МЕЃУНАРОДЕН СЛАВЈАНСКИ УНИВЕРЗИТЕТ
„ГАВРИЛО РОМАНОВИЧ ДЕРЖАВИН“
СВЕТИ НИКОЛЕ – БИТОЛА
РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА



ФАКУЛТЕТ ЗА БЕЗБЕДНОСНО ИНЖЕНЕРСТВО
СТУДИСКА ПРОГРАМА: БЕЗБЕДНОСТ ПРИ РАБОТА

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

ПОСЛЕДИЦИ ОД НАДВОРЕШНО НАСИЛСТВО НА РАБОТНОТО МЕСТО КАЈ ОБЕЗБЕДУВАЧИТЕ

СТУДЕНТ: **МЕНКА АЦЕВСКА ЃОШЕВСКА**
БРОЈ НА ИНДЕКС: **М205014**
МЕНТОР: **ПРОФ. Д-Р СЛОБОДАН БУНДАЛЕВСКИ**

Свети Николе, 2022

АПСТРАКТ

Обезбедувачите се изложени на посебен ризик од напади на работното место. Иако инцидентите со насилство на работното место и безбедносната индустрија растат, малку се знае за тоа какво влијание има доживеаното насилство врз нив. Следствено, ова истражување се фокусира на тоа што значи доживувањето на насилство на работното место емоционалната благосостојба и физичкото здравје на обезбедувачите, нивната афективна посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата. Истражувачкиот примерок го сочинуваат 40 испитаници на возраст до 50 години и работен стаж во сегашната професија кој не е помал од една година. За собирање на податоците користени се прашалници за: насилни настани на работно место, веројатност на идни насилни настани, за страв од идни насилни настани, за емоционална состојба, за физичка здравствена состојба за афективна посветеност на организацијата и за намера за напуштање на работата. Добиените резултати покажаа дека обезбедувачите кои почесто доживувале насилни настани на работното место перцепираат поголема веројатност на идни насилни настани, имаат поголем страв од идни насилни настани, полош квалитет на емоционалната состојба, повеќе проблеми со физичкото здравје, пониско ниво на афективна посветеност на организацијата и поголема намера за напуштање на работата во споредба со обезбедувачите кои доживеале помал број на насилни настани. Исто така добиените резултати покажаа дека постои позитивна поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и перцепцијата на веројаност на идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, проблемите со физичкото здравје и намерата за напуштање на организацијата и негативна поврзаност на честотата на доживеано насилство на работното место со квалитетот на емоционална состојба кај обезбедувачите и нивната намера за напуштање на работата.

Клучни зборови: обезбедувачи, насилство на работно место, психофизички последици, афективна посветеност на организацијата, намера за напуштање на работата

ABSTRACT

Security guards are at particular risk of attacks in the workplace. Although incidents of violence in the workplace and the security industry are on the rise, little is known about the impact experienced violence has on them. Consequently, this research focuses on what experiencing workplace violence means to security guards' emotional well-being and physical health, their affective commitment to the organization, and intention to leave the job. The research sample consists of 40 respondents aged up to 50 years and working experience in the current profession, which is not less than one year. Data were collected by using Questionnaires on: violent events at the workplace, probability of future violent events, fear of future violent events, emotional state, physical health state, affective commitment to the organization and intention to leave the job. The obtained results showed that security guards who more often experienced violent events at the workplace perceived a higher probability of future violent events, had a greater fear of future violent events, a worse quality of emotional state, more problems with physical health, a lower level of affective commitment to the organization and a higher intention to leave the job compared to security guards who experienced fewer violent events. Also, the obtained results showed that there is a positive association between the frequency of experienced violence in the workplace and the perception of the probability of future violent events, the fear of future violent events, problems with physical health and the intention to leave the organization, and a negative association with the frequency of experienced violence at the workplace with the quality of the emotional state of the providers and their intention to leave the job.

Keywords: security guards, workplace violence, psychophysical consequences, affective commitment to the organization, intention to leave the job

Листа на табели

Табела 1. Преглед на дефиниции за насилство на работно место (SIA, 2018а) 16

Табела 2. Фреквенција на добиените скорови за честота на доживеани насилни настани на работно место 60

Табела 3. Перцентили на фреквенциите на добиените скорови за честота на доживеани насилни настани на работно место 61

Табела 4. Дескриптивна статистика за групите испитаници со различна честота на доживеано насилство на работното место 61

Табела 5. Групна дескриптивна статистика за перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани на работното место на испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место 62

Табела 6. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани на работното место 63

Табела 7. Групна дескриптивна статистика за страв од идни насилни настани на работното место за испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место 64

Табела 8. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на стравот од иднии насилни настани на работното место 65

Табела 9. Групна дескриптивна статистика за квалитет на емоционална состојба на испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место 65

Табела 10. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на квалитетот на емоционалната состојба 67

Табела 11. Групна дескриптивна статистика за проблеми со физичко здравје кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место 67

Табела 12. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на квалитетот на физичкото здравје 69

Табела 13. Групна дескриптивна статистика за афективната посветеност на организацијата кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место 69

Табела 14. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос афективната посветеност на организацијата 71

Табела 15. Групна дескриптивна статистика за намера за напуштање на работата кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место 71

Табела 16. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос намерата за напуштање на работата 73

Табела 17. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани 74

Табела 18. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и стравот од идни насилни настани 75

Табела 19. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и квалитетот на емоционалната состојба 76

Табела 20. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и проблемите со физичко здравје 77

Табела 21. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и афективната посветеност на организацијата 78

Табела 22. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и намерата за напуштање на работата 79

Листа на графикони

Графикон 1. Перцепција на веројатноста на идни насилни настани на работното место на испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место 62

Графикон 2. Страв од идни насилни настани на работното место кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место 64

Графикон 3. Квалитет на емоционална состојба кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место.....66

Графикон 4. Проблеми со физичко здравје кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место.....68

Графикон 5. Афективна посветеност на организацијата кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место 70

Графикон 6. Намера за напуштање на работата кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место.....72

Графикон 7. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани 74

Графикон 9. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и квалитетот на емоционалната состојба 76

Графикон 10. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и проблемите со физичкото здравје.....77

Графикон 11. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и афективната посветеност на организацијата 78

Графикон 12. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и намерата за напуштање на работата.....79

СОДРЖИНА

АПСТРАКТ 2

ВОВЕД 9

1. ТЕОРЕТСКА ПОЗАДИНА 12

1.1. КОНЦЕПТ ЗА НАСИЛСТВО 12

1.2. НАСИЛСТВО НА РАБОТНО МЕСТО 14

1.2.1. Дефиниција на насилство на работно место 14

1.2.2. Степен на насилство на работно место 19

1.2.3. Ризик фактори за насилство на работно место 21

1.3. ИСКУСТВА НА ЖРТВИТЕ ОД ИНЦИДЕНТИ СО НАСИЛСТВО НА РАБОТНОТО МЕСТО 23

1.3.1. Последици од насилниот акт 23

1.3.1.1. Физички последици 23

1.3.1.2. Емоционални последици 25

1.3.2. Релевантноста на организациската емоционална поддршка за жртвите на насилство на работно место 31

1.4. КОНТЕКСТУАЛНИ ФАКТОРИ 38

1.4.1. Соочување со непознатото 40

1.4.2. Тип на сторител 41

1.4.3. Реакции на клиентите 42

1.4.4. Полициски одговор 43

1.4.5. Опрема 43

1.4.6. Физичка сила 45

1.6. МОТИВАЦИИ И НАПОРИ НА ЖРТВИТЕ НА НАСИЛСТВО НА РАБОТНО МЕСТО ЗА ИЗНЕГНУВАЊЕ ПОВТОРНА ВИКТИМИЗАЦИЈА 46

2. МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО 52

2.1. Проблем и цели на истражувањето 52
2.2. Истражувачки хипотези 53
2.3. Истражувачки варијабли 54
2.4. Релевантни варијабли 55
2.5. Популација и примерок на истражување 56
2.6. Мерни инструменти 56
2.7. Постапка на истражување 58
2.8. Статистичка обработка и анализа на податоците 58
3. ИСТРАЖУВАЧКИ РЕЗУЛТАТИ 59
3.1. Споредби помеѓу испитаниците со различна честота на доживеани насилни настани на работно место 59
3.2. Резултати од корелациони анализи 73
4. ИНТЕРПРЕТАЦИЈА НА ИСТРАЖУВАЧКИТЕ РЕЗУЛТАТИ 80
ЗАКЛУЧОК 85
ПРЕГЛЕД НА ЛИТЕРАТУРА 90
ПРИЛОЗИ 103

ВОВЕД

Насилството на работното место е социјален и јавно здравствен проблем во развиените земји, како и во земјите во транзиција. Тоа претставува феномен кој сериозно го загрозува здравјето на вработените ширум светот. Насилството на работното место не е само епизоден, индивидуален проблем, туку структурен, стратешки проблем вкоренет во поширoки социјални, економски, организациски и културни фактори (Chappell and Di Martino, 2006). Работното место со неговото опкружување е директно поврзано со физичката, психичката, економската и социјалната благосостојба на вработените и нивните семејства, заедницата како целина и општеството воопшто (Yao et al, 2014).

Насилството на работното место влијае на достоинството на милиони луѓе ширум светот. Се смета за главен извор на дискриминација и конфликт на работното место и може да биде сериозна закана за ефикасноста и успехот на организацијата и нарушување на меѓучовечките односи. Според податоците на Европската унија (ЕУ) насилството на работното место е најраспространето во јавн

ата администрација и одбраната (14%), потоа образованието и здравствениот систем (12%), угостителството (12%), транспортните и комуникациските дејности (12%), трговијата (9%) и други дејности (Paunović & Kosanović, 2010). Вработени кои се изложени на поголем ризик да бидат жртви на насилство на работното место се: здравствените работници, затворски службеници, чувари, односно, обезбедувачи, полицајци, социјални работници, наставници, општински инспектори, вработени во јавни претпријатија (CCOHS, 2014).

Насилството на работното место не е нова појава, тоа интензивно се истражува повеќе од 20 години. Не постои општа согласност за дефиницијата и терминот на насилство, има повеќе термини во литературата поврзани со различни видови насилство на работното место (Rodríguez-Carballeira et al, 2010; Ventura-Madangeng and Wilson, 2009; Child and Mentes, 2010). Така најлчесто се среќаваат термините како што се вознемирување, злоупотреба на вработен емоционална злоупотреба, неприфатливо однесување. Понекогаш овие термини се користат наизменично, а понекогаш за да се опишат различни работи. Разлики во употребата на алтернативни термини произлегуваат од културната разлика на

самата појава во различни земји и научната позадина на истражувачите кои се соочуваат со проблемот (Arruda, 2010).

Вработените се изложени на ризик од различни видови и форми на насилство на нивното работно место. Во зависност од изворот на насилството, природата на насилните дејствија, односот што постои меѓу агресорот и институцијата, методот на заплашување, заканите или самиот чин на насилство, постојат неколку поделби на насилство на работното место, но ниту една од поделбите не е сеопфатна или универзално прифатена (Di Martino, 2002; Grayson, 2010; ILO/ICN/WHO/PSI, 2002).

Според Мејхју (Mayhew), насилството според изворот е поделено во три категории (EU-OSHA, 2002):

1. Надворешно насилство (External violence) извршено од лица надвор од организацијата.

2. Насилство иницирано од клиент (Client-initiated violence) што се случува врз работниците од страна на нивните клиенти.

3. Внатрешно насилство (Internal violence) кое се јавува помеѓу работници, надзорници, практиканти, вработени во работна организација.

Во зависност од природата на насилните дејствија, насилството на работното место може да биде физичко и психичко (емоционално) насилство (Di Martino, 2002; ILO/ICN/WHO/PSI, 2002). Појавата на физичко насилство на работното место отсекогаш била препознаена, додека појавата на психичко насилство одамна е потценета. Во реални ситуации, физичкото и психичкото насилство често се случуваат истовремено или последователно. Физичко насилство е употреба на физичка сила (штипење, туркање, шлаканици, клоци, тепачка, пукање) врз лице или група што доведува до физичка, психолошка или сексуална повреда на тоа лице или група. Психичко насилство е намерна употреба на моќ, вклучително и физичка сила, насочена кон друго лице или група, што може да резултира со физички, ментални, духовни, морални и социјални тешкотии. Психичкото насилство вклучува вербален напад, мобинг, сексуално и расно/етичко вознемирување и закани (ILO/ICN/WHO/PSI, 2002).

Во рамки на овој труд од посебен интерес ќе бидат физичкото и психичкото насилство иницирано од клиенти врз вработените во секторот за обезбедување. Работењето како обезбедувач долго време се смета за една од најстресните професии (Anshel, 2000; Webster et al., 2008). Некои од ризиците и стресните фактори кои ги доживуваат обезбедувачите за време на нивната должност се употребата на сила, донесување критични одлуки, континуирана изложеност на контакти со луѓе, соочување со непозната или непредвидлива ситуација, соочување со ситуација со можност за повреда, закани, насилство и можна смрт, а исто така понекогаш здодевност и неактивност (Agolla, 2009; Shane, 2010).

Приватната индустрија за обезбедување постојано расте и се смета за една од најбрзо растечките професионални гранки во светот (Terpstra, 2016; Cihan, 2016; Santonen and Paasonen, 2015; Purpura, 2013). Паралелно со нејзиниот раст, постојано се зголемува и заканата од насилство на работното место кај нејзините вработени, односно, обезбедувачите (Hosseinikia et al.,; Stephenson-Laws, 2018). Овој вид на насилство претставува сериозна национална и меѓународна грижа за вработените во различни професии, а особено во секторот за обезбедување (Health and Safety Executive, 2015; Wiatrowski, 2012; Public Service International, 2013; Calnan, et al., 2012).

Иако ваквото насилство не е со голема преваленца, сепак неговиот интензитет може да биде многу висок и да предизвика сериозни психо-физички последици, како и последици кои ја засегаат самата индустрија, како што се на пример, намалување на посветеноста на вработените и нивниот одлив во други индустрии. Затоа, во рамки на овој труд акцентот е ставен на последиците од надворешно насилство од лица надвор од организацијата врз обезбедувачите во индустријата за приватно обезбедување.

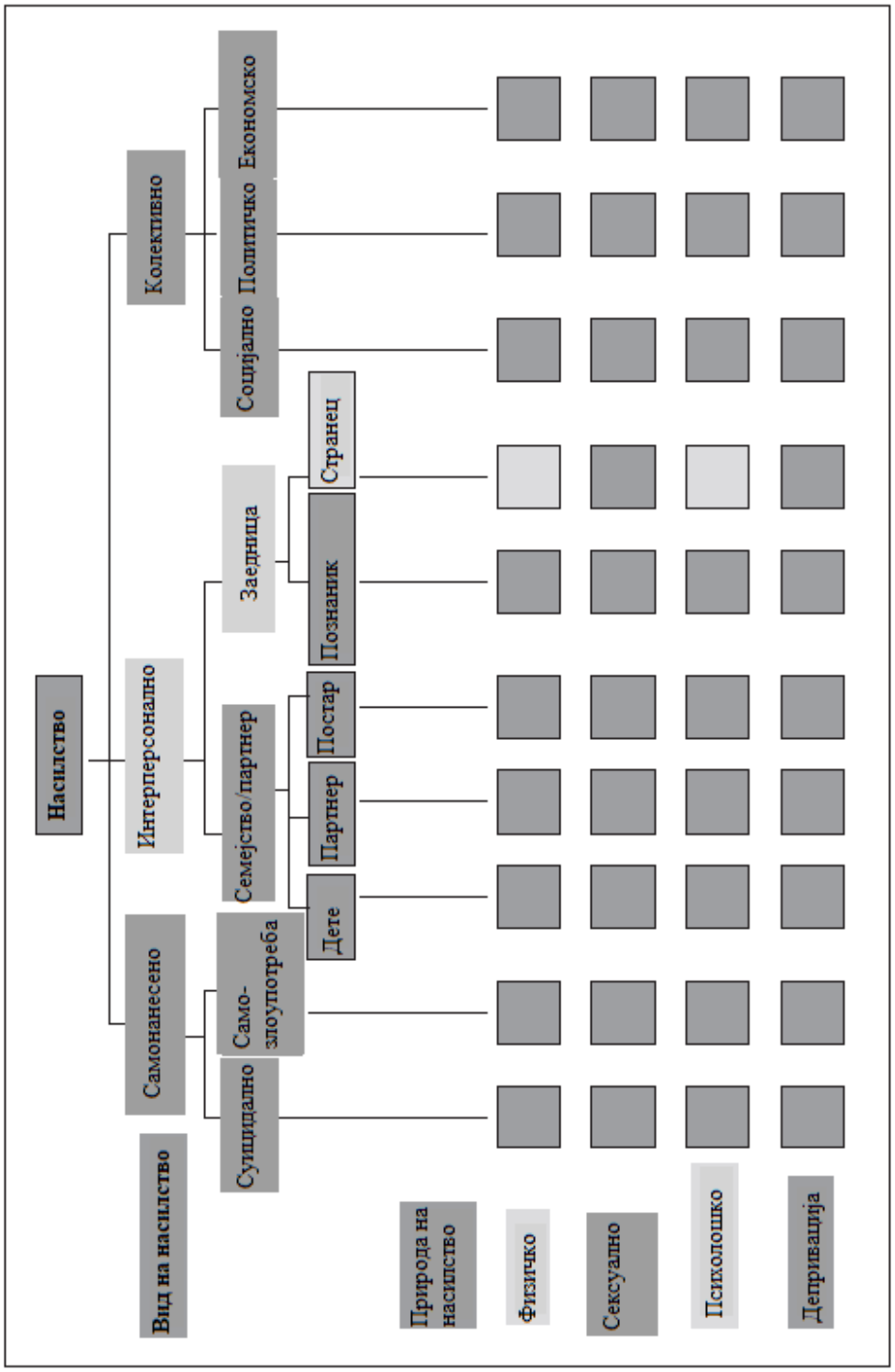
1. ТЕОРЕТСКА ПОЗАДИНА

1.1. КОНЦЕПТ ЗА НАСИЛСТВО

Насилството вообичаено се однесува на секое агресивно однесување кое има за цел да му наштети на друго човечко суштество (Baumeister & Bushman, 2007; Fountoulakis, Leucht, & Kaprinis, 2008). Тоа може да има неколку форми зависно од односот помеѓу агресорот и жртвата, како и во однос на амбиентот и типот на агресивниот чин (Beck & Pretzer, 2005; Fountoulakis et al., 2008). Всушност, постојат многу фактори кои ги обликуваат и контекстуализираат различните насилни акти. Така може да се тврди дека насилството е повеќе од едноставна работа на индивидуална патологија (Beech & Leather, 2006). Насилството како конструкт е исто така оптоварено со вредности и неговото значење варира од култура до култура, а понекогаш и во рамките на истата култура (Krauss, 2006). Различните емоции на човечкиот ум како гнев и фрустрација може да ја зголемат агресијата. Сепак, гневните чувства не секогаш водат кон агресивни и насилни дејствија (Baumeister & Bushman, 2007).

European Commission и HSE го дефинираат насилството како: „Намерна употреба на физичка сила или моќ, заканувачка или вистинска, против себе, друго лице или против група или заедница што или резултира со или има голема веројатност да резултира со повреда, смрт, психолошка повреда, лош развој или депривација“. Слика 1 ја илустрира оваа дефиниција и ги опфаќа сите видови насилство, делејќи го во три широки категории: самонанесено, меѓучовечко и колективно. Секоја од трите категории е поделена за да одрази специфични видови на насилство, поставките во кои се одвива насилството и природата на насилните дејствија (физички, сексуални, психолошки и лишување или запоставување). Нагласена е важноста од разбирање на врските помеѓу специфичните видови насилство (Krug et al., 2002).

Исто така, важно е да се разбере дека кога луѓето се соочуваат со насилство, нивното здравје е секогаш во опасност. Тоа може да се види и во статистичките податоци кои покажуваат како годишно се губат над 1,6 милиони животи поради насилство. Тоа значи дека секој ден во светот умираат околу 4400 луѓе како последица на насилство (Krug et al., 2002).



Слика 1. Типологија на насилство (Krug et al., 2002) (Сивата боја е употребена на оваа слика за да се прикаже видот и природата на насилството за кое се претпоставува дека обезбедувачите го среќаваат во извршувањето на нивните работни должности)

1.2. НАСИЛСТВО НА РАБОТНО МЕСТО

1.2.1. Дефиниција на насилство на работно место

Од појавата на истражувањата на насилството на работното место, академиците имаа потешкотии во дефинирањето на овој феномен (Vezyridis et al., 2014; Calnan et al., 2012; Jones et al., 2011; Warshaw, 2011; European Agency for Safety and Health at Work, 2010). Неизвесноста за тоа кои однесувања и кои учесници треба да бидат вклучени или исклучени од дефиницијата е проблематична бидејќи различните дефиниции водат до различни исходи од истражувањата. Во обид да се разјасни опсегот на феноменот, направен е преглед на литературата со цел да се идентификуваат најчесто користените дефиниции за насилството на работното место. Овој напор резултираше со идентификување на тринаесет дефиниции, но веројатно е дека постојат многу повеќе. Прегледот на идентификуваните дефиниции се наоѓа во Табела 1. Овој проблем со дефинирањето најдобро може да се испита кога терминот „насилство на работното место“ ќе се расчлени на „работно место“, „насилство“ и на негови „сторители“.

Најпрво, треба да се разјасни што опфаќа поимот „работно место“. Повеќето од идентификуваните дефиниции се многу широки и му кажуваат на читателот дека насилниот инцидент треба да се случи „во околности поврзани со работата на жртвите“ или „на работното место“, на пример. Една дефиниција вклучува „патување до и од работа“, а некои не даваат никакви индикации за местото на злосторството. Во оваа теза, терминот „работно место“ е ограничен на инциденти што се случуваат додека жртвата е на должност. Од една страна, се чини дека е неопходна јасна дефиниција за „работно место“ за прецизно да се измери феноменот на насилство на работното место. Од друга страна, треба да се признае дека таквата рестриктивна дефиниција може да пропушти инциденти каде што сторителите чекале надвор од работните места за да ги нападнат обезбедувачите по нивната смена или случаи кога обезбедувачите биле препознаени и нападнати во нивното слободно време. Иако таквите инциденти може да имаат импликации и за самозаштитата на обезбедувачите на работа, тие веројатно ќе се случат во отсуство на соработници и на тој начин не успеваат да ја истражат социјалната динамика на работните места на обезбедувачите во однос на одредени контекстуални фактори и мрежи на организациска поддршка. Ова значи дека потребна е дефиниција која ги опфаќа сценаријата на работното место кои го вклучуваат

целиот опсег на контекстуални фактори, мрежи за организациска поддршка, како и безбедносните одговори на обезбедувачите.

Понатаму, како што се забележува од табелата и поимот „насилство“ се толкува различно. Без исклучок, сите идентификувани дефиниции вклучуваат физичко насилство. Заканите се вклучени во повеќето варијации и речиси половина вклучуваат неодредени навредливи однесувања. Во оваа теза, терминот „насилство“ се сведува само на физичко насилство. Причината е што оваа теза не ги истражува само емоционалните одговори на обезбедувачите на работното место, туку и нивните безбедносни одговори. Иако постојат различни можности за заштитување од ризикот од физичко насилство, тешко е да се размислува за какви било практични мерки за самозаштита кои обезбедувачите би можеле да ги користат за да се заштитат од вербално насилство. Така, се верува дека различни видови насилство генерираат различни форми на самозаштитни мерки.

И на крај, и терминот „сторител“ бара појаснување. Како и досега, повеќето постоечки дефиниции се многу широки. Повеќето воопшто не спомнуваат тип на сторител и само се бара тоа да биде „личност“. Ниту една не е ограничена на внатрешно насилство на работно место, туку две дефиниции се фокусираат исклучиво на надворешно насилство со тоа што одредува дека сторителот треба да биде „член на јавноста“ што се дефинира како „клиенти кои жртвата не ги познавала пред инцидентот или луѓе претходно познати на жртвата, вклучувајќи пријатели, соседи и локални деца. “ Според Европската агенција за безбедност и здравје при работа (European Agency for Safety and Health at Work , 2010: 18, 20), „внатрешното насилство на работното место се случува помеѓу работниците, вклучувајќи ги менаџерите и супервизорите“, додека „надворешното насилство на работното место се случува помеѓу работниците (и менаџерите и супервизорите) и секое друго лице присутно на работното место“. Внатрешното и надворешното насилство на работното место може да имаат различни влијанија врз работниците и затоа е препорачливо да се истражуваат одделно. Со оглед на тоа што постојат сознанија дека најчесто надворешни поединци се иницијатори на насилство на работното место (Mueller & Tschan, 2011), одлучено е да се фокусираме само на надворешното насилство. Следствено, во ова истражување поимот насилство на работното место се дефинира како инциденти на физичко, надворешно насилство што се случуваат додека жртвата е на должност.

Табела 1. Преглед на дефиниции за насилство на работно место (SIA, 2018a)

Извор	Работно место (каде)	Насилство (што)	Сторител (кој)
1. European Commission (n.d.) (често користена)	...во околности поврзани со работата...	„Инциденти при кои лицата се злоупотребувани, загрозени или нападнати... …што вклучува експлицитен или имплицитен предизвик за нивната безбедност, благосостојба, или здравје.“	-
2. National Occupational Health and Safety Commission (NOHSC) (n.d.)	-	…предизвикување повреда на работник, вклучително и заканувачка изјава или однесување кое му дава на работникот разумна причина да верува дека е во ризик.	Обид или вистинско извршување од страна на лице од која било групација…
3. Health and Safety Executive (HSE) (2015)	...во околности поврзани со работата...	„Било кој инцидент при кој лицето е злоупотребувано, загрозено или нападнато...	-
4. Medecins Sans Frontieres (1993)	... во околности кои произлегуваат од текот на работниот однос на вработениот.	„Било кој инцидент при кој лицето е злоупотребувано, загрозено или нападнато...	…од член на јавноста… Напаѓачите може да бидат пациенти.

