

ISSN 1857-9787

Македонско здружение за маркетинг  
„МАРКЕТИНГ“ – Скопје

Macedonian Marketing Association  
“MARKETING” Skopje



МАКЕДОНСКО МЕЃУНАРОДНО  
СПИСАНИЕ ЗА МАРКЕТИНГ

MACEDONIAN INTERNATIONAL  
JOURNAL OF MARKETING

# Marketing



Година 6  
Број 11  
Скопје 2020

Year 6  
No.11  
Skopje 2020



Македонско здружение за маркетинг „МАРКЕТИНГ“ - Скопје  
*Macedonian Marketing Association "MARKETING" - Skopje*

[mzmarketing.org](http://mzmarketing.org)



Меѓународен Славјански Универзитет „Г. Р. Державин“ – Свети Николе  
*International Slavic University "Mr. R. Derzhavin" - Sveti Nikole*

<https://msu.edu.mk/>



Асоцијација за корпоративна безбедност, владеење на право и човекови  
права "Менаџер за корпоративна безбедност" – Скопје  
*Association for Corporate Security, Rule of Law and Human Rights - Corporate  
Security Manager - Skopje*

[www.korporativnabezbednost.mk](http://www.korporativnabezbednost.mk)

## ТРУДОВИ

СЕДМА МЕЃУНАРОДНА НАУЧНА КОНФЕРЕНЦИЈА (ISCMMA'20)

*ГЛОБАЛНИ ВРЕДНОСТИ - ПАТОТ КАКО НАЈДОБРО ДО НИВ*

Скопје, 2020

## CONTENT - СОДРЖИНА

<b>1. prof. Dr. Aleksa STAMENKOVSKI</b> MORCKETING FOR TIME OF CORONAVIRUS COVID -19.....	7
<i>проф. д-р Алекса СТАМЕНКОВСКИ</i> МАРКЕТИНГОТ ЗА ВРЕМЕ НА КОРОНАВИРУСОТ КОВИД -19.....	8
<b>2. Prof. Vanche BOYKOV, PhD, Marieta GOCEVA</b> COTHING AS FASHION, ETIQUETTE AND BUSINESS COMMUNICATION.....	21
<b>3. Sasha DJORDJEVIC, PhD, Deyan ANDREYEVICH, PhD</b> FACTORS AND RESOURCES FOR TOURISM DEVELOPMENT.....	34
<b>4. Ass. prof. Darjan BOYKOV, PhD, Stefan ĐORĐEVIĆ</b> LACON SPEECH IN BUSINESS COMMUNICATIONS.....	40
<i>Доц. др Дарјан БОЈКОВ, Стефан ЂОРЂЕВИЋ</i> ЛАКОНСКИ ГОВОР У ПОСЛОВНИМ КОМУНИКАЦИЈАМА.....	40
<b>5. Tijana BOMBOL DELEVSKA, MSc</b> DIGITAL RESPONSE TO KOVID-19 PANDEMI IN THE GLOBAL WORLD - A CHALLENGE FOR SCIENCE AND PRACTICE.....	45
<i>м-р Тијана БОМБОЛ ДЕЛЕВСКА</i> ДИГИТАЛЕН ОДГОВОР НА КОВИД 19 ПАНДЕМИЈАТА ВО ГЛОБАЛНИОТ СВЕТ – ПРЕДИЗВИК ЗА НАУКАТА И ПРАКТИКАТА.....	46
<b>6. Assoc. Prof. Biljana PETROVSKA, PhD, Ass. Natasha PETROVSKA, Biljana GALOVSKA, M.Sc</b> THE CUSTOMERS SATISFACTION WITH QUALITY OF THE OFFERED CONDITIONS IN MATICAL VETERINARY LINICS.....	57
<i>Вонр. Проф. д-р Билјана ПЕТРОВСКА, Асс. Наташа ПЕТРОВСКА, М-р Билјана ГАЛОВСКА</i> ЗАДОВОЛСТВОТО НА КЛИНТИТЕ ОД ПОНУДЕНИТЕ УСЛУГИ ВО МАТИЧНИТЕ ВЕТЕРИНАРНИ АМБУЛАНТИ.....	58
<b>7. Teaching assistant Mimoza STAMENKOVSKA, M. Sc.</b> STRATEGIC MEASURES ON PEOPLE’S LIFESTYLE IN THE PREVENTION OF THE OXIDATIVE STRESS.....	67
<i>Асистент М-р Мимоза СТАМЕНКОВСКА</i> СТРАТЕГИСКИ МЕРКИ КОН ЖИВОТНИОТ СТИЛ НА ЛУЃЕТО ВО ПРЕВЕНЦИЈАТА НА ОКСИДАТИВНИОТ СТРЕС.....	68
<b>8. Prof. Riste TEMJANOVSKI, PhD, Prof. Biljana POPESKA, PhD</b> THE POTENTIAL OF CYCLING TOURISM TO PROMOTE HEALTHY LIFESTYLE HABITS.....	78
<b>9. Atanas KOZAREV, PhD, Ljupco SOTIROSKI, PhD</b> CYBER SECURITY PROTECTION AND IMPLEMENTING OF LEGAL FRAMEWORK.....	88
<b>10. Ljupco SOTIROSKI, PhD, Atanas KOZAREV, PhD</b> MARITIME LAW ON SAFETY AND ENVIRONMENT.....	104

