



**ЮГОЗАПАДЕН УНИВЕРСИТЕТ "НЕОФИТ
РИЛСКИ" - БЛАГОЕВГРАД
Философски факултет
Катедра "Психология"**

Мария Дамянова-Андреева

"Чувствителните хора и стресът на работното място"

За придобиване на образователна и научна степен "доктор " в
областта на висшето образование: 3. Социални, стопански и
правни науки, Професионално направление: 3.2 Психология,
Област: "Трудова и организационна психология"

Научен ръководител: проф. д-р Станислава Стоянова

Благоевград, 2026

Дисертационният труд бе обсъден и предложен за защита на заседание на катедра "Психология" към Философския факултет на Югозападния университет "Неофит Рилски" – Благоевград.

В съдържанието си дисертацията включва увод, четири глави, заключение, научни приноси и приложение.

Текстът е в обем от 230 страници, който включва 121 таблици и 1 фигура. Цитираната литература обхваща 124 заглавия.

Защитата на докторската дисертация ще се проведе на .06.02.2026 година от 13.00..... ч. в зала 210А....., Първи корпус на ЮЗУ "Неофит Рилски" - Благоевград, пред научно жури.

Материалите по защитата на докторската дисертация са на разположение в офиса на катедра "Психология" на третия етаж, Първи корпус на Югозападен университет "Неофит Рилски" – Благоевград.

Увод

Ефективността на работното място е от важно значение за благосъстоянието на обществото, благополучието на индивидите и конкурентноспособността на организациите. Всеки човек е подложен на въздействието на различни стресори на работното място, които повлияват неговата ефективност, но тяхното въздействие се различава при отделните хора в зависимост от техни личностни особености. Чувствителността и дори свръхчувствителността на някои индивиди могат да правят човек особено уязвим за преживявания на стрес, но също така могат да допринасят за повишена ефективност в професии, при които от голямо значение са комуникативните способности и особено декодирането на съобщения при невербалната комуникация. Ето защо е актуално проучването как чувствителните хора преживяват и се справят със стреса на работното място, как той се отразява върху тяхната ефективност в работата, свързана с предпочитаните стратегии за справяне, в сравнение с не толкова чувствителните хора.

ГЛАВА 1. Теоретични концепции за чувствителността и стреса

1.1. Отличителни особености на чувствителните хора

Д-р Илейн Арън подчертава, че "чувствителност" отразява:

- Повишена реакция към стимули: Чувствителните хора улавят и обработват повече детайли от околната среда, което може да ги направи по-лесно претоварени.
- Дълбока обработка на информация: Те анализират и обмислят информацията по-задълбочено, което може да доведе до по-голяма проникателност, но и до по-голяма склонност към размисъл.

- Силна емоционална реактивност: Те изпитват емоциите по-интензивно, както положителни, така и отрицателни.
- Емпатия: Често проявяват силна емпатия и разбиране към чувствата на другите.
- Сензорна чувствителност: чувствителност към разнообразие от стимули.
- Поведенчески проявления: Нужда от чести почивки и време за възстановяване; фокус върху вътрешния свят, мечти и духовност; стремеж към избягване на силна стимулация и неочаквани промени; склонност към прекалена възбуда при наблюдение, социална оценка или съревнование; повишено ниво на стрес и тревожност; мистични преживявания.

Според д-р Илейн Арън, свръхчувствителните хора (СЧХ) се характеризират с четири основни компонента, обединени под абревиатурата ДСЕЧ:

- Дълбочина на аналитичния процес
- Свръхстимулация
- Емоционална реактивност
- Чувствителност към фините нюанси

Най-отличителната черта на СЧХ е способността им да улавят и реагират на фини невербални сигнали, които другите често пропускаат.

1.2. Стрес – дефиниции и видове

Според Ханс Селие (1982, стр. 22), стресът е неспецифичен отговор на тялото към всяко изискване за промяна, независимо дали е приятно или неприятно. Важна е само интензивността на това изискване. Всяка нормална дейност може да предизвика стрес, но когато той е вреден или неприятен, се нарича дистрес.

Американската психологическа асоциация (АРА) разграничава два вида стрес:

- Дистрес: Вреден стрес, който възниква при претоварване и води до физически и психически проблеми.

- Евстрес: Полезен стрес, който мотивира, повишава продуктивността и допринася за развитие. Според Джулиан Клойд и проф. Лорънс Барсалу, евстресът (положителният стрес) възниква от успешни действия, приятни моменти, положителни лични качества.

Други видове стрес са (American Psychological Association, 2010):

- **Остър (краткосрочен):** Може да мотивира, но в излишък води до изтощение.
- **Остър епизодичен:** Често срещан при хора в състояния на хаос.
- **Хроничен:** Дълготраен, опасен, изискващ професионална помощ.

Краткосрочният стрес е обичаен, но хроничният може да доведе до сериозни здравословни проблеми (American Psychological Association, 2010).

Стресът е тясно свързан със страх и тревожност, като се различават няколко негови вида: посттравматичен, ситуационен, на работното място и социален (Hasanvand, 2024).

Свърхчувствителните хора (СЧХ) се изтощават бързо от работна среда с висока стимулация. Дори обикновен работен ден може да ги изтощи, а работата на смени или извънредното работно време влошават това.

Според теорията на Ханс Селие за стреса, всеки организъм има различен адаптационен капацитет и преминава през три фази на общ адаптационен синдром: тревога, съпротивление и изтощение. При СЧХ фазата на изтощение може да настъпи по-бързо поради особеностите на тяхната нервна система. Въпреки това, те не трябва да избягват работата, а да търсят подходяща, с редовно работно време. Намирането на работа, съобразена с личностния тип, би им помогнало да избегнат превъзбудата. В съвременната нестабилна среда обаче това е трудно, и често хората приемат неподходяща работа, пренебрегвайки сигналите за изтощение, за да оцелеят.

Свърхчувствителните хора реагират различно на работна среда и условия в сравнение с по-малко чувствителните. Стресът, вътрешен или външен, може да ги претовари, затова е важно да изградят лични граници, като разпознават и уважават своите нужди. Бари Джегър подчертава нуждата им да разграничат своята идентичност, което помага за изграждане на важни за развитието им граници.

1.3. Източници на стрес на работното място

Според NIOSH (1999) стресът на работното място е вредна физическа и емоционална реакция, възникваща при несъответствие между изискванията на работата и възможностите, ресурсите или нуждите на работника, и може да доведе до влошаване на здравето и наранявания.

Основни източници на стрес в работата включват:

* Несигурност на работното място:

- поради нестабилност на фирмата (фалит, поглъщане)
- поради липса на ясни правила и задачи
- липса на обратна връзка от мениджърите
- работа извън работно време и нощен труд
- трудово претоварване, особено в сфери с високи изисквания за скорост и концентрация (например кол центрове).

- липсата на работа, особено в сезонни сфери, и страхът от съкращения са сериозни стресори.

* Технологични промени: Бързото развитие на технологиите принуждава служителите да се адаптират, което води до стрес.

* Недостатъчно използване на умения: Служителите се чувстват неудовлетворени, когато не могат да използват пълния си потенциал.

* Нежелана работа: работата, която не харесваме, и усещането за липса на избор водят до стрес.

* Лоши взаимоотношения: Конфликтите с шефове или колеги са чест източник на стрес.

Проф. Николич и Снежана Лазаревич (2018) анализират факторите за стрес на работното място, като ги разделят на три групи: характеристики на работата, организационен контекст и личностни черти на служителите. Според тях, аспекти на самата работа, които могат да предизвикат стрес, включват съдържанието и естеството на труда, броя и вида на задачите, степента на самостоятелност, постоянното поставяне на нови цели, трудни клиенти, несигурност за работното място, работното време и условията на труд.