5. Wynne, Clarkin, Cox and Griffiths (1997)	…во околности поврзани со работа, вклучително и патување до и од работа,…	„Инциденти при кои вработените се злоупотребувани, загрозени или нападнати... вклучувајќи експлицитни или имплицитни предизвици за нивната безбедност, благосостојба, или здравје.“	-
6. Barling, Dupre and Kelloway (2009)	-	„Насилството на работното место е посебна форма на агресија на работното место што опфаќа однесувања кои имаат за цел да предизвикаат физичка повреда“.	-
7. LeBlanc and Kelloway (2002)	-	„Насилството на работното место е физичко или психичко однесување со намера да се предизвика физичка повреда или закана на вработените.	-
8. Upson (2004)	...што се случило додека жртвата работела, ...	Насилство на работното место се сите напади или закани,…	…кои беа извршени од членови на јавноста.“
9. Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (2002)	-	„Насилство на работното место е насилство или закана за насилство врз работниците.	-

10. U.S. Legal Definition (2015)	…што се случува во работна средина…	Насилството на работното место е чин на агресија, физички напад или заканувачко однесување… ...и предизвикува физичка или емоционална штета кај клиентите, соработниците или менаџерите“.	-
11. Occupational Health and Safety Act (1990) (a)	…на работното место,…	„Насилство на работното место е примена на физичка сила… …против работник,… …што предизвикува или може да предизвика физичка повреда на работник.“	…од лице…
12. Occupational Health and Safety Act (1990) (b)	…на работното место,…	Насилство на работното место е изјава или однесување кое работникот разумно може да го протолкува како закана за примена на физичка сила врз него,… …што може да предизвика физичка повреда на работникот“.	-
13. Canadian Centre for Ocupational Health and Safety (n.d.) како што е цитирано во Crisis Prevention Institute (2015)	... на местото на вработување.	„Насилство на работното место е секој чин во кој едно лице е малтретирано, загрозено, заплашувано или нападнато…	-

1.2.2. Степен на насилство на работно место

Како следен чекор, важно е да се даде преглед на степенот на насилство на работното место. Неодамнешните истражувања сугерираат дека физичкото насилство врз работниците сè уште е во пораст (Hosseinikia et al., 2018; Stephenson-Laws, 2018; Nienhaus, et al., 2016). Врз основа на согледувањата на истражувачите на насилството на работното место, глобалната синдикална федерација „Public Service International" во 2013 година објави дека „насилството врз жените и мажите на работа е глобална грижа (...) прашање на човековите права, како и здравствен, образовен, правен и социо-економски проблем" (Public Service International, 2013: n.p.). Некои дури сметаат дека насилството на работното место е „врвна закана за обезбедувањето" (Jenkins et al., 2012: 63) и намалувањето на насилството врз персоналот за обезбедување треба да стане „главен приоритет" за безбедносната индустриска управа (SIA, 2018a: n.p.).

И покрај тоа што не се знае многу за степенот на виктимизација на работното место кај обезбедувачите во споредба со другите ризични професии (Leino, 2013; Vanheule et al., 2008), сепак спроведени се значителни истражувања на напади доживеани од поширокатa обезбедувачказаедница (Button and Park, 2009). Фокусирајќи се само на физичкото насилство, Ларсон, Тезиќ и Олдерц (Larsson, Tezic and Oldertz, 2010) ги анализираа податоците за компензација од шведското национално осигурување на работниците и откриja дека вкупно 558 обезбедувачи претрпеле физичка повреда помеѓу во период од три години, што ги прави втората најнапаѓана професионална група после полицајците во Шведска. Понатаму, податоците собрани во Австралија откриja дека четвртина (24,3%, n=1.455) од оние обезбедувачи кои добиле повреда на своето работно место (100%, n=5.996) во период од десет години биле повредени за време на инцидент поврзан со насилство во работни околности (Ferguson et al., 2011). Во 2011 година, Лејно и сор. (Leino et al. 2013) откриле дека 15% (n=152) од нивниот примерок на фински обезбедувачи (100%: n=1.010) доживеале невооружени напади (борење, удирање и клоцање) најмалку еднаш месечно. Освен тоа, Деклерк и сор., (Declercq et al., 2007) идентификувале дека од нивниот примерок на холандски обезбедувачи (100%, n=530) повеќе од една третина (41,1%, n=218) доживеале критичен инцидент на работа, вклучително и физички напади.

Во Велика Британија, Портер и сор. (Porter et al., 2015) спроведоа истражување со мешан метод за фреквенцијата и типовите на насилство на работа против обезбедувачите и откри дека скоро сите (96%, n=779) од нивниот примерок испитаници (100%, n=811) доживеале барем еден инцидент на физички напад во тек на нивното работно време во безбедносната индустрија. И покрај ова, малку е познато за степенот на насилство на работното место меѓу обезбедувачите и ниту една од гореспоменатите студии не се фокусирала на неговиот степен во индустријата за обезбедување. Кога се фокусираме на насилството на работното место експлицитно против обезбедувачите, не можат да се најдат многу истражувања. Во 2007 година, студијата на Батон (Button, 2007) откри дека повеќе од половина (52%, n=15) од неговиот примерок на обезбедувачи (100%, n=29) доживеале напади еднаш или двапати месечно и 17% (n=8) еднаш или двапати годишно. Понатаму, во 2009 година, Батон и Парк (Button and Park, 2009) спроведоа квалитативна студија во која во која беа вклучени резиденцијални обезбедувачи, фабрички обезбедувачи и обезбедувачи во малопродажба. Притоа откриено е дека неколку од 20-те обезбедувачи во малопродажба доживеале месечни напади (помеѓу 5 и 15%), додека огромното мнозинство (помеѓу 85 и 95%) биле поштедени од насилство на работното место. Сепак, иако стапката на виктимизација изгледа релативно ниска, треба да се нагласи дека обезбедувачите во малопродажба во студијата на Батон и Парк доживеале највисока стапка на сериозни напади од сите три истражувани локации на обезбедување.

Сепак, истражувањата сугерираат дека инцидентите на насилство на работно место се генерално повисоки од пријавените (Nienhaus et al., 2016; Sweet, 2017; Kvas and Sejak, 2014). Утврдено е дека многу инциденти остануваат непријавени бидејќи некои жртви ги оценуваат како мали (Jones et al., 2011), погрешно гледаат на изложеноста на насилство како дел од нивната работа (Kvas and Sejak, 2014; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Vezyridis et al., 2014) се несигурни за тоа кои видови на однесувања се сметаат за насилство (Tombs, 2007; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Waddington et al., 2006), веруваат дека известувањето за инциденти нема да промени ништо (Kvas and Sejak, 2014, Vezyridis et al., 2014) и сметаат дека процедурите за известување се премногу комплицирани или бараат премногу време (Porter et al., 2015). Исто така, повисок степен на толеранција за психолошко/емоционално насилство и културно прифаќање на насилството, воопшто, може да доведат до неподготвеност за известување (Calnan et al., 2012) како и до

загриженост дека од колегите ќе бидат сфатени како слаби (Porter et al. ., 2015). Други работници пак се плашат да не бидат обвинети за насилниот настан (Scalora, et al., 2003; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Kvas and Sejak, 2014; Calnan et al., 2012), стравуваат дека сторителите може да преземат дејствија за одмазда (Warshaw, 2011) или се грижат дека нивниот работодавец ќе ги смета за некомпетентни, што вклучува ризик од последици поврзани со работата (Porter et al., 2015; Tehrani, 2002).

Покрај тоа, и организациите често придонесуваат за ниски стапки на известување. Гастин (Gustin, 2013), Џенкинс и сор. (Jenkins et al., 2012) и Портер и сор. (Porter et al., 2015) откриле дека има многу компании кои сè уште немаат систем за известување за насилство на работно место, а некои работодавци дури и покажале дека се незаинтересирани за виктимизацијата на нивниот персонал (Kormanik, 2011; Jenkins et al. 2012; Warshaw, 2011; European Agency for Safety and Health at Work, 2010), ги обесхрабруваат жртвите да пријавуваат инциденти бидејќи процедурите за пријавување одземаат многу време или очекуваат нивниот персонал да го поднесе насилството (Porter et al., 2015). Оттука, перцепциите на жртвите и неактивноста на организациите може да доведат до огромен број непријавени инциденти, што ги тера истражувачите да сугерираат дека насилството на работно место против обезбедувачите се јавува почесто отколку што се претпоставува (Jones et al., 2011; European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Beech and Leather, 2006; Warshaw, 2011).

1.2.3. Ризик фактори за насилство на работно место

Она што мора да се истражи е до кој степен обезбедувачите се изложени на ризик да станат жртви и зошто. Истражувањата постојано покажуваат дека постојат одредени фактори на ризик кои ја зголемуваат веројатноста да станете жртва на физичко насилство на работното место. Штуценбергер и Фишер (Stutzenberger & Fisher, 2014) ги делат овие ризик фактори на организациски и ситуациски фактори на ризик. Според нив, организациските фактори на ризик се обично трајни по природа и претежно помагаат да се процени ризикот за внатрешно насилство на работното место (на пр. недостаток на лидерство или дизајн на работното место), додека ситуационите факторите на ризик се главно привремени (European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Stutzenberger and

Fisher, 2014). Овој труд се фокусира на ситуационите ризик фактори бидејќи внатрешното насилство на работното место е исклучено од дефиницијата што се користи во ова истражување и затоа што се верува дека привремените фактори на ризик претставуваат главен ризик во секојдневната работа на обезбедувачите. Литературата опширно ги истражува ситуационите фактори на ризик. Најчесто наведени фактори се работењето доцна во ноќта и работата во смени (Purpura, 2013), работата во области со висок криминал (Purpura, 2013; OSHA, 2012; Baxter and Margavio, 2001), чувањето вреден имот (Anderson, 2006; Purpura, 2013; Anderson and Riley, 2008), работењето сам на смена (Di Martino, 2002; Doerner and Lab, 2012), интеракција со членови на јавноста (Nienhaus et al., 2016; Purpura, 2013) и соочување со вербално агресивни лица (Peek-Asa, et al.,, 2006; Faulkneret al., 2001).

Последователно, вработените кои работат во професии каде што појавата на еден или повеќе од горенаведените фактори е честа појава се сметаат за ризична група за насилство на работното место. Ова е причината зошто транспортерите и таксистите, здравствените работници и услужниот бизнис персонал често спаѓаат во оваа група (Peek-Asa et al., 2006; Faulkner et al., 2001;Baxter and Margavio, 2001). Сепак, работниците во професиите како што е обезбедувањето се идентификувани како особено изложени на ризик бидејќи често се изложени на различни ризик фактори за време на нивната работа (European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Waddington, et al., 2006; Porter et al., 2015; Fevre, et al., 2011). Обезбедувањето е една од професиите која со голема веројатност е вклучена во насилни и криминални инциденти (European Agency for Safety and Health at Work, 2010; Declercq et al., 2007) поради што обезбедувачите се сметаат како група на висок ризик од насилство на работното место (Sweet, 2017; De Puy et al., 2015) а понекогаш и како група со најголем ризик од сите други (Porter et al., 2015; Ferguson, et al., 2011). Следствено, ова истражување се фокусира на високоризична група на обезбедувачи чија улога е да ги заштити клиентите, персоналот и стоката во работна средина која е под зголемен ризик од насилство на работно место. Оваа комбинација води до заклучок дека учесниците во предложеното истражување (обезбедувачите) се под висок ризик од насилство на работа. Накратко, овој дел утврди дека оваа теза се фокусира на физичко, надворешно насилство што се случува додека жртвата е на должност. Иако малку можеше да се најде за степенот на виктимизација на работното место против обезбедувачите, сепак беше илустрирано дека тие се изложени на висок ризик од насилство во работната средина.

1.3. ИСКУСТВА НА ЖРТВИТЕ ОД ИНЦИДЕНТИ СО НАСИЛСТВО НА РАБОТНОТО МЕСТО

1.3.1. Последици од насилниот акт

Претходните истражувања сугерираат дека насилните дејствија имаат повеќекратно влијание врз жртвите (Wasserman and Ellis, 2007) и може да доведат до физички, психолошки/емоционални, организациски, финансиски, социјални како и општествени последици. Сепак, првиот дел од овој дел се фокусира исклучиво на физичките и психолошките/емоционалните последици поради природата на оваа студија. Понатаму, иако насилниот чин несомнено го означува потеклото на секое искуство со насилство на работно место, сепак се верува дека целокупното искуство не може да се сведе само на насилниот чин. Од таа причина, вториот дел од овој дел прикажува голем број контекстуални фактори (КФ) кои се нераскинливо поврзани со нападот. Со тоа, оваа теза одговара на честото академско барање за раздвојување на повеќеслојниот феномен на насилство на работно место (De Puy et al., 2015; Houdmont, 2013; Perrot and Kelloway, 2006).

1.3.1.1. Физички последици

Физичките повреди ја сочинуваат највидливата последица од насилниот чин и може да бидат предизвикани од „лично оружје“ како што се рацете и нозете (Leino, et al., 2011: 691) или од „офанзивно оружје“ кое се дефинира како „ секој предмет што е направен, приспособен или наменет да се користи за да предизвика физичка повреда на некоја личност“ (Oxford Dictionary of Law, 2013: 379-380). Секако, и личното и офанзивното оружје носат опасност од физичка повреда, но сериозноста на повредата често зависи од природата на нападот. Затоа, моделите на повреди од насилни дејствија може да варираат од помали повреди како што се модринки до полоши манифестации како фрактури, хронична болка, обезличување, траен инвалидитет, болести поврзани со инфекции или дури може да резултираат со смрт на жртвата (Wasserman and Ellis, 2007, European Agency for Safety and Health at Work, 2010). Според Шат и Келовеј (Schat and Kelloway, 2005) интензитетите на насилство кои го надминуваат прагот на туркање се ретки, но Варшав (Warshaw, 2011) наведува дека во повеќето случаи на насилство на работно место целта на сторителот е да ги повреди главата и лицето на жртвата што често резултира со модринки или фрактури во

пределот на лицето. Исто така, дефензивните рани кај формата на модринки и исеченици на екстремитетите се вообичаени кога жртвата се обидува да го спречи нападот.

Во однос на професијата обезбедување, Ванхеле и др. (Vanheule et al., 2008) го истражувале искуството на 530 обезбедувачи од критични инциденти на работа и откриле дека тешкиот напад (што е „злонамерно ранување или тешка телесна повреда“) е еден од најчесто пријавените типови на напади. Дополнително, студијата на Леино (Leino, 2013) откри дека невооружени физички напади (борење за ослободување, удирање и клоцање) доживеале 15% (n=152) од неговиот примерок обезбедувачи (100%, n=1010) помеѓу 2002 и 2009 година. За жал, ниту една студија не дава информации за моделите на повреди и можат да се идентификуваат само две студии кои ја испитуваат оваа тема поблиску.

Првата била спроведена од Портер и сор. (Porter et al., 2015) и покажала дека две третини (70%, n=568) од нивниот примерок обезбедувачи (100%, n=811) доживеале напад без оружје и речиси половина (45%, n=365) со оружје за време на нивната работна кариера. Овие напади резултирале со третман со прва помош во речиси половина од нивниот примерок (46%, n=373) и во болничко лекување во една третина од нивните испитаници (34%, n=276). Понатаму, истражувачите откриле дека во текот на една година три четвртини (74%, n=600) доживеале насилство на работното место без оружје, а третина (34%, n=276) доживеале напад со оружје, што резултирало со 38% (n=308) примена прва помош и 20% (n=162) болнички третман. Дополнително, истражувачите не секогаш јасно правеле разлика помеѓу различни типови на персонал за обезбедување кога ги известувале резултатите и не ги навеле моделите на повреди за кои е потребна прва помош или болничко лекување.

Втората студија беила спроведена од Батон (Button, 2007) чиј квалитативен примерок на обезбедувачи (100%, n=29) доживеал напади претежно во форма на клоци, грабнување или удари. Овие напади претежно резултирале со полесни повреди, како што се благи модринки или крварење, но еден случај резултирал со посериозни повреди како што се скршеници на коските и/или тешко крварење. И покрај овие студии, сè уште многу малку се знае за видовите на насилство (Porter et al., 2015) и моделите на повреди што ги претрпуваат обезбедувачите (Ahmad and Mazlan, 2013; Button, 2007).

1.3.1.2. Емоционални последици

Претходните истражувања сугерираат дека во повеќето случаи видливите физички импликации на насилен чин имаат тенденција да исчезнат по неколку дена, но жртвите на насилство, исто така, често страдаат од психолошка и емоционална штета (Beech and Leather, 2006; Dunn, 2011). Меѓутоа, бидејќи е тешко јасно да се направи разлика помеѓу ментално и емоционално страдање, терминот „емоционално“ се однесува и на психолошките и на емоционалните процеси во овој труд. Според DSM V (DSM-V, 2013: 271) искуството на насилен чин претставува „трауматски настан“ кој се однесува на „изложеност на (...) сериозна повреда (…)“ или воопшто на физички напад. Ова значи дека насилството на работното место има јасен потенцијал да биде трауматски настан кој е способен да предизвика повеќекратни емоционални штети кај жртвите.

И покрај тоа што истражувањата за емоционалните последици од насиолството на работно место до денес беа релативно ретки, литературата честопати идентификуваше чувства на лутина, фрустрација, навреденост, тага, омраза, беспомошност, страв, вина, анксиозност и желбата за одмазда кај жртвите откако доживеале насилен чин (Di Martino, 2002; Wasserman and Ellis, 2007; Kvas and Sejak, 2014; De Puy et al., 2015; Warshaw, 2011). Жртвите работници често пријавувале чувство на неспособност (Mayhew, 2000), изолација, осаменост (Di Martino, 2002), напнатост, губење на контрола (Wasserman & Ellis, 2007) вознемиреност, емоционална исцрпеност или проблеми со концентрацијата, како и нарушен капацитет за решавање проблеми (Di Martino, 2002), нарушувања на расположението (Perrot and Kelloway, 2006) или намалување на самодовербата после нападот (Warshaw, 2011; Di Martino, 2002).

Дополнително, гореспоменатите емоционални влијанија можат да предизвикаат невидливо физичко страдање; таканаречени „психосоматски симптоми“ кои претставуваат „клинички симптоми без основна органска патологија“ (Beech and Leather, 2006). Ова значи дека жртвите на насилство на работно место може да страдаат од физичко оштетување што се припишува на сеќавањето на искуството од насилниот чин. Многу жртви на насилен криминал пријавуваат симптоми како што се стомачна вознемиреност, забрзан пулс, висок крвен притисок, главоболки, намален или зголемен апетит, несоница, телесна напнатост или хипервентилација, а постојат и некои докази дека долгорочната изложеност на стрес

поврзан со насилство, исто така, може да доведе на физиолошки промени како нарушување на ткивната функција (Wasserman and Ellis, 2007; Perrot and Kelloway, 2006; Mayhew, 2000; Warshaw, 2011; Doerner and Lab, 2012). Според Варшав (Warshaw, 2011), ваквите психосоматски поплаки веројатно се повознемирувачки за жртвите отколку искуството со физички повреди. Следејќи ги Васерман и Елис (Wasserman and Ellis, 2007), повеќето луѓе кои доживеале насилен чин се способни да се справат со трауматскиот настан и сите емоционални симптоми најчесто се повлекуваат или дури и исчезнуваат по околу три месеци. Сепак, не е невообичаено поединците да страдаат од долгорочни емоционални последици кои можат да се изразат во вид на депресија, исцрпеност, специфични фобии (ограничени на одредени ситуации), нарушувања на приспособувањето, трајни промени на личноста, дисоцијативни нарушувања, психози или посттрауматско стресно растројство. (ПТСР) (Kvas and Sejak, 2014; Ahmad and Mazlan, 2013; Zarola and Leather, 2006).

Бидејќи вработените во заштитувачките услужни дејности имаат зголемен ризик да станат жртви на насилство на работно место, тие исто така се под зголемен ризик да страдаат од емоционални проблеми поврзани со истото (DSM-V, 2013). Некои студии ја истражуваа менталната благосостојба на обезбедувачите и укажуваат на тоа дека многу од нив страдаат од ментални болести (Ahmad and Mazlan, 2013). Една студија тврди дека овие ментални болести кај обезбедувачите потекнуваат од професионалниот стрес (Oginska-Bulik, 2005), додека други откриле дека обезбедувачите воошто не ја доживуваат својата работа како стресна (Paese et al., 2014). Сепак, гореспоменатите студии не прават разлика помеѓу различните видови на професионален стрес, така што останува нејасно до кој степен стресот што произлегува од физичките напади придонел за овие резултати.

Студиите кои експлицитно се фокусираат на последиците од физичкото насилство на работното место врз емоционалната благосостојба на обезбедувачите се многу ретки и може да се идентификуваат само три. Ванхеле и сор. (Vanheule et al., 2008) откриле дека 2 од 10 обезбедувачи страдаат од исцрпеност како резултат на искусување на „критичен инцидент“ на работа што тие го дефинирале како „конфронтација што е доволно вознемирувачка и го надминува или се заканува да го надмине вообичаениот метод на справување на поединецот“. Во 2007 година, Деклерк и сор., (Declercq et al.2007) испитале 530 обезбедувачи и откриле силна поврзаност помеѓу насилните акти поврзани со работата

и развојот на ПТСР, заклучувајќи дека 1 од 10 обезбедувачи покажале очигледни симптоми. На крај, Лејно и сор. (Leino et al., 2011) ја истражувале поврзаноста помеѓу две форми на насилни дејствија (физички насилни дејствија, како што се удирање или клоцање, и закани за напад со смртоносно оружје) и вознемиреност меѓу полицајците и обезбедувачите. Помеѓу вкупниот примерок од 1.007 обезбедувачи, истражувачите ја потврдиле поврзаноста помеѓу физички насилните акти и вознемиреноста. Сепак, иако последните три студии се фокусираат на влијанието на насилните дејства врз менталната благосостојба на обезбедувачите, две од нив (Vanheule et al., 2008; Declercq et al., 2007) примениле само квантитативен пристап. Ова е изненадувачки бидејќи искуството со насилни дејствија може да се покаже како плодна линија за квалитативно истражување со потенцијал да генерира подлабоки, побогати разбирања за овој феномен. Само Лејно и сор. (Leino et al., 2011) примениле мешан пристап и спровеле 30 интервјуа пред да го подготват својот прашалник, но за жал не откриј а како нивниот примерок од обезбедувачи доживеал насилство на работното место и какво емоционално значење имале нападите за нив.

Независно од истражувачкиот фокус на последните три студии стои работата на Батон (Button, 2007), кој ги испитуваше правните овластувања на обезбедувачите и нивната култура. Во рамките на оваа квалитативна студија, Батон, исто така, ги охрабри своите интервјуирани да зборуваат за нивните искуства од насилство на работното место. Сепак, презентираните податоци на таа тема се фокусираат претежно на околностите под кои се случило насилството. Само еден коментар од еден од неговите учесници сугерира дека нападот имал значење за него, изјавувајќи дека „за тоа не се грижиш точно во тоа време“. Подоцна ќе направиш тоа“, но Батон (2007: 147) или не истражувал понатаму или одлучил да ги исклучи информациите од конечниот нацрт. Иако студијата на Батон нуди вредни сознанија за различните аспекти околу искуството на обезбедувачите со насилството на работното место, таа има само ограничена употреба кога се фокусира на емоционалните одговори на обезбедувачите на нападите. Од таа причина, Портер и сор. (Porter et al., 2015) ја нагласуваат потребата да се истражат искуствата на обезбедувачите поврзани со насилството на работното место преку квалитативна призма.

Сумирано, постојат некои докази кои покажуваат дека насилството на работното место може да предизвика негативни емоционални последици кај обезбедувачите. Сепак,

постои и забележлива количина на литература за феноменот на цврстина во која се наведува дека работниците во заштитните служби се емоционално помалку погодени од насилни дејствија отколку вработените во помалку опасни професии (Pollock et al., 2003). Истражувачите во тоа поле ја концептуализираат „цврстината“ најчесто како „отпорност“ која се смета како способност за „отскокнување“ (Bonanno, 2004: 20) и дефинирана како „способност на возрасните кои се изложени на изолирани и потенцијално нарушувачки настан, како што е (...) насилна или опасна по живот ситуација, за одржување на релативно стабилни, здрави нивоа на психолошко и физичко функционирање“. Некои ја гледаат еластичноста како вродена особина на личноста (Eley et al., 2013), додека други сугерираат дека честото изложување на насилство може да доведе до ефект на навикнување (Muldoon, 2013). Последното гледиште е критикувано од Андерсон и сор., (Anderson et al., 2002) кои наведуваат дека емоционалните последици што се припишуваат на искуствата на насилство не можат да се рутинизираат. Сепак, Хобс, и сор., (Hobbs et al., 2007) спроведоа студија за персоналот кој обезбедува и откри дека многу од нивниот примерок пораснале во средини каде изложувањето и вклучувањето во физичко насилство било секојдневие. Овие учесници сметале дека насилството не е само нормално, туку и корисно бидејќи нивното наследство ги опремило со физички и емоционални вештини за справување со напади. Гломб (Glomb, 2002) и Де Пуј и сор. (De Puy et al., 2015) го признаваат поимот издржливост, но имаат став дека емоционалните последици од насилниот чин се прилично зависни од сериозноста на насилниот чин.

Како и да е, сите наоди за емоционалното страдање на обезбедувачите по инцидентите со насилство на работа мора да се гледаат во светлината на нивната посебна професионална култура. Организациската култура е „комплексен збир на вредности, верувања, претпоставки и симболи кои го дефинираат начинот на кој фирмата го води својот бизнис“ и „се развива преку социјална интеракција, споделено искуство, заедничка обука и припадност, взаемна поддршка, поврзани вредности и норми и слични лични карактеристики на членовите на одредена професионална група“(Johnson, et al., 2009: 320). Така, професионалната култура на обезбедувачите може да опфати одредени општествени очекувања и барања кои би можеле да имаат влијание врз тоа до кој степен им е „социјално дозволено“ да искусат и изразуваат емоции во и надвор од нивната професионална група. До денес, малку истражувања ја истражувале професионалната култура на обезбедувачите.

Најцитираните студии се работата на Ригакос (Rigakos, 2002), Вејкфилд (Wakefield, 2003) и Батон (Button, 2007) кои ја проучувале професионалната култура на обезбедувачите. Батон (Button, 2007) идентификуваше одредени особини кај обезбдувачите, вклучувајќи, меѓу другото, храброст во способноста да се справи со лошите услови за работа, солидарност која произлегува од взаемно потпирање во опасни ситуации, мажественост, а меѓу другото и „параполициски континуум“ кој се движи од обезбедувачи со мала посветеност и желба да се избегне конфронтација до обезбедувачи со поголема посветеност и подготвеност да се вклучат во опасни ситуации (кои почесто се среќаваат).

Кога станува збор за емоционалните последици од насилството на работно место, културната особина на мажественост е особено евидентна кај високоризичните занимања и занимања во кои доминираат мажи (Prokos and Padavic, 2002; Button, 2007; Monaghan, 2003) како што е безбедносната индустрија каде што процентот на машки обезбедувачи се движи од над 60% (Leino, 2013; Wakefield, 2003) до над 80% (Declercq et al., 2007; Porter et al., 2015; Button, 2007) а понекогаш дури и до над 90% (De Puy et al., 2015; Button and Park, 2009; Paese et al., 2014). Машкоста е дефинирана како „социјално генериран консензус за тоа што значи да се биде маж, да се биде „мажествен“ или да се покаже такво однесување во секое време“ со хегемонистичка машкост како нејзина најдоминантна форма (Prokos and Padavic, 2002). Дејвид и Бранон (David and Brannon, 1976 според Prokos and Padavic, 2002) идентификувале четири компоненти на машкоста и тоа:

(1) избегнување на женственост,

(2) почит што произлегува од успешните достигнувања,

(3) избегнување на какви било знаци на слабост и

(4) однесување кое бара ризик и авантура, вклучително и прифаќање насилство.