<b>11. Prof. Riste TEMJANOVSKI, PhD, Prof. Tamara JOVANOVA APASIEVA, PhD</b>	
TRANSFORMING FREIGHT MOBILITY IN THE CITIES AND PROMOTING OF GREEN LOGISTICS .....	112
<i>Проф. д-р Ристе ТЕМЈАНОВСКИ, Проф. д-р Тамара ЈОВАНОВ АПАСИЕВА</i>	
<i>ТРАНСФОРМИРАЦИЈА НА МОБИЛНОСТА НА ТОВАРНИТЕ ВОЗИЛА ВО ГРАДОВИТЕ И ПРОМОЦИЈА НА ЗЕЛЕНАТА ЛОГИСТИКА.....</i>	<i>113</i>
<b>12. Elenica SOFIJANOVA, PhD, Marko MANEV, Gjorgjina KIMOVA</b>	
HEALTH DANGER AT WORK - REASONS AND CONSEQUENCES .....	121
<i>Проф. д-р Еленица СОФИЈАНОВА, Марко МАНЕВ, Ѓорѓина КИМОВА</i>	
<i>ЗДРАВСТВЕНИ ОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТА - ПРИЧИНИИ И ПОСЛЕДИЦИ.....</i>	<i>122</i>
<b>13. Prof. Tamara JOVANOVA APASIEVA, PhD, Assoc. prof. Zlatko BEZOVSKI, PhD Prof. Riste TEMJANOVSKI, PhD</b>	
IMPORTANCE OF THE MARKETING PLAN FOR SUCCESSFUL BUSINESS OPERATIONS .....	130
<i>Проф. д-р Тамара ЈОВАНОВ АПАСИЕВА, Доц. д-р Златко БЕЖОВСКИ, Проф. д-р Ристе ТЕМЈАНОВСКИ</i>	
<i>ЗНАЧЕЊЕ НА МАРКЕТИНГ ПЛАНОТ ЗА УСПЕШНО ДЕЛОВНО РАБОТЕЊЕ.....</i>	<i>131</i>

## ОРГАНИЗАЦИОНЕН ОДБОР

- проф. д-р Алекса СТАМЕНКОВСКИ, Македонско здружение за маркетинг „Маркетинг“ Скопје,
- проф. д-р Ленче ПЕТРЕСКА, Меѓународен Славјански Универзитет „Г. Р. Державин“ – Свети Николе
- проф. д-р Ристе ТЕМЈАНОВСКИ, Економски факултет, Универзитет Гоце Делчев Штип, Република Македонија,
- проф. д-р Атанас КОЗАРЕВ, Асоцијација за корпоративна безбедност, владеење на право и човекови права
- Prof., Dr. Galina V. ASTRATOVA, The Ural State University of Economics (USUE) – Russian Federation
- Prof. Dragan KOLEV, PhD, Pan-European University „Apeiron“, Banja Luka, Босна и Херцеговина
- Проф. др Ванче БОЈКОВ, Универзитет у Нишу, Електронски факултет, Србија
- Prof. P. Sergius KOKU, PhD, Florida Atlantic University, Boca Raton, Florida - U.S.A
- Prof. Dr. Izet ZEQRIRI, South East European University, Тетово, Македонија
- Sami KAJALO, PhD, Senior Lecturer, Aalto University Business School – Finland
- Вонр. Проф. д-р Билјана ПЕТРОВСКА, Ветеринарен факултет, Универзитет “Св. Климент Охридски” – Битола
- Катарина РАДЛОВАЧКИ, Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије, Србија
- проф. д-р Божо МИХАИЛОВИЌ, Економски факултет Подгорица, Универзитет Црне Горе, Република Црна Гора
- проф. д-р Љиљана СТАНКОВИЌ, Економски факултет, Универзитет у Нишу, Република Србија
- проф. д-р Ненад БРКИЌ, Економски факултет у Сарајеву, Република Босна и Херцеговина,
- Проф. д-р Елена СТАВРОВА, Стопански факултет - Југозападен универзитет Неофит Рилски - Благоевград, Република Бугарија
- проф. д-р Динка ЗЛАТЕВА, Стопански факултет - Југозападен универзитет Неофит Рилски - Благоевград, Република Бугарија,
- М-р Сашо НЕФОВСКИ, WEB Организационен секретар
- м-р Божин ПЕТРЕВСКИ, Организационен секретар,
- м-р Мимоза СТАМЕНКОВСКА, Административен секретар