Според Николич и Лазаревич (2018) характеристиките на работата могат да бъдат източник на стрес, независимо дали тя е рутинна или сложна. В технологичните организации липсата на пряка комуникация, чувството за недооценка при дистанционна работа и информационното претоварване водят до стрес при служителите, а и при ръководителите.

Също така, недостигът на персонал е втори източник на стрес, тъй като води до претоварване на служителите с допълнителни отговорности и кратки срокове.

Третият източник на стрес е свързан с контрола върху работата. По-голямата свобода при вземане на решения намалява стреса и увеличава удовлетвореността, докато липсата на контрол води до чувство на безсилие.

Четвъртият източник могат да бъдат амбициозните цели и кратките срокове, които водят до стрес въпреки обещаните награди.

Петият източник е свързан с високите изисквания към клиентите, които са основен източник на стрес за служителите в сферата на услугите, особено при липса на подкрепа от ръководството.

Шестият източник, чийто интензитет нараства според проф. Николич и Лазаревич, е несигурността на работното място (краткосрочни договори, автоматизация) и тя води до повишаване на стреса и влошаване на здравето.

Седмият източник е претоварването с работа и работата извън офиса, които нарушават баланса между работа и личен живот и водят до стрес, като нощните смени са особено вредни.

Липсата на добри условия на труд (като отопление, осветление, вентилация и организация) и лошите санитарни условия са осмият основен източник на стрес на работното място. Те водят до умора, стрес и по-ниска производителност. Честите командировки с неудобни часове също увеличават този проблем (Nikolić & Lazarević, 2018).

Според проф. Николич и Снежана Лазаревич (2018), от гледна точка на организационния контекст, основни фактори, поразяващи стрес на работното място, са: организационната структура и култура, взаимоотношенията в организацията, ролите на служителите, кариерното развитие и стилът на лидерство.

Проф. Йелена Николич и Снежана Лазаревич (2018) определят психологическите характеристики, възрастта, трудовия опит и пола на служителите като източници на стрес на работното място. Личността влияе на справянето със стреса, като по-стабилните психически се адаптират по-добре. Липсата на опит и несигурните договори повишават стреса при младите. Жените изпитват допълнителен стрес поради баланса между работа и дом и често получават по-малко подкрепа.

1.4. Копинг стратегии за справяне със стрес

Според Американската психологическа асоциация (АРА) копинг стратегията е действие или мисловен процес за посрещане или промяна на реакцията към стресираща ситуация. Тези стратегии биват проблемно-фокусирани (директно справяне със стресора) и емоционално-фокусирани (регулиране на емоционалните реакции).

Изследване от 2002 г. (Brissette и колеги) предполага, че оптимистите се справят по-добре със стреса, защото по-лесно привличат социална подкрепа.

Основни стратегии за справяне със стрес са (Carver et al., 1989):

- Приемане: приемане на ситуацията.

- Активно справяне: предприемане на действия за справяне.
- Поведенческа неангажираност: намаляване на усилията, отказване.
- Отричане: отказ от приемане на реалността.
- Употреба на алкохол и наркотици: използване на вещества за избягване на проблема.
- Фокусиране върху емоциите и изразяването им: обръщане внимание и изразяване на чувствата.
- Хумор: използване на забавление за облекчаване на стреса.
- Психическа дезангажираност: отвличане на вниманието с други дейности.
- Планиране: обмисляне на стъпки за справяне.
- Позитивно преосмисляне и развитие: търсене на позитивни страни и израстване.
- Обръщане към религията: търсене на утеха във вярата.
- Въздържане: изчакване на подходящ момент за действие.
- Потискане на конкуриращи се активности: фокусиране върху стресора чрез пренебрегване на други задачи.
- Търсене на инструментална подкрепа: търсене на съвет и помощ.
- Търсене на емоционална подкрепа: търсене на разбиране и съчувствие.

Проф. Хасанванд (Hasanvand, 2024) предлага седем стратегии за ефективно управление на стреса и запазване на продуктивността.

Първата стратегия набляга на **споделянето на тежестта** чрез открита комуникация и изграждане на подкрепящи взаимоотношения с колеги, приятели и семейство, както и на готовността за взаимопомощ.

Втората стратегия подчертава важността на **физическото здраве** – редовни упражнения, здравословно хранене и достатъчен сън.

Третата се фокусира върху **качествения сън** и неговото влияние върху производителността и вземането на решения, като препоръчва установяване на режим и създаване на благоприятна среда за сън.

Четвъртата стратегия дава съвети за **управление на времето и задачите**, включително планиране на лично време, спокоен старт на деня, почивки, разграничаване на работа и личен живот и умение за отказване на допълнителни задачи.

Петата стратегия се отнася до **преодоляване на навиците, предизвикващи стрес**, като поставяне на реалистични цели, позитивно самоутвърждаване, делегиране, споделяне на шага и организиране на работното пространство.

Шестата стратегия на Хасанванд (2024) цели оптимизиране на представянето и удовлетвореността на служителите чрез открита комуникация с мениджъра за негативни фактори, изясняване на ролята чрез длъжностна характеристика, разглеждане на вътрешни възможности за развитие и грижа за благосъстоянието чрез почивка.

Седмата стратегия на същия автор е свързана с намиране на цел и удовлетворение в работата чрез промяна на отношението и откриване на нови перспективи.

Според проф. Хасанванд (2024), лидерите трябва да вдъхновяват и мотивират екипите си, създавайки позитивна среда, като слушат служителите, решават проблеми заедно и признават усилията им, което води до лоялност и по-добри резултати.

Д-р Хелън Столман (Stallman, 2020) предлага Здравна теория за справяне със стреса, според която всички реакции са адаптивни в краткосрочен план. Теорията категоризира стратегиите като "здравословни" (самоуспокояване, позитивен вътрешен монолог, релаксация, разсейване, социална и професионална подкрепа) и "нездравословни" (негативен

вътрешен монолог, руминация, потискане, вредни дейности като злоупотреба с вещества и емоционално хранене, агресия, социално оттегляне, самонараняване, суицидни мисли), помагайки за информиран избор при справяне със стреса.

Адаптивни стратегии са преоценката, решаването на проблеми, приемането на емоции, а неефективни са потискането, избягването, руминацията (Aldao et al., 2009). Кратки позитивни разсейвания подобряват настроението, мисленето и решаването на проблеми при депресирани хора (Nolen-Hoeksema et al., 2008).

Дейвид Ричо обяснява, че здравословното его произтича от ранно близко привързване и приемаща семейна среда, където чувствата на детето са били приемани и потвърждавани. Затова първата стъпка за справяне със стреса за чувствителните хора е себеприемането – да се харесат и да осъзнаят правото си да бъдат такива, каквито са.

1.5. Професионални интереси и избор на кариера при чувствителните хора

Теорията на Джон Холанд за избор на професия разделя хората на шест личностни типа според техните способности и качества: реалистичен, изследователски, социален, конвенционален, предприемачески и артистичен. Всеки тип има специфични предпочитания и умения. Свръхчувствителните хора често се срещат в сферата на изкуствата (Арън, И., 2020)

Освен теорията на Джон Холанд, теорията на проф. Хауърд Гарднър за множествените интелигентности (МИ) може да помогне при избора на професия и да намали стреса на работното място. Проф. Гарднър представя първоначален списък от 7 вида интелигентност (музикална, телесно-кинестетична, логико-математическа, лингвистична, пространствена, междуличностна и вътреличностна), като подчертава, че всяка роля изисква комбинация от тях, а не единична способност. Той смята, че е важно да се оценява

комбинация от умения за определяне на пригодността за дадена роля. Въпреки че в 21-ви век се говори за "технологична" интелигентност, проф. Гарднър обяснява нейните способности чрез логическата, пространствената и телесно-кинестетичната интелигентност. Трудностите при намиране на работа поради липса на подходяща комбинация от интелигентности могат да стимулират креативност и създаване на собствен бизнес, за което е важна емоционалната интелигентност.

