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



ФАКУЛТЕТ ЗА ПСИХОЛОГИЈА
СТУДИСКА ПРОГРАМА:
ПСИХОЛОГИЈА ВО СОЦИЈАЛНАТА ЗАШТИТА

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

ТЕХНИКИ ЗА СПРАВУВАЊЕ СО СТРЕСОТ ЗА ВРЕМЕ НА КОВИД-19 ПАНДЕМИЈАТА КАЈ СОЦИЈАЛНИТЕ РАБОТНИЦИ

СТУДЕНТ: **ЈАГОДА СРБИНОВСКА**
БРОЈ НА ИНДЕКС:
МЕНТОР: **ПРОФ.Д-Р АНА ЧУЧКОВА**

Свети Николе, 2021

СОДРЖИНА

АПСТРАКТ.....4

ABSTRACT.....4

ВОВЕД 5

I. КОВИД-19 ПАНДЕМИЈАТА И МЕНТАЛНОТО ЗДРАВЈЕ.....8

1.1 Кратка историја за настанувањето на коронавирусот.....8

1.2 Коронавирусот и менталното здравје.....11

II. ВЛИЈАНИЕТО НА КОВИД-19 ПАНДЕМИЈАТА ВО СФЕРАТА НА СОЦИЈАЛНАТА ЗАШТИТА.....16

III. УЛОГАТА НА ЦЕНТАРОТ ЗА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА И КВАЛИТЕТОТ НА СОЦИЈАЛНИТЕ УСЛУГИ ВО ВРЕМЕ НА КОВИД-19.....25

3.1 Улогата на социјалниот работник и неговите надлежности.....28

IV. РИЗИК ФАКТОРИ ЗА ПОЈАВА НА СТРЕС.....35

4.1 Професионален стрес 38

4.2 Справување со стресот на работа.....43

V. МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ПРЕВЕНЦИЈА ОД ПОЈАВА НА СТРЕС НА РАБОТНО МЕСТО.....48

5.1 Методи и техники на справување со стресот кај социјалните работници во време на Ковид-19 58

VI. МЕРКИ КОИ СЕ ПРЕПОРАЧУВААТ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА СОЦИЈАЛНАТА ЗАШТИТА И УНАПРЕДУВАЊЕ НА РАБОТАТА НА СОЦИЈАЛНИТЕ РАБОТНИЦИ ВО ИДНИНА 61

VII. ИСТРАЖУВАЧКИ ДЕЛ 67

7.1. Формулација на проблемот 67

7.2. Цел и задача на истражувањето 67

7.3. Истражувачки прашања 68

7.4. Хипотези на истражувањето 69

7.5. Методи, техники и инструменти на истражувањето 69

7.5.1. Примерок 70

7.5.2. Интерпретација, обработка и анализа на добиените резултати (прва група).....73

7.5.3. Прилог - Вежба бр.1 за афирмативно однесување 75

7.5.4. Интерпретација, обработка и анализа на добиените резултати (втора група) 78

7.5.5. Прилог – Прашалник за мерење на интензитетот на стрес на работно место 79

ЗАКЛУЧОК 81

КОРИСТЕНА ЛИТЕРАТУРА 84

АПСТРАКТ

Предметот на овој труд се однесува на истражување на методи и техники кои позитивно би влијаеле и би имале ефект во справувањето на стресот кај социјалните работници вработени во Центрите за социјална работа. Општопознат факт е дека професијата социјален работник е стресна, но во овој магистерски труд беше истражувано дали за време на Ковид-19 пандемијата што го зафати светот глобално, коронавирусот дополнително влијае на зголемувањето на стресот кај овие професионални работници. Стресот кај социјалните работници се чини најпогоден за проучување на промените кои ги донесе пандемијата, а многу помалку е познато за истражување на социјалните работници на фронтот. Не постојат бројни истражувања кои ја опфаќаат оваа тема и затоа сметам дека е од исклучителна важност да им се даде простор за истражување. Целта на овој магистерски труд е да ги продлабочи индикаторите кои го интензивираат стресот на работното место кај социјалните работници, да понуди методи и техники кои би биле ефикасен начин на имплементација и справување со стресот со соодветни препораки до надлежните институции, но и до самите вработени како да бидат поуспешни во справувањето со стресот. Исто така, овој труд ја осознава и огромната потреба од овие кадри и потенцијалната системска важност на овие работни места.

Клучни зборови: Ковид-19, професионален стрес, социјални работници

ABSTRACT

The subject of this research refers to the research of methods and techniques that positively affect as a result of the impact of stress on social workers in the Centers for Social Work. It is a well-known fact that the profession of social worker is stressful, but in this master's thesis it was researched whether during the Covid – 19 pandemic that affected the world globally; the Coronavirus futher affects the increase of stress in these professional workers. Stress among social workers seems to be most suitable for styding the changes brought about by the pandemic, must less known topic for research on social workers on the field. There are not many researches that cover this topic and therefore I think it is extremely important to give it space for research in the future.

The purpose of this master's thesis is to deepen the indicators that intensify workplace stress in social workers, to offer methods and techniques that would be an effective way of implementing and dealing with stress with appropriate recommendations to the relevant institutions, but also to the employers to be more successful in dealing with stress. This paper also recognizes the huge need for these staff and the potential systemic importance of these jobs.

Keywords – Covid – 19, Professional stress, Social workers

„Да сочувствуваш, значи да умееш да ја проживееш несреќата на другиот, но исто така да делиш со него некои други чувства, како што се: тага, жалост, радост, болка. Тоа сочувство ја изразува највисоката способност за чувствена имагинација, вештина на телепатски чувства. А тоа во хиерархијата на чувства е највисокото."

Милан Кундера

ВОВЕД

Со прогласувањето на пандемијата предизвикана од Ковид-19 на почетокот на 2020 година, сите држави во светот доживеаја здравствена криза која прерасна во социо-економска и хуманитарна криза која остави и сè уште влече силни негативни импликации скоро во сите животни сфери. Заради ширењето со секавична брзина, за само неколку месеци целосно ја освои територијата на целиот свет и скоро сите земји беа принудени да воведат целосни или делумни ограничувања во движењето на луѓето, затворање на училиштата и градинките и другите јавни установи со цел да се заштити здравјето и животите на населението со локализирање на заразата и што е можно поголема и ефикасна одржливост на здравствениот, економскиот и социјалниот систем во услови на пандемија. Со затворањето на училиштата и градинките, кај родителите, посебно кај мајките доведе до значителен пораст на времето поминато во грижа за децата и домашните обврски, коишто и пред кризата доминантно во поголем број беа извршувани од страна на жените. Сето тоа, секако, влијае на зголемувањето на обемот на неплатената работа која жените ја извршуваа во текот на пандемијата, додека многумина од нив беа обврзани и да работат од дома, истовремено посветувајќи се на извршување на работните обврски и задачи. Оттука, ефектот на кризата имаше и силно влијание на сигурноста, социо-економската и здравствената состојба. Неможноста од планирања, патувања, губење на работните места, промена на животните околности, како на пример, онлајн настава за учениците и студентите, видео конференциски врски и зголемените работни обврски во изолација и карантин, се само некои од стресорите кои влијаат на менталната состојба и менталното здравје кај луѓето и го зголемуваат ризикот од психички болести. Со сигурност може да се каже дека пандемијата не остави никого рамнодушен во поглед на случувањата околу нас и во светот. Набргу по почетокот на пандемијата, не беше тешко да се предвиди и тоа дека заради самата природа на мерките, товарот врз психичкото здравје, заедно со ризиците по физичката и социјална добросостојба, ќе бидат уште потешки за оние кои се на општествените маргини. Така, начинот на кој се одговори на кризата, заедно со психолошкиот и

економскиот притисок кој таа го предизвикува, изнесоа на површина мултиплицирана опасност за сите лица кои живеат во сиромаштија, а кои тешко можат да дојдат до средства за засилена хигиена или можност да создаваат залихи, за жртвите на семејно насилство, принудени да останат во ист простор со насилниците, за бегалците и мигрантите кои се депривирани на секој замислив начин, за сексуалните малцинства кои најчесто имаат можност да го живеат својот автентичен идентитет само надвор од домот, или за постарите и тешко подвижни лица, чија беспомошност се засили во новите услови на живеење, кои бараат низа нови компетенции и начини на адаптација.

Се разбира дека некои групи на популација се поподложни на психосоцијалните ефекти на пандемијата, односно некои групи на популацијата се поризични околу справувањето со заразата, како на пример, луѓето кои боледуваат од некоја одредена болест, како и оние со зголемен ризик од инфекција (стари лица, хронично болни, трудници, како и лица кои веќе се лечат од психијатриски болести или пореметувања).

Предизвиците што ги обелодени пандемијата, впрочем и претходно беа присутни, иако неолибералниот поредок се чини дека предолго ги игнорираше. Па така, присуството на вирусот придонесе само кон акселерација на веќе постојните проблеми кои излегоа на површина и замавнаа со уште поголема сила и сега сме принудени да мораме конечно и дефинитивно да се соочиме со недостатоците во нашето општество. Оваа глобална пандемија нè принуди да ги увидиме огромните нееднаквости во општеството со кои живееме секој ден, а не бевме свесни. Истите нееднаквости коишто постоеја и пред пандемијата, но станаа видливи во својата најгруба форма за време на пандемијата. Иако темата за пандемијата е многу опширна и сеопфатна, главниот акцент на овој магистерски труд ќе биде ставен на прашањето за квалитетот на социјалните услуги во доменот на социјалната заштита во услови на пандемија и како тоа влијае на менталното здравје на вработените во Центрите за социјална работа, односно како социјалните работници професионално се справуваат со стресот поради фактот дека токму тие секојдневно се во допир со луѓе кои се под стрес. Токму тој предизвик за истражување на методите и техниките кои ги користат социјалните работници за справување со секојдневниот стрес и неговото менаџирање, односно создавањето на одбранбен механизам кој нема да дозволи намалување на професионалноста, е основниот мотив на овој магистерски труд. Исто така, овој труд ќе обезбеди важни наоди и препораки за зачувување на менталното здравје, особено на спречувањето на стресот на работното место кај социјалните работници.

Ковид-19 како акутна респираторна вирусна инфекција, која доби пандемски размери во светот, покрај сериозното нарушување на физичкото здравје и смртните последици, доведува и до нарушување на социјалното и на менталното здравје и внесе голем страв меѓу луѓето. Темата за стресот во денешно време е многу актуелна, стресот е присутен насекаде: во семејството, во работната средина, бидејќи околината е

исполнета со многу стресори. Може да се каже дека не постои област од човековото дејствување каде што стресот нема свое влијание. Стресот како интензивна и непријатна долгорочна состојба предизвикува негативно влијание врз здравјето на луѓето, нивната способност и продуктивност. Сепак, овој магистерски труд ќе се продлабочи и на индикаторите кои го интензивираат стресот на работното место кај социјалните работници и ќе ја осознае огромната потреба од овие кадри и потенцијалната системска важност на овие работни места.

Овој труд исто така ќе ја докаже и потребата од социјални промени во иднина. Истражувањата покажаа дека вреди да се анализира секојдневната реалност на социјалните работници во време на Ковид-19 пандемија, и токму во нивната секојдневна борба да им помогнат на ранливите категории, можеме да ги разбереме општествените слабости на целиот систем за социјална заштита и токму таму може да ја измериме нееднаквоста и нејзиното влијание.

Низ оваа перспектива, опасноста од вирусот покажа, наводно, дека ниту една институција и ниту една држава или класа не е супериорна во себезаштитувањето и справувањето со кризата, па сходно на тоа, нужна е поголема глобална соработка меѓу народите и институциите и дека за да се дојде до решение на проблемите, потребно е: да се сослушуваат, почитуваат и согледуваат различни мислења и аргументи. Оттука, дали пандемијата ќе биде проследена со продлабочени страдања или со солидаризација, заедничка грижа и резилиентност, многу зависи од тоа како повеќето луѓе ќе се справат со кризата на индивидуално ниво, со или без поддршка од системски мерки, како и од тоа на кој начин институциите понатаму ќе одговорат на нејзините пролонгирани ефекти.

I. КОВИД-19 ПАНДЕМИЈАТА И МЕНТАЛНОТО ЗДРАВЈЕ

1.1 Кратка историја за настанувањето на коронавирусот

Коронавирусната болест 2019 (анг.coronavirus disease 2019; позната под скратениците Ковид-19 или SARS-CoV-2) е акутна инфекција на дишниот систем поопасна од обичната настинка, која може да предизвика благи симптоми, вклучувајќи течење на носот, болки во грлото, кашлица и треска. Со понатамошниот развој може да доведе до тешка пневмонија, синдром на акутно пореметување на дишењето, сепса, септичен шок и смрт. Ретко болеста може да биде смртоносна. Сепак, постои зголемен ризик за смртност кај постарите лица и оние со претходно постоечки хронични состојби, како што се: дијабетес, срцеви проблеми, хронични белодробни заболувања и тумори, коишто можат да стекнат многу поизразена, па дури и критична клиничка слика.

Болеста првпат се појави во градот Вухан, главниот град на покраината Хубеј во Кина во декември 2019 година. Светската здравствена организација (СЗО) набрзо прогласи вонредна состојба на глобално ниво. Епидемијата набрзо зафати и други делови на Кина, а беа идентификувани и случаи надвор од Кина, во неколку земји од Азија, но и во Австралија, Европа и Северна Америка. Првиот случај во Европа беше потврден во Франција на 24 јануари 2020 година. До 10 март 2020 година потврдени се околу 116.000 случаи, од кој 8000 сериозни. Преку 64 000 луѓе успеаја да се опоравaт, додека болеста предизвика 4090 смртни случаи дотогаш. До 10 март 2020 година секоја држава во Европа, освен Црна Гора и Косово, имаа барем еден случај заразен од Ковид-19. Ситуацијата се менува секојдневно, а СЗО дава секојдневни податоци за бројката на заразени, оздравени и смртноста кај сите земји во светот.[1]

Главниот начин за пренесување на инфекцијата кај луѓето е пренесувањето од човек на човек, што обично се јавува преку издишаните капки на заразените лица кои кашлаат или издишуваат. Периодот на инкубација е генерално помеѓу 2 и 14 дена, со просек од 3 дена, иако биле пријавени случаи и со дури 24 дена инкубација. Некои заразени лица може да се инфицирани без да покажуваат клинички симптоми, затоа се препорачува лицата во близок контакт со потврдени заразени пациенти да бидат прегледани и да се следат, за да се исклучи инфекцијата. Повеќето луѓе кои се заразени со Ковид-19 ќе имаат лесна до средна клиничка слика и ќе заздраваат без каков било специјален третман.

[1] Worldometer.Covid-19 Coronavirus pamdemic. Достапно на: https://www.worldometers.info/coronavirus/

Не постои едноставен лек за новиот коронавирус – исто како што не постои лек за обичната настинка. Во потешки случаи вирусот предизвикува пневмонија, инфекција која ги оштетува белите дробови и предизвикува отежнато дишење. Вирусната пневмонија не може да се третира со антибиотици и засега нема антивируси, специфични за овој конкретен вирус. Наместо тоа, лекарите се фокусираат на поддршка на функциите на белите дробови на пациентите што е можно подобро. Може да им се даде кислород или да бидат поставени на машина за дишење во најтешки случаи. Другите симптоми, како што се треска и непријатност, се третирани со употреба на лекови, како што се аспирин и ибупрофен. Секундарните инфекции може да се третираат со антибиотици.

Здравствените работници препорачуваат редовно миење на раце и оддалечување од луѓе коишто кашлаат и киваат. Како и вирусите на настинка и грип и Ковид-19 вирусот се шири преку капки кога некое лице кашла или кива. Капките се распрснуваат на површини и од нив од други лица кои се допираат на нив, може да се пренесе вирусот. Исто така, се препорачува поединците да покриваат уста и нос со марамче за време на кашлање или кивање (кое треба веднаш да се фрли), или пак, да се покрие носот и устата со свиткан лакт. Сепак, хигиената на рацете е прва и најважна линија за одбрана. Се потенцира дека треба рацете да се одржуваат чисти со миење со сапун и вода, често дезинфицирање со дезинфекциско средство, да се избегнува допирање на устата, носот или очите со неизмиени раце – нешто што сите го правиме несвесно во просек околу 15 пати на час.

Други совети за заштита од коронавирусот вклучуваат[2]:

- Одржување на физичко растојание од најмалку 1 метар од другите. Да се избегнува гужви, како јавни собири и слично и близок контакт со друг како ракување, бакнување ако се сомневате дека се присутни вируси.
- Задолжително носење маска кога излегувате од дома, особено во затворени простории во кои физичкото дистанцирање не е можно и во услови на слаба вентилација. Да се носи правилно поставена маска на лицето која ќе ги покрива, носот, устата и брадата.
- Често миење на рацете. Користете сапун и вода или средство за суво миење на раце базирано на алкохол.
- Доколку развиете симптоми или имате позитивен тест за Ковид-19, изолирајте се, останете дома додека не закрепнете.
- Ако имате треска, кашлица, покачена телесна температура или тешкотии со дишењето, побарајте медицинска помош. Најавете се пред да го посетите

[2] World Health Organization. Advice for the public: Coronavirus disease (Covid-19). Достапно на :https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public

вашиот матичен лекар за да може да бидете пренасочени во соодветна здравствена установа.

- Вакцинација. Експертите сметаат дека вакцинирањето може да помогне да не се разболите сериозно, дури и ако се инфицирате со вирусот.
- Следење на напатствијата на надлежните институции (Мерки на Владата за спречување на ширењето на Ковид-19, како Уредби со законска сила за спречување на ширењето на Ковид -19; Протоколи кои произлегуваат од Планот за рестриктивни мерки за спречување на ширење на коронавирусот и слично).

Пандемијата на вирусот Ковид-19 предизвика глобални ефекти со размери неспоредливи со кој било друг настан во човековата историја. Брзорастечката здравствена криза, којашто ги погоди речиси сите држави во светот, предизвикува несогледливи економски и социјални последици, од кои човештвото допрва ќе се опоравува. Со оглед на сериозноста и неизвесниот тек на настаните, голем број влади, меѓу кои и нашата, сметаа дека е неминовно прогласување на вонредна состојба заради целисходно справување со опасноста и штетите од новонастанатата зараза со коронавирус. Иако пандемијата предизвикана од Ковид 19 ги засегна сите, мерките за справувањето и последиците предизвикани од нивната (не)соодветност, различно и нееднакво се одразија на различните категории на граѓани. Па така, кризата со коронавирусот само ги интензивираше и ги исфрли на површина проблемите со кои секојдневно се соочуваат граѓаните. И не само граѓаните, и Националните институции се силно погодени од коронавирусот. Пандемијата во различни размери го наруши редовното функционирање на државните институции, како што се парламентите и правосудните системи, и влијаеше на клучните владини функции и процеси, поткопувајќи ја ефективноста на владините активности и одлуки. Потребата за брзо реагирање и тоа со драстични мерки, создаде и дополнителни ризици за институционалните процеси и организации. Надвор од поединечни институции, пандемијата сè повеќе влијаеше на цели институционални системи и на начинот на кој јавните институции комуницираат со луѓето.

Пандемијата со коронавирусот ги зафати националните институции преку различни канали. Како одговор на пандемијата, владите спроведоа привремени промени во правилата и процесите со цел да се заштитат луѓето во ризик и да се обезбеди извршување на критичните функции додека трае кризата. Ваквите промени влијаат на односите меѓу луѓето и владата на повеќе начини. Пандемијата создаде огромни нарушувања во функционирањето на владите како целина и на специфичните јавни функции, вклучувајќи го креирањето на политики, обезбедувањето на основни услуги, спроведувањето на законите и функционирањето на правосудниот систем.

Напорите на владите за борба против ширењето на вирусот ја ставија во центарот на вниманието критичната улога на ефективно и инклузивно управување, а најважно – на односот помеѓу државата и луѓето. Многу влади преземаа насилни мерки, како што се локдаун (околу 73 држави ги имплементираа мерките за локдаун), социјално дистанцирање, работа од дома, следење на онлајн настава, ограничување на движењето и други несуштински услуги и бизниси за да се запре ширењето и да се уништи вирусот.

Државата како заштитник на својот народ, особено на сиромашните и ранливите, мораше да се покаже како ефикасна за време на национална криза во целост. Социјалната заштита за сите граѓани, особено за многу сиромашните и ранливите, се покажа дека е клучна за да се има цврсто општество, а ваквата криза на брзо справување, како што е пандемијата Ковид-19, лесно може да отвори или влоши поделби и нееднаквости во општеството. Во настојувањето да ги минимизираат штетите и да им помогнат на загрозените, владите ширум светот се соочија со двоен предизвик: да се справат со епидемијата, но и да преземат соодветни мерки за заштита на најранливите граѓани. Пандемијата Ковид-19 дефинитивно ја нагласи потребата државите да воведат политики, стратегии и институционализирани средства за обезбедување на социјална заштита за сите, а особено за сиромашните и ранливите.

За време на кризата, Меѓународната организација на трудот во периодот од 1 февруари до 17 април 2020 година регистрирала 548 донесени мерки за социјална заштита во 108 држави.[3]

1.2 Коронавирусот и менталното здравје

Светската здравствена организација (СЗО) го дефинира менталното здравје холистички, како „добросостојба во која единката ги реализира своите потенцијали, може да се справува со нормалните животни стресови, работи продуктивно и придонесува во заедницата“. Менталното здравје е многу повеќе од недостаток на болест; тоа е и добросостојба којашто вклучува капацитет за формирање и одржување на релации, учење, работа, одмор и разонода, како и можност и право на лични одлуки и избори. Вака дефинирано, менталното здравје е базичен личен и социјален ресурс – тоа придонесува за хуманиот, физичкиот и социјалниот капитал во заедницата. Од друга страна, нарушеното ментално здравје се поврзува со низа социјални

[3] Меѓународна организација на трудот, „Одговори на кризата со КОВИД-19 во областа на социјалната заштита: Одговори на државите и размислувања за политики“, достапно на: https://www.social-protection.org/gimi/RessourcePDF.action?id=56044

неповолности, злоупотреба на основните човекови права, влошено физичко здравје, намалена продуктивност и зголемен ризик од сериозни психијатриски заболувања.

Оттука, менталното здравје претставува клучен елемент за индивидуална и колективна добросостојба. Тоа може да биде изложено на ризик како резултат на стресни или неповолни животни, работни или економски услови и социјални нееднаквости, насилство и конфликт. Во тој контекст, пандемијата со Ковид-19 покажа колку ранливо може да биде менталното здравје.

Кризата со пандемијата на коронавирусот ќе предизвика и криза со менталното здравје на граѓаните. Стравот од заразување, но и стравот од пренесување на болеста на најблиските, ограничувањето на социјалните контакти, изолацијата, но и загриженоста за егзистенцијата поради претстојната економска криза предизвикана од пандемијата, се ризик фактори кои можат да го нарушат менталното здравје.

