SOURCES OF STRESS AND COPING BEHAVIOR AMONG HEALTH PROFESSIONALS IN KOSOVO

Nikola Georgiev
Faculty of Public Health „Prof. Dr. Tsekomir Vodenicharov, PhD, DMSc“Medical University – Sofia, Bulgaria, n.georgiev@foz.mu-sofia.bg
Batjar Halili
Faculty of Public Health „Prof. Dr. Tsekomir Vodenicharov, PhD, DMSc“Medical University – Sofia, Bulgaria, batjarhalili1982@gmail.com

Abstract: Stress is an inevitable part of the professional life of healthcare professionals, who often work under intense pressure and in critical situations. This challenge is particularly significant for healthcare professionals in Kosovo, who face numerous difficulties related to the post-war process of political, social, and economic changes.
The aim of this study is to identify the main sources of work-related stress and coping behaviors among this professional group.
Methodology: The study was conducted online among 104 healthcare professionals, including physicians (42.5%), nurses (45.3%), and other healthcare specialists (12.2%), working in various medical institutions in Kosovo. All ethical requirements were met regarding informed consent, voluntary participation, and anonymity. The methods used included: documentary analysis, a direct survey method for collecting sociodemographic data and identifying sources of work-related stress, and the COPE questionnaire (Carver et al., 1989), adapted to the sociocultural environment in Kosovo, for assessing preferred coping strategies.
Results: The most significant sources of stress identified by respondents were: workload (76.3%), low wages and inadequate working conditions (72%), staff shortages (56.3%), weaknesses in work organization (54.2%), tensions within the work team (38.3%), dealing with "difficult patients" (34.3%), and insufficient support from management (27.1%). Preferred coping strategies varied depending on job position: nurses tended to seek emotional and social support more frequently, whereas physicians preferred more rational strategies such as active coping and planning. Turning to religion as a coping strategy was common, along with positive reappraisal. The analysis revealed significant correlations between different sources of stress and preferred coping strategies. For example, high workload was positively correlated with avoidance ($r = 0.48$, $p < 0.05$). Insufficient support from management was associated with lower levels of active coping ($r = -0.36$, $p < 0.05$). Reliance on religion was most pronounced in cases of lack of managerial support ($M=3.7$) and poor working conditions ($M=3.6$). These findings suggest that religious coping serves more as a mechanism for emotional support in response to long-term and uncontrollable stressors rather than short-term or organizational difficulties.
Conclusion: Healthcare professionals in Kosovo are exposed to numerous stressors. The most commonly used coping strategies include active coping, planning, religious coping, and emotional regulation. The analysis of the relationships between different sources of stress, coping behavior, and certain sociodemographic factors provides a better understanding of the specific needs of this professional group in the context of work-related stress.
Recommendations: The provided data should be considered in future studies on this topic, as well as in the development of support programs and training initiatives aimed at enhancing stress management among healthcare professionals.
Keywords: occupational stressors, coping behavior, healthcare professionals, Kosovo

ИЗТОЧНИЦИ НА СТРЕС И КОПИНГ ПОВЕДЕНИЕ ПРИ ЗДРАВНИ СПЕЦИАЛИСТИ В КОСОВО

Никола Георгиев
Факултет по обществено здраве „Проф.д-р Цекомир Воденичаров, дмн“, Медицински университет - София, България, n.georgiev@foz.mu-sofia.bg
Батяр Халили
Факултет по обществено здраве „Проф.д-р Цекомир Воденичаров, дмн“, Медицински университет - София, България, batjarhalili1982@gmail.com

