МЕЃУНАРОДЕН СЛАВЈАНСКИ УНИВЕРЗИТЕТ
СВЕТИ НИКОЛЕ
РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



ФАКУЛТЕТ ЗА ПСИХОЛОГИЈА
СТУДИСКА ПРОГРАМА: КЛИНИЧКА И СОВЕТОДАВНА ПСИХОЛОГИЈА

МАГИСТЕРСКА РАБОТА

ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА, ПЕРЦЕПЦИЈА НА СТРЕС И СПРАВУВАЊЕ СО СТРЕС КАЈ РАБОТНИЦИ ОД СТРАНСКИ ИНВЕСТИТОР ВО РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА

СТУДЕНТ: ХРИСТИНА МИТЕВСКА
БРОЈ НА ИНДЕКС: 233003
МЕНТОР: ПРОФ. Д-Р СЛАЃАНА АНГЕЛКОСКА

Свети Николе, 2025

АПСТРАКТ

ЕІ е важен и значаен показател за успешност на поединецот во професионалниот, во личниот и во социјалниот живот. ЕІ е концепт кој се фокусира на способноста на поединецот да ги препознава, да ги разбира и да управува со своите емоции, но и со емоциите на другите. Таа е многу значаен фактор во психологијата на секоја една организација, како и во управување со човечки ресурси, бидејќи позитивно влијае на работната продуктивност, задоволството на вработените и нивната способност за справување со стрес.

Вработените во компании со странски капитал честопати се изложени на различни културни и организациски промени, кои можат да влијаат врз нивната перцепција на стрес и начинот на кој се справуваат со него. Оттука потекнува идејата да се истражи поврзаноста на ЕІ со перцепција на стрес и со стратегии за справување со стрес кај работници од странски инвеститор.

Резултатите од истражувањето покажаа дека ЕІ е значаен фактор во управувањето со стресот. Работниците со повисоко ниво на ЕІ покажуваат пониско ниво на перципиран стрес и користат поефективни стратегии за справување со него. Постојат различни стратегии за справување со стрес во зависност од нивото на ЕІ, односно лицата со висока ЕІ повеќе се фокусираат на стратегии насочени кон решавање на проблемите, додека лицата со пониска ЕІ почесто користат стратегии насочени кон емоциите или избегнување на проблемот.

Токму поради ова, секоја компанија и организација треба во континуитет да работи на подобрување на ЕІ бидејќи тоа ќе влијае позитивно и на благосостојбата на поединецот и на резултатите на компанијата.

Клучни зборови: емоционална интелигенција, стрес, странски инвеститор

Abstract

EI is an important and significant indicator of an individual's success in professional, personal and social life. EI is a concept that focuses on the individual's ability to recognize, understand and manage their own emotions, as well as the emotions of others. It is a very important factor in the psychology of each organization, as well as in human resource management, because it positively affects work productivity, employee satisfaction and their ability to cope with stress.

Employees in companies with foreign capital are often exposed to various cultural and organizational changes, which can affect their perception of stress and the way they cope with it. Hence, the idea to investigate the relationship between EI and stress perception and stress coping strategies among workers from a foreign investor.

The results of the research showed that EI is a significant factor in stress management. Workers with higher levels of EI show lower levels of perceived stress and use more effective strategies to cope with it. There are different strategies for coping with stress depending on the level of EI, i.e. people with high EI focus more on strategies aimed at solving problems, while people with lower EI more often use strategies aimed at emotions or avoiding the problem.

For this reason, every company and organization should continuously work on improving EI because this will positively affect both the well-being of the individual and the results of the company.

Keywords: emotional intelligence, foreign investor, stress

Содржина

ВОВЕД 7

I. ТЕОРЕТСКИ ДЕЛ 9

1. ПОИМ НА ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА (EI) 9

1.1. Општа дефиниција и значење на EI 14

1.2. Историски развој и еволуција на концептот 16

1.3. Теоретски модели на емоционална интелигенција (EI) 17

1.3.1. Модел на Mayer & Salovey 18

1.3.2. Модел на Големан 20

1.3.3. Модел на Bar-On 22

1.4. EI на работното место 23

2. ДЕФИНИРАЊЕ И ПОИМ НА СТРЕС 27

2.1. Современи концепти на стресот 32

2.1.1. Психобиолошки концепт 32

2.1.2. Психолошки концепт 32

2.2. Соочување со стресната ситуација 33

2.3. Особини на личноста и средината 34

2.4. Извори, симптоми и реакции на стрес 35

2.5. Симптоми на стрес 36

2.6. Видови стрес 37

2.7. Стрес на работно место 39

2.8. Перцепција на стрес 40

2.9. Техники за справување со стрес 42

2.9.1. Техники за контрола на стрес 42

2.9.2. Стратегии за превенција на професионален стрес 46

2.10. EI и справување со стрес 48
2.11. Професионален стрес кај работници во компании со странски капитал 49
2.12. Емоционална интелигенција и справување со стрес кај вработени во мултинационални компании: концепти, стратегии и организациска поддршка 52
II. МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО 55
1. МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО (ДИЗАЈН, ПРИМЕРОК И ТЕХНИКИ ЗА АНАЛИЗА) 55
1.1. Проблем и цели на истражување 55
1.2. Истражувачки хипотези 56
1.3. Дефинирање на варијабли 58
1.4. Метод на истражувањето 60
1.5. Техники и мерни инструменти 61
1.6. Популација и примерок 65
1.7. Обработка на податоците 66
1.8. Организација и спроведување на истражувањето 67
2. РЕЗУЛТАТИ 69
2.1. Дескриптивна статистика 69
III. АНАЛИЗА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО И ДИСКУСИЈА 79
1. Дискусија 79
IV. ЗАКЛУЧНИ СОГЛЕДУВАЊА 83
V. ПРЕПОРАКИ 85
КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА 91

ЛИСТА НА СЛИКИ

Слика 1. Важност на EI интелигенција 18
Слика 2. Петте домени на Големан 21
Слика 3. Бизнис-ориентиран модел на Големан 21
Слика 4. Модел на EI интелигенција на Бар-Он 23
Слика 5. Модел на стрес на Лазарус 41

КОРИСТЕНИ КРАТЕНКИ

EI – емоционална интелигенција
РСМ – Република Северна Македонија
IQ – когнитивна интелигенција

ВОВЕД

Во последно време, сè поактуелни се темите за емоционална интелигенција (EI), стресот и справувањето со стресот. Од многубројните истражувања се укажува дека EI е важен и значаен показател за успешност на поединецот како во професионалниот, така и во личниот и во социјалниот живот. Токму од тие истражувања почнува да се развива верувањето дека коефициентот на EI е поважен од когнитивната интелигенција (IQ) и тој подобро го предвидува успехот во работата и животот. Една од специфичностите поврзани со EI е сознанието дека со вежбање може да се стимулира нејзиниот развој. Така се создале специјални програми од стручни лица кои се од областа на психологијата и сродни дисциплини. Тие програми биле за поттикнување на развојот на EI и осмислување на стратегии со кои индивидуите ќе се справат со социо-емоционални проблеми на најдобар можен начин.

Теоретски, EI е концепт кој се фокусира на способноста на поединецот да ги препознава, да ги разбира и да управува со своите емоции, но и со емоциите на другите. Таа е многу значаен фактор во психологијата на секоја една организација, како и во управување со човечки ресурси, бидејќи позитивно влијае на работната продуктивност, задоволството на вработените и нивната способност за справување со стрес. Студиите покажуваат дека високата EI е поврзана со пониски нивоа на перципиран стрес и подобри стратегии за справување со стресот (Goleman, 1995).

EI е важна за:

- физичкото здравје (можност за грижа за нашето тело и справување со стресот),
- менталната благосостојба (EI може да помогне во намалување на анксиозноста и избегнување на депресија),
- интерперсонални односи (со разбирање на сопствените и туѓите потреби, се грижиме за подобрување на социјалните врски во нашиот живот),
- разрешување конфликти (кога ќе можеме да ги осознаеме емоциите на луѓето, полесно е да се разрешат конфликтите),
- успех (повисоката EI ни овозможува поголема самодоверба),
- раководење (ефективниот лидер и водач може да ги препознае потребите на другите луѓе и може да ги охрабри).

Гледано од другата страна на работите, современите општествени трендови ја наметнаа потребата од зголемено вложување време и енергија и доведоа до тоа луѓето да ги искусат не само позитивните, туку и негативните ефекти од тоа вложување. Најсериозна негативна појава е појавата на стрес којшто е природен феномен и со негово континуирано доживување придонесува да се појават психосоматски заболувања. Општо прифатено е мислењето дека стресот е дел од животот, наше секојдневие, нешто што не можеме да го избегнеме. Тој е резултат на индивидуална перцепција на ситуации кои се случиле, се случуваат или ќе се случат.

Според Selye (1980), стресот е општа реакција, односно збир на неспецифични реакции на организмот изразени кон барањата да се приспособи на променетите услови на внатрешната и/или на надворешната средина.

Факторите кои го предизвикуваат стресот се наречени стресори. Како во секојдневниот, така и во професионалниот живот постојат некои работни места на кои поединци се поизложени на стресори. Поради тоа, многу е важно поединецот да научи како да се соочи со стресот, односно како да изгради стратегии за справување со стресни ситуации. Истражувањата покажале различни стратегии за справување со стресот, а во поново време многу се истакнува и улогата на EI во соочување со стресни ситуации и справување со нив.

Како што е веќе истакнато, стресот несомнено е составен дел на нашето секојдневие, а со тоа и составен дел на работата. Секоја професија е повеќе или помалку стресна. Според некои истражувања, секој четврти вработен мисли дека неговата работа е стресна. Така, некои професии за кои во минатото се сметаше дека се помалку стресни, сега се вбројуваат меѓу најстресните, и обратно. Секако дека ова е резултат на променетите услови за работа, но и на целокупните промени во окружувањето. Самиот стрес е склоп на физиолошки, емоционални, когнитивни и физички реакции кај поединецот кои се јавуваат како резултат на дејствувањето на најразлични стресни ситуации. Стресот е разлика меѓу барањата на работата, на кои знаеме дека треба да одговориме, и ресурсите со кои располагаме. Или поинаку кажано, стресот е разлика меѓу тоа каков сакаме да ни биде животот и каков навистина ни е.

Во контекст на Република Северна Македонија (РСМ), присуството на странски инвеститори е важен економски фактор, кој има значително влијание врз работната сила во државата. Вработените во компании со странски капитал честопати се изложени на различни културни и организациски промени, кои можат да влијаат врз нивната перцепција на стрес и начинот на кој се справуваат со него.

Оттука потекнува идејата да се истражи поврзаноста на EI со перцепција на стрес и со стратегии за справување со стрес кај работници од странски инвеститор.

I. ТЕОРЕТСКИ ДЕЛ

1. ПОИМ НА ЕМОЦИОНАЛНА ИНТЕЛИГЕНЦИЈА (EI)

EI претставува способност за препознавање, разбирање и управување со сопствените емоции и емоциите на другите (Goleman, 1995). Оваа концепција на интелигенција еволуирала со текот на времето и се смета за клучен фактор за успешност во различни домени и аспекти на животот, особено на работното место. Goleman (1995) ја воведува идејата дека EI е исто толку важна колку и IQ, докажувајќи дека луѓето со висока EI се склони кон поуспешни меѓучовечки односи, поефективно лидерство и генерално подобри работни резултати. Воедно, овие луѓе се смета дека живеат похармоничен и посреќен живот.

За да ја разбереме најдобро EI, добро е уште на самиот почеток да ги дефинираме емоциите. Salovey & Mayer (1990) се обиделе да дадат одговор на многу прашања поврзани со EI и притоа утврдиле дека емоциите се дефинираат како организирани одговори кои се зависни од многу психолошки потсистеми, вклучувајќи ги физиолошките, когнитивните, мотивационите и експерименталните системи на индивидуите. Обично се појавуваат како одговор на настан, внатрешен или надворешен, кој има позитивно или негативно значење за поединецот. За разлика од расположението, кое е сличен концепт, емоциите се пократки и обично поинтензивни.

EI е несомнено поврзана и со другите интелигенции. Истражувачите на интелигенцијата често ги проучуваат специфичните интелигенции во области како што се социјалното однесување и емоциите. Најчесто цитирана дефиниција за интелигенцијата е онаа на Wechsler (1958), кој вели дека „интелигенцијата е глобален капацитет на поединецот да дејствува со цел, да размислува рационално и ефективно да се справува со околината“.

Низ историјата, самиот поим на интелигенцијата се дефинирал на различни начини – од Питагоровата поетска дефиниција за интелигенцијата како „ветрови“ до Декартовата дефиниција за интелигенцијата како способност за разликување на вистинитото од лажното (Salovey & Mayer 1990) . Векслеровата дефиниција, цитирана погоре, има предност бидејќи таа објаснува еден поширок поим на интелигенцијата, опфаќајќи различни аспекти како што се апстрактната (вербална), механичката (визуелно-просторна) и социјалната интелигенција.

Концептот дека постојат различни видови интелигенција постои уште од многу одамна. Социјалната интелигенција, првично дефинирана како „способност за

разбирање и управување со луѓето“, го вклучува и разбирањето на своите и туѓите емоции, што овозможува подобри меѓучовечки односи. Thorndike, кој го вовел овој термин, ја дефинирал социјалната интелигенција како способност за препознавање на внатрешните состојби, мотиви и однесувања на поединецот и на другите, а потоа и оптимално делување врз основа на тие информации.

Со текот на времето, социјалната интелигенција понекогаш се дефинирала и како „манипулативна“, гледајќи ја како можност за манипулација на одговорите на другите, односно мотивирање на другите да направат нешто или, пак, да не направат. Меѓутоа, поновите дефиниции ја гледаат социјалната интелигенција како концепт кој вклучува и емоции во неговото дефинирање.

Обиди за мерење на социјалната интелигенција постоеле и постојат и ден-денес преку различни форми, како што се фотографски тестови за проценка на социјалната состојба и формулари за мерење на социјалната компетентност. Ваквите истражувања укажуваат дека социјалната интелигенција може да се смета за одделна од другите интелигенции и дека постојат различни индивидуални разлики во социјалното справување.

EI можеме да ја дефинираме како поткатегорија на социјалната интелигенција која вклучува способност да се следат сопствените и чувствата и емоциите на другите, да се разликуваат меѓу себе и да се користат овие информации за насочување на мислите и постапките.

EI е дел од гледиштето на Gardner за социјалната интелигенција, која тој ја нарекува лична интелигенција. Слично на социјалната интелигенција, личните интелигенции (поделени на интраперсонална и интерперсонална интелигенција) вклучуваат знаење за себе и за другите. Еден аспект на личната интелигенција се однесува на чувствата и е многу близок до она што го нарекуваме EI. Gardner ја гледа личната интелигенција како пристап и разбирање на сопствените чувства и сопствениот емоционален живот и како начин за разбирање и насочување на сопственото однесување. Во својата најпримитивна форма, интраперсоналната интелигенција е повеќе од можноста да се разликува чувство на задоволство од чувство на болка. На најнапредно ниво, пак, интраперсоналното знаење овозможува откривање и симболизирање на сложени и високо диференцирани сетови на чувства и овозможува постигнување длабоко познавање на емоционалниот живот.

„Емоционалната интелигенција е вашата способност да ги препознаете и разберете емоциите кај себе и кај другите, како и вашата способност да ја искористите оваа свест за да управувате со вашето однесување и односи.“[1]

EI влијае на тоа колку добро управуваме со сопствените емоции и колку добро се справуваме со стресот. Таа влијае на нашата емпатија, но и на тоа колку имаме самодоверба и оптимизам. EI повеќе од што било друго, влијае на квалитетот на нашиот живот, на тоа колку сме во контакт со нашите емоции, но и со емоциите на другите луѓе. Таа може да ни помогне да достигнеме високи нивоа на успех, но доколку ја немаме, може и да ни наштети.

Според школските дефиниции, EI претставува збир на способности како свесност за себе, самоконтрола, самодоверба и способност за емпатија. Луѓето со висока EI се попријатни и полесно воспоставуваат контакт и соработка со другите. На тоа упатуваат и наодите на нобеловецот и психолог Goleman (2015), кој открил дека луѓето почесто сакаат да соработуваат со некој што им се допаѓа и во кого имаат доверба, дури и ако друга личност нуди подобар производ по пониска цена.

EI е она што нè прави човечни и ни помага да бидеме едно со другите луѓе. За разлика од IQ, постојат многу докази дека високата EI е предуслов за успех, како на приватен, така и на професионален план. Луѓето со висока EI не се збунуваат лесно, ретко жалат за своите одлуки и постапки и многу подобро се справуваат со стресот. Тие ги прифаќаат предизвиците, имаат висока самодоверба и свесни се за своите вредности. Генерално, се смета дека луѓето со повисока EI се поздрави и позадоволни од животот.

Бројни истражувања го потврдуваат значењето на EI. На пример, во едно истражување, по гледање на филм со вознемирувачка содржина, полесно „закрепнале“ оние што биле свесни за своите емоции (Centar Integrativa). Способноста за управување со емоциите и справување со стресот е важна и за успехот на работното место. Истражувања покажуваат дека менаџерите со развиена способност за управување со стрес имаат повисок профит и подобри резултати. За успех во приватниот живот, како и за добар брак и односи со децата, EI е од пресудно значење (Centar Integrativa).

Она што е добро во врска со EI е тоа што секогаш можеме да ја унапредиме, под услов да го сакаме тоа. Само по себе, животното искуство не е доволно за унапредување на EI ако не сме подготвени да учиме, особено од сопствените грешки. Искуството само по себе не е гаранција за ништо, бидејќи многу луѓе остануваат слепи за своите грешки

[1] Travis Bradberry & Jean Greaves, *Emotional Intelligence 2.0*, 1st edn, TalentSmart, 2009. Available at: https://www.goodreads.com/book/show/6486483-emotional-intelligence-2-0 (Пристапено на: 11 јануари 2025).

и за можноста за промени. Но, ако учиме од своите грешки и се стремиме да не ги повторуваме, тоа искуство придонесува за нашиот развој. Самосвеста е клучен елемент на ЕІ. Таа подразбира јасно и прецизно познавање на себе, вклучително на сопствените позитивни и негативни страни, вредности и верувања. Свеста за сопствените емоции и способноста за предвидување на сопствените емоционални реакции ни овозможува да останеме смирени и подготвени, без да се изненадиме од своите реакции. Во денешно време постојат и многу тренинзи за развој и надоградување на ЕІ. Тренингот за ЕІ може да ни покаже што треба да унапредиме и да ни даде практични совети за постигнување на посакуваните промени. Психолошкото советување, психотерапијата и тренингот се одлични начини за подлабоко работење на себеси и сопствениот развој. Во овој процес доста битно е поединецот да биде отворен за повратни информации. Повеќето луѓе имаат „слепа точка“ за некои свои особини, без разлика дали се добри или лоши. Повратната информација од луѓето кои не нè познаваат добро може да ни помогне да откриеме нешта што не сме ги знаеле за себе. Колку повеќе сме свесни за себе, толку полесно можеме да го контролираме своето однесување.

Развојот на ЕІ е патување кое бара време, но вреди да се започне бидејќи резултатите водат кон подобра самоконтрола, подобри односи и поголемо задоволство од животот. ЕІ е сочинета од четири фундаментални столбови кои се клучни за развивање на вештини и способности кои овозможуваат подобро разбирање и управување со нашите емоции и емоциите на другите. ЕІ не само што помага во подобрување на нашето ментално и емоционално здравје, туку има големо влијание врз нашите релации, социјални односи и општа благосостојба.

Првиот столб на ЕІ е самосвеста или способноста да обрнеме внимание на сопствените емоции. Емоциите обично се состојат од две компоненти: психолошка компонента (мисли, ставови и верувања кои ги поттикнуваат емоциите) и физичка компонента (телесни сензации што ги придружуваат).

На пример, нервозата може да вклучува мисли како „не сум добар во ова“ и телесни сензации како „пеперутки во стомакот“. Свесноста за нашите емоции, мисли и сензации е првиот чекор кон подобро управување со нив. Истражувањата покажуваат дека едноставното именување на негативни емоции може да помогне во нивно надминување. Саморегулацијата е следниот чекор кој ни овозможува да одговориме на емоциите на подобар начин. Постојат различни стратегии за регулирање на емоциите, како на пример:

- Канализирање на емоцијата на конструктивен начин, преку активности како вежбање или пишување.

- Избегнување на тригерите што предизвикуваат негативни емоции.

- Барање позитивни искуства кои можат да ги надополнат негативните.

- Одбегнување на импулсивно дејствување и, наместо тоа, набљудување на емоцијата како пасивен набљудувач.

Саморегулацијата е како сет алатки, каде што со тек на време и практика, можеме да станеме подобри во избирањето на најдобриот начин за одговор на одредена емоција.

Следен битен аспект на EI е емпатијата. Тоа е способноста да ги разбереме и почувствуваме емоциите на другите луѓе, што е основен елемент за градење меѓучовечки односи. Развивањето на емпатијата вклучува свесност дека нашите мисли и чувства се различни од мислите и чувствата на другите.

Поставувањето прашања како „Што чувствува оваа личност?“ и „Зошто се однесува така?“ ни помага да ги разбереме и поефективно да комуницираме со нив. Перспективното гледање или обидот да се доживее ситуацијата од поглед на другата личност е ефективна техника за подобрување на емпатијата.

Социјалните вештини се последниот аспект на EI, кој се однесува на тоа како да реагираме на емоциите на другите. Во меѓучовечките односи е важно да бидеме свесни за чувствата на другите, особено за тоа како нашите зборови и постапки влијаат на нив. Негативните емоции можат да го нарушат односот со другите, додека позитивните – како радоста и ентузијазмот – можат да помогнат во градење силни врски. Овој аспект на EI е и за развивање на вештини за позитивно влијание врз другите, што може да го подобри колективното расположение. Сеопфатното разбирање и практикување на овие четири столба на EI интелигенција водат кон личен раст и подобри односи со другите.

