**Модел за справување со стресот во работната средина**

д-р Силвана Пашовска1, м-р Роза Галеска2

1Универзитет Св. Климент Охридски – Битола, Научен институт за тутун – Прилеп, Р.С.Македонија, e-mail: silvana.pasoska@uklo.edu.mk

2 Дата системи – Прилеп, e-mail: roze\_l@yahoo.com

**Апстракт**

Стресот на работното место во голема мера зависиод работните услови и начинот на кој е организиранаработата. Одтука, спречувањето стрес на работнотоместо треба да се заснова врз јасна политика и стратегии за обезбедување пристојна работа. Во овој контекст, неопходно е да се даде до знаење на сите работници дека се потребни заеднички заложби за постојано подобрување на работните услови и организацијатана работата.

За почеток, потребна е блиска соработка меѓу раководството и работниците. Спречувањето стрес треба да биде дел од системитеза управување со безбедноста и здравјето при работа. Планирањето и спроведувањето превентивни мерки треба да се заснова врз процена на ризиците наработното место и утврдувањето приоритети за практични подобрувања.

Познато е дека најефективниот пристап за намалување на стресот на работното место е партиципативниот пристап, во кој активно се вклучени и раководителите и работниците, а условен е од голем број фактори, како што се психосоцијалните фактори, распоредот на работата, работните методи, работната средина и рамнотежата помеѓу работата и приватниот живот. Овие многубројни факториза кои се потребни интервенции од повеќе аспекти,најдобро се решаваат со партиципативен пристап.Со ова, акцентот кај спречувањето стрес на работното место е ставен на партиципативните чекори штосе преземаат во многубројните аспекти на работатаповрзани со стресот.

Целта на овој труд е преку истакнување на клучните фактори за стрес и со користење на PERMA моделот да им се помогне и на работодавачите и на работниците да чувствуваат задоволство и исполнетост на работното место, преку зголемување на мотивацијата и меѓусебната доверба при извршувањето на работните задачи.

**Клучни зборови:** мотивација, сигурност, ангажман, позитивни емоции, стрес

**A model for dealing with workplace stress**

Silvana Pashovska

St.Kliment Ohridski University - Bitola, Scientific Tobacco Institute - Prilep,

Republic of North Macedonia

e-mail:silvana.pasoska@uklo.edu.mk

**Abstract**

Workplace stress largely depends on working conditions and the way work is organized. Hence, preventing workplace stress should be based on clear policies and strategies to ensure a decent job. In this context, it is necessary to let all workers know that joint efforts are needed to continuously improve working conditions and work organization.

For a start, close cooperation between management and workers is needed. Stress prevention should be part of occupational safety and health management systems. The planning and implementation of preventive measures should be based on the assessment of workplace risks and the setting of priorities for practical improvements.

It is known that the most effective approach to reducing workplace stress is the participatory approach, in which managers and workers are actively involved, and is conditioned by a number of factors, such as psychosocial factors, work schedule, work methods, work environment and the balance between work and private life. These numerous factors, which require interventions from many aspects, are best addressed with a participatory approach. With this, the emphasis in preventing workplace stress is placed on the participatory steps taken in the many aspects of stress-related work.

The aim of this paper is to help employers and workers feel satisfied and fulfilled in the workplace by highlighting key stressors and using the PERMA model, by increasing motivation and reducing stress.

**Keywords**: motivation, confidence, engagement, positive emotions, stress

**Вовед**

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

● Постојана напнатаст;

● Временски рокови;

● Конфликти на работа;

● Мобинг;

● Лоша организираност на работа;

● Непријатна и напната атмосфера на работа.

Психологот Бир го дефинира стресот како процес при кој што карактеристиките на работното место прават работниците да го доживуваат како неудобност или болест.

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

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

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

● Предвидливост - во колку вработениот нема можност или има мала можност да ја предвиди ситуацијата, стресот ќе биде многу посилен;

● Очекување – доколку неповолните околности траат подолг период и нема знаци за подобрување и промени, очекувањата се намалени, а стресот е продолжен и силен;

● Поддршка - стресот ќе биде силен доколку вработениот нема поддршка од семејството, од пријателите , од колегите, од менаџерскиот тим или други предпоставени.

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

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

Сите овие модели се комплементарни и заедно насочуваат кон донесување на правични одлуки во врска со работната организација.

**Основни групи на фактори кои влијаат врз стресот**

Со оглед на комплексната природа на работните организации, односно компаниите како правни субјекти, воопшто не изненадува фактот што луѓето кои работат во нив подлежат на голем број конфликтни притисоци, кои кај одреден број случаи ќе предизвикаат индивидуален стрес. Овде се поставува прашањето што е стресот?

