат поради направени грешки поради што се плашам дека пак ќе погрешам
- | Никогаш                    | Понекогаш                  | Често                      | Многу често                | Секогаш                    |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 | <input type="checkbox"/> 2 | <input type="checkbox"/> 3 | <input type="checkbox"/> 4 | <input type="checkbox"/> 5 |