Резюме: Стресът е неизбежна част от професионалния живот на здравните специалисти, които често работят под интензивно напрежение и в критични ситуации. Този факт е предизвикателство особено за здравните специалисти в Косово, които са изправени пред много изпитания, свързани със следвоенния процес на политически, социални и икономически промени.
Цел на настоящото изследване е да установи основните източници на работен стрес и копинг поведението при тази професионална група.
Методология: Проучването е проведено онлайн сред 104 здравни специалисти, от които лекари (42,5%), медицински сестри (45,3%) и други здравни специалисти (12,2%), работещи в различни медицински заведения в Косово. Спазени са всички етични изисквания по отношение информираност, доброволен характер на участието и анонимност. Използваните методи включват: документален метод, пряк анкетен метод за отчитане на социодемографски данни и идентифициране източниците на работен стрес; въпросник за оценка на предпочитаните стратегии за справяне със стреса - COPE (Carver et al., 1989), адаптиран за социокултурната среда в Косово.
Резултати: Като значими източници на стрес респондентите определят: работното натоварване (76,3%); ниското заплащане и неподходящите условия на труд (72%); недостига на персонал (56,3%); слабости в организацията на труда (54,2%); напрежения в работния екип (38, 3%); работата с "трудни пациенти" (34,3%); недостатъчната подкрепа от страна на ръководството (27,1%). Предпочитаните копинг стратегии са различни в зависимост от заеманата длъжност: медицинските сестри са склонни по-често да търсят емоционална и социална подкрепа, докато лекарите предпочитат по-рационални стратегии като активно справяне и планиране. Обръщане към религията като копинг стратегия се използва често, наравно с позитивната преоценка. Анализът показва значими връзки между различните източници на стрес и предпочитаните стратегии за справяне. Така например, високото работно натоварване корелира положително с избягването ($r = 0.48$, $p < 0.05$). Недостатъчната подкрепа от ръководството е свързана с по-ниски нива на активно справяне ($r = -0.36$, $p < 0.05$). Обръщане към религията е най-силно изразено при липса на подкрепа от ръководството (M=3.7) и лоши условия на труд (M=3.6). Тези данни ни насочват към извода, че тя е по-скоро механизъм за емоционална подкрепа при дългосрочни и извънконтролни стресови фактори, отколкото при краткосрочни или организационни затруднения.
Заключение: Здравните специалисти в Косово са изложени на множество стресови фактори. Най-често използваните копинг стратегии включват активно справяне, планиране, обръщане към религията и емоционална регулация. Анализът на взаимовръзките между различните източници на стрес, копинг поведението и някои социодемографски фактори позволява по-добро разбиране на специфичните потребности на тази професионална група в контекста на работен стрес.
Препоръки: Подходящо е предоставените данни да бъдат съобразени при последващи проучвания в тази насока, както и при разработване на програми за подкрепа и обучение за ефективно справяне със стреса сред здравните специалисти.
Ключови думи: професионални стресори, копинг поведение, здравни специалисти, Косово

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Публикациите в научната литература по темата за професионалния стрес са многобройни, но в областта на здравните грижи в Косово те все още са ограничени. Косово преминава през преход, включващ големи политически, социални и икономически промени. Този процес е голямо предизвикателство за всички участници в него, но съчетано с остатъчните наранявания и травми от неотдавнашната война и недостига на финансови ресурси, предизвикателството е още по-голямо за здравния сектор (Jerliu N., Ramadani N., Mone I. & Brand H. , 2013). Направеният обзор и анализ на литературни източници по темата очертава, от една страна, актуалността на проблема (Bolarinde SO, Aiyeyemi TH, Ashawe TE,2023; Georgiev, N., Halili, B., 2024; Maresca G, Corallo F, Catanese G et al.,2022; Peev, V., 2019; Smith, J. A. & Johnson, R. B., 2020; WHO, 2022), а от друга – незначителният брой проучвания в страната, въпреки че през последните години се отбелязва положителна тенденция към засилване на интереса в тази насока сред научната общност в Косово. Тук бихме споменали подробния обзор на трудностите, свързани с провеждането на здравната реформа и усилията за интегриране на благосъстоянието на персонала в системата за първично здравеопазване в следконфликтно Косово (Van der Veen, A., Van Pietersom, T., Lopes Cardozo, B. et al., 2015). Наред с публикации, посветени на такива съществени въпроси, пандемията от COVID-19 провокира изследвания сред здравните специалисти в страната, насочени към оценка на нивата на стрес и стратегиите за справяне по време на пандемията (Zajmi, A., & Berisha, B., 2021); проучване на въздействието на уменията за справяне и психичното здраве върху прегарянето сред здравните професионалисти по време на пандемията от COVID-19 (Hyseni, B., Hajrullahu, V., Kryeziu, B. et.al. 2023). Съобщават се резултати от проведени

изследвания на връзката между емоционалната интелигентност и стратегиите за справяне със стреса при здравните специалисти в Косово (Bexheti, A., & Kabashi, R.,2020); от изследване нивото на стрес при медицински сестри, работещи в спешна помощ и интензивни отделения (Podvorica, E.,Rrmoku, B., Metaj, A. & Gashi, H.,2020) както и оценка на удовлетвореността от работата и факторите на стрес сред учителите и здравни специалисти в Косово (Fanaj, N., Melonashi,E., Mustafa,S.et.al.,2022) и други.