Сепак постои опасност овие компоненти да бидат прекршени доколку обезбедувачите доживеат физички напад на работа поради следните причини. Прво, како што е прикажано погоре, жртвите на насилство често доживуваат широк спектар на емоции. Ова е во спротивност со догмата за избегнување на женственоста бидејќи во занимањата во кои доминираат мажи изразувањето на емоциите често се поистоветува со женско однесување (Prokos and Padavic, 2002). Второ, жртвата обезбедувач може да се плаши дека

ќе биде сфатена како неуспешна затоа што не успеал во својата задача „да ги чува обезбеди просториите, имотите и луѓето“, што, пак, може да ја загрози почитта на другите. Трето, обезбедувачите можно е да доживеале штета од која би можеле да се плашат дека ќе се протолкува како резултат на физичка или емоционална слабост. Четврто, обезбедувачите може да се плашат да не бидат обвинети дека избегнале одредени ризици или дека не се подготвени да прифатат насилство како дел од нивната работа. Оттука, во случаи на насилство на работно место, машките обезбедувачи може да бидат загрижени дека прекршувањето на една или повеќе од овие компоненти може да резултира со намалување или губење на машкоста. Ова, пак, носи опасност од тешки социјални и професионални последици како на пример во безбедносната индустрија, каде машкиот работен идентитет е суштински услов за да се стекне и да се одржи почитта од колегите (Hobbs et al., 2007; Monaghan, 2003).

За да не бидат сфатени како „немажествени“, се покажа дека мажите го поддржуваат стереотипот „момчињата не плачат“ и се преправаат дека се бестрашен заштитник кој има контрола на ситуацијата (Prokos and Padavic, 2002) и неволно пријавуваат какви било чувства кои би можеле да се поврзат со слабост по искуството на негативни животни настани (Dunn, 2011). Следствено, кога давале изјави за нивните искуства од насилство на работното место во минатите истражувања, машките обезбедувачи можно е да се обиделе да ја задржат својата мажественост со прикривање на какви било знаци што укажуваат на една од четирите гореспоменатите компоненти. Ова е поддржано од Батон (Button, 2007), Ригакос (Rigakos, 2002), Монаган (Monaghan, 2003) и Фаримонд и сор., (Farrimond et al., 2018) кои откриј дека некои машки обезбедувачи, вклучително и вратарите, ја изразуваат својата мажественост фалејќи се со своите искуства со насилство на работно место па дури и преувелучувајќи ги нивните извештаи за опасност и насилство. Фаримонд и сор. (2018: 110) идентификувале дека таквите „воени приказни“ имаат за цел да ја утврдат цврстината на персоналот и нивната соодветност за работа во особено непријателски средини. Интересно, Портер и сор. (Porter et al., 2015) објавиле дека нивниот примерок од обезбедувачи обично се обидувал да ги намали искуствата за виктимизација, но дека оние обезбедувачи кои работат во малопродажба се чини дека се помалку толерантни и исто така повеќе загрижени од нивните искуства со насилство на работното место.

Накратко, истражувањата сугерираат дека хегемонистичката машкост може да го ограничи пристапот на мажите до и изразувањето на ранливите чувства (Reilly et al., 2014; Levant, 2011; McLaughlin, 2013), така што наодите од истражувањата кои укажуваат на емоционална рамнодушност кај машките жртви на насилство мора да се третираат со претпазливост. Иако некои истражувања може да се идентификуваат, сè уште не се знае многу за последиците од насилните дејствија врз емоционалната благосостојба на обезбедувачите, поради што се потребни дополнителни истражувања (De Puy et al., 2015).

1.3.2. Релевантноста на организациската емоционална поддршка за жртвите на насилство на работно место

Социјалната поддршка е позната како важен фактор во закрепнувањето на жртвите по виктимизацијата на работно место (Green and Roberts, 2008) и се дефинира како „трансакциски комуникациски процес, вклучувајќи вербална и/или невербална комуникација, што има за цел да ги подобри чувствата на поединецот за справување, компетентност, припадност и/или почит“ (Mattson and Hall, 2011: 184). Согледаната социјална поддршка „се однесува на верувањето на поединецот дека социјалната поддршка е достапна, генерално се смета за позитивна или негативна и го обезбедува она што се смета за потребно за тој поединец“ (Mattson and Hall, 2011: 184). Оттука, терминот „социјална поддршка“ ги опишува акциите на поддржувачите, додека терминот „перцепирана социјална поддршка“ ја опишува перцепцијата на жртвите за овие акции. Литературата за насилство на работното место сугерира дека перцепцијата на вработените на поддржувачко работно место е од огромно значење по изложувањето на напад. Организациската социјална поддршка честопати ги спречува негативните емоционални ефекти од виктимизацијата на работно место (Van Emmerik et al., 2007; Towey, 2013; Schat & Kellowey, 2003), и придонесува да се намали појавата на исцрпеност (Anne, 2014) и ПТСР (Bryant-Davis, et al., 2015).

Голем број студии покажуваат дека полицајците доживуваат високи нивоа на вознемиреност кога се чувствуваат неподдржани од нивните претпоставени, вклучувајќи го и нивното раководство (Houdmont, 2013) или колеги-офицери (He et al., 2002). Спротивно, откриено е дека службениците кои се чувствуваат соодветно поддржани од нивната

организација покажуваат повисоки нивоа на задоволство од работата (Kula, 2011) и зголемени нивоа на мотивација за работа (Tremblay et al., 2009). Со оглед на тоа што благосостојбата на полицајците е од суштинско значење за правилна изведба во ситуации под висок стрес, истражувачите како Кула (Kula, 2011) и Перот и Келовеј (Perrott and Kelloway, 2006) ја нагласуваат важноста од соодветна социјална поддршка во полициските организации. Оттука, во општата работна сила и особено во високоризичните професии како што е полицијата, се покажа дека социјалната поддршка е важна за намалување на нивото на дистрес кај вработените.

Сепак, Декларк и сор., (Declercq et al., 2007) тврдат дека социјалната поддршка е повеќедимензионална конструкција и затоа мора да биде поделена на помали фрагменти. Според Малик и Малик (Malik & Malik, 2015) и Јо и МекКој (Yoo and McCoy, 2008), социјалната поддршка може да се класифицира на извори на поддршка и видови поддршка. Прво, треба да се одреди опсегот на изворот на поддршка. Во литературата се идентификувани три извори на поддршка: формална, неформална и социјална поддршка на работното место. Формалната социјална поддршка „се однесува на извори на поддршка надвор од семејството и заедницата“ (Yoo и McCoy, 2008: 1257) како што се советодавните служби, бирото за советување граѓани или полицијата . Неформалната социјална поддршка, од друга страна, „е материјални и/или нематеријални ресурси, реални или согледани, разменети од поединци без пропишани прописи што можат да ги понудат членовите на семејството, пријателите и социјалните мрежи од соседството “ (Schat & Kelloway, 2003: 170). На крајот, социјалната поддршка на работното место - или организациската - се дефинира како „степен до кој поединците перцепираат дека нивната благосостојба е ценета од изворите на работното место, како што се претпоставените и поширокаата организација во која се наоѓаат и перцепција дека овие извори обезбедуваат помош за поддршка на оваа благосостојба“ (Hurrel, 2006: 292).

Второ, треба да се одреди типот на поддршка. Стана вообичаена практика социјалната поддршка да се категоризира во пет типа (Mattson and Hall, 2011: 185-187):

- *Социјална поддршка за почитување* - Ова се однесува на „комуникацијата што ја зајакнува самодовербата на поединецот или верувањата во неговата способност да се справи со проблем или да ја изврши потребната задача“. Поединците се

охрабруваат „да ги преземат потребните активности“ и им се укажува доверба „дека имаат способност да се соочат со тешки проблеми“. На пример: Еден соработник му кажува на жртвата - обезбедувач дека тој едноставно имал лоша среќа, а во основа има потенцијал да ги совлада сторителите во идни инциденти.

- *Мрежна социјална поддршка* - Ова се однесува на „комуникацијата што потврдува дека поединците припаѓаат на мрежа или ги потсетува на поддршката достапна од мрежата“. Овој тип на поддршка има за цел да ги потсети „луѓето дека не се сами во каква било ситуација со која се соочуваат“. На пример: Соработник ја потсетува жртвата на насилство дека и многу вработени како обезбедувачи биле жртви на насилство на работното место и дека веројатно би биле спремни да разговараат со него доколку е потребно.
- *Информативна социјална поддршка* - Ова се однесува на „комуникацијата која обезбедува корисни или потребни информации“. На пример: еден соработник му дава на својот колега, жртва на насилство на работно место, адреса на добар курс за самоодбрана.
- *Опиплива социјална поддршка* - Ова се однесува на „секоја физичка помош обезбедена од други“ и често е невербална комуникација во стилот „делата зборуваат погласно од зборовите“. На пример: колега нуди да ја сошие униформата на жртвата - обезбедувач, која е искината за време на инцидентот.
- *Емоционална социјална поддршка* - Ова се однесува на „комуникацијата што ги задоволува емоционалните или афективните потреби на поединецот“ (Mattson and Hall, 2011: 185) обезбедувајќи му „емпатија, доверба и грижа“ (Jayaratne and Chess, 1984: 146). Намерата е да се обезбедат „изрази на грижа “ кои „не се обидуваат директно да го решат проблемот, туку служат за подигнување на расположението на поединецот“.) На пример: колега од работа ја прашува жртвата за неговата благосостојба и одговара на неговите емоционални потреби.

Овде е направено прилагодување на поимот за различните видови социјална поддршка. Меѓутоа, студиите споменати на почетокот се ограничени и не прават разлика помеѓу различните видови социјална поддршка и затоа не даваат никакви индикации за тоа каков тип на социјална поддршка би ги ублажила последиците кај жртвите на насилство на работно место. Некои едноставно претпоставуваат дека социјалната поддршка значи

„разговор со соработниците“ (Halbesleben & Buckley, 2004: 872) или „да се има пријателски расположени колеги спремни да помогнат“ (Van Emmerik et al., 2007: 156), додека други воопшто не даваат дефиниција. Овие нејаснотии во дефинирањето на социјалната поддршка доведоа до конфузија, тешкотии во мерењето на овој феномен и потенцијално двосмислени резултати. Како и да е, некои истражувачи (на пр. Schat and Kelloway, 2003) тврдат дека сите видови на социјална поддршка се некако меѓусебно поврзани, но овој пристап исто така не е добар поради следнава причина. Се тврди дека, на пример, „давањето информации што лицето може да ги користи во справувањето со личните и сединските проблеми“ (информативна социјална поддршка) едноставно не е исто што и слушање на грижите на луѓето или ставање рака на нивното рамо со цел да се утешат (емоционална социјална поддршка). Сепак емоционалната поддршка е идентификувана како најчесто потребна и најчесто понуден тип на поддршка во литературата за насилство на работното место (Dinisman and Moroz, 2017). Во овој труд, иако не е дел од истражувањето сепак ќе се зборува за организацискатa емоционлана поддршка бидејќи за справување со последниците од насилството на работно место кај обезбедувачите како особено важен извор на поддршка се смета „организацијата“, а од типовите на поддршка „емоционална социјална поддршка“. Организацискатa емоционална поддршка се однесува на комуникацијата на компаниите што ги задоволува емоционалните или афективните потреби на обезбедувачите преку обезбедување на „емпатија, грижа и доверба“ (Mattson and Hall, 2011).

Може да се идентификуваат некои студии кои се фокусираат исклучиво на ефектите на организацискатa емоционална поддршка врз емоционалната благосостојба на вработените. Често е откриено дека таа помага да се ублажат акутните, како и одложените симптоми на стрес кај вработените (Hurrell, 2006) што е во согласност со наодите за ефектите на овој вид поддршка врз емоционалната благосостојба на полициските службеници (Latscha, 2005) особено по насилни средби. Утврдено е дека организацискатa емоционална поддршка е од големо значење кога станува збор за развојот и одржувањето на работните односи, така што полицајците кои не добиле ваква поддршка од нивното полициско раководство или надзорници по трауматски инциденти пријавиле чувство на предавство и напуштање (Shane, 2010).

Сепак, постојат некои докази дека овие чувства може да се ублажат со разговор со колегите така што се чини дека некои службеници го претпочитаат разговорот на прво место (He et al., 2002). Ова беше потврдено и во студијата спроведена од Ван Емерик и сор. (Van Emmerik et al., 2007) со 2.782 холандски полицајци. Ван Емерик и колегите откриле дека полицајците кои добиле организациска емоционална поддршка од нивните колеги се поподготвени да инвестираат во нивните работни места. Врз основа на ова откритие, истражувачите сугерираа дека емоционалната поддршка од колегите може да ги зголеми нивоата на доверба меѓу нив и да послужи како мерка за компензација за оние кои се чувствуваат разочарани од раководството на нивната организација. Овие важни тампонирачки ефекти на организациската емоционална поддршка се во согласност со претходните истражувања на тоа поле и покажуваат дека многу полицајци претпочитаат емотивно да се отворат кон другите кои работат во нивната организација. Сепак, ова не е применливо за сите службеници. Некои не сакаат да зборуваат за траумите што ги доживеале бидејќи сакаат да избегнат емоционална конфронтација и сметаат дека организациската емоционална поддршка е несензитивна или неефективна (Latscha, 2005).

Како и да е, истражувањата за ефектите на организациската емоционална поддршка кај обезбедувачите е ретко (Leino et al., 2011). Декларк и сор., (Declercq et al., 2007) и Ванхеуле и сор., (Vanheule et al., 2008) ги истражиле ефектите од различни типови поддршка кај обезбедувачите по искуството на критичен инцидент кој најмногу се однесува на насилството на работно место. Интересно, се покажало дека емоционалната поддршка ги влошила негативните ефекти врз емоционалната благосостојба на обезбедувачите , бидејќи било откриено дека уверувањето, помагањето во разјаснувањето на проблемите и охрабрувањето на обезбедувачите останат позитивни е поврзано со развојот на ПТСР (Declercq et al., 2007) и согорување (Vanheule et al., 2008). Истражувачите претпоставиле дека жртвите многу напорно се обидувале да ги потиснат сите негативни емоции и сеќавања во врска со критичните инциденти и дека емоционалната поддршка создава ризик повторно да го свртат своето внимание кон инцидентот. Сепак, важно ограничување на нивните студии е тоа што истражувачите не се јасни во однос на изворот на емоционална поддршка. Односно, истражувачите ги вклучија организациите на обезбедувачите како даватели на емоционална поддршка, но и семејството и пријателите на обезбедувачите. Следствено, влијанието на организациската емоционална поддршка врз обезбедувачите по

виктимизацијата на работно место не е мерена дискретно, така што нејзините ефекти остануваат нејасни. Дополнително, една студија спроведена од Гил (Gill, 2004) откри дека обезбедувачите посакуваат подобра поддршка од нивните менаџери. Наодот на Гил е поддржан од Терпстра (Terpstra, 2016), кој покажа дека недостатокот на поддршка од менаџментот може да предизвика стрес кај вработените во безбедносните сектори. За жал, студијата на Гил не открива каков тип на поддршка барал неговиот примерок и во какви ситуации обезбедуачите ја сакале таа поддршка. На крај, Портер и сор. (Porter et al., 2015) откриле дека мнозинството (75%, n=550) од обезбедувачи во нивната студија (100%, n=733) кои доживеале насилство на работното место сакаат поголема поддршка од безбедносната индустрија. Иако студијата на Портер и сор. покажува дека поддршката е посакувана после насилните инциденти, таа не открива каков тип на поддршка сакале нивниот примерок од обезбедувачи.

Досега е објавена само една студија која експлицитно имала за цел да ги истражи ефектите на организациската емоционална поддршка врз емоционалната благосостојба на обезбедувачите. Поисат и сор. (Poisat et al., 2014) го истражуваат влијанието на поддршката врз подложноста на обезбедувачите на синдром на согорување по виктимизација на грабеж. Истражувачите дистрибуирале квантитативен прашалник на мал примерок од обезбедувачи (100%, n=65) и откриле дека мнозинството се чувствувало разочарано од нивните претпоставени (60%, n=39) и соработниците (58%, n=38)) кога требало да зборуваат за нивното искуство со виктимизација. Ова ги натера обезбедувачите да ја користат помошта од роднините и пријателите, чија поддршка придонела за намалување на подложноста на согорување. Меѓутоа, во оние случаи во кои обезбедувачите добиле емоционална поддршка од соработниците, исто така забележано е подобрување на емоционалната благосостојба и пониски нивоа на согорување. Наодот на Поасат и колегите е во согласност со други истражувања кои укажуваат дека дистресот поврзана со работата е поверојатно да се намали со организациска емоционална поддршка, наместо со извори на неформална емоционална поддршка (на пример, семејството или пријателите) (Moynihan and Pandey, 2008). Една од причините која била предложена е дека емоционалната поддршка во рамките на организацијата може подобро да им помогне на жртвите во развивањето и одржувањето на стратегии за справување фокусирани на проблеми отколку вонорганизациската емоционална поддршка. Сепак, малку е познато зошто обезбедувачите претпочитаат

организациска отколку неформална емоционална поддршка. Затоа, Поисат и сор. (Poisat et al., 2014), Де Пуј и сор. (De Puy et al., 2015) и Нала и Кобина (Nalla & Cobbina, 2016) ја нагласуваат важноста од понатамошни истражувања за ефектите на организациската емоционална поддршка врз безбедносниот персонал.

И покрај тоа, оргаизациската емоционална поддршка бара подготвеност на вработените да ја прифатат понудената поддршка или да ја бараат истата (Levant, 2011). Таквата подготвеност претпоставува обезбедувачите да се перципираат себеси како жртви, но овој статус може да биде поврзан со слабост или физичка инфериорност кон сторителите. Како што веќе беше дискутирано во делот за „Емоционални последици“, овие атрибути може да се спротивстават со очекувањата за машката улога на обезбедувачите во нивната конкретна професионална култура, што подразбира подготвеност да се вклучат во опасни ситуации или да прифатат насилство (Button, 2007). Непочитувањето на овие културни норми може да го загрози статусот на обезбедувачите во (а можеби и надвор) нивната професионална група. Така, социјалните ограничувања доведоа до ситуација да не сите обезбедувачи кои учествувале во гореспоменатите студии признаат дека имаат потреба од организациска емоционална поддршка (Reilly et al., 2014). И на крај, можно е некои од тие обезбедувачи да развиле отпорност кон насилство во текот на нивниот (професионален) живот или можеби не биле во можност правилно да ги изразат своите емоции како резултат на она што се нарекува „алекситимија“ (исто така наречено „емоционална неписменост ') што е „недостаток на значаен вокабулар за опишување на чувствата“ (Knight, 2014: 26) и може да влијае на тоа како поединците ги разбираат и ги изразуваат своите емоции. Овие феномени исто така треба да се земат предвид во некои следни истражувања.

Како заклучок, поголемиот дел од литературата сугерира дека организациската поддршка и особено организациската емоционална поддршка ја намалува емоционалната вознемиреност предизвикана од инцидентите на насилство на работно место, поради што таа е често од големо значење за жртвите (Dunn, 2011). Ова се однесува на вработените во општата работна сила но и на вработените во полициската служба. Сепак, истражувањата за ефектите на организациската емоционална поддршка врз виктимизираните обезбедувачи се минимални и нивните резултати се прилично неконзистентни. Сепак, знаејќи повеќе за воочените ефекти на овој вид на поддршка врз обезбедувачите би помогнало подобро да се

разберат кои фактори се важни за нив во ситуација која бара поддршка и, следствено, може да помогне да се подобри ефективноста на мрежите за поддршка на организацијата. Следниот дел ги разгледува претходните истражувања во врска со мотивациите на жртвите на насилство на работното место за користење на различни видови стратегии за самозаштита.

1.4. КОНТЕКСТУАЛНИ ФАКТОРИ

Досега, прегледот на литературата покажа дека вработените во заштитните професии се изложени на многу ризици и големи количини на стрес на нивните работни места. Од 1970-тите, па наваму, се зголемува интересот за истражување на стресот на полицијата кое произвело обемна литература (Sagar et al., 2014; Baron, 2013). Набргу откако полицискиот стрес доби академско внимание, стана очигледно дека стресорите во овој вид на занимање можат да имаат различни извори. Во 1970 година, психијатарот Мартин Сајмондс беше првиот кој ги наведе полициските стресори и ги распредели во две различни категории. Првата категорија се однесуваше на „стресот кој се должи на природата на полициската работа“ (оперативни стресори), а втората се занимаваше со „стресот кој е резултат на природата на полициската организација“ (организациски стресори) (Symonds, 1970: 155 според Houdmont, 2013). Оттогаш, категоризацијата на Сајмондс е широко прифатена и се применуваше како водич во многу последователни истражувања за полициски стрес од средината на седумдесеттите па наваму (Houdmont, 2013; Sagar et al., 2014).

Инспирирани од категоризацијата на Сајмондс, соодветните професионални стресори, идентификувани во литературата за полициска стрес, се прилагодени на насилните акти на работното место на обезбедувачите. Повеќето стресни фактори со кои се занимава полициската литература не се поврзани со насилство на работно место кај обезбедувачите. Сепак, идентификувани се шест соодветни професионални стресори за кои се верува дека може да се пренесат на искуството на обезбедувачите со насилство на работно место. Овие професионални стресори се претставени кратко, но не пред да стане предмет на дискусија поимот „стресор“. И покрај тоа што не постои консензус за јасна

дефиниција на стресот (Shane, 2010), овој термин често има негативни конотации во литературата за општествени науки, а особено во литературата за полициски стрес (Rajkumar and Sinha, 2015). Неговите ефекти понекогаш се опишуваат како „дисфункционални“ (Scaramella et al., 2011: 115-116), „аверзивни“ (Lord, 1996: n.p. како што е наведено во Shane, 2010: 808) или како „дисторзија“ (Stinchcomb, 2004: 261 како што е наведено во Shane, 2010: 808). Ова води до дефиниции кои вклучуваат зборови како „напнатост, тага или фрустрација (Schwartz, et al., 2012: 632) и резултати. во дискусиите за „штетата“ што овој феномен може да ја предизвика (Shane, 2010: 808). Сепак, стресните фактори кои го придружуваат насилniot чин може, но не мора нужно да имаат негативно влијание врз жртвите. Следниот дел од овој дел покажува дека таквите професионални стресори може различно да се согледаат и толкуваат од поединците кои се изложени на нив. Со други зборови, еден професионален стрес може да биде сфатен од една жртва како нешто што го влошува искуството на насилство на работно место, додека истиот стресор може да биде сфатен индиферентно или дури и како ублажувачки од друга жртва. Поради овие двосмислени случувања на искуството со насилството на работно место, терминот професионални „стресори“ не се чини соодветен, поради што е повторно означен како „контекстуални фактори“ (КФ) за да им се даде понеутрален карактер. Вкупно, шест соодветни КФ може да се идентификуваат во литературата за полициска стрес, со кои се очекува да се соочат и полицајците и обезбедувачите за време на насилните чинови:

(1) „соочување со непознатото или изложување на опасност“ (именувано овде како „Соочување со непознатото“),

(2) „справување со деца и справување со зависници од дрога“ (тука именувано „Тип на сторител“),

(3) „недостаток на поддршка од заедницата“ (наречено овде „Реакции на клиентите“),

(4) „судска постапка“ (наречена овде „Полициски одговор“),

(5) „Опрема“ и

(6) „Физичка сила“.

1.4.1. Соочување со непознатото

За почеток, првиот контакт помеѓу вработените во заштитните служби и членовите на јавноста е обликуван од високите нивоа на непредвидливост (Porter et al., 2015). Незнаењето дали да се очекува напад или не, се покажа дека е многу стресно за полицајците (Perrott and Kelloway, 2006) и се смета за водечки КФ меѓу службениците во врска со физичкиот и емоционалниот стрес (He et al., 2002). „Соочувањето со непознатото“ често беило пријавено од полициските службеници како извор на исцрпеност (He et al., 2002) што може да го зголеми ризикот од развој на ПТСР при соочување со ситуации опасни по живот (Latscha, 2005).

Сепак, се чини дека присуството на опасност и насилство нужно не претставува оптоварување за сите полицајци (Perrott & Kelloway, 2006). Латша (Latscha, 2005) откри дека полицајците многу помалку страдаат од непознатото кога можат ментално да се подготват за ситуацијата бидејќи процесот на подготовка им дава чувство на контрола. Некои полицајци дури уживаат во оваа состојба на непредвидливост бидејќи примероците често ја опишуваат изложеноста на опасност како значајна, стимулирачка и возбудлива. Овој вид на возбуда е она што некои академици го нарекуваат „трагање по возбуда“ (Felson, 2006: 21) и она што во социолошката литература е концептуализирано како „работа на работ на работното место“ (Milovanovic, 2005: 57) кога се бара возбуда во професиите со висок ризик. Овој термин потекнува од концептот за работа на Линг (Lyng, 1990: 857) кој го истражува доброволното ангажирање на луѓето во опасност во нивното слободно време (на пример, качување по карпи или скокање со падобран) и најдобро се опишува како „доброволни активности кои вклучуваат ниво на личен ризик со цел да се добијат сензуални или емоционални награди од самото искуство“ (Howard, 2001: 2).

Освен во полицијата, феноменот на работа на работ беше идентификуван и во други занимања како што се војската, пожарникарите, возачите на брза помош, приправниците и неколку други т.н. професии со бела јака како инвестициски банкари, но не можеше да се најде студија која го истражува овој феномен кај обезбедувачите (Milovanovic, 2005). Сепак, Ван Стеден и сор. (Van Steden et al., 2015) дистрибуирале онлајн анкета до 329 обезбедувачи и откриле дека само 26% (n=85) сметаат дека елементите како напнатост, закана и опасност во нивната работа се важни. Ова е во согласност со студијата спроведена од Ригакос

(Rigakos, 2002) чиј примерок од обезбедувачи изрази фрустрација и анксиозност како резултат на изложеноста на непредвидливи сценарија. Од друга страна, Нала и Кобина (Nalla and Cobbina, 2016) интервјуирале 19 обезбедувачи и откриле дека некои уживаат во возбудата што ја доживеале во својата работа. Но ниту една од студиите не истражувала до кој степен возбудата е поврзана со искуствата од насилство при работа. Монаган (Monaghan, 2003), сепак, спровел етнографска студија за обезбедувачите и открил дека поголемиот дел од неговиот примерок ги доживуваат насилните средби со клиентите како возбудливи. Сепак, останува под знак прашалник до кој степен може да се најде "работа на работ" кај обезбедувачите и ако е така, дали тоа служи како средство за ублажување на негативните влијанија на насилните акти.

1.4.2. Тип на сторител

Постојат некои докази дека одредени видови жртви на криминал може да имаат поголемо емоционално влијание врз полицајците од другите. На пример, откриено е дека некои полицајци се емоционално погодени кога морале да се справат со деца кои покажуваат знаци на насилство или со жртви од катастрофи и несреќи (Collins and Gibbs, 2003). Сепак, многу помалку се знае за тоа дали има разлика во емоционалната благосостојба на жртвите на насилство на работно место во зависност од тоа од каков тип на сторител се нападнати. Во тој контекст, Станко и Хобдел (Stanko and Hobdell, 1993 според Clair, 2006) откриле дека групите мажи, обично млади мажи, се перцепирани како особено опасни од машките жртви на насилство. Виоланти и Арон (Violanti and Aron, 1994 според Clair, 2006) пак откриле дека полицајците ја доживуваат својата работа како многу вознемирувачка кога треба да се справат со агресивни деца или кога се соочуваат со зависници од дрога (Collins and Gibbs, 2003).