EI, исто така, има важна улога во регулирањето на стресот и подобрување на менталното здравје на поединецот. Истражувањата покажуваат дека лицата со висока EI имаат подобри стратегии за справување со стрес, што води до помала веројатност за појава на анксиозност и депресија (Zeidner et al., 2002). Ова е особено релевантно во

контекст на странските мултинационални компании, каде што вработените се изложени на повеќе извори на стрес поради различни културни и организациски карактеристики и се потребни вештини за ефикасно управување со емоциите и справување со притисокот кој го носи таквото работно место.

1.1. Општа дефиниција и значење на EI

EI е комплексен концепт кој опфаќа многу аспекти од човечката когнитивност и емоции. Според Thorndike (1920), кој прв го воведе терминот *социјална интелигенција* како што е спомнато погоре, оваа способност се однесува на разбирањето и управувањето со меѓучовечките односи. Подоцнежните истражувачи, како Mayer и Salovey (1997), ја дефинираат EI како „способност за прецизно перципирање, оценување и изразување на емоции, како и способност за разбирање и регулирање на емоциите за да се промовира емоционалниот и интелектуалниот развој“. Ова дефинирање ја потенцира когнитивната страна на емоциите и нивната функција во донесувањето одлуки.

Друг пристап кон EI нудат Petrides и Furnham (2001), кои го воведоа концептот на EI во согласност со карактеристиките на поединецот (trait EI). Овој концепт се однесува на перцепциите на индивидуата за сопствените емоционални способности, кои се сметаат за трајни карактеристики на личноста. Овој вид на EI се мери со самопроценки и опфаќа способности како што се свеста и управувањето со емоции. Овој модел подразбира дека EI може да биде поврзана со личните карактеристики, како што се екстраверзија и отвореност кон нови искуства (Petrides & Furnham, 2001).

Според Caruso и Wolfe (2001), EI е значајна бидејќи ја овозможува адаптацијата на поединецот во сложени социјални ситуации и ѝ помага на личноста да ја разбере и контролира EI и да ја разбере динамиката во комуникацијата. Тие сугерираат дека EI е повеќе од способноста да се препознаат емоциите; таа вклучува и вештини за манипулирање со емоциите на социјално прифатлив начин, кој помага во изградбата на позитивни меѓучовечки односи.

Често се истакнува и врската помеѓу EI и различни аспекти на работната ефикасност. Ashkanasy и Daus (2002) забележуваат дека EI придонесува за организацискиот успех преку подобрување на тимската соработка и намалување на конфликтите на работното место. Луѓето со развиена EI се поприспособливи, што ги

прави способни да се справат со стресот и да носат одлуки кои се во склад со колективните цели на организацијата.

За да се истакне значењето на ЕІ, ќе анализираме една студија која тврди дека прифаќањето на емоциите е основна алатка за градење на ЕІ. Ова значи да застанеме на момент и да препознаеме што чувствуваме и мислиме во даден миг. Без оваа почетна свесност и подготвеност за препознавање на емоциите, ефективниот одговор станува потежок. Прифаќањето на емоциите, дури и на оние тешките, може да доведе до нивно надминување. Истражувањата ја потврдуваат моќта на прифаќањето. Студија објавена во *Psychological Science* истражува како препознавањето на негативните емоции може да ги намали стравот и анксиозноста. Во оваа студија, истражувачи од Универзитетот на Калифорнија во Лос Анџелес (UCLA) побарале од учесниците со страв од пајаци постепено да се доближуваат до жива тарантула. Нивните реакции на страв – растојанието до пајакот, нивото на вознемиреност и физичките симптоми, како потење – биле измерени за да се процени нивото на анксиозност.

Учесниците биле поделени во четири групи:

- Група А ги вербализирала и ги опишувала своите емоции во детали (на пр., „Чувствувам анксиозност и страв од пајакот“).
- Група Б користела неутрален јазик за да го намали својот страв (на пр., „Малиот пајак не може да ме повреди“).
- Група В зборувала за неважни теми.
- Група Г молчела.

Во последниот дел од експериментот, учесниците од Група А, кои ги препознавале и ги опишувале своите емоции, покажале најголемо подобрување, се доближиле до пајакот со помалку вознемиреност и помалку физички реакции на страв. Признавањето на емоциите им помогнало да се соочат и да го намалат својот страв. Професорката Мишел Краске од UCLA забележала дека вербализирањето на емоциите ги охрабрува луѓето да ги прифатат своите стравови и да ги процесираат природно.

Овој пристап кон самоприфаќањето е суштински за самоусовршување. Со тоа што си дозволуваме да ги доживееме емоциите – позитивни и негативни – без избегнување, започнуваме подобро да се разбираме и да растеме.

Практикувањето на прифаќањето може да биде едноставно како одвојување на 10-15 минути дневно за набљудување на емоциите без обид да ги промениме, анализираме или реагираме на нив. Оваа практика помага во препознавање дека емоциите, исто како и мислите, се минливи. Прифаќањето на емоциите без отпор им дозволува да се менуваат и природно да течат. Како што се чувствуваме поудобно со признавањето на емоциите, тие често ја губат својата интензивност, а потребата да реагираме импулсивно се намалува.

Седењето со емоциите и дозволувањето да поминат сами по себе е моќен начин за развивање на EI интелигенција и за осознавањето на нејзиното значење. Спознанието дека ниедна емоција не е трајна носи внатрешен мир, поголема самоконтрола и подлабоко разбирање на себеси. Прегрнувањето на прифаќањето создава отпорност и води до балансиран и емоционално интелигентен живот.

1.2. Историски развој и еволуција на концептот

Концептот на EI се развивал и еволуирал повеќе децении, потекнувајќи од идејата за социјална интелигенција која е спомната погоре во оваа магистерска работа. Thorndike (1920), дефинирајќи го овој тип на интелегенција, истакнал дека тоа е способност за разбирање и управување со луѓето во социјални контексти. Неговата работа инспирираше многу истражувачи, кои го проширија концептот и ги поставија темелите за подоцнежната разработка на EI.

Во текот на 1980-тите години, интересот за емоционалните аспекти на интелигенцијата почна да расте, особено поради трудовите на Gardner (1983), кој ја претстави теоријата за множества интелигенции. Gardner ја предложи идејата дека интелигенцијата не е ограничена само на когнитивните способности, туку вклучува и други видови, како што се интерперсоналната интелигенција и интраперсоналната интелигенција, кои се тесно поврзани со EI. Ова проширување на интелигенцијата отвори нови можности за истражување на односот меѓу емоциите и когнитивните процеси.

Почетокот на современиот концепт на ЕІ се припишува на Mayer и Salovey (1990), кои го формулираа терминот ЕІ и го дефинираа како „способност за перципирање, разбирање, управување и користење на емоциите за да се олесни размислувањето“. Тие ја развија првата теоретска рамка за ЕІ, која ги опфаќа четирите компоненти на ЕІ: перцепција на емоции, користење на емоции, разбирање на емоции и управување со емоции (Mayer & Salovey, 1997). Овој модел ја постави основата за понатамошните истражувања и развој на алатки за мерење на ЕІ.

Сепак, Goleman (1995) е најзаслужен за популаризацијата на концептот на ЕІ меѓу пошироката јавност. Неговата книга „Емоционална интелигенција“ ја истакна важноста на ЕІ не само во личниот, туку и во професионалниот живот. Goleman го прошири концептот и воведе нови елементи, како што се самосвест, саморегулација, социјална свест и управување со релации, кои го направија концептот подостапен и релевантен за корпоративниот свет и за секојдневниот живот (Goleman, 1995).

Покрај овие модели, Bar-On (1997) ја разви својата теорија за ЕІ, што вклучува широк спектар на социо-емоционални компетенции и вештини кои влијаат на однесувањето на поединецот. Според Bar-On, ЕІ вклучува аспекти како што се ЕІ самосвест, самопочитта, емпатијата и справувањето со стрес, кои заедно придонесуваат за личната и професионалната благосостојба (Bar-On, 1997). Овој модел дополнително ја прошири примената на ЕІ во различни дисциплини, како што се психологијата, менаџментот и образованието.

Историскиот развој на ЕІ покажува како овој концепт се адаптира и проширува со текот на времето, постојано интегрирајќи нови идеи и модели. Од своите почетоци како дел од социјалната интелигенција, па до неговото денешно препознавање како клучна компонента за личниот и професионалниот успех, ЕІ продолжува да биде тема на интензивно истражување и применета практика во разни полиња. Сите погоре споменати концепти ќе бидат подетално разгледани во следната точка од оваа магистерска теза бидејќи се од особено значање за нејзиниот развој.

1.3. Теоретски модели на емоционална интелигенција (ЕІ)

Психолозите уште во 18 век го поделиле човековиот живот на три сегменти:

- когниција или спознавање (помнење, апстрактно и логичко мислење);
- афект (емоции, расположенија, емоционални состојби и слично) и
- мотивација (биолошки нагони и стекнати процеси).

Современите психолошки истражувања го потврдиле научното опстојување на овие класификации. Истражувачите ја концептуализирале EI како низа адаптивни карактеристики поврзани со емоциите, други ги нагласуваат когнитивните елементи како што се правилно проценување и помнење, а останати како способност и како црти, односно карактеристики на личноста. Генерално, сите оние кои се занимавале со истражување на овие теми, предупредиле дека е потребна внимателна анализа за да се утврди што е, а што не е дел од EI. Во овој дел од магистерската работа подетално ќе навлеземе во претходно споменатите модели на EI.



Слика 1. Важност на EI

Извор: https://szspm.wordpress.com/статии/EI-интелигенција/

1.3.1. Модел на Mayer & Salovey

Првите истражувања на EI датираат од 1960-тите, но вистинскиот напредок и признание доаѓаат дури во 1990 година, кога психолозите Peter Salovey и John Mayer го воведуваат концептот на EI како значајна димензија на интелигенцијата (Salovey & Mayer, 1990). Нивниот модел ја опишува EI како способност за обработка на информации поврзани со емоциите и употребата на овие информации за подобро разбирање и насочување на мислите и акциите. Овој модел EI ја третира како склоп од ментални способности и вклучува три вида на способности, а тоа се:

- процена и изразување на емоции кај себе и кај другите;
- регулација на сопствените и емоциите на другите;
- упореба на емоции во адаптивни цели.

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

По неколку години теориско и практично истражување, истите автори внесуваат некои промени, па предложиле и нова проширена дефиниција според која EI вклучува:

- способност за перцепција, проценка и изразување на емоциите;
- способност за увидување и генерирање на чувства кои го олеснуваат мислењето – EI фацилитација на мислењето;
- способност за разбирање и анализирање на емоциите и
- способност за рефлективно регулирање на емоциите со цел да се промовира емоционалниот и интелектуалниот развој (Salovey & Mayer, 1997).

Со оглед на тоа дека моделот за EI претпоставува дека тоа се повеќестрани способности, неопходно и потребно е да се изнајде метод за процена и мерење на секоја од нив. Најмногу обиди за мерења и процена на EI направиле токму Salovey & Mayer. Тие ги поставуваат критериумите според кои EI би можела правилно да се измери и процени. Мерењата и проценката на EI се одвиваат главно на три начини:

- Самопроцена на испитаниците – се конструираат за да може со нивна помош да ги процениме верувањата и перцепциите на поединците за компетенциите во специфични подрачја. Самопроценете се потпираат на саморазбирање на особите.
- Процена на други луѓе – проценатa на туѓото однесување многу зависи од перцепцијата на посматрачот.
- Непосредно проценување на способностите – се извршува со помош на психолошки инструменти кои ја мерат способноста на личноста за решавање на проблемот.

Mayer и Salovey (1997) во суштина го развиваат четиримерниот модел на EI, кој опфаќа: перцепција на емоции, употреба на емоции за олеснување на мисловните процеси, разбирање на емоциите и управување со емоциите.

Овој модел е еден од најшироко прифатените и претставува основа за многу емпириски истражувања кои се обидуваат да ја поврзат EI со различни исходи, како што

се успехот на работното место, справувањето со стрес и квалитетот на животот. Mayer и Salovey (1997) сметаат дека EI не е фиксна особина, туку дека може да се развива преку тренинг и искуство, што ја прави атрактивна за многу компании кои сакаат да ги унапредат вештините на своите вработени.

1.3.2. Модел на Големан

Следно, Daniel Goleman ја дефинирал EI преку пет димензии (Goleman, 1995):

- Познавање на сопствените емоции (свест за себе) – свест за себе е способност да се запознаеме себеси и сопствениот идентитет. Луѓето со јасна самосвест се отворени и искрени како спрема себе така и спрема другите, имаат висока самодоверба, спремни се да прифатат критика, способни се да учат и да се развиваат. Свеста за себе е клучна вештина, бидејќи од неа исто така зависи и степенот на нашата самоконтрола. „Емоционалната самоконтрола – одложување на задоволството и задушување на импулсивноста – лежи во основата на секакви достигнувања.“[2]
- Управување со емоции – еден од поважните елементи на управувањето со емоции е способноста за справување со стресни ситуации и самоконтролата во такви ситуации.
- Самомотивирање – претставува највисоко ниво на задоволување на човековите потреби.
- Препознавање на емоции на другите – способност да ги разбереме другите потреби, грижи и желби.
- Снаоѓање во врските (социјални вештини) – способност да се воспостави и одржи добар продуктивен однос и добра комуникација со другите луѓе.

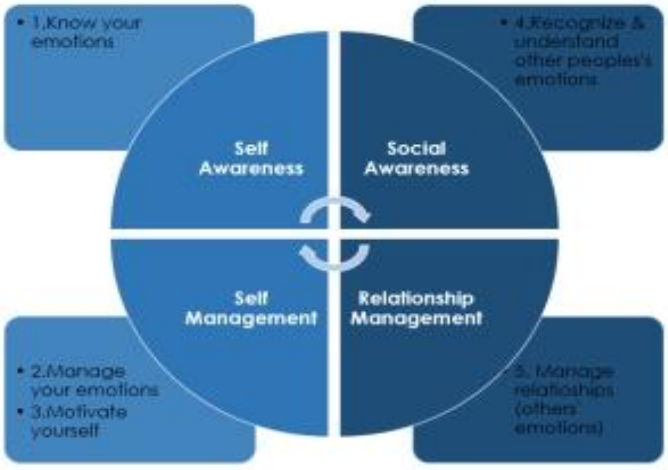
[2] Daniel Goleman, *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*, 1st edn, Bantam Books, 1995. Available at: https://www.goodreads.com/book/show/26329.Emotional_Intelligence (Пристапено на: 11 јануари 2025).



Слика 2. Петте домени на Големан

Извор: https://szspm.wordpress.com/статии/EI-интелигенција/

Значењето на EI во деловниот свет е дополнително истражувано преку моделот на Goleman. Во суштина, тој ја класифицира EI во пет основни области: самосвест, саморегулација, мотивација, емпатија и социјални вештини (Goleman, 1998). Според Goleman (1998), способноста за препознавање и управување со емоциите е тесно поврзана со лидерството, при што се покажува дека лидерите со висока EI подобро ги разбираат и мотивираат своите вработени, а и полесно се справуваат со конфликти и стресни ситуации. Овој модел станува основа за многу корпоративни тренинзи и програми за развој на лидерски вештини, што дополнително ја потврдува важноста на EI во современите организации.



Слика 3. Бизнис-ориентиран модел на Големан

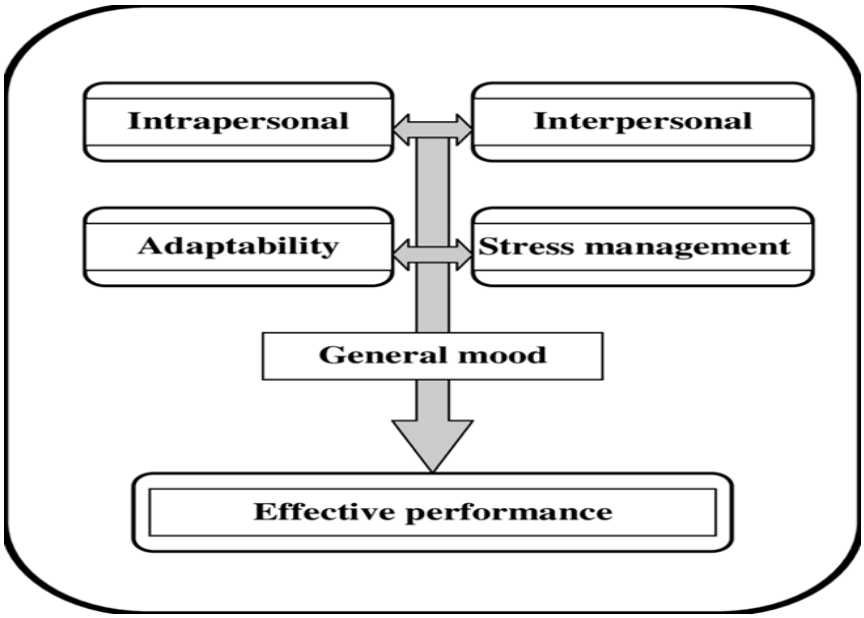
Извор: https://szspm.wordpress.com/статии/EI-интелигенција/

1.3.3. Модел на Bar-On

Бар-Оновиот модел на EI е изграден врз основа на современите знаења за теориите на емоциите според кои емоциите имаат значајна улога во развојот на темпераментот, како и врз основа на резултатите од емпириските истражувања во психологијата на личноста кои укажуваат на врската помеѓу цртите на личноста и стабилното доживување на емоционалните искуства. Тој смета дека EI е подрачје на некогнитивни компетенции и вештини кои влијаат на способноста на личноста да се справи со стравот и со стресот (Bar-On, 2000). Со развојот на теоријата, многу истражувачи, вклучувајќи го и Bar-On, образложуваат дека EI вклучува не само индивидуални способности за управување со емоциите, туку и социјални вештини кои се потребни за создавање ефективни односи (Bar-On, 2000).

Според неговиот концепт, EI е поделена во пет подрачја, кои имаат свои компоненти:

- Подрачје на интраперсонални вештини – овде се вбројуваат компоненти како независност, самоактуализација, самопочитување, свесност за сопствените емоции и асертивност;
- Подрачје на интерперсонални вештини – овде се содржат компонентите: емпатија, социјална одговорност и интерперсонални односи;
- Вештини на приспособливост – компоненти кои се однесуваат на флексибилност и можност за решавање на проблеми;
- Вештини за управување со стрес – овде припаѓаат компоненти за толеранција на стрес и контрола на импулсот;
- Вештини за општо расположение – се вбројуваат компоненти за оптимизам и среќа.



Слика 4. Модел на EI интелигенција на Бар-Он

Извор: https://www.researchgate.net/figure/Figure-3-Bar-on-model-of-emotional-intelligence-Stein-kean-2000-21_fig1_326866292

Бар-Оновиот модел на EI, во споредба со оној на Mayer & Salovey, е со поширок дијапазон и содржи дел од особините на личноста како што се оптимизам, вештини за решавање проблеми, справување со стрес итн.

За разлика од моделот на Mayer & Salovey, кој ја третира EI како склоп на ментални способности, моделот на Goleman и Bar-on освен способности вклучуваат и различни аспекти на личноста, мотивациски фактори, различни социјални вештини и слично.

1.4. EI на работното место

Интересни и доста корисни анализи во однос на EI на работното место дава Satterfield (2017) во неговата книга *Boosting Your Emotional Intelligence*. Тој објаснува дека во текот на животот, просечниот Американец минува околу 100.000 часа на работа, а моментално американските работници поминуваат околу 1.800 часа годишно на своите работни места. Токму затоа особено битно е како ќе се однесуваме и како ќе се чувствуваме на работното место. На секој човек, за да се справи со стресот на работното место, потребен му е систематски пристап не само за управување со стресот, туку и за подобро разбирање на поимот за успех. За да се утврди што всушност предвидува успехот – како што се интелигенцијата, социоекономскиот статус или амбицијата – треба

прво да се дефинира што претставува успехот. Дали успехот е во парите, напредокот, престижот, статусот, личниот раст или задоволството? Ова е индивидуално прашање без точен одговор бидејќи веројатно секој поединец ќе даде различен одговор со разумни аргументи. Објективните и субјективните мерила за успех често се различни помеѓу луѓето, но генерално најголем дел од нив би се согласиле со тоа дека успехот не мора да значи да се стане милионер или главен извршен директор, но сепак тој вклучува напредок, признавање, компензација и конструктивни односи со колегите, надредените или подредените. Исто така, вклучува разумно ниво на задоволство и лична среќа. Сега логично се поставува прашањето што е потребно за да се постигне таков успех?

Истражување на Accenture од 2006 година, кое вклучувало 251 лице кое работело на извршни позиции во шест земји, дојде до сознание и заклучок дека иако интелигенцијата е важна за успехот во кариерата, поважно е како и на кој начин се користи таа интелигенција. Интерперсоналната компетенција, самосвеста и социјалната свест – сите компоненти на EI – се подобри предвидувачи на тоа кој ќе успее, а кој не.

Главната дефиниција за EI, истакната повеќе пати во оваа теза, е дека таа е „способноста за перцепирање и изразување на емоции, асимилирање на емоциите во размислувањето, разбирање и резонирање со емоциите и регулирање на емоциите кај себе и другите“ (Mayer и Salovey, 1997). Според нив, EI е збир на вештини кои можат да се тренираат: способноста за изразување и перцепција на емоции, користење на емоциите за когнитивни задачи, разбирање и резонирање со емоции и регулирање или управување со емоциите кај себе и другите.

Постојат и алтернативни модели на EI, како оној на Goleman, кој најчесто се применува во бизнисот, а неговите варијанти се учат во бизнис-школите. Goleman ја концептуализирал eEI како сет на вештини и лични компетенции. Во 1998 година, Goleman претставил специфични адаптации за бизнис-светот во книгата „Работа со EI“. Во неа, тој ја дефинира емоционалната компетенција како научена способност базирана на EI која води до извонредни перформанси на работното место. Исто така, за работното место особено релевантни се и социјалните компетенции како:

- Емпатија: Осетливост кон чувствата, потребите и загриженоста на другите. Компетенциите во оваа област вклучуваат разбирање на другите, развивање на

потенцијалот на колегите, искористување на различностите и политичка осетливост.