Вземайки под внимание данните от обзорния анализ на научната литература и от посочените регионални проучвания, отчетохме необходимостта да се насочим към по-детайлно навлизане в разбирането на взаимовръзките между професионалните стресори и личностните ресурси на медицинските специалисти за справяне с тях, което би предоставило добра база за разработване на превантивни програми за овладяване на ефективни стратегии за справяне със стреса в лечебните институции. Изясняването на този аспект определяме като значим за здравеопазната практика както по отношение съхраняване здравето на медицинския персонал, така и по отношение качеството на предоставяните здравни грижи за пациентите. Тези съображения ни мотивираха да осъществим срезово проучване /cross-sectional study/ сред здравни специалисти в Косово с **цел** установяване на основните източници на работен стрес и копинг поведението при тази професионална група.

2. МАТЕРИАЛ И МЕТОДИ

Проучването е проведено онлайн в периода 01.09. - 01.12.2023 г. сред 104 здравни специалисти - лекари, медицински сестри и друг здравен персонал, работещи в различни медицински заведения в Косово. Основен критерий при подбора на изследваните лица в това проучване е доброволно изявеното им желание за участие. Спазени са всички етични изисквания по отношение информираност, доброволен характер на участието и анонимност. Изборът на този подход при осъществяване на проучването бе обусловен от предимствата, които предоставя интернет-комуникацията както в пространствено-времево отношение, така и във връзка с необходимата за постигане по-голяма откровеност и анонимност. С оглед игнориране на социалната желателност в инструкцията е отбелязано, че изследването е за научни цели.

За целите на емпиричното изследване бе създадена *комплексна методика*, включваща следните методи: *документален метод* – преглед на научната литература по темата; *социологически метод* – проведена е пряка анонимна анкета със специално подготвен за целта въпросник, предназначен за отчитане на социодемографски данни и идентифициране източниците на работен стрес; *въпросник за оценка на предпочитаните стратегии за справяне със стреса - COPE (Carver et al., 1989),* адаптиран за социокултурната среда в Косово. Състои се от 14 скали, определящи съответните стратегии за справяне, измервани чрез използването на 4-степенна скала от Ликертов тип. Събраните данни са подложени на *статистическа обработка*, която включва описателни методи (честотен анализ), дисперсионен анализ (ANOVA), факторен анализ, корелационен анализ. Статистическата значимост е приета при $p < 0,05$, като 95% доверителен интервал е използван за всички анализи. Данните са анализирани чрез софтуер SPSS v.26.

Необходимо е да отбележим, че проучването има своите ограничения. Те са свързани с размера на извадката и възможните пристрастия при попълване на въпросниците. В резултат на това констатациите трябва да се тълкуват предпазливо. Бъдещи изследвания по тази тема е подходящо да включват допълнителни изследователски методи за осигуряване на по-пълноценно разбиране на причинно-следствените връзки между променливите.

3. РЕЗУЛТАТИ И ОБСЪЖДАНЕ

В изследването участват 104 здравни специалисти, от които 61% жени, 39% мъже, разпределени както следва:

лекари - 44 души (42, 5%); медицински сестри - 47души (45, 3%) и други здравни специалисти / лаборанти, рехабилитатори/ -13 души (12,2 %). Средната възраст на респондентите е 36.4 г., като най-младият участник е на 24 години, а най-възрастният – на 59 години. По образователен ценз 2/3 от участниците са с бакалавърска степен /69,6%/, а 30,4% - със средно образование. Средният професионален стаж на респондентите е 10.2 години.