Во однос на обезбедувачите конкретно, може да се идентификуваат само две студии. Со користење на дизајн на етнографска студија во безбедносната индустрија, Лофстранд и сор., (Löfstrand et al., 2016: 305) откриле дека младите, пијани мажи, „проститутките", „купувачите на секс" и „зависниците" биле сметани за особено опасни од страна на обезбедувачите, бидејќи некои од овие лица се претпоставувале дека се заболени од болести и дека насилните средби претставуваат опасност од контаминација. Најмногу од сè,

примерокот ги сметал престапниците како особено валкани и проблематични, што исто така е идентификувано и од Батон (Button, 2007). Наведените причини за ова биле перцепцијата дека жените се поупорни во тепачката (Löfstrand et al., 2016) и дека тие имаат поголема веројатност да користат телесни течности (плунка и вагинален секрет) како форма на напад (Button, 2007). Дополнително, двајца учесници од примерокот обезбедувачи на Батон посочиле дека одредени типови на сторители предизвикуваат одредени емоции. Додека еден од интервјуираните се чувствувал исплашен од мускулестиот изглед на неговиот напаѓач, друг доживеал одвратност кога се борел со корисник на дрога. Сепак, ниту Лофстранд и сор., ниту Батон не ги истражувале искусените емоции на обезбедувачиsте во врска со одредени видови на сторителите така што оваа појава останува во голема мера неистражена. Да заклучиме, многу малку се знае за тоа дали различни типови на сторители имаат потенцијал да го влошат или ублажат емоционалното искуство со насилството на работното место кај обезбедувачите и зошто.

1.4.3. Реакции на клиентите

Често е забележано дека случајните минувачи не сакаат да ги поддржат жртвите на криминал, па дури и дека случајните минувачи можат да покажат непријателство кон жртвата ако чувствуваат дека жртвата заслужила или го предизвикала нападот (LeBlanc & Barling, 2005). Литературата за полициски стрес покажува дека вербалните јавни критики и личните навреди од граѓаните при апсењето биле пријавени како стресни од страна на некои полицајци (Scaramella et al., 2011).

Згора на тоа, за некои полицајци недостатокот на поддршка од граѓаните дури бил сфатен како повознемирувачки од самиот насилен чин. Накратко, откриено е дека недостатокот на подготвеност на граѓаните да интервенираат е емоционално вознемирувачки за некои полицајци. Сепак, ништо не е познато за воочените ефекти од однесувањето на случаен минувач врз емоционалната благосостојба на obezbeduva;ite, но потребно е истражување на тоа поле (Nalla et al., 2016).

1.4.4. Полициски одговор

Жртвите имаат големи очекувања од полицијата и очекуваат таа брзо да реагира на итни повици. Ова е поддржано од Мулвихил и сор., (Mulvihill et al., 2018) кои спровеле квалитативна студија со жртви на насилство (n=36) и откриле дека брзото пристигнување на полицијата за време на насилни ситуации било олеснување за жртвите бидејќи обезбедувало сигурност од дополнително физичко оштетување. Што се однесува до безбедносната индустрија, Портер и сор. (Porter et al., 2015) откриле дека бавниот полициски одговор се сметал за проблематичен од нивниот примерок на обезбедувачи, бидејќи тоа значело дека тие морале да продолжат да се борат со или да се бранат од сторителот, да се соочат со ризик од дополнителни напади и морале да ги пренасочат ресурсите од други места. Покрај тоа, Портер и сор. Изјавиле дека за некои обезбедувачи кои работат сами бавниот полициски одговор се чини особено проблематичен бидејќи тие повеќе зависат од брзата полициска поддршка. Вејкфилд (Wakefield, 2012) откри дека брзата полициска поддршка во (неодредени) итни ситуации резултирала со тоа што дел од нејзиниот примерок обезбедувачи има позитивен однос со полицијата. Повеќето од обезбедувачите во студијата на Батон (Button, 2007) биле задоволни од времето на одговор на полицијата, но сепак една десетина (10%, n=3) од неговиот целокупен примерок (100%, n=29) смета дека полицијата бавно реагирала и обично не кога е потребно. Сепак, останува нејасно какви емоции создава бавното или брзото полициско пристигнување кај обезбедувачите за време на ситуации кои вклучуваат насилство на работно место.

1.4.5. Опрема

Во повеќето занимања на вработените им е потребна одредена работна опрема за да ги исполнат своите работни задачи. Првите истражувачи кои го идентификуваа недостатокот или недоволната опрема како проблем за полициските службеници беа Крос, Марголис и Хурел (Kroes, Margolis and Hurrell, 1974 според LeBlanc & Kelloway, 2002), иако не им било јасно од што се состои поимот „опрема“. Хаудмонт (Houdmont, 2013) открил дека поголемиот дел (80%, n=1.733) од неговиот примерок од полициските работници (100%, n=2.166) пријавиле високи нивоа на стрес и фрустрација кога опремата како што се заштитните костуми и комплетите за докази не биле достапни кога е потребно. Овој исход

е во согласност со наодите на Кула (Kula, 2011) кој открил дека организациското одбивање да ја обезбеди потребната опрема може да предизвика оптоварување кај полициските службеници што пак може да доведе до намалено задоволство од работата и зголемено ниво на исцрпеност. Понатаму, примерокот на полициски службеници (100%, n=103) во студијата на Виоланти и Арон (Violanti and Aron, 1995 според Page and Jacobs, 2011) го рангирал стресниот фактор „несоодветна опрема“ како број 18 меѓу 60 стресни фактори поврзани со работата на полицијата. Ова ги отсликува наодите од повеќе студии во кои полицајците ја пријавиле старата опрема и застарената технологија (радио комуникации) како главен проблем (Christensen and Crank, 2001; Oliver and Meier, 2009; Scott, 2004; Weisheit, Wells and Falcone, 1995 - според Page and Jacobs, 2011) при што се сугерира дека соодветната опрема може да го подобри чувството на авторитет кај работниците во заштитната служба и да служи како уверување (Scaramella et al., 2011).

Во врска со насилството на работно место, Патерсон (Patterson, 1992 според Carter – Brown, 2005) открил дека проблемот со опремата дури бил сфатен како повознемирувачки од работниците во заштитната служба отколку опасноста од физички напад на работа. Во однос на професијата обезбедувачи, опремата како што се двонасочни радија, ламби, аларми или елеци против прободување, често се смета за суштинска за работата на обезбедувачите (SIA, 2018a). Овој став го делат „неколку“ обезбедувачи во студиите на Нала и Кобина (Nalla & Cobbina, 2016: 9) и Лофстранд и сор., (Löfstrand et al., 2016). Овие студии покажале дека отсуството на заштитна опрема како што се панцирните елеци може да предизвика загриженост кај обезбедувачите кога треба да се соочат со насилни ситуации. Карачан (Karacan, 2011) спровел квантитативна студија со обезбедувачи (100%, n=106) и открил дека повеќе од една третина (40%, n=42) ги сметаат нивните алатки и опрема како несоодветни, а други 28% (n=30) не биле сигурни во нивната ефикасност. Повеќе од една третина (38%, n=41) од примерокот на Карачан исто така изјавиле дека се чувствуваат небезбедни за време на нивните смени. Сепак, Карачан не истражувал дали чувството на несигурност во неговиот примерок од обезбедувачи на кој било начин е поврзано со нивната несоодветна работна опрема. Дополнително, обезбедувачите во студијата на Портер и сор., (Porter et al., 2015) го вреднувале присуството на CCTV камери бидејќи може да и помогне на полицијата да ги следи инцидентите, да служи како пречка за агресивни клиенти и како доказ. Понатаму, Џонстон (Johnstone, 2011) напоменува дека преносот на видео надзор во

живо му овозможува на тимот за следење брзо да ги информира резервните обезбедувачи или полицијата и да снима инциденти за докази. Ова може да биде причината зошто понекогаш е откриено дека присуството на CCTV има смирувачки ефекти. И примероците од персоналот на вратата во студиите на Листер, и сор., (Lister et al., 2000) и Лиемпт и Алст (Liempt and Aalst, 2015: 1259) се чувствувале спокојни од присуството на CCTV камери бидејќи тие служеле како „објективен сведок“ по насилните средби со клиентите. Накратко, откриено е дека отсуството или недоволната опрема е проблематично за полициските службеници, иако останува непознато зошто опремата е од толкава важност за нив. Понатаму, малку се знае за обезбедувачите и нивната емоцинална благосостојба за време на насилсни ситуации во однос на опремата.

1.4.6. Физичка сила

Вработените во заштитните служби се охрабруваат, доколку е можно, да чекаат да пристигне засилување пред да им пристапат на потенцијално насилните лица (Scaramella et al., 2011). Како што е идентификувано кај чуварите, причината зад оваа стратегија е да се минимизира ризикот од повреда за работниците со истовремено максимизирање на нивното ниво на контрола на ситуацијата (Monaghan, 2003). Оттука, неможноста да се привлече резервен персонал може да го зголеми ризикот од физичка повреда за вработените во заштитната служба бидејќи тие потенцијално треба сами да се справат со нумерички или физички супериорни противници. Се претпоставува дека ова е една од причините зошто честопати се открива дека редуцираниот и недоволен персонал има негативно влијание врз полициските службеници и може да создаде чувство на стрес, ранливост, како и страв да се биде сам во ситуации кои се перципираат како опасни (Houdmont, 2013; Kelley and Mullen, 2006; Upson, 2004). Во однос на безбедносната индустрија, Ригакос (Rigakos, 2002) и Монаган (Monaghan, 2003) идентификувале култура на „сигурност во бројки“ која се однесува на верувањето на обезбедувачите дека зголемувањето на брзата поддршка на колеги во опасни ситуации и меѓусебната помош ќе ја одржат или зголемат нивната безбедност. Лофстранд и сор. (Löfstrand et al., 2016) и Портер и сор. (Porter et al., 2015) откриле дека одлуката на безбедносните управи да им дозволат на обезбедувачите да работат сами прави тиа да се чувствуваат небезбедни и ранливи кога треба да се соочат со

насилни ситуации. Ова се совпаѓа со наодите на Батон (Button, 2007) чиј примерок од обезбедувачи, исто така, силно ја вреднува можноста да се користи засилување во опасни ситуации. Спротивно, Де Пуј и сор. (De Puy et al., 2015) не нашле статистички доказ дека нападот кога обезбедувачите работеле сами ги влошувал психолошките последици на примерокот. Севкупно, гореспоменатите студии покажуваат дека бројот на колеги присутни на местото на настанот за време на насилни ситуации може да ја обликува емоционалната благосостојба на работниците во заштитната служба. Како заклучок, некои истражувачи наведуваат дека идентификувале директна врска помеѓу насилните дејствија поврзани со работата и зголемениот обрт на вработените (LeBlanc and Kelloway, 2002; Howard, 2001) што сугерира дека емоционалниот стрес на жртвите по виктимизацијата на работно место се припишува само на насилниот чин. Сепак, овој дел илустрира дека не само насилниот чин, туку и голем број на контекстуално фактори може да ја обликуваат емоционалната благосостојба на жртвите на насилство на работното место. Во однос на оваа студија, би било важно да се знае повеќе за опсегот на фактори кои имаат влијание врз емоционалната благосостојба на обезбедувачите за време на напад со цел подобро да се разбере каде треба да биде фокусот на мрежите за обука и поддршка. По инцидентите со насилство на работно место, вообичаено се очекува организациите да преземат одговорност да се грижат за благосостојбата на нивните жртви, бидејќи инцидентот се случил во нивните простории. Литературата за ефектите на организациите пружаат или не пружаат поддршка врз емоционалната благосостојба на жртвите на насилство на работното место е разгледана во следниот дел.

1.6. МОТИВАЦИИ И НАПОРИ НА ЖРТВИТЕ НА НАСИЛСТВО НА РАБОТНО МЕСТО ЗА ИЗНЕГНУВАЊЕ ПОВТОРНА ВИКТИМИЗАЦИЈА

Од 1960-тите, истражувањата на феноменот на страв од криминал се добро познати во криминологијата. Дефинирано како „рационална или ирационална состојба на тревога или вознемиреност предизвикана од верувањето дека некој е во опасност од криминална виктимизација“ (McLaughlin, 2013: 175), откриено е дека стравот од криминал е поврзан со перцепциите на луѓето за нарушувањето (Grayson, 2010; Goodey, 2005; Nater, 2010). Конкретно, сопственото искуство на криминал може да биде моќен предиктор за стравот од

криминал кај луѓето така што искуството на виктимизација може да има негативно влијание врз стравот од криминал (Wojcik, 2014).

Откриено е дека стравот од криминал честопати предизвикува однесување за самозаштита во форма на избегнување со надеж дека ќе се намали веројатноста за повторна виктимизација (Rader, 2017). Избегнувачкото однесување може да има различни форми. Некои жртви избегнуваат одредени видови активности, додека други ја избегнуваат областа каде што се случило злосторството или местата и областите кои изгледаат слични (Dinisman and Moroz, 2017; Doerner and Lab, 2012; European Agency forSafety and Health at Work, 2010; Stutzenberger and Fisher, 2014). Некои жртви дури се повлекуваат од заедницата, а многу луѓе ги напуштаат своите работни места после доживеаниот напад на нивното работно место (Di Martino, 2002; Barling et al., 2009; Stutzenberger and Fisher, 2014).

Во однос на безбедносната индустрија, познато е дека оваа професионална група страда од значително висока промена на персоналот со бројки меѓу 100% и 400% (Nalla and Cobbina, 2016; Wakefield, 2003; Löfstrand et al., 2016), што значи дека работната сила на безбедносната компанија целосно се менува помеѓу еден и четири пати во текот на една година. Батон (Button, 2007) идентификувал ниски нивоа на посветеност во неговиот примерок обезбедувачи, изразени со недостаток на лојалност, намалена работна мотивација и зголемен обрт на вработените. Тој, исто така, открил дека слабата посветеност на неговиот примерок потекнува од причини како што се долго работно време, недостаток на паузи или ниска плата. Сепак, истражувањето на Портер и сор., (Porter et al., 2015) откри дека насилството на работното место исто така може да биде поттикнувачки фактор за обезбедувачите да ги напуштат своите работни места. Квалитативните податоци во нивното истражување покажуваат дека неколку обезбедувачи размислувале да ја напуштат безбедносната индустрија, а некои пак активно барале помалку опасни безбедносни работни места, додека повеќето од интервјуирани оставиле впечаток дека сè уште се мотивирани да ја вршат својата работа. Интересно, податоците од интервјуто во студијата на Портер и сор. силно се разликувале од квантитативните податоци. Нивното истражување покажа дека само 16% (n=117) од сите испитаници (100%, n=733) сметаат дека искусувањето на насилство на работното место не прави разлика, но 34% (n=249) веруваат дека насилството на работа ги тера обезбедувачите да размислуваат за промена во помалку

опасна безбедносна работа и 65% (n=476) сметаат дека насилството на работно место ги тера обезбедувачите да сакаат да ја напуштат безбедносната индустрија. Покрај тоа, Лофстранд и сор. (Löfstrand et al., 2016) откриле дека некои од нивниот примерок на обезбедувачи покажале некаква форма на избегнувачко однесување бидејќи се воздржувале од интервенирање во насилни ситуации од страв да не се заразат со некоја заразна болест. Сепак, и покрај напорите на Лофстранд и сор.и Портер и сор., не се знае многу за тоа дали и до кој степен стравот што се припишува на доживувањето насилство на работното место може да предизвика различни форми на избегнувачко однесување кај обезбедувачите поради што се потребни дополнителни истражувања во таа област.

Како и да е, некои жртви развиваат „менталитет на самозаштита“ што покажува дека стравот може да ги натера жртвите да применуваат поактивни форми на однесување за самозаштита (Dinisman and Moroz, 2017). Во тој поглед, често се забележува набавка на лична заштитна опрема од страна на жртвите, како што е оружје (Kleck et al., 2011). Од друга страна, постои и значителна количина литература која не може да најде никаква врска помеѓу поранешната виктимизација и набавката на оружје (Gershon et al., 2002).

Кога станува збор за употребата на оружје во рамките на безбедносната професија, Џенкинс и сор. (Jenkins et al., 2012) откриле дека голем дел од нивниот примерок на работници во заштитната служба (100%, n=1.158) носеле оружје на работа заради самозаштита. Податоците откриле и дека 72% (n=834) носеле огнено оружје, 41% (n=475) боздоган, 26% (n=302) ножеви и 65% (n=753) оружје за удирање. Освен тоа, Џенкинс и колегите покажале дека 4% (n=2.206) од нивниот вкупен примерок (100%, n=55.158 американски работници) доживеале насилство на работното место. Понатаму, тие ја пропуштиле можноста да ги истражат причините зошто некои испитаници од нивниот примерок почувствувале потреба да преземаат активни форми на самозаштита, додека други не. Дополнително, иако употребата на оружје не е дозволена за безбедносниот персонал во одредени земји (Button and Park, 2009), Портер и сор. (Porter et al., 2015) откриле дека многу од нивниот примерок обезбедувачи изразиле желба да бидат опремени со биберспреј и палки, а Монаган (Monaghan, 2003) открил дека некои од обезбедувачите веќе се опремени со скриено оружје, како што се палки. Покрај тоа, повеќе од половина од примерокот на Батон (Button, 2007) на РСГ биле за опремени со несмртоносно оружје како

што се палки, гас или бибер спрејови со цел подобро да се одбранат. Спротивно на тоа, голем број обезбедувачи биле загрижени дека таквото оружје може да биде употребено против нив или да доведе до ескалација на насилството, а еден од учесниците верувал дека безбедносниот персонал треба да биде способен невооружен да се справи со сторителите на насилство.

Иако официјално не се класифицирани како оружје, одредени легални алатки може да се злоупотребат како оружје и на тој начин да бидат слично опасни доколку се користат против некое лице. Батон (Button, 2007) открил дека некои од неговите испитаници носеле ламби во неофицијално својство со цел да ги користат како одбранбено оружје. Потенцијална злоупотреба на легалните алатки како оружје била забележана и од Монаган (Monaghan, 2003), чиј примерок размислувал да ги користи своите радија за да ги погоди сторителите во насилни ситуации. Освен тоа, еден од учесниците на Батон (Button, 2007: 108) посочил дека некои чувари носат други алатки освен ламби за самозаштита, спомнувајќи дека наишол на чувари кои дошле „да работат со сè што не било пушка“. За жал, студијата на Батон не открива какви други алатки носеле обезбедувачите и дали или до кој степен опремувањето со одбранбени алатки се припишува на лично искусено насилство.

Сепак, набавката на оружје или легални алатки не се единствените активни безбедносни одговори што може да се преземат. Џенкинс и сор. (Jenkins et al., 2012) откриле дека повеќе од една четвртина (27%, n=313) од нивниот примерок на вработени (100%, n=1.158) носеле лични алармни уреди на работа, а некои од примерокот обезбедувачи на Нала и Кобина (Nalla and Cobbina, 2016) изразиле желба за опрема како што се панцирните елеци, додека примерокот од персоналот на Монаган (Monaghan, 2003) веќе користел заштитна облека за време на нивните смени. Заштитна опрема во форма на прободувачки елеци исто така била побарана од неколку обезбедувачи во студијата на Портер и сор., (Porter et al., 2015), но повеќе сакале радија, камери за тело/глава, спрејови со црвена боја и лисици. Ова е во согласност со другите истражувања кои веќе го набљудувале носењето лисици од страна на некои лица за (Button, 2007). Некои обезбедувачи од примерокот на Лофстранд и сор., (Löfstrand et al., 2016) носеле ракавици на работа со цел да бидат подобро заштитени од заразни болести. Понатаму, забележано е дека некои луѓе почнуваат да

учествуваат на курсеви за самоодбрана како одговор на виктимизација на работно место (Monaghan, 2003). Голем број од примерокот обезбедувачи на Нала и Кобина (Nalla & Cobbina, 2016) изразиле желба да добијат обука за самоодбрана за да бидат подобро подготвени за насилни инциденти.

Литературата за вработените во заштитните служби покажува дека стекнувањето борбени вештини преку боречки вештини им помогнало да стекнат доверба и самоувереност (Monaghan, 2003). Настрана од борбените вештини, Томкинс (Tomkins, 2003) открил дека обезбедувачите ја нагласуваат важноста на физички големите тела со цел да ги одврати агресивните клиенти. Ова е во согласност со истражувањето на Монаган (Monaghan, 2000) чиј примерок ја нагласил важноста на темелно обучени, мускулести тела бидејќи потенцијалните противници се сомневаат во борбените вештини. Монаган заклучил дека добро обучените тела на персоналот му помагале да ја задржи контролата на местата каде што работел, поради што вработените често ја сметале големината на телото и физичката сила за важни заштитни фактори против насилство на работното место. На крајот, две третини од примерокот обезбедувачи на Портер и сор., (Porter et al., 2015) (66%, n=465) изразиле потребата за поголемо засилување на нивните работни места со цел да бидат подобро заштитени од насилство во работната средина.

Сепак, повторно, професионалната култура на обезбедувачите и концептот на издржливост мора да се земат предвид при оценувањето на резултатите од горенаведените студии, бидејќи тие би можеле да имаат влијание врз безбедносните одговори. Исто така, концептот на хегемонистичка машкост можеби играл улога кога од обезбедувачите било побарано да ги откријат своите самозаштитни мерки. Следејќи го стереотипот за мажественост, мажите се обесхрабруваат да бидат ранливи или исплашени, бидејќи таквите емоции им се припишуваат само на жените (Goodey, 2005). Како резултат на тоа, некои обезбедувачи можеби не сакале да признаат во какви било мерки за самозаштита по виктимизацијата и како „вистински мажи“ не се загрижени за идните напади и не им треба ништо освен нивните тупаници за да се одбранат. Понатаму, поради карактеристиките на личноста или ефектите на навикнување, некои обезбедувачи можеби и не доживеале многу страв по насилни средби кој би можел да ја попречи нивната желба за безбедносни одговори од секаков вид.

Овој дел ги илустрираше ефектите од стравот од повторена виктимизација самозаштитничкото однесување на луѓето. Се покажа дека стравот може да биде моќен мотиватор во вежбањето на однесувањето на избегнување или повлекување, но и за поактивни форми на самозаштита. Различни видови на мерки за самозаштита се забележани и кај персоналот за обезбедување, но малку е познато за злоупотребата на легални алатки како оружје или за примена на други видови ЛЗО. Понатаму, нема доволно податоци за употребата на оружјето од страна на обезбедувачите за самозаштита или за нивната примена на безбедносни одговори, освен уредите за физичка заштита, поради што се бара истражување за опсегот на одговори на обезбедувачите на насилството на работното место (Porter et al., 2015). Дополнително, нема доволно сознанија во однос на тоа до кој степен самозаштитното однесување на обезбедувачите му се припишува на стравот од повторна виктимизација и за нивната мотивација да изберат некои мерки за самозаштита пред другите (Schreck et al., 2018). Да се знае повеќе за употребата на мерките за самозаштита од страна на обезбедувачите се чини важно бидејќи може да помогне подобро да се разберат нивните мотиви за такви мерки и, следствено, може да помогне во подобрувањето на нивната обука.

2. МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

2.1. Проблем и цели на истражување

Основен проблем со кој се занимава истражувањето е: Кои се последиците од насилството поврзано со работата врз здравјето, посветеноста на организацијата и намерите за напуштање на работата кај обезбедувачите?

Од проблемот на истражување произлегуваат следните секундарни истражувачки прашања и тоа:

П1: Дали доживеаното насилство на работното место влијае врз перцепцијата на обезбедувачите од идни насилни настани поврзани со работата кај обезбедувачите?

П2: Дали доживеаното насилство на работното место има влијание врз стравот од идни насилни настани поврзани со работата кај обезбедувачите?

П3: Дали доживеаното насилство поврзано со работата има влијание врз психофизичкото здравје кај обезбедувачите?

П4: Дали доживеаното насилство на работа има влијание врз посветеноста на организацијата кај обезбедувачите и намерата за напуштање на работата?

Главната цел на истражувањето е да се дојде до сознанија за застапеноста и честотата на клиент иницираното насилство врз лицата вработени како обезбедувачи во индустријата за обезбедување и за влијанието на доживеаното насилство на работа врз перпцецијата на веројатноста од идни насилни настани и врз стравот од идни насилни настани кај обезбедувачите. Исто така главна цел на истражувањето е и да се дојде до сознанија за евентуалното влијание на насилството поврзано со работата врз психичкото и физичкото здравје кај обезбедувачите, но и врз нивната посветеноста на организацијата и намерата за напуштање на работата. Истражувањето ќе придонесе за збогатување на теоретските и емпириските сознанија во областа на безбедноста и здравјето при работа генерално и конкретно во индустријата за обезбедување, кои се однесуваат на последиците од насилството поврзано со работата, а имајќи ги предвид нив ќе укаже и на потребата од познавање на предикторите на ваквото насилство и преземањето на соодветни мерки како истото би се превенирало или пак како би се минимизирале последиците од него. Сето тоа

во функција на одржување на психофизичката благосостојба на обезбедувачите, нивната посветеност на организацијата и ретенција во индустријата за обезбедување.

2.2. Истражувачки хипотези

Генерална хипотеза: Постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство поврзано со работата во однос на перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата и постои поврзаност помеѓу доживеаното насилство на работно место и перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје кај обезбедувачите, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата.

Хипотеза 1: Постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата.

Хипотеза 1.1. Постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани.

Хипотеза 1.2. Постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на стравот од идни насилни настани.

Хипотеза 1.3. Постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на квалитетот на емоционалната состојба.

Хипотеза 1.4. Постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос проблемите со физичкото здравје.

Хипотеза 1.5. Постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на афективната посветеност на организацијата.

Хипотеза 1.6. Постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на намерата за напуштање на работата.

Хипотеза 2. Постои поврзаност помеѓу доживеаното насилство на работно место и перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје кај обезбедувачите, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата.

Хипотеза 2.1. Честотата на насилство на работното место е поврзана со перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани кај обезбедувачите.

Хипотеза 2.2. Честотата на насилство на работното место е поврзана со стравот од идни насилни настани кај обезбедувачите.

Хипотеза 2.3. Честотата на насилство на работното место е поврзана со квалитетот на емоционалната состојба на обезбедувачите.

Хипотеза 2.4. Честотата на насилство на работното место е поврзана со проблемите со физичкото здравје на обезбедувачите.

Хипотеза 2.5. Честотата на насилство на работното место е поврзана со степенот на афективна посветеност на обезбедувачите на организацијата.

Хипотеза 2.6. Честотата на насилство на работното место е поврзана со намерата на обезбедувачите за напуштање на работата.

2.3. Истражувачки варијабли

1. Насилство поврзано со работата

Под насилство поврзано со работата во истражувањето се подразбира надворешното насилство (вербално и физичко) од лица кои се надвор од организацијата во која работи

испитаникот, како и перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани и стравот од истите.

2. Последици од насилство поврзано со работата

Последиците од насилството поврзано со работата во ова истражување се однесуваат на последиците по квалитетот на психофизичкото здравје, афективната посветеност на работата и намерата за напуштање на работата.