Даниъл Голман твърди, че имаме два вида интелигентност - рационална и емоционална, и че емоционалната интелигентност е ключова за успеха в живота. Той изброява умения като самотивация, упоритост, контрол на импулсите, отлагане на възнаграждението, регулиране на настроенията, справяне с тревожността, съпричастност и надежда като съставни части на емоционалната интелигентност. Той отбелязва, че чувствителността е важна характеристика на работното място, помагайки на мениджърите да разбират невербални сигнали, но може да се прояви и като уязвимост.

Професор Чиксентмихай твърди, че оптималното състояние на съзнанието е свързано с вътрешен порядък, постиган чрез фокусиране на вниманието върху реалистични цели, съответстващи на уменията. Свръхчувствителните хора често изпитват необяснима превъзбуда, която затруднява концентрацията им. Управленски стил тип X би бил крайно неподходящ, водейки до стрес и евентуално напускане или уволнение на свръхчувствителните служители.

Свръхчувствителните хора трудно се справят в работна среда с агресия и съревнование, тъй като нервната им система се претоварва. За тях е подходяща работа в организации с демократичен стил на управление, където има внимание, разбиране, доверие и подкрепа, което повишава ниската им самооценка. Преди кандидатстване е важно да проучат организационната култура на фирмата.

Д-р Илейн Арън съветва работодателите да наемат чувствителни хора, тъй като те са съвестни, лоялни, интуитивни, далновидни и държат на качеството, имат усет към клиентите и влияят добре на психоклимата. Те обаче са по-чувствителни към стимули, наблюдателни са, лесно се превъзбуждат и работят по-добре в спокойна среда. Не се представят добре под наблюдение, по-рядко общуват с колеги поради нужда от време за осмисляне и не са склонни към самоизтъкване, надявайки се да бъдат оценени за честност и усърдие. Често първи забелязват проблемите и се опитват да ги предотвратят, което понякога ги прави да изглеждат конфликтни.

1.6. Устойчивост на стрес – дефиниции и компоненти

Устойчивостта на стрес, според Американската психологическа асоциация (АРА, 2023), е процесът и резултатът от успешното адаптиране към трудни ситуации чрез умствена, емоционална и поведенческа гъвкавост. Фактори, които влияят на адаптацията, включват възгледите на хората, социалните ресурси и стратегиите за справяне. АРА подчертава, че уменията за устойчивост могат да бъдат развивани.

Д-р Pallabi Mund (2016) разглежда концепцията за издръжливост като личностен стил, свързан с добро здраве при стрес. Cobasa (1979) определя издръжливостта чрез три компонента: ангажираност (интерес към заобикалящия свят), контрол (вътрешно убеждение, че човек може да влияе на събитията) и предизвикателство (приемане на промяната като възможност за растеж). Неиздръжливите хора показват отчуждение, външен контрол и нежелание за промяна.

Чувствителните хора често се смятат за по-малко устойчиви на стрес поради външния контрол и дискомфорта от промените, но ангажираността и добрите взаимоотношения, връзките и социалната подкрепа могат да повишат устойчивостта им на стрес (Mund, 2016).

Проф. Конър и проф. Дейвидсън (Connor & Davidson, 2003) описват характеристиките на устойчивите хора, включващи ангажираност, осъзнаване на границите на контрол, търсене на подкрепа, силна привързаност, цели, самоефикасност, укрепващ ефект от стреса, минали успехи, реалистичен контрол, хумор, действие, търпение, толерантност към негативност, адаптивност, оптимизъм и вяра. Професорите Блок и Кремен (Block & Kremen, 1996) добавят способността за приспособяване като условие за устойчивост на стрес.

1.7. Устойчивост на стрес при работещи и безработни

Оптимизмът помага на безработните да запазят психическото си здраве, като намалява чувството им за непълноценност (Victor, 2016).

Според Матилд Палфроя (Palfroy, 2020), служител демонстрира устойчивост на работното място, когато:

- След неуспех: Приема и анализира грешката си, учи се от нея и продължава напред, прилагайки нови методи или пренасочвайки се към по-подходящи задачи.
- При конфликт: Не се отказва от професионалния си път, а се стреми да разреши проблема или търси други работни възможности.

Въпреки че устойчивостта на стрес може да помогне при безработица, фактори като липса на близки хора и негативни препоръки от бивш работодател могат значително да я намалят (Robinet et al., 2019). Подкрепата от семейство и приятели е ключова за справяне със стреса от загубата на работа, особено при несправедливо уволнение (Robinet et al., 2019).

Изследвания показват различия в устойчивостта при различни професионални групи. В България по време на COVID-19 най-висока психична устойчивост са проявили работещите в икономиката, образованието, правото и ИТ сектора, а най-ниска – спортистите (Stoyanova et al., 2022). В Индонезия най-ниска устойчивост по отношение на запазване на работата са показали работещите в транспорта и

складирането, а най-висока - в строителството (Kurniasari & Putri, 2022). Необходими са допълнителни проучвания на факторите, които повишават психичната устойчивост при работещи в различни професионални сфери и при безработни.

Глава 2. Изследователски дизайн

2.1. Цел на изследването

Целта на изследването е да се установи степента на преживян стрес, устойчивостта на стрес и начините за справяне със стрес при две групи работещи: такива с висока чувствителност и такива с по-ниска чувствителност.

2.2. Задачи

1. Прилагане сред доброволно участващи работещи хора на въпросници за разграничаване на степен на чувствителност, степен на преживяван стрес, устойчивост на стрес и предпочитани копинг стратегии за справяне със стрес.
2. Сравняване на по-чувствителните и по-малко чувствителните работещи относно степента им на преживян стрес, устойчивостта им на стрес и предпочитаните от тях копинг стратегии за справяне със стрес.
3. Установяване на различия по социално-демографски характеристики (като трудов стаж, възрастови групи, образование, професия, пол и семейно положение) между групи работещи относно степен на чувствителност, степен на преживяван стрес, устойчивост на стрес и предпочитани копинг стратегии за справяне със стрес.

2.3. Хипотези

1. Предполага се, че чувствителните хора преживяват по-силен стрес и са с по-ниска устойчивост на стрес в сравнение с не толкова чувствителните хора.

Основание за издигане на тази хипотеза е по-голямата отзивчивост към стимулация, по-високата реактивност към

стимули на чувствителните хора в сравнение с не толкова чувствителните хора (Арън, И., 2020).

2. Очаква се, че чувствителните хора използват повече емоционални копинг стратегии за справяне със стреса на работното място в сравнение с не толкова чувствителните хора.

Основание за издигане на тази хипотеза е по-силната емоционална реактивност както на позитивни преживявания, така и на негативни преживявания, при свръхчувствителните хора (Арън, И., 2020).

3. Предполага се, че социално-демографски фактори като трудов стаж, възраст, образование, професия, пол и семейно положение ще диференцират значими разлики в нивата на чувствителност, преживявания стрес, устойчивостта към стрес и предпочитанията на копинг стратегии сред работещите.

Различия в процеса на социализация на отделни социални групи може да обуславят различия в чувствителността, преживяванията на стрес, стресоустойчивостта и справянето със стреса.

2.4. Процедура на изследването

Изследването е проведено в периода от февруари 2023 г. до февруари 2024 г. като данни са събирани както онлайн чрез Гугъл формуляри, така и чрез личен контакт на изследователя с изследваните лица и попълване на въпросници на хартиен носител. Участието в изследването е доброволно с даване на информирано съгласие от участниците.

2.5. Изследвани лица

Проведено е изследване сред 393 лица, избрани чрез целева извадка сред работещи. Обемът на извадката ($n=385$) е определен посредством онлайн статистически калкулатор (Sample Size Calculator, 2022), като за база е използван броят на заетите лица в икономическите дейности според Националния статистически институт към 30.11.2022 г.