Като значими източници на стрес респондентите определят: работното натоварване (76,3%); ниското заплащане и неподходящите условия на труд (72%); недостига на персонал (56, 3%); слабости в организацията на труда (54, 2%); напрежения в работния екип (38,3%); работата с "трудни пациенти"(34, 3%); недостатъчната подкрепа от страна на ръководството (27,1%). (Фигура №1)

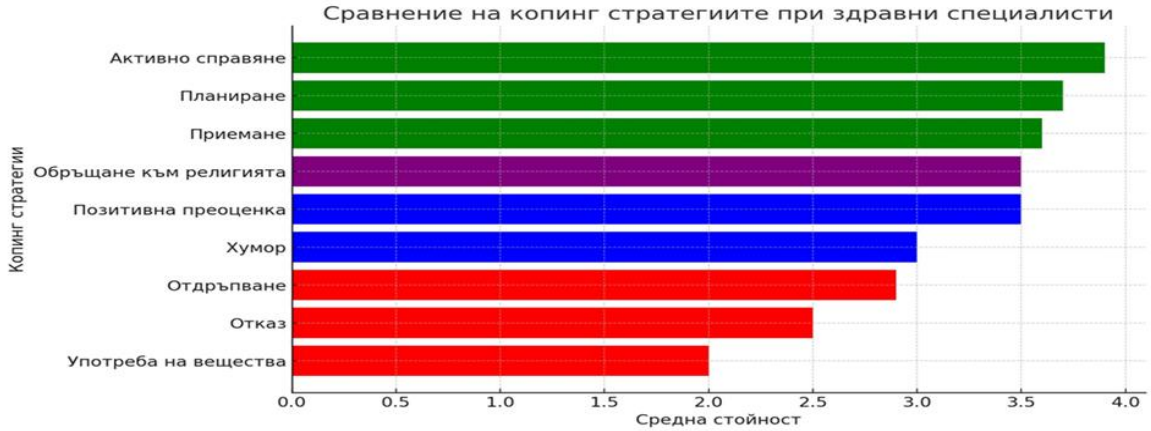
Фигура №1. Основни източници на работен стрес



Източник: Авторите

На база на посочените източници на стрес, респондентите демонстрират различни стратегии за справяне, представени на Фигури №2, № 3 и Таблица № 2.

Фигура №2. Предпочитани копинг стратегии от респондентите – здравни специалисти



Източник: Авторите

Таблица №2. Източници на стрес и копинг стратегии

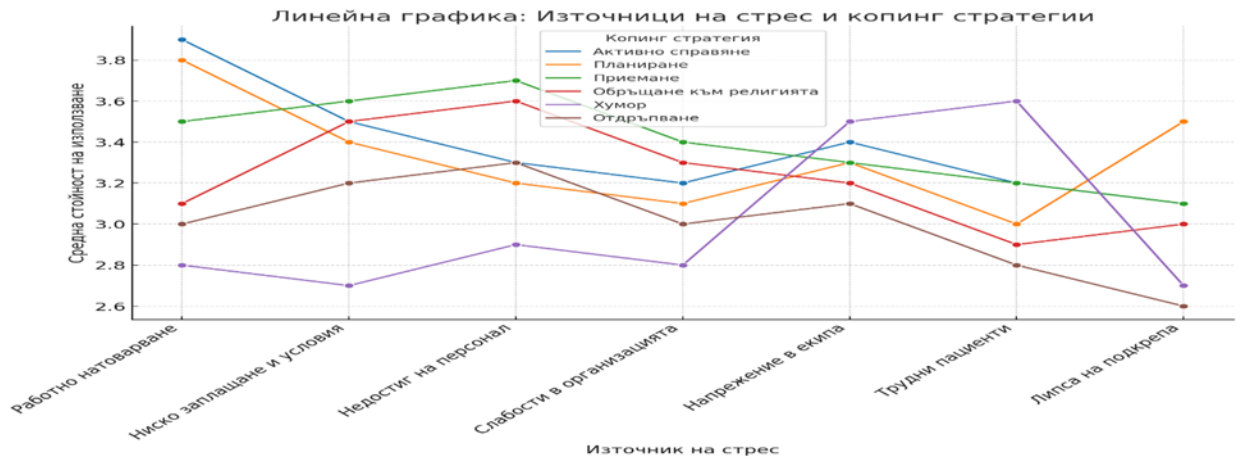
Копинг стратегия	Работно натоварване	Ниско заплащане	Недостиг на персонал	Слабости в организацията	Напрежение в екипа	Трудни пациенти	Липса на подкрепа
Проблемно-ориентирани стратегии (Активни стратегии)							
Активно справяне	3.7	3.2	3.4	3.1	3.0	2.8	2.9
Планиране	3.5	3.0	3.2	3.1	2.9	2.7	2.8
Позитивна преоценка	3.2	3.1	3.3	3.0	3.2	3.0	2.9
Емоционално-ориентирани стратегии							
Приемане	3.0	3.5	3.6	3.3	3.1	3.0	3.4
Обръщане към религията	2.8	3.2	3.5	3.1	2.9	3.0	3.6
Хумор	2.5	2.7	2.9	2.8	3.3	3.5	2.9
Избягващи /дезадаптивни/ стратегии							
Отдръпване	2.7	3.4	3.2	3.1	2.8	2.9	3.3
Употреба на вещества	2.3	2.8	2.9	2.7	2.6	2.5	2.9
Отказ от справяне	2.5	3.2	3.0	2.9	2.7	2.6	3.1