## **РЕЦЕНЗЕНТИ**

проф. д-р Алекса СТАМЕНКОВСКИ

проф. д-р Ленче ПЕТРЕСКА

проф. д-р Ристе ТЕМЈАНОВСКИ

проф. д-р Атанас КОЗАРЕВ

проф. д-р Елена СТАВРОВА

проф. др Ванче БОЈКОВ

331.45]:005.96:613.9-057

**Elenica SOFIJANOVA, PhD**

“Goce Delcev” University –  
Faculty of Economics –  
Stip, Republic of Macedonia  
[elenica.sofijanov@ugd.edu.mk](mailto:elenica.sofijanov@ugd.edu.mk)

**Marko MANEV**

Gavrilo Romanovic Derzavin – International Slavjanic University –  
Faculty of Economics – Sveti Nikole,  
Republic of Macedonia  
[marko.manev@peskara.com](mailto:marko.manev@peskara.com)

**Gjorgjina KIMOVA**

Gavrilo Romanovic Derzavin – International Slavjanic University –  
Faculty of psychology – Sveti Nikole,  
Republic of Macedonia  
[ginakimova@yahoo.com](mailto:ginakimova@yahoo.com)

## **HEALTH DANGER AT WORK - REASONS AND CONSEQUENCES**

### **Abstract**

Increased awareness of occupational disease was one factor contributing to the adoption of the Occupational Safety and Health Act. The US Department of Labor currently uses four main categories for the classification of occupational diseases: occupational skin diseases or disorders, respiratory disorders due to toxic agents, poisoning (systemic effects of toxic materials) and other occupational diseases. The Danger Communication Standard sets out uniform requirements to ensure that hazards from all chemicals introduced into, manufactured or used in the workplace are assessed and that the results of these assessments are communicated to the employers and employees concerned. The

potential for stress exists when the environmental situation is a demand that threatens to exceed a person's capabilities and resources to achieve it. Employee stress manifests itself in several ways, including increased absenteeism, turnover, lower productivity, and workplace mistakes. Exhaustion (burnout) occurs when a job is no longer relevant to a person, it may be the result of stress or various other work-related or personal factors.

In addition, substance abuse results in reduced productivity, reduced quality of work, damage to property and equipment, theft, lower morale, security breaches, and poor decision making.

**Key words:** health danger, occupational disease, communication standards, potential for stress, substance abuse

**Проф. д-р Еленица СОФИЈАНОВА**

Универзитет „Гоце Делчев“ - Економски факултет, Штип, [elenica.sofijanova@ugd.edu.mk](mailto:elenica.sofijanova@ugd.edu.mk)

**Марко МАНЕВ**

Gavrilo Romanovic Derzavin–International Slavjanic University–

Економски.Факултет–Свети.Николе

[marko.manev@peskara.com](mailto:marko.manev@peskara.com)

**Ѓорѓина КИМОВА**

Gavrilo Romanovic Derzavin–International Slavjanic University–

Факултет.за.психологија–Свети.Николе

[ginakimova@yahoo.com](mailto:ginakimova@yahoo.com)

## **ЗДРАВСТВЕНИ ОПАСНОСТИ ПРИ РАБОТА - ПРИЧИНИИ И ПОСЛЕДИЦИ**

### **Апстракт**

Зголемената свест за професионалното заболување е еден фактор што придонесе за донесување на Законот за безбедност и здравје при работа. Во моментот се користат четири главни категории за класификација на професионалните заболувања: професионални заболувања на кожата или нарушувања, респираторни нарушувања поради токсични агенси, труење (системски ефекти на токсични материјали) и други професионални заболувања. Стандардот за комуникација со опасност утврдува унифицирани услови за да се осигури дека се проценуваат опасностите од сите хемикалии внесени во, произведени или користени на работното место и дека резултатите од овие проценки се пренесуваат на засегнатите работодавачи и изложените вработени.

Потенцијалот за стрес постои кога ситуацијата со животната средина претставува побарувачка која се заканува да ги надмине

### **1. Вовед - Здравјето на вработените**

Од неодамна, безбедноста и спречувањето на несреќи добија многу поголемо значење за здравјето на вработените. Статистичките податоци покажуваат дека професионалните заболувања може да ја чинат индустријата исто толку или повеќе од несреќи при работа. Додека вкупниот број на нефатални повреди и болести поврзани со работата се намали во

можносите и ресурсите на лицето за да се оствари. Стресот се манифестира кај вработените на неколку начини, вклучувајќи зголемено отсуство, обрт на работа, пониска продуктивност и грешки на работното место.

Исцрпеноста (согорувањето) се јавува кога работата веќе не е значајна за некоја личност, може да биде резултат на стрес или различни други поврзани фактори со работата или лични фактори. Покрај тоа, злоупотребата на супстанции (лекови, дрога, алкохол) резултира во намалена продуктивност, намален квалитет на работа, оштетување на имот и опрема, кражби, понизок морал, нарушувања на безбедноста и лошо донесување одлуки.