Участвалите в изследването жени (74,3%) са приблизително три пъти повече от участвалите мъже (24,7%). Повече от половината от участниците в изследването живеят с партньор (71%) и имат деца (55%).

Изследваните лица са на възраст от 18 до 79 години, средноаритметична възраст 42,4 години, стандартното отклонение е 12,6 години. Изследваните лица са обединени в следните възрастови групи – младежи от 18 до 24 години (Statistics Canada, 2023) – 10,9%, средна зряла възраст от 25 до 45 години – 46,1%, късна зряла възраст от 46 до 65 години (Braw et al., 2011) – 38,2%; и хора в напреднала (старческа) възраст от 66 години нататък (Saajanaho et al., 2014; Zoico et al., 2007) – 4,8%.

Участниците с висше образование (71,2%) са приблизително 2/3-ти от всички участници, изследваните със средно образование (27,5%) са приблизително една четвърт от всички изследвани, а участниците с основно образование са само двама (0,5%).

Повече от половината участници в изследването са с над 15 години трудов стаж (57,25%). Според професиите на изследваните лица в изследването са участвали най-много икономисти (19,3%), голям е дялът и на изследваните учители (14,5%), след това – на работещите в областта на здравеопазването и здравните грижи (9,4%), административните служители (8,1%), ръководители/ директори/ мениджъри/ управители (7,6%). В дисертацията са сравнявани по различни променливи само изследвани поне 30 човека от конкретна професионална група.

2.6. Методи и методики за събиране на данни

2.6.1. Въпросник за чувствителност

За установяване на чувствителните и не толкова чувствителните хора е използван въпросникът на д-р Илейн Арън за изследване на свръчувствителност (Арън, И., 2020), който съдържа 23 айтъма, като възможните отговори на всеки един от тях са два – вярно или грешно. Ако е отговорено „вярно“ на 12 или повече айтъми, това означава висока чувствителност, а под бал 12 попадат индивидите с ниска/слаба чувствителност (Арън, И., 2020). Тази прагова стойност е използвана и в настоящето изследване.

Под свъхчувствителност се разбира по-високата степен на отзивчивост към стимулация на изследваното лице, задълбочено аналитично обработване на информация и повишена осъзнатост на детайлите, по-силна емоционална реактивност както на позитивни преживявания, така и на негативни преживявания (Арън, И., 2020).

Вътрешната консистентност на целия въпросник от 23 айтема в нашето изследване е алфа на Кронбах = 0,764. Средната корелация между айтемите е 0,116. Надеждността чрез разделяне на теста на две половини в нашето изследване е Guttman $r = 0,762$, Spearman – Brown $r = 0,763$.

В настоящето изследване прилагането на факторен анализ по метод на главните компоненти основан на паралелен анализ с косогълна ротация на факторите по метода Промакс установи, че резултатите от факторния анализ си заслужава да се интерпретират – КМО = 0,799, а равнището на значимост на Bartlett's Test е по-малко от 0,001.

Факторен анализ по метода на главните компоненти е препоръчан за бинарни данни (кодирани с 0 и 1) от Lee (2009), Song et al. (2019) и е приложен към въпросника за чувствителност и от Aron & Aron (1997), Baryła-Matejczuk et al. (2021), Grimen & Diseth (2016), Konrad & Herzberg (2019). Паралелен анализ е приложен към въпросника за

чувствителност от Trå et al. (2023). Косоъгълна ротация на факторите по метода Промакс е приложена към въпросника за чувствителност от Evans & Rothbart (2008), Trå et al. (2023).

Факторният модел добре подхожда на изходните данни – индексът $\chi^2/df = 2,33$, т.е. между 1 и 3, както препоръчват Lages et al. (2018). Извлечени са 3 фактора, които общо обясняват 32,2% от дисперсията на изходните променливи, но само първият извлечен фактор обяснява повече от 10% от дисперсията на отговорите по айтемите – 15,1%, докато вторият извлечен фактор обяснява 8,9% от дисперсията на айтемите във въпросника, а третият извлечен фактор обяснява 8,2% от дисперсията на айтемите в теста. В първия извлечен фактор се включват айтеми с тегла по фактора над 0,3 – това са айтеми 12, 22, 14, 21, 19, 2, 17, 23, 4, 11, 15, 3, чиято алфа на Кронбах е 0,760. Средната корелация между айтемите във фактора е 0,206. Първият извлечен фактор съответства на фактора „Лекота на възбудимост/лесна възбудимост“, установен в други държави като Русия (Ершова, Р. и кол., 2018), Норвегия (Grimen & Diseth, 2016; Trå et al., 2023), Германия (Konrad & Herzberg, 2019; Schredl et al., 2022), Япония (Ujiie & Takahashi, 2024), Франция (Bordarie et al., 2022), Полша (Baryła-Matejczuk et al., 2021). Високите стойности по фактора означават, че такива хора лесно се объркват и дразнят, когато имат много работа; лесно се стряскат; нервни са, когато работят под наблюдение и при промени; превъзбудени са, когато им се случват много неща; стараят се да не допускат грешки и пропуски в работата си; стремят се да избягват напрегнати ситуации; влияят се от настроенията на другите хора; другите ги считат за чувствителни и срамежливи; предпочитат да отдъхнат насаме при наличие на много стимули; много са чувствителни към болка.

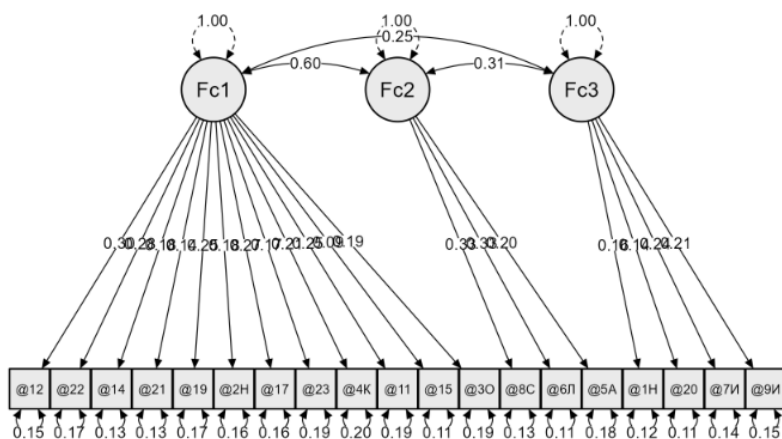
Във втория извлечен фактор се включват айтеми с тегла по фактора над 0,3 – това са айтеми 8, 18, 10 (точкува се обърнато, защото е с отрицателно тегло по фактора), 6 и 5.

Алфа на Кронбах е по-висока без някои от тези айтеми, така че във втория извлечен фактор окончателно в скалата се включват само айтеми 8, 6 и 5, чиято алфа на Кронбах е 0,624. Средната корелация между айтемите във фактора е 0,357. Вторият извлечен фактор съответства на фактора „Нисък праг на чувствителност/нисък сензорен праг“, установен в други държави като Русия (Ершова, Р. и кол., 2018), Норвегия (Grimen & Diseth, 2016; Trå et al., 2023), Германия (Konrad & Herzberg, 2019; Schredl et al., 2022), Япония (Ujiie & Takahashi, 2024), Франция (Bordarie et al., 2022), Полша (Baryła-Matejczuk et al., 2021). Високите стойности по фактора означават, че такива хора са чувствителни към силни шумове, светлини, миризми, груби тъкани, към усещания от собственото тяло за глад, към ефектите на кофеина.