- Социјални вештини: Способност за постигнување посакувани реакции кај другите. Оваа категорија ги вклучува влијанието, комуникацијата, управувањето со конфликти, лидерството, поттикнување на промени, градењето врски, соработката, тимската работа и други способности што се клучни за успех на работното место.

Кога се предвидува успехот на работа, резултатите што нè интересираат се поинакви од општите студии за EI. На работното место, мерилата може да вклучуваат задоволство на вработените, стапка на задржување на работното место, ангажираност, продуктивност, па дури и општиот успех на организацијата. Истражувањата покажуваат дека EI може да помогне во предвидување на позитивни исходи, како на пример продажби, високи перформанси, управување со стрес и креативност, и може да игра улога во намалување на негативни инциденти, како што се работни несреќи, истакнува Satterfield (2017).

Satterfield (2017) исто така пишува дека во една студија, емоционалните способности биле четирипати поважни од IQ при одредување на професионалниот успех и престиж. Анализата на таа студија покажала висока корелација меѓу EI и перформансите. Во истражување на управители на продавници, се покажало дека оние управители кои имале поголема способност за справување со стрес и повисока EI покажале и подобар профит на своите компании.

Според Асоцијацијата за развој на талентите, 4 од 5 компании нудат некој вид на обука за EI. Иако трендовите се менуваат – особено популарна е работната култура во моментов – овие програми често вклучуваат многу од компетенциите на Goleman-овиот модел за EI. За жал, постои голема варијабилност во квалитетот на овие програми и речиси ниедна од нив не е внимателно евалуирана. Сепак, има исклучоци и важното истражување во оваа област продолжува.

Satterfield (2017) наведува дека Конзорциумот за истражување на EI во организации со седиште на Универзитетот Ратгерс е лидер во поттикнувањето на научното истражување на оваа тема преку соработката со организации како Канцеларијата за управување со персоналот на САД и Американ Експрес.

Една од најзначајните програми е развиена во одделот за животното осигурување на Американ Експрес. Таа била создадена првенствено за подобрување на односите меѓу клиентите и вработените во продажниот сектор, но со време била проширена како обука за менаџери. Програмата се фокусирала на сите аспекти на EI, особено на емоционалната самосвест, самоконтролата, емпатијата, комуникацијата и управувањето со конфликти.

Методологија на обуката вклучувала неколку варијации во траењето и методите на обука, но најдобрите резултати се постигнувале со 2 до 3 дена експериментална обука, по што следела еден месец практика, а потоа уште 2 до 3 дена на обука. Првиот дел се фокусирала на самосвеста и самоуправувањето, додека вториот дел бил посветен на интерперсоналната ефективност.

Оваа методологија покажала значајни подобрувања. Учесниците забележале 13,5 % подобрување на резултатите од атрибутивниот стил прашалник (ASQ), односно станале пооптимистични. Дополнително, продажбите се зголемиле за 10 %, а приходите за 20 %. Бројни валидациски испитувања покажале дека оваа програма вреди за инвестицијата.

Денес, компании ширум светот ја користат EI како критериум при вработување, унапредување и развој на своите вработени. Компанијата Џонсон & Џонсон, на пример, открила дека во своите глобални подружници, оние што биле идентификувани на средината на кариерата како лидери со висок потенцијал имале многу поизразени компетенции на EI во споредба со своите колеги кои ветувале многу помлак успех и оптимизам за компанијата, истакнува Satterfield (2017).

2. ДЕФИНИРАЊЕ И ПОИМ НА СТРЕС

Стресот е комплексен психолошки и физиолошки одговор на барања или закани кои ги надминуваат капацитетите на поединецот за справување, што резултира со чувства на оптовареност, анксиозност и напнатост (Lazarus & Folkman, 1984). Во основа, стресот може да се дефинира како состојба која се јавува кога постои неусогласеност меѓу барањата на ситуацијата и ресурсите со кои располага поединецот за да се справи со тие барања. Овој одговор е природен дел од човековото искуство и често има адаптивна функција, помагајќи му на поединецот да реагира на предизвиците и да ги мобилизира своите ресурси за да се справи со ситуацијата (Selye, 1976). Всушност, „усвојувањето на правилен став може да го претвори негативниот стрес во позитивен“.[3]

На физиолошко ниво, стресот предизвикува активирање на автономниот нервен систем и ендокриниот систем, што доведува до зголемено лачење на хормони како што се адреналин и кортизол (McEwen, 2007). Овие хормони се одговорни за таканаречениот „бори-се или бегај“ одговор, кој овозможува телото да ја зголеми својата подготвеност за соочување со опасност. Овој одговор е корисен во краткотрајни стресни ситуации, но долгорочната изложеност на стрес може да има штетни последици за здравјето, вклучувајќи зголемен ризик од кардиоваскуларни заболувања, депресија и намален имунитет (Sapolsky, 2004).

Психолошкиот аспект на стресот вклучува субјективни перцепции и емоции кои произлегуваат од проценката на ситуацијата како заканувачка или опасна (Lazarus, 1993). Според Lazarus и Folkman (1984), стресот се појавува како резултат на когнитивниот процес на проценка, каде што поединецот ја оценува ситуацијата и своите капацитети за справување. Доколку проценката укажува дека ситуацијата ги надминува ресурсите на поединецот, тогаш тој ќе ја доживее како стресна. Ова покажува дека стресот е субјективен и дека различни луѓе можат да ја оценат истата ситуација на различни начини, што значи дека нивното доживување на стресот ќе варира.

Справувањето со стресот вклучува процес на користење на различни когнитивни и бихевиорални стратегии за управување со барањата на стресната ситуација (Carver & Connor-Smith, 2010). Овие стратегии можат да бидат проблем-фокусирани, кога се насочени кон менување на ситуацијата, или емоционално-фокусирани, кога се насочени

[3] Selye, H., 1975. *Stress without distress*. New York: Lippincott.

кон промена на емоционалниот одговор на ситуацијата. Истражувањата покажуваат дека изборот на стратегија за справување може значително да влијае врз ефектите на стресот врз поединецот, бидејќи соодветно избраната стратегија може да помогне во намалувањето на стресот и подобрувањето на благосостојбата (Folkman & Moskowitz, 2004).

Во контекст на работното место, стресот може да произлегува од различни фактори, како што се високи барања за перформанси, недоволна поддршка од колегите или менаџерите и неповолна организациска култура (Kahn & Byosiere, 1992). Истражувањата покажуваат дека организациите кои го промовираат развојот на ЕІ кај своите вработени имаат помали нивоа на работен стрес, бидејќи високата ЕІ овозможува поуспешно справување со предизвиците и конфликтите кои се јавуваат на работното место (Mayer et al., 2008).

Во денешно време, сите ние сме сведоци дека од станувањето од кревет наутро почнува секојдневниот стрес на поединецот во современото општество и современиот начин на живот. Семејството, куќата, работата, обврските, пријателите и особено брзото темпо на живеење предизвикуваат стрес. Неспорно е дека тој стрес ни дава енергија да го поминеме денот. Бескрајно здодевен би бил животот ако не се случува ништо, ако се оди во еден смирен и совршен ред. „Стресот е едноставно приспособување на нашите тела и умови на промените.“[4]

Од друга страна, како што и теоретски погоре е објаснето, појавата на стрес од ден во ден остава траги во нашиот организам. Стресот, добар или лош, не останува само во сферата на нашиот емотивен живот, туку тој се одразува и во физичкиот живот. Секојдневното утринско брзање на работа дејствува како хемикалија во крвотокот. Под влијание на стресот се менува кортизолот – хормон на стресот. Кога телото ќе идентификува стрес, тоа ослободува два вида хормони:

- адреналин – за да може телото брзо и енергично да реагира и

- кортизол – кој дава енергија за брзо физичко дејствување.

[4] Hanson, P. G., 1985. *Stress: The Silent Killer*. New York: Warner Books.

Ваквата физиолошка поставеност е во ред доколку треба да се избегне некоја опасност, но доколку постојано сме во ваква состојба дури и ако ни заѕвони телефонот за што не е потребен таков физички полет, може да се доведеме во безброј непријатни ситуации од здравствен аспект.

Проблемот е во тоа што телото не умее да ги разликува овие два вида стрес. Тоа еднакво ги лачи хормоните кај секоја појава на стрес, без ралика дали е тој оправдан или, пак, не. Натрупаната енергија од кортизолот, во емотивниот стрес не се користи и затоа се зголемува нивото на енергија во телото. Ефектот на физичкиот стрес врз организмот може лесно да се измери. На пример, ако се спуштате по тобоган, како што брзината се зголемува, така расте и бројот на отчукувања на срцето и брзината на дишењето. Лачењето на адреналин и кортизол се зголемува, доаѓа до ослободување на енергија во телото, но голема количина од таа енергија се ослободува преку отчукувањата на срцето и забрзаното дишење. На овој начин телото се справува со физичкиот стрес.

Но, кај емоционалниот стрес, ситуацијата е поинаква. Под притисокот на времето, кога на пример сте на испит и сакате да го одговорите тестот на најдобар можен начин, психичкиот стрес расте сѐ повеќе. И повторно се лачат истите два вида на хормони. Телото постојано ослободува кортизол, но дополнителната енергија која се добива преку овој хормон, останува непотрошена. Токму таа доведува до низа проблеми. Често доаѓа до нарушување на здравјето и појава на остеопороза, дијабетес, болести на срцето и разни психички и ментални заболувања.

Стресот денес е дел од секојдневниот живот на човекот. Приспособување на нова животна средина, ново работно место, нов почеток – сето тоа може да биде многу стресно. Стресот може да биде последица на секојдневните тешкотии, како на пример, барање нова работа или учење странски јазик, но и последица на многу работи кои треба да бидат забавни, како на пример, стекнување нови пријатели. Точно е дека секогаш не можеме да го избегнеме стресот, но можеме да научиме да живееме со него, така што ќе живееме нормално и ќе го намалиме ризикот од разни физички и ментални заболувања.

Стресот се дефинира и како физичка, хемиска и емотивна дразба од околината којашто кај поединецот предизвикува неможност за приспособувања и физичка тензија која може да доведе до појава на болест. Selye (1980), кој е еден од модерните пионери – истражувачи на стресот, на многу оригинален начин го дефинира стресот како: збир на

вкупно трошење на организмот во текот на неговиот животен век. Поаѓајќи од сите дефиниции, можеме да заклучиме дека поимот стрес се користи во најмалку три случаи:

- Стрес како стресор, односно како дразба која предизвикува психолошка и биолошка тензија, односно нарушување на хомеостазата. Стресорите можат да бидат надворешни (проблеми на работа, во животот) и внатрешни (секојдневни грижи, неисполнети очекувања итн.).
- Стрес како дистрес, односно како субјективно чувство на тежина, напнатост, анксиозност која е последица на дејствување на стресорите. Уште Старите Грци поимот на внатрешен немир го поистоветувале со болестите.
- Стрес како биолошки одговор. Некои научници и лекари ја објективизираа дефиницијата на стресот во смисла на постоење на мерливи и предвидливи физиолошки ефекти кои ги предизвикува стресот, односно дистресот. Од нивни аспект на гледање, стресот може да се опише со набљудување на предвидливите промени, како брзината на пулсот, срцевиот притисок, концентрацијата на различни хормони, реактивноста на имунолошкиот систем и други физиолошки параметри.

Начинот на кој стресот дејствува на организмот најдобро може да се објасни преку моделот на т.н. Општ адаптациски синдром (General Adaptation Syndrome, GAS), чиј автор е токму Hans Selye. Овој модел содржи три фази:

- фаза на аларм. Во оваа фаза се вклучува класичниот „борба или бегство“ – одговор на добиената закана. Стресорот, било да е физички или психички, ја нарушува хомеостазата на организмот и тоа предизвикува цела низа физиолошки и психички промени, почнувајќи од зголемен адреналински секрет, преку забрзан пулс и зголемен притисок до психичка тензија и нагон за отстранување на заканата. Во случај на телесна повреда, под влијание на стресот се јавуваат и разни воспалителни процеси. Метаболизмот е забрзан и нивото на стресните хормони во крвта е покачено.

- фаза на отпор. По оваа алармантна фаза организмот настојува да се смири и да воспостави контрола на промените кои настанаа во текот на целата претходна фаза. Психички доаѓа до соочување со стресорот и обид за воспоставување на моделот на соочување. Доколку оваа фаза продолжи подолго време без можност организмот да воспостави рамнотежа, настапува третата фаза.

- фаза на исцрпеност. Во оваа фаза стресорот останува внатре во организмот и дејствува штетно, без оглед што поединецот се обидува да го елиминира. Тоа предизвикува истоштеност на виталните капацитети на организмот, што резултира со намалена функционалност, болест, а во одредени ситуации и со смрт.

Може да се констатира дека стресот е нешто со што секојдневно се соочуваме, било во приватниот живот, било како составен дел на работата. Секоја професија е повеќе или помалку стресна и токму затоа е потребно внимателно и мудро постапување во стресните ситуации. Битно е да сме свесни за стресот како таков, свесни за стресот како појава со цел да можеме успешно да се бориме со него и да го контролираме, наместо тој да нè контролира нас. Успешното справување со стресот е една од најважните вештини потребни за среќа и успех во денешниот брз и постојано променлив свет. Ненадејниот, неочекуван или долготраен стрес може да влијае на нашето расположение, здравје, односи и квалитетот на животот. Сепак, ако се справуваме со стресот правилно, можеме да ги смириме нашите емоции, да правиме помудри избори, да се чувствуваме повеќе под контрола на својот живот и да се грижиме за себе на подолг рок.

Стресот нè поттикнува да издржиме во услови на неуспех, разочарување и тешкотии и создава моќен импулс за личен и психолошки раст. Мозок отпорен на стрес значи способност да ги забавиме работите, да се заземјиме и да ги надминеме чувствата на анксиозност и беспомошност кои можат да имаат корени во минати, тешки искуства. Тоа значи дека ние сме директорот на својот мозок, наместо да оставиме хормоните на стресот да управуваат со нас. Можеме да научиме да го пренасочуваме своето размислување од страв и песимизам кон отвореност, надеж, љубопитност и креативност. Оваа промена во начинот на размислување може да ни помогне да останеме поздрави, посреќни, да имаме подобри односи, да бидеме успешни во бизнисот или да бидеме лидер во нашата компанија или заедница.

Врз основа на сето ова, можеме да кажеме дека не можеме да ги избегнеме стресовите, но можеме да научиме да ги гледаме како предизвици кои ќе ни помогнат да растеме и да станеме најдобрата верзија од себе.

2.1. Современи концепти на стресот

2.1.1. Психобиолошки концепт

Современите концепти за стресот внесуваат нови разбирања за различни реакции на стресот, спротивставени на теоријата на Hans Selye за неспецифичен физиолошки одговор на стресот. John Mason (1975) предлага алтернативно гледиште, според кое реакциите на стресот се специфични и зависат од видот на стресот. Според Mason, секрецијата на кортикостероидите, епинефринот и норепинефринот се разликува во ситуации на несигурност, бес или страв. Тој тврди дека пред физиолошките промени, како што се реакциите на надбубрежната жлезда и хипофизата, претходи психолошко вознемирување. Поврзаноста меѓу психолошките и биолошките компоненти ја потврдуваат и истражувањата на други автори. Marianne Frankenhaeuser (1972) покажува дека „хормоните на стресот“ влијаат врз емоционалното и когнитивното функционирање и се излачуваат само при соочување со психолошки стресори. Patkai (1971) истакнува дека излачувањето на хормоните на стресот не се случува само при непријатни стресни искуства, туку и во пријатни ситуации, но само кога тие ситуации не можат свесно да се контролираат.

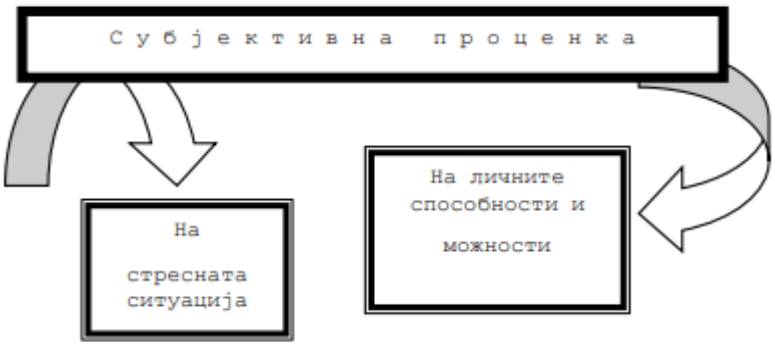
2.1.2. Психолошки концепт

Современите психолошки концепти за стресот покажуваат дека стресот не е поврзан само со биолошки фактори, туку исто така произлегува и од психосоцијални влијанија. Додека во минатото фокусот бил главно на биолошките аспекти на стресот, во последните декади на 20 век зголемено внимание почнало да се посветува и на психолошките фактори, со оглед на нивното силно и значајно влијание.

Еден од основачите на психолошките теории за стресот, Richard S. Lazarus (1984), го проучувал влијанието на когнитивните функции во реакциите на стрес. Според Lazarus, стресот не се јавува ако ситуацијата не е оценета како опасна. Ова значи дека стресот не е само резултат на стресорот, туку е поврзан и со карактеристиките и реакциите на личноста. Ваквиот пристап е основа за многу современи методи за справување со стресот и третман на стресните нарушувања. Lazarus и Folkman (1984) го дефинираат стресот како интеракција меѓу личноста и околината, каде што стресот произлегува од проценката на поединецот за нарушената рамнотежа со околината.

Важен аспект од ова е проценката на личноста за нејзините можности да се справи со новата, стресна ситуација.

Според Lazarus, стресот не е само автоматски рефлексен одговор, туку реакциите на личноста се когнитивно обработени. Субјективните проценки за тежината на ситуацијата и сопствените способности за справување се клучни фактори што го одредуваат интензитетот на стресот. Lazarus го дефинира стресот како комбинација од емоционални, физички и бихевиорални реакции кои се предизвикани од субјективната проценка на ситуацијата како опасна или вознемирувачка.



Lazarus идентификува два типа на когнитивна проценка:

1. Оценка на значењето на ситуацијата („Дали сум во опасност, и каква?“) и
2. Оценка на можностите за контрола врз ситуацијата („Може ли нешто да направам, и што?“), што се однесува на изборот на начини за справување со стресот.

Овие две проценки се тесно поврзани и заедно го одредуваат интензитетот на стресот и придружните емоционални и физички реакции.

2.2. Соочување со стресната ситуација

Вербата и чувството на контрола врз сопствените способности влијаат на тоа како личноста го оценува значењето на стресната ситуација, што потоа влијае на изборот на начинот на справување со неа. На пример, кога некој има силно чувство на сигурност, веројатно ќе ја процени ситуацијата како позитивна или безначајна, наместо заканувачка.

Наспроти тоа, ако смета дека ги исцрпил своите можности за справување, веројатно ќе ја оцени ситуацијата како опасна и ќе избере соодветни механизми за соочување.

Кога личноста ќе се најде во стресна ситуација, ќе се обиде да ја надмине или намали со когнитивни, емоционални методи или промена на однесувањето, за да одговори на барањата што таа ги наметнува. Lazarus и Folkman (1980; 1984) го опишуваат овој процес со терминот „соочување со стресна ситуација“. Когнитивното соочување се однесува на употребата на стратегии за влијание врз самата ситуација или стресорот, додека емоционалното соочување се фокусира на ублажување на емоционалниот одговор предизвикан од стресот. Истражувањата покажуваат дека луѓето обично ги користат и двата типа на соочување, а доминантниот пристап зависи од личноста и проценката на ситуацијата (Lazarus и Folkman, 1991).

2.3. Особини на личноста и средината

Особините на поединецот, како што се вредностите, целите, верувањата, личните карактеристики (возраст, пол) и факторите од околината (барањата, ограничувањата, времетраењето на искуството, социјалната поддршка), како и исходот од стресната ситуација, се важни фактори во моделот на Lazarus и неговите соработници. Личните карактеристики како невротичноста, интроверзијата или екстраверзијата, нивото на контрола, анксиозноста, оптимизмот или песимизмот, влијаат на когнитивната проценка и на изборот на начините за справување со проблемот, што директно влијае на исходот од стресното искуство. Вредностите, ставовите, убедувањата и навиките, како стабилни карактеристики на поединецот, исто така играат значајна улога во објаснувањето на стресниот однос помеѓу поединецот и околината и посредно влијаат на делувањето на другите фактори.

Резултатите од истражувањата не успеале да одговорат со сигурност: колку особините на личноста и околината заедно влијаат на изборот на начинот за соочување со стресот. Меѓутоа, се знае дека тоа влијание обично е посредно и најчесто се одвива преку когнитивната проценка на стресната ситуација (Lazarus и Folkman, 1984). Од друга страна, колкаво ќе биде поединечното влијание на особините на поединецот и особините на околината, може да се одреди единствено ако се познава конкретната стресна ситуација. Бројните експерименти покажале дека нема разлики во изборот на начинот на соочување во однос на полот.