**Клучни зборови:** здравствени опасности, професионално заболување, стандарди за комуникација, потенцијал за стрес, злоупотребата на супстанции

последните неколку години, вкупниот број на заболувања се зголеми за истиот период. Покрај тоа, постојат многу болести и проблеми поврзани со здравјето, кои не мора да бидат поврзани со работата, но може да влијаат врз перформансите на работата. Многу организации сега не само што се обидуваат да ги отстранат здравствените опасности од работното место, туку исто така



имаат истражени програми за подобрување на здравјето.

Професионално заболување може да се дефинира како која било абнормална состојба или нарушување (освен онаа што е резултат на професионална повреда) предизвикана од изложеност на фактори на животната средина поврзани со вработување. Според правилото за OSHA од 1980 година, организациите бараат мерка за безбедност и евидентирање на изложеноста на вработените на одредени потенцијално штетни материји. Овие медицински досиеја мора да бидат достапни за вработените, нивните назначени претставници и OSHA, мора да се одржуваат 30 години, дури и ако работникот ја напушти работата.

Стандардот за комуникација со опасност утврдува унифицирани услови за да се осигури дека се проценуваат опасностите од сите хемикалии внесени во, произведени или користени на работното место и дека резултатите од овие проценки се пренесуваат на засегнатите работодавци и изложените вработени.

## 2. Стрес на работно место

Стресот е ментална и физичка состојба што е резултат на воочена закана од опасност (физичка или емотивна) и притисок од негово отстранување. Потенцијалот за стрес постои кога ситуацијата со животната средина претставува побарувачка која се заканува да ги надмине можностите и ресурсите на лицето за да се оствари. Стресот се манифестира кај вработените на неколку начини, вклучувајќи зголемено отсуство, обрт на работа, пониска продуктивност и грешки на работното место. Покрај тоа, прекумерниот стрес може да резултира во физички и емотивни проблеми. Некои вообичаени нарушувања поврзани со стресот вклучуваат напнатост и мигрена, корорнарна срцева болест, висок крвен притисок, затегнатост на мускулите во градите, вратот и долниот дел на грбот, гастритис, варење, чиреви, дијареја, запек, бронхијална астма, ревматоиден артритис и некои менструални и сексуални дисфункции. [Stephan P. Robbins, 2004]

Од психолошка гледна точка, неорганизираниот или продолжениот стрес може негативно да влијае на личните фактори како што се концентрацијата, меморискиот сон, апетитот, мотивацијата, расположението и способноста добро да се однесуваат со другите. [Gustavsen, B., V. Hofmaier, 2006]

Табела 1. Заеднички извори и предложени причини за стресот поврзан со работата

Извори	Предложени причини
<b>Закана за загуба на работа</b>	Намалување заради рецесионерски период или други фактори кои не се под контрола на вработените.
<b>Несогласување со работата</b>	Работата бара вештини или способности што работникот не ги поседува (неспособност за работа). Работата не му дава можност на вработениот целосно да ги искористи вештините или способностите (недоволно користење).
<b>Конфликтни очекувања</b>	Концептот на формална организација за очекуваното однесување е во спротивност со концептот на очекуваното однесување на вработениот. Концептот на неформална група за очекуваното однесување е во спротивност со концептот на вработениот.
<b>Нејаснотија во улогата</b>	Вработениот е неизвесен или нејасен за тоа како да се изврши работата. Вработениот е нејасен или несигурен за односот помеѓу перформансите на работата и очекуваните последици (награди, казни, и др.)

<b>Преоптоварување на улогата</b>	Вработениот е неспособен за работа. Од вработениот се бара да направи повеќе од дозволеното време (временски притисок).
<b>Одговорност од страв</b>	Вработениот се плаши од лошо работење или неуспех. Вработениот чувствува притисок за високи достигнувања. Вработениот има одговорност за другите луѓе.
<b>Работни услови</b>	Работната околина е непријатна, на пример, постои несоодветно осветлување или неправилно регулирање на температурата и бучавата. Барањата за работа може непотребно да создадат проблеми со брзање, социјална изолација и слично. Процедурите за дизајнирање и одржување на машината создаваат притисок. Работата вклучува долго или непостоење на работно време.
<b>Работни односи</b>	Индивидуалните вработени имаат проблеми во врска со и / или работа со претпоставени, врстници и / или подредени. Вработените имаат проблеми со работењето во групи.
<b>Отуѓување</b>	Постои ограничена социјална интеракција. Вработените не учествуваат во донесувањето одлуки.