В третия извлечен фактор се включват айтеми с тегла по фактора над 0,3 – това са айтеми 13, 1, 20, 16, 7 и 9 чиято алфа на Кронбах е 0,481, но когато от скалата отпаднат айтеми, без които алфа на Кронбах е по-висока, то алфа на Кронбах достига максимална стойност от 0,607 с айтеми във фактора 1, 20, 7 и 9. Третият извлечен фактор съответства на фактора „Естетична/естетическа чувствителност“, установен в други държави като Норвегия (Grimen & Diseth, 2016), Германия (Konrad & Herzberg, 2019; Schredl et al., 2022), Япония (Ujiie & Takahashi, 2024), Франция (Bordarie et al., 2022), Полша (Baryła-Matejczuk et al., 2021). Високите стойности по фактора означават, че такива хора са чувствителни към чувствата на другите хора, емпатийни и умеят да накарат другите да се почувстват по-добре; чувствителни са към въздействието на произведения на изкуството, музикални произведения, модни тенденции, парфюмерийни продукти, телевизионни предавания и филми; чувствителни са към духовни теми.

Конфирматорен факторен анализ, осъществен със софтуера JASP, потвърждава трифакторната структура на въпросника за чувствителност в България (виж Фигура 1) - резултатите от факторния анализ си заслужава да се

интерпретират, тъй като $KMO = 0,842$, а равнището на значимост на Bartlett's Test е по-малко от 0,001. Трифакторният модел добре съответства на изходните данни, тъй като индексът RMSEA е 0,043 с 90%-тов доверителен интервал между 0,035 и 0,052, т.е. по-малко от 0,6, както препоръчват Hooper et al. (2008), Hu & Bentler (1999), Vittersø et al. (2002); индексът TLI = 0,908, т.е. над 0,9 както препоръчват Bentler & Bonett (1980), Brown (2014); индексът CFI е 0,909, т.е. над 0,9 както препоръчват Hooper et al. (2008), Vittersø et al. (2002); индексът $\chi^2/df = 1,74$, т.е. между 1 и 2, както препоръчват Gefen et al. (2000).



Фигура 1. Конфирматорен факторен модел на трифакторната структура на въпросника за чувствителност

Забележка: Fc1 означава първи фактор (Лекота на възбудимост/лесна възбудимост); Fc2 – втори фактор (Нисък праг на чувствителност/нисък сензорен праг); Fc3 – трети фактор (Естетична/естетическа чувствителност; @ и номер означава номер на айтема във въпросника за чувствителност. Теглата на айтьмите по фактора (factor loadings estimate) са изобразени върху линиите, свързващи всеки айтъм с фактора, към който се отнася. Дисперсиите на остатъчната част от променливите, необяснени от факторния

анализ (residual variances estimate), са изобразени под съкращенията, използвани за наименования на айтъмите.

По отношение на извлечените фактори за прагова стойност е приет 50% от бала по всяка скала, както практикуват И. Арън (2020) и Kjellgren et al. (2009) за целия въпросник. За първия фактор „Лекота на възбудимост/лесна възбудимост“ (айтеми 2, 3, 4, 11, 12, 14, 15, 17, 19, 21, 22 и 23) балове равни на и по-големи от 6 определят лесна/силна възбудимост (т.е. висока емоционална реактивност на физиологични и сензорни стимули, неприятни преживявания поради сензорни характеристики на стимули, стремеж за избягване на разстройващи ситуации, срамежливост), докато балове под 6 означават трудна/слаба възбудимост (т.е. ниска емоционална реактивност на физиологични и сензорни стимули; редки негативни емоционални преживявания, предизвикани от сензорни стимули; липсва стремеж за избягване на разстройващи ситуации и рядко се проявява срамежливост).

За втория фактор „Нисък праг на чувствителност/нисък сензорен праг“ (айтеми 5, трудна възбудимост 6 и 8) балове равни на и по-големи от 2 определят нисък праг на чувствителност (т.е. свръхвъзбудимост от постъпваща отвън сензорна информация, осъзнаване на интензивни стимули от обкръжението), докато балове под 2 означават висок праг на чувствителност (т.е. слаба възбудимост от постъпваща отвън сензорна информация, неосъзнаване или необръщане на внимание на интензивни стимули от обкръжението).

За третия фактор „Естетична/естетическа чувствителност“ (айтеми 1, 7, 9 и 20) балове равни на и по-големи от 2 определят висока степен на естетична чувствителност (т.е. силна интензивност на естетичните реакции на произведения на изкуството, прекалена ангажираност с детайли в обкръжението), докато балове под 2 означават ниска степен на естетична чувствителност (т.е. слаба

интензивност на естетичните реакции на произведения на изкуството, слаба ангажираност с детайли в обкръжението).

2.6.2. Въпросник за стресоустойчивост

За установяването на разликите в устойчивостта на стрес при чувствителните хора и при не толкова чувствителните се приложи въпросникът за изследване на устойчивост на стрес на В. Русинова и С. Жильова, който се състои от 21 айтъма, на които се отговаря по 4-степенна скала и алфа на Кронбах е 0,691 (Будева, С., 2011). Изследва устойчивостта на стрес, като запазване на спокойствие и успешно справяне с проблеми и трудни ситуации, а също така свързана с адаптивност – прояви на гъвкавост, лесно приспособяване към хора и нови условия, бързо усвояване на правила и норми (Институт за изследване на населението и човека, n.d.).

2.6.3. Въпросник за степен на преживян стрес

За установяване на равнището на преживяван стрес се приложи чек-листата на стреса на Холмс и Рае (Holmes & Rahe, 1967; The American Institute of Stress, 2022), адаптирана от М. Гарванова (2013) с наименованието Скала за оценка на стресиращи жизнени събития на Холмс и Рейх (Social Readjustment Rating Scale – SRRS) и описана за български условия от Д. Димитрова (2017) и от К. Кунчев (2017). Въпросникът на Холмс и Рае се състои от 43 айтъма (Holmes & Rahe, 1967), описващи различни стресиращи събития от живота, както негативни, така и позитивни, като на всяко от тях изследваните лица трябва да отговорят с «да», ако го е преживяло през последните 2 години (Димитрова, Д., 2017) или през последните 12 месеца (Гарванова, М., 2013) и с «не», ако не го е преживял. В настоящето изследване е посочен като времеви период последните 6 месеца.

Всяко събитие е променящо живота занапред и носи различен брой точки за преживян стрес (Димитрова, Д., 2017).

Колкото повече събития е преживял човек, толкова по-висок е общият бал за преживян стрес и толкова по-висок е рискът от настъпване на някакво заболяване (Димитрова, Д., 2017).

За данните от нашата извадка за целия въпросник на Холмс и Рае алфа на Кронбах е 0,762.

2.6.4. Въпросник за копинг-стратегии

За установяване на вида копинг стратегии, използвани на работното място от чувствителните и нечувствителните хора, е приложен въпросник на Хайм и съавтори (Heim et al., 1991) за психологическа диагностика на копинг-стратегии - (BEFO26), адаптиран за български студенти от С. Митева (2013) и адаптиран за пълнолетни българи от С. Стоянова, С. Митева и авторката на тази дисертация М. Дамянова-Андреева (Stoyanova et al., 2024).

Използваният вариант на методиката на Е. Хайм и съавтори позволява да се изследват 26 копинг-стратегии, групирани в когнитивни, емоционални и поведенчески копинг-механизми, а също така разпределени в три групи по степента на техните адаптивни възможности – адаптивни, относително адаптивни и неадаптивни (Митева, С., 2013; Stoyanova et al., 2024).

Психометричните характеристики на въпросника BEFO26 са проверени чрез еднопараметричния модел на Раш и теорията за айтъмния отговор, като е установено, че коефициентът на надеждност/достоверност за скала Неадаптивни копинги е 0,881, което означава добра надеждност, а коефициентът на надеждност/достоверност на останалите скали от методиката е над 0,9 (0,961 за поведенчески копинги; 0,953 за когнитивни копинги; 0,975 за емоционални копинги; 0,981 за адаптивни копинги; 0,957 за относително адаптивни копинги), което означава много добра надеждност (Stoyanova et al., 2024).

2.6.5. Социално-демографски данни

От изследваните лица са събрани и някои социално-демографски данни относно пол, възраст, образование, трудов стаж, професия/специалност, семейно положение.