2.4. Релевантни варијабли

1. Пол

Во истражувањето се вклучени испитаници само од машки пол поради природата на професијата.

2. Возраст

Во истражувањето се вклучени испитаници на возраст до 50 години.

3. Индустрија

Истражувањето е спроведено во индустријата за обезбедување.

4. Работно место

Испитаниците кои влегоа во примерокот на истражување се обезбедувачи.

5. Работен стаж

Во истражувањето се вклучени обезбедувачи со најмалку една година работен стаж во сегашната професија.

2.5. Популација и примерок на истражување

Популацијата ја сочинуваат сите лица вработени како обезбедувачи во индустријата за обезбедување во нашата земја, од која е формиран примерок од 40 испитаници на возраст до 50 години и работен стаж во сегашната професија кој не е помал од една година.

2.6. Мерни инструменти

Во истражувањето се применети Прашалник за општи податоци заради контрола на релевантните варијабли и Прашалници за: насилни настани на работно место (Warshaw, 2011), веројатност на идни насилни настани (Warshaw, 2011), страв од идни насилни настани (Warshaw, 2011), емоционална состојба (Leino, 2013), физичка здравствена состојба (Mueller & Tschan, 2011), афективна посветеност на организацијата (Mueller & Tschan, 2011) и намера за напуштање на работата (Mueller & Tschan, 2011).

Прашалникот за насилни настани на работно место се состои од 18 ајтеми кои опишуваат насилни или агресивни настани кои потекнуваат од клиенти, а во врска со кои испитаникот наведува колку често ги доживеал овие насилни настани на работа во текот на изминатата година на петтостепена скала од кадешто: 0= никогаш, 1 = еднаш, 2 = 2 пати, 3 = 3 пати, 4 = 4 пати. Вкупниот скор се добива како збир од бодовите на поединечните ајтеми и се движи во опсегот од 0-72. Повисокиот скор индицира поголема честота на доживеани насилни настани на работното место.

Прашалникот за веројатност на идни насилни настани е составен од 13 ајтеми кои се однесуваат на проценката на веројатноста за доживување на насилни инциденти на работно место од страна на испитаниците, кои во врска со секој ајтем го изразуваат степенот на своето согласување на петтостепена скала, кадешто: *1 = воопшто не се согласувам, 2 = не е согласувам, 3 = неутрален сум, 4 = се согласувам, 5 = целосно се согласувам*. Вкупниот скор се добива како збир од бодовите на поединечните ајтеми и се движи во опсегот од 13-65. Повисокиот скор укажува на согледување на поголема веројатност од идни насилни настани на работното место.

Прашалникот за страв од идни насилни настани е составен од 13 ајтеми кои се однесуваат на чувството на страв поврзано со насилни настани на работното место кај испитаниците, при што во врска со секој ајтем испитаниците го изразуваат степенот на своето согласување на петтостепена скала, кадешто: *1 = воопшто не се согласувам, 2 = не е согласувам, 3 = неутрален сум, 4 = се согласувам, 5 = целосно се согласувам*. Вкупниот скор се добива како збир од бодовите на поединечните ајтеми и се движи во опсегот од 13-65. Повисокиот скор укажува на поголем страв од насилни настани на работното место.

Прашалникот за емоционална состојба се состои од 12 ајтеми кои се фокусираат на тоа како испитаниците се чувствувале на емотивен план изминатата година. Испитаниците ја одредуваат фреквенцијата на психичките тегоби содржани во ајтемите на петтостепена скала кадешто: 0 = никогаш, 1 = ретко, 2 = понекогаш, 3 = често, 4 = секогаш, а кај инверзните ајтеми (*) бодирањето е обратно: 4 = никогаш, 3 = ретко, 2 = понекогаш, 1 = често, 0= секогаш. Вкупниот скор се добива како збир од бодовите на поединечните ајтеми и се движи во опсегот од 0-48. Повисокиот скор укажува на подобар квалитет на емоционалната состојба кај испитаникот.

Прашалникот за физичка здравствена состојба е составен од 13 ајтеми кои се однесуваа на тоа како испитаникот се чувствувавал физички во изминатата година. Испитаниците ја одредуваат фреквенцијата на физички проблеми содржани во ајтемите на петтостепена скала кадешто: 0 = никогаш, 1 = ретко, 2 = понекогаш, 3 = често, 4 = секогаш, а кај инверзните ајтеми (*) бодирањето е обратно: 4 = никогаш, 3 = ретко, 2 = понекогаш, 1 = често, 0= секогаш. Вкупниот скор се добива како збир од бодовите на поединечните ајтеми и се движи во опсегот од 0-65. Понискиот скор укажува на подобро физичко здравје кај испитаникот, односно, на помалку физички здравствени проблеми.

Прашалникот за афективна посветеност на организацијата е составен од 8 ајтеми кои ги одразуваат чувствата на вработените за организацијата во која работат. На петтостенема скала испитаниците го одредуваат степенот на своето согласување со тоа како тој ајтем ги одразува нивните чувства за организацијата. Притоа: 1 = воопшто не се согласувам, 2 = не е согласувам, 3 = неутрален сум, 4 = се согласувам, 5 = целосно се согласувам, а кај инверзните ајтеми (*) бодирањето е обратно: 5 = воопшто не се согласувам, 4 = не е согласувам, 3 = неутрален сум, 2 = се согласувам, 1 = целосно се

согласувам. Вкупниот скор се добива како збир од бодовите на поединечните ајтеми и се движи во опсегот од 8-40. Повисокиот скор укажува на повисок степен на афективна посветеност на организацијата.

Прашалникот за намера за напуштање на работата е составен од 3 ајтеми кои ги одразуваат намерите за напуштање на работата/професијата. Во врска со секој ајтем испитаникот го изразува степенот на своето согласување на петтостепена скала, кадешто: 1 = воопшто не се согласувам, 2 = не е согласувам, 3 = неутрален сум, 4 = се согласувам, 5 = целосно се согласувам. Вкупниот скор се добива како збир од бодовите на поединечните ајтеми и се движи во опсегот од 3-15. Повисокиот скор укажува на поголема намера за напуштање на работата.

2.7. Постапка на истражување

Истражувањето се спроведе во тек на месеците август-септември 2022 година. Задавањето на мерните инструменти,односно, прашалниците, беше во согласност со утврдените правила за информираната согласност, анонимност, зададеното упатство за начинот на пополнување на прашалниците, итн. За целите на ова истражување мерните инструменти беа администрирани групно во опфатените организации со истражувањето.

2.8. Статистичка обработка и анализа на податоците

Податоците се обработени и анализирани со софтверскиот пакет SPSS. Применета е дескриптивна и инференцијална статистика, при што од дескриптивната статистика пресметувани се фрекфенции, проценти, перцентили, аритметички средини, стандардни отстапувања, а од инференцијална статистика применети се t - тест за утврдување на статистичка значајност на разлики помеѓу аритметички средини, корелација и регресиони анализи.

3. ИСТРАЖУВАЧКИ РЕЗУЛТАТИ

Во согласност со поставеноста на истражувачкиот проблем, целите на истражувањето и начинот на поставеноста на истражувачките хипотези, резултатите од истражувањето се прикажани во два дела. Првиот дел се однесува на резултатите добиени од споредбите помеѓу испитаниците со различна честота на доживеални насилни настани на работното место во однос на перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата, додека вториот дел се однесува на резултатите за поврзаноста помеѓу доживеаното насилство на работно место и перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје кај обезбедувачите, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата.

3.1. Споредби помеѓу испитаниците со различна честота на доживеани насилни настани на работно место

Во овој дел се прикажани резултатите од споредбите помеѓу испитаниците со различна зачестеност на насилни настани на работното место во однос на перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата. За таа цел користен t - тест за утврдување на статистичка значајност на разлики во аритметички средини помеѓу две групи со еднаков број испитаници. Добиените резултати се насочени кон проверување на вистинитоста на хипотеза 1. За да се направат споредбите, најпрво е направена поделба на испитаниците во две групи во зависност од фреквенцијата со која доживувале насилни настани на работното место. Од Табела 2 се забележува дека најнискиот скор за честота на насилни настани на работно место изнесува 36, а највисокиот 68. Бидејќи е потребно испитаниците да се поделат во две групи, одредена е вредноста на 50-тиот и 100-тиот перцентил и како што може да се забележи од Табела 5, истите имаат вредност 55,00 и 68,00 соодветно. Тоа значи дека групата испитаници со помалку доживеани насилни настани на работното место ќе ја сочинуваат оние испитаници чии скорови се движат од 36-55, а групата испитаници со повеќе доживеани насилни настани на

работното место ќе ја сочинуваат оние испитаници чии скорови се движат од 56-68. Врз основа на добиените резултати и двете групи се составени од по 20 испитаници.

Табела 2. Фреквенција на добиените скорови за честота на доживеани насилни настани на работно место

Честота на доживеано насилство на работно место

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	36	1	2,5	2,5	2,5
	38	2	5,0	5,0	7,5
	39	2	5,0	5,0	12,5
	42	1	2,5	2,5	15,0
	44	1	2,5	2,5	17,5
	45	1	2,5	2,5	20,0
	47	2	5,0	5,0	25,0
	49	1	2,5	2,5	27,5
	50	2	5,0	5,0	32,5
	51	2	5,0	5,0	37,5
	52	2	5,0	5,0	42,5
	53	2	5,0	5,0	47,5
	54	1	2,5	2,5	50,0
	56	1	2,5	2,5	52,5
	57	1	2,5	2,5	55,0
	58	2	5,0	5,0	60,0
	59	1	2,5	2,5	62,5
	60	4	10,0	10,0	72,5
	61	1	2,5	2,5	75,0
	62	1	2,5	2,5	77,5
	63	1	2,5	2,5	80,0
	64	3	7,5	7,5	87,5
	65	1	2,5	2,5	90,0
	66	2	5,0	5,0	95,0
	67	1	2,5	2,5	97,5
	68	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Табела 3. Перцентили на фреквенциите на добиените скорови за честота на доживеани насилни настани на работно место

Statistics

Честота на доживеано насилство на работно место

N	Valid	40
	Missing	0
Percentiles	50	55,00
	100	68,00

Во Табела 4 е прикажана дескриптивната статистика за групите испитаници со различна честота на доживеано насилство на работното место.

Табела 4. Дескриптивна статистика за групите испитаници со различна честота на доживеано насилство на работното место

Group Statistics

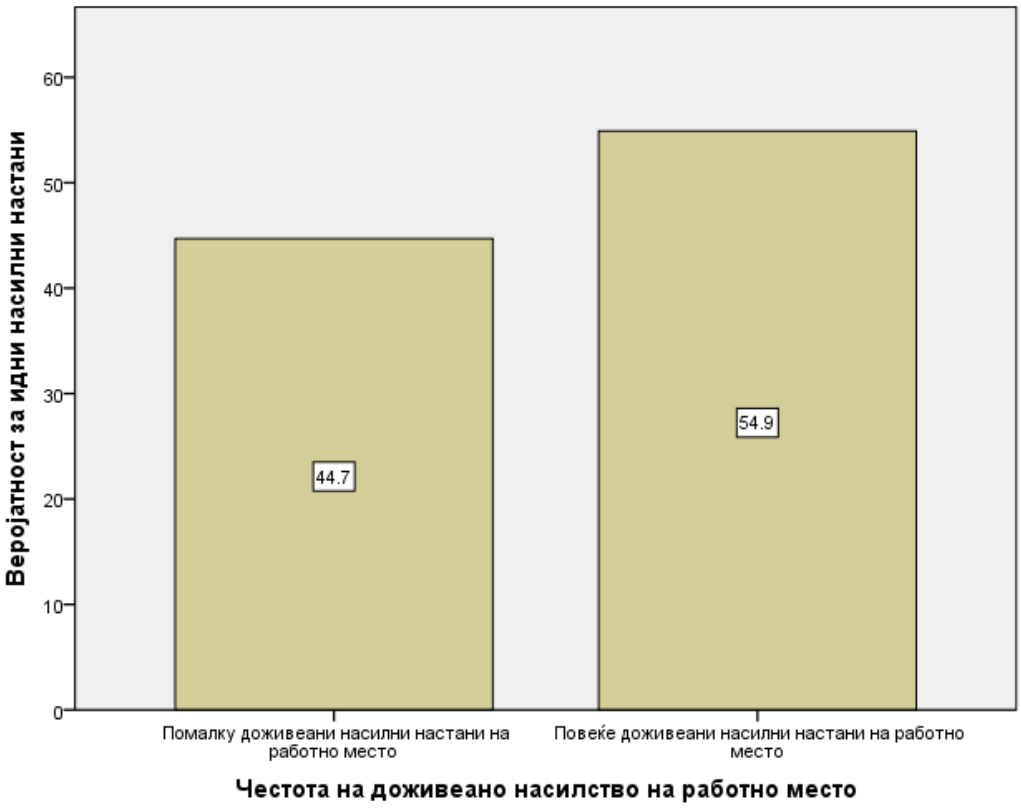
	Честота на доживеано насилство на работно место	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Честота на доживеано насилство на работно место	Помалку доживеани насилни настани на работно место	20	46,50	5,934	1,327
	Повеќе доживеани насилни настани на работно место	20	61,90	3,508	,784

Во Табела 5 и на Графикон 1 се прикажани дескриптивните статистистички резултати за перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани на работното место за групите испитаници со различна честота на доживеано насилство на работното место.

Табела 5. Групна дескриптивна статистика за перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани на работното место на испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Group Statistics

	Честота на доживеано насилство на работно место	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Веројатност на идни насилни настани	Помалку доживеани насилни настани на работно место	20	44,70	5,992	1,340
	Повеќе доживеани насилни настани на работно место	20	54,90	4,621	1,033



Графикон 1. Перцепција на веројатноста на идни насилни настани на работното место на испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Табела 6 го содржи резултатот од t - тестот за статистичката значајност на добиената разлика во аритметичките средини помеѓу двете групи испитаници, во однос на перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани на работното место, кој е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 1.1.

Табела 6. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани на работното место

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Веројатност за идни насилни настани	Equal variances assumed	1,424	,240	-6,028)	38	,000	-10,200)	1,692	-13,625)	-6,775)
	Equal variances not assumed			-6,028)	35,696	,000	-10,200)	1,692	-13,633)	-6,767)

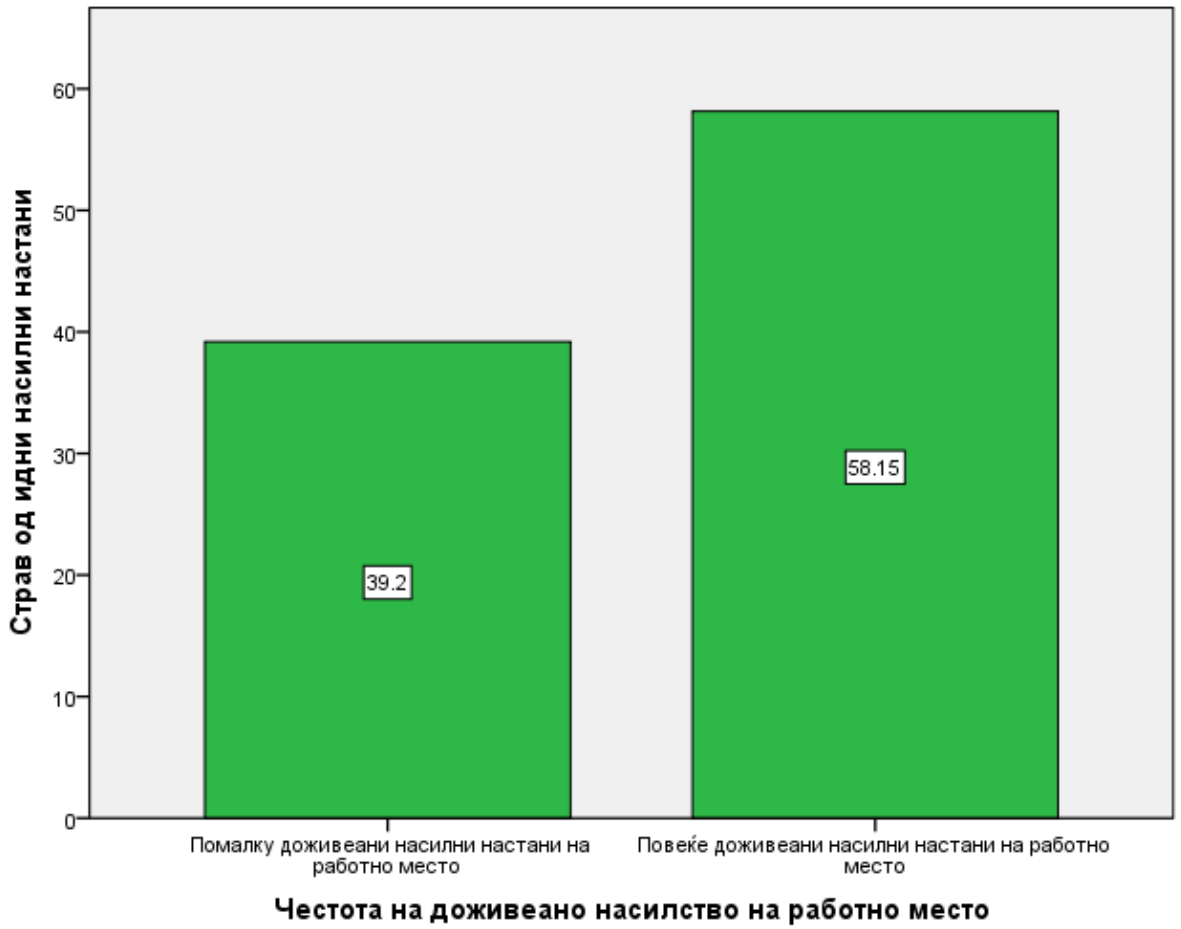
Во Табела 7 и на Графикон 2 се прикажани дескриптивните статистистички резултати за перцепцијата на стравот од идни насилни настани на работното место за групите испитаници со различна честота на доживеано насилство на работното место.

Во Табела 8 е прикажан резултатот од t - тестот за статистичката значајност на добиената разлика во аритметичките средини помеѓу групите испитаници во однос на стравот од идни насилни настани на работа, кој е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 1.2.

Табела 7. Групна дескриптивна статистика за страв од идни насилни настани на работното место за испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Group Statistics

	Честота на доживеано насилство на работно место	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Страв од идни насилни настани	Помалку доживеани насилни настани на работно место	20	39,20	5,597	1,252
	Повеќе доживеани насилни настани на работно место	20	58,15	4,749	1,062



Графикон 2. Страв од идни насилни настани на работното место кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Табела 8. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на стравот од иднии насилни настани на работното место

Independent Samples Test

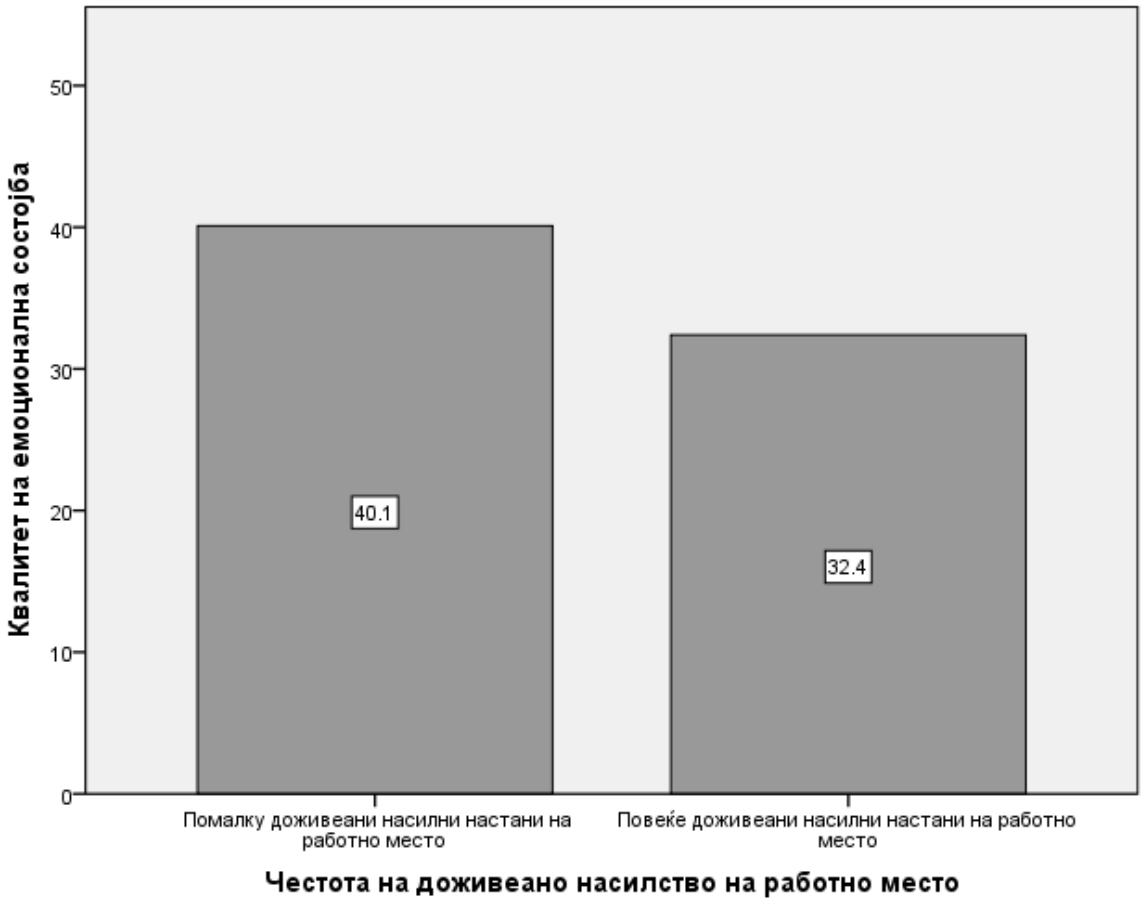
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Страв од идни насилни настани	Equal variances assumed	,206	,653	-11,545)	38	,000	-18,950)	1,641	-22,273)	-15,627)
	Equal variances not assumed			-11,545)	37,019	,000	-18,950)	1,641	-22,276)	-15,624)

Табела 9 и на Графикон 3 ги содржат дескриптивните резултати за квалитетот на емоциналната состојба за групите испитаници со различна честота на доживеано насилство на работното место.

Табела 9. Групна дескриптивна статистика за квалитет на емоционална состојба на испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Group Statistics

	Честота на доживеано насилство на работно место	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Квалитет на емоционална состојба	Помалку доживеани насилни настани на работно место	20	40,10	3,508	,784
	Повеќе доживеани насилни настани на работно место	20	32,40	1,984	,444



Графикон 3. Квалитет на емоционална состојба кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Во Табела 10 е прикажан резултатот од t - тестот за статистичката значајност на добиената разлика во аритметичките средини помеѓу групите испитаници во однос на квалитетот на нивната емоционална состојба, кој е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 1.3.

Табела 10. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на квалитетот на емоционалната состојба

Independent Samples Test

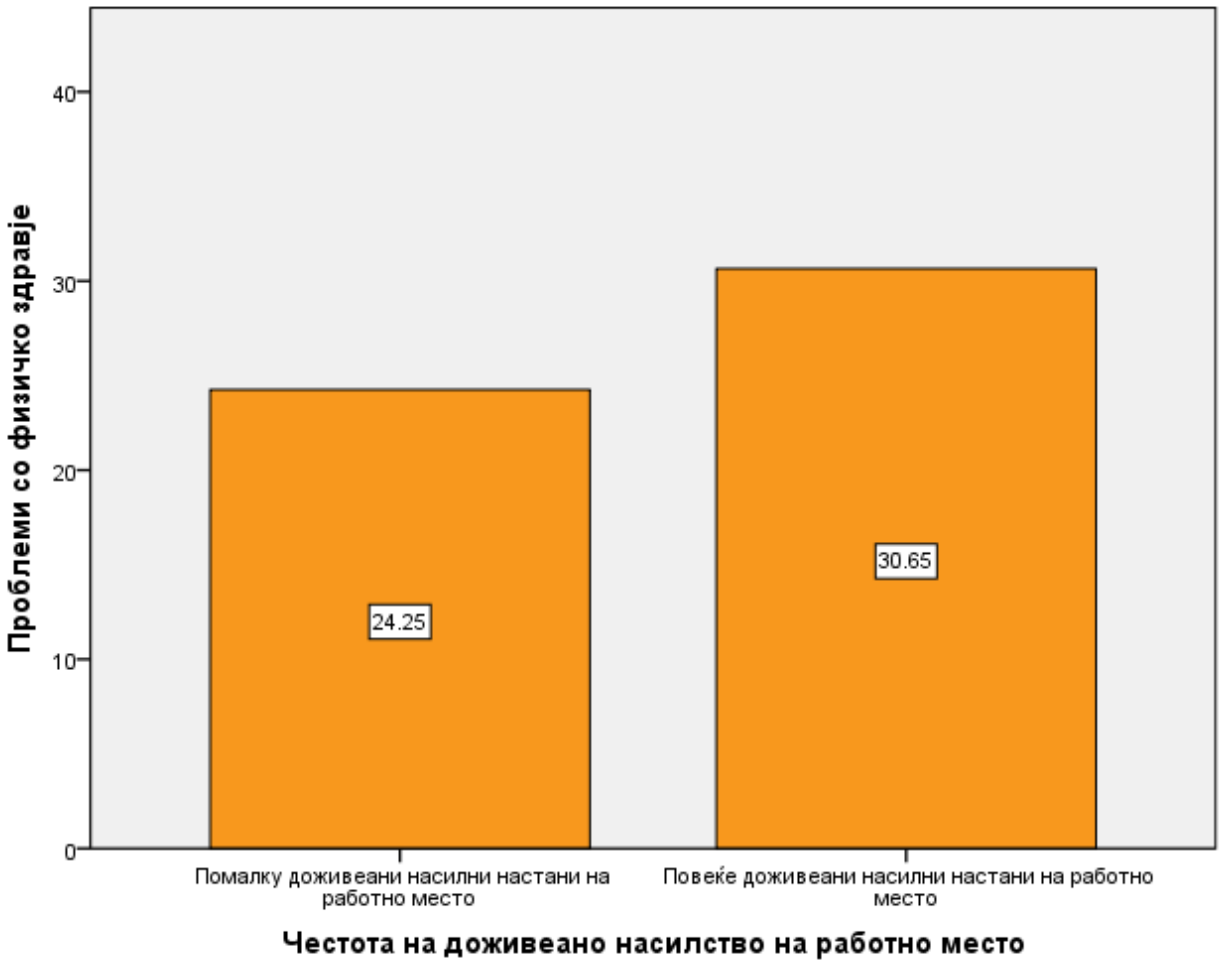
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Квалитет на емоционална состојба	Equal variances assumed	4,356	,044	8,544	38	,000	7,700	,901	5,876	9,524
	Equal variances not assumed			8,544	30,029	,000	7,700	,901	5,860	9,540

Табела 11 и Графикон 4 се однесуваат на групната дескриптивна статистика за квалитетот на физичкото здравје кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место.