2.4. Извори, симптоми и реакции на стрес

Анализирајќи го стресот од различни аспекти, се покажа дека тој претставува комплексна реакција или синдром – збир од различни симптоми. Ова значи дека стресот не настанува поради еден единствен фактор, туку е резултат на различни фактори, кои варираат по природа и интензитет, при што тешко може да се одреди кој од нив има најголемо значење. Понекогаш симптомите се изразени и лесно препознатливи, како силна болка во стомакот пред испит, чувство на непријатност после силен гнев, или парализа при средба со лице од кое се плашиме. Меѓутоа, постојат и суптилни болки, како болка во половината или главоболка, кои можат директно да бидат предизвикани од стресот, но остануваат незабележани. Понекогаш стресот тивко влијае врз нашето здравје, па стануваме свесни за неговите последици дури по откривање на здравствен проблем или после значителна загуба, како појава на чир, упорно кожно заболување, нарушен сон или проблеми со срцето по долг период на нервна напнатост. Но, „најголемото оружје против стресот е нашата способност да избереме една мисла пред друга“.[5]

Bensaba (2002) истакнува дека одлучувачките фактори можат да бидат очигледни и логични, како нерешен спор кој продолжува без изгледи за брзо решение. Понекогаш овие фактори се мали и ненаметливи, како еден изговорен збор што може да предизвика болка, страв или гнев. Во секојдневието, мали и привидно безначајни настани често можат да предизвикаат неочекувани изблици на бес, служејќи како тригер за потиснатите чувства и мисли.

Секоја од овие реакции произлегува од влијанието на некој стресор, кој е извор на стресот. Изворите на стрес се разновидни и често се класифицираат како:

1. физички и физиолошки, и
2. психолошки и социјални.

[5] James, W., 1890. *The Principles of Psychology*. New York: Henry Holt and Company.

2.5. Симптоми на стрес

Симптомите и реакциите на стрес се резултат на сложената врска меѓу стресорот, личноста и нивната интеракција со индивидуалната перцепција. Иако објективните надворешни услови може да бидат идентични, реакциите на стрес значително варираат меѓу поединците. Оваа варијација е резултат на личните диспозиции, кои играат посредничка улога и водат до индивидуални разлики во осетливоста на стрес. Когнитивната проценка покажува дека стресните реакции не се само резултат на надворешни фактори, туку во голема мера зависат од личната перцепција и интерпретација на стресорот.

Истражувањата се обиделе да класифицираат типови на личности со слични реакции на стрес, врз основа на темпераментот. На пример, некои луѓе често реагираат со бес, агресија или физичка конфронтација, меланхолиците со длабока, но побавна реакција на тага, флегматиците остануваат емоционално незасегнати, додека четврти тип на луѓе се смирени. Освен темпераментот, личностите се поделени и на типови А и Б (Seamon & Douglast, 1994). Типот А се одликува со брз начин на комуникација, постојан стремеж кон совршенство и чувство на недостиг од време, што резултира со зголемена тензија и ризик од коронарни болести. Во спротивност, типот Б има поспокоен пристап кон животот, помалку изразување на емоциите и склоност кон потиснување на лутината, што може да влијае на имунолошкиот систем.

На крај, заклучуваме дека реакциите на стрес зависат од интензитетот на нервното возбудување, при што високата осетливост на стресни ситуации е поврзана со пониско ниво на возбудување и интровертност.

Стресните симптоми можат да бидат предизвикани од различни физички, психолошки или комбинирани стресори, кои делуваат индивидуално или истовремено и предизвикуваат потенцијално патогени физиолошки и биохемиски промени. Физичките симптоми на стрес можат да се појават во речиси секој дел од телото. Почетната реакција е „замрзнување“ – состојба која му овозможува на поединецот подобро да ја набљудува ситуацијата. Кога оваа реакција не е доволна, човекот преминува кон борба или бегство. Оваа реакција претставува еден од примитивните адаптивни одговори на стрес, кој вклучува зголемен шеќер во крвта, забрзан пулс, покачен крвен притисок, подлабоко дишење и потење, промени во метаболизмот, промени во телесната тежина, желудочни

проблеми, несоница, црвенило на лицето и тресење на рацете. Овие симптоми е важно да се препознаат, бидејќи кога траат подолг период, може да доведат до психосоматски заболувања.

Психолошките симптоми честопати се надоврзуваат на физичките. Тие во голема мера зависат од тоа како поединецот го перципира и интерпретира стресорот. Ист настан може да се доживее различно, зависно од личните особини, темперамент и одбранбени механизми. Најчестите психолошки знаци вклучуваат когнитивни реакции, како проблеми со помнењето, расеаност и намалена концентрација и емоционални реакции, како напнатост, анксиозност, страв, обесхрабреност, бес, очај и промена на расположението.

Психолошките симптоми се поврзани со начинот на размислување и чувствата кога сме изложени на стрес, додека бихевиоралните ги рефлектираат нашите постапки. Чести бихевиорални симптоми на стресот се растроеност, плачење, импулсивност, панично однесување, повлекување, прекумерна употреба на лекови, алкохол, цигари или дури и дрога.

На крај мораме да истакнеме дека иако стресот може да ја наруши нормалната состојба на организмот, тој всушност го мобилизира за справување со тешките околности. Важно е овие знаци да се препознаат навреме за да се преземат соодветни мерки за намалување или спречување на негативните последици. Препознавањето на симптомите на стрес е исто така клучно за подобра комуникација и помагање на другите, особено во планирањето на интервенцијата.

2.6. Видови стрес

Кога се зборува за видови стрес, тогаш на ова прашање може да се гледа од повеќе аспекти. Веќе беше спомнато дека стресот може да се дели на физички и емотивен, во зависност од тоа како го доживуваме. Но стресот може да се разгледува и од аспект на времетраењето и тогаш зборуваме за акутен и хроничен стрес или краткотраен и долготраен стрес.

Акутниот стрес е краткотраен и се јавува како одговор на непосредна закана или барање, додека хроничниот стрес е долгорочен и се јавува како резултат на постојани закани или притисоци (APA, 2018). Folkman и соработниците (1986) сметаат исходите од

краткотрајниот стрес може да се поделат на задоволувачки (разрешени во корист на поединецот или неразрешени, но со подобрување), незадоволувачки (решени, но не како што посакувал поединецот) и краткотрајни неизменети или влошени исходи. Хроничниот стрес има потенцијално поголеми здравствени последици, бидејќи долготрајното активирање на стресниот одговор го оптоварува телото и ги зголемува шансите за појава на различни заболувања (Cohen et al., 2012). Долгорочниот стрес и неговите исходи влијаат на психичкото и физичкото здравје, социјалните односи и работната ангажираност. Тие се одразуваат на целокупното функционирање во заедницата.

За состојбата на акутен стрес карактеристично е чувството на емоционално страдање. Личноста е свесна за својата нервоза, вознемиреност, тага, потиштеност, гневна е на себе и на другите, со слаба концентрација, растргната, заборавена, опседната со исти мисли и загрижена за својата состојба. Тоа се одразува на квалитетот на животот, односите со луѓето и на сонот, што, пак, доведува до нов стрес. Ако личноста не се ослободи од овој акутен стрес, тој ќе премине во хроничен стрес. Состојбата на акутен стрес е сигнал на организмот дека нешто му се случува, додека хроничниот стрес е предупредување за тоа дека „опасноста е пред врата“. Ако се занемарат овие два сигнала и се продолжи со животот во ист стил, речиси секогаш ќе се јават здравствени проблеми.

Стресот можеме да го разгледуваме и од аспект на последиците што ги остава врз поединецот. Во тој случај може да се зборува за добар и лош стрес (Selye, 1980).

Лошиот стрес се нарекува и дистрес, додека добриот – еустрес. Мала доза на стрес не е непожелна, напротив, таквиот стрес го насочува нашиот живот, го прави поинтересен, повозбудлив, со еден збор води кон психичко и интелектуално раснење на човекот. Selye овој стрес го нарекува уште и „сол на животот“.

Основната разлика меѓу овој стрес и лошиот стрес е во надежта. Кај добриот стрес поединецот презема некаква активност за да се справи со стресот и се надева дека ќе успее во тоа. Лошиот стрес го карактеризира апатична состојба без какво било дејство за надминување на таа состојба.

2.7. Стрес на работно место

Стресот на работното место е чест проблем што зафаќа широк спектар на вработени, независно од нивната професија или позиција во организацијата. Главните извори на стрес на работното место вклучуваат високи барања за продуктивност, кратки рокови и несигурност во однос на работните задачи или можностите за напредување (Lazarus & Folkman, 1984). Исто така, стресот често е поттикнат од недостаток на контрола над работните задачи или од потребата за балансирање на личниот и професионалниот живот, што може да предизвика физички и ментални последици, како што се замор, анксиозност и депресија (Cooper et al., 2001).

Стресот на работното место може да биде предизвикан од најразлични причини, од најнезначајни – како проблеми со опремата во канцеларијата или поради постојаните прекинувања во работата, па до оние навистина големи причини од кои се јавува синдромот на „согорување на работа“, следен со незадоволство и намалена работоспособност.

Стресот доживеан на работното место, од своја страна, може да предизвика проблеми во семејниот живот. Кога станува збор за стрес на работното место, причините за неговата појава можат да се поделат во пет категории:

- Контролата – личностите кои на своето работно место имаат малку контрола и влијание врз работата и луѓето, често се наоѓаат под стрес.

- Способноста – грижата заради квалитетот на работата, чувството на сигурност, неизвесноста претставуваат извор на стрес за многу голем број луѓе.

- Комуникацијата – притисокот на работа често се јавува како последица на лошата комуникација со колегите, а тоа од своја страна е причина за стрес.

- Поддршката – чувството на немање поддршка од страна на колегите, претпоставените и останатите соработници може да го отежне извршувањето на задачите и да предизвика стрес.

- Важноста – доколку работата се смета за безначајна и сме незадоволни од неа, тоа исто така може да доведе до појава на стрес.

Покрај наведените категории, постојат и многу други извори на стрес на работно место, како што е дискриминацијата на работа, работење во тешки и несигурни услови, постојаната зафатеност во текот на целиот ден и друго.

Организациската култура и поддршката од колегите и менаџерите играат значајна улога во начинот на кој вработените го доживуваат и се справуваат со стресот. Организациите што промовираат позитивна култура и имаат ефективни системи за поддршка обично ги намалуваат нивоата на стрес кај своите вработени, бидејќи овозможуваат подобри можности за решавање на конфликтите и менаџирање на стресните ситуации (Kahn & Byosiere, 1992). Вработените кои чувствуваат дека имаат поддршка од своите колеги и надредени се повеќе склони да доживеат пониски нивоа на стрес и поголемо задоволство од работата.

Последиците од стресот на работното место се различни и можат да вклучуваат намалена продуктивност, зголемен број на боледувања и зголемена стапка на напуштање на работното место. Долготрајниот стрес може да доведе до „прегорување“ (burnout), состојба која се карактеризира со физичка, емотивна и ментална исцрпеност, често предизвикана од хроничен стрес на работното место (Maslach et al., 2001). Како предзнаци и симптоми, кај оваа последица се јавуваат: физичка исцрпеност и намалена ЕІ, губење на самопочитта, негативизам како кон себе, така и кон целите на професијата, цинизам, неосетливост за другите луѓе, чувство на беспомошност, песимизам, раздразливост и низок степен на толеранција, лутина, непријателство, повлекување во себе, избегнување контакти со колегите, агресивни испади, кавги, зголемена употреба на алкохол, цигари, средства за смирување, изостанување од работа, болежливост, главоболка, болки во грбот, стомачни тешкотии, тешкотии во дишењето и несоница.

Токму затоа, промовирањето на стратегии за управување со стресот генерално, а и со стресот на работното место, како што се програми за здравје и благосостојба, тренинзи за развој на вештини за ЕІ и флексибилни работни услови, може да помогне во намалувањето на стресот и подобрувањето на работната средина.

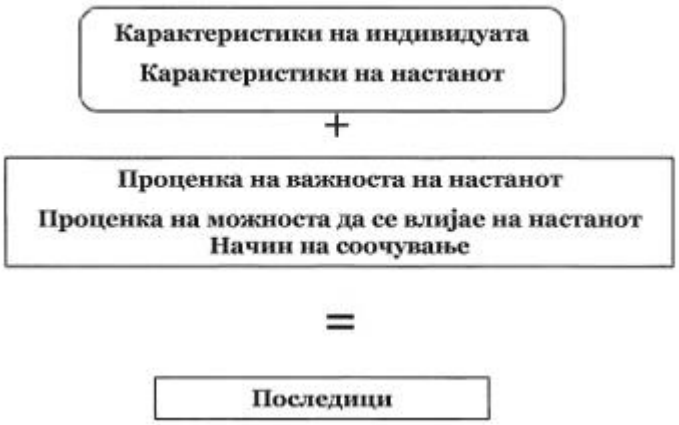
2.8. Перцепција на стрес

Перцепцијата на стресот се однесува на начинот на кој индивидуите ги оценуваат и доживуваат ситуациите како стресни. Таа е субјективен процес што зависи од тоа како

лицето ги проценува заканите и предизвиците со кои се соочува и својата способност да ги совлада (Lazarus & Folkman, 1984). Според овој пристап, ситуациите што предизвикуваат стрес кај една личност може да не предизвикаат слични реакции кај друга, што укажува дека стресот е високо персонализиран и субјективен.

Клучна улога во перцепцијата на стрес играат когнитивните процеси на процена, кои вклучуваат две основни фази: примарна и секундарна процена.

Во примарната процена, личноста ја проценува ситуацијата како заканувачка, предизвикувачка или ирелевантна. Потоа, во секундарната процена, личноста ги оценува своите можности и ресурси за справување со ситуацијата. На пример, индивидуите кои сметаат дека имаат контрола врз ситуацијата или доволно ресурси, често ќе го перципираат стресот како понизок (Lazarus, 1999).



Слика 5. Модел на стрес на Лазарус

Извор: https://repository.ukim.mk/bitstream/20.500.12188/2662/1/akosovrasti2015.pdf, стр. 35

Перцепцијата на стресот е под влијание на различни фактори, вклучувајќи ја личноста, претходните искуства, културниот контекст и индивидуалните вештини за справување. Личностите со повисока EI често покажуваат способност да ги препознаат и разберат своите емоции и реакциите на стрес, што може да им помогне да го регулираат својот одговор на стресните ситуации (Salovey & Mayer, 1990). Истражувањата покажуваат дека луѓето со повисоки вештини за справување со стрес имаат тенденција да го перципираат стресот како помалку интензивен.

Покрај индивидуалните фактори, перцепцијата на стресот е тесно поврзана со поддршката од околината, вклучително и социјалната поддршка од семејството,

пријателите и колегите. Социјалната поддршка може да биде заштитен фактор, кој помага во олеснување на перцепцијата на стресот и зголемување на чувството на сигурност и контрола врз ситуацијата (Cohen & Wills, 1985). Исто така, на организациско ниво, позитивната култура и клима за поддршка на работното место можат да го намалат перципираниот стрес кај вработените.

На крај, важно е да се нагласи дека иако перцепцијата на стресот е индивидуална, истражувањата покажуваат дека перцепциите на стресот можат да се менуваат со време и искуство. Личностите кои се изложени на слични стресни ситуации повеќепати можат да развијат адаптивни стратегии и да го намалат нивото на стрес што го чувствуваат со текот на времето (Bandura, 1997). Поради тоа, важен дел од справувањето со стресот вклучува учење и усвојување нови техники за справување што можат да го подобрат начинот на кој личноста ги доживува и управува со стресните ситуации.

2.9. Техники за справување со стрес

Постојат бројни техники за спречување на развојот, ублажување и гаснење на стресната реакција. Сите тие на некој начин се однесуваат и делуваат на некои од компонентите на стресната реакција, стресор – личност – психосоцијална поддршка и помош – лечење – последици од стресот. Но, делувањето на стресната реакција бара интегрален пристап кој подразбира комбинирање на разни техники. На тој начин, истовремено се делува на сите компоненти на стресната реакција и се зголемуваат шансите за успешно решавање на проблемот. Стресните реакции имаат и уште една карактеристика која треба да се земе во обѕир кога се применуваат техниките. Тоа е фактот дека стресната реакција, нејзиниот тек и исход пред сè зависат од интеракцијата на стресорот и личноста. Овие две компоненти на стресот се заемно толку поврзани што е невозможно да се одвојат техниките кои би биле насочени исклучиво на стресорот или на личноста, така што сите техники за спречување, ублажување и гасење на стресот неизбежно делуваат и на личноста.

2.9.1. Техники за контрола на стрес

Правото на здравје е фундаментално право на сите луѓе и секој човек има должност/обврска да си го штити и заштитува сопственото здравје, како свое најголемо

благо. Сознанието дека стресот е еден од најчестите причинители кој го нарушува здравјето и доведува до разни заболувања и го скратува животот, создава обврска кај секој човек, во граници на неговите можности, да преземе одговорност за својот сопствен стрес, како и да се грижи за здравјето и стресот на луѓето со кои живее.

Заштитата од стресот би била поуспешна кога секој човек би знаел што е тоа стрес и што доведува до него, што влијае на текот и исходот на стресот, кои се последиците, какви можности на заштита од стресот постојат, и слично. Во своето најшироко значење, стресот ги опфаќа сите реагирања предизвикани од причинители кои ја менуваат внатрешната рамнотежа (хомеостазата) на организмот и неговата рамнотежа со средината која го опкружува. Со оваа дефиниција се опфатени и eustresot и disstresot. Можеби животот без никаков стрес навидум ни изгледа посакуван сон, но факт е дека човечкиот организам најдобро се чувствува и функционира кога живее под оптимални дози на стимулација кои произлегуваат од промените кои ги предизвикуваат стресорите. Постојаните промени (стресори) не само што се неизбежни, туку се и неопходни за нормален раст и развој на личноста, за нејзиното добро здравје и правилно фукционирање.

Но, вреднувањето на дозата на стрес, односно одредувањето на оптимални дози на стимулација е крајно индивидуално. Секоја индивидуа има свои граници на толеранција и одржувањето на здрав и успешен живот во голема мера зависи од личните знаења, вештините и моќта на индивидуата да ги утврди сопствените граници на оптимален стрес и да живее во склад со своите можности. Ако нивото на промени или стимулации не е доволно, тогаш се развива состојба на здодевност и немотивираност, во краен случај – состојба на крајна пасивизираност која е еднаква на вегетирање.

Од друга страна, пак, ако овие стимулации се пресилни и пребројни, доаѓа до состојба на исцрпување на адаптационите снаги на организмот, при што се јавуваат различни субјективни тегоби, телесни нарушувања и промени во однесувањето, па дури и до поголеми последици по здравјето и животот на човекот. Практично, сите фактори кои доведуваат до промени во организмот или во средината под одредени услови можат да бидат т.е. да се доживеат како стресогени. Поголемите и несакани промени имаат и поголем стресоген потенцијал. Но стресогено можат да делуваат и животните случувања кои се посакувани и кои предизвикуваат помали промени ако постои нивно кумулативно делување или ослабена отпорност односно адаптациона способност на организмот, така

што, и кон овие промени ќе мора да се приспособуваме. Т. Н. Holmes & R. Н. Rahe направиле листа на животни случувања кои можат да делуваат стресогено, позната како скала за социјално приспособување (SRSsocial readjustment scale), која служи за мерење на тежината т.е. стресогениот потенцијал на поединечни животни случувања. Важно е да се знае дека оваа скала на вредности отсликува исклучиво една одредена социјална култура, односно средина која има свои вредности кои се условени од бројни фактори. Индивидуалните разлики се уште поголеми, па затоа е потребен дополнителен напор за да се дојде до заклучок каков стресоген потенцијал имаат разните животни случувања за секој од нас поединечно. Најприфатливо е секој поединечно да си направи своја сопствена листа на животни случувања со лична проценка за нивното стресогено влијание и важност.

Сите техники кои имаат цел да го спречат развојот на стресот или неговото надминување ако веќе се развил, спаѓаат во т.н. антистрес програми. Тие најлесно можат да се разберат и објаснат преку процесот на настанување на стресот: мисла (интерпретација и процена на стресната ситуација и сопствените можности и способности) = ЕІ реакција = телесна реакција. Овој процес е двонасочен, така што сѐ што делува на која било карика/алка од стресниот процес, ќе се одрази на цел процес во позитивна или негативна смисла.

На пример, корекцијата во мислењето ја ублажува ЕІ реакција и на тој начин делува и на телесните реагирања. Смирувањето на емоционалните реакции позитивно делува и на процесот на мислење и на телесното реагирање. И на крај, сите техники кои делуваат на отстранувањето или ублажувањето на телесните реакции позитивно делуваат и на емоционалното реагирање и на мислењето. Во зависност на која карика од стресниот процес ќе бидат насочени техниките на антистрес програмата, тие се делат на:

- физички (телесни или соматски) и

- ментални или психички.

Во физички техники за релаксација спаѓаат физички вежби, кои претставуваат еден од најдобрите начини за редукција на стресот. Доведуваат до ослободување на напнатоста во мускулите, но и на внатрешната напнатост која човекот ја чувствува при состојба на стрес. Се јавуваат и други позитивни ефекти, се подобрува крвотокот/циркулацијата во мозокот и мускулите и на тој начин се овозможува побрзо

ослободување на токсичните материи настанати со брзиот метаболизам. Со споро, длабоко и правилно дишење може да се намали внатрешната напнатост, што доведува до општо психичко и телесно смирување при состојбата на стрес. Дишењето под стрес е забрзано, плитко и со неправилен ритам. Позитивни ефекти се постигнуваат и кај автономниот нервен систем во кој се воспоставува нарушената рамнотежа и подобрување на функциите на телесните органи. Со вежбите на дишење може да се спречи и тремата односно возбудувањето кое се јавува пред некое стресно доживување (јавен настап, испит и сл.). Овие вежби можат да се користат и во текот на одвивањето на стресната реакција и во ситуации на превенирање (антиципација на стресот).

Постапката за оваа антистрес програма е едноставна и се одвива преку следниве чекори:

- се издишува целиот воздух од градите со помош на градните мускули и дијафрагмата односно стомачните мускули. Издишувањето на воздухот се одвива со одбројување од 1 до 4.

- Се останува без воздух во градите со броење од 1 до 4.

- Се вдишува длабоко воздух со броење од 1 до 4.

- Воздухот се задржува во градите со одбројување од 1 до 4.