2.7. Отстраняване на възможни етични проблеми

Етичните стандарти бяха спазени чрез информирано съгласие, анонимност на въпросниците и доброволно участие на изследваните лица.

2.8. Методи за обработка на данните

В изследването са приложени различни статистически методи за анализ на данните (дескриптивна и инферентна статистика) чрез софтуерите SPSS 20 и JASP 0.18.

Глава 3. Резултати

3.1. Резултати относно чувствителност при работещи

Преобладават изследваните работещи с висока чувствителност (77,9%), лесна/силна възбудимост (72,8%), висок сензорен праг на чувствителност (62,1%) и висока степен на естетична чувствителност (90,3%).

С нарастването на чувствителността на изследваните нараства лекотата на тяхната възбудимост ($r=0,884$, $p<0,001$, $N=393$), понижава се прагът на чувствителност ($r=0,649$, $p<0,001$, $N=393$) и нараства естетическата им чувствителност ($r=0,460$, $p<0,001$, $N=393$).

3.1.1. Различия по пол в чувствителността

Мъжете са значимо по-слабо чувствителни ($t_{(387)}=4,248$; $p < 0,001$), по-слабо възбудими ($t_{(387)}=3,665$; $p < 0,001$), с по-висок сензорен праг на чувствителност ($t_{(387)}=2,151$; $p = 0,032$) и с по-ниска естетична чувствителност ($t_{(387)}=2,149$; $p = 0,016$) в сравнение с жените.

3.1.2. Различия по трудов стаж в чувствителността

Няма статистически значими различия по свръхчувствителност, нисък праг на чувствителност и естетична чувствителност между хората с различен трудов стаж ($p > 0,05$). С най-голяма лекота на възбудимост са изследваните с по-малко от година трудов стаж, а с най-малка лекота на възбудимост са изследваните с най-дълъг трудов стаж – над 15 години трудов стаж (Кръскал-Уолис = 16,854; $df = 5$; $p = 0,005$).

3.1.3. Различия по наличие или липса на деца в чувствителността

Няма статистически значими различия в чувствителността между изследваните с деца и тези без деца ($t_{(385)}=0,126$; $p = 0,899$).

3.1.4. Различия по образование в чувствителността

Няма статистически значими различия по баловете по свръхчувствителност, лекота на възбудимост и естетична чувствителност между участниците в изследването с различно образование ($p > 0,05$). Участниците с висше образование са с по-нисък праг на чувствителност от тези със средно образование ($t_{(386)}=2,220$; $p = 0,027$).

3.1.5. Възрастови тенденции при чувствителността

Няма статистически значима взаимовръзка между възрастта на участниците в изследването и баловете им по лекота на възбудимост и естетична чувствителност ($p > 0,05$). С нарастване на възрастта на изследваните работещи слабо нараства тяхната чувствителност ($r=0,135$, $p=0,007$, $N=392$) и прагът им на чувствителност става все по-нисък ($r=0,154$, $p=0,002$, $N=392$).

3.1.6. Различия по семейно положение в чувствителността

Няма статистически значими различия в баловите по нисък праг на чувствителност и естетична чувствителност между хората с различно семейно положение ($p > 0,05$). Изследваните без партньор са по-чувствителни от тези с партньор ($t_{(385)}=2,347$; $p = 0,019$). Изследваните без партньор са с по-лесна възбудимост от тези с партньор ($t_{(385)}=2,727$; $p = 0,007$).

3.1.7. Различия между работещи с различни професии по чувствителността

Ръководители, директори, мениджъри и управители са с по-нисък праг на чувствителност в сравнение с работещите в областта на здравеопазването ($t_{(56)}=2,213$; $p = 0,031$).

3.2. Резултати относно устойчивост на стрес при работещи

Участниците със средна степен на Устойчивост на стрес (74,3%) са приблизително четири пъти повече от тези с висока такава (18,6%) и около десет пъти повече от тези с ниска устойчивост на стрес (7,1%).

3.2.1. Различия по пол в устойчивостта на стрес при работещи

Мъжете са значимо по-устойчиви на стрес в сравнение с жените ($t_{(387)}=2,914$; $p = 0,004$).

3.2.2. Различия по трудов стаж в устойчивостта на стрес

Устойчивостта на стрес при изследваните лица с трудов стаж над 15 години е най-силно изразена, следвана от устойчивостта на стрес при работещите с над 10 години трудов стаж, а най-малко устойчиви на стрес са изследваните лица с по-малко от година трудов стаж, които вероятно се притесняват как ще бъдат приети на работното място и дали ще успеят да го запазят, а и са в период на адаптация към работата си (Кръскал-

Уолис = 22,438; $df = 5$; $p < 0,001$). Също така по-малко устойчиви на стрес са и хората, които имат трудов опит само от практически стаж по време на тяхното обучение и имат трудности с осигуряване на средства за съществуването си.

3.2.3. Различия по наличие или липса на деца в устойчивостта на стрес

Няма статистически значими различия по отношение на устойчивостта на стрес между участниците със и без деца ($p > 0,05$).

3.2.4. Различия по образование в устойчивостта на стрес

Няма статистически значими различия в устойчивостта на стрес между участниците в изследването със средно и с висше образование ($p > 0,05$).

3.2.5. Възрастови тенденции при стресоустойчивостта

С напредване на възрастта слабо нараства устойчивостта на стрес ($r = 0,129$; $p = 0,010$; $N = 392$). Вероятно хората с напредване на възрастта придобиват повече социален опит и е възможно да разполагат с повече налични ресурси, което допринася за по-голяма стресоустойчивост.

3.2.6. Различия по семейно положение в устойчивостта на стрес

Участниците с партньор са значимо по-устойчиви на стрес, отколкото участниците без партньор ($t_{(163)}=2,824$; $p = 0,005$). Вероятно наличието на партньор е ценен ресурс и източник на подкрепа, което повишава стресоустойчивостта.

3.2.7. Различия между работещи с различни професии по устойчивост на стрес

Работещите в областта на здравеопазването и здравните грижи са значимо по-устойчиви на стрес, отколкото учителите ($t_{(92)}=3,136$; $p = 0,002$) и икономистите ($t_{(111)}=2,418$; $p = 0,017$).

Учителите са значимо по-малко устойчиви на стрес в сравнение с административни служители ($t_{(87)}=1,993$; $p = 0,049$), ръководители, директори, мениджъри и управители ($t_{(85)}=2,445$; $p = 0,017$).

3.2.8. Взаимовръзка между чувствителност и устойчивост на стрес

При нарастване на чувствителността ($r = -0,529$; $p < 0,001$; $N = 393$), при по-лесна възбудимост ($r = -0,645$; $p < 0,001$; $N = 393$) намалява стресоустойчивостта.

Значимо повече от очакваното работещи с ниска чувствителност са с висока устойчивост на стрес, докато значимо повече от очакваното работещи с висока чувствителност са със средна и ниска устойчивост на стрес ($\chi^2 = 39,344$; $p < 0,001$; $df = 2$; $N = 393$; Cramer's V = 0,316).

Значимо повече от очакваното работещи с нисък праг на чувствителност са с ниска устойчивост на стрес, докато значимо повече от очакваното работещи с висок праг на чувствителност са с висока устойчивост на стрес ($\chi^2 = 11,791$; $p = 0,003$; $df = 2$; $N = 393$; Cramer's V = 0,173).

Значимо повече от очакваното работещи със слаба възбудимост са с висока устойчивост на стрес, докато значимо повече от очакваното работещи със силна възбудимост са със средна и ниска устойчивост на стрес ($\chi^2 = 59,413$; $p < 0,001$; $df = 2$; $N = 393$; Cramer's V = 0,389).