Табела 11. Групна дескриптивна статистика за проблеми со физичко здравје кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Group Statistics

	Честота на доживеано насилство на работно место	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Проблеми со физичко здравје	Помалку доживеани насилни настани на работно место	20	24,25	3,007	,672
	Повеќе доживеани насилни настани на работно место	20	30,65	2,455	,549



Графикон 4. Проблеми со физичко здравје кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Резултатот од t - тестот за статистичката значајност на добиената разлика во аритметичките средини помеѓу групите испитаници во однос на проблемите со нивното физичко здравје, кој е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 1.4 е прикажан во Табела 12.

Табела 12. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на квалитетот на физичкото здравје

Independent Samples Test

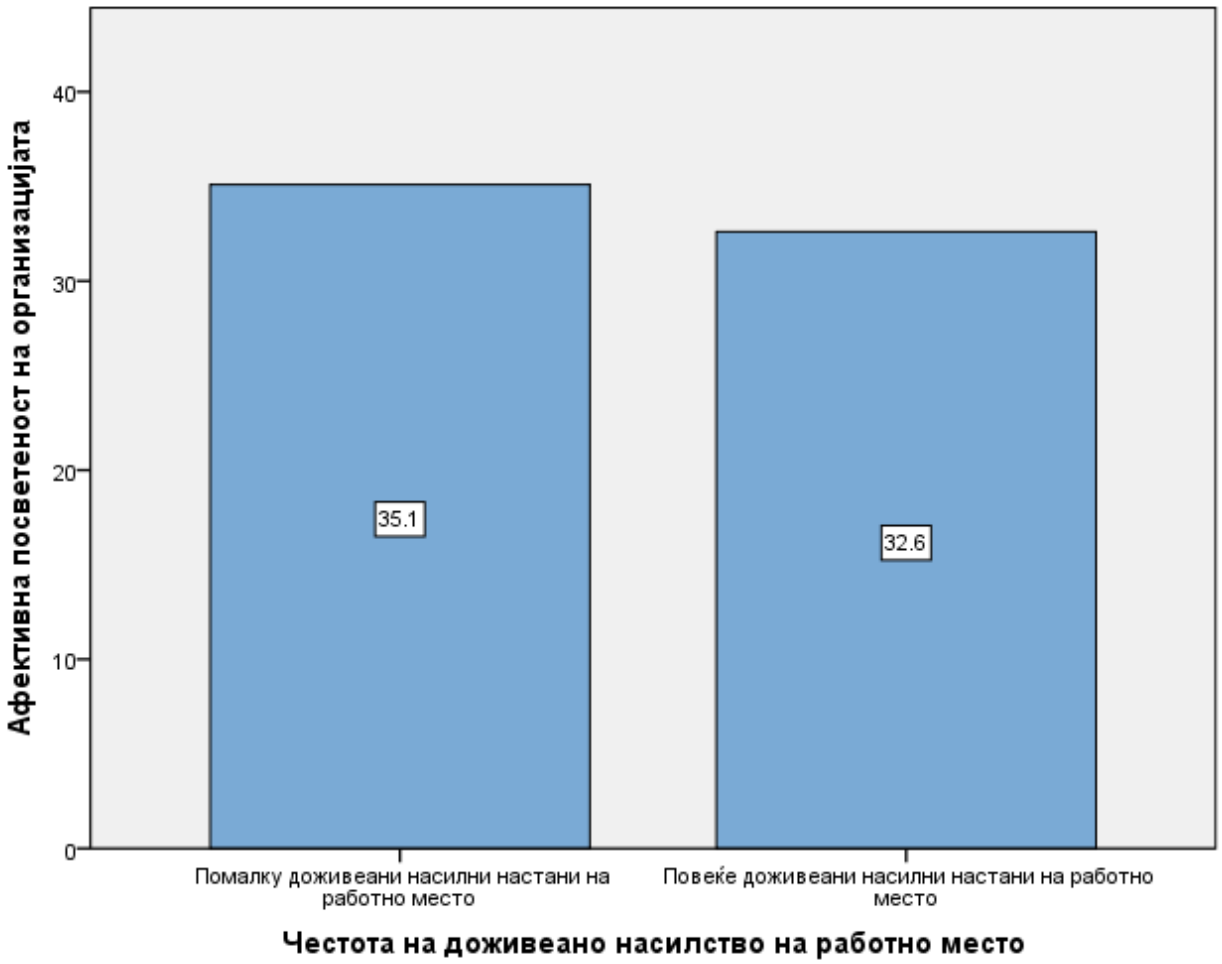
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Differenc e	Std. Error Differenc e	Lower	Upper
Проблеми со физичко здравје	Equal variances assumed	,740	,395	-7,373)	38	,000	-6,400)	,868	-8,157)	-4,643)
	Equal variances not assumed			-7,373)	36,541	,000	-6,400)	,868	-8,159)	-4,641)

Дескриптивната статистика во Табела 13 и на Графикон 5 се однесува на афективната посветеност на организацијата за групите испитаници со различна честота на доживеано насилство на работното место.

Табела 13. Групна дескриптивна статистика за афективната посветеност на организацијата кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Group Statistics

	Честота на доживеано насилство на работно место	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Афективна посветеност на организацијата	Помалку доживеани насилни настани на работно место	20	35,10	2,511	,561
	Повеќе доживеани насилни настани на работно место	20	32,60	1,569	,351



Графикон 5. Афективна посветеност на организацијата кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Резултатот од t - тестот за статистичката значајност на добиената разлика во аритметичките средини помеѓу групите испитаници во однос на афективната посветеност на организацијата е прикажан во Табела 14 и истиот е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 1.5.

Табела 14. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос афективната посветеност на организацијата

Independent Samples Test

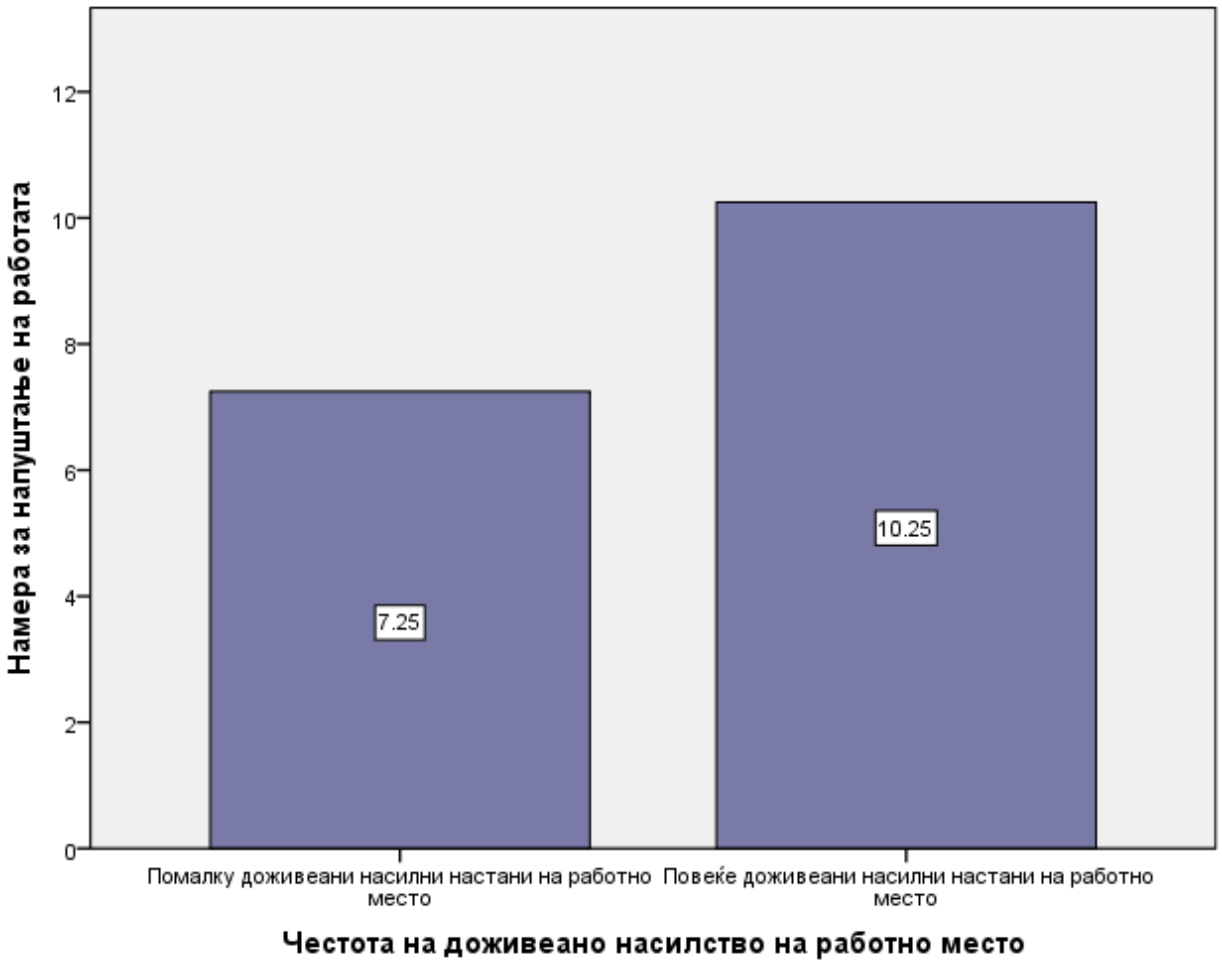
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Афективна посветеност на организацијата	Equal variances assumed	1,544	,222	3,776	38	,001	2,500	,662	1,160	3,840
	Equal variances not assumed			3,776	31,879	,001	2,500	,662	1,151	3,849

На крајот од овој дел, во Табела 15 и на Графикон 6 е даден приказ на дескриптивната статистика за намерата за напуштање на работата за групите испитаници со различна честота на доживеано насилство на работното место.

Табела 15. Групна дескриптивна статистика за намера за напуштање на работата кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Group Statistics

	Честота на доживеано насилство на работно место	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Намера за напуштање на работата	Помалку доживеани насилни настани на работно место	20	7,25	1,803	,403
	Повеќе доживеани насилни настани на работно место	20	10,25	2,531	,566



Графикон 6. Намера за напуштање на работата кај испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место

Табела 16 го содржи резултатот од t - тестот за статистичката значајност на добиената разлика во аритметичките средини помеѓу групите испитаници во однос на намерата за напуштање на работата кој е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 1.6.

Табела 16. Разлика помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос намерата за напуштање на работата

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Намера за напуштање на работата	Equal variances assumed	1,651	,207	-4,317)	38	,000	-3,000)	,695	-4,407)	-1,593)
	Equal variances not assumed			-4,317)	34,330	,000	-3,000)	,695	-4,412)	-1,588)

3.2. Резултати од корелациони анализи

Во овој дел се прикажани резултатите за поврзаноста на насилството на работното место со перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани, страв од идни насилни настани, квалитет на емоционална состојба и физичко здравје, афективна посветеност на организацијата и намера за напуштање на работата. За таа цел е применет Пирсонов коефициент на корелација. Добиените резултати се насочени кон проверување на вистинитоста на хипотеза 2.

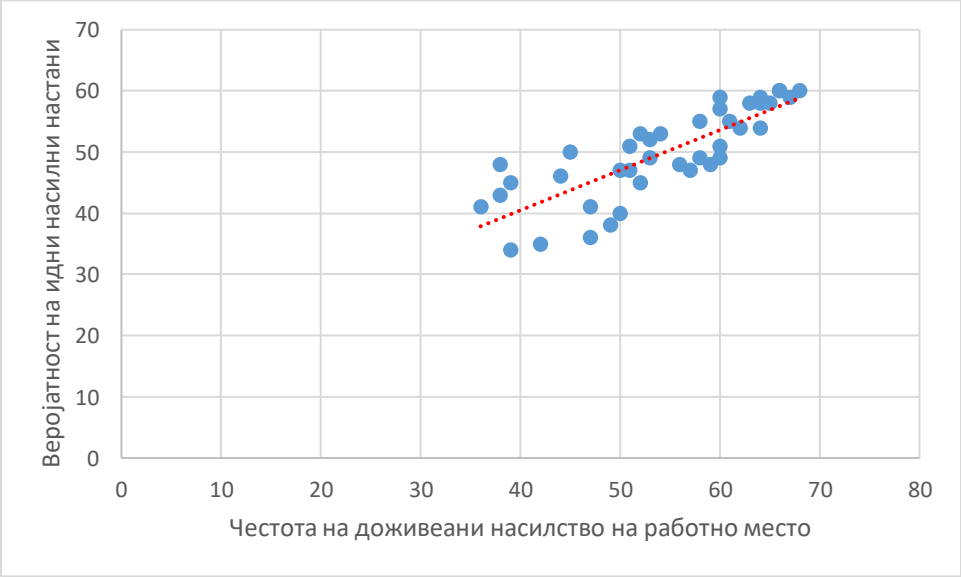
Во Табела 17 и на Графикон 7 е даден приказ за резултатот од Пирсоновиот коефициент на корелација за поврзаноста помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани. Добиениот резултат е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 2.1.

Табела 17. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани

Correlations

		Честота на доживеано насилство на работно место	Веројатност за идни насилни настани
Честота на доживеано насилство на работно место	Pearson Correlation	1	,814**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
Веројатност за идни насилни настани	Pearson Correlation	,814**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

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



Графикон 7. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани

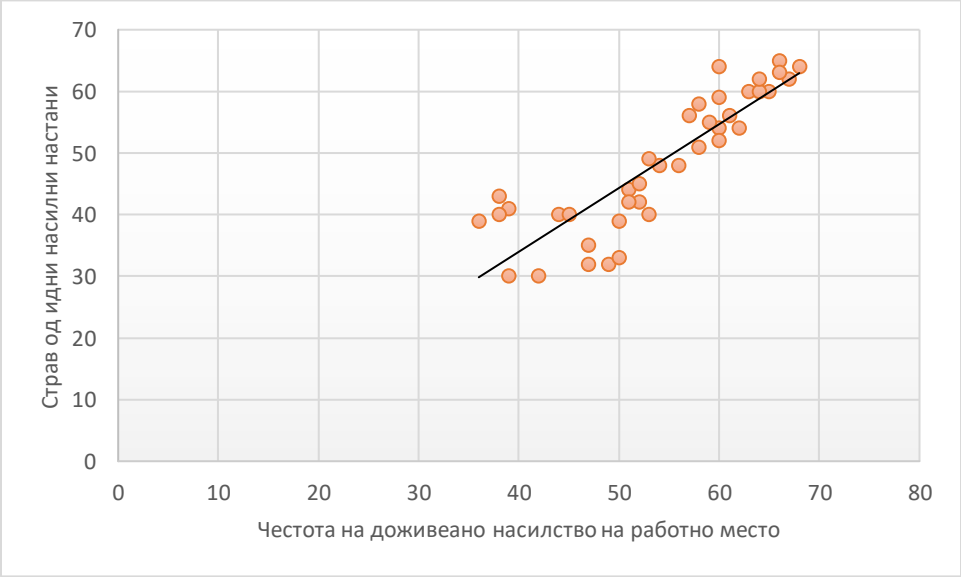
Во Табела 18 и на Графикон 8 е прикажан резултатот од Пирсоновиот коефициент на корелација за поврзаноста помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и стравот од идни насилни настани. Добиениот резултат е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 2.2.

Табела 18. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и стравот од идни насилни настани

Correlations

		Честота на доживеано насилство на работно место	Страв од идни насилни настани
Честота на доживеано насилство на работно место	Pearson Correlation	1	,872**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
Страв од идни насилни настани	Pearson Correlation	,872**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

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



Графикон 8. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и стравот од идни насилни настани

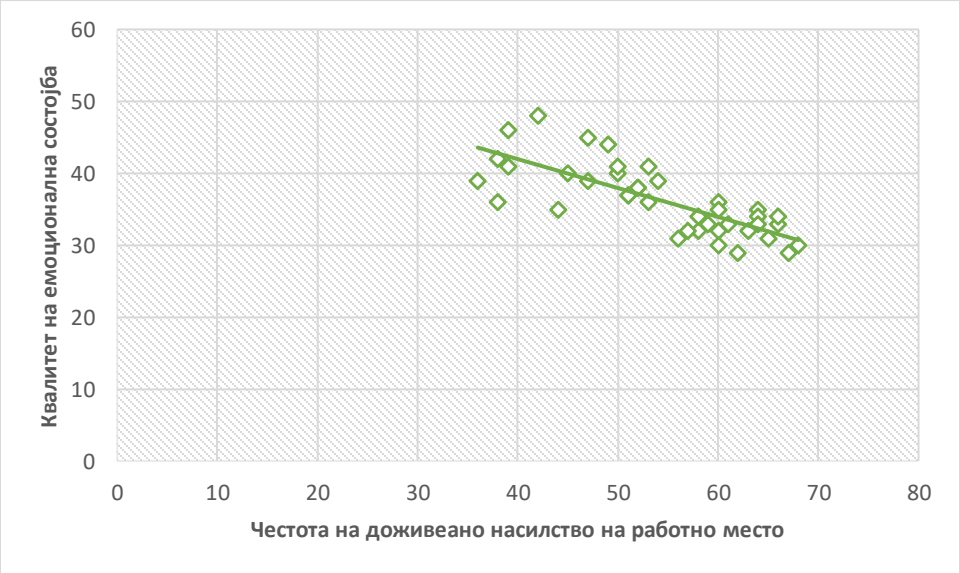
Табела 19 и Графикон 9 се однесуваат на поврзаноста на честотата на доживеано насилство на работното место со квалитетот на емоционалната состојба кај испитаниците. Вака добиениот резултат е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 2.3.

Табела 19. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и квалитетот на емоционалната состојба

Correlations

		Честота на доживеано насилство на работно место	Квалитет на емоционална состојба
Честота на доживеано насилство на работно место	Pearson Correlation	1	-,766)**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
Квалитет на емоционална состојба	Pearson Correlation	-,766)**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

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



Графикон 9. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и квалитетот на емоционалната состојба

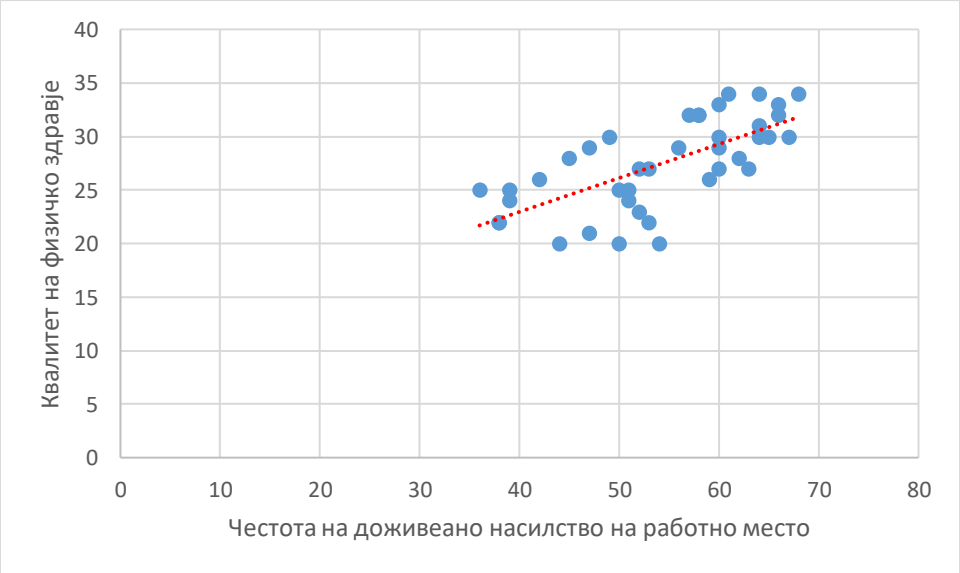
Во Табела 20 и на Графикон 10 е даден приказ на резултатот од Пирсоновиот коефициент на корелација кој се однесува на поврзаноста помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место со квалитетот на физичкото здравје кај испитаниците. Истиот е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 2.4.

Табела 20. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и проблемите со физичко здравје

Correlations

		Честота на доживеано насилство на работно место	Проблеми со физичко здравје
Честота на доживеано насилство на работно место	Pearson Correlation	1	,687**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
Проблеми со физичко здравје	Pearson Correlation	,687**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

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



Графикон 10. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и проблемите со физичкото здравје

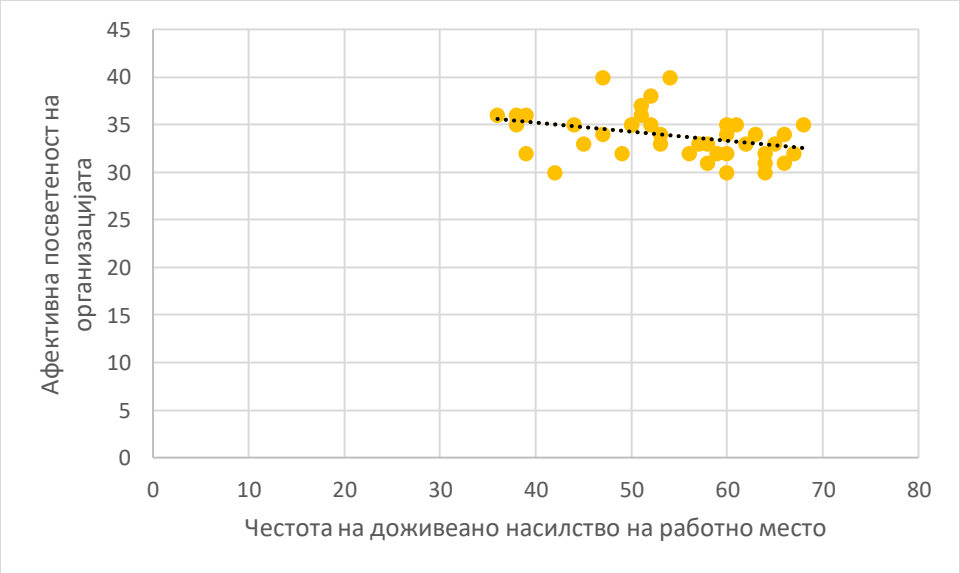
Табела 21 и Графикон 11 се однесуваат на поврзаноста на честотата на доживеано насилство на работното место и афективната посветеност на организацијата. Вака добиениот резултат е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 2.5.

Табела 21. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и афективната посветеност на организацијата

Correlations

		Честота на доживеано насилство на работно место	Афективна посветеност на организацијата
Честота на доживеано насилство на работно место	Pearson Correlation	1	-,361)*
	Sig. (2-tailed)		,022
	N	40	40
Афективна посветеност на организацијата	Pearson Correlation	-,361)*	1
	Sig. (2-tailed)	,022	
	N	40	40

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Графикон 11. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и афективната посветеност на организацијата

На крајот од овој дел, во Табела 22 и на Графикон 12 е прикажан резултатот од Пирсоновиот коефициент на корелација за поврзаноста на честотата на доживеано насилство на работното место и намерата а напуштање на работата. Вака добиениот резултат е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 2.6.

Табела 22. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и намерата за напуштање на работата

Correlations

		Честота на доживеано насилство на работно место	Намера за напуштање на работата
Честота на доживеано насилство на работно место	Pearson Correlation	1	,581**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	40	40
Намера за напуштање на работата	Pearson Correlation	,581**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	40	40

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



Графикон 12. Поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и намерата за напуштање на работата

4. ИНТЕРПРЕТАЦИЈА НА ИСТРАЖУВАЧКИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Ова поглавје ја содржи интепретацијата на добиените резултати од истражувањето и има за цел да ја провери и утврди вистинитоста на истражувачките хипотези, да ги прифати како вистинити или да ги отфрли како невистинити и со тоа да одговори на истражувачкиот проблем и да ги реализира поставените цели на истражувањето.

Во врска со споредбите поврзани со хипотеза 1, t-тестот за разликата помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани, кој е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 1.1., покажа дека постои статистички значајна разлика помеѓу обезбедувачите кои доживеале помал број на насилни настани на работното место во однос на перцепцијата на веројатноста на идни насилни нстани (M = 44,70; SD = 5,992) во споредба со нивните колеги кои имаат повеќе доживеани насилни настани на работното место (M = 54,90; SD = 4.621) на ниво помало од 0.01 (t (38) = - 6,028 p = 0.000). Овој **резултат ја потврдува вистинитоста на хипотеза 1.1**., според која, *постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани.*

Резултатот од t-тестот за разликата помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на стравот од идни насилни настани покажа дека постои статистички значајна разлика помеѓу обезбедувачите кои доживеале помалку насилни настани на работното место во однос на стравот од идни насилни нстани (M = 39,20; SD = 5,597) во споредба со обезбедувачите кои имаат повеќе доживеани насилни настани на работното место (M = 58,15; SD = 4,479) на ниво помало од 0.01 (t (38) = - 11,545 p = 0.000). Вака добиениот резултат **ја потврдува вистинитоста на хипотеза 1.2**., според која, *постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на стравот од идни насилни настани*.