Заедно со преземањето на мерките за да се спречи пренесувањето на Ковид-19, од фундаментално значење е владите да развијат и имплементираат добро организирани, координирани и структурирани интервенции на национално ниво за да се ублажи загрозувачкото влијание врз јавното ментално здравје, секако со поддршка на меѓународните здравствени власти и истражувачката заедница.

Според новото истражување на Светската здравствена организација (СЗО), побарувачката за менталното здравје се зголемува.[4] Истражувањето во 130 земји ги дава првите глобални податоци кои го покажуваат разорното влијание на Ковид-19 врз пристапот до услугите за ментално здравје и ја нагласува итната потреба за зголемено финансирање. СЗО и пред пандемијата го истакнуваше недоволното финансирање за ментално здравје кај државите ширум светот: земјите трошеле помалку од 2 отсто од нивните национални здравствени буџети за ментално здравје и се мачеа да ги задоволат потребите на своето население. Пандемијата со Ковид-19 ја зголеми побарувачката за услуги во менталното здравје. Ужаленоста, изолацијата, губењето на приходите и стравот, предизвикуваат ментални здравствени состојби или ги влошуваат веќе постојните. Луѓето со веќе постоечки ментални и невролошки нарушувања може да бидат многу поранливи на инфекцијата со коронавирусот и тие може да имаат поголем ризик од несакани исходи. Депресијата, анксиозноста, недостатокот од сон, стравот, фрустрацијата беа меѓу првите рани детектирани прегледи како психолошки ефекти од појавата на Ковид-19 врз пациентите и здравствените работници, особено оние кои се во директен контакт со засегнатите пациенти. Покрај пациентите заразени од коронавирусот, негативни емоции и психосоцијален стрес можат да се појават кај општата популација поради поширокото социјално влијание, владиниот одговор во

[4] WHO.Covid-19 disrupting mental health services in most countries, WHO Survey. Достапно на: https://www.who.int/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey

справувањето, несоодветните вести на социјалните мрежи, како и секојдневната статистика на заболени, мртви и преживеани како резултат на коронавирусот.

Пандемијата со Ковид-19 има алармантни импликации за индивидуалното и колективното здравје и емоционалното и социјалното функционирање. Покрај обезбедувањето медицинска нега, сега давателите на здравствени услуги имаат важна улога и во следењето на психосоцијалните потреби и пружањето психосоцијална поддршка на нивните пациенти и на јавноста – активности кои треба да се интегрираат во општата пандемична здравствена заштита. Како што ескалира болеста, стравот од непознатото продолжува да има свои негативни последици. Заедно со наметнатите социо-економски промени, светската популација, особено здравствените работници и другите ранливи групи, се соочуваат со зголемени нивоа на стрес, анксиозност, депресија и други нарушувања на менталното здравје кои можат да влијаат на долгорочната благосостојба, бидејќи некои поврзани состојби може дури и се појавуваат подоцна. Генерално, кај општата популација, психолошките реакции на пандемијата Ковид-19 може да варираат од панично однесување или колективна хистерија, до продорни чувства на безнадежност и очај, како и ненормално зголемена анксиозност.[5] Дополнително, анксиозноста е тесно поврзана со замор и намалени перформанси кај здравствените работници, додека досадата и осаменоста се директно поврзани со гневот, фрустрацијата и страдањето поврзани со ограничувањата во карантин.[6] Понатаму, дополнителни трагични ефекти поврзани со продорната анксиозност во период на пандемија може да вклучуваат воочена помала социјална поддршка, одвојување од саканите, губење на слободата, неизвесност, досада. Вознемиреноста, досадата, социјалната изолација и фрустрација се директно поврзани со изолацијата, намалениот социјален/физички контакт со другите и губењето на вообичаените навики. Покрај тоа, социјалната изолација и осаменоста се исто така поврзани со злоупотреба на алкохол и дрога, а генерално, добро е познато дека периодите на социјална изолација или карантин доколку траат долго, може да имаат штетни ефекти врз менталната благосостојба.

Како што општата популација станува сè поизложена, темите што предизвикуваат анксиозност поврзани со оваа појава на здравствена и социо-економска криза, треба брзо да се идентификуваат за рано откривање на дисфункционалните процеси и неприлагодливите промени во животниот стил, коишто потенцијално водат до појава на психијатриски состојби. Затоа, брзите интервенции за проценка и

[5] Rubin, G.J., Wessely, S. Coronavirus: the psychological effects of quarantining a city. Достапно на: https://www.bmj.com/content/368/bmj.m313.short

[6] Torales, J. O'Higgins, M. Castaldelli, M. The outbreak of COVID-19 coronavirus and its impact on global mental health. Достапно на: https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0020764020915212

поддршка на менталното здравје се од суштинско значење за време на тековната појава на Ковид-19 во иднина: мора да се обезбеди континуирана грижа и следење.

Многу држави ширум светот спроведоа специфични превентивни стратегии, како што се ефикасната комуникација и обезбедувањето на соодветни психолошки услуги со цел да се намали психолошкото и психосоцијалното влијание од појавата на Ковид-19 преку соодветни информации за да се намали влијанието на анксиозноста и другите негативни емоции, кои претставуваат важни бариери за правилно управување со социјалната криза и психолошките последици поврзани со оваа пандемија.

Во неколку земји, ова вклучуваше проверка на обезбедувањето на соодветна поддршка за здравствените работници и негувателите, без разлика каде тие работат и без разлика на нивото на нивниот степен на кариера. Во Шкотска (Обединето Кралство) и Ирска, националните работни групи задолжени за Ковид-19, посветија напори за да ги мапираат потребите од грижа и интервенција кои може да се приспособат да одговорат на различните нивоа на вознемиреност и ефектите од Ковид-19: од едноставен совет и интервенции за самопомош, преку пристап на поддржување на ресурсите (дигитални и др.) за поддршка во менталната здравствена криза од специјалистички тимови. Идентификувањето од страна на медицинскиот персонал на незадоволените потреби на клиентите и навременото комуницирање со пациентите за да се разбере ризикот од развој на нови симптоми или влошување на постоечката психолошка вознемиреност се покажаа како доста ефективни. Исто така, имплементирањето на телефонски линии за помош, пристап до интернет, мобилни апликации, онлајн тренинг програми, социјално медиумски платформи и посветени блогови и форуми со цел да се намали социјалната изолација и осаменоста, како и овозможувањето на одредени популации (на пример, заразени субјекти во болници или места во карантин), успешна комуникација со своето најблиско семејство, се предизвик за националните здравствени системи да се осигурат дека најефективните опции се користат и беа достапни за работниците да ги задоволат своите индивидуални потреби.

Согласно најновите податоци на Светската здравствена организација, во моментов над 150 милиони луѓе во светот живеат со нарушено ментално здравје, а само мал дел од нив ја добиваат потребната нега.[7] Во тој контекст, СЗО/Европа го стави менталното здравје на врвот на здравствената и политичката агенда. Во септември 2021 година, Регионалната канцеларија за да одговори на зголемените психо-социјални потреби на населението, ја лансираше Паневропската коалиција за ментално здравје, иницијатива со цел да се решат празнините во услугите за ментално здравје, да се подигне свеста за ова прашање и да се соберат добри и веродостојни

[7] WHO. Coping with mental health challenges in Hungary. Достапно на: https://www.euro.who.int/en/countries/hungary/news/news/2021/10/coping-with-mental-health-challenges-during-covid-19-in-hungary

податоци за менталната благосостојба и лошата здравствена состојба низ Европскиот регион. Коалицијата ги повикува владите на сите нивоа да инвестираат правилно во услугите за ментално здравје, во работната сила и во модерната терапевтска инфраструктура.

Покрај тоа, некои земји пронајдоа нови начини за обезбедување грижа за менталното здравје на нивната популација и се очекува дека потребата за поддршка на менталното здравје и психосоцијалната поддршка ќе продолжи да се зголемува во иднина. Иако, само 89% од земјите изјавиле дека менталното здравје и психосоцијалната поддршка се дел од нивните национални планови за одговор на Ковид-19, само 17% од тие земји имаат целосно дополнително финансирање за покривање на овие активности. Ваквиот податок ја нагласува потребата од финансирање повеќе во областа на менталното здравје.

Владите од целиот свет ја препознаа потребата од зголемување и подобрување на квалитетот на услугите за менталното здравје. Спроведување на стратегии засновани на поддршка на психолошко ранливите поединци за време на Ковид-19 кризата е од фундаментално значење за секоја заедница. Психолошкото влијание на стравот и вознемиреноста, предизвикани од брзото ширење на пандемијата, јасно го истакна приоритетот за вложување во јавното здравје, па властите и креаторите на политики беа принудени брзо да усвојат јасни стратегии за намалување на товарот на болеста и драматичните последици по менталното здравје од оваа епидемија.

На ниво на Европската Унија, во декември 2020 година, комуникацијата на Европската комисија се однесуваше на влијанието на пандемијата врз менталното здравје. Во мај 2021 година, Европската комисија организираше голем онлајн настан и објави примери за најдобри практики на презентирани решенија.[8]

Резолуцијата на Европскиот парламент од јули 2020 година го признава менталното здравје како основно човеково право, повикувајќи на Акциониот план на ЕУ за ментално здравје 2021 – 2027 година. Членовите на Европскиот парламент исто така ја повикаа Европската Комисија да го стави менталното здравје во срцето на креирањето политики на ЕУ.[9] Засегнатите страни нашироко се собраа околу повиците за програми и финансирање за подобрување на менталното здравје на населението, и инвестирањето во програми за ментално здравје на национално и меѓународно ниво, сега е поважно од што било досега.

[8] Види: https://ec.europa.eu/health/non_communicable_diseases/events/ev_20210510_en

[9] European Parliament. Mental Health and the pandemic. Достапно на: https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/696164/EPRS_BRI(2021)696164_EN.pdf

II ВЛИЈАНИЕТО НА КОВИД-19 ПАНДЕМИЈАТА ВО СФЕРАТА НА СОЦИЈАЛНАТА ЗАШТИТА

Европскиот столб за социјални права (анг.The European Pillar of Social Rights) во Акциониот план објавен од Европската Комисија на 4 март 2021 година го привлекува вниманието на значајното влијание на Ковид-19 врз работните места и системите за социјална заштита низ Европа. Европскиот совет ги препозна ваквите предизвици и ја нагласува посветеноста на Европската Унија да продолжи со продлабочувањето на спроведувањето на социјалните права на ниво на ЕУ и на национално ниво, поставувајќи ги клучните приоритети:[10]

- Потребата да се намалат нееднаквостите;
- Правично заштитување на платите;
- Борба против социјалната исклученост и справување со сиромаштијата;
- Промовирање еднаквост и правичност;
- Поддржување на младите;
- Справување со ризиците од исклученост особено за ранливите социјални групи.

Овој Акционен план ги испитува националните политики за социјална заштита што европските земји ги воведоа за да помогнат во решавањето на социјалната и финансиска неволја создадена од пандемијата Ковид-19 и од политиките на одлучување и дејствување.

Европската Унија предлага фондовите за кохезиска политика (Европскиот фонд за регионален развој, Европскиот социјален фонд, Кохезивниот фонд) да добијат 55 милијарди евра свежи пари за 2020-2022 година, наменети за спротивставување на негативното влијание на коронавирусот на пазарот на трудот. Европскиот социјален фонд 2014-2020 игра

[10] European Commission, Social protection and inclusion policy responses to the COVID-19 crisis, достапно на:**https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=10065&furtherNews=yes#navItem-relatedDocuments**

клучна улога во одржувањето на вработувањето и поддршката на социјалната вклученост во време на пандемија. Дополнителните ресурси на Европскиот социјален фонд треба да бидат насочени првенствено на:

- Одржување работни места, вклучително и преку шеми за краткорочна работа и поддршка на самовработените за заштита на нивниот приход;
- Создавање на нови работни места, особено за луѓе во ранливи ситуации;
- Мерки за вработување на млади;
- Образование и обука;
- Развој на вештини;
- Мерки за подобрување на пристапот до услугите за социјална и здравствена заштита, вклучително и децата.

Европската комисија, исто така, предлага земјите членки на ЕУ да го опремат Фондот за европска помош на најсиромашните (анг. Fund for European Aid to the Most Deprived - FEAD) со дополнителни средства до 2022 година. Ова ќе обезбеди дополнителни ресурси за храна и основна материјална помош и други придружни мерки, како и посебни мерки наменети за социјална инклузија. Исто така, ќе се погрижи клучните мерки за поправка на кризата да се финансираат и дадената поддршка на најсиромашните да продолжи без прекин.[11]

Што се однесува на Република Северна Македонија, Ковид-19 навлезе на оваа територија и како да нè „фати“ неподготвени. Масовните отпуштања од работа, намалување или неисплата на платите на илјадници вработени, беа причина голем број домаќинства да останат со драстично помали или без никакви приходи, а оваа криза само дополнително ги зголеми веќе постоечките нееднаквости. Владата на Република Северна Македонија објави дека за месеците април и мај 2020 година се овозможува брз влез во системот на социјална заштита за домаќинствата кои останале без приходи. Имено, овие лица можеа да го користат правото на гарантирана минимална помош по оценување на нивниот вкупен просечен приход од последниот месец, а не од последните три месеци како што предвидува Законот за социјална заштита. Владата донесе Уредба со која 30.000 корисници на социјална заштита добија

[11] European Commission. Recovering from the crisis: EU funding to protect jobs and support a green, digital, inclusive society and economy, достапно на: https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&furtherNews=yes&newsId=9686

дополнителен износ од 1000 денари за покривање на дел од трошоците за потрошувачка на енергенси во домаќинството за месеците април и мај 2020 година. [12]

За корисниците на социјална заштита што остваруваат паричен енергетски додаток за месеците од октомври до март,[13] оваа мерка значеше продолжување на исплатата на овој додаток за дополнителни два месеци. Исто така, престана да важи и условот за потврда за редовност за исплата на додатокот за образование за третиот и четвртиот мерен период за учебната 2019/2020 година. Исплатата на образовниот додаток продолжи во износ од 700 денари по дете во основно образование и 1000 денари по дете во средно образование, а тоа значеше дека околу 17.000 деца продолжија да добиваат образовен додаток. [14]

Сиромашните домаќинства кои живеат во супстандардни услови се во најголем ризик од ширење на коронавирусот, а тоа се должи на ниските приходи за набавка на средства за одржување на хигиена и средства за дезинфекција. Дел од нив немаат ниту пристап до вода. Министерството за труд и социјална политика беше активно вклучен во помагањето на терен кај овие семејства со вклучување на своите тимови од Меѓуопштинските центри за социјална работа од градовите низ Републиката, кои дистрибуираа хигиенски пакети на 400 семејства кои живеат во вакви услови. Хигиенските пакети беа наменети да им помогнат на оние на кои им се најпотребни за полесно да ги спроведат мерките и да избегнат инфекција во домашни услови. [15]

Меѓу ранливите категории на граѓани се и еднородителските семејства, примателите на гарантирана минимална помош, жртвите на семејно насилство, како и оние жртви кои се сместени во згрижувачки центри. Министерството за труд и социјална политика во соработка со UN Women обезбеди 1860 пакети со храна и хигиенски продукти наменети за оваа категорија на граѓани, така што

[12] Влада на Република Северна Македонија, Уредба со законска сила за примената на Законот за социјалната заштита за време на вонредна состојба („Службен весник на Република Северна Македонија“, бр. 89/2020)

[13] Член 42 од Законот за социјалната заштита („Службен весник на Република Северна Македонија“, бр.104/2019)

[14] Министерство за труд и социјална политика, „Државата се грижи за лицата кои биле дел од неформалната економија и останале без приходи – обезбедува парична помош за домаќинствата и енергетски додаток за корисниците на социјална заштита“, достапно на: https://mtsp.gov.mk/covid-19-ns_article-drzavata-se-grizi-za-licata-koi-bile-del-od-neformalnata-ekonomija-i-ostanale-bez-prihodi-obezbeduva.nspx

[15] Министерство за труд и социјална политика. Достапно на: https://www.mtsp.gov.mk/covid-19-ns_article-mtsp-obezbeduvame-higienski-paketi-za-semejstvata-shto-ziveat-vo-supstandardni-uslovi.nspx

368 еднородителски семејства ја добија помошта, 329 регистрирани жртви на семејно насилство, како и за шалтерите и кризните центри за жртвите на родово-базирано насилство во целата земја. [16]

Третиот пакет економски мерким кој го донесе Владата за помош на сиромашните, младите и домаќинствата со ниски приходи, предвидува обезбедување платежни картички во износ од 9000 денари за 100.000 граѓани со цел купување на македонски производи и услуги. Оваа мерка е достапна за сите невработени лица, баратели на работа кои немаат над 15.000 месечни приходи, како и примателите на гарантирана минимална помош. Истата група граѓани од државата добија и ваучери во износ од 6000 денари наменети за туризам.[17]

Во државите кои прогласија вонредна состојба и задолжителен карантин како резултат на ефектите од пандемијата, многу деца (особено оние во ранливи ситуации) беа сериозно погодени физички, емоционално и психолошки. Во нашата држава, значаен аспект од кризната ситуација на кој не му се посвети доволно внимание е отежнатото остварување на правото на детето да одржува лични контакти со родителот со кој не живее. Министерството за труд и социјална политика посочи дека во услови на пандемија, кога е доведено во прашање здравјето и животот на луѓето, родителите имаат обврска да се грижат за заштита на здравјето на децата и да го прилагодат движењето на децата согласно препораките на Владата за постапување во услови на вонредна состојба и воведен полициски час. Во овие услови, Министерството упати на заемно договарање помеѓу родителите за начинот на одржување на контактите на децата со родителот со кого не живеат, а притоа децата да не бидат изложени на опасностите од пандемијата. Дополнително, тие информираа дека Центрите за социјална работа, како надлежни органи, се отворени и им се на располагање на родителите за обезбедување на неопходната стручна и советодавна поддршка при договарање на начинот на одржување на односите меѓу родителите и децата. Случаите во кои Центрите за социјална работа одлучувале за одржувањето на лични контакти со родителот со кој детето не живее се оние каде што родителите не успеале да постигнат меѓусебен договор. Оттаму и во одреден дел е неиздржана оваа препорака на Министерството, која ги упатува родителите меѓусебно да се договорат за начинот на видување. Поради неможноста за постигнување заемен договор и поради недостапноста на дел од Центрите за социјална работа, и покрај заложбата на Министерството за нивна отвореност и достапност за помош, дел од децата подолг период не остваруваа контакт со едниот родител. На овој начин, надлежните

[16] Министерство за труд и социјална работа. Достапно на: https://www.mtsp.gov.mk/covid-19-ns_article-mtsp-obezbedeni-1-860-paketi-so-hrana-i-higienski-produkti-za-ednoroditelski-semejstva-korisnici-na.nspx

[17] Влада на Република Северна Македонија. Достапно на: https://vlada.mk/node/21424

институции потфлија во својата обврска секогаш да ја имаат предвид заштитата на најдобриот интерес на детето. [18]

- **Бездомните лица**

Европската федерација на национални организации кои работат со бездомни лица укажа на фактот дека бездомните лица се особено ранлива категорија во контекст на пандемијата предизвикана од Ковид-19. Тие предупредија дека престојувањето во привремени или итни сместувања (хостели, ноќни засолништа итн.) ги става под голем ризик од заразување со вирусот и го загрозува нивниот пристап до места за одржување лична хигиена. Покрај тоа, бездомните лица се соочуваат со значително посериозни пречки во пристапот до здравствената заштита, вклучувајќи го тука и пристапот до тестирање за присуство на вирусот, како и генерално до информации за заштита на јавното здравје. Во случај на заболување од Ковид-19, трансмисијата кај оваа категорија на луѓе потешко може да се контролира, што значи дека заштитата на бездомните лица е значаен елемент за справување со поширокатa здравствена криза. Голем дел од мерките насочени кон општата популација – самоизолација, останување дома, подобрување на личната хигиена, одржување социјално и физичко растојание – не се реални решенија за бездомните лица. [19]

Министерството за труд и социјална политика информираше дека прифатните пунктови во Скопје, Битола, Струмица и Струга, отворени во соработка со Црвениот крст, се функционални и согласно препораките на Владата, делат пакувана храна, маски и гелови за дезинфекција за бездомните лица. Министерството информираше дека во Скопје дополнително функционира и медицински пункт во Момин Поток, во организација на Црвениот крст и дека хигиенски производи се дистрибуирани и на бездомните семејства сместени во Визбегово. Сепак, надлежните институции не ја информираа јавноста за целосното справување со проблемите со кои се соочуваат бездомните лица. Изостана информирање за обезбедувањето соодветни услови во кои бездомните лица ќе можат да се грижат за својата лична хигиена. Институциите воопшто не известија за спроведени акции за информирање на бездомните лица за пандемијата и нејзините негативни последици, како и информирање за начинот на кој можат да го заштитат своето јавно здравје. Доколку не се земат предвид специфичните услови во кои се наоѓаат бездомните лица и не се преземат соодветни мерки кои

[18] Хелсиншки комитет за човекови права. Посебен извештај за состојбата со човековите права во време на Ковид-19, Достапно на: https://mhc.org.mk/wp-content/uploads/2020/10/izvestaj-mk_compressed.pdf

[19] FEANTSA. Covid-19: Staying home“ Not an Option for People Experiencing Homelessness, достапно на: https://www.feantsa.org/en/news/2020/03/18/covid19-staying-home-not-an-option-for-people-experiencing-homelessness?bcParent=26

директно ќе бидат насочени кон нивна заштита, оваа ранлива категорија на граѓани ќе биде изоставена од одговорите на јавните политики за справување со пандемијата. (Хелсиншки комитет, 2020)

- **Стари лица**

Ризикот што го носи заразувањето со вирусот за старите лица, а особено за лицата со нестабилна здравствена состојба, е многу поголем и може полесно да доведе до развивање на болеста и смрт.[20]

За високиот ризик од морталитет предизвикан од вирусот кај старите лица говорат статистиките на Светската здравствена организација, според кои, смртноста од вирусот кај лицата над 80-годишна возраст е за петпати поголема од „нормалниот" просек. [21]

Во нашата земја, старите лица, особено лицата над 67-годишна возраст, беа едни од најтешко погодените граѓани од здравствените ризици кои ги носи пандемијата, но и од рестриктивните мерки за превенција. Мерките за ограничување на движењето, кои беа донесени од страна на Владата на РСМ, за оваа група на граѓани, се чини, беа најстроги од самиот почеток, а беа донесени со цел превенција и заштита, и истите се покажаа како несоодветни за старите лица. Тоа се должи, пред сè, на краткото време предвидено за извршување на обврските што само придонесе за поголема концентрација на повеќе лица на местата од интерес, но и поради дополнителната социјална изолација на старите лица, особено за лицата кои живеат сами. Имајќи предвид дека значаен дел од старите лица зависат од поддршката на други лица во извршување обврски и задоволување одредени потреби, дадените препораки за одржување социјално растојание наметнаа значително отежнување на нивното секојдневно функционирање. Како резултат на неможноста целосно да се почитуваат препораките за заштита, се појави и засилено присуство на говор на омраза на социјалните медиуми, каде се објавуваа слики од стари лица кои чекаат влез во банки и продавници, без притоа да ги почитуваат препораките за потребното физичко растојание. (Хелсиншки комитет за човекови права, 2020)

[20] Агенција за фундаментални права (ФРА), „Пандемијата предизвикана од Коронавирусот во ЕУ – Импликации за фундаменталните права", достапно на: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2020-coronavirus-pandemic-eu-bulletin_en.pdf

[21] Обединети нации, „Влијанието на КОВИД-19 врз постарите лица", достапно на: https://unsdg.un.org/sites/default/files/2020-05/Policy-Brief-The-Impact-of-COVID-19-on-Older-Persons.pdf

Со Одлука на Владата од 23 март 2020 година се забрани движењето на лицата со возраст над 67 години во временскиот период од 11:00 часот до 05:00 часот наредниот ден. [22]

По неколку измени, со последното важечко правило во овој дел се забрани движењето на овие лица од понеделник до петок, во периодот од 12:00 до 5:00 часот наредниот ден и од 11:00 часот во сабота до 5:00 часот во понеделник. [23]

На 14 мај, Уставниот суд поведе постапка за оценување на уставноста на оваа Одлука и го запре преземањето на какви било дејствија врз нејзина основа, при што дозволи лицата постари од 67 години да се движат како и останатите - од 5:00 часот наутро до 19:00 часот попладне. Образложението од Уставниот суд, како што објавија медиумите, е дека мнозинството судии сметале дека мерката е дискриминаторска за двете категории на граѓани[24].