Няма статистически значими различия между изследваните с ниска и висока степен на естетическа чувствителност по техните нива на устойчивост на стрес ($\chi^2 = 1,668$; $p = 0,434$; $df = 2$; $N = 393$).

3.3. Резултати относно степен на преживян стрес от работещи

Участниците с ниско ниво на стрес и за които има следователно ниска вероятност за разболяване са малко повече от половината изследвани лица (57,5%). Приблизително една трета са тези, които са преживели средно ниво на стрес (28,8%). Участниците с високо към много високо ниво на стрес и за които има висока до много висока вероятност за разболяване, представляват приблизително една седма част от общия брой участници в изследването (13,7%).

3.3.1. Различия по пол в степента на преживян стрес от работещи

Няма статистически значими различия между мъжете и жените по отношение на преживения от тях стрес ($p > 0,05$).

3.3.2. Различия по трудов стаж в степента на преживян стрес

Най-силен е преживеният стрес при изследваните с по-малко от година трудов стаж, следван от преживения стрес при изследваните, които имат трудов опит само от практически стаж по време на тяхното обучение и при тези с трудов стаж от 1 до 5 години, а най-слаб е преживеният стрес при изследваните с най-дълъг трудов стаж – над 15 години (Кръскал-Уолис = 24,215; $df = 5$; $p < 0,001$).

3.3.3. Различия по наличие или липса на деца в степента на преживян стрес

Участниците без деца са преживели по-силен стрес през последните шест месеца от тези с деца (Ман-Уитни = 14741,500; $p < 0,001$).

3.3.4. Различия по образование в степента на преживян стрес

Изследваните със средно образование са преживели по-силен стрес през последните 6 месеца от тези с висше образование (Ман-Уитни = 13133,500; $p = 0,045$).

3.3.5. Възрастови тенденции в степента на преживян стрес

С нарастване на възрастта намалява силата на възприетия преживян стрес ($r = -0,268$; $p < 0,001$; $N = 392$).

3.3.6. Различия по семейно положение в степента на преживян стрес

Няма статистически значими различия по отношение на степента на преживян стрес между участниците в изследването без партньор и тези с партньор ($p > 0,05$).

3.3.7. Различия между работещи с различни професии по степента на преживян стрес

Работещите в здравеопазването и здравните грижи са с по-силен преживян стрес от работещите като административни служители (Ман-Уитни = 429; $p = 0,05$).

3.3.8. Взаимовръзка между степента на преживян стрес с чувствителността и устойчивостта на стрес

С нарастване на преживявания стрес слабо намалява устойчивостта на стрес ($r = -0,107$; $p = 0,034$; $N = 393$). Няма статистически значими корелации между преживян стрес и чувствителност, както и между преживян стрес и компоненти на чувствителността ($p > 0,05$).

3.4. Резултати относно копинг-стратегии за справяне със стрес при работещи

Използваната от повече от половината работещи участници в изследването копинг стратегия е оптимизма (емоционална адаптивна копинг стратегия) – 58,5%, другата

най-предпочитана стратегия (от около една трета от участниците в изследването) е търсене на съвет (поведенческа адаптивна копинг стратегия) – 30,3% - и третата най-използвана (от около една пета от изследваните лица) е сътрудничество (поведенческа адаптивна копинг стратегия) – 22,6%.

3.4.1. Различия по пол в степента на предпочитание на копинг-стратегии от работещи

Изследваните жени значимо по-често предпочитат когнитивната относително адаптивна копинг стратегия Относителност в сравнение с изследваните мъже (χ^2 (df = 1; N=389) = 5,905; p = 0,015; Likelihood Ratio = 10,008; p = 0,002; Phi = 0,123). Изследваните жени значимо по-често предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Покорност в сравнение с изследваните мъже (χ^2 (df = 1; N=389) = 4,113; p = 0,043; Likelihood Ratio = 7,010; p = 0,008; Phi = 0,103).

Изследваните мъже значимо по-често предпочитат поведенческата относително адаптивна копинг стратегия Компенсация в сравнение с изследваните жени (χ^2 (df = 1; N=389) = 4,615; p = 0,032; Likelihood Ratio = 3,925; p = 0,048; Phi = 0,109).

3.4.2. Различия по трудов стаж в степента на предпочитани копинг-стратегии

Изследваните, които имат трудов опит само от практически стаж по време на тяхното обучение, значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната относително адаптивна копинг стратегия Разреждане на емоциите (χ^2 (df = 5; N=390) = 21,818; p = 0,001; Likelihood Ratio = 11,149; p = 0,048; Phi = 0,237) и поведенческата неадаптивна копинг стратегия Отдръпване (χ^2 (df = 5; N=390) = 23,252; p < 0,001; Likelihood Ratio = 17,874; p = 0,003; Phi = 0,244).

Изследваните с по-малко от една година трудов стаж значимо по-често от очакваното предпочитат когнитивната

неадаптивна копинг стратегия Смирение ($\chi^2_{(df=5; N=390)} = 40,730$; $p < 0,001$; Likelihood Ratio = 17,891; $p = 0,003$; Phi = 0,323).

Изследваните с трудов стаж от 1 до 5 години значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Самообвинение ($\chi^2_{(df=5; N=390)} = 16,626$; $p = 0,005$; Likelihood Ratio = 12,092; $p = 0,034$; Phi = 0,206).

Изследваните с трудов стаж от 5 до 10 години значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Покорност ($\chi^2_{(df=5; N=390)} = 16,714$; $p = 0,005$; Likelihood Ratio = 13,223; $p = 0,021$; Phi = 0,207).

Изследваните с трудов стаж от 5 до 10 години и тези с трудов стаж от 10 до 15 години значимо по-често от очакваното предпочитат когнитивната адаптивна копинг стратегия Анализ на проблема ($\chi^2_{(df=5; N=390)} = 18,173$; $p = 0,003$; Phi = 0,216).

Изследваните с повече от 15 години трудов стаж значимо по-често предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм ($\chi^2_{(df=5; N=390)} = 17,452$; $p = 0,004$; Phi = 0,212).

3.4.3. Различия по наличие или липса на деца в предпочитанието на различни копинги

Изследваните с деца значимо по-често предпочитат когнитивната относително адаптивна стратегия Придаване на смисъл ($\chi^2_{(df=1; N=387)} = 4,232$; $p = 0,040$; Phi = 0,105) и поведенческата адаптивна копинг стратегия Търсене на съвет ($\chi^2_{(df=1; N=387)} = 4,276$; $p = 0,039$; Phi = 0,105).

Изследваните без деца значимо по-често предпочитат относително адаптивната копинг стратегия Компенсация ($\chi^2_{(df=1; N=387)} = 4,216$; $p = 0,040$; Likelihood Ratio = 4,331; $p = 0,037$; Phi = 0,104).

3.4.4. Различия по образование в степента на предпочитание на копинги

Изследваните със средно образование значимо по-често от очакваното предпочитат поведенческата относително адаптивна копинг стратегия Разсейване с приятни занимания ($\chi^2_{(df=1; N=388)} = 4,810$; $p = 0,028$; $\Phi = 0,111$) и поведенческата адаптивна копинг стратегия Алтруизъм ($\chi^2_{(df=1; N=388)} = 5,991$; $p = 0,014$; $\Phi = 0,124$).

Изследваните с висше образование значимо по-често от очакваното предпочитат когнитивната относително адаптивна копинг стратегия Относителност ($\chi^2_{(df=1; N=388)} = 4,265$; $p = 0,039$; Likelihood Ratio = 5,576; $p = 0,018$; $\Phi = 0,105$) и поведенческата адаптивна копинг стратегия Сътрудничество ($\chi^2_{(df=1; N=388)} = 8,424$; $p = 0,004$; $\Phi = 0,147$).

3.4.5. Възрастови тенденции в предпочитанията към различни копинги

Изследваните от 15 до 24 години значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Самообвинение ($\chi^2_{(df=3; N=391)} = 13,268$; $p = 0,004$; Likelihood Ratio = 9,001; $p = 0,029$; $\Phi = 0,184$).