Вежбата се повторува неколку пати. Треба да се вежба 4 до 5 пати на ден. Мускулната релаксација доведува до опуштање на телесната напнатост и има поволни ефекти на промените кои се доживуваат во стресот. Таа го смалува крвниот притисок и брзината на работата на срцето, нивото на хормони кои се во основа на реагирањето од типот на борба/бегство. Релаксацијата ги отстранува субјективните тегоби кои се доживуваат во стресот. Сите овие ефекти позитивно се одразуваат на здравјето на човекот кој е под акутен и хроничен стрес. Релаксацијата го прави човекот да се чувствува пријатно и смирено. Од овие причини, вежбите за релаксација се користат заради спречување и ублажување на болестите кои се развиваат како последица на стресот.

Постојат повеќе различни ментални техники со кои може да се превенира и ублажи стресот. Овие техники можат да се применуваат поединечно или во комбинација со веќе претходно опишаните физички техники за превенција и ублажување на стресот.

Во ментални техники се вбројуваат:

- Корекција на проценката на стресорот и ублажување на стресот

- Поттикнување на самодовербата

- Автосугестија и автохипноза

- Медитација.

2.9.2. Стратегии за превенција на професионален стрес

Секој од нас во одреден момент од животот се наоѓа во стресна ситуација. Тоа и не е секогаш лошо. Крајните рокови, компетициите, конфликтите и ред други неодминливи животни настани во голема мера можат да дејствуваат поттикнувачки и да нè поттикнат на акција која би продуцирала успех и подобрување на нашата благосостојба. Недостатокот, пак, на стресогени ситуации во животот може да нè втурне во здодевност, губење желба за активирање или динамизирање на самиот живот. Меѓутоа, факт е дека големиот стрес има непријатни и штетни последици врз сите аспекти на нашето постоење. Затоа нашата цел не е да го елиминираме стресот, туку да научиме како успешно да се справуваме со него, како да ги ублажиме негативните последици и да го искористиме неговиот позитивен аспект. Стресот не е само наметнат од надвор, тој е „примен“ од индивидуата. Со други зборови, не се работи само за изложеност на притисок или друг тип на наметнати барања, туку повеќе станува збор за тоа како ние реагираме на нив. Заради тоа, во овој дел од трудот ќе се обидеме да ги елаборираме основните начини за превенција и за менаџирање – справување со професионалниот стрес.

Стратегиите за справување со професионалниот стрес кои најчесто се спомнуваат во литературата се групираат како:

- Институционални или организациски стратегии за превенција и справување со стресот на работа и

- Лични или индивидуални стратегии за совладување на стресот.

Институционални стратегии се стратегии кои опфаќаат развој на програми за превенција и справување со стрес при работа и вклучување на вработените во тие програми. Развојот на програми за институционална превенција и управување со професионален стрес вклучува четири фази:

- идентификација;

- интервенција;

- евалуација и

- супервизија.

Понатаму, постојат неколку групи стратегии за индивидуално справување со стрес:

- Стратегии фокусирани на проблемот

- Стратегии фокусирани на емоциите/чувствата

- Стратегии фокусирани на социјалната поддршка

- Стратегии фокусирани за самопомош

- Стратегии фокусирани за физичка и психичка релаксација.

Целта на овие стратегии е да ја спречат појавата на стрес или да го контролират нивото на стресот. Lazarus и неговите соработници ги предложиле првите две групи стратегии односно стратегии фокусирани на проблемот и стратегии фокусирани на емоциите/чувствата.

Стратегиите фокусирани на проблемот претпоставуваат да се направи нешто за да се промени ситуацијата која предизвикува дистрес (на пример, разговор со претпоставениот за да дознаеме што тој очекува од нас). Насочените, кон проблемот, стратегии се користат кога ситуацијата има потенцијал за промени (Lazarus & Folkman, 1985).

Стратегиите фокусирани на емоциите/чувствата се оние каде фокусот е на чувствата и емоциите на работникот и каде е потребна нивна промена за да се справат со стресните ситуации.

2.10. EI и справување со стрес

EI и справувањето со стрес се тесно поврзани концепти, бидејќи способноста на поединецот да ги разбере и управува своите емоции е клучна за ефективно справување со стресни ситуации. Лицата со висока EI генерално имаат поголема способност да идентификуваат и регулираат негативни емоции, што им овозможува поефикасно справување со стресот (Salovey et al., 1999). Овие поединци исто така се склони кон користење на проактивни стратегии за справување со стресот, како што се планирање, решавање на проблеми и барање поддршка, што може да ги зајакне нивните капацитети за управување со стресни ситуации.

Истражувањата покажуваат дека компонентите на EI, како што се самосвеста и саморегулацијата, се клучни за справувањето со стресот. Самосвеста помага поединецот да ги препознае своите емоционални одговори на стресни ситуации и да ги прифати своите чувства, наместо да ги потиснува. Ова може да го намали нивото на стрес, бидејќи потиснувањето на емоциите често води до зголемен стрес и анксиозност (Gross, 2002). На пример, истражување на Mikolajczak et al. (2006) покажа дека лицата со повисока самосвест имаат подобри резултати во справувањето со стресни ситуации.

Саморегулацијата, како друга клучна компонента на EI, овозможува свесно управување со емоционалните одговори на стресот, што може да го намали негативниот ефект врз менталното и физичкото здравје. Лицата со висока саморегулација имаат поголема контрола врз своите реакции на стрес и се способни да го пренасочат своето внимание кон позитивни активности кои можат да го намалат нивото на стрес (Carver & Connor-Smith, 2010). Со развивање техники за управување со емоциите, поединците можат да ја подобрат својата психолошка благосостојба и да ја намалат веројатноста за хроничен стрес.

Понатаму, емпатијата, која е важен дел од EI, исто така игра значајна улога во справувањето со стрес. Лицата со висока емпатија се поуспешни во идентификација и разбирање на емоциите на другите, што им овозможува да формираат поддржувачки социјални односи и да го намалат нивото на стрес преку EI поддршка (Schutte et al., 2007).

Социјалната поддршка е добро позната како еден од најефикасните начини за намалување на стресот и зголемување на отпорноста на стресни ситуации (Cohen & Wills, 1985).

Конечно, луѓето со висока EI се способни да изберат стратегии за справување кои се адаптивни и ефикасни во различни контексти. Тие се склони да користат проблем-фокусирани стратегии кога имаат контрола над ситуацијата и емоционално-фокусирани стратегии кога ситуацијата е надвор од нивна контрола. На овој начин, EI интелигенцијата не само што ги подобрува способностите за справување со стрес, туку и го зголемува квалитетот на животот и личната продуктивност (Lazarus & Folkman, 1984).

2.11. Професионален стрес кај работници во компании со странски капитал

Професионалниот стрес или стресот од работното место е комплексен феномен кој се изразува кај сите работници, а особено кај работниците во компании со странски капитал. Тоа се должи на специфичните предизвици со кои се соочуваат овие вработени, како што се културолошки разлики, различни начини на управување и високи очекувања за перформанси. Работниците во такви компании често треба да се приспособат на нови културни норми и вредности кои можат да бидат во спротивност со локалните. Истражувањата покажуваат дека културолошките бариери значително го зголемуваат стресот на работното место, особено во мултинационалните компании (Zeidnerstede, 2001).

Работниците во мултинационалните компании често се наоѓаат во ситуација каде мораат да се приспособат на нови културолошки правила, јазични бариери и различни вредности. Според Hofstede (1980), културолошките разлики на работното место можат да создадат недоразбирања и конфликти. Ова е особено изразено во компаниите со странски капитал, каде што странските инвеститори носат свои принципи на работа и управување. Работниците во ваква средина може да доживеат чувство на несигурност и неприфатеност, што често води кон зголемен стрес.

Покрај културните разлики, структурите на управување во компаниите со странски капитал често се поразлични и поформални, што може да биде дополнителен извор на стрес за локалните работници. Компаниите со странски капитал обично

инсистираат на строги стандарди за продуктивност и високи перформанси, што создава притисок врз вработените. Selye (1976) го објаснува работниот стрес како резултат на интеракцијата помеѓу барањата на работното место и способностите на работникот да ги исполни тие барања. Кога овие барања се значително различни од очекувањата на локалната култура, стресот на работното место може значително да се зголеми.

EI игра значајна улога во справувањето со работниот стрес, особено во компании со странски капитал. Во мултинационалните компании, каде што комуникациските бариери можат да го зголемат стресот, вработените со високо ниво на EI се способни да останат смирени под притисок, што помага во намалување на конфликтите и подобрување на тимската работа.

Работниците со висока EI имаат способност да се адаптираат на различните културни норми и да се справат со промените. Истражувањата покажуваат дека лицата со висока EI имаат пофлексибилен начин на размислување и лесно се приспособуваат на нови ситуации, што значи дека можат поуспешно да ги надминат културолошките и организациските разлики (Mayer, Salovey, & Caruso, 2000).

Работниците со висока EI исто така се способни да ги идентификуваат и анализираат стресните фактори. Тие користат различни стратегии за справување, како проблем-фокусирано справување за наоѓање решенија за работните предизвици или социјално справување, барајќи поддршка од колегите и пријателите (Zeidner, Matthews, & Roberts, 2004). Ова им овозможува подобра ментална подготовка за исполнување на барањата од компанијата.

Конфликтите на работното место се чести во мултикултурните компании, а истражувањата покажуваат дека работниците со висока EI имаат подобри вештини за справување со конфликти. Според Bar-On (2006), EI е еден од клучните фактори за успешно управување со конфликтите и намалување на стресот, бидејќи овие работници се способни да комуницираат поефикасно и да изградат позитивни односи со своите колеги, без оглед на културолошките разлики.

Компаниите со странски капитал често имаат високи очекувања за перформансите на своите вработени, што може да создаде дополнителен емоционален товар. Работниците со висока EI полесно го прифаќаат овој товар, бидејќи се способни

да го препознаат и управуваат својот стрес и емоции, како и емоциите на другите (Goleman, 1995).

Во компаниите со странски капитал, поддршката од менаџментот е честопати клучна за намалување на стресот кај работниците. Работниците со висока EI се способни да побараат поддршка кога им е потребна, што помага во намалување на стресот. Истражувањата покажуваат дека ефективната комуникација меѓу раководството и вработените е клучна за успешна адаптација на работниците (Koman & Wolff, 2008).

Во денешната високостресна работна средина генерално, а особено во оние компании со странски капитал, менаџирањето на енергијата и стресот е предизвик за менаџерите кои сакаат да бидат ефективни и успешни. Соодветното управување со стресот во денешницата не е едноставна задача во модерните работни организации. Управувањето со напредокот во кариерата, работењето во рамките на организации кои се карактеризираат со разновидност, како и движењето низ огромниот број на сложени правила и прописи во овие компании претставуваат значаен предизвик за менаџерите. Одделите или секторите за човечки ресурси во овие компании се обично тие кои се занимаваат со ваквите проблеми и слични прашања. Меѓутоа, раководните лица мора да поседуваат основна свест и знаење за области како стресот кај вработените, кариерен развој, психологија, EI и комуникација, со цел да постигнат успешно управување со стресот и менторирање со вработените. Задоволството на вработените, стресот поврзан со работата, напредокот во кариерата и правичноста на работното место се најважните фактори во целокупното здравје и ефикасното работење на организациите. Денес не може да се спомене современиот менаџмент без да се стави акцент на стресот како состојба која е дел од секој вработен, од секоја личност која е во работен однос. Улогата на стресот е голема, кога станува збор за современиот менаџмент. Современиот менаџмент, односно менаџирањето со современата работна сила бара создавање на работна средина која ќе се карактеризира со што е можно помалку стрес во работењето, со еднаквост на можностите и почитување на поединечните разлики и способности. Во нивната наједноставна форма, еднаквите можности и менаџирањето со разновидна работна сила, вклучува основни етички императиви на заложба за обезбедување правичност и почитување на основното достоинство на сите. Современиот менаџмент исто така потенцира дека потребно е да се постапува во согласност со различните закони,

со цел да се обезбедат еднакви можности и еднаков третман за сите вработени на работното место, со што влијанието на стресот ќе се сведе на минимум.

Стресот на работното место, како што е веќе истакнато, често може да предизвика замор, емоционално преоптоварување и негативно или цинично однесување кон себеси и другите. Ова натаму може да премине во депресија која се поврзува со зголемен ризик за добивање срцев удар, преголема тежина, нарушувања во исхраната, дијабетес и некои форми на рак. Хроничната депресија го намалува имунитетот и организмот станува подложен и на други болести кои можат да доведат до прерана смрт.

Токму затоа, намалувањето на стресот е исклучително битно и тој е поврзан со ЕІ која, пак, е поврзана со зголемено задоволство од работата. Работниците со висока ЕІ се способни да најдат смисла и позитивност во своите задачи, што ја зголемува нивната мотивација и го подобрува нивниот квалитет на работа (Jordan & Troth, 2002).

Според истражувањата, работниците со висока ЕІ имаат поголеми шанси за долг рок да останат во компании со странски капитал, бидејќи тие се способни да ги надминат пречките што ги поставуваат културолошките разлики и високите барања за перформанси (Cote & Miners, 2006). Токму од овие факти тргнуваме кон анализа и истражување за поврзаноста на ЕІ, перцепција на стрес и справувањето со стрес кај работници од странски инвеститор во РСМ.

2.12. Емоционална интелигенција и справување со стрес кај вработени во мултинационални компании: концепти, стратегии и организациска поддршка

ЕІ и нејзината улога во справување со стресот кај вработените е еден од клучните фактори во современото работно опкружување, особено во мултинационални компании. Општи услови на работа и ЕІ имаат значителна меѓусебна поврзаност, при што работната динамика и стресните ситуации бараат високо ниво на ЕІ за успешна адаптација. Истражувањата покажуваат дека вработените во флексибилни и поддржувачки работни средини се во подобра позиција да развијат и применат стратегии за справување со стрес, особено кога имаат поддршка од менаџментот (Bar-On, 2006). Различните улоги на работното место бараат различни вештини, при што ЕІ игра клучна улога во поврзување на работната ефикасност и справувањето со стрес (Cooper & Sawaf, 1997).

Организациската култура е значаен фактор кој влијае врз развојот и примената на ЕІ, особено во контекст на интернационални компании. Организациската култура и клима го одредуваат степенот на емоционална поддршка што се очекува на работното место, и вработените во организациски структури кои го нагласуваат тимскиот дух и поддршката на колегите имаат поголема склоност да развијат високо ниво на ЕІ (Schaufeli & Bakker, 2004). Притоа, мултикултурните средини дополнително влијаат врз нивото на потребна емпатија и разбирање, што може да помогне при намалување на стресот предизвикан од културолошки различни работни околности (Salovey & Mayer, 1990).

Лидерството базирано на ЕІ е една од главните техники за менаџирање на стресот кај вработените, бидејќи лидерите со развиена ЕІ можат да го поттикнат тимот на ефикасност и емпатично разбирање. Лидерството кое вклучува социјална свест и лична поддршка помага при справување со стресот, а истражувањата покажуваат дека таквото лидерство може значително да го намали чувството на стрес кај вработените (Goleman, Boyatzis, & McKee, 2002). Дополнително, менаџерите со висока ЕІ често ги користат техниките на тренинг и менторство за да ги поттикнат своите вработени на професионален развој и подобро справување со стресни ситуации (George, 2000).

Тимската работа и ЕІ се исто така поврзани со способноста за справување со стресот, при што вработените со висока ЕІ се подобри во решавање конфликти и создавање позитивна работна атмосфера. Тимската динамика се подобрува со користење на ЕІ во меѓусебната комуникација, што помага за намалување на конфликтите и за создавање на здрава работна средина, која има позитивен ефект врз справување со стресот (Jordan & Troth, 2004).

Бенефитите од висока ЕІ кај вработените вклучуваат подобра когнитивна функција и зголемена отпорност на стрес. Истражувањата покажуваат дека развиената ЕІ го подобрува донесувањето одлуки и може да го намали негативното влијание на стресните ситуации врз физичкото и менталното здравје (Petrides & Furnham, 2003). Вработените со висока ЕІ имаат тенденција да ја задржат контролата над своите емоции и подобро се справуваат со предизвици, што ја зголемува нивната продуктивност (Schutte et al., 1998).

Организациите со странски капитал кои нудат програми за развој на ЕІ можат да ја зголемат лојалноста и задоволството на своите вработени. Програмите за тренинг на ЕІ им овозможуваат на вработените подобро да ги разберат и менаџираат сопствените емоции, како и емоциите на другите, што го намалува ризикот од професионален стрес и ја подобрува целокупната организациска култура (Clarke, 2006). Инвестирањето во ЕІ значително се исплатува, особено за мултинационални компании, каде што културните разлики може да предизвикаат дополнителни стресни ситуации (Palmer et al., 2002).

ЕІ придонесува за намалување на стресот преку ефективни стратегии за справување, вклучувајќи когнитивни и емоционални техники кои помагаат при регулирање на реакциите во стресни околности. Вработените со висока ЕІ обично користат проактивни стратегии, како што е фокусирање на решенијата, наместо да реагираат импулсивно, што е од големо значење за мултинационалните компании кои оперираат во брзопроменливи пазари (Matthews et al., 2002).

Покрај тоа, ЕІ е поврзана со подобрување на менталното и физичкото здравје на вработените, бидејќи луѓето со висока ЕІ се поотпорни на хроничен стрес. Истражувањата покажуваат дека таквите вработени се помалку подложни на професионален замор и имунолошки проблеми предизвикани од стрес (Tugade & Fredrickson, 2004). ЕІ е тесно поврзана со севкупната благосостојба, што ја прави важна компонента за превенција на здравствени проблеми.

Компаниите со странски капитал можат да ги подобрат условите за работа преку развој на програми за обука во ЕІ, што ќе има директен позитивен ефект врз продуктивноста и задоволството на вработените. Овие програми за тренинг можат да опфаќаат различни методи за справување со стрес, како и техники за развивање на емоционална свест и емпатија (Cherniss et al., 1998).

Високото ниво на ЕІ не само што го подобрува личниот развој и справување со стрес, туку исто така го зголемува и организацискиот успех. Развивањето на ЕІ во професионални рамки е особено корисно за компании со странски капитал, бидејќи со тоа се зголемуваат продуктивноста, лојалноста и генералниот организациски успех (Boyatzis, 2008).

II. МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

1. МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО (ДИЗАЈН, ПРИМЕРОК И ТЕХНИКИ ЗА АНАЛИЗА)

1.1. Проблем и цели на истражување

Работното опкружување има големо влијание на стресот кај вработените генерално, а особено во компаниите со странски капитал. Главната причина поради тоа е фактот што компаниите со странски капитал често претставуваат мултикултурни работни средини кои носат уникатни предизвици за вработените како што се културните разлики, високите очекувања од претпоставените и различните начини на управување со човечките ресурси. Сите овие се фактори кои можат да предизвикаат значителен стрес кај вработените. Во овој контекст би истакнале дека недоволното внимание кон ЕІ како инструмент за управување со стресот може да го зголеми ризикот од негативните последици врз продуктивноста и благосостојбата на вработените.

Денес, иако постојат бројни истражувања за стресот на работното место, ограничен е бројот на студии кои ги поврзуваат концептите на ЕІ со начинот на кој вработените се справуваат со стресот во мултинационалните странски компании. Овие аспекти не се доволно истражени од аспект на ЕІ и нејзиното влијание врз справувањето со стресот. Овој недостаток на знаење може да го попречи развојот и да влијае на создавањето на ефикасни програми за поддршка на вработените во компании со странски капитал.

Ефектите на мултикултурните работни средини врз перцепцијата на стрес се големи и на нив треба да се посвети значајно внимание. Имено, работниците во мултинационалните компании често се соочуваат со зголемени барања, различни стилови на комуникација и различни културни очекувања кои можат да создадат стресни ситуации.

Од друга страна, пак, со зголемувањето на глобализацијата, мултинационалните компании стануваат клучни економски субјекти. И тие како правни ентитети често се соочуваат со предизвици како висок степен на стрес кај нивните вработените, што резултира со зголемен одлив и брза промена на кадарот, како и намалена ефикасност и продуктивност.

Ова истражувањето го разгледува преку прашањето дали вработените со повисоко ниво на ЕІ подобро ги препознаваат и управуваат со стресорите на нивното работно опкружување. Преку оваа анализа се идентификуваат специфични стратегии за справување со стрес кои се поттикнати од високата ЕІ и се утврдува нивната ефикасност.

Во компаниите со странски капитал во Северна Македонија често недостигаат структури за систематска поддршка на вработените во справувањето со стресот. Истражувањето го поставува проблемот на недостаток од стратегии базирани на ЕІ кои можат да придонесат за поголема благосостојба на работниците и за подобрување на организациските резултати. Сите овие аспекти ја нагласуваат потребата од детална анализа на улогата на ЕІ како средство за подобрување на работната средина и благосостојбата на вработените.

Целта на ова истражување, односно целта на оваа магистерска теза е да се утврди каква улога игра ЕІ во справувањето со стресот од работното место кај работниците кои работат во компаниите со странски капитал, односно вработените во странските инвестиции, со што се придонесува кон развојот на поефикасни програми за управување со човечки ресурси во ваквите мултинационални компании.

Истражувањето ги анализира факторите кои влијаат на перцепцијата на стрес, вклучувајќи ги културните разлики, очекувањата од работното место и поддршката од менаџментот. Преку ова се добива длабоко разбирање за тоа како ЕІ може да помогне во адаптацијата на работниците во овие организации и се даваат препораки за подобрување на работната средина во мултинационалните компании.

Таргетот на ова истражување е да се добијат резултати кои би ни дале сознанија за тоа дали и колку повисоко развиената ЕІ помага во контролирањето на стресот и намалувањето на стресот кај работници од странски инвеститор. Добиените сознанија би биле од полза за компаниите, организациите и институциите кои секојдневно работат со работници вработени кај странски инвеститор со цел да се поработи на континуирано развивање на ЕІ, како и да се помогне при справување со сè почестата појава на стрес.