Стресот претставува одговор или реакција на човечкото тело и ум на реални или замислени стравови, случувања или промени, при кои предизвикувачот, случката или промената заеднички се викаат стресори. Стресорите можат да бидат внатрещни ( мисли, уверувања, ставови ) и надворещни (загуба, трагедија, промена ).

Повеќето истражувања потврдуваат дека стресот е лична, субјективна реакција на притисок и зависи од индивидуалната перцепција на размерот на проблемот и на индивидуалната способност за справување со него. Тоа значи дека кај поединецот може да се јават два различни става кон настанатиот проблем и тоа:

* Проблемот е решлив и поединецот е уверен во својата способност да се справи со проблемот. Во тој случај е помалку веројатно дека ќе се појават симптоми на стрес
* Проблемот е тешко решлив и лицето нема самодоверба во својата способност да се справи со него, поради што се јавува стрес.

Клучни фактори за појава на стрес во работењето се следниве:

* Надворешно опкружување,
* Карактеристики на работното место,
* Организациска структура и култура,
* Работни односи,
* Лични фактори,
* Домашна / социјална состојба и
* Физиолошки и психолошки симптоми ( промени во однесувањето )



Слика 1. Клучни фактори на стресот

Во надворешно опкружување спаѓа:

* Економската состојба
* Конкурентската состојба
* Пристигнувањето на нова технологија и
* Политичките промени

Организациски фактори кои влијаат на појавата на стрес се :

* Организациска структура
* Комуникациски систем – комуникација со колеги
* Организациска култура
* Стил на управување
* Професионален развој

Карактеристиките на работното место како еден од клучните фактори опфаќа:

* Физичка способност
* Основни барања на работното место
* Степен на автономност
* Конфликт на улоги
* Услови на договор

Во групата на фактори кои произлегуваат од работен однос спаѓаат:

* Претпоставени
* Колеги
* Помошен персонал
* Клиенти
* Добавувачи

Личните фактори се еден од најважните фактори за појава на стрес и тие опфаќаат:

* Лична перцепција за улогата во организацијата и важноста на работното место
* Тип на личност ( **A** - прекумерна конкурентност, хронично чувство на итност, постојана потрага по успех и однесување кое е често агресивно, нетрпеливо и вознемирено, постојано работат и чувствуваат вина доколку се обидат да се релаксираат или **Б** - помирен и порелаксиран од тип А )
* Способност за прилагодување на промени
* Мотивација
* Толеранција кон нејаснотии

Домашната состојба како многу влијателен фактор опфаќа:

* Домашен живот
* Болест во семејството
* Грижа за постари родители
* Долгови
* Несреќен брак
* Надворешен социјален живот

Во продолжение се наведени примери од ситуации со кои секојдневно се среќаваме, а спаѓаат во некоја од споменатите групи на фактори.

► Конкретни работни фактори (прекумерна работа, досадни или безначајни задачи; прекувремена работа и ниска плата; нереални очекувања за изведба; итн)

► Физичко опкружување (врева или гужва; лош квалитет на воздух; ризици по здравјето и безбедноста; итн )

► Организациска практика (недефинирани одговорности; конфликтни работни барања; повеќе претпоставени; итн)

► Промени во работната околина ( страв од отпуштање; честа промена на персонал; мали можности за унапредување; итн )

► Интерперсонални односи ( лоша изведба од подредени; работна политика, конкуренција и други конфликти помеѓу вработените; итн ).

**Петте страни на PERMA моделот за справување со стрес**

Како надополнување на претходно споменатите фактори за надминување на стресот во работната средина, од посебна важност е да се споменат петте страни на PERMA моделот, на кои внимание треба да посветат и вработените и работодавачите, со цел успешно менаџирање со стресот.



**P – Positive emotions**

• Позитивните емоции се нераскинлив дел од среќната личност

• Среќните луѓе гледаат на минатото со задоволство, а во иднината со надеж и уживаат и ја ценат сегашноста

**E - Engagement**

• Кога сме фокусирани на работите во кои навистина уживаме, можеме целосно да се посветиме на сегашниот момент и влегуваме во состојба позната како „течение“

**R - Relationships**

• Секому му треба некој

• Се надградуваме самите себе градејќи односи со луѓето кои не опкружуваат

**M - Meaning**

• Ние сме најдобри кога се посветуваме на нешто кое е поголемо од нас самите (добротворна работа во заедницата, семејството, идеали и сл.)