Неодамнешниот извештај на Националниот институт за безбедност и здравје при работа ги истакнува следниве податоци:

- ✓ 40 проценти од вработените изјавиле дека нивната работа е крајно стресна
- ✓ 25 проценти ги сметаат своите работни места како стрес број еден во нивните животи
- ✓ 75 проценти од вработените имаат повеќе стрес на работното место отколку пред една генерација [Adapted from Patrick Reinmoeller and Nicole van Baardwijk, 20005]

### 3. Работна исцрпеност

Исцрпеноста или работното согорување се јавува кога работата веќе не е значајна за некоја личност. Исцрпеноста (согорувањето) може да биде резултат на стрес или различни

други поврзани фактори со работата или лични фактори. Тоа е:

- ✓ Согорувањето е само ново отворен поим што им дава на мрзливите луѓе изговор да не работат. Иако исцрпувањето е релативно неодамнешен термин, однесувањето трае со векови. Историјата е полна со примери на луѓе, како што се писатели, уметници и научници, кои постепено или одеднаш престанаа да произведуваат.
- ✓ Сè додека луѓето навистина уживаат во својата работа, можат да работат онолку долго колку што сакаат и никогаш да не доживеат исцрпување. Секоја работа што инхерентно вклучува значителна и постојана фрустрација, конфликт и притисок може да доведе до исцрпување.
- ✓ Поединците знаат кога се исцрпуваат и, кога треба да земаат одмор за неколку дена или недели, за да потоа бидат добри како нови. За жал, повеќето луѓе не сфаќаат дека исцрпувањето се јавува сè

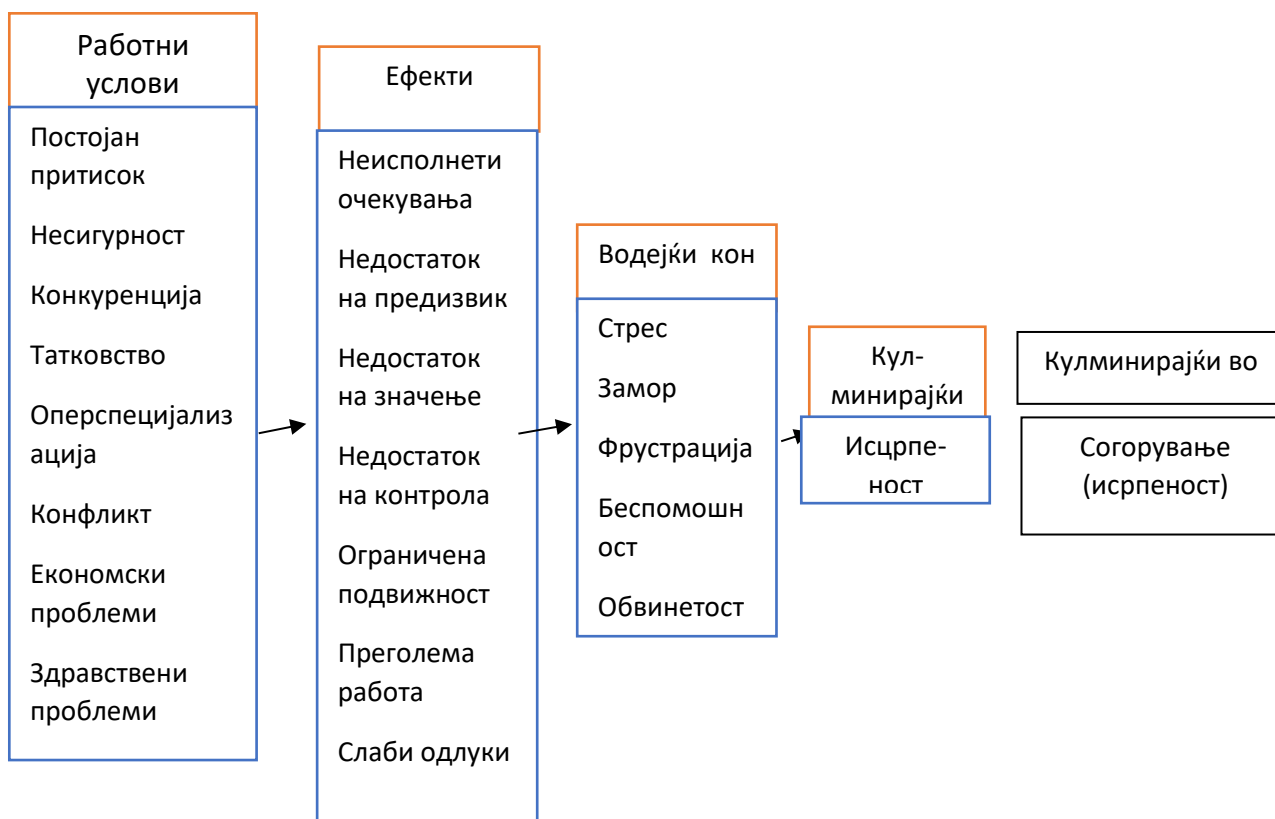
додека не ги достигне своите подоцнежни фази.

- ✓ Поединци кои се физички и психички силни, веројатно нема да доживеат исцрпување. Сепак, без соодветни вештини за намалување на стрес, несоодветната количина на работа сè

уште може да се предизвикаат сериозни оштетувања.