Од почетокот на пандемијата беа активни мобилните тимови на Црвениот крст, кои најпрвин на територијата на Скопје, а подоцна и низ целата земја, обезбедуваа секојдневна поддршка на ранливи целни групи од населението, вклучително и на старите лица. Поддршката на мобилните тимови се состои во извршување неопходни набавки на лекови, прехранбени производи и средства за лична хигиена, кои потоа ги доставуваат до домовите на граѓаните. Притоа, услугата на мобилните тимови е бесплатна, додека граѓаните ги плаќаат само артиклите кои им се набавуваат. Дополнително, Министерството за труд и социјална политика обезбеди поддршка во домот за старите лица, наменета за олеснување на секојдневното функционирање, како и асистенција за реализација на итни административни процедури, набавки и друг вид поддршка, со која беше опфатена само една третина од општините во земјава.

- **Лица со попреченост**

Диспропорционалните ефекти на пандемијата врз одредени групи граѓани беа значително видливи кај лицата со попреченост, како една од најмаргинализираните групи во општеството. И покрај тоа што попреченоста сама по себе не значи дека едно лице е во поголем ризик од заразување со вирусот, голем дел од лицата со попреченост имаат поранлива здравствена состојба која ги става во поголем ризик од самата болест.

[22] Одлука за изменување на Одлуката за забрана и посебен режим на движење на територијата на Република Северна Македонија („Службен весник на Република Северна Македонија“, бр.74/2020)

[23] Одлука за изменување на Одлуката за забрана и посебен режим на движење на територијата на Република Северна Македонија („Службен весник на Република Северна Македонија“, бр.107/2020)

[24] Посебниот режим на движење покрај лицата над 67 години ги опфати и лицата под 18 години

Кај лицата со попреченост, особено кај лицата со интелектуална попреченост и кај лицата со нарушувања од аутистичниот спектар, многу важен сегмент во функционирањето претставува секојдневната рутина. Во услови кога движењето е ограничено временски, но и физички, доаѓа до промена на рутината, што кај многу лица со попреченост може да предизвика појава на анксиозност; оттука оние лица кои се грижат за деца и лица со попреченост се соочија со предизвикот за наоѓање алтернативни начини на секојдневно функционирање и воспоставување на нови рутини. Затварањето на дневните центри наметна дополнителен предизвик за лицата со попреченост кои редовно посетувале дневен центар како дел од секојдневното функционирање, но и за лицата кои се грижат за нив, имајќи предвид дека мораат да останат во домот. Имајќи предвид дека за голем дел од лицата со попреченост движењето претставува терапевтска активност и дел од воспоставена навика, Владата на РСМ донесе Уредба со која беше утврден посебен режим на движење за лицата со попреченост за времетраење на полицискиот час.[25] Лицата со попреченост можеа да излегуваат со еден придружник во одредените термини за движење, а за оваа цел не беа задолжени да вадат посебна дозвола за движење, туку единствено со себе да имаат наод или решение со кое се докажува попреченоста. [26]

Секако дека рестриктивните мерки, кои првенствено се состоеја во препораките за самоизолација и социјално дистанцирање, за голем дел од лицата со попреченост беше исклучително тешко да ги применуваат, особено имајќи предвид дека значителен дел од нив зависат од поддршката на други лица, некогаш и во извршување на основните физиолошки потреби.

Во однос на мерките за поддршка на лицата со попреченост, само 27 општини на територија на државата беа опфатени со мерката на Министерството за труд и социјална политика за поддршка во домот. Имено, оваа мерка беше наменета за олеснување на секојдневното функционирање на лицата со попреченост, вклучувајќи асистенција од околу 200 невработени лица кои би испорачувале услуги за над 1500 лица крајни корисници. Локалните општински тимови беа предвидени да се обучат за справување со овој тип на теренски активности опремени со заштитна опрема, секојдневно работејќи на терен за реализација на итни административни процедури, набавки и друг вид поддршка во согласност со потребите на лицето. [27]

Олеснителна околност претставуваше Одлуката на Владата за редуцирање на административните процедури кои се однесуваат на користење одредени права од

[25] Достапно на: https://vlada.mk/node/20925

[26] Достапно на: https://www.mtsp.gov.mk/pocetna-ns_article-licata-so-poprecenost-ne-treba-da-vadat-dozvola-za-dvizenje-so-sebe-da-nosat-naod.nspx

[27] Достапно на: https://mtsp.gov.mk/pocetna-ns_article-licata-so-poprecenost-i-starite-lica-vo-27-opshtini-kje-dobijat-asistencija-za-polesno-spravuvanje-s.nspx

социјалната заштита, при што корисниците не беа задолжени да ја обновуваат потребната документација доколку сакаат да продолжат да користат одредени бенефиции. За користење одредени услуги, документацијата можеа да ја достават електронски.

III УЛОГАТА НА ЦЕНТАРОТ ЗА СОЦИЈАЛНА ЗАШТИТА И КВАЛИТЕТОТ НА СОЦИЈАЛНИТЕ УСЛУГИ ВО ВРЕМЕ НА КОВИД-19

Центрите за социјална работа во Република Северна Македонија од осамостојувањето во 1991 година, па сè до денес, преземаат активности за создавање на современ, стабилен и функционален систем на социјална заштита.

Социјалната заштита во Република Северна Македонија се заснова на начелото на хуманизам, социјална праведност и солидарност (Министерство за труд и социјална политика, 2008).

Согласно член 35 од Уставот на Република Северна Македонија, Републиката се грижи за социјалната заштита и социјалната сигурност на граѓаните, им гарантира право на помош на немоќните и на неспособните граѓани за работа и им обезбедува посебна заштита на инвалидните лица и услови за нивно вклучување во општествениот живот. (Службен весник, 2011)

Република Северна Македонија како членка на Советот на Европа ги дели и неговите заложби за обезбедување на адекватно ниво на социјална заштита, особено на најранливите категории на граѓани. Во таа смисла, утврдувањето на правците за развој на социјалната заштита и спроведувањето на реформите се директно условени од обврските и стандардите поставени со Европската социјална повелба и дополнителните протоколи. За таа цел на спроведување на сите реформски процеси, Република Северна Македонија е фокусирана на создавање на стабилна и нормативна рамка која ќе обезбеди ефикасна заштита на социјалните права на граѓаните. Ова е многу комплексна област која опфаќа многу прописи, закони и подзаконски акти. Сите овие административни мерки, закони и стратегии, се со цел континуирано подобрување на социјалната заштита на лицата во ризик.

Практиката на социјалната работа е комплесна активност од која главната цел е да им помогне на поединци, семејства, групи и заедници да ги надминат тешкотиите во животот, да вршат општествени услуги, да го одржуваат или да го подобрат квалитетот на живот на луѓето и да создадат социјални услови во согласност со оваа цел. Целта на социјалната работа е да им се помогне на корисниците и оние кои се грижат за нив, да се постигне личен интегритет и социјална вклученост во сопственото семејство и животот во заедницата. Еманципацијата е еден од начините на кои социјалните работници и другите професионалци во социјалната заштита работат за да се постигне социјална кохезија и вклучување со цел промовирање на социјалната правда.

Системот на социјалната заштита во Република Северна Македонија доминантно функционира преку институциите и службите кои ги води државата, односно преку Министерството за труд и социјална политика и мрежата на јавните установи за социјална заштита. Давателите на услугите од невладиниот сектор се вклучуваат во системот, особено во последните неколку години, а посебно во време на пандемијата на Ковид-19 беа особено активни.

Центрите за социјална работа се основните јавни установи за социјална заштита. Центарот за социјална работа се основа како јавна установа за социјална заштита со јавни овластувања заради вршење на работите од социјалната заштита. Центарот може да се основа ако се исполнети општите услови за основање на јавна установа за социјална заштита и задолжително ги има најмалку следниве основни образовни профили: социјален работник, психолог, педагог и правник, кои треба да имаат најмалку високо образование и лиценца за работа.

Согласно Законот за социјалната заштита (Службен весник на РСМ, 2019), Центарот за социјална работа решава за правата од социјалната заштита, работите утврдени со семејно-правните прописи, работите утврдени со кривично-правните прописи, открива, следи и проучува социјални појави и проблеми, применува и спроведува соодветни облици на социјална заштита и непосредно помага на граѓанин, семејство или група на население, ја развива превентивната работа, развива и спроведува вонинституционални облици на социјална заштита, поттикнува, организира и координира волонтерски работи на граѓани, нивни здруженија, хуманитарни организации, организации во спроведување на програми за социјална заштита.

Центрите за социјална работа во Република Северна Македонија се занимаваат со проблематиката на лицата во ризик, и тоа:

- Работа со лица од нарушени семејни односи како причина за појава на стрес;
- Работа со лица во ризик од трговија со луѓе;
- Работа со лица кои се под влијание на алкохол, дрога и други опојни средства;
- Работа со лица кои се бават со проституција;
- Работа со лица кои се бездомници;

- Работа со деца во ризик (деца со асоцијално поведение, деца жртви на сексуална злоупотреба и деца питачи).

Во Македонија има 30 Центри за социјална работа, основани од Владата на Република Северна Македонија како јавни установи за социјална заштита заради вршење на работи од социјална заштита, а секој од нив ги покрива потребите од социјална заштита на населението на една или повеќе општини. (В.Димитриевска, 2011). Врз основа на правата од социјалната заштита, а под услови утврдени со Законот за социјална заштита, Центрите за социјална работа преземаат мерки преку кои се остварува социјална превенција, вонинституционална и институционална заштита и парична помош од социјална заштита. Во остварувањето на функциите Центрите работат со граѓанин (дете, адолесцент, возрасно лице) и семејство и група на граѓани преку формите на стручна, советодавна, советувалишна и интердисциплинарна тимска работа.

Иако се чини дека во областа на социјалната заштита се имаат решено многу од законските регулативи и постојано се работи за нивно усовршување и олеснување во пракса, сепак праксата покажува дека на терен состојбите не се баш задоволувачки. Поради недостиг на материјални средства за обезбедување на поквалитетни услови за сместување на социјално ранливите категории граѓани, немање доволно места за згрижување на бездомници ниту во зимски услови, а не пак за стационари, како и малиот број на вработени социјални работници, се причина за создавање на стрес на работното место бидејќи обемот на работа е преголем, а состојбата ја налага и потребата од прекувремена работа и дежурства. Исто така, неможноста да се одлучува во брзи рокови или да се преземе потрајно и неселективно решение, е дополнителен основ за стрес кај овие вработени лица. Како што се гледа, работата на социјалните работници е секојдневно под стрес. Првично, често може да се јави незадоволство од својата работа поради фактот што секојдневно се судираат со лица со многу реални и егзистенцијални проблеми, а поради многу околности се чувствуваат немоќни да помогнат и да ги решат проблемите.

Во центрите за социјална работа многу се мали можностите за напредување во работата, а поради поминат работен ден во стрес кој е последица од работните задачи или од корисниците на услугите, тој стрес се пренесува во домовите, па често времето на работа и попладне не се разликува, бидејќи и попладнето се чувствува мобилност

поради некои настани заради семејно насилство, заради педофилија, или пак, трговија со луѓе, односно судбини и лица, клиенти чии предмети не се решени, а постојано навалуваат, барајќи од институциите решение за нивниот проблем. Лицата кои се клиенти во центрите за социјална работа се под стрес заради ситуацијата во која се нашле во животот, но исто така се под стрес и лицата кои работат со тие клиенти, бидејќи и тие стануваат дел како сведоци на тие животни стории.

3.1 Улогата на социјалниот работник и неговите надлежности

Многу истражувања наведуваат дека работата во социјалните служби е една од најстресните професии (Travers & Cooper, 1993). Од причина што вработените во Меѓуопштинските центри за социјална работа работат со лица кои бараат спас и излез од нивната безначајна животна состојба, и секој од нив со своја посебна, уникатна и поразителна сторија, и иако вработените во социјалните служби се професионалци и адекватни за своето работно место, сепак, пред сè, се луѓе, и нормално дека таа тенка линија која треба да ја премостат во решавањето на ситуациите е ситуација во која треба своите чувства да ги стават во позадина, а да се концентрираат на туѓите, сепак таа изолираност на емоционалноста е многу тешко да се постигне, затоа што кај секој човек емотивноста се јавува како првичен фактор.

Социјалниот работник е најчесто оној кој ги открива, ги следи и ги проучува социјалните потреби и проблеми. Тој истражува и анализира, и врз основа на тоа крои планови и делува кон решавање на проблемите. Тој како матичен профил на социјалната работа е должен да делува во работата од сите аспекти на проблемите кои се во нејзиниот оддел. Успехот на работата на социјалниот работник не зависи само од неговата стручност, туку важна улога играат и неговите лични особини и функционирањето на целиот општествен систем во кој е вклучен. Основни особини кои треба да ги поседува социјалниот работник се да биде: хуман, организиран, комуникативен, уреден, толерантен, ориентиран кон помагање на другите, да се помогне најдобро што може. За личноста на социјалниот работник карактеристични се и стремежот кон хармоничност и секојдневен живот, истрајност во преземањето акции, доверба во самиот себе, висока самокритичност и одговорност и позитивен став кон животот. Покрај особините и способностите кои треба да ги поседува, важни се и неговите етички карактеристики.

Социјалниот работник, исто така, треба добро да ги познава принципите на социјалната работа и правилно да ја извршува својата дејност. Социјалниот работник е најчесто првиот член од тимот кој ги собира првичните податоци за граѓанинот и неговото семејство, се запознава со ситуацијата, односно со проблемот кој се појавил, ја констатира фактичката состојба во потесна и поширока целина. Тој е првиот кој практично ја отпочнува работата, прв прави наод и мислење за состојбата, па потоа во соработка со другите стручни соработници од тимот, следи детална анализа и стручно мислење. Тие го составуваат заедно крајниот извештај и даваат заедничко крајно мислење за состојбата – Наод и мислење од стручен тим.

Стручните работници низ својата работа иницираат промена во својата организација со желбата да учат, со учењето напредуваат и постигнуваат поголеми резултати на личен и професионален план. Професионалниот раст и развој претставува пример за останатите да ги прифатат добрите практики. Од друга страна, треба да ги прифаќаат позитивните искуства како домашни, така и странски со кои се подобрува работењето, а се минимизира лошата практика. Во поглед на законското овластување, треба да бидат подготвени да се одговорат на дискриминаторските прашања кои ги загрозуваат поединците и заедницата, така што ќе ја покажуваат својата заштитничка улога во грижата за корисникот.

Меѓународната федерација за социјални работи (The International Federation of Social Works) (IFSW) во 2020 година забележа дека како професија, одговорноста на социјалните работници е застапувањето за зајакнување и унапредување на системот за здравствена и социјална услуга, кои се многу важни за заштита на луѓето од вирусот, спречување на нееднаквостите и намалување на социјалните и економските предизвици на општеството. Исто така, социјалните работници мора да играат клучна улога во мобилизација на заедниците, организациите/групите и да ги олеснат врските помеѓу системите за грижа воспоставени од Владата и системите засновани во заедницата, како што се социјалните работници во заедницата/областа, службениците за заштита на децата, и службениците за развој на заедницата.

Во период на Ковид-19 пандемијата, ефикасната комуникација, ориентација и едукација на јавноста за пандемијата е многу важна улога што мора да ја играат социјалните работници. Ова ќе помогне да се одржува општеството добро информирано за вистинската состојба на работите во однос на пандемијата, како и да се избегнат социјални нарушувања предизвикани од страв, гласини или запоставување од соодветните власти. Исто така, особено со избувнувањето на пандемијата Ковид-19

треба да се градат пораки околу надежта, издржливоста и решителноста на човечкиот дух да ги надмине сите пречки. (Amadasun, 2020b)

Севкупната анализа на комплексноста и тежината на ударот кој ни го нанасе пандемијата ни ја прикажа разорната моќ што ја имаше на глобална, регионална и национална економија, а дополнително на тоа, ова е главен извор на страв и стрес, којшто заедно со економската неизвесност, придонесе за зголемување на: стапката на семејно насилство, злоупотреба, занемарување на децата и уште поголема дискриминација во општеството, локално и глобално. За жал, оние кои честопати во општеството се заборавени, дискриминирани, изолирани или злоупотребени, најмногу страдаат и остануваат без заштита од системот, а сиот напредок постигнат пред кризата, сега се враќа наназад. Работата со ваквите маргинализирани групи е доста стресна, бидејќи бара, пред сè, голема одговорност и стручност, редовно следење на сите законски промени и дополнувања, бидејќи носењето на одлуки во ситуации кога непосредно е засегнато правото на лицата, загрозено е нивното здравје, а понекогаш и нивниот живот, а бидејќи стручната проценка влијае на активностите што ќе ги преземе стручното лице, со цел тоа да биде во најдобар интерес на корисникот, дополнително се зголемува ризикот од стрес бидејќи се јавуваат многу непредвидливи ситуации, бројни административни работи, контроли, контакти кои се неопходни, и сето тоа во еден ист момент.

Иако доста се зборуваше за здравствените работници кои неуморно работеа и беа борците во првите борбени редови, со почетокот на ширењето на Ковид-19 пандемијата, покрај здравствениот сектор, и неколку други дејности се издвоија како есенцијални и неопходни за секојдневното функционирање на луѓето. Тука спаѓаат индустриите поврзани со производство и продажба на прехранбени продукти, работа во аптеки, продавници и супермаркети, финансиско-услужни дејности, одржување на хигиена, како и професиите од здравствена заштита, како што се доктор/к/и, медицински сестри и други здравствени работници. За разлика од генералните препораки за работодавачите за организација на работењето од дома каде што тоа е возможно, кај овие дејности потребата од физичко присуство на работното место за вработени не се промени, а со тоа се зголеми ризикот од изложеност на зараза и потешките услови за секојдневно извршување на работните обврски. Сепак, како да се занемарија социјалните работници и другите стручни работници, кои исто така служат како столб на нашите системи за испорака на социјални услуги. И во време на пандемија, социјалните работници продолжуваат да бидат ретко видени, слушнати или

ценети. Социјалните работници, и покрај нивната улога и во болниците и во домовите за стари лица, не се препознаваат како суштински работници (Lipe, 2020).

Социјалните работници се клучни играчи во интердисциплинарната здравствена заштита затоа што препорачуваат, одобруваат и вршат услуги за клиентите, управуваат и обучуваат работници и се залагаат за поддршка насочена кон клиентите. Настрана од пандемијата, социјалните работници отсекогаш оделе заедно со оние кои се соочуваат со низа предизвикувачки ситуации, како што се: болест, инвалидитет, сиромаштија, злоупотреба и дискриминација. Според Националното здружение на социјални работници (National Association of Social Workers): „Професионалните социјални работници се најголемата група даватели на услуги за менталното здравје на народот во државата. Има повеќе клинички обучени социјални работници – над 200.000, отколку психијатри, психолози и психијатриски медицински сестри заедно. Федералниот закон и Националниот институт за здравство во САД ја признаваат социјалната работа како една од петте основни професии за ментално здравје“. [28]

Оттука, се поставува прашањето: Што можат да направат социјалните работници за време на Ковид-19? Прво, социјалните работници може да послужат како застапници за домашните здравствени работници и негователи и од здравствените системи, работодавците и владините агенции да добијат обука за практики и контрола на инфекции од Ковид-19. Многу докази и практики докажале дека висококвалитетната обука ја подобрува подготвеноста и довербата на работниците, како и квалитетот на грижата што ја даваат. (Guerrero et al., 2019)

Второ, технологијата треба да се искористи за да се задоволат потребите за обука на работниците за време на Ковид-19, кога е неопходно социјалното растојание. Со мандатите за физичкото дистанцирање, социјалните работници можат да обезбедат или да се залагаат обуката да се спроведува од далечина, онлајн, по телефон или преку информативни пораки за да се обезбеди безбедност и на работниците и на нивните клиенти. Дефинитивно потребни се политики за подобрена поддршка на овие работници. Ковид-19 пандемијата како да е соодветно време за повторно разгледување на претходните повици за модели на здравствена заштита и вработување, што ја препознаваат, наградуваат и почитуваат интердисциплинарната грижа и ја нагласуваат улогата на домашното здравје и придонесот на социјалните работници за директна нега

[28] Social Workers Are Essential Workers. Достапно на: https://www.socialworker.com/feature-articles/practice/social-workers-essential-workers/

за здравјето, безбедноста и квалитетот на живот на постарите возрасни лица и оние со хронични состојби и инвалидитет.

Психолошките, емоционалните, фискалните и другите компоненти на оваа пандемија бараат не само лекари, туку и работници коишто можат да седат со тагата и стравот, коишто можат да ја активираат поддршката и покрај предизвиците. Социјалните работници може да играат клучна улога во здравството, кога тимот лекари и медицински сестри не знаат како да се справат со емоционалната сложеност, што неизбежно се совпаѓа со болеста и хоспитализацијата. Социјалните работници се тие професионалци кои им помагаат на луѓето да ги решат грижите што ги имаат за да си дозволат третман и да разберат кои се нивните опции за подобар третман обезбедувајќи им безбедност и благосостојба, како и обезбедување кризна интервенција.

Покрај работата што ја работат со пациентите, персоналот и заедницата, социјалните работници можат да обезбедат емоционална поддршка, дебрифинзи за управување со стресот за критични инциденти и ресурси. Тие можат да им бидат одлична потпора на медицинскиот тим, кој секојдневно спасува човечки животи, да се биде таму и за нив во време кога целиот медицински персонал ги ризикуваат своите животи и животите на своите најблиски за да можат да бидат со своите пациенти. Оваа работа бара ниво на експертиза што социјалните работници веќе ја имаат усовршено како вештина и своите знаења и искуства лесно би можеле да ги споделат со медицинските тимови.