1.2. Истражувачки хипотези

Општата хипотеза која произлегува од целта на ова истражување е:

„Се претпоставува дека кај работници кои работат кај странски инвеститор постои статистички значајна поврзаност помеѓу нивото на развиена ЕІ и нивоата на перципиран стрес.“

Оваа општа хипотеза на истражувањето поставува основа за анализирање на поврзаноста помеѓу ЕІ и нивото на перципиран стрес кај работниците кои работат во компании со странски капитал. Се претпоставува дека работниците со повисока ЕІ подобро го контролираат стресот, што влијае позитивно врз нивната адаптација и ефикасност во работната средина. Оваа претпоставка ја отвора можноста за поцелосно истражување на различни фактори и нивната интеракција.

Понатаму, од општата хипотеза произлегуваат и следните помошни хипотези:

1 хипотеза

„Работниците кои работат кај странски инвеститор и имаат повисока ЕІ, имаат пониско перципирано ниво на стрес отколку работници кои работат кај странски инвеститор со пониска ЕІ.“

Првата помошна хипотеза ја потенцира важноста на нивото на ЕІ за перцепцијата на стресот. Со оваа помошна хипотеза се претпоставува дека работниците со повисока ЕІ се способни да ги препознаат и управуваат со своите емоции, како и да ги разберат и регулираат емоциите на другите многу полесно. Оваа способност им помага да останат смирени и да ги намалат негативните ефекти на стресот, дури и во работни средини каде се работи со висок притисок. Во спротивност, работниците со пониско ниво на ЕІ се соочуваат со зголемени предизвици при управувањето со стресот.

2 хипотеза

„Работници кои работат кај странски инвеститор и имаат повисока ЕІ, користат стратегии за справувавање со стрес насочени кон проблемот, додека работници кои работат кај странски инвеститор кои се со пониска ЕІ, користат стратегии за справување насочени кон емоции или стратегии на избегнување и соочување со проблемот.“

Втората помошна хипотеза ја разгледува врската помеѓу ЕІ и стратегиите за справување со стрес. Се претпоставува дека работниците со повисока ЕІ користат проактивни стратегии, како што се справување насочено кон решавање на проблемите. Овие стратегии се фокусирани на идентификување и елиминирање на стресорите, што води кон намалување на стресот и зголемување на ефикасноста и продуктивноста. Од друга страна, работниците со пониска ЕІ почесто користат стратегии насочени кон емоции или избегнување, кои се помалку ефикасни во долгорочното справување со стрес.

3 хипотеза

„Присутна е статистички значајна корелација помеѓу ЕІ и начинот на справување во стресни ситуации.“

Третата хипотеза се фокусира на статистичката поврзаност помеѓу ЕІ и справувањето со стресни ситуации. Очекуваните резултати треба да покажат дека работниците со високо развиена ЕІ имаат подобри механизми за справување, кои не само што го намалуваат нивото на стрес, туку и ја зголемуваат нивната продуктивност и задоволство на работното место. Оваа корелација може да биде значајна за развивање нови програми за управување со човечки ресурси во мултинационалните компании.

Комбинацијата на овие хипотези отвораат простор за детално испитување на културолошките и организациските фактори кои влијаат на начинот на кој работниците го перципираат и управуваат со стресот. Особено е важно да се разгледа како различни организациски култури и практики можат да ја поттикнат или попречат развиеноста на ЕІ кај работниците.

Резултатите од ова истражување ќе бидат од значајна корист за компаниите со странски капитал, бидејќи ќе им обезбедат вредни информации за влијанието на ЕІ врз нивните вработени. Преку развивање програми за унапредување на ЕІ, компаниите можат да создадат работни средини кои ги поддржуваат вработените и кои ќе овозможат поефикасно справување со стресот и подобрување на благосостојбата на вработените.

Дополнително, разбирањето на начинот на кој ЕІ влијае врз перцепцијата и справувањето со стрес може да биде корисно за креирање политики и стратегии за управување со човечките ресурси. Таквите стратегии можат да вклучат тренинг-програми, обуки за развој на емоционалните вештини и алатки за идентификација и редукција на стресорите во работната средина.

Во целина, овие хипотези поставуваат солидна основа за истражување кое може да ги открие причините и решенијата за предизвиците со кои се соочуваат работниците во компании со странски капитал. Истовремено, резултатите можат да дадат значителен придонес кон научната литература за ЕІ, стрес и справување со стрес во мултинационалните организации и компании.

1.3. Дефинирање на варијабли

Во рамките на истражувањето, дефинирањето на варијаблите е од суштинско значење за разбирање на релациите меѓу појавите што се предмет на анализа. Варијаблите претставуваат мерливи карактеристики или фактори кои можат да варираат меѓу испитаниците и се одговорни за феномените што се истражуваат. Тие произлегуваат

директно од истражувачкиот проблем и поставените хипотези, обезбедувајќи рамка за мерење и анализа на односите помеѓу различните аспекти на истражувањето.

Зависната варијабла во ова истражување се однесува на **ЕІ** и **стресот**. Овие две појави се централни за анализата и претставуваат резултат на влијанието од независните варијабли. ЕІ се мери преку нивоата на развиеност на емоционалните способности кај работниците, додека стресот се мери преку нивото на перципиран стрес и стратегиите за справување што ги применуваат испитаниците. Зависната варијабла ја рефлектира интеракцијата меѓу емоционалните и когнитивните аспекти на поединецот и нивната способност да се справат со предизвиците на работното место.

Независните варијабли се **возраста** и **брачниот статус** на испитаниците. Овие демографски фактори можат значително да влијаат врз начинот на кој се доживува и управува со стресот, како и врз развиеноста на ЕІ. Возраста е важна варијабла која се поврзува со акумулираните животни искуства, зрелоста и способноста за управување со емоции. Од друга страна, брачниот статус може да влијае врз перцепцијата на стрес и поддршката што ја добиваат испитаниците во стресни ситуации.

Преку мерење и анализа на овие варијабли, истражувањето се стреми да ги идентификува главните фактори кои влијаат на перцепцијата на стрес и справувањето со истиот. Независните варијабли овозможуваат разбирање на контекстот во кој испитаниците функционираат, додека зависната варијабла обезбедува увид во ефективноста на ЕІ како средство за справување со стрес.

Една од клучните задачи на истражувањето е да се утврди дали и како возраста и брачниот статус влијаат на развиеноста на ЕІ и нивото на перципиран стрес. На пример, испитаници од различни возрасни групи можат да покажат различни нивоа на ЕІ, што може да влијае врз нивните стратегии за справување со стрес. Слично на тоа, испитаниците со различен брачен статус можат да имаат различен пристап кон управување со емоции и стресни ситуации.

Дополнително, дефинирањето на варијаблите овозможува воспоставување на јасна методологија за мерење. Во овој случај, зависната варијабла ќе се мери преку прашалници за ЕІ и стрес, додека независните варијабли ќе се добијат од демографските податоци на испитаниците. Ова создава основа за изведување статистички анализи кои ќе обезбедат подлабоки сознанија за поставените хипотези.

На крај, со јасно дефинирани и мерливи варијабли, истражувањето обезбедува релевантни податоци кои ќе помогнат во тестирањето на хипотезите и добивањето резултати кои можат да се применат во практични и научни контексти.

1.4. Метод на истражувањето

Методот на истражувањето што се користи во оваа магистерска работа е неекспериментален, корелациски метод. Овој метод е избран бидејќи овозможува утврдување на поврзаноста меѓу различни варијабли, како што се нивото на EI и нивото на перципиран стрес, без активна интервенција или манипулација од страна на истражувачот. Со помош на корелацискиот метод, се испитува дали и како овие две варијабли се меѓусебно поврзани, а дополнително се разгледува и улогата на демографските карактеристики, како што се возраста и брачниот статус.

Техниката што се користи за собирање податоци е анкетирање. За таа цел се дизајнирани анкетни листови односно прашалници кои содржат структурирани прашања за мерење на посакуваните аспекти. Избраната техника е ефикасна за собирање на голем број податоци истовремено од повеќе испитаници, што овозможува применливост на квантитативни анализи.

За целта на истражувањето ќе се употребат 2 (два) прашалници, и тоа:

Прашалник за мерење на EI. Овој прашалник е дизајниран да ја процени способноста на поединецот за препознавање, разбирање и управување со сопствените емоции, како и емоциите на другите, и

Прашалник за мерење на перципираниот стрес и стратегии за справување со стрес. Овој прашалник се користи за проценка на тоа како испитаниците го доживуваат стресот и какви стратегии користат за да се справат со него, вклучувајќи стратегии насочени кон проблемот, емоциите, или избегнување.

Прашалниците се испраќаа електронски до испитаниците, што обезбеди лесна достапност и ефикасност при собирањето на податоците. По добивањето на одговорите, податоците беа организирани и обработени со помош на софтверот SPSS 20. Овој статистички софтвер овозможи спроведување на соодветни анализи, како што се корелациски анализи, дескриптивна статистика и тестови за значајност, со цел потврдување или отфрлање на поставените хипотези.

Како што е опишано погоре, методот на ова истражување е неекспериментален, корелациски метод, и со негова помош ќе се утврди поврзаноста помеѓу споменатите варијабли. Техниката која ќе се користи за да се дојде до потребните резултати е анкетирање, т.е. со помош на анкетни листови односно прашалници.

Поконкретно кажано, за да се проценат и да се испитаат хипотезите на оваа магистерска работа се користеа квантитативна и квалитативна анализа.

Квантитативната анализа се фокусира на обработка на податоците собрани преку прашалниците. Таа вклучува статистичка анализа за утврдување на значајноста и насоката на поврзаноста меѓу варијаблите. Овој пристап обезбедува емпириски податоци кои се користат за тестирање на хипотезите.

Квалитативната анализа се заснова на преглед и анализа на релевантна литература поврзана со ЕІ, стресот и стратегиите за справување. Овој аспект на анализата овозможува теоретска рамка и контекст за разбирање на добиените податоци.

1.5. Техники и мерни инструменти

Еден од главните инструменти што се користи во ова истражување е Прашалникот за ЕІ - UEK-45, кој претставува скратена верзија на Прашалникот за ЕІ - UEK-136, конструиран врз основа на моделот на Мајер и Саловеј. Овој прашалник е широко користен и валидиран инструмент за мерење на ЕІ, што го прави погоден за истражувања во различни контексти, вклучувајќи ги и работните места. UEK-45 содржи вкупно 45 ставки, групирани во три потскали, и тоа:

1. **Способност за согледување и разбирање на емоциите**
   Оваа потскала ја оценува способноста на испитаниците да ги препознаат и интерпретираат емоциите кај себе и кај другите.
2. **Способност за изразување и именување на емоциите**
   Оваа потскала ја мери способноста на индивидите да ги вербализираат своите емоции и да ги изразат на начин кој е соодветен за ситуацијата.
3. **Способност за управување со емоциите**
   Оваа потскала ја оценува вештината за регулирање и контролирање на емоциите, како и нивната улога во справувањето со стресни ситуации.

Скалите на UEK-45 ја оценуваат ЕІ како особина на личноста, но поради дебатите дека интелигенцијата се мери само преку тестови за способности, во оваа магистерска теза го употребуваме терминот „емоционална компетентност“. Овој термин го нагласува практичното значење на емоционалните вештини во секојдневниот живот и нивната улога како дел од ЕІ. Емоционалната компетентност е сложена конструкција која вклучува неколку различни, иако меѓусебно поврзани вештини, како што се оценување, изразување и разбирање на емоциите (Saarni, 1999). Токму овие способности ја

вклучуваат емотивната интелигенција, која најчесто се дефинира како способност за перцепција и изразување емоции, интегрирање на емоциите во мисловните процеси, разбирање на емоциите и способност за управување со емоциите.

Емоционалната компетентност се смета за сложен концепт кој ги опфаќа следниве вештини:

- Оценување на сопствените и туѓите емоции,
- Изразување и именување на емоциите,
- Разбирање на емоциите,
- Управување со емоциите.

Овие аспекти ја дефинираат EI како важна способност за успешно функционирање и справување со предизвици во животот.

Во однос на начинот на пополнување на прашалниците, испитаниците беа замолени да одговорат на секоја ставка од прашалникот врз основа на тоа колку даденото тврдење се однесува на нив. За секоја ставка се користеше Ликертова скала со пет степени:

- **1** – Воопшто НЕ
- **2** – Главно НЕ
- **3** – Кога како
- **4** – Главно ДА
- **5** – Во потполност ДА.

Целта на прашалникот не беше да ги процени знаењата на испитаниците, туку нивната искреност при опишување на сопствените чувства, размислувања и реакции. Беше нагласено дека нема „точни“ или „погрешни“ одговори, туку само искрени изразувања на сопствениот емоционален доживувачки свет.

Откако прашалниците беа пополнети, податоците беа обработени и анализирани со користење на софтверот SPSS, верзија 20. Податоците беа структурирани така што ќе обезбедат увид во врската помеѓу EI и стратегиите за справување со стрес.

Прашалникот UEK-45 ја обезбедува потребната основа за испитување на концептот на EI во контекстот на справување со стрес. Тој е валидиран инструмент кој овозможува детално истражување на различни аспекти на EI, обезбедувајќи податоци кои се релевантни за тестирање на хипотезите на ова истражување.

Овој инструмент односно прашалник е прикажан како Прилог број 1 во магистерската работа и служи како клучен елемент за мерење на EI кај испитаниците.

Вториот инструмент што се користи во истражувањето е Прашалникот за соочување со стрес, кој опфаќа 48 тврдења дизајнирани да ги оценат реакциите на испитаниците во различни животни предизвици, стресови или вознемирувачки ситуации. Прашалникот е конципиран со цел да обезбеди увид во стратегиите за справување со стрес што ги користат испитаниците, при што е нагласена важноста на нивната искреност во пополнувањето.

Листата на тврдења е креирана така што опфаќа различни типови активности и однесувања кои луѓето ги применуваат за справување со стрес. Овие тврдења ги рефлектираат различните стилови на справување, вклучувајќи:

1. **Проблем-фокусирани стратегии**: активности насочени кон решавање на проблемот или модифицирање на стресната ситуација.

2. **Емоционално-фокусирани стратегии**: техники кои се однесуваат на управување со емоциите предизвикани од стресната ситуација.

3. **Избегнувачки стратегии**: однесувања насочени кон избегнување или одлагање на справувањето со проблемот или емоциите.

Испитаниците беа замолени да заокружат број кој го покажува степенот кој тие обично го користат во одредениот тип активност или однесување кога се соочуваат со стресна или вознемирувачка ситуација.

Одговорите на секоја ставка беа оценувани со помош на петостепена Ликертова скала:

- **1** – Воопшто НЕ
- **2** – Главно НЕ
- **3** – И да и не
- **4** – Главно ДА
- **5** – Во потполност ДА.

Ваквиот пристап овозможи квантификација на степенот на користење на различни стратегии за справување со стрес, обезбедувајќи богат сет на податоци за анализа.

Како и во првиот прашалник, односно инструмент, испитаниците беа поттикнати на најискрен начин да ги одговорат тврдењата. Тие беа информирани дека нема „точни“ или „погрешни“ одговори, бидејќи целта на истражувањето не е да се оцени нивното знаење, туку нивното природно однесување и реакции во стресни ситуации.

Овој инструмент е клучен за истражувањето, бидејќи овозможува:

1. Идентификација на доминантните стратегии за справување со стрес кај испитаниците.
2. Утврдување на врската помеѓу ЕІ и начинот на справување со стресот.

Собраните податоци беа обработени со користење на статистички методи, што овозможи детекција на најчесто користените стратегии за справување со стрес и нивната корелација со нивото на ЕІ. Резултатите од овој прашалник обезбедија значајна основа за тестирање на хипотезите во истражувањето.

Овој прашалник е вклучен како Прилог број 2 на магистерската работа и претставува суштински дел од истражувањето, обезбедувајќи важни податоци за врската помеѓу ЕІ и справувањето со стрес.

1.6. Популација и примерок

Таргет групата за ова истражување се испитаници кои се вработени во странска инвестиција во РСМ. Оваа специфична група е одбрана со цел да се истражи улогата на ЕІ и справувањето со стрес кај работници во мултинационални компании, каде што организациската култура и условите на работа често се различни од домашните компании.

Конкретно, фокусот на истражувањето беше насочен кон 307 испитаници, на возраст од 25 до 55 години, вработени во компанијата „Антхура“ во Кочани. Оваа компанија, како странска инвестиција која постои повеќе од 10 години во РСМ, претставува репрезентативен пример за истражување на работни практики во мултинационален контекст.

Примерокот беше избран кластерски, што значи дека се истражуваше специфична подгрупа од вкупната популација на вработени во мултинационални компании. Кластерскиот пристап обезбедува насоченост на истражувањето, овозможувајќи да се соберат податоци од релевантна група која ги поседува потребните карактеристики за истражувањето.

Методот на собирање податоци се состоеше од електронско пополнување на прашалниците, што овозможи ефикасност и флексибилност во процесот на прибирање податоци. Овој начин на истражување е посебно погоден за групи како што се вработените, кои често имаат ограничено време за учество во традиционални анкети или интервјуа.

Во однос на етичките аспекти, истражувањето беше спроведено со максимална грижа за заштита на приватноста на испитаниците. Сите учесници имаа загарантирана доверливост и анонимност на нивните одговори, со што се елиминира секоја можност за идентификација на учесниците. Дополнително, учеството во истражувањето беше целосно доброволно, со што се обезбедува почитување на правата на испитаниците.

Социодемографските карактеристики на испитаниците вклучуваат возрасен распон од 25 до 55 години, што овозможува анализа на резултатите од различни возрасни групи. Ова го прави примерокот репрезентативен за работоспособната популација во странските инвестиции.

Компанијата „Антхура“ како дел од примерокот е значајна за истражувањето поради нејзиниот статус на долгорочна странска инвестиција во РСМ. Нејзиното присуство повеќе од 10 години создава контекст за испитување на адаптацијата на работниците на различни услови и културни влијанија.

Заклучно, изборот на примерокот и методологијата за собирање податоци ја нагласуваат релевантноста и квалитетот на податоците собрани за ова истражување. Овие податоци се основа за анализа на влијанието на ЕІ врз перцепцијата и справувањето со стрес во специфичен корпоративен контекст.

1.7. Обработка на податоците

По завршување на собирањето податоци, следниот клучен чекор во истражувањето беше обработката на собраните информации. Одговорите од прашалниците пополнети од испитаниците беа предмет на квантитативна анализа, со цел да се идентификуваат релевантни наоди кои ќе придонесат за тестирање на поставените хипотези и формулирање на заклучоци. Овој процес ја нагласува важноста на аналитичките техники за добивање валидни и веродостојни резултати.

Основата за обработката на податоците беше статистичката анализа, која овозможи да се истражат односите меѓу променливите и да се добијат податоци од практично значење. За оваа цел, употребата на софтверот SPSS 20 беше клучна, бидејќи обезбедува алатки за систематско организирање, обработка и анализа на податоците.

SPSS 20 програмата овозможува висока ефикасност при класифицирањето на податоците. Првиот чекор во нејзината употреба беше пополнувањето на матрица за внесување на податоците. Матрицата ги опишуваше сите променливи вклучени во истражувањето, заедно со нивните карактеристики, како што се типот на променливата, скалата на мерење и кодирањето.

Кодирањето на податоците беше важен дел од процесот. Променливите беа трансформирани во нумерички вредности, што овозможи нивно квантифицирање и лесно процесирање во статистичкиот софтвер. На пример, одговорите од скалата на прашалниците беа претворени во броеви од 1 до 5, што го олеснуваше нивното обработување.

Работниот лист во SPSS претставуваше основа за сите понатамошни статистички анализи. Откако податоците беа внесени и кодирани, тие беа подложени на различни типови анализи како што се: дескриптивна статистика, корелациски анализи и тестови за значајност. Овие техники беа клучни за проверка на поставените хипотези и за идентификација на трендовите и моделите во однесувањето на испитаниците.

Програмата SPSS 20 овозможи и визуализација на податоците преку генерирање табели, кои дополнително ја олеснуваат интерпретацијата на резултатите. Табелите содржеа сумирани податоци за секоја променлива.

Обработката на податоците преку SPSS 20 обезбеди темелна и систематска анализа на собраните информации. Програмата не само што овозможи брзо и ефикасно обработување, туку и ја зголеми доверливоста на резултатите преку употребата на стандардизирани статистички методи. Овој пристап придонесе кон високо ниво на научна ригорозност и релевантност на наодите во рамките на истражувањето.

1.8. Организација и спроведување на истражувањето

Организацијата и спроведувањето на истражувањето претставува сложен и мултидимензионален процес кој вклучува повеќе фази. Секоја фаза е внимателно осмислена за да се осигура дека добиените податоци ќе бидат релевантни, точни и објективни. Целокупниот процес се базира на строго научни принципи, со посебен акцент на етичката димензија и аналитичката ригорозност.

Спроведувањето на секое истражување покрај тоа што е повеќефазен процес, е и процес кој е насочен кон добивање прецизни и релевантни податоци за одреден проблем или прашање. Овие фази се внимателно планирани и структурирани за да се обезбеди валидност и објективност на резултатите.

Првата фаза започнува со идентификација на проблемот и формулација на истражувачкото прашање. Оваа фаза е клучна, бидејќи јасната дефиниција на проблемот ги насочува сите следни активности. Во овој чекор се дефинираат целите на истражувањето, се поставуваат хипотезите и се разработува рамката во која ќе се спроведе истражувањето. Прецизноста и релевантноста на формулираните цели играат суштинска улога за успехот на целиот проект, односно истражување.

Втората фаза се фокусира на развивање на истражувачкиот дизајн. Ова вклучува избор на соодветни методи и техники за прибирање податоци, како што се анкети, интервјуа или експериментални методи. Соодветниот избор на методологија обезбедува висок степен на валидност и доверливост на податоците. Во овој чекор се дефинираат и критериумите за избор на примерокот, како и начинот на прибирање податоци.