**A - Achievments**

• Секому некогаш му е потребна победа

• За да бидеме задоволни, мора да гледаме на минатото со чувство на постигнати резултати

• „Го направив тоа, и тоа одлично!“

**Заклучок**

Претходните укажувања и анализи, упатуваат на следниве заклучоци

Моделот за справување и елиминирање на стресот се гради преку:

* одбранбен механизам кој ќе одговори соодветно на стресорот;
* прифаќање на ситуацијата која предизвикува стрес, а која не може

да се елиминира;

* совладувањето на одредени индивидуални вештини со кои ќе се минимизира стресот:
* одстранување на негативните емоции;
* совладување на техники за дишење и релаксација;
* примена на правилна физичка активност и правилна исхрана;
* учење на вештини за подобрување на концентрацијата;
* примена на емоционална интелигенција;
* позитивни мисли;
* организирање и распоред на времето како на работа, така и во приватниот живот;
* учење на вештини со кои се решаваат проблемите и се донесуваат одлуки;
* индивидуална креативност и нејзин континуиран развој, а тоа значи дека секојдневието треба да се збогатува со активности кои кај вработениот предизвикуваат исполнетост, задоволство и среќа кое се одразува како на работното место така и во приватниот живот, а ова пак од своја страна придонесува да се елиминира стресот или истиот да биде сведен на минимум.

Емоционалната интелигенција ги издигнува индивидуите да можат да ги осознаваат сопствените емоции, да можат да управуваат со нив, да можат да ги препознаваат туѓите емоции, да добиваат самомотивација и да располагаат со вештини на однесување во меѓучовечките односи. Оние индивидуи кои се емоционално интелигентни се со стабилен карактер, се друштвени и пријатни, отворени, немаат чувство на страв и несигурност, верни се, одговорни и етични со разбирање и внимание, со богат и разновиден сопствен живот, усогласени се со самите себе, со останатите луѓе и со општественото опкружување

Организација во која преовладува етиката, во која постојат и се применуваат правила на етичко однесување како од страна на менаџерите, така и од страна на вработените, е организација која опстојува и создава услови за нејзин развој, а благодарејќи на вистинските и позитивни вредности на етиката, стресот во организацијата на работното место не постои или е сведен на минимум. Успешноста на една организација се мери и по нејзината општествена одговорност. Воспоставената деловна етика во организацијата го определува нејзиниот став или позиција кон општествената одговорност, што значи начин на кој менаџерите и вработените ја гледаат нивната должност и обврска да донесуваат одлуки со кои ќе ја штитат, зголемуваат и унапредуваат благосостојбата на својата работна средина и на сите учесници во општеството како целина.

**Conclusion**

Previous indications and analyzes point to the following conclusions:

The model for dealing with and eliminating stress is built through:

- defense mechanism that will respond appropriately to the stressor;

- accepting the situation that causes stress, and which can not

to eliminate;

- mastering certain individual skills that will minimize stress:

- removal of negative emotions;

- mastering breathing and relaxation techniques;

- application of proper physical activity and proper nutrition;

- learning skills to improve concentration;

- application of emotional intelligence;

- positive thoughts;

- organizing and scheduling time both at work and in private life;

- learning skills that solve problems and make decisions;

- Individual creativity and its continuous development, which means that everyday life should be enriched with activities that cause fulfillment, satisfaction and happiness in the employee, which is reflected in both the workplace and private life, and this in turn contributes to eliminates stress or keeps it to a minimum.

Emotional intelligence elevates individuals to be able to perceive their own emotions, to be able to manage them, to be able to recognize other people's emotions, to gain self-motivation and to have behavioral skills in interpersonal relationships. Those individuals who are emotionally intelligent have a stable character, are sociable and pleasant, open, have no sense of fear and insecurity, are faithful, responsible and ethical with understanding and attention, with a rich and varied own life, are in tune with themselves, with other people and the social environment

An organization in which ethics prevails, in which there are and are applied rules of ethical behavior by both managers and employees, is an organization that survives and creates conditions for its development, and thanks to the true and positive values ​​of ethics, stress in the workplace organization does not exist or is minimized. The success of an organization is measured by its social responsibility. The established business ethics in the organization determines its attitude or position towards social responsibility, which means a way in which managers and employees see their duty and obligation to make decisions that will protect, increase and promote the well-being of their work environment and all participants. in society as a whole.

**Користена литература**

1. Бојаџиоски Димитар, Ефтимов Љупчо, " Менаџмент на човечки ресурси ", Универзитет Св. Кирил и Методиј – Скопје, Економски факултет – Скопје, 2009
2. Jackson E. Susan, S.Randall, " Challenges for industrial/organizational psihologists ", 2009
3. Bogoevic M. Biljana, " Menadzment ljudskih resursa ", Ekonomski fakultet - Beograd, 2006
4. Dessler Gary, " Human resource management ", Florida International University, 2007
5. Inic B., Kukrika M., " Menadzment intelektualnim kapitalom ", Fakultet za trgovinu I bankarstvo " Janicije I Danica Karic ", Beograd, 2003
6. Гарет Џоунс, Џенифер Џорџ, Чарлс Хил, " Современ менаџмент ", превод од Влада на Република Македонија, 2014
7. Ричард Л. Дафт, " Менаџмент ", превод од Влада на Република Македонија, 2014