Ковид-19 пандемијата опустоши многу животи, поединци, семејства, заедници и општества и во тој процес ги влоши веќе постоечките нееднаквости, сиромаштија и ранливост. Социјалните работници, водени од вредностите и етиката, се оние кои треба рамо до рамо со здравствените работници да се спротивстават на ова заболување во општеството, концентрирајќи се на заштитата на најранливите. Верувам дека би се придржувале на водечкиот Кодекс на етика и вредности, каде е опишано дека примарната мисија на социјалната работа е „да ја подобри човековата благосостојба и да помогне во исполнувањето на основните човечки потреби на сите луѓе, со особено внимание на потребите и зајакнувањето на луѓето кои се ранливи, угнетени и живеат во сиромаштија“. (National Association of Social Workers [NASW], 2017, para. 1)

Како што истакнавме претходно, постарите возрасни лица се изложени на значително поголем ризик на заболување од Ковид-19. Осум од десет пријавени смртни случаи се меѓу возрасните на возраст од 65 години и повеќе. (Centers for

Disease Control and Prevention (CDC, 2020a) со пријавена стапка на смртност од приближно 15%. Овие катастрофални последици од Ковид-19 влијаат на постарите возрасни лица, семејството и пријателите. Постарите возрасни кои живеат независно, потпирајќи се на различните услуги во заедницата, сега можат да се соочат со неможноста да ги задоволат своите основни потреби, како на пример, домување и исхрана. Постарите возрасни лица, гледајќи вести на ТВ или по социјалните медиуми, сведочат за големите бројки на смртност, членови на семејството кои изгубиле близок не можат да организираат или да присуствуваат на погребните служби, помладите членови од семејството доколку се раселени, не можат да се поврзат со старите членови од семејството, што резултира со загуба и тага во изолација.

Старите лица кои се сместени во домови за нега на стари лица се поагресивно погодени од Ковид-19. Установите за нега на стари лица се најзагрозени, со над 7.000 жители кои починале како директна последица на оваа пандемија. (Bunis, 2020) Жителите кои не се заразиле со Ковид-19 можеби биле сведоци како нивни цимер или пријател подлегнал на овој вирус. Жителите во тие старечки домови беа соочени со екстремна изолација, бидејќи беа спроведени ограничувања за посети. Исто така, членовите на семејството може да се соочат со екстремно чувство на вина поради сместувањето на нивните блиски од семејството во дом за стари лица.

Намалувањето на персоналот и жителите во старечките домови поради ризиците поврзани со Ковид-19, може да влијае на благосостојбата на старите лица кои се сместени таму. Овие односи меѓу персоналот и жителите се сметаат за важни (Робертс, 2018), а промената на персоналот има штетно влијание врз целокупната благосостојба на жителите. (Plaku-Alakbarova et al., 2018).

Во моментов, луѓето умираат сами без да можат да ја држат својата сакана за рака или да се збогуваат. Болниците насекаде имаат соодветно имплементирана политика „без посетител“, така што семејствата не можат да ги посетат своите најблиски - без оглед на нивниот статус на инфекција. Вработените во болницата се плашат дека ќе се заразат со коронавирусот и ќе ги изложат своите семејства на него. Ова значи дека спијат во хотели, шатори и во своите автомобили за да ја избегнат оваа можност. Обредите како што се раѓања, дипломирање, свадби и погреби, се променети и одложени. Ова покажува дека дури и оние кои не биле позитивно тестирани за Ковид-19, оваа болест има влијание врз секој човек на оваа планета. Секоја од овие ситуации многу веројатно е дека ќе имаат долготрајни последици врз менталното и физичкото здравје, социјалните односи, финансиите.

Затоа сега е време за зголемена свесност и застапување од страна на заедницата за социјална работа, која дефинитивно најдобро ја разбира вредноста и потребите на грижата во заедницата. Јасно е дека оваа пандемија несомнено го менува начинот на кој живееме. Дури и по завршувањето на оваа криза, јасно е дека на поширок спектар на граѓани, како старите болни и изнемоштени лица, лицата со попреченост, оние со низок социо-економски статус постојано ќе им треба помош од социјален работник. Во овој контекст, професијата социјален работник, водена од етиката и вредностите, се засилува за единствено да се вклучи во прашањата што се однесуваат на човековите права, благосостојбата и социјалната еднаквост, како и инклузијата на социјално ранливите во општеството.

IV РИЗИК ФАКТОРИ ЗА ПОЈАВА НА СТРЕС

Стресот е комплексно прашање и е предмет на дебати и сеопфатни анализи од страна на различни експерти и затоа е тешко да се одреди една универзална, општоприфатена дефиниција.

Секој од нас некогаш во животот бил изложен на стрес. За некои стресот претставува секојдневние, а некои го доживуваат повремено. Добро е познато дека луѓето различно доживуваат иста ситуација и дека на неа различно реагираат. Освен тоа, ист настан не делува еднакво на сите луѓе. Зошто е тоа така, е прашање на кое психолозите повеќе од половина век, проучувајќи го стресот и начините на соочување со него, се обидуваат да одговорат: како настанува стресот; како влијае на човекот и по што се познава дали е некој „под стрес“, како луѓето реагираат кога се под стрес; можат ли да се спречат или барем да се ублажат негативните последици од стресот и од доживеаната траума и како? Во изминатиот период тие успеале да разјаснат повеќе недоразбирања, но сè уште немаат точен одговор на сите поставени прашања.

Видови на стрес

Според АПА (American Psycological Association), стресот е нормална реакција на секојдневните притисоци, но стресот може да стане штетен кога го вознемирува нашето секојдневно функционирање. Во својата најосновна поделба, стресот може да биде:

- Позитивен и негативен;
- Акутен и хроничен.

Позитивниот стрес е пријатен, прави да чувствуваме напнатост во мали дози, сосема умерено, и ни дава чувство на компетативност и предизвик да се справиме со одредена ситуација. (Kendall, E., Murphy, P., O'Neill, & V., Bursnall, S., 2000). Кога стресот се контролира и се одржува во нормалните граници, може да ни користи во некои ситуации. Се смета дека позитивниот стрес е неопходен затоа што ни помага да го одржиме нашето внимание и да се сконцентрираме подобро за да го совладаме. Тој е еден вид стимул за унапредување на нашите способности. (Бојаџиоски, Д. и Ефтимов, Љ., 2009) Некои истражувачи, како доктор Ханс Сели, или како што го нарекуваат „таткото на истражувањето за стресот“, дури има изјавено дека мала доза на стрес во

нашиот организам постои и во сон кога спиеме и дека самиот стрес е одлика на живиот организам и дека единствено во смртта нема стрес.

Но, ако стресот е постојан, интензивен и не може да се контролира, тогаш е негативен стрес. Тој уште се нарекува и дистрес. Тој негативно се одразува на севкупното здравје на човекот, како на физичкото, така и на психичкото здравје. Негативниот стрес има улога и во настанување на некои болести заедно со генетските предиспозиции. (Сулејманов, 2014) Тој е најголем непријател на човекот, познат како тивок убиец.

Акутниот стрес е најчестата форма на стрес. Бидејќи е на краток рок, но сепак е интензивен, нема доволно време да направи обемни штети кои се поврзани со долгорочниот стрес. По надминување на стресната ситуација, за брзо време симптомите исчезнуваат и организмот повторно воспоставува рамнотежа. Најчести симптоми на акутниот стрес се: емоционална вознемиреност, мускулни проблеми вклучително и напнатост, главоболка, болки во грбот, болки во вилицата и мускулни тензии. Исто така, се појавуваат проблеми со стомакот и цревата, како подуеност, дијареа, запек и синдром на нервозни црева. Акутниот стрес може да се појави во сечиј живот и тој се третира. Но има луѓе кои честопати страдаат од акутен стрес, и тој стрес уште се нарекува епизоден акутен стрес. Луѓето кои страдаат од овој тип на стрес обично се луѓе чии животи се во хаос и криза, поради тоа што често некаде брзаат, постојано се загрижени и песимистички гледаат од секој агол и во секоја ситуација. Светот за нив е опасно место, каде што секогаш очекуваат нешто лошо да се случи. Луѓето кои страдаат од овој стрес се повеќе вознемирени и депресивни, отколку лути и непријателски расположени. Симптоми на епизодичен акутен стрес се: постојани тензии, главоболки, мигрена, хипертензија, болка во градите и срцеви заболувања. Честопати проблемите со животниот стил на овие лица се толку вкоренети и вообичаени, така што не гледаат ништо лошо во начинот на кој го водат својот живот. За нивните проблеми ги обвинуваат другите луѓе и надворешните настани и овие лица можат да бидат жестоко отпорни на промени. Лекувањето на овој тип бара интервенција на голем број нивоа, а генерално е потребна стручна помош, при што лекувањето може да трае и неколку месеци.

Хроничниот стрес, или уште наречен и акумилиран стрес, се чувствува подолго време и го исцрпува нашиот организам. Тој прогонува долгорочно и справувањето со истиот не е едноставно. Настанува како последица на сиромаштија, на нефункционални семејства, на заглавување во несреќен брак или во работа или кариера којашто се презира. Некои хронични стресови произлегуваат од трауматски, рани детски искуства кои стануваат внатрешни, скриени и остануваат засекогаш болни и присутни. Без надеж, обично поединецот се откажува од барање решенија. Најлошиот аспект на хроничниот стрес е тоа што луѓето се навикнуваат на него, тие забораваат

дека овој стрес е присутен. За разлика од акутниот стрес, каде луѓето веднаш стануваат свесни затоа што е нов, хроничниот стрес го игнорираат затоа што тој е стар, познат и понекогаш, скоро удобен. Тој е предизвикувач на разни несакани ефекти по физичкото и менталното здравје. Хроничниот стрес убива преку самоубиство, насилство, срцев удар, мозочен удар и можеби, дури и карцином.[29] Бидејќи физичките и менталните ресурси се исцрпуваат преку долгорочни загуби, симптомите на хроничен стрес се тешки за лекување и може да бараат продолжен медицински третман, како и третман во однесувањето и управување со стресот.

Сепак, општо е прифатено мислењето дека стресот е дел од животот, наше секојдневие. Факторите кои предизвикуваат стрес се наречени стресори. Тие се предизвикувачи на стресни ситуации. Потребата тие да се квалификуваат, ги укажува всушност нивните разлики и нивното значење. Меѓу позначајните класификации на стресори е „Скалата на стресни животни случки“, според Homls и Rahea, кои наведуваат 43 стресни животни случки и нивната стресна вредност ја искажуваат преку животните промени. [30]

Стресорите можеме да ги поделиме на:

- Сродински;
- Психолошки;
- Социјални.

Стресните случки пак, може да се разликуваат според две димензии, и тоа: „интензитет на стресот“ и „должина на траење на стресот“. (Aldwin C. M., 2007). Според овие две димензии, стресорите предизвикуваат:

- Големи промени во животот;
- Хронични стресни состојби;
- Трауматски случки;
- Секојдневни стресни случки.

Стресорите се делат и на: надворешни и на внатрешни. Класификацијата на стресорите на надворешни и внатрешни е и нивна поделба на: физички и социокултурни стресори. Како физички стресори се наведуваат: неповолни животни услови, загаденост, бучава или нешто што го намалува квалитетот на

[29] APA (American Psycological Association). Достапно на: https://www.apa.org/topics/stress
[30] Види на: https://en.wikipedia.org/wiki/Holmes_and_Rahe_stress_scale

живот. Како внатрешен извор на стрес кај лице од професиите кои се истакнати како под голем стрес, можат да бидат следните:

- Лични карактеристики и особини;
- Искуство во работата;
- Стилот на работење;
- Систем на вредности;
- Очекувања;
- Истрајност;
- Упорност;
- Способност за флексибилност.

Како надворешни извори на стрес се јавуваат:

- Работни услови;
- Организација на работата;
- Односите со луѓето.

Несомнен факт е дека лошите информации предизвикуваат стрес кај луѓето. При избивање на вонредна ситуација, како во случајот со Ковид-19 пандемијата, несомнено е дека целата популација е изложена на зголемени нивоа на стрес, кои можат да имаат сериозно влијание врз менталното здравје, особено во случаи кога е наложена задолжителна изолација во домашни услови. При вонредни услови луѓето различно реагираат на стресот. Може да дојде до појава на психолошки промени, како што се: зголемена анксиозност, нерасположение, ниско ниво на мотивација и анксиозни или депресивни мисли. Работниците може да се под влијание на психосоцијални опасности кои произлегуваат од сегашната или идна несигурност во однос на работата или од промените на работните процеси или договори.

4.1 Професионален стрес

Стресот на работното место се случува во секоја организација, без разлика за каков вид на работна средина станува збор. Како што не е возможно да се избегне стресот во секојдневниот живот надвор од организациите, исто така невозможно е да се избегне и во организациите каде што индивидуата е вработена.

Професионалниот стрес, всушност, е стрес кој вработените го доживуваат на своето работно место како резултат на неусогласеност на карактеристиките на работата со можностите, способностите и потребите на вработените, поради што настануваат низа на штетни последици по физичкото и психичкото здравје на вработените. (Станојевиќ, Д., Милошевиќ, Б., 2011).

Професионалниот стрес настанува како последица на лошата психосоцијална клима, кога барањата од работата ги надминуваат капацитетите и способноста на вработените да одгововорат на тие барања. (European Agency for Safety and Health at Work, 2013). На листата на најзастапени здравствени проблеми во ЕУ, според Европската Агенција за сигурност на работа и заштита на здравје, стресот се наоѓа на првото место. Бројот на луѓе кои страдаат од стрес расте од повеќе причини.

Професионалниот стрес ги напаѓа сите категории работници од сите професии и може да се каже дека денес, особено во време на динамичен начин на живот, речиси и да не постои човек кој барем еднаш не почувствувал стрес од работата, ниту пак постои професија која воопшто не е стресна. Но може да се каже дека некои професии се повеќе стресни за разлика од други. Истражувањата посочуваат дека најстресни професии се оние кои се насочени кон помагање на луѓето и решавање на нивните животни проблеми, таканаречени „помагателни професии“. Во оваа група се вбројуваат: здравствените работници, психолозите, социјалните работници, правници, дефектолози и други. Тоа се професионалци или волонтери кои помагаат на други луѓе кога се наоѓаат во тешка животна ситуација и непредвидлива иднина. Токму личниот контакт со ваквиот тип на луѓе на кои им е потребна здравствена, психолошка, финансиска и друга помош, предизвикува сожалување со туѓиот проблем, емоционално вложување, поради што психичкиот живот на овие професионални помагачи е значително оптеретен.

Професионалниот стрес не е проблем само на вработениот каде што тој самиот треба да се соочи. Тој е проблем и на организацијата која ги чувствува негативните ефекти од стресот предизвикан на работното место. За вработениот негативни ефекти од професионалниот стрес се: зголемени проблеми со физичкото здравје, психолошка болка, промени во однесувањето. За организацијата негативните ефекти доведуваат до намалена продуктивност, зголемен број на отсуства од работа, боледувања, намалена професионалност. Имајќи го предвид фактот дека ова треба да се третира како заеднички проблем, владите во повеќе држави преземаат сериозни мерки за заштита на здравјето на вработените низ организирање превентивни служби за заштита при работа и специјализирани перманентни активности за намалување на стресот предизвикан од работа.

Карактеристична состојба предизвикана од продолженото влијание на стресни фактори на кои е изложен работникот, извршувајќи ги своите секојдневни работни задачи, се појавите: професионален стрес и професионално согорување кај професионалци кои работат со ризични поединци и групи. Како поими, најпрвин станаа актуелни во областа на секторите за човечки ресурси во индустријата, а особено во услужните сервиси и кај помагателните професии. Овие надворешни стресори, особено во професионалниот живот, беа ставени како таргет во истражувањето на овој труд заради сè почестата појава на голем број професионални даватели на услуги и затоа беше важно да се истакне дали тие лица се поподложни на стрес и како се справуваат. Таквиот професионалец, по долготрајна изложеност на стрес заради туѓите непријатни и болни доживувања, доживува посредна траума (трауматизација која се јавува поради изложеноста на туѓи трауматски искуства).

Во литературата се среќаваат многу обиди за идентификација на изворите и факторите кои го причинуваат професионалниот стрес, се истакнуваат повеќе димензионални и различни карактеристики за различни професии. Најчесто, професионалниот стрес претставува емоционален и физички одговор на вработените на стресори кои потекнуваат или се поврзани со работното место.

Овој дијаграм подолу, ги покажува и набројува најчестите стресори кои се јавуваат кај вработените, почнувајќи од надворешниот стресор кој влијае на индивидуата, а со самото тоа предизвикува бихевиорални промени, кои се манифестираат врз работата и врз интеракцијата со работното опкружување во организацијата.



Слика бр.1: Стресори на работа при професионален стрес
(Извор:Стоилковска А; Серафимовиќ Г: *Психологија за менаџери. Стрес и менаџмент на стресот*, Универзитет за туризам и менаџмент Скопје)

Посебен осврт во овој научен труд ќе направиме кон професионалниот стрес, односно кон причините за стрес на работното место, со особен акцент кај професиите кои се задолжени да помагаат на послабите и ранливи категории на граѓани, како социјалните работници вработени во Меѓуопштинските центри за социјална заштита. Професионалниот стрес стана сериозен здравствен проблем, не само поради

последиците по менталното и по физичкото здравје, туку исто така и поради пандемијата со Ковид-19.

Пандемијата со Ковид-19 предизвика големи промени во секојдневниот живот, а несомнено дополнително го зголеми стресот кај професионалните работници кои соочени со нов предизвик, беа принудени на континуирана комуникација со клиентите, вклучени со емпатија со нивната состојба, а потребата од навремено и брзо реагирање, истовремено и грижата за себе и стравот од можно заразување, дополнително ја зголемија психолошката фрагилниост и чувствителноста на стрес и кај овие професионални работници.

Социјалните работници се соочуваат со широк спектар на сложени предизвици во нивната работа со клиентите и заедницата. Овие работни задачи може да предизвикаат ризик од исцрпеност и намалени чувства на лично достигнување. Тие значаен дел од својата работа ја обавуваат на терен, во домовите на семејствата, училиштата, институциите за заштита на деца, старци, жртви на семејно насилство итн, што дополнително ја прави нивната работа стресна. Социјалните работници исто така први се среќаваат со клиентот/барател на услуга кога тој е во најтешка состојба и тие се обврзани да ја направат првата интервенција и да го препратат понатаму клиентот (според неговите потреби) кај друго стручно лице.

Стресот кај социјалните работници се чини најпогоден за проучување на промените кои ги донесе пандемијата во секој сегмент од општественото живеење. Иако досега се објавени многу обемни научни достигнувања кои се однесуваат на состојбата на здравствените работници, како и влијанието на нивната активност во обезбедените услуги, сепак многу помалку е познато истражување на социјалните работници на фронтот. Не постојат бројни истражувања кои ја опфаќаат оваа тема и затоа сметам дека е од исклучителна важност да ѝ се даде простор за истражување. За жал, оние кои честопати во општеството се заборавени, дискриминирани, изолирани или злоупотребени, најмногу страдаат и остануваат без заштита од системот, а сиот напредок постигнат пред кризата, сега се враќа наназад. Работата со ваквите маргинализирани групи е доста стресна, бидејќи бара, пред сè, голема одговорност и стручност, редовно следење на сите законски промени и дополнувања, бидејќи носењето на одлуки во ситуации кога непосредно е засегнато правото на лицата, загрозено е нивното здравје, а понекогаш и нивниот живот, а бидејќи стручната проценка влијае на активностите што ќе ги преземе стручното лице, со цел тоа да биде во најдобар интерес на корисникот, дополнително го зголемува ризикот од стрес

бидејќи се јавуваат многу непредвидливи ситуации, бројни административни работи, контроли, контакти кои се неопходни, и сето тоа во еден ист момент. Многубројните барања кои се ставени пред овој профил на работници, а се очекува да одговорат со емоционални вложувања, емпатија и етичка дилема, блиски „лице в лице“ интеракции со клиентите, временските ограничувања можат да доведат до многубројни реакции и кај овој тип на вработени.

4.2 Справување со стресот на работа

Надминувањето на стресот е процес на соочување и справување со барањата од надворешната или внатрешната средина, коишто индивидуата ги проценила како опасни, напорни или оптоварувачки за своите потенцијали. Присутноста на стресот на работното место ја нарушува рамнотежата како на вработениот при извршување на неговите работни задачи, така и на работната организација во постигнувањето на очекуваните резултати. Оттука, неопходно е да се наметне потребата од успешно справување со стресот на работа, каде активно ќе се вклучат и поединецот, односно вработениот и надредените, како и менаџерите за човечки ресурси заради поцелисходно остварување на целта за успешна работна средина и успешна компанија или институција. Секако дека спречувањето на стресот на работното место е најуспешно кога се користи комбинација и на организациска примена и на индивидуално управување со стресот, каде и двете страни ќе се вклучат – и работникот и работодавачот, кои ќе даваат напори за негово сузбивање.

Со овој труд ќе се обидеме да ги пронајдеме методите и техниките кои ќе послужат во надминување на стресот на работното место, односно нивната практична примена и нивно истакнување. Иако процесот на совладување на стресот не е лесен, сепак не треба да се сфати како нешто што не може да се избегне или како нешто што е составен елемент на динамичното секојдневие. Тоа би било во ред ако стресот предизвикува само позитивни ефекти, но имајќи предвид дека човекот е изложен на бројни негативни ефекти како последица на стресот, особено на работното место, ова е доволна причина да се превенира појавата на стрес и да се реагира за нејзино намалување и надминување. Стресот на работното место ефективно може да биде спречен и контролиран преку употреба на системски пристап во негово менаџирање и управување. Лазарус наведува дека соочувањето со стресот е континуиран процес кој е

мисловен и активен напор, но се користи во совладувањето на специфични состојби со кои личноста се сретнува. (Lazarus A. A., 1993). Оттука, можеме да извлечеме две општи групи во рамките на стратегии за управување со стресот:

- Стратегии насочени кон решавање на проблемот, односно активни обиди да се оттргнат или намалат последиците од стресот, и
- Стратегии фокусирани на емоции, односно регулирање на емоционалните последици од стресот.

Едните се карактеризираат со директни активности за отстранување или намалување на стресорот, а другите имаат за цел да ги намалат психолошките ефекти на стресорот врз работникот. На основа на повеќе истражувања, во обемната литература за оваа тематика повеќето научници ги користат стратегиите од двете групи во зависност од стресната ситуација, а особено од карактеристиките на личноста на која тие стресори делуваат.