- ✓ Испитувањето на работното место е секогаш поврзано со работата. Исцрпеноста обично е резултат на комбинација на работа, семејство, социјални и лични фактори.

Слика 1. Патот до професионално согорување



Првиот чекор во намалувањето на исцрпувањето е да се идентификуваат оние работни места со најголем потенцијал за исцрпување. Одредени работни места, како што се контролорот на летање и одредени работни места поврзани со компјутер, веројатно ќе доведат до поголемо исцрпување од другите. Откако ќе се идентификуваат тие работни места, можни се неколку активности. Некои од можностите вклучуваат редизајнирање на работните места, разјаснување на очекувањата, промена на работниот распоред, подобрување на физичките услови за работа и обука на вработени лица. [Peters Thomas J., 1982]

#### 4. Алкоголизам и злоупотреба на дроги

Злоупотребата на супстанции резултира во намалена продуктивност, намален квалитет на работа, оштетување на имот и опрема, кражби, понизок морал, нарушувања на безбедноста и лошо донесување одлуки. Администрацијата за злоупотреба на супстанции и служби за ментално здравје за 2002 година проценила дека скоро 19,5 милиони луѓе во САД користеле нелегална дрога, 54 милиони луѓе биле алкохоличари, а 15,9 милиони луѓе биле тешки алкохоличари. Со години, луѓето ги гледале алкохоличарите како луѓе кои немале самоконтрола и морал. Денес алкохолизмот се препознава како болест без ниту една

причина.<sup>103</sup> Националниот совет за алкохолизам и зависност од дрога проценува дека економската загуба на работодавачот на алкохоличар е 25% од платите на вработениот. Во споредба со вработените кои не се алкохоличари, алкохоличарите имаат двојно поголема брзина на отсуство предизвикана од болест. Алкохоличарите исто така имаат два до три пати поголема веројатност да бидат вклучени во несреќа поврзана со работата. Некои луѓе проценуваат дека дури 50% од сите вработени во индустријата се всушност алкохоличари. И покрај трошоците за документирани видови поврзани со алкохолизмот, организациите само неодамна презедоа широки напори за намалување на алкохолизмот на вработените. Анкетата од 1973 година објави дека само 400 големи американски компании имаат каков вид на програма дизајнирана да помогне во надминување на алкохолизмот на вработените. Слични истражувања последователно објавија дека бројот се зголемил на над 5000 до 1982 година, над 9000 до 1987 година, над 10000 до 1991 година и над 20000 до 1998 година. Употребата на лекови, освен алкохол, е релативно нов феномен. Другата употреба на лекови обично спаѓа во една од трите категории:

- ✓ злоупотреба на марихуана,
- ✓ злоупотреба на рецепти и
- ✓ злоупотреба на лекови<sup>104</sup>

Како резултат на зголемената употреба на лекови на работното место, многу компании користат некаков вид на тестирање на лекови за апликанти за работа и за постојни вработени.

Општо, една критика на програмите за тестирање на лекови е дека тие имаат тенденција да се фокусираат на вонредното однесување. Многу вработени го гледаат ова како инвазија на приватноста, што доведе до проблеми со моралот и бројни тужби. За да се

избегнат потенцијалните проблеми поврзани со традиционалното тестирање на лекови, се појави нова форма на тестирање, наречена перформанси или тестирање на оштетување. Наместо да тестираат за нуспроизводи кои можат или не можат да предизвикаат оштетување, тестирањето на перформансите ги мери физичките варијабли, како што се координацијата и времето на одговор на одредени задачи. На пример, тестот може да се состои од гледање CRT екран и манипулирање со џојстик или тастатура. Резултатот на лицето може да се спореди со стандард или со претходен резултат. Тестовите за комерцијални перформанси се релативно нови во повеќето области во земјата.

## 5. Програми за помош на вработените (EAP)

Многу големи организации и поголем број помали организации се обидуваат да им помогнат на вработените со лични проблеми. Овие проблеми вклучуваат не само злоупотреба на алкохол и дрога, туку и депресија, вознемиреност, домашна траума, финансиски проблеми и други психијатриско / медицински проблеми. Оваа помош не е чисто алтруистичка, таа во голема мерка се заснова на заштеда на трошоците. Помошта генерално се нуди во форма на програми за помош на вработените (EAP).

Откриено е дека EAP помагаат во намалувањето на работните несреќи и поплаките. Премијата за надомест на работниците, придобивките од болести и несреќи исто така имаат тенденција да се намалат со EAP. Анкетата од 2003 година од страна на Друштвото за управување со човечки ресурси (SHRM) покажа дека 67 проценти од компаниите кои реагираат понудиле EAP. Во оваа анкета, повеќето големи компании (87%) понудиле EAP отколку средните компании (67%) или малите компании (52%).