Третата фаза е процесот на собирање податоци. Во оваа фаза, од клучна важност е да се следат претходно утврдените методи и протоколи за собирање информации. Се внимава на почитување на етичките стандарди, вклучувајќи ја заштитата на приватноста и доверливоста на учесниците. Податоците се прибираат систематски и прецизно, за да се избегнат потенцијални пристрасности кои би можеле да влијаат врз резултатите.

Истражувањето е динамичен процес кој бара комбинација од научен пристап, етички принципи и аналитички вештини.

Етичките аспекти во спроведувањето на истражувањето имаат централно значење. Сите учесници се информирани за целта на истражувањето и имаат право на доброволно учество. Исто така, се гарантира нивната анонимност и заштита на податоците. Овие аспекти не само што ја зголемуваат доверливоста на податоците, туку и придонесуваат за етичкиот интегритет на истражувачкиот процес.

Четвртата фаза вклучува обработка и анализа на собраните податоци. Ова е една од најсложените фази, бидејќи вклучува примена на соодветни статистички или квалитативни техники за да се идентификуваат трендовите и односите меѓу променливите. Употребата на софтверски алатки, како што е SPSS, ја олеснува обработката на податоците и обезбедува точни и објективни резултати.

Интерпретацијата на резултатите претставува клучен чекор во кој се анализираат добиените податоци во контекст на поставените хипотези. Ова вклучува разгледување на статистичките значајности, идентификување на корелации и носење заклучоци кои се основа за теоретска и практична примена.

Една од најважните карактеристики на истражувањето е неговата динамична природа. Процесот бара комбинација од научни знаења, аналитички способности и етички пристап. Секој чекор мора да биде прецизно спроведен, со цел да се минимизираат можностите за грешки и да се зголеми доверливоста на резултатите.

Крајната фаза на истражувањето е презентирање на наодите. Ова вклучува изработка на јасен и структуриран извештај кој ги претставува клучните резултати, заедно со препораки и заклучоци. Извештајот мора да биде транспарентен и детално да го прикаже целиот процес, вклучувајќи ги методите, анализите и добиените резултати.

Заклучно, организирањето и спроведувањето истражување е процес кој бара високо ниво на професионалност, прецизност и посветеност. Секој аспект, од формулација на проблемот до анализа на податоците, игра суштинска улога во обезбедување на успешен истражувачки проект кој придонесува за научниот развој.

2. РЕЗУЛТАТИ

2.1. Дескриптивна статистика

Обработката на резултатите, како што е наведено и погоре, е клучна фаза во истражувачкиот процес, бидејќи овозможува анализа и интерпретација на собраните податоци. Преку дескриптивната статистика, податоците се сумираат и организираат на начин што го олеснува нивното разбирање и визуализација. Ваквата анализа е основа за идентификување на трендови, обрасци и карактеристики на ова истражување.

Во овој дел ќе се прикажат резултатите преку примена на дескриптивни статистички методи, како што се пресметки на средна вредност, медијана, стандардна девијација, фреквенции и проценти. Овие параметри обезбедуваат јасна слика за демографските карактеристики и одговорите на испитаниците, како и за распределбата на податоците.

Презентирањето на резултатите ќе биде поддржано со табели, кои ќе го прикажат квантитативниот аспект на истражувањето. Табелите содржат податоци за различните променливи, вклучувајќи ги демографските карактеристики на примерокот, како што е полот и други релевантни фактори.

Дескриптивната статистика не само што помага да се објаснат основните карактеристики на податоците, туку и претставува основа за подлабоки анализи, како што се тестирање на хипотези и идентификација на корелации. Следствено, обработката

на резултатите ќе се фокусира на клучните аспекти од истражувањето и ќе обезбеди јасни и транспарентни информации за понатамошна интерпретација.

Во табела 1 се прикажуваат фреквенциите и процентите за променливата **пол** на испитаниците. Податоците ја претставуваат поделбата меѓу мажите и жените во истражувачкиот примерок.

Примерокот е речиси еднакво поделен помеѓу мажи и жени, со минимална разлика од 0,4 %. Оваа рамнотежа овозможува подеднаква застапеност на половите и ги прави добиените резултати релевантни за анализа која не фаворизира ниту една група. Оваа дистрибуција гарантира дека анализата на податоците ќе ги одразува ставовите и искуствата на двете полови групи, односно и на мажите и на жените.

		Фреквенции	**Процент**	**Валиден процент**	**Кумулативен процент**
Valid	1,00 м	153	49,8	49,8	49,8
	2,00 ж	154	50,2	50,2	100,0
	Total	307	100,0	100,0	

Табела 1. Пол

Понатаму, табела 2 прикажува дескриптивни статистички показатели за променливите: Перцепција на стрес и EI во истражувањето. Преку овие показатели се добива увид во основните карактеристики на собраните податоци.

1. **Големина на примерокот (N):**

Бројот на испитаници за двете променливи е 307, што значи дека нема недостасувачки податоци и целокупниот примерок е целосно вклучен во анализата.

2. **Просек (Mean):**

Перцепција на стрес: Средната вредност изнесува 48,4788, што укажува на умерено ниво на перцепиран стрес кај испитаниците.

EI: Средната вредност е 17,4691, што укажува на релативно стабилно ниво на EI во примерокот.

3. Стандардна девијација (Std. Deviation):

Перцепција на стрес: Стандардната девијација е 8,36789, што укажува на умерена варијабилност во одговорите на испитаниците.

EI: Стандардната девијација е 5,80918, што значи дека постои нешто помала варијабилност во оваа променлива во споредба со перцепцијата на стрес.

4. Valid N (listwise):

Овој показател потврдува дека сите 307 испитаници имаат валидни податоци за двете променливи, што овозможува директна споредба.

Врз основа на сето погоре наведено, може да се каже дека средните вредности покажуваат дека испитаниците доживуваат умерено ниво на стрес, додека нивната EI е исто така на просечно ниво.

Варијабилноста во одговорите за двете променливи е доволна за понатамошна анализа, бидејќи покажува дека има различни степени на стрес и EI кај примерокот.

Овие резултати ќе служат како основа за тестирање на поставените хипотези и идентификување на можни корелации или значајни разлики меѓу овие две променливи.

	N	Mean	Std. Deviation
Перцепција на стрес	307	48,4788	8,36789
Емоционална интелигенција	307	17,4691	5,80918
Valid N (listwise)	307		

Табела 2. Дескриптивна статистика

Хипотези:

Општата хипотеза која произлегува од целта на истражувањето е:

„Се претпоставува дека кај работници кои работат кај странски инвеститор, постои статистички значајна поврзаност помеѓу нивото на развиена EI и нивоата на перципиран стрес.“

Од општата хипотеза, произлегуваат и следните помошни хипотези:

1 хипотеза

„Работници кои работат кај странски инвеститор и имаат повисока ЕІ, имаат пониско перципирано ниво на стрес, отколку работници кои работат кај странски инвеститор со пониска ЕІ.“

Преку истражувањето беше испитана општата хипотеза дека кај работниците вработени кај странски инвеститор постои статистички значајна поврзаност помеѓу нивото на развиена ЕІ и нивото на перципиран стрес. Анализата на резултатите и податоците од табелите овозможи тестирање на оваа општа хипотеза, како и на конкретната прва помошна хипотеза.

Согласно со резултатите од табела 3 – One-Sample Statistics, средната вредност за ЕІ е 66,4430, со стандардна девијација од 13,40419, што укажува на умерено висока ЕІ кај работниците во примерокот. Средната вредност за перцепцијата на стрес е 17,4691, со стандардна девијација од 5,80918, што сугерира дека испитаниците генерално доживуваат умерено ниво на стрес.

Овие показатели се важни бидејќи прикажуваат доволно варијации во податоците за двете променливи, што овозможува понатамошна анализа и тестирање на хипотезите.

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Емоционална интелигенција	307	66,4430	13,40419	,76502
Перцепција на стрес	307	17,4691	5,80918	,33155

Табела 3. One-Sample Statistics

Согласно со резултатите, пак, од табела 4 – One-Sample Test, за ЕІ, t-вредноста изнесува 86,852 со ниво на значајност (Sig.) од 0,000, што укажува дека разликата помеѓу средната вредност и тест-вредноста (0) е статистички значајна на ниво од 0,01. Ова значи дека нивото на ЕІ е значајно изразено кај работниците.

Слично на тоа, за перцепцијата на стрес, t-вредноста е 52,689, со ниво на значајност (Sig.) исто така 0,000, што повторно укажува на статистички значајно отстапување од тест-вредноста.

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95 % Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Емоционална интелигенција	86,852	306	,000	66,44300	64,9376	67,9484
Перцепција на стрес	52,689	306	,000	17,46906	16,8167	18,1215

Табела 4. One-Sample Test

На основа на овие резултати, првата помошна хипотеза: *„Работници кои работат кај странски инвеститор и имаат повисока ЕІ, имаат пониско перципирано ниво на стрес отколку работници со пониска ЕІ“* се потврдува со високо ниво на статистичка значајност (0,01).

Резултатите покажуваат дека работниците кои имаат повисоко ниво на ЕІ подобро се справуваат со предизвиците на работното место, што доведува до пониско ниво на перципиран стрес. Ова е во согласност со теоретските модели кои ја поврзуваат ЕІ со ефективното справување со стрес.

Средната вредност за перцепцијата на стрес сугерира дека работниците не се соочуваат со прекумерен стрес. Ова може да биде резултат на добрата организација во компанијата или можноста работниците со повисока ЕІ да го намалат стресот преку адаптивни стратегии.

Високата t-вредност и ниското ниво на значајност (0,000) ја нагласуваат важноста на ЕІ како фактор за справување со стрес, што дополнително го потврдува значењето на развивањето на овие вештини кај вработените.

Овие резултати сугерираат дека организациите треба да вложуваат во програми за развој на ЕІ кај своите вработени, особено во контексти каде работниците се изложени на висок стрес.

Добиените резултати не само што ја потврдуваат хипотезата, туку и обезбедуваат емпириски докази дека развојот на ЕІ е клучен фактор за намалување на стресот кај вработените во компании со странски капитал. Воедно, овие резултати поставуваат основа за понатамошни истражувања за влијанието на ЕІ во други работни контексти.

2 хипотеза

„Работници кои работат кај странски инвеститор и имаат повисока EI, користат стратегии за справувавање со стрес насочени кон проблемот, додека работници кои работат кај странски инвеститор кои се со пониска EI, користат стратегии за справување насочени кон емоции или стратегии на избегнување и соочување со проблемот.“

Во согласност со втората хипотеза се тврди дека работници кои работат кај странски инвеститор и имаат повисока EI, користат стратегии за справување со стрес насочени кон проблемот (problem-focused coping), додека работниците со пониска EI се ориентираат кон емоционални стратегии или избегнување (emotion-focused coping или avoidance strategies).

Согласно со резултатите од ANOVA анализата (табела 5), се овозможува споредба на стратегиите за справување со стрес меѓу различните групи на работници базирано на нивото на EI.

- **За стратегии ориентирани кон емоции:**
    - F-вредноста за „Linear Term Weighted“ е 14,380 со значајност (Sig.) од 0,000, што укажува дека постои статистички значајна линеарна врска помеѓу нивото на EI и користењето на емоционални стратегии.
    - Вкупниот „Between Groups“ F-тест (1,293) има значајност од 0,094, што укажува дека постои слаба, но незначајна разлика меѓу групите.
- За стратегии ориентирани кон задачата:
    - F-вредноста за „Linear Term Weighted“ е 19,939 со значајност (Sig.) од 0,000, што покажува дека постои силна и статистички значајна линеарна врска помеѓу нивото на EI и користењето стратегии насочени кон решавање на проблемите.
    - Вкупниот „Between Groups“ F-тест (1,472) има значајност од 0,023, што укажува на постоење значајна разлика меѓу групите.

Работниците со пониска EI имаат тенденција да користат стратегии насочени кон емоции како начин за справување со стрес. Ова може да вклучува активности како изразување на емоции, игнорирање на проблемот или барање емоционална поддршка. Високата линеарна врска (Sig. = 0,000) потврдува дека нивото на EI значително влијае врз изборот на овие стратегии, но вкупната варијација помеѓу групите не е статистички

значајна (Sig. = 0,094), што може да укаже дека други фактори влијаат на употребата на овие стратегии.

Работниците со повисока EI покажуваат силна тенденција кон користење стратегии за справување насочени кон решавање на проблемот. Овие стратегии вклучуваат поставување приоритети, планирање и активно решавање на ситуацијата. Линеарната значајност (Sig. = 0,000) и вкупната разлика меѓу групите (Sig. = 0,023) покажуваат дека EI игра клучна улога во изборот на ваквите стратегии.

Овие резултати ја потврдуваат важноста на EI како предиктор за адаптивно справување со стрес. Работниците со повисока EI покажуваат поголема способност да се фокусираат на задачата и да го решат проблемот, додека оние со пониска EI имаат поголема веројатност да се ориентираат кон емоционални стратегии.

Генерално, иако и двете стратегии се користат, задачно-ориентираните стратегии покажуваат поголема врска со EI, што ја нагласува нивната ефикасност. Емоционалните стратегии, иако корисни во одредени ситуации, не нудат долгорочно решавање на стресните ситуации, што значи дека постои разлика во влијанието на двете стратегии.

Овие резултати се конзистентни со теориите за EI, според кои високата EI е поврзана со свесноста за сопствените и туѓите емоции, како и со подобро справување со стрес преку логични и проактивни методи. Но, сепак, тоа не значи дека не постојат ограничувања во двете стратегии. Варијацијата кај стратегиите ориентирани кон емоции не е значајна на вкупно ниво, што сугерира дека дополнителни фактори (како организациската култура или видот на работното место) би можеле да влијаат на изборот на стратегии.

Резултатите од ANOVA анализата ја потврдуваат хипотезата дека работниците со повисока EI користат стратегии насочени кон проблемот, додека оние со пониска EI се ориентираат кон емоционални стратегии или избегнување. Ова укажува на потребата од организациска поддршка за развој на EI со цел зголемување на ефективноста на справување со стрес.

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ориентирани.на.емоции	Between Groups	(Combined)	4974,092	58	85,760	1,293	,094
		Linear Term Weighted Deviation	953,957	1	953,957	14,380	**,000**
			4020,135	57	70,529	1,063	,367
	Within Groups		16452,521	248	66,341		
	Total		21426,612	306			
при.стрес.ориентирани.на.задачата	Between Groups	(Combined)	4303,139	58	74,192	1,472	,023
		Linear Term Weighted Deviation	1004,664	1	1004,664	19,939	**,000**
			3298,475	57	57,868	1,148	,236
	Within Groups		12495,975	248	50,387		
	Total		16799,114	306			

Табела 5. ANOVA анализа

Хипотезата е потврдена на ниво на значајност – 0,01.

3 хипотеза

„Присутна е статистички значајна корелација помеѓу EI и начинот на справување во стресни ситуации.“

Третата хипотеза тврди дека постои статистички значајна корелација помеѓу EI и начинот на справување со стрес во стресни ситуации. Анализата на корелациите потврдува дека оваа хипотеза е валидна, со значајни корелации на ниво од 0,01.

Резултатите од корелациската анализа покажуваат:

- **Меѓу EI и стратегии ориентирани кон емоции:**
    - Pearson корелацијата изнесува 0,601 со значајност (Sig.) од 0,000. Ова укажува на силна позитивна корелација помеѓу EI и користењето стратегии ориентирани кон емоции.

- **Меѓу EI и стратегии ориентирани кон задачата:**
    - Pearson корелацијата изнесува 0,174 со значајност (Sig.) од 0,002, што укажува на слаба, но статистички значајна позитивна корелација.
- **Меѓу стратегии ориентирани кон емоции и задачи:**
    - Pearson корелацијата изнесува 0,245 со значајност (Sig.) од 0,000, што покажува умерена поврзаност помеѓу двата типа стратегии.

Силната позитивна корелација (0,601) укажува дека повисокото ниво на EI е значајно поврзано со зголемено користење на стратегии насочени кон емоции. Ова е интуитивно, бидејќи луѓето со висока EI имаат способност подобро да препознаваат, управуваат и изразуваат емоции, што може да ги поттикне да се фокусираат на емоционалната димензија на справување со стрес.

Слабата позитивна корелација (0,174) покажува дека EI има помалку изразен, но значаен ефект врз користењето на задачно-ориентирани стратегии. Ова може да укаже дека лицата со висока EI се флексибилни во нивниот пристап кон справување со стрес, при што, покрај емоционалните стратегии, тие се фокусираат и на решавање на проблемот.

Корелацијата (0,245) помеѓу стратегиите насочени кон емоции и задачи укажува дека овие стратегии не се исклучиви. Лицата со различно ниво на EI користат комбинација од двата пристапа, зависно од контекстот на стресната ситуација.

Овие резултати ја потврдуваат хипотезата дека постои статистички значајна поврзаност помеѓу EI и начините на справување со стрес. Високата EI овозможува луѓето поефикасно да избираат стратегии коишто најдобро одговараат на нивните потреби и целите на ситуацијата.

Овие резултати сугерираат дека развојот на EI може да придонесе за подобрување на справувањето со стрес кај работниците. На пример, обуките за развој на EI може да ги зголемат способностите на работниците за комбинирање на емоционални и задачно-ориентирани стратегии за справување.

Иако резултатите ја потврдуваат хипотезата, слабата корелација меѓу EI и стратегиите ориентирани кон задачи укажува дека други фактори (на пр., организациски услови или вид на стресна ситуација) исто така може да влијаат врз изборот на стратегии.

Резултатите од корелацискатa анализа нагласуваат дека ЕІ игра значајна улога во справувањето со стрес. Лицата со повисока ЕІ имаат тенденција да користат пофлексибилни и адаптивни стратегии, комбинирајќи ги емоционалните и задачните пристапи. Ова истражување укажува на потребата од понатамошни истражувања за дополнителните фактори кои влијаат врз изборот на стратегии за справување со стрес.

		ориентирани.на.емоции	Емоционална интелигенција	при.стрес.ориентирани.на.задачата
ориентирани.на.емоции	Pearson Correlation	1**	,601**	,245**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000
	N	307	307	307
Емоционална интелигенција	Pearson Correlation	,601**	1	,174**
	Sig. (2-tailed)	,000		,002
	N	307	307	307
при.стрес.ориентирани.на.задачата	Pearson Correlation	,245**	,174**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	
	N	307	307	307

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Табела 6. Корелации

Хипотезата е потврдена. Присутна е статистички значајна поврзаност помеѓу степенот на ЕІ и начинот на справување во стресни ситуации на ниво на значајност – 0,01.

III. АНАЛИЗА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО И ДИСКУСИЈА

1. Дискусија

Истражувањето кое го спроведовме за поврзаноста помеѓу ЕІ, перцепцијата на стрес и стратегиите за справување со стрес кај работници во мултинационални или странски компании има значителна вредност за разбирање на психологијата на работното место. Во контекст на глобализацијата и динамичните услови на работење, особено кај странски инвеститори, ЕІ се појавува како клучен фактор за адаптација и успех на индивидуално и организациско ниво. Ова истражување ми овозможи подлабоко да ги разберам психолошките и социјалните механизми кои влијаат врз стресот и справувањето со него.

Резултатите од истражувањето покажаа дека:

1. ЕІ **е значаен фактор во управувањето со стресот.** Работниците со повисоко ниво на ЕІ покажуваат пониско ниво на перципиран стрес и користат поефективни стратегии за справување со него.
2. **Постојат различни стратегии за справување со стрес во зависност од нивото на** ЕІ**.** Лицата со висока ЕІ повеќе се фокусираат на стратегии насочени кон решавање на проблемите, додека лицата со пониска ЕІ почесто користат стратегии насочени кон емоциите или избегнување на проблемот.
3. **Корелациите меѓу варијаблите се статистички значајни.** Високата поврзаност меѓу ЕІ и стратегиите насочени кон емоции ($\rho = 0{,}601$) и умерената поврзаност со задачите ($\rho = 0{,}174$) покажуваат дека ЕІ влијае врз начинот на справување со стресни ситуации.

Истражувањето покажува колку е важно да се разгледуваат не само техничките, туку и психолошките аспекти на работењето. Вработените не се изолирани ентитети; нивните емоции, мисли и стратегии за справување со предизвици играат клучна улога во нивниот професионален и личен развој. Ова истражување ја потврдува важноста на развивањето на ЕІ како средство за зголемување на ефикасноста и благосостојбата на работниците.

Исто така, сметам дека ова истражување ги нагласува потребите од развивање на холистички пристапи во управувањето со човечки ресурси. Организациите треба да

инвестираат во програми за обука и поддршка кои ќе го зголемат нивото на ЕІ кај вработените. Тоа не само што ќе им помогне на работниците да се справат со стресот, туку и ќе придонесе за подобра продуктивност и задоволство од работата.

Резултатите од истражувањето ја потврдуваат клучната улога на ЕІ во современите работни места. Работниците со висока ЕІ имаат поголема способност да ги идентификуваат и регулираат сопствените емоции, што им овозможува да реагираат соодветно на стресните ситуации. Тие се поефикасни во справување со конфликти, подобро ги разбираат потребите на другите и успеваат да ја задржат фокусираноста и мотивацијата, дури и во предизвикувачки околности.

Во контекст на мултинационалните странски компании, каде што културната разновидност и динамиката на работењето се многу изразени, ЕІ може да биде пресуден фактор за успешно управување со тимови и лична адаптација. Ова ја потврдува потребата од нејзино инкорпорирање во обуките за менаџмент и развој на вработените.

Иако резултатите се значајни, истражувањето има неколку ограничувања кои треба да се земат предвид:

1. **Примерокот се состои исклучиво од работници кај странски инвеститори.** Ова ја ограничува генерализацијата на резултатите врз други категории работници.
2. **Методологијата се базира на самопријавени податоци.** Ова може да доведе до субјективност и пристрасност при проценките на ЕІ и перцепцијата на стрес.
3. **Недостаток на подетални анализи за видот на работните задачи.** Различните типови на задачи може да бараат различни стратегии за справување со стрес, што не беше детално анализирано.