Од друга страна, постојат три главни пристапи кои индивидуите можат да ги искористат за менаџирање на стресот:

1. **Акциски ориентиран** – во кој ние се соочуваме со проблемот и веднаш преземаме акција да го решаваме;
2. **Емоционално ориентиран** - во овој случај ние немаме моќ да ја промениме ситуацијата, но можеме да го контролираме стресот со тоа што ќе ја прифатиме ситуацијата, но на неа ќе гледаме од друг аспект, ќе наоѓаме решенија да се отфлат негативните дејствија, а ќе настојуваме да се прифатат позитивните дејствија;
3. **Прифаќачки ориентиран** - во случаи кога ние немаме ниту моќ, ниту емотивна контрола, туку само се трудиме да го преживееме моментот и да ја прифатиме состојбата таква каква што е.

Откако увидовме дека од голема важност е да ја сфатиме суштината на стресот кој го доживуваме, да ги откриеме неговите извори, да ги препознаеме навремено симптомите кои ни ги покажува нашето тело, да ја процениме сопствената можност и

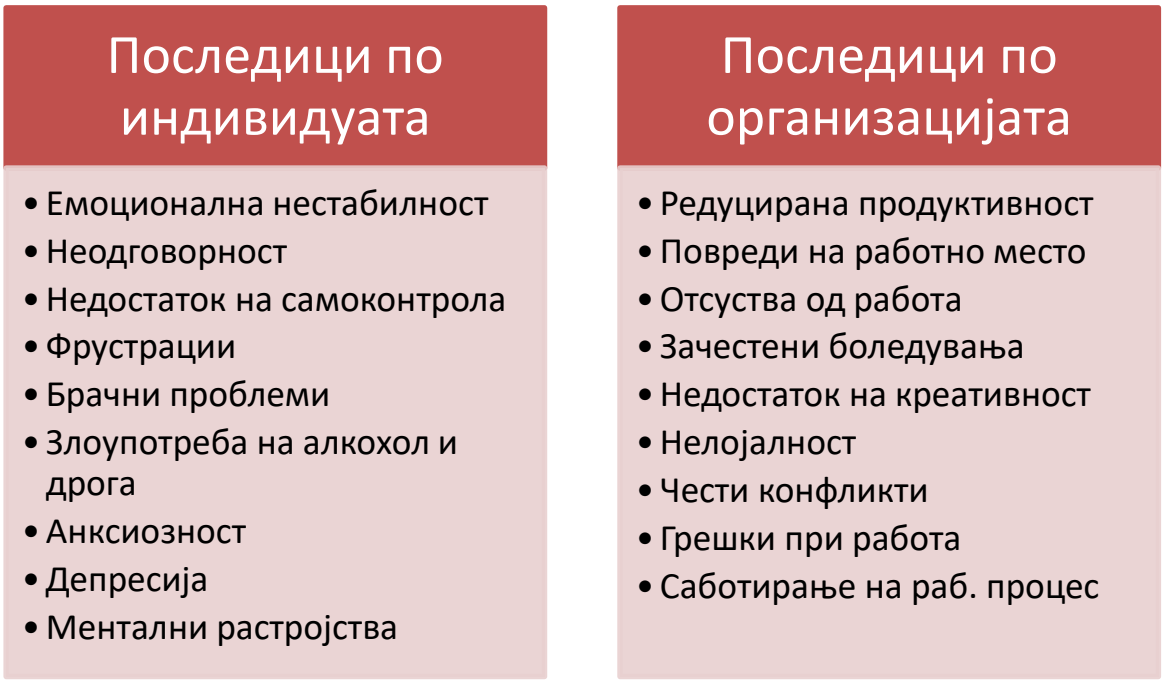
сила за соочување со истиот, нашата спремност и можност за преземање на нешто во врска со стресот кој го доживуваме, во смисла на соочување со истиот, доаѓаме до преземање правилни мерки за надминување на негативните последици, како и пронаоѓање на нови начини за унапредување на стратегиите во борбата против стресот.

Постојат бројни мерки кои се користат за надминување и спречување на стресот на работа, но би ги издвоиле следните:[31]

- Промовирање на одмор и паузи;
- Користење на техники за дишење и медитација во и надвор од работното време;
- Осигурување дека обемот на работа е во согласност со способностите и ресурсите на работниците;
- Обезбедување на стимул и можности работниците да ги користат своите вештини;
- Зајакнување на моралот на работното место преку создавање можности за социјални интеракции;
- Јасна поставеност на улогите и одговорностите;
- Охрабрување за учество во донесувањето на одлуки што влијае на улогите на поединците;
- Охрабрување за отворена комуникација;
- Воспоставување на политики за толеранција и недискриминација;
- Ангажирање на надворешен консултант за предлагање на нов пристап кон постојните проблеми;
- Креирање политики за поттикнување на рамнотежата помеѓу семејниот живот и работата (Work – Life Balance);
- Обезбедување на обуки за управување со стресот на работното место.

Следниот дијаграм ги сумира последиците од професионалниот стрес:

[31] Преземено од: https://positivepsychology.com/stress-management-techniques-tips-burn-out/

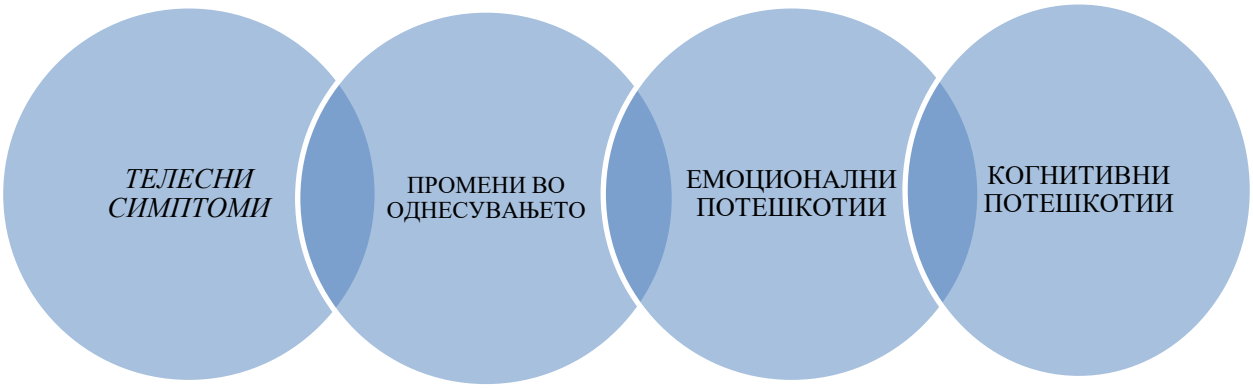


Слика бр.2: Последици од професионален стрес
(Извор:Стоилковска А; Серафимовиќ Г: *Психологија за менаџери. Стрес и менаџмент на стресот*, Универзитет за туризам и менаџмент, Скопје)

Последиците од стресната ситуација можат да бидат:

- Краткотрајни (непосредни) последици;
- Долготрајни последици.

Симптоми кои укажуваат на неопходност од итно преземање на мерки се:



Слика бр.3: Симптоми на професионален стрес
(Извор:Стоилковска А; Серафимовиќ Г: *Психологија за менаџери. Стрес и менаџмент на стресот*, Универзитет за туризам и менаџмент, Скопје)

V МЕТОДИ И ТЕХНИКИ ЗА ПРЕВЕНЦИЈА ОД ПОЈАВА НА СТРЕС НА РАБОТНОТО МЕСТО

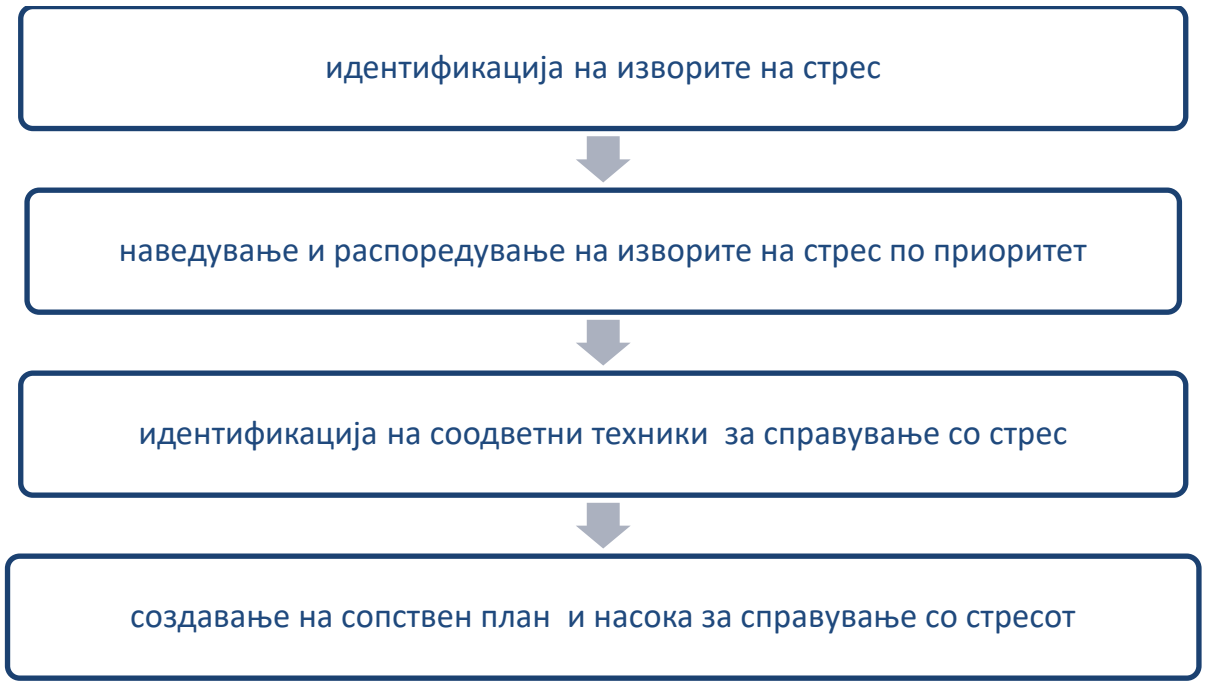
За подобро да се превенира при појавата на стрес на работното место, би било добро да се настојува да се користат сите потребни и неопходни мерки за преземање на повеќе активности, особено во време на кризни и сериозно предизвикувачки услови за работа, каде вработените во области кои се на првата линија со справување на кризата се особено погодени. Нивната емоционална состојба е доведена во прашање, а таа се поврзува со високиот процент на загриженост. Иако загриженоста сама по себе е продуктивна при појава на неочекувана закана, и исчезнува со исчезнувањето на заканата, сепак неизвесноста за траењето на оваа пандемија го ескалира стравот до степен на паничен страв. Негувањето на негативните емоции може да биде причина за сериозни проблеми кај вработените, а потоа и во рамки на тимот и на организацијата како целина. Тоа го заголемува нивото на стрес, создава бариера меѓу вработените и ја загрозува нивната продуктивност, иницијативност, иновативност/креативност, соработливост и во крајна линија, сервисна ориентираност.

Личноста која умее да ги контролира своите мисли, и успешно ги совладува негативните мисли да не доминираат во нејзиниот живот, таа индивидуа е попродуктивна и поефикасна не само во работата, туку и во личниот живот. Општопознато е дека негативното мислење ја намалува самодовербата, а позитивното мислење претставува оптимизам и верба во конструктивните процеси во животот и помага во постигнување на целите, исполнување на потенцијалите и актуелизација на личноста, дури и тогаш кога човек ќе се најде во ситуации кои се над неговите можности во тој момент. Затоа, од суштинска важност е да се согледаат потенцијалните стресори поврзани со работниот процес и да им се обезбеди поддршка за нивно минимализирање. Проценката на состојбата на менталното здравје и благосостојба е од исклучителна важност, не помалку важна од физичкото здравје, и затоа стратегиите за грижа за себе и институционалните стратегии за намалување на стресот се подеднакво важни. Постојат повеќе стратегии и начини за контролирање на влијанието на стресот врз организмот.

1. Стрес дневник

Повремено или редовно секојдневно пишување на дневник е еден од најефикасните начини за намалување на стресот. Започнувањето на стрес дневник може да помогне да се идентификуваат стресорите во нашиот живот. Чувањето белешки за тоа што го предизвикало стресот, како сме се чувствувале (физички и емоционално), како сме изреагирале и како сме успеале да се избориме со тоа, може многу да ни помогне во следната стресна ситуација која може да ја доживееме.

Пишувањето за сопствените проблеми и стресни ситуации може да те мотивира за да размислуваш за можните решенија. Ваквата активност може да го поткрене расположението затоа што може да создаде чувство дека полека, но сигурно може да се преземе контролата над проблемите. Процесот на планирање на стресот може да изгледа вака:



Водењето на дневник, исто така го намалува стресот, со тоа што помага подобро да се организираме, а ако ги запишуваме различните рокови, обврски, состаноци и слично, ќе ги намалиме и шансите да пропуштиме важни рокови и да ги намалиме шансите од интензивен и неочекуван стрес во некои идни денови.

2. Грижата за себе

Зголемувањето на свесноста за себе преку набљудување на нашите мисли е прв чекор за детектирање на стресот. Најпрво, мора да се нагласи важноста на грижата за себе во помагањето да се намали анксиозноста, стресот и исцрпеноста. Грижата за себе е суштинска вештина за опстанок во социјалната работа. Таа се однесува на активности и практики во кои можеме да се вклучиме на редовна основа за да го намалиме стресот и да го одржиме и подобриме краткорочно и долгорочно здравјето и благосостојбата.

Грижата за себе е неопходна за ефикасноста и успехот во професионалните и лични обврски. Дури и основната грижа за себе, како што е секојдневното консумирање на балансирана храна, физичката активност во домашни услови и редовниот сон, може да помогне во подобрен квалитет на живот и да се постигне здрава рамнотежа помеѓу работата и животот.

Практикувањето на грижата за себе помага во[32]:

- Идентификување и управување со општите предизвици со кои се соочуваат сите вредни професионалци, како што е потенцијалот за стрес, согорувањето (burnout) или меѓучовечките тешкотии;

- Повеќе свесност за сопствените лични ранливости, како личната траума или секундарната траума, особено вклучена во работата кај социјалните работници бидејќи работат со поединци кои им ги пријавуваат нивните трауматски искуства, како и свесност за доживеан замор од сочувствување, кој може да се доживее во комбинација од согорување (burnout) и секундарната траума;

- Постигнување на подобра рамнотежа со одржување и подобрување на вниманието што вработените го посветуваат на различни домени од нивниот живот на начин што ќе има смисла за нив.

Во услови на глобална криза, како пандемијата со Ковид-19, грижата за себе може да биде сложен процес, но и предизвикувачки, со оглед на тоа што во такви

[32] University of Baffalo, Introduction to Self-Care: http://socialwork.buffalo.edu/resources/self-care-starter-kit/introduction-to-self-care.html

услови може да им се даде приоритет на потребите на другите над сопствените потреби. Затоа, оваа стратегија треба да биде повеќестрана и спроведена соодветно за да може да го поддржи чувството на контрола и придонес на давателите на социјалните услуги, без да им наметне да се чувствуваат нереално одговорни за животот на ранливите корисници на социјална заштита.

Од практиките кои можат да помогнат да се изгради грижа и чувство за себе во дневната рутина, би можеле да издвоиме неколку:[33]

- Кога работите ќе бидат тешки, направете пауза за себе, дури и ако тоа трае само 60 секунди;

- Модификувајте ја вашата перцепција за неуспехот како можност да научите нешто од неа, да се развивате и да се подобрите;

- Ограничете го времето што го поминувате на социјалните медиуми и селектирајте ги информациите кои ги восприемате од медиумите. Слободното време искористете го за себе, за работите кои ви носат задоволство и со кои се чувствувате комфорно;

- Дајте ѝ приоритет на вашата здравствена состојба и разговарајте со некого кога ќе почувствувате презаситеност;

- Самоевалуирајте ги постапките кон себе и оние кон клиентите;

- Направете кратки прошетки на воздух за време на пауза во текот на работниот ден во рамки на објектот на социјалната установа/кратки паузи за релаксација, за основна телесна нега и освежување;

- Комуницирајте со колегите, семејството и со пријателите;

[33] Managing Healthcare Workers' Stress Associated with the COVID-19 Virus Outbreak (2020), US Department for Veterans Affairs, National Center for PTSD/ достапно на: https://www.ptsd.va.gov/covid/COVID_healthcare_workers.asp

- Работете во мали тимови со редовни консултации и меѓусебен надзор;
- Редовно барајте точни информации, поддршка, менторство подучување/ консултација за донесување одлуки;
- Прифатете ги ситуациите кои не можете да ги промените;
- Доколку имате нарушен сон, пробајте да си помогнете со тоа што ќе одите на спиење во исто време секоја вечер. Ако тоа е невозможно и работите ноќни смени, развијте редовна рутина пред спиење што ги смирува вашиот ум и тело. Може да вклучува топла бања, чај од билки за спиење (камилица, мајчина душица, липа) или апликација за релаксација (thefabulous app., calm-mediate, sleep, relax app), заедно со сè друго што ве опушта.
- Избегнувајте:
  - континуирана повеќечасовна работа без комуникација со колегите;
  - чувство дека не правите доволно;
  - прекумерно внесување на рафинирани производи (слатки, кофеин и енергетски пијалоци) и алкохолни пијалоци;
  - чувство дека помагањето на другите е поважно од грижата за себе;
  - градење на резилиентност (еластичност, отпорност) и редуцирање на стресот, со помош на свесност (mindfulness) или физички, кондициски вежби. Дури и малите, поединечни интервенции од 5 минути се доволни.

3. Креативна визуелизација и стимулација

Креативната визуелизација е специфичен начин на користење на вашата имагинација. Тоа е когнитивен процес кој се состои од формирање на живописни ментални слики. Свесно ги менувате сликите, што пак ги менува вашите емоции за субјектите на сликите. Додека вежбате да ја визуелизирате иднината што ја сакате, вие

ја создавате таа иднина. Оваа техника се користи со намера да се создадат физиолошки промени, како што се заздравување на рана и намалување на болката. Се користи и за психолошко лекување на анксиозност и депресија, како и за подобрување на самодовербата. Во други случаи се употребува и за да им се помогне на луѓето да го подобрат начинот на кој функционираат во одредени општествени ситуации.

Техниките за креативна визуелизација ги користат успешните луѓе уште од почетокот на човештвото за да ги визуелизираат своите цели и визии. Причината е што техниките за визуелизација можат да ви помогнат да го зголемите фокусот на вашите цели и да го задржите фокусот на вашите цели. Визуелизирањето на вашата цел ви олеснува да останете фокусирани на вашата цел. Визуелизацијата и фокусот се прилично меѓусебно поврзани. И двете се неопходни за на крајот да ги реализирате вашите цели.

Визуелизацијата сама по себе не е гаранција за успех. Тоа е комбинација од техники за креативна визуелизација и техники за преземање акција и упорност. Можете да вежбате креативна визуелизација со многу малку инструкции. Сепак, луѓето кои ја користат оваа техника често откриваат дека одредени практики им помагаат да се придружуваат до креативната визуелизација и да имаат корист од тоа. Еве неколку совети како да се пријде на практиката на креативна визуелизација: [34]

- Имајте отворен ум (за да имате шанса да извлечете корист од креативната визуелизација, треба барем да ја видите како можност. Ако мислите дека визуелизирањето на успехот е губење време, веројатно така и ќе биде. Не треба силно да верувате дека визуелизацијата ќе работи за вас. Само треба да го задржите умот отворен за можноста дека тоа може да функционира);

- Практикувајте медитација (како што продолжувате да практикувате медитација, станувате поспособни да дозволите негативните мисли да поминат без да им дозволите да влијаат на вашата визуелизација);

- Користете релаксирачки техники (како на пример, длабоко дишење или систематско релаксирање на мускулите. Овие техники не само што ги смируваат вашите емоции, туку го чистат и вашето размислување од негативни мисли);

[34] Преземено од: https://www.betterhelp.com/advice/visualization/what-is-creative-visualization/

- Замислете најдобар исход (откако ќе станете вешти во техниката, визуелизирајте позначајни цели. Во секоја ситуација може да го визуелизирате најдоброто што може да се случи. На пример, да претпоставиме дека вашата компанија се намалува и ви е кажано дека ќе ја изгубите работата. Кога си поставувате цел, не поставувајте ја само за да не ја изгубите работата. Поставете го за да се справите подобро со тоа или да посакате уште подобра работа. Замислете дека работите на ново, подобро место. Замислете го со живописни детали, гледајќи што правите таму и замислувајќи какви награди добивате на таа позиција.);

- Практикувајте ја визуелизацијата како пракса. Не очекувајте непосредни резултати. Преголем притисок и преголеми очекувања можат да предизвикат фрустрација, нетрпеливост, па дури и да се откажете без да му дадете шанса. Не сметајте ја визуелизацијата како магично стапче. Наместо тоа, помислете на неа како секојдневна навика.

4. Позитивни афирмации

Позитивните афирмации се одлична алатка за стекнување на позитивен став кон животот, со цел постигнување на успех и подобро здравје. Тоа се позитивни изјави кои можат да помогнат во надминување на негативните мисли. Кога често се повторуваат, се верува дека даваат позитивни промени.

Афирмациите работат особено добро во комбинација со визуелизацијата. Така, наместо само да ја замислите промената што сакате да ја видите, можете исто така да ја запишете или да ја кажете на глас, користејќи позитивна афирмација.

Афирмациите се исто така корисни при поставување на лични цели. Откако ќе ги идентификувате целите што би сакале да ги постигнете, афирмативните изјави може да ви помогнат да останете мотивирани за да ги постигнете. Нивната моќ лежи во тоа да се повторуваат редовно. Корисно е да ги рецитирате вашите афирмации неколку пати на ден. Исто така, пожелно е да ги повторите вашите афирмации веднаш штом ќе се вклучите во негативната мисла или однесување што сакате да го надминете.

Афирмациите се користат во секоја ситуација каде што би сакале да видите позитивна промена во вашиот живот. Особено се применливи доколку имате намера: [35]

- Да ја подигнете самодовербата пред презентации или важни состаноци;
- Да ги контролирате негативните чувства, како што се: фрустрација, лутина или нетрпеливост;
- Да се завршат веќе започнатите проекти;
- Да ја подобрите вашата продуктивност;
- Да ја надминете лошата навика.

Доказите сугерираат дека афирмациите може да ви помогнат да работите подобро на работа. Според истражувачите, само неколку минути размислување за вашите најдобри квалитети пред состанок под висок притисок, може да ги смири вашите нерви, да ја зголеми вашата самодоверба и да ги подобри вашите шанси за успешен исход.

На кој принцип се користат афирмациите? Едноставно кажано, негативните мисли ги преименуваат во позитивни. На пример: ако вообичаено мислите „не сум доволно талентиран/а за да напредувам во својата кариера“, свртете го ова и напишете позитивна афирмација како „јас сум вешт и искусен професионалец“.