Во врска со споредбата помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место, а во однос на квалитетот на нивната емоционална состојба, t-тестот исто така покажа статистички значајна разлика помеѓу обезбедувачите со помал број на насилни настани на работно место (M = 40,10; SD = 3,508) споредено со обезбедувачите кои имаат поголем број на доживеани насилни настани на работното место

(M = 32,40; SD = 1,984), разлика која е значајнана ниво помало од 0.01 (t (38) = 8,544 p = 0.000). На тој начин **е потврдена вистинитоста и на хипотеза 1.3**., со која се претпоставуваше дека, *постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на квалитетот на емоционалната состојба.*

Споредбата помеѓу испитаниците со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на пробелмите со физичкото здравје со примена на t-тестот, чиј резултат е насочен кон проверување на вистинитоста на хипотеза 1.4., укажува на тоа дека постои статистички значајна разлика помеѓу обезбедувачите со помал број на насилни настани на работно место (M = 24,25; SD = 3,027) во споредба со обезбедувачите кои имаат поголем број на доживеани насилни настани на работното место (M = 30,65; SD = 2,455) во однос на проблемите со нивното физичко здравје. Добиената разлика е значајна на ниво помало од 0.01 (t (38) = - 7,373 p = 0.000), што ја **потврдува вистинитоста и на хипотеза 1.4**., според која, *постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос проблемите со физичкото здравје.*

Резултатот од t-тестот со кој се проверува статистичката значајност на разликата во аритметичките средини помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на нивната афективна посветеност кон организацијата, покажува дека постои статистички значајна разлика помеѓу обезбедувачите со помал број на насилни настани на работно место (M = 35,10; SD = 2,511) во споредба со обезбедувачите кои имаат поголем број на доживеани насилни настани на работното место (M = 32,60; SD = 1,569) кога станува збор за афективната посветеност на организацијата. Добиената разлика е значајна на ниво помало од 0.01 (t (38) = 3,776 p = 0.001). Ваквиот резултат ја **потврдува вистинитоста и на хипотеза 1.5**., според која, *постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос афективната посветеност на организацијата.*

На крајот, добиениот резултат од t-тестот за статистичката значајност на разликата во аритметичките средини помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работно место во однос на нивната намера за напуштање на работата, покажува дека постои статистички значајна разлика помеѓу обезбедувачите со помал број

на насилни настани на работно место (M = 7,25; SD = 1,803) во споредба со обезбедувачите кои имаат повеќе доживеани насилни настани на работното место (M = 10,25; SD = 2,531) во однос на наведената варијабла. Добиената разлика е значајна на ниво помало од 0.01 (t (38) = - 4,317 p = 0.000) и ја **потврдува вистинитоста на хипотеза 1.6**., според која, *постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на намерата за напуштање на работата.*

Со оглед на тоа дека е потврдена вистинитоста на сите шест потхипотези на хипотеза 1, може да се каже дека **хипотеза 1**, според која, *постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство на работното место во однос на перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата*, **се прифаќа како вистинита.**

Во врска со поврзаноста помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и зависните варијабли на истражувањето, резултатот од Пирсоновиот коефициент на корелација за поврзаноста помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани, кој е насочен кон проверување на вистинитоста на хиптеза 2.1., покажува дека постои статистички значајна позитивна поврзаност помеѓу двете варијабли (r = 0.814, p = 0.000, p< 0.01), што значи дека колку е поголем бројот на доживеани насилни настани на работно место толку е поизразена перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани. Овој резултат **ја потврдува вистинитоста на хипотеза 2.1**, со која се претпоставуваше дека, *честотата на насилство на работното место е поврзана со перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани кај обезбедувачите.*

Резултатот од Пирсоновиот коефициент на корелација за поврзаноста помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и стравот од идни насилни настани, е насочен кон проверување на вистинитоста на хиптеза 2.2. и покажува дека постои статистички значајна позитивна поврзаност помеѓу двете варијабли (r = 0.872, p = 0.000, p< 0.01), што значи дека колку е поголем бројот на доживеани насилни настани на работно место толку е поголем стравот од идни насилни настани. Вака добиениот резултат **ја**

потврдува вистинитоста на хипотеза 2.2., според која, *честотата на насилство на работното место е поврзана со стравот од идни насилни настани кај обезбедувачите.*

Пирсоновиот коефициент на корелација за поврзаноста помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и квалитетот на емоционална состојба е насочен кон проверување на вистинитоста на хиптеза 2.3. Истиот покажува дека постои статистички значајна негативна врска помеѓу овие две варијабли ($r = -0.766$, $p = 0.000$, $p < 0.01$), што укажува на тоа колку е почесто доживеаното насилство на работно место толку полош квалитетот на емоционалната состојба кај обезбедувачите. Резултатот **ја потврдува вистинитоста на хипотеза 2.3.**, според која, *честотата на насилство на работното место е поврзана со квалитетот на емоционалната состојба на обезбедувачите.*

Во врска со поврзаноста помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и проблемите со физичкото здравје, резултатот од Пирсоновиот коефициент на корелација за поврзаноста помеѓу овие две варијабли, кој е насочен кон проверување на вистинитоста на хиптеза 2.4., укажува на тоа дека постои статистички значајна позитивна поврзаност помеѓу нив ($r = 0.687$, $p = 0.000$, $p < 0.01$) и значи дека колку е поголем бројот на доживеани насилни настани на работно место толку се погочести проблемите со физичкото здравје кај обезбедувачите. Овој резултат **ја потврдува вистинитоста на хипотеза 2.4.**, со која се претпоставуваше дека, *честотата на насилство на работното место е поврзана со проблемите со физичкото здравје кај обезбедувачите.*

Пирсоновиот коефициент на корелација за поврзаноста помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и афективната посветеност на организацијата е насочен кон проверување на вистинитоста на хиптеза 2.5 и покажува дека постои статистички значајна негативна врска помеѓу овие две варијабли ($r = -0.361$, $p = 0.022$, $p < 0.05$), што укажува на тоа колку е почесто доживеаното насилство на работно место толку е понизок степен на афективна посветеност на организацијата кај обезбедувачите. Вака добиениот резултат **ја потврдува вистинитоста на хипотеза 2.5.**, според која, *честотата на насилство на работното место е поврзана со степенот на афективна посветеност на обезбедувачите на организацијата.*

Резултатот од Пирсоновиот коефициент на корелација за поврзаноста помеѓу честотата на доживеано насилство на работното место и намерата за напуштање на

работата, кој е насочен кон проверување на вистинитоста на хиптеза 2.6., покажува дека постои статистички значајна позитивна поврзаност помеѓу двете варијабли ($r = 0.581$, $p = 0.000$, $p< 0.01$), што значи дека колку е поголем бројот на доживеани насилни настани на работно место толку е поголема намерата за напуштање на работата. Овој резултат **ја потврдува вистинитоста на хипотеза 2.6.**, со која се претпоставуваше дека, *честотата на насилство на работното место е поврзана со намерата за напуштање на работата.*

Со оглед на тоа дека е потврдена вистинитоста на сите шест потхипотези на хипотеза 2, може да се каже дека **хипотеза 2**, според која, постои поврзаност помеѓу доживеаното насилство на работно место и перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје кај обезбедувачите, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата, **се прифаќа како вистинита.**

Имајќи го предвид фактот дека е потврдена вистинитоста на двете истражувачки хипотези, хипотеза 1 и хипотеза 2, може да се каже дека **генералната истражувачка хипотеза**, која претпоставуваше дека, постојат разлики помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство поврзано со работата во однос на перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата и постои поврзаност помеѓу доживеаното насилство на работно место и перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје кај обезбедувачите, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата, **се прифаќа како целосно вистинита.**

ЗАКЛУЧОК

Основен проблем на истражувањето беше: Кои се последиците од насилството поврзано со работата врз здравјето, посветеноста на организацијата и намерите за напуштање на работата кај обезбедувачите?

Целта на истражувањето беше да се дојде до сознанија за разликите помеѓу обезбедувачите со различна честота на клиент иницираното насилство доживеано на работно место врз перпцецијата на веројатноста на идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, квалитетот на емоционалната состојба, проблемите со физичкото здравје, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата, како и да се дојде до сознанија за поврзаноста на насилството поврзано со перпцецијата на веројатноста на идни насилни настани, стравот од идни насилни настани работата, психичкото и физичкото здравје кај обезбедувачите и нивната посветеноста на организацијата и намерата за напуштање на работата.

Резултатите од истражувањето целосно ги потврдија двете истражувачки хипотези што значи дека целосно ја потврдија генералната хипотеза на истражувањето за разликите помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство поврзано со работата во однос на перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата и за поврзаноста помеѓу доживеаното насилство на работно место и перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје кај обезбедувачите, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата.

Заклучоците поврзани со хипотеза 1 се однесуваат на разликите помеѓу обезбедувачите со различна честота на доживеано насилство поврзано со работата во однос на перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата и можат да бидат сумирани на следниот начин:

- Обезбедувачите кои почесто доживувале насилство на работно место перцепираат поголема веројатност на идни насилни настани во споредба со обезбедувачите кои поретко доживувале насилни настани на работа.

- Обезбедувачите кои почесто доживувале насилство на работно место имаат поголем страв од идни насилни настани во споредба со обезбедувачите кои поретко доживувале насилни настани на работа.
- Обезбедувачите кои почесто доживувале насилство на работно место имаат полош квалитет на емоционалната состојба во споредба со обезбедувачите кои поретко доживувале насилни настани на работа.
- Обезбедувачите кои почесто доживувале насилство на работно место имаат повеќе проблеми со физичкото здравје во споредба со обезбедувачите кои поретко доживувале насилни настани на работа.
- Обезбедувачите кои почесто доживувале насилство на работно место имаат пониско ниво на афективна посветеност на организацијата во споредба со обезбедувачите кои поретко доживувале насилни настани на работа.
- Обезбедувачите кои почесто доживувале насилство на работно место имаат поголема намера за напуштање на работата во споредба со обезбедувачите кои поретко доживувале насилни настани на работа.

Заклучоците поврзани со хипотеза 2 кои се однесуваат на поврзаноста помеѓу доживеаното насилство на работно место и перцепцијата на веројатноста од идни насилни настани, стравот од идни насилни настани, психофизичкото здравје кај обезбедувачите, афективната посветеност на организацијата и намерата за напуштање на работата, можат да бидат сумирани на следниот начин:

- Постои позитивна поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работно место и перцепцијата на веројатност на идни насилни настани кај обезбедувачите, односно, со зголемување на бројот на доживеани насилни настани на работа се зголемува и перцепцијата на веројатноста на идни насилни настани кај обезбедувачите.
- Постои позитивна поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работно место и стравот од идни насилни настани кај обезбедувачите, односно, со зголемување на бројот на доживеани насилни настани на работа се зголемува и стравот од идни насилни настани кај обезбедувачите.

- Постои неагитва поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работно место и квалитетот на емоционалната состојба кај обезбедувачите, односно, со зголемување на бројот на доживеани насилни настани на работа се намалува квалитетот на емоционалната состојба кај обезбедувачите.
- Постои позитивна поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работно место и проблемите со физичкото здравје кај обезбедувачите, односно, со зголемување на бројот на доживеани насилни настани на работа се зголемуваат и физичките здравствени проблеми кај обезбедувачите.
- Постои негативна поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работно место и афективната посветеност на организацијата кај обезбедувачите, односно, со зголемување на бројот на доживеани насилни настани на работа се намалува афективната посветеност на организацијата кај обезбедувачите.
- Постои позитивна поврзаност помеѓу честотата на доживеано насилство на работно место и намерата за напуштање на работата кај обезбедувачите, односно, со зголемување на бројот на доживеани насилни настани на работа се зголемува и намерата за напуштање на работата кај обезбедувачите.

До денес, ниту една друга студија во поголем обем не ги истражувала нападите врз обезбедувачите во нашата земја, така што може да се претпостави дека наодите од ова истражување даваат вредни увиди во насилството на работното место во безбедносната индустрија. Откако ги анализиравме податоците од ова истражување, стана очигледно дека насилството врз работниците во безбедносната индустрија е сериозен проблем. Обезбедувачите не само што добиваат тупаници и клуци, не само што се туркани и плукани, туку таквите напади предизвикуваат модринки, исеченици и скршеници кај нив, честопати оставајќи ги вознемирени, тажни и лути. Сепак, емоционалните одговори на обезбедувачите не можат да се сведат само на насилни дејствија од страна на сторителите. Соочувањето со непознатото, типот на сторителот, реакциите на клиентите, полицискиот одговор, опремата, човечката сила и реакциите на персоналот, исто така, придонесуваат за тоа како се чувствуваат обезбедувачите по инцидентот. Бидејќи повеќето инциденти предизвикуваат негативни емоции, од големо значење е да се грижиме за обезбедувачите по нападот. Сепак, многу обезбедувачи се изневерени од нивните компании со тоа што не ја добиваат, со тоа

што се обвинуваат за она што се случило или добиваат поддршка што не одговара на нивните потреби. Таквата негрижа не само што прави да се чувствуваат безвредни, туку предизвикува и негативни чувства кон нивните работодавци кои не ја исполниле својата должност за грижа во очите на вработените.

Намалувањето на лојалноста, како и развојот на негативни ставови кон работата се честа последица што води до тоа да обезбедувачите веќе правилно да не ги исполнуваат своите работни задачи, менуваат организации или дури ја напуштаат индустријата за обезбедување. Во однос на тоа како обезбедувачите го доживувата насилството на работното место може да се каже дека иако насилниот чин го најавува насилството, сепак тоа не завршува со насилниот чин. Насилството на работното место е повеќеслоен феномен кој исто така е обликуван од различни контекстуални фактори, како и реакциите на организациите на инцидентите. Оттука, сите три компоненти даваат силен придонес за тоа како обезбедувачите ги доживуваатнасилнисте настани на работа и одредуваат дали се способни емоционално да се справат со тие искуства или не.

Покрај тоа, виктимизацијата на работното место придонесува обезбедувачите да се загрижат за повторното доживување на насилни настани што може да предизвика негативни емоции и грижа за нивната благосостојба. Бидејќи искуството на насилство на работно место често им докажува на обезбедувачите дека сегашните самопротективни мерки се неефикасни, тие можат да развијат желба да направат нешто друго за да се заштитат себеси. Додека некои стануваат проактивни, други избираат да го задржат или да го вратат своето чувство на безбедност со отстранување на ризикот што е поврзан со намалување на нивната продуктивност (на пр. игнорирање на криминалот на работа), а понекогаш дури и со целосно губење на продуктивноста (на пр. напуштање на безбедносната индустрија). Може да се каже дека искусувањето на насилство на работното место не е значајно само за самите обезбедувачи, туку и за нивните блиски. Заштитата на себе, саканите или себеси заради саканите од повторното преживување на слична ситуација станува најважна и води до развој на стратегии за заштита за кои субјективно се верува дека се соодветни за намалување на ризикот од насилство на работа.

Сумирајќи, и покрај тоа што многу често во врска со високоризичните работни места се користи слоганот „Насилство - тоа не е дел од работата“, за жал податоците во ова

истражување сугерираат поинаку. Насилството може да биде дел од работата и врз основа на она што е откриено во оваа теза се заклучува дека насилството е дел од работата во индустријата за обезбедување. Иако овој заклучок е за жалење, игнорирањето на таквите наоди не помага да се реши овој проблем. Наместо тоа, безбедносна индустрија, самите работодавачи треба да го признаат степенот на насилство врз обезбедувачите и да го минимизираат ризикот од него колку што е можно повеќе со спроведување на ефикасни мерки за заштита и со максимизирање на поддршката за жртвите преку развивање соодветни мрежи за поддршка.

Истражувањето има одредени ограничувања од кои дел се однесуваат на големината на примерокот што не е доволно голем за генерализација, а со тоа и за извлекување на цврсти заклучоци. Другиот дел се однесува на неможноста за контрола на сите релевантни варијабли кои би можеле да влијаат врз добиените истражувачки резултати. И на крај, постои можност испитаниците да давале посакувани одговори како би се претставиле себе и организацијата во која работат во подобро светло.

Идните истражувања освен што можат да опфатат поголем број испитаници, можат да вклучат и други варијабли како што се на пример контекстуалните фактори кои имаат влијание врз емоционалните одговори на насилството на работно место. Потребни се повеќе истражувања и за ефектите од изворите на поддршка и активностите за поддршка на жртвите на насилство врз последиците од него, како и истражувања за поттикнувачките фактори и употребата на самопротективните мерки при насилство на работното место..

ПРЕГЛЕД НА ЛИТЕРАТУРА

1. Agolla, J. B. (2009). Occupational stress among security guards. *Research Journal of Business Management, 1*, 25–35.
2. Ahmad, A., Mazlan, N.H. (2013). Identifying types of mental health problems and aggression among security guards: Are they totally safe. *Psychology and Behavioral Sciences* **2** (3): 130-137.
3. Anderson, G.S., Litzenberger, R., Plecas, D. (2002) 'Physical evidence of police officer stress' *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* **25** (2): 399-420.
4. Anne, S. (2014) 'Burnout: Recognize and Reverse' *Otolaryngology – Head and Neck Surgery* **151** (1): 4-5.
5. Anshel, M. A. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in security work. *Criminal Justice and Behavior, 27*, 375–400.
6. Arruda J (2010). Workplace Violence and Harassment. Family Day Care Services 1-18.
7. Barling, J., Dupré, K.E., Kelloway, E.K. (2009). Predicting Workplace Aggression and Violence. *Annual Review of Psychology* **60** (1): 671-692.
8. Baron, S. (2013) 'Police Officer Mental Illness, Suicide, and the Effects of a Policing Organisation' in D. Chappell (ed) *Policing and the Mentally Ill – International Perspectives*, Boca Raton, FL, USA: Taylor & Francis Group, 247-282.
9. Baumeister, R. F., & Bushman, B. J. (2007). Angry emotions and aggressive behaviors. In G. Steffgen & M. Gollwitzer (Eds.) Emotions and Aggressive Behavior (pp. 61–75). Hogrefe & Huber Publishers.
10. Baxter, V., Margavio, A. (2001) 'Workplace Violence' in C.D. Bryant, D. Luckenbill and D. Peck (eds) *Encyclopedia of Criminology and Deviant Behavior – Volume 2*, Philadelphia, USA, Florence, I, Hove, UK: Taylor and Francis Group, 534-537.
11. Beech, B., & Leather, P. (2006). Workplace violence in the health care sector: a review of staff training and integration of training evaluation models. *Aggression and Violent Behaviour, 11*, 27–43.
12. Bonanno G. A. (2004) 'Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? *American Psychologist* **59** (1): 20–28.

13. Bryant-Davis, T., Ullman, S., Tsong, Y. (2015) 'Healing Pathways: Longitudinal Effects of Religious Coping and Social Support on PTSD Symptoms in African American Sexual Assault Survivors' *Journal of Trauma and Dissociation* **16** (1): 114-128.
14. Button, M. (2007) *Security Officers and Policing: Powers, Culture and Control in the Governance of Private Space*, Aldershot, UK, Burlington, USA: Ashgate Publishing Limited.
15. Button, M., Park, H. (2009) 'Security officers and the policing of private space in SouthnKorea: profile, powers and occupational hazards' *Policing & Society* **19** (3): 247-262.
16. Calnan, K., Kelloway, E.K., Dupré, K.E. (2012). SAV-T First: Managing Workplace Violence' in R. Hughes, A. Kinder and C.L. Cooper (eds). *International Handbook of Workplace Trauma Support*, Chichester, UK: Wiley-Blackwell/John Wiley & Sons Ltd., 105-120.
17. Carter-Brown, S. (2005). Investigating Stress In Security Guards On The University Of Witwatersrand Campus. *Master's Thesis in Clinical Psychology*, Johannesburg, South Africa: University of the Witwatersrand.
18. Chappell D, Di Martino V (2006). Violence at work. 3rd ed. International Labour Organization. Geneva.
19. Child RJ, Mentes JC (2010). Violence against women: the phenomenon of workplace violence against nurses. Issues in Mental Health Nursing 31(2):89-95.
20. Cihan, A. (2016). The Private Security Industry in Turkey: Officer Characteristics and their Perception of Training Sufficiency. *Security Journal* **29** (2): 169-184.
21. Clair, M. E. (2006). The Relationship between critical incidents, hostility and PTSD symptoms in police officers. [Doctoral dissertation, University of Drexel, Philadelphia (PA)] Достапно на://www.drexel.edu.
22. Collins, P., Gibbs, A. (2003) 'Stress in police officers: a study of the origins, prevalence, and severity of stress-related symptoms within a county police force' *Occupational Medicine* **53** (4): 256-264.
23. Declercq, F., Vanheule, S., Markey, S., Willemsen, J. (2007). Posttraumatic Distress in Security Guards and the Various Effects of Social Support. *Journal Of Clinical Psychology* **63** (12): 1239-1246.

24. De Puy, J., Romain-Glassey, N., Gut, M., Pascal, W., Mangin, P., Danuser, B. (2015). Clinically assessed consequences of workplace physical violence. *International Archives of Occupational and Environmental Health* **88** (2): 213-224.
25. Dinisman, T., Moroz, A. (2017) *Understanding Victims of Crime – The Impact of the Crime and Support Needs*, London: Victim Support.
26. Di Martino V (2002). Workplace violence in the health sector–country case studies (Brazil, Bulgaria, Lebanon, Portugal, South Africa, Thailand and an Additional Australian Study), synthesis report. Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on workplace violence in the health sector.
27. Doerner, W.G., Lab, S.P. (2012) *Victimology* (6th Edition), Burlington, MA, USA: Elsevier, Inc.
28. DSM-V (2013) *Diagnostic And Statistical Manual Of Mental Disorders* (5th Edition) – *Posttraumatic Stress Disorder – 309.81 (F43.10)*, Washington D.C., London: American Psychiatric Publishing.
29. Dunn, P. (2011) 'Matching service delivery to need' in S. Walklate (ed.) *Handbook of Victims and Victimology*, London, UK, New York, USA: Routledge Taylor & Francis Group, 255-281.
30. Eley, D.S., Cloninger, R., Walters, L., Laurence, C., Synnott, R., Wilkonson, D. (2013) 'The relationship between resilience and personality traits in doctors: implications for enhancing well-being' *Peer-Reviewed Journal* **1** (6): 1-16.
31. EU-OSHA. European Agency for Safety and Health at Work; Guidance on work-related stress. Spice of life or kiss of death? (2002). Commission of the European Communities. Office for Official Publications of the European Communities. Luxembourg.
32. European Agency for Safety and Health at Work (2010) *Workplace Violence and Harassment: A European Picture*, Luxembourg: Publications Office for the European Union.
33. Farrimond, H., Boyd, K., Fleischer, D. (2018) 'Reconfiguring the violent encounter? Preloading, security staff and breathalyser use in the night-time economy' *International Journal of Drug Policy* **56** (n.i.): 108-115.

34. Faulkner, K.A., Landsittel, D.P., Hendricks, S.A. (2001) 'Robbery Characteristics and Employee Injuries in Convenience Stores' *American Journal of Industrial Medicine* **40** (6): 703-709.
35. Felson, R.B. (2006) 'Violence as Instrumental Behavior' in E.K. Kelloway, J. Barling and J.J. Hurrell (eds) *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications Ltd., 7-28.
36. Ferguson, P., Prenzler, T., Sarre, R., De Caires, B. (2011). Police and security officer experiences of occupational violence and injury in Australia *International Journal of Police Science & Management* **13** (3): 223-233.
37. Fevre, R., Lewis, D., Robinson, A., Jones, T. (2011) *Insight into ill-treatment in the workplace: patterns, causes and solutions*, Swindon: Economic and Social Research Council.
38. Fountoulakis, K.N., Leucht, S., & Kaprinis, G. S. (2008). Personality disorders and violence. *Current Opinion in Psychiatry, 21*, 84–92.
39. Gershon, R. R. M., Lin, S., & Li, X. (2002). Work stress in aging police officers. *JOEM, 44*, 160–167.
40. Gill, M. (2004) *Getting the Most of Uniformed Retail Security Officers*, Summary Report, Leicester: Perpetuity Research & Consultancy International (PRCI) Ltd.
41. Glomb, T.M. (2002) 'Workplace Anger and Aggression: Informing Conceptual Models With Data From Specific Encounters' *Journal of Occupational Health Psychology* **7** (1): 20-36.
42. Goodey, J. (2005) *Victims and Victimology – Research, Policy and Practice*, Harlow, UK: Pearson Education Limited.
43. Grayson, J. L (2010). Know the 4 Types of Workplace Violence - Campus Safety. Достапно на: www.campussafetymagazine.com/.
44. Green, D.L., Roberts, A.R. (2008) *Helping Victims Of Violent Crime – Assessment, Treatment, and Evidence-Based Practice*, New York, USA: Springer Publications.
45. Gustin, J.F. (2013) *Workplace Violence and the Facility Manager*, Boca Raton, USA, London, UK: The Fairmont Press, Inc.
46. Halbesleben, J.R.B., Buckley, M.R. (2004) 'Burnout in organizational life' *Journal of Management* **30** (6): 859-879.

47. He, N., Zhao, J., Archbold, C.A. (2002) 'Gender and Police Stress' *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management* **25** (4): 687-708.
48. Health and Safety Executive (2015) *Violence at Work*, http://www.hse.gov.uk/statistics /causinj/ violence/index.htm
49. Hobbs, D., O'Brien, K., Westmarland, L. (2007) 'Connecting the gendered door: women, violence and doorwork' *The British Journal of Sociology* **58** (1): 21-38.
50. Hosseinikia, S.H., Zarei, S., Kalyani, M.N., Tahamtan, S. (2018). A Cross-Sectiona Multicenter Study of Workplace Violence against Prehospital Emergency Medical Technicians' *Emergency Medicine International* **2018** (n.i.), Article ID 7835676, https://doi.org/10.1155/2018/7835676.
51. Houdmont, J. (2013) 'UK police custody officers' psychosocial hazard exposures and burnout' *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management* **36** (3): 620-635.
52. Howard, J.L. (2001) 'Workplace Violence in Organisations: An Exploratory Study of Organizational Prevention Techniques' *Employee Responsibilities and Rights Journal* **13** (2): 57-76.
53. Hurrell, J.J. (2006). Critical Incident Stress Debriefing and Workplace Violence. in E.K. Kelloway, J. Barling and J.J. Hurrell (eds) *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications Ltd., 535-548.
54. ILO/ICN/WHO/PSI: Workplace Violence in the Health Sector-Country Case Studies Researc Instrument-Survey Questionnaire (2002). Geneva: ILO/ICN/WHO/PSI Joint Programme on workplace violence in the Health sector.
55. Jenkins, E.L., Fisher, B.S., Hartley, D. (2012). Safe and secure at work?: Findings from the 2002 Workplace Risk Supplement. *Work* **42** (1): 57-66.
56. Johnson, S.D., Koh, H.C., Killough, L.N. (2009) 'Organizational and Occupational Culture and the Perception of Managerial Accounting Terms: An Exploratory Study Using Perceptual Mapping Techniques' *Contemporary Management Research* **5** (4): 317- 342.
57. Johnstone, C. (2011) 'Big Brother goes to the Countryside: CCTV Surveillance in Rural Towns' in R.I. Mawby and R. Yarwood (eds) *Rural Policing And Policing The Rural – A Constable Countryside?*, Farnham, UK, Burlington, USA: Ashgate Publishing Limited, 81-92.