Източник: Авторите

Както е видно от данните, представени на Таблица №2, работното натоварване и недостигът на персонал водят до най-високи стойности на Активно справяне и Планиране. Ниското заплащане и слабостите в организацията намаляват използването на активни стратегии, тъй като проблемите често са извън контрола на индивида.

Вероятно поради тази причина Приемането е предпочитана копинг стратегия при ниско заплащане и недостиг на персонал. Обръщане към религията е най-силно изразено при недостатъчна подкрепа от ръководството (3.6) и недостига на персонал (3.5). Изборът на тази стратегия е по-скоро механизъм за емоционална подкрепа при дългосрочни и извънконтролни стресови фактори, отколкото при краткосрочни или организационни затруднения. Хуморът се използва повече при напрежение в екипа (3.3) и трудни пациенти (3.5) като социална стратегия за намаляване на стреса. Отдръпването и Отказът от справяне са по-високи при ниско заплащане (3.4) и липса на подкрепа (3.3), което показва, че когато индивидът се чувства безсилен, е по-склонен да избягва проблема. Употребата на вещества е най-висока при липса на подкрепа (2.9) и ниско заплащане (2.8) - индикатор за риск от нездравословни механизми за справяне (Фигури №2, № 3)

Фигура №3. Източници на стрес и копинг стратегии



Източник: Авторите

Данните от описателния анализ за предпочитаните копинг стратегии по професионални групи са представени на Таблица №3.

Таблица №3. Взаимовръзки между копинг стратегии и професионални групи

Копинг стратегия	**Лекари (Mean ± SD)**	**Мед. сестри (Mean ± SD)**	**Други (Mean ± SD)**
Активно справяне	4.2 ± 0.3	3.8 ± 0.4	3.5 ± 0.5
Планиране	4.0 ± 0.4	3.7 ± 0.5	3.2 ± 0.6
Обръщане към религията	2.5 ± 0.5	3.2 ± 0.6	3.8 ± 0.4

Източник: Авторите

Лекарите използват най-често Активно справяне и Планиране, което е логично, тъй като тяхната работа изисква вземане на бързи и стратегически решения. Медицинските сестри също използват Активно справяне, но в по-малка степен. При тях Обръщането към религията е по-честа стратегия, вероятно поради емоционалната натовареност на работата и тенденцията към засилени емоционални отговори по полов признак. Прави впечатление, че сред другите здравни специалисти - респонденти водеща е стратегията Обръщане към религията. В ситуации, в които индивидите имат ограничен контрол върху стресовите фактори, те са склонни да прибягват до религията като източник на вътрешна стабилност и смисъл.

Корелационният анализ подчертава връзката между различните източници на стрес и и предпочитаните стратегии за справяне:

- Високото работно натоварване корелира положително с избягването ($r = 0.48$, $p < 0.05$).
- Липсата на подкрепа от ръководството е свързана с по-ниски нива на активно справяне ($r = -0.36$, $p < 0.05$).

Данните разкриват преобладаването на адаптивни стратегии, умерено използване на емоционално-ориентирани механизми и сравнително ниско ниво на дезадаптивни стратегии. Активното справяне и Планиране са предпочитани при стресови фактори, върху които здравните специалисти имат контрол (напр. работно натоварване). Приемането и Обръщане към религията по-често са използвани при структурни проблеми като ниско заплащане и недостиг на персонал. Хуморът е социален механизъм, използван при напрежение в екипа и трудни пациенти. Отдръпването и Отказът от справяне са по-силно изразени при липса на подкрепа и ниско заплащане – проблеми, които се възприемат като трудно разрешими и извън контрола на редовия служител. Липсата на достатъчно ресурси и подкрепа на работното място може да ограничат прилагането на ефективни копинг стратегии, което допълнително утежнява стреса и неудовлетвореността сред здравните професионалисти. Получените данни от проведеното проучване са съпоставими с резултати на други автори (Zajmi, A., & Berisha, B., 2021; Podvorica, E., Rrmoku, B., Metaj, A. & Gashi, H., 2020; Smith, J. A., & Johnson, R. B., 2020; Georgiev, N., Halili, B., 2024).

4. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Здравните специалисти в Косово са изложени на множество стресови фактори, свързани с работната среда. Изучаването им и оценката на риска от пораженията на професионалния стрес са важни предпоставки за оптимизиране дейността на медицинските специалисти. Това налага здравният мениджмънт да изследва периодично тези условия и да провежда адекватни мероприятия за редуциране на отрицателното им въздействие. Доброто познаване на проблема е необходима отправна точка към очертаване на насоки за постигане на личностна устойчивост към стрес и управление на професионалния стрес на индивидуално и организационно ниво.

ЛИТЕРАТУРА

Bolarinde, S.O., Aiyeyemi, T.H., Ashawe, T.E. (2023). Occupational Stress and Coping Strategies Among Healthcare Workers at Federal Medical Center, Owo, Ondo State, Nigeria. J Comm Med and Pub Health Rep 4(09): https://doi.org/10.38207/JCMPHR/2023/OCT040905131

Bexheti, A., & Kabashi, R. (2020). Emotional intelligence and coping strategies in health professionals in Kosovo. Journal of Medical and Health Studies, 5(2), 123-132.

Carver, C., M. Scheier & Weintraub, J. (1989) Assessing coping strategies: A theoretically based approach. /*Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.

Fanaj, Naim, Erika Melonashi, Sevim Mustafa, Fleura Shkëmbi, Xhemajl Dugolli (2022). JOB SATISFACTION AND STRESS FACTORS AMONG TEACHERS AND HEALTHCARE WORKERS IN KOSOVO: A COMPARATIVE STUDY.Conference: NORDSCI International Conference on Social Sciences 5th Anniversary Edition, 17-19 October 2022, Sofia, Bulgaria

Georgiev, N., Halili, B. (2024). Coping Behavior and Emotional Intelligence among Health Professionals in the Context of Work Stress. Psychological Research (in the Balkans), Volume 27, Number 2, 101-110

Hyseni,B., Hajrullahu, V., Kryeziu, B., Lulejete Prekazi, Besarta Taganoviq, Bujar Shabani and Florim Gallopeni (2023) Impact of Coping Skills and Mental Health in Burnout among Healthcare Professionals during Pandemic COVID-19. The Open Nursing Journal https://opennursingjournal.com

Jerliu N, Ramadani N, Mone I, Brand H.(2013) Public health in Kosovo after five difficult years of independence (Review article). SEEJPH 2013, posted: 31 October 2013. DOI 10.12908/SEEJPH- 2013-02.

Maresca G, Corallo F, Catanese G, Formica C, Lo Buono V.(2022) Coping strategies of healthcare professionals with burnout syndrome: A systematic review. Medicina 2022; 58(2): 327.

Peev, V. (2019).Prevention and coping with occupational stress, *Medinfo*, no. 1, 2019. (In Bulgarian).

Podvorica E., Rrmoku B., Metaj A., Gashi H. (2020). Level of Stress at Nurses Working in Emergency Clinic and Central Intensive Care: University Clinical Centre of Kosovo.Open Journal of Emergency Medicine, 2020, 8(02), 39.

Smith, J. A., & Johnson, R. B. (2020). Stress management interventions in healthcare: A systematic review. Journal of Health Psychology, 35(2), 123-136. doi:10.1234/jhp.12345

Van der Veen, A., Van Pietersom, T., Lopes Cardozo, B. et al. (2015).Integrating staff well-being into the Primary Health Care system: a case study in post-conflict Kosovo. Confl Health 9, 21 (2015).

WHO (2022, March 15). Coping with Stress at Work: Strategies for Healthcare Workers. WHO. https://www.who.int/coping-with-stress-healthcare-workers.

Zajmi, A., & Berisha, B. (2021). Stress and coping strategies among healthcare workers during the COVID-19 pandemic in Kosovo. Kosovo Journal of Public Health, 9(1), 87-95.