Примери за афирмација:

- Имам многу креативност за овој проект.
- Мојата работа ќе биде препознаена на позитивен начин од мојот шеф и колегите.
- Секојдневно внесувам позитивен став кон работата.
- Можам да бидам лидер во мојата организација.
- Мојот тим го почитува и го цени моето мислење.
- Благодарен сум за работата што ја имам.

[35] Види на: https://www.mindtools.com/pages/article/affirmations.htm

5. Стручни техники за опуштање

- ✓ **Длабоко дишење.**

Вежба за опуштање 4-7-8 (вдишувај 4 секунди, задржи воздух 7 секунди и издишувај 8 секунди**)** Практикувањето на ова шема на длабоко дишење по исцрпната работна смена пред заспивање придонесува да се намали анксиозноста, го помага заспивањето. Заземете удобна положба во постелата, јазикот да го допира непцето на долната вилица. Вниманието фокусирајте го на следното:

• издишете длабоко,

• вдишувајте полека преку носот, додека вдишувате во себе и броите до 4 или 2 секунди,

• задржете го воздухот во белите дробови, а додека го задржувате воздухот броите до 7 или 4 секунди,

• издишете длабоко и долго преку уста, а додека издишувате броите до 8 или 5 секунди,

• повторете го циклусот 4 пати.

- ✓ **Пеперутка**

Вкрстете ги рацете преку градите и дланките ставете ги на рамената. Потоа ритмично, брзо и наизменично, лево-десно, тапкајте со рацете по рамената околу 5-7 минути. На овој начин ги стимулираме мозочните хемисфери и го доведуваме организмот во балансирана состојба, а истовремено се ослободуваме и од стресот.

- ✓ **Когнитивно реструктуирање**

Когнитивното реструктуирање е корисна техника за разбирање на несреќните чувства и расположенија, и за предизвикување на понекогаш погрешните „автоматски верувања“ кои можат да стојат зад нив. Оваа техника може да се користи за да го

реформирате непотребното негативно размислување што сите го доживуваме од време на време.

Лошото расположение е непријатно, може да го намали квалитетот на вашите перформанси и да ги поткопува вашите односи со другите. Когнитивното реструктуирање ви помага да го промените негативното или искривено размислување што често се крие зад овие расположенија, со тоа што ќе ви помогне да им пристапите на ситуациите со попозитивна рамка на умот.

Когнитивното реструктуирање е основна компонента во когнитивната бихевиорална терапија. (КБТ). Можете да користите КБТ за да ги контролирате и менувате негативните мисли кои понекогаш се поврзани со штетно однесување.

За да го користите когнитивното реструктуирање, работете низ следниот процес:[36]

- Смирете се;
- Запишете ја ситуацијата што ги поттикнала негативните мисли;
- Идентификувајте ги расположенијата што сте ги почувствувале во ситуацијата;
- Запишете ги автоматските мисли што сте ги доживеале кога сте го почувствувале расположението;
- Идентификувајте ги доказите што ги поддржуваат тие автоматски негативни мисли и идентификувајте ги доказите што се во спротивност со таквите мисли;
- Сега, идентификувајте правични, избалансирани мисли за ситуацијата;
- Конечно, набљудувајте го вашето расположение сега и одлучете за вашите следни чекори.

Поминете низ целиот овој процес кога доживувате негативно расположение или кога чувствувате страв или вознемиреност за некоја личност или настан.

5.1 Методи и техники на справување со стресот кај социјалните работници во време на Ковид-19

Социјалните работници се соочуваат со вознемиреност и анксиозност и со право, за основната безбедност во професионалните улоги за време на пандемијата

[36] Види на: https://www.mindtools.com/pages/article/newTCS_81.htm

Ковид-19. Ова опасно време ја помести основната премиса за грижа за себе, т.е. безбедноста на прв план.

Во време на криза, примамливо е да се откажете од основните потреби. Сепак, физичката безбедност (како и психолошката) е најважна. Искрено, не можете да продолжите да им служите на клиентите ако вашето здравје е загрозено. Затоа, вашата грижа за себе влијае на вашата способност да пружите етички, компетентни услуги. На пример, ако не сте заштитени, ги ставате на ризик оние со кои имате контакт, како вашето семејство, клиентите, колегите итн.

Многу важно е да останете поврзани со семејството, пријателите и со мрежите за психолошка поддршка затоа што очигледна е корелацијата помеѓу работата во вашата институција, појавата на кризата или изолирањето во карантин врз психолошката состојба и менталното здравје. Доколку се чувствувате непријатно, чувствувате напнатост, анксиозност, страв, се препорачува да разговарате со најблиските, да го побарате лицето во кое имате најголема доверба. Доколку чувствувате притисок за кој сметате дека не сте можни самите да го управувате, побарајте поддршка од Центрите за ментално здравје и психолошка поддршка. Многу е корисно да ги пренасочите мислите на теми кои не се поврзани со коронавирусот. Сега е моментот свесно да го ограничите времето што го поминувате со сите оние кои ви ја црпат енергијата и имаат негативно влијание врз вашето расположение.

Размислете за начинот на кој е структуриран вашиот ден. Кризата внесе сериозни промени во работното секојдневние кај сите профили на работници. Таа промена подразбира нов начин на организирање на професионалните и личните обврски, грижата за домот и за семејството. Затоа, многу важна метода е да изградите лична отпорност, еластичност кон промените – емоционална и ментална, или кажано со еден збор - резилиентност.

Резилиентноста не подразбира само ментална цврстина или издржливост. Таа е многу покомплексна. Дефиниционски, се однесува на способноста за истегнување на адаптациските капацитети на личноста да одговори на секоја новонастаната промена, или неуспех, и да се врати во претходната балансирана состојба. Ако во мирновременски услови поголемиот дел од социјалните работници се изложени на многу висок ризик од согорување (burnout), во услови на пандемијата експозицијата на согорување е многу повисока. Притоа, резилиентноста е способноста која има значајна улога во одржувањето на вашите перформанси, кои во дадените околности се зголемени и сега се очекува поголем максимум од вас. Резилиентноста е способност да се прилагодите, да се менувате, да се опоравите од новонастанатата промена. (Masten, 2014) Помислете на резилиентноста како на вештина што може да ја научите и да ја практикувате, вештина што ќе ви овозможи да управувате со можното согорување на работното место.

Друга алатка која може да биде искористена од страна на социјалните работници во справувањето со стресот на работното место во услови на зголемена неизвесност поради пандемијата со коронавирусот е свесноста, рационалноста, разумноста, со еден збор Mindfulness. Оваа алатка овозможува да се биде свесен за сè она што се случува во моментот, што се случува во вас кога им посветувате внимание на вашите мисли, чувства и доживувања, без да судите за нив, односно подразбира да се посвети внимание на одреден начин: намерно, на сегашноста на дадениот момент и без осуда/без да се суди. (Jon Kabat Zinn, 2003).

Свесноста при работата во кризните моменти подразбира повисоко ниво на разумност за дадениот момент, забележување, препознавање на она што го чувствуваме, да се биде присутен во работниот процес. Токму ова високо ниво на свесност, разумност на работното место нуди начин за управување со френетичкото темпо и навигација на постојните промени во светот на социјалната политика.

Вежби за развој на резилиентноста и свесноста:

1. Контрола над своите реакции. Кога и да почувствувате непријатна, негативна емоција и/или потешкотија, конфликт или сте под стрес, едноставно направете 2 серии од бавни, длабоки вдишувања (бројте споро во себе до 4 и длабоко вдишувајте), помислете на себе и кажете си „ќе останам смирен“. Со повторувањето на оваа техника, ќе стекнете вештина за навремено идентификување на преземената контрола над себе, повисоко ниво на рационално резонирање. Ќе изградите вештина за забележување на емоционалната состојба и на другите. Можете да ја користите истата техника за да одржите мирен, јасен ум кога оние околу вас се борат да го сторат тоа. Потребно ви е да одвоите само 10 минути.

2. Слика на денот. Седнете во удобна положба. Рацете поставете ги покрај телото со дланките свртени нагоре. Затворете ги очите, помислете на денот, на настаните, дозволете „филмот“ да помине пред вашите очи. Бидете набљудувач на сè она што се случуваше, посветете внимание на она што го искусивте, емоциите и на темпото на дишење. Кога ќе почнете да доживувате негативни чувства, длабоко вдишете, именувајте ги вашите чувства (дајте им име, означете ги со боја). Имајте контрола над дишењето со цел да останете смирен/а. Практикувајте ја оваа вежба на крајот од работниот ден и со нејзина примена ќе развиете вештина за самоуправување на своите постапки и на

релациите со другите. Потребно време за практикување на оваа вежба е од 10 до 15 минути.

3. Проток на енергија низ вашето тело. Оваа техника ќе ви помогне да го смирите умот по стресниот ден и да се ослободите од сите надворешни влијанија. Фокусирајте се на своето тело и на тоа како функционира секој дел од телото. Направете ментално скенирање на телото од темето на главата, преку трупот до долните екстремитети, сè до прстите на нозете. Задржете го фокусот на вашиот ум на секој дел од телото поединечно. Со тоа вашиот ум ќе се пренасочи на вашата внатрешност, без да размислувате за тоа што се случува во надворешната околина. Примената на оваа техника ќе ви помогне да го почувствувате текот на енергијата низ вашето тело, да станете свесни за оние делови од телото каде сте ја чувале негативната енергија и доживувањето кое влијае врз вашето енергично балансирано работење и секојдневно функционирање. Потребно време за практикување на оваа вежба е 15 минути.

Практикувањето на овие техники ќе ви помогнат да се сосредоточите на сегашните случувања, да ги занемарите потешкотиите, да развиете вештина за скенирање на своето тело при секој знак на анксиозност и да се ослободите од неа. Тоа се техники со чија помош ќе научите да го ресетирате својот ум, правејќи премин од негативен кон позитивен мисловен тек. [37]

[37] Goleman, D. (2011). Resilience for the Rest of Us. Достапно на: https://hbr.org/2011/04/resilience-for-the-rest-of-us

VI МЕРКИ КОИ СЕ ПРЕПОРАЧУВААТ ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА СОЦИЈАЛНАТА ЗАШТИТА И УНАПРЕДУВАЊЕ НА РАБОТАТА НА СОЦИЈАЛНИТЕ РАБОТНИЦИ ВО ИДНИНА

Социјалната заштита треба да биде дизајнирана да ги опфати сите луѓе, да ја намали сиромаштијата и нееднаквоста, да промовира одржлив развој и раст и да поддржува социјална инклузија, социјална кохезија, демократија, праведни и мирни општества.

Кризата предизвикана со ширењето на коронавирусот Ковид-19 изнесе на виделина шокантни јазови во опфатот на социјалната заштита во земјите во развој и заздравувањето ќе биде одржливо и идните кризи ќе бидат спречени единствено ако тие земји може да ги трансформираат своите ад-хок мерки за одговор на кризата во сеопфатни системи за социјална заштита.

Јасно е дека многу од социјалните работници исто така на почетокот на кризата ја имплементираа мерката за работа од дома и користеле мобилна технологија за управување со секојдневните комуникации, вклучувајќи, каде што е можно, виртуелни состаноци. Тие сè уште се чувствуваат загрижени за своето здравје, но во споредба со почетокот на пандемијата, сега имаат и други, поголеми грижи.

Кризата од Ковид-19 е повик за будење. Таа покажа дека недостигот на социјална заштита не ги погодува само сиромашните, туку ја разоткрива и ранливоста на оние што имале релативно добри примања, но сепак болничките трошоци и губењето на приходите може лесно да уништат децении семејна работа и заштеди.

Информативните документи од Меѓународната организација на трудот (МОТ)[38] детално ја разгледуваат улогата на мерките за социјална заштита во справувањето со пандемијата на Ковид-19 во земјите во развој, вклучувајќи го и обезбедувањето на надоместоци во случај на болест за време на кризата.

Отсуството заради боледување е неизбежно за време на пандемијата и поради тоа, потребно е да се постави правилен и фер начин на постапување и управување со отсуството, а воедно и нивно разбирање. Ефективното набљудување, контролирање и управување на сите форми на отсуства како и начинот, односно пристапот кон нивното регулирање, се од големо значење за сведување на отсуствата од работа, односно ангажираност на вработениот од дома, доколку природата на работата го дозволува тоа.

[38]Internation Labour Organization. World Social Protection Report 2020-22: Social Protection at the crossroads-in pursuit of a better future. Достапно на: https://www.ilo.org/global/publications/books/WCMS_817574/lang--en/index.htm

Потребно е факторите кои се поврзани со работното место и работниот процес да бидат на највисоко безбедносно ниво во однос на потенцијалната можност од заболување со COVID-19 што ќе предизвика отсуство на вработените социјални работници. Менаџерите секогаш треба да користат најразлични методи и пристапи за да ги контролираат и сведат на минимум отсуствата.

Интервјуто/разговорот/состанокот при враќање од отсуство е најзначајната алатка при менаџирањето со отсуствата, како и најефективното средство со помош на кое може да се придонесе кон намалување на понатамошни отсуства на вработениот.

Здравствената криза од Ковид-19 истакна две основни негативни ефекти на јазовите во опфатот со надоместокот во случај на болест. Како прво, таквите јазови во заштитата може да ги принудат луѓето да одат на работа кога се болни или би требало да бидат во самоизолација, на тој начин зголемувајќи го ризикот за заразување други луѓе. Како второ, поврзаната загуба на приходите го зголемува ризикот од сиромаштија за работниците и нивните семејства што може да има долготрајни последици. Затоа потребно е да се предложат мерки кои ќе вклучат проширување на опфатот на надоместокот во случај на болест за сите, со особено внимание на вклучувањето на жените и мажите со нестандардно или неформално вработување, самовработените лица, мигрантите и ранливите групи.

Информативниот документ за Мерки за социјална заштита на МОТ открива дека одговорот кон пандемијата бил нерамномерен и недоволен, продлабочувајќи го јазот меѓу земјите со високо и земјите со ниско ниво на приходи, притоа не успевајќи да си ја дозволат толку потребната социјална заштита што ја заслужуваат сите човечки суштества. Постојат значителни регионални нееднаквости во социјалната заштита. Европа и Централна Азија имаат највисоки стапки на покриеност, при што 84% од луѓето се покриени со барем една поволност. Америка е исто така над глобалниот просек со 64.3 %. Азија и Пацификот 44%, Арапските држави 40% и Африка 17.4% имаат изразени празнини во покриеноста. [39]

Ковид-19 пандемијата го наметна притисокот за земјите да преминат кон фискална консолидација, по големите јавни трошоци за нивните мерки за одговор на кризи, и би било сериозно штетно да се намали социјалната заштита. Таа е важна алатка која може да создаде широк опсег на социјални и економски придобивки за земјите од сите нивоа на развој.

Ковид-19 ја донесе и потребата од неизбежно наметнување на неопходноста од промени и на системите на социјална заштита и социјално осигурување во нашата земја. Реформските зафати во системите на социјална заштита и социјално осигурување во Република Северна Македонија беа карактеристични како за почетокот

[39]Види: https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_817653/lang--en/index.htm

на 2000 година (воведување на капитално финансирано пензиско и инвалидско осигурување, измени во должината на осигурувањето во случај на невработеност и сл.), така и во последните неколку години со измените и дополнувањата на системот на социјална и детска заштита (2019), со кои се воведоа нови права (на пример, образовен додаток), се прошири опфатот и се изедначија референтните скали меѓу различни права, со што се подобри еднаквоста во третманот на различни категории на корисници. Сепак, потребата од понатамошни промени е апсолутно неминовна. Системите на социјална заштита и социјално осигурување во Република Северна Македонија треба да претрпат преобликување, во насока на: опфат на нови социјални ризици, вклучување на нестандардните форми на вработување во социјалното осигурување, зголемување на финансирањето и диверзификација на изворите на финансирањето, проширување на универзалноста на социјалните права, како и дигитализација на социјална заштита и социјално осигурување.

Дополнително, осигурувањето во случај на невработеност исто така треба да биде предмет на проширување, односно додавање можност за негово користење од страна на сите невработени за кои е платен придонес, без разлика на причините за настанување на невработеноста. Актуелниот систем на осигурување во случај на невработеност има одредби кои се косат со правата кои произлегуваат од работниот процес. Имено, Законот за вработување и осигурување во случај на невработеност дефинира дека паричниот надоместок во случај на невработеност не може да оствари, меѓу останатите, „невработено лице на кое работниот однос му престанал поради: спогодбено престанување на работниот однос, престанок на работниот однос со отказ и неоправдано изостанување од работа три последователни или пет работни дена во годината“ (чл. 67, Службен весник, бр. 124/19). Ваквиот начин на третирање на невработеноста не коинцидира со фактот дека придонесите за осигурување во случај на невработеност се уплатени, без разлика на причините за прекин на работниот однос. Логиката на ваквиот пристап веројатно произлегува од фактот дека придонесите ги плаќа работодавецот, а не лично работникот, па оттаму заштитата во случај на невработеност треба да биде „заслужена“, односно се добива само ако причината за тоа не е директно самиот вработен.

Ваквото конзервативно спроведување на осигурувањето во случај на невработеност го прави уплаќањето на овој придонес бесмислен. Најновите мерки за поддршка на невработеноста како резултат на Ковид-19 пандемијата привремено ги измени овие одредби, па невработените може да се стекнат со право на осигурување во случај на невработеност, без разлика дали работниот однос се прекинал спогодбено или со отказ. Оваа мерка од времен карактер е неопходно да биде втемелена како гарантирано право на паричен надоместок во случај на невработеност, кое ќе може да се остварува без разлика на причината за невработеност. Дополнително, поради фактот

дека Законот за придонеси од задолжително социјално осигурување не ги дефинира како обврзници за плаќање придонес во случај на невработеност самовработените, земјоделците, сезонските работници, истите се исклучени од можноста за заштита во случај на невработеност преку системот на социјално осигурување. Една од мерките кои треба да се преземат на среден рок е отворањето на социјалното осигурување и кон овие нестандардни форми на вработеност, како од аспект на нивно интегрирање во системот на задолжително плаќање придонес за осигурување во случај на невработеност, така и од аспект на непречена можност за негово користење.

Поширокото влијание на Ковид-19 пандемијата ја нагласи потребата од трансформативни и одговорни системи за социјална и детска заштита. Поддршката обезбедена преку социјалните услуги и паричните надоместоци во текот на првите месеци од кризата во Република Северна Македонија, која вклучуваше олеснување на критериумите и условувањето (проверка на приходот од последниот месец наместо последните три месеци, исклучување на активацијата како услов, олеснување на критериумите за сопственост на имот), поедноставени административни барања, разновидни методи на комуникација со клиентите, треба да претставува нова норма и да продолжи по кризата. Основната логика на критериумите за пристап до најголем дел од правата за социјална и детска заштита во Република Северна Македонија веќе долго време се засновува на напорите да се избегне измама, злоупотреба и зависност меѓу клиентите. Оттука, пристапот до системот на социјална заштита и заштита на децата е „резервиран“ само за најранливите. Тековната криза предизвикана од пандемијата понуди можност за замена на таа „логика“ на системот за социјална и детска заштита со пристап заснован на превенирање на ризиците, заштита на барателите и проширување на универзалноста на правата од социјална и детска заштита. Сепак, детскиот и образовниот додаток се засновани на проверка на приходи, што им овозможува пристап само на оние со пониски приходи. Воведување на универзален детски додаток за сите деца од раѓање до 18-годишна возраст би имал повеќекратни ефекти, како: значително влијание врз намалувањето на детската сиромаштија, лесна достапност за време на периоди на кризи, како и намалување на стигматизацијата на неговите корисници (која актуелно постои заради проверката на ресурсите – приходи, имот и сл. на домаќинствата барателите и корисници). Во државите на ЕУ ваквото универзално право на детски додаток постои во Австрија, Литванија, Естонија, Финска и Германија.

Пошироките ефекти од пандемијата Ковид-19 го доведоа во прашање традиционалниот модел на (физичка) испорака на социјални услуги и остварувањето на социјалните права. Во насока на пресретнувањето на идните предизвици поврзани со оваа пандемија, како и во интерес на диверзифицирано нудење на социјални услуги и социјална заштита, еден од приоритетите на среден рок треба да биде поголема

применливост на дигиталната испорака на социјалната заштита и социјалното осигурување. Секако, ваквиот приоритет не означува намалување на директниот физички контакт со клиентите, ниту пак го занемарува ризикот од креирање дополнителна социјална, односно дигитална исклученост кај ранливите категории кои не можат да користат електронски платформи. Целта на зголемената дигитализација треба да претставува надополнување на постоечките услуги и поддршки и нивно комбинирано применување, онаму каде што е можно.

Најголемата лекција што ја научивме со Ковид-19 пандемијата е дека државата не треба да чека криза за да воспостави механизми за социјална заштита. Наместо тоа, механизмите за социјална заштита треба да бидат дизајнирани со спремен одговор на можни кризи, за да се избегне панично барање на решенија среде криза.

Доказите од претходните кризи покажуваат дека земјите кои имаат ефективна здравствена и социјална заштита, кои имаат поставено подобри системи кои обезбедуваат универзална покриеност од областа на социјалната заштита се подобро подготвени да одговорат на кризата од Ковид-19 и нејзините социо-економски влијанија, отколку земјите кои имаат развиено послаба социјална заштита. Таквите земји имаат институционални капацитети за релативно брзо зголемување на своите капацитети како одговор на кризата. Слично на тоа, земјите кои се стремеле кон одговорна контрациклична фискална политика во минатото – акумулирање на вишоци кога економијата беше стабилна, најверојатно дека ќе бидат во далеку посилна позиција да реагираат на падот и да обезбедуваат зголемена социјална заштита преку фискални стимули. Како што се развива, кризата Ковид-19 се заканува да излезе од колосек во многу земји од економски и социјален напредок, вклучувајќи го и нивното досегашно постигнување на Целите за одржлив развој. Во исто време, тоа дава и можност и „повик за будење“ на земјите да им дадат приоритет на инвестициите во нивното здравство и системите за социјална заштита, со цел да се избегне или ублажи кризата, а исто така и зајакнување на нивните социјални системи за заштита со цел подобро адресирање на предизвиците во иднина.

Практиката за социјална работа како помошна професија ја усвојува употребата на вештини и теории на човечкото однесување и социјални системи за ублажување и решавање на социјалните проблеми кои ги засегаат поединците, групите или заедниците. Улогата на социјалните работници опфаќа различна димензија на социјални прашања, меѓу кои е и пандемијата Ковид-19.

Во светот на новите глобални хуманитарни итни случаи и пандемии, како што е Ковид-19, се забележа дека едукативната обука што ја добиваат социјалните работници не ги подготвува целосно за специфични улоги во избувнувањето на пандемија. Оттука, овој труд станува релевантен во конципирањето за подобрување на улогите на социјалните работници во услови на избувнување на пандемија.