<sup>103</sup> Националниот совет за алкохолизам и зависност од дрога проценува дека алкохолот и злоупотребата на дроги ја чинат американската економија 276 милијарди американски долари годишно за изгубена продуктивност, трошоци за

здравствена заштита, криминал, несреќи со моторни возила и други услови.

<sup>104</sup> Според Министерството за здравство и човечки услуги на САД, околу 75 проценти од сите корисници на дрога во моментот се вработени.

Организациите можат да понудат помош на вработените до различен степен. На пример, некои организации можат да понудат само програма за едукација, додека други може да обезбедат целосна програма за дијагностицирање и лекување. Најчестиот вид на ЕАП вработува координатор кој го оценува проблемот на вработените само доволно за да упати до соодветната агенција или клиника за дијагностицирање. Некогаш координаторот служи само како консултант на организацијата и не е редовен работник. Овој вид на програма е особено популарен кај помалите

работодавци и филијалите на големите работодавци. Во вториот вид на програма, организацијата ангажира квалификувано лице за да го дијагностицира проблемот на вработениот, а потоа вработениот се упатува на соодветна агенција или клиника за лекување. Според третиот вид на програма, дијагнозата и третманот се дадени директно од организацијата. Поради сложеноста на одржувањето на целосен сервис и вработување соодветен стручен персонал, повеќето компании не сметаат дека овој пристап е рентабилен.

Табела 2. Десет критични елементи на ЕАП

Елемент	Значење
<b>Поддршка за управување</b>	Без ова на највисоко ниво, клучните состојки и целокупниот ефект се сериозно ограничени.
<b>Работна поддршка</b>	ЕАП не може да има значење ако не е поддржано од работната единица на вработените.
<b>Доверливост</b>	Анонимноста и довербата се клучни доколку вработените користат ЕАП.
<b>Лесен пристап</b>	За максимална употреба и корист.
<b>Обука за супервизор</b>	Пресудно за вработените кои имаат потреба од разбирање и поддршка за време на приемот на помош.
<b>Обука за управители на компанијата</b>	Клучна варијабла е контакт на вработените со директорот
<b>Вклучување во осигурување</b>	Повремено, алтернативите за помош се скапи, а поддршката за осигурување е задолжителна.
<b>Ширина на компонентата на услуги</b>	Достапност на помош за широк спектар на проблеми (алкохол, семејство, лични, финансиски, тага, медицински)
<b>Професионално лидерство</b>	Вешт професионалец со експертиза за помагање, кој мора да има кредибилитет пред очите на работникот.
<b>Следење и евалуација</b>	Да се измери ефикасноста на програмата и целокупното подобрување.

За да успее ЕАП, тоа прво мора да биде прифатено од вработените, тие не смеат да се плашат да го користат. Искуството покажа

дека одредени елементи се клучни за успехот на ЕАП.<sup>105</sup> Бидејќи ако постојат очигледни придобивки и за вработените и за

<sup>105</sup> Студијата за труд на САД открила дека за секој долар кој работодавачот го инвестира во ЕАП, заштедува 14 долари.

работодавачите, ЕАП се очекува да продолжи да расте во популарност.

Програма за работа / живот е која било корист или работна состојба спонзорирана од работодавачот која им помага на вработените да балансираат работа и барања за работа. Општо, овие програми вклучуваат такви работи како што се флексибилни распореди за работа, споделување работни места, телекомуникации, флексибилни придобивки, велнес програми, помош за грижа за деца и стари лица и политики за боледување.

Едно неодамнешно истражување објави дека скоро 50% од компаниите кои реагираат против овие програми за работа/ живот се зголемени, во текот на изминатите две години. Исто така, постојат докази дека поголем број работодавци интегрираат програми за работа / живот и помош на вработените. Работодавците, консултантите и давателите на услуги велат дека со комбинирање на овие програми, компаниите можат да понудат опција „едношалтерска услуга“ која ефикасно им помага на вработените за намалување на трошоците и елиминирање на административните удвојувања.

## 5. Насилство на работното место

Неодамнешната статистика покажува дека насилството сочинува 11% од сите фатални повреди на работното место и е втора водечка причина за смртност на работното место кај жени. Покрај тоа, во 18% од сите насилни злосторства се на работа. Во моментот, околу 2 милиони акти се вршат годишно против насилство на работното место во САД. Проценетиот трошок за компаниите и заедниците е повеќе од 36 милијарди американски долари во изгубени советодавни услуги за правни такси и судски награди - покрај повреди загуби на живот и загуба на менаџери, време поминато во справување со кризата.