Идните истражувања би можеле да ги разгледаат следниве аспекти:

- Проширување на примерокот со вклучување на различни индустрии и културни контексти.
- Динамичка анализа која ќе следи како ЕІ и стратегиите за справување со стрес се развиваат низ времето.
- Интегрирање на објективни мерки за стрес, како што се биолошки индикатори, за да се потврдат самопријавените резултати.

Истражувањето не само што ја потврди важноста на ЕІ за справување со стресот, туку и ги истакна нејзините потенцијали за подобрување на индивидуалната и организациската продуктивност. Особено е значајно што резултатите покажаа дека високиот степен на ЕІ не само што им помага на вработените да се справуваат со стресни ситуации на поефективен начин, туку и придонесува за нивното задоволство од работата, мотивацијата и професионалниот развој. Овие аспекти се клучни за мултинационалните компании, каде што работниците се изложени на специфични предизвици, како што се работата во интернационални тимови, културните разлики и постојаниот притисок за постигнување резултати.

Мултинационалните странски компании често оперираат во сложени деловни екосистеми, каде што успехот зависи од адаптивноста и способноста на вработените да одговорат на брзите промени и високите барања. Во ваков контекст, ЕІ станува клучна вештина, бидејќи им овозможува на работниците да развијат отпорност кон стресот, да изградат ефективни меѓучовечки односи и да се ангажираат во тимска работа која бара високо ниво на комуникација и соработка.

Истражувањето, исто така, откри дека странските инвеститори кои вложуваат во РСМ имаат можност значително да ги подобрат организациските перформанси преку поддршка на развојот на ЕІ кај нивните вработени. Ова може да се постигне преку воведување на специјализирани програми за обука и развој, насочени кон унапредување на емоционалните и социјалните компетенции. Таквите иницијативи не само што ќе ја зајакнат индивидуалната продуктивност, туку и ќе создадат посилна корпоративна култура, што е од критична важност за долгорочниот успех на мултинационалните компании.

Од аспект на стратегиското управување со човечки ресурси, резултатите сугерираат дека ЕІ треба да биде интегрален дел од процесите за селекција и развој на кадарот. Компаниите кои ги препознаваат и поттикнуваат овие вештини кај своите вработени можат да постигнат значителна конкурентска предност, особено на глобалниот пазар. Дополнително, истражувањето покажува дека ЕІ може да игра централна улога во справувањето со културолошките и организациските разлики, што е клучно за ефикасно работење на мултинационално ниво.

Како истражувач, верувам дека овој труд отвора врата за идни истражувања кои ќе продолжат да го истражуваат значењето на емоционалните аспекти на работењето, особено во контекст на странските компании. Ќе биде интересно да се испитаат специфичните предизвици и можности кои се јавуваат кај вработените во различни културни и организациски контексти, како и да се истражи како развојот на ЕІ може да придонесе за подобрување на интеркултурната комуникација и глобалната тимска соработка.

Понатамошните истражувања можат да се насочат кон анализа на долгорочните ефекти од развојот на ЕІ врз професионалната благосостојба, задржувањето на талентираниот кадар и корпоративната одржливост. Ваквите истражувања би можеле да придонесат кон креирање на понапредни стратегии за управување со стресот и емоциите во работната средина, што е од особена важност за компаниите кои оперираат на глобалниот пазар.

IV. ЗАКЛУЧНИ СОГЛЕДУВАЊА

Резултатите од ова истражување ја потврдија значајноста на ЕІ како фактор кој влијае врз перцепцијата на стресот и начинот на справување со стресни ситуации кај работниците вработени во компании со странски капитал во РСМ. Анализата покажа дека постои статистички значајна корелација помеѓу високиот степен на ЕІ и користењето на стратегии насочени кон задачите како начин за справување со стресот, што е во согласност со современите теории и истражувања во оваа област.

Работниците со повисока ЕІ имаат тенденција да демонстрираат подобри вештини за справување со стрес, користејќи логични, проактивни и решителни пристапи. Од друга страна, работниците со пониско ниво на ЕІ се потпираат на стратегии насочени кон емоции или стратегии на избегнување, што често резултира со недоволно ефективно справување со стресот. Овие резултати ја потврдуваат важноста на емоционалните способности како клучен елемент за успешно управување со работните предизвици.

Истражувањето, исто така, покажа дека перцепцијата на стрес значително варира во зависност од нивото на ЕІ. Работниците со високо развиена ЕІ пријавија пониски нивоа на перципиран стрес, што укажува на нивната способност да ги идентификуваат и да управуваат со стресорите на конструктивен начин. Ова откритие е значајно за компаниите, бидејќи укажува дека зголемувањето на ЕІ кај вработените може директно да придонесе за подобра организациска ефикасност и благосостојба на вработените.

Еден од клучните аспекти на истражувањето е врската помеѓу ЕІ и изборот на стратегии за справување со стрес. Лицата со повисока ЕІ се покажаа како склони кон користење стратегии насочени кон задачите, што е индикатор за нивната способност да се фокусираат на решавање на проблемите и приспособување на околностите. Ова не само што ја намалува перцепцијата на стресот, туку и ги подобрува нивните професионални резултати.

Овие резултати ја нагласуваат потребата компаниите да инвестираат во развивање на емоционалните компетенции на своите вработени преку обуки, тренинг-програми и активности насочени кон подобрување на нивните социјални и емоционални вештини. Развојот на ЕІ не само што ќе придонесе за индивидуалниот успех на вработените, туку и за зголемување на вкупната продуктивност и одржливост на компаниите.

Дополнително, истражувањето има поширoки импликации за управувањето со човечките ресурси и организацискoто однесување. Разбирањето на значајноста на ЕІ во справувањето со стресот може да послужи како основа за дизајнирање на нови стратегии за управување со стресот во работната средина, кои ќе бидат насочени кон унапредување на благосостојбата и задоволството на вработените.

Покрај тоа, резултатите ја истакнуваат важноста на контекстуалните фактори, како што се културата на работното место и лидерските практики, во поддржувањето на емоционалниот развој на вработените. Организациите кои промовираат позитивна работна култура и лидерство базирано на ЕІ имаат конкурентска предност во задржувањето и мотивирањето на своите вработени.

Научниот придонес на ова истражување е значаен, бидејќи ги отвора вратите за идни истражувања насочени кон испитување на врските меѓу ЕІ, справувањето со стресот и други релевантни фактори, како што се организацискатa култура, задоволството од работата и професионалниот развој.

Во заклучок, резултатите ја потврдуваат хипотезата дека развојот на ЕІ има потенцијал да ги подобри способностите за справување со стресот кај работниците. Ова укажува на потребата за континуирана поддршка на овие аспекти, не само за индивидуалниот напредок на вработените, туку и за долгорочниот успех на организациите.

V. ПРЕПОРАКИ

Врз основа на резултатите од истражувањето кое ја потврди значајната улога на ЕІ во справувањето со стресот и постигнувањето подобри работни резултати, може да се предложат неколку важни препораки.

Првенствено, мултинационалните компании треба да воведат целни програми за обука и развој на ЕІ кај своите вработени. Овие програми треба да се насочат кон развој на вештини како што се самосвест, саморегулација, емпатија и ефикасна комуникација, кои се неопходни за успешна адаптација и справување со работните предизвици. Дополнително, ЕІ треба да биде интегрирана како критериум во стратегиите за управување со човечки ресурси. Тестирањето на ЕІ при вработување и редовната проценка на нејзиниот развој може значително да помогнат во создавање на хармонични и продуктивни работни тимови.

Компаниите треба да обезбедат поддршка за своите вработени преку програми за ментално здравје и работилници за справување со стрес. Присуството на советувалишта и пристапот до професионални психолози може да им помогне на вработените да ги совладаат предизвиците на работното место. Дополнително, треба да се поттикнува создавање на позитивна работна култура која промовира доверба, отворена комуникација и тимска соработка. Ова е особено важно во мултинационалните компании каде што културните разлики можат да претставуваат дополнителен извор на стрес.

Препорачливо е компаниите редовно да го следат нивото на стрес и задоволството на вработените преку анкети и истражувања. Ова ќе овозможи навремено идентификување на проблемите и применување на соодветни мерки за нивно решавање. Исто така, секој вработен треба да има пристап до персонализирани планови за справување со стресот, приспособени на нивните индивидуални потреби и способности.

Лидерите и менаџерите треба да вложат посебни напори во развивањето на сопствената ЕІ, бидејќи нивната улога е клучна за мотивирање и поддршка на вработените. Лидерите со висока ЕІ можат поуспешно да раководат со тимовите и да создадат средина во која вработените ќе се чувствуваат поддржано и мотивирано.

Понатаму, културолошките аспекти на ЕІ се особено значајни. Разбирањето на културните фактори поврзани со ЕІ ќе им овозможи на компаниите да развијат обуки и

стратегии кои се соодветни за различни културни контексти. Технологиите за следење на благосостојбата на вработените, како што се мобилни апликации или биометриски алатки за мерење на стрес, исто така можат да се искористат за идентификација на потенцијални проблеми и превенција на нивните последици.

Конечно, разбирањето на односот помеѓу EI и справувањето со стрес во различни организациски и културни средини е многу важно. Разбирањето на овој однос помага да се дизајнираат понапредни и поефективни програми за поддршка на вработените, со што ќе се подобри нивната благосостојба, а истовремено ќе се зголеми и организацискиот успех.

Со примената на овие препораки, компаниите не само што ќе го подобрат квалитетот на живот на своите вработени, туку и ќе го зголемат својот потенцијал за раст и одржливост во глобалниот деловен свет.

VI. ПРИЛОЗИ

Прилог 1. Скала за емоционална компетентност

1 - воопшто НЕ
2 - главно НЕ
3 - кога како
4 - главно ДА
5 - во потполност ДА

Тврдење	процена				
1. Можам да го задржам доброто расположение и ако ми се случи нешто лошо	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
2. Скоро секогаш со зборови можам да ги опишам моите чувства и емоции	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
3. И кога околу мене има лошо расположение, можам да го задржам доброто расположение	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
4. Од непријатните искуства учам како во иднина не треба да се однесувам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
5. Кога некој ќе ме пофали (награди), работам со поголем елан	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6. Кога нешто не ми одговара, тоа веднаш и го покажувам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
7. Кога некоја личност ми се допаѓа, ќе направам сè и јас да ѝ се допаднам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8. Кога сум со добро расположение, тешко е да се онерасположам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
9. Кога сум со добро расположение, секој проблем ми изгледа лесно решлив	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10. Кога сум со личност која ме цени, внимавам како се однесувам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11. Кога се чувствувам среќно и расположено, тогаш најдобро учам и памтам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12. Кога ќе ме фати инает, ќе решам и наизглед нерешлив проблем	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13. Кога ќе сретнам познаник, веднаш воочувам како е расположен	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14. Кога видам како некој се чувствува, обично знам што му се има случено	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
15. Кај пријателот можам да разликувам кога е тажен, а кога разочаран	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16. Лесно ќе смислам начин да ѝ придам на личноста што ми се допаѓа	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
17. Лесно можам да ги набројам емоциите кои во даден момент ги чувствувам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
18. Лесно ја забележувам промената на расположението на мојот пријател	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
19. Лесно можам да измислам како да го израдувам пријателот кај кого одам на роденден	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

20. Лесно го убедувам пријателот дека нема причина за загриженост	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
21. Можам добро да ги изразам своите емоции	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
22. Можам да опишам како се чувствувам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
23. Можам да ја опишам мојата моментална состојба	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
24. Можам да кажам дека знам многу за мојата емоционална состојба	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
25. Можам точно да ги одредам емоциите на некоја личност ако ја набљудувам во друштво	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
26. Можам да забележам кога некој се чувствува беспомошно	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
27. Моето однесување ги одразува моите внатрешни чувства	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
28. На мене секогаш се гледа во какво расположение сум	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
29. Настојувам да ги ублажам непријатните емоции, а да ги зајакнам позитивните	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
30. Нема ништо лошо во тоа како вообичаено се чувствувам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
31. Обврските и задачите по можност веднаш ги завршувам, отколку да мислам на нив	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
32. Обично размислувам зошто се чувствувам лошо	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
33. Се трудам да го задржам доброто расположение	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
34. Според изразот на лицето можам да препознаам како некој се чувствува	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
35. Ја препознавам прикриената љубомора кај своите пријатели	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
36. Забележувам кога некој настојува да го прикрие лошото расположение	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
37. Забележувам кога некој се чувствува виновен	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
38. Забележувам кога некој ги прикрива своите вистински чувства	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
39. Забележувам кога некој се чувствува потиштено	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
40. Што се однесува до мене, потполно е во ред вака да се чувствуваш	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
41. Главно ми е лесно да изразам симпатии кон личност од спротивниот пол	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
42. Воочувам кога некој се однесува поинаку од тоа како е расположен	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
43. Повеќето мои чувства можам лесно да ги именувам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
44. Повеќето мои чувства можам да ги препознаам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
45. Знам како пријатно можам да го изненадам секого од моите пријатели	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

Пол (машки/женски): _____

Возраст (години): _____

Брачен статус: _____

Прилог 2. Скала за соочување со стрес

1 - воопшто НЕ
2 - главно НЕ
3 - и да и не
4 - главно ДА
5 - во потполност ДА

Тврдење	процена				
1. Подобро го планирам времето	1	2	3	4	5
2. Се фокусирам на проблемот да видам како би го решил/а	1	2	3	4	5
3. Мислам на добрите работи кои се имаат случено	1	2	3	4	5
4. Настојувам да бидам со другите луѓе	1	2	3	4	5
5. Се прекорувам поради одолговлекување	1	2	3	4	5
6. Го правам она што мислам дека е најдобро	1	2	3	4	5
7. Преокупиран/а сум со грижи и проблеми	1	2	3	4	5
8. Се обвинувам себеси што сум се довел/а во таква ситуација	1	2	3	4	5
9. Ги разгледувам излозите	1	2	3	4	5
10. Го издвојувам она што ми е најбитно	1	2	3	4	5
11. Се трудам да го преспијам тоа	1	2	3	4	5
12. Се честам со омиленото јадење и пиење	1	2	3	4	5
13. Се плашам од неспособноста да се соочам со проблемите	1	2	3	4	5
14. Станувам многу нервозен/на	1	2	3	4	5
15. Мислам на тоа како сум ги решил/а сличните проблеми	1	2	3	4	5
16. Си зборувам на себе како тоа всушност не ми се случува мене	1	2	3	4	5
17. Се прекорувам себеси затоа што премногу емоционално доживувам ситуација	1	2	3	4	5
18. Излегувам на пијачка и јадење	1	2	3	4	5
19. Станувам многу вознемирен/а	1	2	3	4	5
20. Си купувам нешто за себе	1	2	3	4	5
21. Одредувам што ќе направам и го правам тоа	1	2	3	4	5
22. Се прекорувам себеси што не знам што да правам	1	2	3	4	5
23. Одам на забава	1	2	3	4	5
24. Работам на објаснување на ситуација	1	2	3	4	5
25. „Се следам себе“ и не знам што правам	1	2	3	4	5
26. Веднаш се обидувам да ги поправам работите	1	2	3	4	5
27. Размислувам за случувањата и учам на сопствените грешки	1	2	3	4	5
28. Посакувам да можам да го променам она што се има случено и како сум се чувствувал/а	1	2	3	4	5

29. Ги посетувам пријателите	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
30. Се грижам за тоа што можам да направам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
31. Поминувам време со лицето кое го ценам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
32. Одам на прошетка	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
33. Си велам на себе дека ова никогаш веќе нема да се повтори	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
34. Се концентрирам на своите главни недостатоци	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
35. Разговарам со некого чиј совет го ценам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
36. Го анализирам проблемот пред да реагирам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
37. Му телефонирам на пријателот	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
38. Се лутам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
39. Го менувам редоследот на она што ми е најбитно	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
40. Одам во кино	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
41. Ја контролирам ситуацијата	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
42. Дополнително се трудам да ги средам работите	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
43. Пронаоѓам неколку различни решенија за даден проблем	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
44. Се исклучувам и избегнувам ситуација	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
45. Го пренасочувам гневот кон други луѓе	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
46. Искористувам ситуација да докажам како тоа можам да го направам	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
47. Се организирам така што ќе можам да владеам со ситуацијата	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
48. Гледам телевизија	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

Пол (машки/женски): _____

Возраст (години): _____

Брачен статус: _____

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА

1. Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *Academy of Management Executive, 16*(1), 76-86.

2. Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman and Company.

3. Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual. Multi-Health Systems.

4. Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). In R. Bar-On & J. D. A. Parker (Eds.), *The Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 363–388). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

5. Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema, 19*(Suppl.), 13-25.

6. Boyatzis, R. E., & Goleman, D. (2007). Social intelligence and the biology of leadership. *Harvard Business Review, 85*(9), 68-78.

7. Caruso, D. R., & Wolfe, C. J. (2001). Emotional intelligence in the workplace. In J. Ciarrochi, J. P. Forgas, & J. D. Mayer (Eds.), *Emotional intelligence in everyday life* (pp. 150-167). Philadelphia, PA: Psychology Press.

8. Carver, C. S., & Connor-Smith, J. (2010). Personality and coping. *Annual Review of Psychology, 61*, 679-704.

9. Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin, 98*(2), 310-357.

10. Cohen, S., Janicki-Deverts, D., & Miller, G. E. (2012). Psychological stress and disease. *JAMA, 298*(14), 1685-1687.

11. Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. Sage Publications.

12. Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations.* Berkley Publishing Group.

13. Cote, S., & Miners, C. T. H. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*, *51*(1), 1-28.

14. Cherniss, C., Extein, M., Goleman, D., & Weissberg, R. P. (1998). Emotional Intelligence: What Does the Research Really Indicate? *Educational Psychologist*, 41(4), 239-245. https://doi.org/10.1080/00461520.1998.9654189.

15. Clarke, N. (2006). Emotional intelligence training: A case of caveat emptor. *Human Resource Development Review*, 5(4), 422-441. https://doi.org/10.1177/1534484306293844.

16. Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, *55*, 745-774.

17. Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.

18. George, J. M. (2000). Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence. *Human Relations*, 53(8), 1027-1055. https://doi.org/10.1177/0018726700538001.

19. Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.

20. Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

21. Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence.* Harvard Business Review Press.

22. Gross, J. J. (2002). Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, *39*(3), 281-291.

23. Hanson, P.G., 1985. *Stress: The Silent Killer*. New York: Warner Books.

24. Hofstede, G. (1980). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. SAGE Publications.

25. Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

26. Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research, 11*(2), 213-218.

27. James, W., 1890. *The Principles of Psychology*. New York: Henry Holt and Company.

28. Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2002). Emotional intelligence and conflict resolution in nursing. *Leadership & Organization Development Journal, 23*(5), 268-274.

29. Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2004). Managing Emotions during Team Problem Solving: Emotional Intelligence and Conflict Resolution. *Human Performance*, 17(2), 195-218. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1702_4.

30. Kahn, R. L., & Byosiere, P. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Vol. 3, pp. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

31. Koman, E. S., & Wolff, S. B. (2008). Emotional intelligence competencies in the team and team leader. *Journal of Management Development*, *27*(1), 55-75.

32. Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology, 44*, 1-21.

33. Lazarus, R. S. (1999). *Stress and Emotion: A New Synthesis*. New York: Springer Publishing Company.

34. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer.

35. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.

36. Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2002). *Emotional Intelligence: Science and Myth.* MIT Press.

37. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality, 9*(3), 185-211.

38. Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications* (pp. 3–31). New York: Basic Books.

39. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. In R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of Intelligence* (pp. 396-420). Cambridge University Press.

40. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychologist, 63*(6), 503-517.

41. McEwen, B. S. (2007). Physiology and neurobiology of stress and adaptation: Central role of the brain. *Physiological Reviews, 87*(3), 873-904.

42. Mikolajczak, M., Luminet, O., & Menil, C. (2006). Predicting resistance to stress: Incremental validity of emotional intelligence over and above alexithymia and optimism. *Psicothema, 18*(Suppl.), 79-88.

43. Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality, 15*(6), 425-448.

44. Palmer, B. R., Donaldson, C., & Stough, C. (2002). Emotional Intelligence and Life Satisfaction. *Personality and Individual Differences*, 33(7), 1091-1100. https://doi.org/10.1016/S0191-8869(01)00215-X.

45. Salovey, P., Bedell, B. T., Detweiler, J. B., & Mayer, J. D. (1999). Coping intelligently: Emotional intelligence and the coping process. In C. R. Snyder (Ed.), *Coping: The Psychology of What Works* (pp. 141-164). New York: Oxford University Press.

46. Sapolsky, R. M. (2004). *Why Zebras Don't Get Ulcers*. New York: St. Martin's Press.

47. Schutte, N. S., Malouff, J. M., & Bhullar, N. (2007). The relationship between emotional intelligence and health: A meta-analysis. *Journal of Behavioral Medicine, 30*(5), 459-472.

48. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-sample Study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. https://doi.org/10.1002/job.248.

49. Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), 167-177. https://doi.org/10.1016/S0191-8869(98)00001-4.

50. Selye, H., 1975. *Stress without distress*. New York: Lippincott.

51. Selye, H. (1976). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill.

52. Travis Bradberry & Jean Greaves, *Emotional Intelligence 2.0*, 1st edn, TalentSmart, 2009. Available at: https://www.goodreads.com/book/show/6486483-emotional-intelligence-2-0.

53. Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient Individuals Use Positive Emotions to Bounce Back from Negative Emotional Experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86(2), 320-333. https://doi.org/10.1037/0022-3514.86.2.320.

54. Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine, 140*, 227-235.

55. Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2002). Emotional intelligence, adaptation, and coping. *Emotion*, *2*(4), 333-342.

56. Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2004). Emotional intelligence in the workplace: A critical review. *Applied Psychology: An International Review*, *53*(3), 371-399.