Зголемената побарувачка за обучени професионалци за социјална работа и ментално здравје е неопходна во свет склон кон катастрофи и брзо менување и се предвидува дека во иднина пандемијата ќе донесе незамисливи нивоа на психолошка траума. Имајќи го ова на ум, Brinkerhoff (2014) забележа дека институциите за социјална работа треба да ги зголемат инвестициите во образованието на студентите и практичарите на социјалната работа, во областите на одговор на траума и специјализирани методи на критична инциденца на стрес. Ова ефикасно би требало да помогне да се подготви професијата за социјална работа во време на пандемии и катастрофи, истовремено зголемувајќи ја ефикасноста и реагирањето во случај при катастрофи и различните напори кои се насочени кон обезбедување на управување со стресот, како и услуги за социјално и ментално здравје на преживеаните од пандемијата. При сето ова, треба да се посвети внимание на потребите за поддршка на жртвите и на преживеаните.

Исто така, психолошкото влијание на стравот и вознемиреноста предизвикани од брзото ширење на пандемијата на Ковид-19 треба јасно да се препознае како приоритет на јавното здравје и кај социјалните работници, властите и креаторите на политиките и да се донесат јасни стратегии за однесување и превенција од ментални нарушувања за да се намали товарот од болести и драматичните последици по менталното здравје од оваа епидемија.

VII. ИСТРАЖУВАЧКИ ДЕЛ

7.1. Формулација на проблемот

Ковид-19 како акутна респираторна вирусна инфекција, којашто доби пандемски размери во светот, покрај сериозното нарушување на физичкото здравје и смртните последици, доведува и до нарушување на социјалното и на менталното здравје и внесе голем страв меѓу луѓето. Темата за стресот во денешно време е многу актуелна, стресот е присутен насекаде: во семејството, во работната средина, бидејќи околината е исполнета со стресори. Може да се каже дека не постои област од човековото дејствување каде што стресот нема свое влијание. Стресот како интензивна и непријатна долгорочна состојба предизвикува негативно влијание врз здравјето на луѓето, нивната способност и продуктивност. Сепак, во овој магистерски труд се продлабочи на индикаторите кои го интензивираат стресот на работното место кај социјалните работници и ги осозна огромната потреба од овие кадри и потенцијалната системска важност на овие работни места.

7.2. Цел и задача на истражувањето

За да се разработи основниот проблем на магистерскиот труд кој е поврзан со појавата на Ковид-19 и како тој дополнително влијае на појачувањето на стресот кај социјалните работници, најпрво се започна со воведни определби на ширењето на Ковид-19 пандемијата и различни дефиниции за стресот, како и наоѓање на изворите на стресните состојби кај овие работници. Посебно внимание се посвети на општествените фактори кои влијаат на стресот, односно истражување на причинителите што доведуваат до стрес, т.н. стресори, или поточно стимуланси, внатрешни или надворешни, како и на техниките кои ги користат овие работници а кои би требало да им ја олеснат секојдневната борба на своето работно место.

Стресот кај социјалните работници се чини најпогоден за проучување на промените кои ги донесе пандемијата во секој сегмент од општественото живеење. Иако досега се објавени многу обемни научни достигнувања кои се однесуваат на состојбата на здравствените работници како и влијанието на нивната активност во обезбедените услуги, сепак многу помалку е познато за истражување на социјалните

работници на фронтот. Не постојат бројни истражувања кои ја опфаќаат оваа тема и затоа сметам дека е од исклучителна важност да и се даде простор за истражување.

Севкупната анализа на комплексноста и тежината на ударот кој ни го нанесе пандемијата, во овој труд ни ја прикажа разорната моќ што ја имаше на глобалната, регионална и национална економија, а дополнително на тоа, ова е главен извор на страв и стрес, кој заедно со економската неизвесност, придонесе за зголемување на: стапката на семејно насилство, злоупотреба, занемарување на децата и уште поголема дискриминација во општеството, локално и глобално. За жал, оние кои честопати во општеството се заборавени, дискриминирани, изолирани или злоупотребени, најмногу страдаат и остануваат без заштита од системот, а сиот напредок постигнат пред кризата, сега се враќа наназад. Работата со ваквите маргинализирани групи е доста стресна, бидејќи бара, пред сè, голема одговорност и стручност, редовно следење на сите законски промени и дополнувања, бидејќи носењето на одлуки во ситуации кога непосредно е засегнато правото на лицата, загрозено е нивното здравје, а понекогаш и нивниот живот а бидејќи стручната проценка влијае на активностите што ќе ги преземе стручното лице, а со цел тоа да биде во најдобар интерес на корисникот, дополнително го зголемува ризикот од стрес бидејќи се јавуваат многу непредвидливи ситуации, бројни административни работи, контроли, контакти кои се неопходни, и сето тоа во еден ист момент.

7.3. Истражувачки прашања

Магистерскиот труд е насочен кон следните истражувачки прашања:

1. Како влијае пандемијата во сферата на социјалната заштита?
2. Какви мерки презема Министерството за труд и социјална политика за помош и поддршка на најранливите категории на граѓаните во време на криза?
3. Кои се надлежностите на социјалниот работник?
4. Кои се ризик фактори за појава на стрес кај социјалните работници?
5. До кој степен е присутен стресот кај социјалните работници при нивната секојдневна работа?

6. На кој начин се справуваат со стресот, односно кои начини и техники ги користат за негово управување и намалување?
7. Во која мера стресот влијае на донесувањето на правилни и можни одлуки во дадени ситуации и во дадена временска рамка?

Во истражувањето се тргна од претпоставките коишто се формулирани врз база на севкупните резултати од претходни анализи, истражувања и теоретски елаборации за оваа проблематика.

7.4. Хипотези на истражувањето

Општа претпоставка:

Со ширењето на епидемијата настаната со заразата од Ковид-19 вирусот, дојде и до отежнување на условите за работа на социјалните служби, кои и пред пандемијата не беа задоволувачки. Несоодветните работни услови со ист интензитет корелираат со професионалниот стрес на социјалните работници во Центрите за социјална работа во Република Македонија.

Поединечни претпоставки:

1. Социјалните работници во Центрите за социјална работа претрпуваат поголем стрес, за разлика од нивните колеги кои не се социјални работници;
2. Методите и техниките кои ги користат социјалните работници за справување со стресот ќе влијаат позитивно на нивната работа, што ќе им донесе поголема ефикасност и благопријатно ќе влијае во надминувањето на стресот.

7.5. Методи, техники и инструменти на истражувањето

Методите за прибирање на податоци во ова истражување беа мешани. Методите на собирање на податоци го вклучува методот на тестирање со две техники: експеримент и набљудување. Се користеше и квалитативниот и квантитативниот метод. Овој мешан метод се користеше бидејќи тој ни овозможи полесно добивање на податоци. Квалитативниот метод на прибирање на податоци ни користеше подобро да

измериме за да се дојде до општественото сознание за чувствата во форма на зборови преку описи и набљудувања, а преку квантитативното истражување процентуално го измеривме нивото на стрес.

За потребите на ова истражување во фокус на истражувањето беа опфатени вкупно 20 социјални работници вработени во Меѓуопштинските центри за социјална работа на територија на Република Северна Македонија, поделени во две паралелни групи. На првата група, составена од 10 социјални работници, им беа дадени инструкции, при што им беше објаснета вежбата која ќе треба да ја практикуваат секој ден неколку дена по ред. Во овој дел беше користен методот за прибирање примарни податоци преку метод на експеримент. Станува збор за вежбата за афирмативно однесување, каде секој социјален работник беше замолен секое утро пред огледало да си кажува позитивни афирмации и да ги бележи мислите и чувствата секојдневно.

За втората група, составена исто така од 10 социјални работници, беше користен метод за прибирање примарни податоци со метод на набљудување, преку прашалник при што на прашањето: „Колку стрес претрпевте денес?“, секојдневно бележеа на низата од бројки од 0 до 5, каде им беше објаснето колку количина содржи секоја бројка. На пример: 0 – ни најмалку, 1 – малку, 2 – малку повеќе, 3 – многу, 4 – прилично многу 5 – екстремно.

На крај, истражувачкиот процес опфати собирање, средување, обработка и анализа на собраните податоци, што доведе до проверка на истражувачките прашања, и ни го даде резултатот кој е поврзан со основниот предмет на анализата на овој труд, т.е. стресот поврзан на работното место кај социјалните работници вработени во Меѓуопштинските центри за социјална работа.

7.5.1 Примерок

Примерокот на истражувањето е стратифициран и е избран според следните критериуми:

- Професија: вклучени беа само социјалните работници;
- Установа во која работат: Меѓуопштински центар за социјална работа на територија на Република Северна Македонија;

Врз основа на овие критериуми, составени се две групи на испитаници. Прва група: 10 испитаници – социјални работници од Меѓуопштински центар за социјална работа и втора група: 10 испитаници – социјални работници од Меѓуопштински центар за сцијална работа. Примерокот го чинат вкупно 20 испитаници – сите се социјални работници. Прашалниците беа дистрибуирани до вработените во Меѓуопштинските центри за социјална работа преку мејл и учесниците беа замолени истите подоцна да го вратат на истиот начин. Во истражувањето учествуваа социјални работници кои изразија желба да бидат вклучени. Изработката на пропратно писмо (cover letter) до испитаниците беше неизбежно за да се мотивираат испитаниците активно да се вклучат во истражувањето и да им се објасни за важноста и значењето на ова истражување.

Ова истражување имаше за цел да го истражи нивото на стрес кај социјалните работници во Република Северна Македонија и да се понудат техники и методи кои би биле ефекасни во намалување на стресот. И покрај тоа што истражувањето не е репрезентативно од сите социјални работници во Македонија, сепак 20 социјални работници кои учествуваа во овој проект кои се, пред сè, квалификуван кадар со работно искуство, беа доволни за да се измери стресот на работно место кај овие професионални работници.

Пример 1: Пропратно писмо испратено до Центрите за социјална работа (примерок бр.1. Вежби за афирмативно однесување)

Почитувани колеги,

Прашалникот кој е пред Вас ќе ми послужи за собирање податоци за изработка на мојот магистерски труд. Целта на истражувањето кое го спроведувам е да се обидам да разберам колку социјалните работници кои работат во Меѓуопштинските центри за социјална работа се изложени на стрес, колку стресот влијае на нивната ментална состојба, дали за време на пандемијата со Ковид-19 социјалните работници се соочуваат со поголем интензитет на стрес во извршувањето на својата работа, како и да воочам дали афирмациите како метод и техника, доколку се практикуваат редовно, даваат ефект во намалувањето на стресот, но и во зголемување на самодовербата?!

Би Ве замолила Прашалникот да им се подели на 10 социјални работници кои ќе изразат желба да соработуваат на овој проект.

Во Прашалникот Ви се понудени неколку афирмативни вежби. Внимателно прочитајте ги. Од Вас се бара секое утро пред да одите на работа, да си ги кажувате гласно пред огледало. Откако ќе ги кажете афирмативните реченици, треба да ги бележите вашите чувства секојдневно. По завршување со практикувањето на овие вежби, потребно е да одговорите на прашањата кои ви се дадени во прилог на афирмациите. Во овој Прашалник не постојат точни и неточни одговори, единствено е потребно да се слушне Вашето искрено мислење и да ги изразите вашите чувства искрено. Истражувањето е комплетно анонимно, бидејќи никаде не треба да оставите Ваши лични податоци. Би ве замолила да припазите на временскиот рок, би било доволно 20 работни дена за пополнување на овој Прашалник (секој ден по една афирмација)..

Однапред Ви благодарам за Вашата помош и соработка!

Пример 2: Пропратно писмо испратено до Центрите за социјална работа (примерок бр.2. Прашалник по метод на набљудување)

Почитувани колеги,

Прашалникот кој е пред Вас ќе ми послужи за собирање податоци за изработка на мојот магистерски труд. Целта на истражувањето кое го спроведувам е да се обидам да разберам колку социјалните работници кои работат во Меѓуопштинските центри за социјална работа се изложени на стрес, колку стресот влијае на нивната ментална состојба, дали за време на пандемијата со Ковид-19 социјалните работници се соочуваат со поголем интензитет на стрес во извршувањето на својата работа, како и во која мерка се задоволни од различните аспекти на својата работа.

Би Ве замолила Прашалникот да им се подели на 10 социјални работници кои ќе изразат желба да соработуваат на овој проект.

Во Прашалникот ви е понудено само едно прашање. Од Вас се бара да одговорите на прашањето по завршувањето на вашиот работен ден во рок од 20 работни дена, секојдневно да ја бележите количината на стресот што сте го доживеале за секој ден одделно. Истражувањето е комплетно анонимно, бидејќи никаде не треба да оставите Ваши лични податоци.

Однапред Ви благодарам за Вашата помош и соработка!

7.5.2. Интерпретација, обработка и анализа на добиените резултати (прва група)

Во првата група беше забележано дека афирмациите како стратегија за самопомош што се користат за промовирање на самодовербата и верувањето во сопствените способности, требаше да бидат применети сè со цел да се утврди дали ваквата стратегија е успешна во справувањето со стресот. Овие едноставни изјави требаше да им помогнат на социјалните работници да го оддалечат нивниот фокус од вообичаени неуспеси или несоодветности и да го насочат нивниот фокус кон нивните силни страни – оние што веќе ги имаат и оние кои сакаат да ги развијат. Одговорите на социјалните работници покажаа дека афирмациите генерално функционираат како алатка за менување на нивниот начин на размислување кон попозитивно гледање на работите, но истите тие покажаа дека и не се магичен куршум за моментален успех или целосно справување со стресот на работното место. Повторувањето на афирмациите покажа дека тие можат да помогнат во зголемувањето на самодовербата и мотивацијата, но сепак потребно е социјалните работници сами да преземат акција. Афирмациите, без користењето на техники и методи не се успешни сами по себе во подобрување на менаџирањето на стресот. Техниките и методите, во комбинација со афирмациите, се покажа дека дефинитивно помагаат да се преброди стресниот момент. Афирмациите не се тие што ќе ја направат промената, туку самата личност со нејзиното активно дејствување. Афирмациите се само почетната точка за стартување. Тие се само една алатка за самопош и како и другите стратегии, дефинитивно можат да понудат одредена мерка на олеснување, но нивните придобивки обично зависат од тоа како се користат. Тие имаат тенденција да имаат најголема корист кога се фокусираат на специфични особини особено реални, остварливи промени. Промената е секогаш можна, но некои промени се случуваат полесно од другите. Афирмациите сами по себе не можат да доведат до промена во секоја ситуација, и ако вашата потврда се фокусира на изјава што Вие не ја прифаќате како вистинита, таквата ситуација покажа дека има многу мал ефект.

Во ова истражување беа користени афирмации за кои авторот сметаше дека најмногу ќе им помогнат на социјалните работници. Афирмации може да се најдат речиси секаде: инспиративни слики на социјалните мрежи, написи на интернет и блогови за самопомош и сосема е во ред да се користат истите, но сепак ова истражување потврди дека создавањето афирмација, специјално прилагодена на

вашите лични цели, може најдобро да функционира. Афирмациите можат да се однесуваат на сè, затоа се поттикнуваат социјалните работници да бидат креативни и да размислат самите како да ги направат своите лични афирмации што е можно поконкретни. За да се добие најголема корист од афирмациите, треба да се започне со редовна пракса и да таа пракса се претвори во навика.

Во ова истражување социјалните работници ги започнуваат афирмациите еднаш во денот, обично наутро пред да заминат на работа, најмногу 2 до 5 минути, зависно од волјата на социјалниот работник. Повторувањето на афирмациите неколку пати по ред можеби би довело до подобри резултати. Исто така, истражувањето покажа дека начинот на кажување има голем удел, дали верувате силно во тоа што го кажувате исто така укажува на тоа дали афирмациите ќе ви бидат од голема помош.

Исто така, можеби доколку се побара помош од личност на која ѝ верувате, може да ги направи афирмациите поуверливи. Слушањето како некој друг ги повторува вашите афирмации може да помогне да се зајакне вашето верување во нив.

Ваквата вежба со афирмации укажа на фактот дека доколку очекуваме поголем ефект во практикувањето на позитивните афирмации, треба таквата рутина да биде конзистентна и да не се прескокнува ниту еден ден.

Од белешките и размислувањата на испитаниците се утврди дека поголем број од нив, практикувањето на позитивните афирмации го потврдија како позитивен ефект во нивната работа, најголем број на учесници впишаа дека по практикувањето на позитивните афирмации се чувствуваат подобро, а најмал процент од испитаниците бележеа дека позитивните афирмации не донесоа никаква разлика во однос на нивното подобрување да се чувствуваат подобро и посигурно.

Прво, во однос на времето за повторувањето на дадените вежби, сите испитаници се придружуваа до временскиот рок, односно секој испитаник секој ден си кажувал по една афирмација повторувајќи ја неколку пати пред почетокот на работниот ден во времетраење од 20 работни дена.

Второ, во однос на белешките за разликата во расположението на испитаниците пред и после вежбите, се утврди дека кај повеќето испитаници се подигнало нивото на расположение и верба во вистинитоста на афирмацијата.

Трето, во однос на разликата во концентрацијата пред и после практикувањето на вежбата, се утврди дека најголем дел од испитаниците не бележат некоја значајна разлика во концентрацијата, туку повеќето опишуваат дека „во однос на концентрацијата не забележале некоја значајна промена, туку околностите биле

поизразени за разлика од нивното внатрешно чувство“. Со ваквите податоци, дојдовме до сознание дека афирмациите не влијаат во подобрувањето на концентрацијата.

Во однос на четвртото прашање, каде се бараше од учесниците да опишат други промени пред и после вежбите, најголем број од нив одговориле со „не знам“ или „нема“, така што согласно ваквите нецелосни одговори, дојдовме до сознание дека кај најголем број испитаници афирмациите не довеле до некои повоочливи промени.

На крај, утврдивме дека афирмациите бараат особена трпеливост. Од социјалните работници се очекуваше да бидат особено стрпливи, затоа што практиката на кажување на афирмации треба да потрае некое време пред да се забележат какви било промени. Би било корисно за социјалните работници да продолжат со практикувањето на афирмациите и по завршувањето на експериментот користен за потребите на овој научен труд.

7.5.3 Прилог Вежба бр.1 за афирмативно однесување

ПОЗИТИВНИ АФИРМАЦИИ
1. Можам да ги променам работите на подобро. 2. Учам од моите грешки. 3. Една грешка не ме дефинира. 4. Се прифаќам себеси онаква/ов каков/ва што сум и каде сум. 5. Грижата за себе ми помага да им помагам на другите 6. Јас сум оптимист за сегашноста и мојата иднина. 7. Сакам да работам на мојот раст и развој. 8. Јас сум паметен, способен, умешен и талентиран. 9. Нема да дозволам она што луѓето го мислат за мене да дефинира кој сум јас.

10. Си простувам себеси и им простувам на другите што ми стоеле на патот.
11. Имам цел да им помагам на луѓето.
12. Градам позитивни односи.
13. Моето ментално здравје е мој приоритет.
14. Моето срце е отворено и подготвено да прифати љубов.
15. Можам да се справам со сè што ќе ми се испречи на патот.
16. Што и да се случи денес, ќе останам позитивен и оптимист.
17. Јас ги контролирам моите мисли и чувства.
18. Учам да бидам подобра личност.
19. Инспириран сум и мотивиран да постигнам сè што моето срце сака.
20. Сакам да решавам проблеми и да ги надминувам предизвиците.

1. Колку време ги повторувавте дадените вежби?
2. Можете ли да направите разлика во вашето расположение (општо), пред и после вежбите?
3. Дали може да направите разлика во вашата концентрација пред и потоа?

4. Опишете други промени кај вас пред и после вежбите доколку сте ги воочиле?

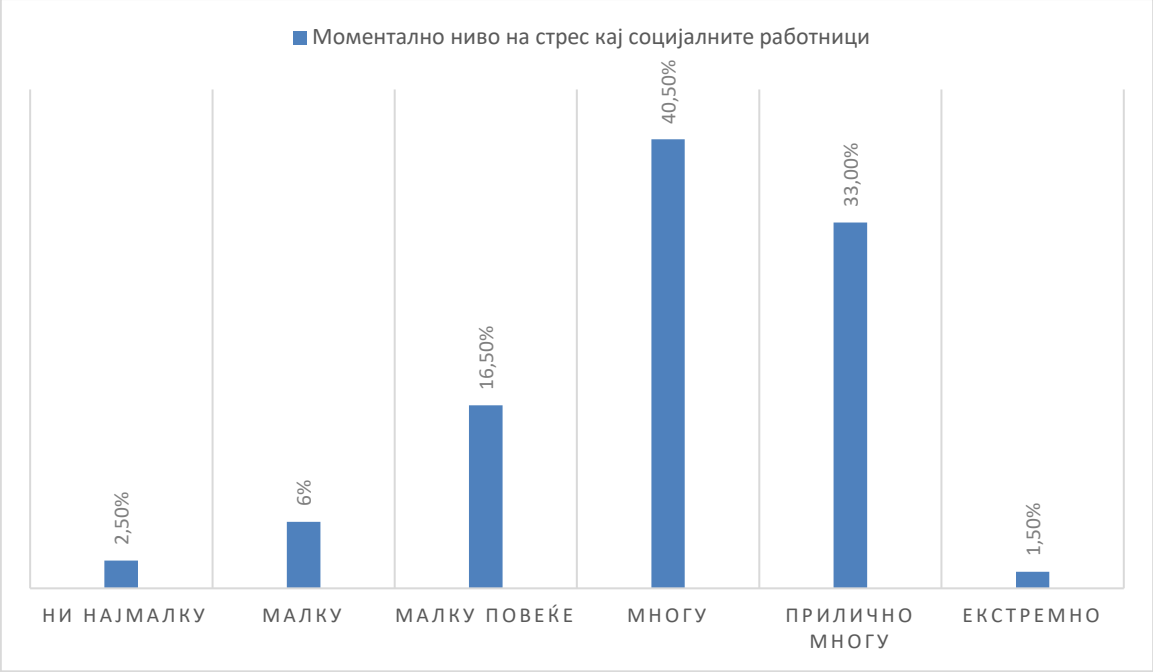
7.5.4 Интерпретација, обработка и анализа на добиените резултати (втора група)

Од учесниците во оваа група од 10 социјални работници беше побарано да го бележат своето моментално ниво на стрес изразено во бројки помеѓу 0 и 5 (0 = воопшто не е нагласено, 5 = исклучително нагласено).

Просечниот резултат покажа дека сите 10 социјални работници, користејќи ја истата идентична скала неколку работни дена по ред (вкупно 20 работни дена) по завршување на своето работно време чувствуваат дека се под стрес. Добиените резултати се обработени според следниот мерлив критериум:

- Вкупниот број на социјални работници (10) со вкупниот број на работни денови (10x20 = 200)

Графичкиот приказ од добиените резултати изгледа вака:



Графикон бр.1: Моментално ниво на стрес на испитаниците

Податоците собрани во врска со стресот укажуваат на значително ниво на стрес кој го имаат социјалните работници. Ваквите податоци не беа изненадувачки, ниту драстично различни од други истражувања. Ваквиот податок само го потврди фактот дека професијата социјален работник е навистина стресна и дека стресот и понатаму останува распространет, со мали знаци дека работите може да се подобрат. Останува на идните истражувачи на ова поле да работат повеќе на подобрување на работната средина на социјалните работници, а токму ваквата неадекватна работна средина и лошите услови за работа укажаа на ваквиот резултат.