Важно е компаниите да се концентрираат на избегнување или спречување насилство, наместо едноставно да се справат со тоа откако ќе се случи. Повеќето компании можат да направат неколку работи за да избегнат да бидат жртви на насилни инциденти:

- Да се откријат потенцијалните вработени чии истории покажуваат склоност кон насилство.
- Да се изготви план во кој ќе бидат вклучени и вработените, план за спречување насилство и справување со него доколку се случи. Барањата за известување за насилство и за закани од насилство треба да бидат составен дел на планот. Планот треба да биде во форма на учество на вработените.
- Како дел од планот, да се донесе политика за „нулта толеранција“. Нулта толеранција не мора да значи разрешување, туку значи дека сторителот на насилството ќе се соочи со некакви последици. Кога се бара дисциплина, нејзината цел треба да биде да поучува, а не да казни.
- Неколку часови со психолог или правен професионалец може да ја смират застрашувачката ситуација. Можеби е неопходно да се ангажира безбедносна фирма во некои случаи.

Додека сите горенаведени мерки треба да помогнат на компанијата да избегне насилство на работното место, најдобрата заштита може да лежи во развој на корпоративна култура. Насилството е многу помалку веројатно да се случи во околина каде вработените се чувствуваат ценети и веруваат дека се однесувале со почит.

## Заклучок

До неодамна, организациите се обидоа да ги избегнат проблемите со вработените кои не се поврзани со работата. Иако се свесни за постоењето на овие проблеми, повеќето менаџери не веруваа дека треба да се мешаат во личниот живот на вработените. Во минатото, организациите имаа тенденција да се ослободат од проблематичните вработени. Во последниве години, сепак, размислувањата за трошоците, синдикатите и владиното законодавство го сменија овој пристап.

Прифатено гледиште сега е дека личните проблеми на вработените се приватни сè додека не започнат да влијаат врз нивната работа. Ако тоа се случи, личните проблеми

стануваат загриженост за организацијата. Примарниот резултат на личните проблеми кои се донесуваат на работното место се поврзани со намалената продуктивност. Отсуството и затемнетоста, исто така, имаат тенденција да се зголемуваат. Зголемените трошоци за програмите за осигурување, вклучувајќи ги и бенефиции од болест и несреќи, се директен резултат на личен проблем што се носи на работното место. Тешко е да се измерат, но реалниот трошок поврзан со проблематичните вработени е загубата на деловна активност и оштетениот имиџ во јавноста.

Многу компании започнаа програми дизајнирани за да спречат болести и да го зајакнат здравјето на вработените. Овие програми се познати како велнес програми и вклучуваат работи како што се периодични медицински прегледи, прекин на пушење, подобрени диетални практики, откривање и

контрола на хипертензија, контрола на тежината, вежбање и фитнес, управување со стресот, намалување на ризик од несреќи, имунизација и кардиопулмонални обука за реанимација (CPR). Некои од документираниите резултати на велнес програми вклучуваат помалку болни денови, намалена коронарна срцева болест и пониски медицински трошоци. Многумина исто така веруваат дека се зголемува продуктивноста на вработените за вработените кои учествуваат во програми за вежбање и фитнес.

Експертите од областа на велнес програмата известуваат дека дури и малите компании можат да понудат програми за велнес и дека не мора да бидат скапи. Со оглед на постојаниот пораст на трошоците за здравствена заштита, се предвидува дека програмите за велнес спонзорирани од компанијата ќе продолжат да растат во иднина.

#### Користена литература:

1. Paul Hersey, Kennet H. Blanchard, *Management of Organizational Behavior-Utilrning Human Resources*, Fifth Edition, Prentice Hall, Englenjood Cliffs, Nenj Jersez, 1988
2. Gustavsen, B., B. Hofmaier, M. Ekman Philips & Wikman, *Concept – driven development and the organization of the process of change; an evaluation of the process of change*, Vol.3 John Benjamins Publishing Company, Amsterdam\ Philadelphia, 2006, p. 118 – 123
3. Adapted from Patrick Reinmoeller and Nicole van Baardwijk, *The Link Between Diversity and Resillence*, MIT Sloan Management Review (Summer 2005), 61 – 65
4. Glenn Rifkin, *Competing Through Innovation: The case of Borderbund*, Strategy + Business 11 (Second Quarter 1998), 48 – 58
5. Richart L. Daft, *Bureaucratic vs. Nonbureaucratic Structure in the Process of Innovation and Change*, in *Perspectives in Organizational Sociology: Theory and Research*, ed. Samuel B. Bacharach (Greenwich, CT: JAI Press, 1982), 129 – 166
6. Gustavsen B., B. Hofmaier, M. Ekman Philips & Wikman, *Concept – driven development and the organization of the process of change; an evaluation of the process of change*, Vol.3 John Benjamins Publishing Company, Amsterdam\ Philadelphia, 2006, p. 25
7. Juran Joseph M. Gruna F M. *Quality Planning and Analysis 2nd*, New York: McGraw – Hill Book Company, 1980
8. Peters Thomas J. Waterman Robert H. Jr, *In Search of Excellence*, New York, Harper and Row Publishers, 1982
9. M. Bazerman, *Judgment in Managerial Decision Making*, 3rd ed. New York: Wiley, 1994, p.5
10. Stephan P. Robbins, *Essentials of organizational behavior*, Eight edition, 2004, p. 85