58. Jones, T., Robinson, A., Fevre, R., Lewis, D. (2011). Workplace Assaults In Britain Understanding the Influence of Individual and Workplace Characteristics. *British Journal of Criminology* **51** (2): 159-178.
59. Karacan, E. (2011). Job Satisfaction Of Private Security Guards' *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* **22** (2): 203-239.
60. Kelley, E., Mullen, J. (2006). Organizational Response to Workplace Violence' in E.K. Kelloway, J. Barling and J.J. Hurrell (eds) *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks, London, New Delhi: Sage Publications Ltd., 493-515.
61. Kleck, G., Kovandzic, T., Saber, M., Hauser, W. (2011) 'The effect of perceived risk and victimization on plans to purchase a gun for self-protection' *Journal of Criminal Justice* **39** (4): 312-319.
62. Knight, C. (2014) *Emotional Literacy In Criminal Justice – Professional Practice with Offenders*, Houndmills, UK, New York, USA: Palgrave Macmillan.
63. Kormanik, M.B. (2011). Workplace Violence: Assessing Organizational Awareness and Planning Interventions. *Advances in Developing Human Resources* **13** (1): 114-127.
64. Krauss, H. (2006) Perspectives on violence. *Ann. N.Y. Acad. Sci. 1087*, 4–21.
65. Krug, E. G., Mercy, J. A., Dahlberg, L. L., & Zwi, A B. (2002). The world report on violence and health. *The Lancet, 360,* 1083–1088.
66. Kula, S. (2011) 'Occupational Stress And Work-Related Wellbeing Of Turkish National Police (TNP) Members', *PhD Thesis in the Doctoral Program in Public Affairs*, Orlando, Florida, USA: University of Central Florida.
67. Kvas, A., Sejak, J. (2014) 'Unreported Workplace Violence in Nursing' *International Nursing Review* **61** (3): 344-351.
68. Larsson, T.J., Tezic, K., Oldertz, C. (2010). Threats and violence as a precursor to occupational injury, *Safety Scuence Monitor* 4(2): 83-96
69. Latscha, K. (2005) 'Belastungen von Polizeivollzugsbeamten – Empirische Untersuchung zur Posttraumatischen Belastungsstörung bei bayerischen Polizeivollzugsbeamten/-innen' [Burdens of Police Officers – Empirical Investigation of Post-traumatic Stress Disorders in male and female Bavarian Police Officers] *PhD Thesis in Psychology and Education*, Munich, Germany: Ludwig-Maximilians-Universität, http://edoc.ub.uni-muenchen.de/3250/1/Latscha _Knut.pdf

70. LeBlanc, M.M., Barling, J. (2005). Understanding the Many Faces of Workplace Violence' in P. Spector and S. Fox (eds) *Counterproductive Behavior at Work: Investigations of Actors and Targets*, Washington D.C.: American Psychological Association, 41-63.
71. LeBlanc, M.M., Kelloway, E.K. (2002). Predictors and Outcomes of Workplace Violence and Aggression' *Journal of Applied Psychology* **87** (3): 444-453.
72. Leino, T., Selin, R., Summala, H., Virtanen, M. (2011). Violence and psychological distress among police officers and security guards' *Occupational Medicine* **61** (6): 400-406.
73. Leino, T. (2013). *Work-related violence and its associations with psychological health: A study of Finnish police patrol officers and security guards*, People and Work Research Report 98, Helsinki, Finland: Finnish Institute of Occupational Health.
74. Levant, R.F. (2011) 'Research in the Psychology of Men and Masculinity Using the Gender Role Strain Paradigm as a Framework' *American Psychologist* **66** (8): 765- 776.
75. Liempt, V., Aalst, V. (2015) 'Whose Responsibility? The Role of Bouncers in Policing the Public Spaces of Nightlife Districts' *International Journal of Urban and Regional Research* **39** (6): 1251-1262.
76. Lister, S., Hobbs, D., Hall, S., Winlow, S. (2000) 'Violence in the Night-Time Economy; Bouncers: The Reporting, Recording and Prosecution of Assaults' *Policing and Society* **10** (n.i.): 383-402.
77. Löfstrand, C.H., Loftus, B. Loader, I. (2016) 'Doing 'dirty work': Stigma and esteem in the private security industry' *European Journal of Criminology* **13** (3): 297-314.
78. Malik, S., Malik, G. (2015) 'Linking Social Support at Workplace with Engagement and Retention Behaviour of Generation Y Employees' *Imperial Journal of Interdisciplinary Research* **1** (3): 1-6.
79. Mattson, M., Hall, J.G. (2011) *Health as Communication Nexus: A Service-Learning Approach*, Dubuque, IA, USA: Kendall and Hunt Publishing Co.
80. Mayhew, C. (2000). *Violence in the Workplace – Preventing Armed Robbery: A Practical Handbook*, Australian Institute of Criminology Research 33, Canberra, Australia: Australian Institute of Criminology.

81. McLaughlin, E. (2013). Fear Of Crime' in E. McLaughlin and J. Muncie (eds) *The Sage Dictionary of Criminology* (3rd Edition), Los Angeles, London, New Delhi, Singapore, Washington DC: Sage Publications Ltd., 175-177.
82. Milovanovic, D. (2005) 'Edgework: A Subjective and Structural Model of Negotiating Boundaries' in S. Lyng (ed.) Edgework – The Sociology of Risk-Taking, New York, USA, London, UK: Routledge Taylor & Francis Group, 51-72.
83. Monaghan, L.F. (2003) 'Danger on the Doors: Bodily Risk in a Demonised Occupation' *Health, Risk & Society* **5** (1): 11-31.
84. Moynihan, D.P., Pandey, S.K. (2008) 'The Ties that Bind: Social Networks, Person-Organization Value Fit, and Turnover Intention' *Journal of Public Administration Research and Theory* **18** (2): 205-227.
85. Mueller, S., Tschan, F. (2011). Consequences of Client-Initiated Workplace Violence. The Role of Fear and Perceived Prevention' *Journal of Occupational Health Psychology* **16** (2): 217-229.
86. Muldoon, O.T. (2013) 'Understanding the impact of political violence in childhood: A theoretical review using a social identity approach' *Clinical Psychology Review* **33** (8): 929-939.
87. Mulvihill, N., Gangoli, G., Gill, A.K., Hester, M. (2018) 'The experience of interactional justice for victims of 'honour'-based violence and abuse reporting to the police in England and Wales' *Policing and Society*, DOI: 10.1080/10439463.2018.1427745.
88. Nalla, M.K., Cobbina, J.E. (2016) 'Environmental factors and job satisfaction: The case of private security guards' *Security Journal* **n.v.** (n.i.): 1-12, doi:10.1057/sj.2016.12.
89. Nalla, M.K., Wakefield, A. (2014). The Security Officer' in M. Gill (ed.) *The Handbook Of Security* (2nd Edition), London, UK: Palgrave Macmillan, 727-746.
90. Nienhaus, A., Drechsel-Schlund, C., Schambortski, A., Schablon, H. (2016) 'Gewalt und Diskriminierung am Arbeitsplatz – Gesundheitliche Folgen und settingbezogene Ansätze zur Prävention und Rehabilitation' [Violence and Discrimination at Work – Health Consequences and Settinspecific Approaches for Prevention and Rehabilitation] *Bundesgesundheitsblatt* **59** (n.i.): 88-97.
91. Nater, F.P. (2010) 'Workplace Violence Prevention – A Training Management Commitment' *Security Magazine* October 2010: 106-110.

92. Oginska-Bulik, N. (2005) 'Emotional Intelligence In The Workplace: Exploring Its Effects On Occupational Stress And Health Outcomes In Human Service Workers' *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health* **18** (2): 167-175.
93. OSHA (Occupational Safety and Health Administration) (2012) *Workplace Violence*, https://www.osha.gov/SLTC/workplaceviolence/index.html
94. Paese, A., Rissi, V., Cecconello, W.C., Costa, C. (2014) 'Stress among Brazilian Security Guards: Analysis of Vulnerability Factors' *International Journal of Psychology and Behavioral Sciences* **4** (4): 113-120.
95. Page, K.S., Jacobs, S.C. (2011) 'Surviving the Shift: Rural Police Stress and Counseling Services' *Psychological Services* **8** (1): 12-22.
96. Oxford Dictionary of Law (2013) *offensive weapon*, Oxford: Oxford University Press.
97. Paunović S, Kosanović R (2010). Zlostavljanje na radu-Mobing. Socijalna Misao 2.
98. Peek-Asa, C., Casteel, C., Kraus, J.F., Whitten, P. (2006) 'Employee and Customer Injury During Violent Crimes in Retail and Service Businesses' *American Journal of Public Health* **96** (10): 1867-1872.
99. Perrot, S.B., Kelloway, E.K. (2006) 'Workplace Violence in the Police' in E.K. Kelloway, J. Barling and J.J. Hurrell (eds) *Handbook of Workplace Violence*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications Ltd., 211-229.
100. Poisat, P., Mey, M., Theron, A. (2014) 'Social support key to cash in transit guards' psychological wellbeing' *Problems and Perspectives in Management* **12** (4): 312- 319.
101. Pollock, C., Paton, D., Smith, L. M., Violanti, J. M. (2003) 'Training for Resilience' in D. Paton, J. M. Violanti, L. M. Smith (Eds.), *Promoting Capabilities to Manage Posttraumatic Stress: Perspectives on Resilience*, Springfield, IL, US: Charles C Thomas Publisher: 89-102.
102. Porter, T., Bearn, A., Percy, A. (2015) *Research on Violence Reduction Report*, prepared for the Security Industry Authority, London, UK: Security Industry Authority.
103. Prokos, A., Padavic, I. (2002) ''There Oughtta Be a Law Against Bitches': Masculinity Lessons in Police Academy Training' *Gender, Work and Organization* **9** (4): 439-459.
104. Purpura, P.P. (2013). *Security And Loss Prevention – An Introduction* (6th Edition). London: Elsevier.

105. Public Services International (2013) *New ILO Convention on violence at the workplace needs more government support and trade union action!*, http://www.worldpsi.org/en/new-ilo-convention-violence-workplace-needs-more-governmentsupport-and-trade-union-action

106. Rader, N. (2017) *Fear of Crime*, http://criminology.oxfordre.com/view/10.1093/acrefore/9780190264079.001.0001/acrefore-9780190264079-e-10

107. Rajkumar, A., Sinha, M. (2015) 'Impact of negative stress in the academic performance of the students' *International Journal of Multidisciplinary Research and Development* **2** (2): 484-486.

108. Reilly, E.D., Rochlen, A.B., Awad, G.H. (2014) 'Men's Self-Compassion and Self-Esteem: The Moderating Roles of Shame and Masculine Norm Adherence' *Psychology of Men & Masculinity* **15** (1): 22-28.

109. Rigakos, G.S. (2002) *The New Parapolice: Risk Markets and Commodified Social Control*, Toronto, Buffalo, London: University of Toronto Press.

110. Rodríguez-Carballeira A, Escartín Solanelles J, Visauta Vinacua B, Porrúa García C, Martín-Peña J (2010). Categorization and hierarchy of workplace bullying strategies: a Delphi survey. Spanish Journal of Psychologu 13(1):297-308.

111. Sagar, M.H., Karim, A.K.M., Nigar, N. (2014) 'Factor Structure for Organizational Police Stress Questionnaire (PSQ-Org) in Bangladeshi Culture' *Universal Journal of Psychology* **2** (9): 265-272.

112. Santonen, T., Paasonen, J. (2015). Evaluating private security sector market perceptions in Finland, *Security Journal* **28** (3): 230-251.

113. Scaramella, G.L., Cox, S.M., McCamey, W.P. (2011) *Introduction to Policing* (2nd Edition), Thousand Oaks, London, New Delhi, Singapore: Sage Publications Ltd.

114. Scalora, M.J., Washington, D., Casady, T., Newell, S.P. (2003) 'Nonfatal Workplace Violence Risk Factors: Data from a Police Contact Sample' *Journal of Interpersonal Violence* **18** (3): 310-327.

115. Schat, A.C.H., Kelloway, E.K. (2003) 'Reducing the Adverse Consequences of Workplace Aggression and Violence: The Buffering Effects of Organizational Support' *Journal of Occupational Health Psychology* **8** (2): 110-122.

116. Schat, A.C.H., Kelloway, E.K. (2005) 'Workplace Violence' in J. Barling, E.K. Kelloway and M. Frone (eds) *Handbook of Work Stress*, Thousand Oaks, USA: Sage Publications, 189-218.

117. Schindeler, E. (2014) 'Workplace violence: Extending the boundaries of criminology' *Theoretical Criminology* **18** (3): 371-385.

118. Schreck, C.J., Berg, M.T., Fisher, B.S., Wilcox, P. (2018) 'That Door You Just Kicked in Was Locked for Your Protection, Not Mine: Developing and Testing Competing Theoretical Models of Crime Prevention Behavior' *Journal of Research in Crimeand Delinquency* **55** (2): 316-345.

119. Schwartz, B.G., French, W.J., Mayeda, G.S., Burstein, S., Economides, C., Bhandari, A.K., Cannom, D.S., Kloner, R.A. (2012) 'Emotional stressors trigger cardiovascular events' *International Journal of Clinical Practice* **66** (7): 631-639.

120. Shane, J. M. (2010). Organizational stressors and job performance. *Journal of Criminal Justice, 38,* 807–818.

121. SIA (Security Industry Authority) (2018a) *Reducing Violence within the Private Security Industry*, https://www.sia.homeoffice.gov.uk/Pages/about-protecting-society.aspx

122. Stephenson-Laws, J. (2018). *Increase Workplace Wellness to Decrease Workplace Violence*, http://www.ehstoday.com/safety/increase-workplace-wellnessdecrease-workplace-violence

123. Stutzenberger, A.L., Fisher, B.S. (2014) 'The Extent, Nature and Responses to Workplace Violence Globally: Issues and Findings' in M. Gill (ed) *The Handbook of Security* (2nd Edition), Palgrave Macmillan Ltd: Houndmills, UK; New York, USA, 206-233.

124. Sweet, A.M. (2017) *Workplace violence: A comprehensive look at OSHA recordkeeping*, unpublished Master's Thesis, Department of Technology Systems, East Carolina University.

125. Tehrani, N. (2002). Violence at work: supporting the employee in M. Gill, B. Fisher and V. Bowie (eds.) Violence at Work – Causes, Patterns and Prevention, Uffculme, UK, Portland, USA: Willan Publishing, 192-208.

126. Terpstra, J. (2016). Occupational culture of private security officers in the Netherlands – comparison with police officers' culture. *Policing and Society* **26** (1): 77-96.

127. Tombs, S. (2007) 'Violence, Safety Crimes and Criminology' *British Journal of Criminology* **47** (4): 531-550.

128. Tomkins, K. (2003) *Occupational Masculinity and Bouncers*, unpublished Honours Thesis, School of Sociology and Social Work, University of Tasmania.

129. Towey, S. (2013) *Social Support*, http://www.takingcharge.csh.umn.edu/explorehealing-practices/ social-support

130. Tremblay, M. A., Blanchard, C. M., Taylor, S., Pelletier, L. G., Villeneuve, M. (2009) 'Work extrinsic and intrinsic motivation scale: Its value for organizational research. *Canadian Journal of Behavioural Science* **41** (4): 213–226.

131. Upson, A. (2004) *Violence at Work*, Findings from the 2002/3 British Crime Survey, London: Home Office.

132. Van Emmerik, I.H., Euwema, M.C., Bakker, A.B. (2007) 'Threats of Workplace Violence and the Buffering Effect of Social Support' *Group & Organization Management* **32** (2): 152-175.

133. Vanheule, S., Declercq, F., Meganck, R., Desment, M. (2008) 'Burnout, critical incidents and social support in security guards' *Stress and Health* **24** (2): 137-141.

134. Van Steden, R., Van der Wal, Z., Lasthuizen, K. (2015) 'Overlapping Values, Mutual Prejudices: Empirical Research into the Ethos of Police Officers and Private Security Guards' *Administration & Society* **47** (3): 220-243.

135. Ventura-Madangeng J, Wilson D (2009). Workplace violence experienced by registered nurses: a concept analysis. Nursing Praxis in New Zealand 25(3):37-50.

136. Vezyridis, P., Samoutis, A., Mavrikiou, P.M. (2014) 'Workplace Violence against

137. Clinicians in Cypriot Emergency Departments: A National Questionnaire Survey' *Journal of Clinical Nursing* **24** (9-10): 1210-1222.

138. Waddington, P.A.J., Badger, D., Bull, R. (2006) *The Violent Workplace*, Cullompton, UK: Willan Publishing.

139. Wakefield, A. (2003) *Selling Security – The Private Policing of Public Space*, Cullompton, UK: Willan.

140. Wakefield, A. (2012) *Selling Security – The Private Policing of Public Space*, Uffculme, UK, Portland, USA: Willan Publishing.

141. Warshaw, L.J. (2011) *Violence in the Workplace*, Geneva: International Labour Organisation

142. Wasserman, E., Ellis, C.A. (2007) *Impact Of Crime On Victims*, http://www.ccvs.state.vt.us/sites/default/files/resources/VVAA%20Ch%206%20Impact%20of%20Crime. pdf

143. Webster, S., Patterson, A., Hoare, J., & O'Loughlin, A. (2008) Violence at work: Findings from the 2005/06 and 2006/07 British Crime Survey, HSE.

144. Wiatrowski, W.J. (2012). On guard against workplace hazards. *Monthly Labor Review* **n.i.** (n.n.): 3-11.

145. Wojcik, J. (2014) 'Guarding against workplace violence' *Business Insurance* **48** (12): 13.

146. Yao Y, Wang W, Wang F, Yao W (2014). General self-efficacy and the effect of hospital workplace violence on doctors stress and job satisfaction in China. International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health 27(3):389- 99.

147. Yoo, G.J., McCoy, E. (2008) 'Social Support' in R.T. Schaefer (ed) *Encyclopedia of Race, Ethnicity, and Society*, Thousand Oaks, London, New Delhi, Singapore: Sage Publications Inc., 1256-1258.

148. Zarola, A., Leather, P. (2006) *Violence and aggression management training for trainers and managers – A national evaluation of the training provision in healthcare settings*, Research Report 440, Norwich: Health and Safety Executive.

ПРИЛОЗИ

1. Прашалник за општи податоци

2. Прашалник за насилни настани на работно место (Warshaw, 2011),

3. Прашалник за веројатност од идни насилни настани (Warshaw, 2011),

4. Прашалник за страв од идни насилни настани (Warshaw, 2011),

5. Прашалник за емоционална состојба (Leino, 2013),

6. Прашалник за физичка здравствена состојба (Mueller & Tschan, 2011),

7. Прашалник за афективна посветеност на организацијата (Mueller & Tschan, 2011)

8. Прашалник за намера за напуштање на работата (Mueller & Tschan, 2011).

Прашалник за општи податоци

Следните прашања се однесуваат Вас. Ве молам одговорете ги точно. Одговорот на секое од прашањата е задолжителен!

1. Пол:

   а) машки б) женски

2. Во која возрасна категорија припаѓате?

   а) помалку од 20 години

   б) од 21-30 години

   в) од 31-40 години

   г) 41-50 години

   д) повеќе од 50 години

3. Работно место во сегашната организација:_____

4. Работен стаж во сегашната професија:

   а) помалку од 1 година

   б) од1-5 години

   в) од 6-10 години

   г) повеќе од 10 години

Прашалник за насилни настани на работно место

Следниве ставки опишуваат насилни или агресивни настани што може да се појават од многу извори на работа, во случајов од клиенти. За секоја ставка, ве молиме наведете колку често сте ги доживеале овие насилни настани на работа во текот на изминатата година. Ве молиме одговорете на секоја ставка со заокружување на бројот во соодветните колони.

0= никогаш

1 = еднаш

2 = 2 пати

3 = 3 пати

4 = 4 пати

Во изминатата година:					
Дали сте биле удирани, клоцани и туркани додека сте на работа?	0	1	2	3	4
Дали сте биле плунати или гризнати од некој додека сте биле на работа?	0	1	2	3	4
Дали фрлиле со предмет кон вас додека сте биле на работа?	0	1	2	3	4
Дали ви се заканиле со некој од горенаведените примери на физичко насилство додека сте биле на работа?	0	1	2	3	4
Дали сте добиле закана со оружје додека сте биле работа?	0	1	2	3	4
Дали сте биле сексуално малтретирани додека сте на работа?	0	1	2	3	4
Дали сте биле сексуално нападнати додека сте биле на работа?	0	1	2	3	4
Дали ви викале додека сте биле работа?	0	1	2	3	4
Дали ви упатувале клетви додека сте биле работа?	0	1	2	3	4
Дали зјапале во вас додека сте биле на работа?	0	1	2	3	4

Дали вашиот имот или имот на работното место бил оштетен од некој на работа?	0	1	2	3	4
Дали некој се заканил дека ќе оштети некој од вашите лични работи или оние кои се во сопственосгт на работното место додека сте на работа?	0	1	2	3	4
Дали ви се случило да ви ја тресnат вратата во лице додека сте на работа?	0	1	2	3	4
Дали сте виделе некој од вашите соработници или менаџери да доживеат насилни настани на работа?	0	1	2	3	4
Дали сте слушнале дека некој од вашите соработници менаџери доживеале насилен настан на работа?	0	1	2	3	4
Дали сте виделе на некој соработник и менаџер да им се заканууваат со физичко насилство на работа?	0	1	2	3	4
Дали сте слушнале дека на некој соработник или менаџер му се заканувале физичко насилство на работа?	0	1	2	3	4
Дали некој од вашите пријатели и роднини доживеал или му се заканувале со физичко насилство додека биле на работа?	0	1	2	3	4

Прашалник за страв од идни насилни настани

За следните ставки, ве молиме наведете го степенот на Вашето согласување или несогласување со изјавите со заокружување на бројот во соодветната колона. Имајте предвид дека изјавите се однесуваат на следната работна година.

1 = воопшто не се согласувам

2 = не е согласувам

3 = неутрален сум

4 = се согласувам

5 = целосно се согласувам

Се плашам да не бидам удрен клоцнат, грабнат или турнат додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Се плашам да не бидам плукнат или гризнат додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Се плашам да не бидам удрен со предмет додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Се плашам да не ми се заканат со некој од горенаведените примери на физичко насилство додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Се плашам да не ми се заканат со оружје додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Се плашам од сексуално вознемирување додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Се плашам да не бидам сексуално нападнат додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Се плашам да не ми се развикаат додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Се плашам некој да не го оштети или да не ми се закани дека ќе го оштети мојот личен имот или имотот на работното место додека сум на работа.	1	2	3	4	5

Се плашам да бидам жртва на насилство на работното место.	1	2	3	4	5
Ако наидам на потенцијално насилен поединец на работа, се плашам дека нема да можам да спречам насилна конфронтација.	1	2	3	4	5
Во случај да сум жртва на насилство на работното место, се плашам да не бидам повреден.	1	2	3	4	5
Општо земено, се плашам да доживеам некоја форма на агресија, насилство или закана за агресија или насилство на работа.	1	2	3	4	5

Прашалник за веројатност на идни насилни настани

За следните ставки, наведете го степенот на Вашето согласување или несогласување со изјавите со заокружување на бројот во соодветната колона. Имајте предвид дека изјавите се однесуваат на следната работна година.

1 = воопшто не се согласувам

2 = не е согласувам

3 = неутрален сум

4 = се согласувам

5 = целосно се согласувам

Многу е веројатно да ме удрат, клоцнат или турнат додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Постои веројатност да бидам плукнат или гризнат додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Постои веројатност да бидам погоден со фрлен предмет додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Многу е веројатно дека ќе ми се закануваат со некој од горенаведените примери на физичко насилство додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Постои веројатност да ми се закануваат со оружје додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Многу е веројатно дека ќе бидам сексуално вознемируван додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Постои веројатност да бидам сексуално нападнат на работа.	1	2	3	4	5
Постои веројатност од упатување клетви додека сум на работа.	1	2	3	4	5

Постои веројатност да ми викаат додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Многу е веројатно дека некој ќе го оштети или ќе се закани дека ќе го оштети мојот личен имот или имотот на работното место додека сум на работа.	1	2	3	4	5
Многу е веројатно дека ќе бидам жртва на насилство на работното место.	1	2	3	4	5
Ако наидам на потенцијално насилен поединец на работа, веројатно е дека нема да можам да спречам насилна конфронтација.	1	2	3	4	5
Ако сум жртва на насилство на работното место, веројатно е дека ќе бидам повреден.	1	2	3	4	5

Прашалник за емоционална состојба

Следниве ставки се фокусираат на тоа како се чувствувавте емотивно во изминатата година. Ве молиме одговорете со заокружување на бројот во соодветната колона.

0 = никогаш

1 = ретко

2 = понекогаш

3 = често

4 = секогаш

Во изминатата година:					
Дали бевте способни да се концентрирате на што и да правите?	0	1	2	3	4
Дали останувавте без сон од грижи?	0	1	2	3	4
Дали сте почувствувале дека имате корисна улога во работите кои ги правите?	0	1	2	3	4
Дали сте се чувствувале способни да донесувате одлуки?	0	1	2	3	4
Дали сте се чувствувале под притисок?	0	1	2	3	4
Дали сте почувствувале дека не можете да ги надминете вашите тешкотии?	0	1	2	3	4
Дали успеавте да уживате во вашите нормални секојдневни активности?	0	1	2	3	4
Дали успеавте да се соочите со вашите проблеми?	0	1	2	3	4
Дали сте се чувствувале несреќни и депресивни?	0	1	2	3	4
Дали сте ја изгубиле довербата во себе?	0	1	2	3	4

Дали размислувате за себе како за безвредна личност?	0	1	2	3	4
Дали сте се чувствувате разумно среќни, земајќи ги предвид сите работи?	0	1	2	3	4

Прашалник за физичка здравствена состојба

Следниве ставки се фокусираат на тоа како се чувствувавте физички во изминатата година. Ве молиме одговорете со заокружување на бројот во соодветната колона.

0 = никогаш

1 = ретко

2 = понекогаш

3 = често

4 = секогаш

Во изминатата година:					
Колку често сте имале потешкотии да заспиете ноќе?	0	1	2	3	4
Колку често сте се буделе во текот на ноќта?	0	1	2	3	4
Колку често сте имале кошмари или вознемирувачки соништа?	0	1	2	3	4
Колку често сонот ви бил мирен и ненарушен?	0	1	2	3	4
Колку често сте имале главоболки?	0	1	2	3	4
Дали добивате главоболка кога имате голем притисок да ги завршите работите?	0	1	2	3	4
Дали сте добиле главоболка кога сте биле фрустрирани затоа што работите не се одвивале како што треба или кога сте се нервирале од некого?	0	1	2	3	4
Колку често сте страдале од вознемирен стомак (варење)?	0	1	2	3	4
Колку често моравте да внимавате што јадете за да избегнете стомачни тегоби?	0	1	2	3	4
Колку често чувствувавте гадење во стомакот?	0	1	2	3	4

Колку често сте имале запек или сте имале дијареа?	0	1	2	3	4
Колку често сте имале помали настинки (кои ве натерале да се чувствувате непријатно, но не ве легнале во кревет или не ве натерале да ја пропуштите работата)?	0	1	2	3	4
Колку често сте имале респираторни инфекции посериозни од мали настинки како бронхитис, синузитис итн.?	0	1	2	3	4

Прашалник за афективна посветеност

Следниве изјави одразуваат како луѓето би можеле да се чувствуваат за организацијата што ги вработува. Ве молиме наведете за секоја изјава до кој степен се согласувате или не се согласувате со тоа како таа ги одразува вашите чувства за вашата организација. Ве молиме одговорете со заокружување на соодветниот број.

1 = воопшто не се согласувам

2 = не е согласувам

3 = неутрален сум

4 = се согласувам

5 = целосно се согласувам

Би бил многу среќен да го поминам остатокот од мојата кариера во мојата сегашна организација.	1	2	3	4	5
Уживам да разговарам за мојата сегашна организација луѓе надвор од неа.	1	2	3	4	5
Чувствувам како проблемите на мојата сегашна организација да се мои.	1	2	3	4	5
Мислам дека лесно би можел да се приврзам за друга организација како што сум за мојата сегашна организација.	1	2	3	4	5
Не се чувствувам како „дел од семејството" во мојата сегашна организација.	1	2	3	4	5
Не се чувствувам „емоционално приврзан“ за мојата сегашна организација.	1	2	3	4	5
Мојата сегашна организација има големо лично значење за мене.	1	2	3	4	5
Не чувствувам силно чувство на припадност кон мојата сегашна организација.	1	2	3	4	5

Прашалник за намера за напуштање на работата

Ве молиме одговорете на следните изјави со заокружување на соодветниот број на скалата:

1 = воопшто не се согласувам

2 = не е согласувам

3 = неутрален сум

4 = се согласувам

5 = целосно се согласувам

Веројатно ќе аплицирам за нова работа во рамките на мојата сегашна организација во следната година.	1	2	3	4	5
Највероватно ќе барам нова работа надвор од мојата сегашна организација во следната година.	1	2	3	4	5
Веројатно ќе барам нова професија во следната година.	1	2	3	4	5