7.5.5 Прилог - Прашалник за мерење на интензитетот на стрес на работното место

На скала од 0 до 5 (0 = исклучително ниско, 5 = исклучително високо) како би го оцениле вашето моментално ниво на стрес?	○ **Ни најмалку** ○ **Малку** ○ **Малку повеќе** ○ **Многу** ○ **Прилично многу** ○ **Екстремно**

Резултати

Појавата на висок степен на професионален стрес кај социјалните работници ја потврди главната хипотеза на ова истражување, дека отежнувањето на условите за работа на социјалните служби во Меѓуопштинските центри за социјална работа, недоволниот број на вработени од профилот социјален работник и зголемениот обем на работа го интензивираат стресот кај социјалните работници на работното место.

Проверката на првата помошна хипотеза покажа: професионалците кои работат со социјално ранлива категорија на граѓани, како во случај социјалните работници, се во ситуација на повисок ризик од појава на стрес во однос на нивните колеги кои не се социјални работници.

Проверката на втората помошна хипотеза покажа дека методите и техниките за справување со стресот влијаат позитивно во работата на социјалните работници и може да им донесе поголема ефикасност и благопријатно влијае на надминување на стресот или стресната ситуација.

Квалитативната и квантитативната анализа од добиените резултати во ова истражување покажа дека:

- овие професионалци имаат потреба од превентивно-едукативна интервенција која подразбира подготовка на самите помагатели на туѓиот стрес да се соочат и со сопствениот стрес;
- Подигање и јакнење на професионалната компетенција, давање поголема вредност на професијата социјален работник;
- Поддршка со супервизија и консултации со други стручни профили и запознавање со сопствената ментална ситуација и со симптомите на загрозеност на менталното здравје кои во време на пандемијата настаната со заразата од Ковид-19 е дефинитивно потребна.

Доколку не се работи редовно на наоѓање на професионални методи, техники и алатки за спречување на стресот кај социјалните работници вработени во Меѓуопштинските центри за социјална работа, постои ризик, доколку не добијат потребна и навремена помош и поддршка, високото ниво на стрес што го извлековме како заклучок има големи шанси да премине во потежок облик, односно да дојде до согорување (burnout) во работата, а тоа би довело до негативни импликации во работата кај овие професионални работници.

ЗАКЛУЧОК

Ризикот од работа со клиенти во висок социјален ризик доведува до појава на високо ниво на професионален стрес кај социјалните работници вработени во Меѓуопштинските центри за социјална работа во Скопје.

Во 2020 година, негативните последици од Ковид-19 кризата уште повеќе ја постави социјалната заштита во центарот на вниманието. Како што здравствените, економските и социјалните влијанија на Ковид-19 одекнаа низ целиот свет, итно беа развиени програми за социјална заштита, адаптирана или проширена за поддршка на најпогодените. Од парични трансфери до субвенции, многу програми и стратегии се имплементирани ширум светот. Важноста од зајакнувањето на националните системи за да обезбедат сеопфатна и соодветна социјална заштита за сите, стана поочигледно од кога било порано. Како и да е, земјите со многу позајакнета политика во доменот на социјалната заштита, беа способни да реагираат побрзо и поефикасно.

Земјите од Европската Унија веднаш пристапија кон воведување на брзи национални политики за социјална заштита сè со цел да помогнат во решавањето на социјалната и финансиска неволја создадена од пандемијата Ковид-19 и од политиките на одлучување и дејствување. Властите ширум Европската Унија усвоија огромен број рестриктивни мерки за да ги заштитат животите и здравјето на луѓето. Тие мерки опфаќаат широг опсег на основните човекови права, како што се движењето и групирањето, право на приватен и семеен живот, вклучително и заштитата на личните податоци, како и на образованието, работата и социјалната сигурност.

Пандемијата на Ковид-19 е глобален шок што не ја поштеди ниту Република Македонија. Конечната штета во смисла на загуба на човечки животи и на економијата е сè уште тешко да се процени. Илјадници граѓани, и покрај спроведувањето на многу мерки за заштита и помош на ранливото население во време на криза, се сè уште изложени на ризик да останат без работа, а привремените владини мерки за поддршка (придобивки за невработеност, одложувања/откажувања од даночни придонеси и продонеси за социјално обезбедување) имаат важно фискално влијание.

Пандемијата и реакциите што ги предизвика ваквата состојба ги влошија постоечките предизвици и нееднаквости во сите области од животот, особено влијаејќи на ранливите групи. Ковид-19 пандемијата опустоши многу животи, поединци, семејства, заедници и општества и во тој процес ги влоши веќе постоечките нееднаквости, сиромаштија и ранливост. Социјалните работници, водени од

вредностите и етиката, се оние кои треба рамо до рамо со здравствените работници да се спротивстават на ова заболување во општеството, концентрирајќи се на заштитата на најранливите.

Социјалните работници во време на Ковид-19 кризата, после здравствените работници, се покажа дека беа најизложени на ризик по однос на нивното ментално здравје. Лошите услови за работа, недоволниот кадар на социјални работници вработени во Меѓуопштинските центри за социјална работа, слабата меѓуинституционална координација и соработка и спроведувањето на законодавството за безбедност и здравје при работа, се покажаа недоволни за да се обезбеди спроведување на законските одредби и тоа се покажа како основна причина за зголемениот ризик од стрес на работното место. Ризикот од работа со клиенти во лош социјален статус, работата со поединци, групи и семејства со социјални, психолошки и здравствени потреби и проблеми, специфичните барања на дејноста од социјалната заштита доведува до појава на високо ниво на професионален стрес кај овие професионални работници. Работата со ваквите маргинализирани групи е доста стресна, бидејќи бара, пред сè, голема одговорност и стручност, редовно следење на сите законски промени и дополнувања, бидејќи носењето на одлуки во ситуации кога непосредно е засегнато правото на лицата, загрозено е нивното здравје, а понекогаш и нивниот живот, а бидејќи стручната проценка влијае на активностите што ќе ги преземе стручното лице, а со цел тоа да биде во најдобар интерес на корисникот, дополнително го зголемува ризикот од стрес бидејќи се јавуваат многу непредвидливи ситуации, бројни административни работи, контроли, контакти кои се неопходни, и сето тоа во еден ист момент.

Социјалните работници, за разлика од другите кадри вработени во Центрите за социјална работа, се група со повисоко ниво на професионален стрес. Нивните особини на личноста, начинот на кој се справуваат со сопствените проблеми, ставовите кон животот и однесувањето во дадени моменти, социјалната поддршка, честата работа на терен каде се соочуваат со дополнително влијание на стресорите од непосредната околина на клиентот, долготрајната изложеност на ризик, недоволните обуки за превенција и справување со стресот и заштитата на сопственото ментално здравје, се основните показатели за неможноста социјалните работници да се заштитат од стресот при работа.

Што може да се преземе за да социјалните работници се чувствуваат подобро во нивната работа, да бидат ефикасни, да го намалат стресот и последиците по нивното

ментално здравје? Какви стратегии за справување и надминување на стресот ќе се применуваат, дали ќе прифатат и реализираат антистрес програми во институцијата каде што работат, колку се спремни да одвојуваат неколку минути во денот да работат на самостојни техники за справување со стресот, колку веруваат во тоа дека самосвесноста и грижата за себе се основен критериум за негување на позитивен став кон животот и доколку се прифатат позитивните искуства на европските земји во справувањето со оваа светска криза, верувам дека ќе се подобри и работата на социјалните работници, а ќе се минимализира лошата досегашна практика.

Како продолжение на кризата од Ковид-19, иако Владата на Република Македонија презеде голем број олеснителни социо-економски мерки, сепак кризата од Ковид-19 изнесе на виделина многу слабости во системот на социјалната заштита. Важноста од дигитализирање на јавната администрација и зајакнување на обезбедувањето онлајн услуги за граѓаните и за деловните активности преку е-портал, ќе придонесе полесно да се совладаат работните задачи. Иако Владата во време на Ковид-19 кризата дополнително донесе Уредба со законска сила, со што овозможи продолжување на законските рокови утврдени во Законот за социјална заштита за време на вонредната состојба како резултат на појавата на Ковид-19, сепак потребни се дополнителна обука и подигнување на свеста за да се обезбеди правна сигурност за граѓаните и за деловните активности. Сето ова наведено, треба да биде приоритет за секојдневно практикување за поефикасна и попродуктивна работа, не само кај социјалните работници, туку и кај секоја индивидуа која се соочува со стрес и прегорување на работното место.

Борбата со коронавирусот продолжува да се шири низ светот по траекторија којашто е тешко да се предвиди. Здравствените, хуманитарните и социо-економските политики усвоени од земјите во иднина ќе ја одредат брзината и силата на закрепнувањето.

Користена литература

1. Aldwin, C. (1994). *Stress, coping and development.* New York: The Guilford Press.

2. Aldwin, C. M. (2007). *Stress, coping and development; an integrative perspective.* New York: The Guilford Press.

3. Amadasun, S. (2020a). *Social work and COVID-19 pandemic: An action call*. *Sage Submissions*. Preprints. https://doi.org/10.31124/advance.12116418.v1 [Google Scholar]

4. Baqutayan, S. (2015). *Stress and Coping Mechanisms: A Historical Overview.* Mediterranean Journal of Social Sciences, vol 6.

5. Brinkerhoff, S. (2014). '*Social worker (careers with character)'*. Broomall, PA19008: Mason Crest. [Google Scholar]

6. Brown, Allan and Ian Bourne (1996). *The Social Work Supervisor*. Buckingham and Philadelphia: Open University Press

7. Bunis, D. (2020). *Nursing homes ordered to disclose COVID-19 cases, deaths*. AARP. Достапно на: https://www.aarp.org/caregiving/health/info-2020/nursing-homes-to-publicly-disclose-coronavirus.html [Google Scholar]

8. Centers for Disease Control and Prevention. *COVID-19 Risks and Vaccine Information for Older Adults*. Достапно на: https://www.cdc.gov/aging/covid19/covid19-older-adults.html?CDC_AA_refVal=https%3A%2F%2Fwww.cdc.gov%2Fcoronavirus%2F2019-ncov%2Fneed-extra-precautions%2Folder-adults.html

9. Charles D. Spielberger and Irwin G. Sarason, *Stress and Emotion,* Published in 2005 by Routledge Taylor & Francis Group

10. Cobb, S. (1976). *Social support as a moderator of life stress.* Pcushosomatics Medicine. 38,300-31

11. Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2004*). Stress in Social Services: Mental Wellbeing, Constraints and Job Satisfaction*. The British Journal of Social Work , Volume 34, Issue 5, July 2004, Pages 735–746.

12. European Agency for Safety and Health at Work. (2002). *Facts 22. Workrelated stress.* Достапно на: https://osha.europa.eu/en/publications/factsheet-22-work-related-stress/view

13. European Agency for Safety and Health at Work. (2013). Campaign Guide Managing stress and psychosocial risks at work, 29 pp. ISBN 978-92-9240- 400-0

14. Ilic, N. (1997). *Traumatski stress: nastanak, tretmani, perspective*, PSIHOLOGIJA, 1-2, 137-148

15. Fink, G. (2016). *Stress: Concepts Definition, History. Reference Module in Neuroscience and Bio behavioral Psychology.* Достапно на: *https://www.researchgate.net/publication/312003144_Stress_Concepts_Definition_and_History*

16. Friscic, L. (2006). *Cimbenici profesionalnog stresa I sagorevanje u radu socijalnih radnika u centru za socijalni skrb.* Zagreb: Pravni fakultet, Sveuciliste u Zagreb.

17. Gisela Redondo-Sama, Virginia Matulic, Ariadna Munté-Pascual and Irene de Vicente. (2020). *Social Work during the COVID-19 Crisis: Responding to Urgent Social Needs*. Article (пристапено на 24 април 2021)

18. Guerrero, L. R., Eldridge, C., & Tan, Z. S. (2019). *Competency-based training for in-home supportive services providers of consumers with ADRD*. Gerontology & Geriatrics Education, 41(1), 121132. https://doi.org/10.1080/02701960.2019.1658579 [Taylor & Francis Online], [Web of Science ®], [Google Scholar]

19. Lourdes R. Guerrero. *They are Essential Workers Now, and Should Continue to Be: Social Workers and Home Health Care Workers during COVID-19 and Beyond.* Достапно на: https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01634372.2020.1779162?src=recsys

20. Hans Selye (1907–1982): *Founder of the stress theory*. Достапно на: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5915631/

21. Hrvatska psiholoska komora*: Koronavirus I mentalno zdravlje, Psiholoski aspekti, savjeti I preporuke* (Интернет), достапно на: http://psiholoska-komora.hr/static/documents/HPK-Koronavirus_i_mentalno_zdravlje.pdf (пристапено на 20 април 2021*)*

22. Harry Mills, Ph.D., Natalie Reiss, Ph.D. and Mark Dombeck, Ph.D. *Types of stressors (Eustress vs. Distress)* (интернет), достапно на: https://www.gracepointwellness.org/117-stress-reduction-and-

management/article/15644-types-of-stressors-eustress-vs-distress (пристапено на 24 април 2021)

23. Hagen, B. (2001). *Nursing home placement: factors affecting caregivers' decisions to place family members with dementia*. Journal of Gerontological Nursing., 27(2), 44–53. Достапно на: https://journals.healio.com/doi/10.3928/0098-9134-20010201-14

24. Hudek-Knežević, J., Kardum, I. (2006), *Stres I Tjelesno Zdravlje*, Достапно на: http://www.nakladaslap.com/public/docs/knjige/Stres%20i%20tjelesno%20zdravlje%20-%20poglavlje.pdf

25. Kabat-Zinn, J.(2003) *Mindfulness-Based Interventions in Context: Past, Present, and Future CLINICAL PSYCHOLOGY: SCIENCE AND PRACTICE* • V10 N2, SUMMER 2003]

26. Kaličanin. P. & Petrovič, D. (2001). *Priručnik o stresu*. Institut za mentalno zdravlje. Beograd

27. Kaličanin, P. & Lečič-Toševski, D. (1994).*Knjiga o stresu*. Medicinska knjiga. Beograd

28. Kendall, E.,Murphy, P., O'Neill, V. & Bursnall, S.,(2000). *Occupational Stress: Factors that Contribute to its Occurrence and Effective Management.* WorkCover Western Australia. ISBN o 7307 2693 2.152pp.

29. Lazarus, R., S. (1984) : *Stress appraisal and coping*, Springer Publishing Comp., New York.

30. Lipe, L. (2020, May 11). *Social workers are essential workers*.The New Social Worke r.Retrieved May 23, 2020, from https://www.socialworker.com/feature-articles/practice/social-workers-essential-workers/ [Google Scholar]

31. Richard J. Contrada, PhDAndrew Baum, PhD (2011),*The Handbook of* Stress Science: Biology, Psychology, and Health, Springer Publishing Company, LLC

32. Roberts, T. J. (2018). *Nursing home resident relationship types: What supports close relationships with peers & staff?* Journal of Clinical Nursing, 27(23–24), 4361–4372. https://doi.org/10.1111/jocn.14554 [Crossref], [PubMed], [Web of Science ®], [Google Scholar]

33. Miller J.Vivian . *Social Work Values in Action during COVID-19.* Достапно на: https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01634372.2020.1769792?src=recsys

34. Masten, A. S. (2014, paperback ed. 2015). *Ordinary magic: Resilience in development.* New York: Guilford Press

35. National Association of Social Workers [NASW]. (2017). *Code of Ethics*. National Association of Social Workers. Достапно на: https://www.socialworkers.org/about/ethics/code-of-ethics/code-of-ethics-english

36. Oliver William Jack Beer. (2016). *Predictors of and Responses to Stress Among Social Workers: A National Survey.* Достапно на: https://swhelper.org/wp-content/uploads/2016/10/Predictors-of-and-Causes-of-Stress-Among-Social-Workers-A-National-Survey-.pdf

37. Plaku-Alakbarova, B., Punnett, L., Gore, R. J., & Team, P. R. (2018). *Nursing home employee and resident satisfaction and resident care outcomes.* Safety and Health at Work, 9(4), 408 415. https://doi.org/10.1016/j.shaw.2017.12.002 [Crossref], [PubMed], [Web of Science ®], [Google Scholar]

38. PMC US National Libraryof Medicine National Institutes of Health. (2020). *Coping with Mental Health Challenges During COVID-1.* Интернет извор. Достапно на: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7189395/

39. Okafor.A, Walla P. (2021) *Role of the social worker in the outbreak of pandemics (A case of COVID-19).* Интернет-извор. Достапно на: https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/23311908.2021.1939537

40. Serafini G.Parmigiani B. Amerio A. Aguglia A. etc.The psychological impact of COVID-19 on the mental health in the general population. Достапно на: https://academic.oup.com/qjmed/article/113/8/531/5860841

41. Steven, L. Sauther, S. & Lawrence, R. (2002). *Organizational risk factors for Job Sress*. American Psychologikal Association. Washington, DC

42. The International Policy Centre for Inclusive Growth, (2021). *Policy in Focus*. Достапно на: https://ipcig.org/sites/default/files/pub/en/PIF48_What_s_next_for_social_protection_in_light_of_COVID_19_challenges_ahead.pdf

43. United Nations. *UN/DESA Policy Brief #74: Resilient institutions in times of crisis: transparency, accountability and participation at the national level key to effective response to COVID-19* (Internet), available at: https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-desa-policy-brief-74-resilient-institutions-in-times-of-crisis-transparency-accountability-and-participation-at-the-national-level-key-to-effective-response-to-covid-19/

44. United Nations. UN/DESA Policy Brief #75: *COVID-19: Reaffirming State-People Governance Relationships* (Internet), available at: https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/un-desa-policy-brief-75-covid-19-reaffirming-state-people-governance-relationships/

45. UN Women (2020*). Влијанието на Ковид-19 врз жените и мажите во Северна Македониј*а. (интернет), достапно на: https://www.preventionweb.net/files/73970_nmrgaassessmentmacedonian.pdf (пристапено на 24.04.2021

46. Wacek, Brittney. (2017). *Factors Which Put Social Workers at a Greater Risk for Burnout*. Достапно на: https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1806&context=msw_papers

47. Zotovic, M. (2002). *Stres I posledice stresa: prikaz transakcionistickog teorijskog modela*. In M. Zotovic, Psihologija, 35 (1-2) (pp. 3-23). Novi Sad: Filozofski fakultet.

48. Андреевска А. (2020) *Управување со стрес на работното место*. Филозофски факултет Скопје. Магистерски труд

49. Белевска, Д. (2018) *Здравствена психологија со психодијагностика*, Меѓународен центар за славјанска просвета

50. Бојаџиоски, Д., Ефтимов, Љ. (2009). *Менаџмент на човечките ресурси*, Скопје: Економски факултет, стр.279-301

51. Боневски, Д., Новотни, А. & Ралева, М., (2015). *Стрес и анксиозните растројства низ различни животни фази*. Скопје;

52. Боневски, Д., Новотни, А , Наумовска, А., Исјановски, В., и Новотни, Г., (2015). *Конзистентноста на согорувањето (Burnout) низ различните професии со посебен осврт на менталното здравје, превентнивни пристапи*. Скопје: 41-52.

53. Димитриевска, В (2011) *Механизми за обезбедување на социјални услуги во Македонија*, Канцеларија на ГИЗ, Скопје

54. Димовска К. (2015). *Психосоцијалната клима на работа и професионалниот стрес на врабооотените во јавниот и приватниот сектор.*Филозофски факултет Скопје, магистерски труд

55. Герасимова Б. (2014). *Стресот и неговото влијание врз ефективноста во работењето.* Универзитет „Гоце Делчев“ Штип, магистерски труд

56. Закон за социјална заштита (2019), Службен весник на РСМ број 104/2019

57. Илиевска, С. (2018). *Препознавање и управување со стресот во работните средини*, Универзитет ‘’Гоце Делчев’’ Штип, магистерски труд

58. Јакимовска, О., (2005). *Стрес при работа кај помагачки професии*. Дипломски труд, Институт за социјална работа и социјална политика

59. Јованоски, Н. (2015). *Влијание на менаџирање на стресот врз квалитетниот животен стил кај невработените лица*. Филозофски факултет Скопје, магистерски труд

60. ЈЗУ „Здравствен дом Скопје“, *Прирачник за управување со менталното здравје на здравствените работници за време на пандемијата со Covid-19*. Достапно на: https://www.roche.mk/content/dam/rochexx/rochemk/roche_macedonia/mk_MK/Prirachnik%20za%20mentalno%20zdravje%20COVID-19.pdf

61. Каличанин, П. & Петровиќ, Д. (2001). *Прирачник за стресот* (р. страна 119). Белград Институт за ментално здравје.

62. Мартиновска, Т. (2019) *Човечките ресурси во установите за социјална заштита и нивното справување со стресот*, Универзитет Свети Кирил и Методиј, Филозофски факултет, Скопје, магистерски труд

63. Министерство за труд и социјална политика, Covid – 19, Уредби (Интернет) достапно на: https://www.mtsp.gov.mk/covid-19.nspx

64. Николоски, Т. (2000). *Психологија на трудот,* Универзитет „Св. Кирил и Методиј“ – Скопје, Филозофски факултет

65. Министерство за труд и социјална политика на РМ (2012). *Правилник за работа на социјалните работници во Р. Македонија*

66. Министерство за труд и социјална политика на РМ. (2013). *Прирачник за развој на социјални услуги*

67. Предизвици: Списание за општествени прашања; *Живот со Ковид – 19* (Интернет), достапно на: http://library.fes.de/pdf-files/bueros/skopje/15369/06-2020-06.pdf (пристапено на 26 април 2021)

68. Станојевић, Д., & Милошевић, Б. (2011). *Професионални стрес.* Зборник радова Филозофског факултета XLI / 2011, стр.621-636

69. Сулејманов, Ф. *Концептуализација и справување со стресот* : *Перспектива на реверзибилната теорија*. Годишен зборник. Скопје: Филозофски факултет. 127-137

70. Трајков, И. (2016). *Професионален стрес и „burnout*“, Филозофски факултет, Скопје

71. Трајков, И. *Професионален стрес кај помагателните професии – последиците од истиот*. Достапно на: https://repository.ukim.mk/handle/20.500.12188/14565

72. Трајков, И. *Професионален стрес кај социјални работници и психолози во социјална заштита и здравство*. Достапно на: https://repository.ukim.mk/handle/20.500.12188/15219

73. Хелсиншки комитет за човекови права (2020). *Посебен извештај за состојбата со човековите права во време на Ковид-19* (интернет), достапно на: https://mhc.org.mk/news/poseben-izveshta%d1%98-za-sosto%d1%98bata-so-chovekovite-prava-vo-vreme-na-kovid-19/

74. Чадловски, Г. и Мицев, В. (1994). *Психијатрија*, Просветно дело, Скопје