Изследваните от 25 до 45 години значимо по-често от очакваното предпочитат поведенческата адаптивна копинг стратегия Сътрудничество ($\chi^2_{(df=3; N=391)} = 13,256$; $p = 0,004$; $\Phi = 0,184$).

Изследваните от 25 до 45 години и от 46 до 65 години по-често от очакваното предпочитат поведенческата адаптивна копинг стратегия Търсене на съвет ($\chi^2_{(df=3; N=391)} = 9,404$; $p = 0,024$; $\Phi = 0,155$).

Изследваните от 46 до 65 години значимо по-често от очакваното предпочитат когнитивната адаптивна стратегия Запазване на самообладание ($\chi^2_{(df=3; N=391)} = 8,950$; $p = 0,030$; $\Phi = 0,151$).

Изследваните в напреднала възраст от 66 години нататък значимо по-често от очакваното предпочитат

когнитивната относително адаптивна стратегия Религиозност ($\chi^2_{(df=3; N=391)} = 14,551$; $p = 0,002$; Likelihood Ratio = 11,277; $p = 0,010$; Phi = 0,193).

3.4.6. Различия по семейно положение в предпочитанието на копинги

Изследваните без партньор значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната относително адаптивна копинг стратегия Разреждане на емоциите ($\chi^2_{(df=1; N=387)} = 4,551$; $p = 0,033$; Likelihood Ratio = 3,952; $p = 0,047$; Phi = 0,108), емоционалната неадаптивна копинг стратегия Покорност ($\chi^2_{(df=1; N=387)} = 9,247$; $p = 0,002$; Likelihood Ratio = 8,051; $p = 0,007$; Phi = 0,155), поведенческата неадаптивна копинг стратегия Отдръпване ($\chi^2_{(df=1; N=387)} = 8,272$; $p = 0,004$; Phi = 0,146) и емоционалната неадаптивна копинг стратегия Потискане на емоциите ($\chi^2_{(df=1; N=387)} = 5,187$; $p = 0,023$; Phi = 0,116).

Изследваните с партньор значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм ($\chi^2_{(df=1; N=387)} = 5,672$; $p = 0,017$; Phi = 0,121) и поведенческата адаптивна копинг стратегия Сътрудничество ($\chi^2_{(df=1; N=387)} = 4,176$; $p = 0,041$; Phi = 0,104).

3.4.7. Различия между работещи с различни професии по предпочитания на копинги

Изследваните учители и икономисти значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Протест ($\chi^2_{(df=4; N=232)} = 10,762$; $p = 0,029$; Likelihood Ratio = 16,145; $p = 0,003$; Phi = 0,215).

Изследваните работещи в областта на здравеопазването и административните служители значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм ($\chi^2_{(df=4; N=232)} = 16,231$; $p = 0,003$; Phi = 0,265).

3.4.8. Взаимовръзка между копинги със степен на преживян стрес, чувствителност и устойчивост на стрес

Изследваните с ниска чувствителност значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм (χ^2 (df = 1; N=393) = 6,184; p = 0,013; Phi = 0,125) и поведенческата неадаптивна копинг стратегия Активно избягване (χ^2 (df = 1; N=393) = 3,978; p = 0,046; Phi = 0,101).

Изследваните с висока чувствителност значимо по-често от очакваното предпочитат поведенческата неадаптивна копинг стратегия Отдръпване (χ^2 (df = 1; N=393) = 3,933; p = 0,047; Phi = 0,100).

Изследваните със силна възбудимост значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Потискане на емоциите (χ^2 (df = 1; N=393) = 4,098; p = 0,043; Phi = 0,102), емоционалната неадаптивна копинг стратегия Покорност (χ^2 (df = 1; N=393) = 4,631; p = 0,031; Likelihood Ratio = 7,768; p = 0,005; Phi = 0,109) и поведенческата относително адаптивна копинг стратегия Разсейване с приятни занимания (χ^2 (df = 1; N=393) = 3,889; p = 0,049; Phi = 0,099).

Изследваните със слаба възбудимост значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм (χ^2 (df = 1; N=393) = 12,513; p < 0,001; Phi = 0,178) и поведенческата неадаптивна копинг стратегия Активно избягване (χ^2 (df = 1; N=393) = 4,253; p = 0,039; Phi = 0,104).

Изследваните с нисък праг на чувствителност значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Агресивност (χ^2 (df = 1; N=393) = 8,530; p = 0,003; Likelihood Ratio = 8,677; p = 0,003; Phi = 0,147) и поведенческата неадаптивна копинг стратегия Отдръпване (χ^2 (df = 1; N=393) = 6,658; p = 0,010; Phi = 0,130).

Изследваните с ниска устойчивост на стрес значимо по-често от очакваното предпочитат когнитивната неадаптивна копинг стратегия Смушение (χ^2 (df = 2; N=393) = 22,412; p < 0,001; Likelihood Ratio = 12,024; p = 0,002; Phi = 0,239), емоционалната неадаптивна копинг стратегия Покорност (χ^2 (df = 2; N=393) =

14,330; $p = 0,001$; Likelihood Ratio = 11,061; $p = 0,004$; Phi = 0,191) и емоционалната неадаптивна копинг стратегия Самообвинение ($\chi^2_{(df=2; N=393)} = 34,092$; $p < 0,001$; Likelihood Ratio = 18,385; $p < 0,001$; Phi = 0,295).

Изследваните с висока стресоустойчивост значимо по-често от очакваното предпочитат когнитивната относително адаптивна стратегия Придаване на смисъл ($\chi^2_{(df=2; N=393)} = 11,051$; $p = 0,004$; Phi = 0,168) и емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм ($\chi^2_{(df=2; N=393)} = 47,829$; $p < 0,001$; Phi = 0,349).

Изследваните, които са с високо ниво на преживян стрес, значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Протест ($\chi^2_{(df=2; N=393)} = 8,670$; $p = 0,013$; Phi = 0,149).

Изследваните, които са със средно ниво на преживян стрес, значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм ($\chi^2_{(df=2; N=393)} = 7,038$; $p = 0,030$; Phi = 0,134) и поведенческата относително адаптивна копинг стратегия Компенсация ($\chi^2_{(df=2; N=393)} = 6,645$; $p = 0,036$; Likelihood Ratio = 6,017; $p = 0,049$; Phi = 0,130).

Глава 4. Обсъждане и изводи

Проведеното изследване установи, че две трети от изследваните работещи са с висока чувствителност. Две трети от тях са и с лесна/силна възбудимост, тоест, тези хора лесно се объркват и дразнят, когато имат много работа; лесно се стряскат; нервни са, когато работят под наблюдение и при промени; превъзбудени са, когато им се случват много неща; стараят се да не допускат грешки и пропуски в работата си; стремят се да избягват напрегнати ситуации; влияят се от настроенията на другите хора; другите ги считат за чувствителни и срамежливи; предпочитат да отдушнат насаме при наличие на много стимули; много са чувствителни към болка.

Малко повече от половината изследвани работещи са с висок сензорен праг на чувствителност, тоест не са много чувствителни към ефектите на кофеина, към ярки светлини, силни миризми, груби тъкани, силни звуци.

Всеки девет от десет участници са с висока степен на естетична чувствителност, тоест тези хора са чувствителни към въздействието на произведения на изкуството, музикални произведения, модни тенденции, парфюмерийни продукти, телевизионни предавания и филми.

Резултатите от взаимовръзката между отделните компоненти на чувствителността показват, че с нарастването на чувствителността на изследваните нараства лекотата на тяхната възбудимост, понижава се прагът на чувствителност и нараства естетическата им чувствителност.

Участниците със средна степен на устойчивост на стрес са около $\frac{3}{4}$ от всички участници (74,3%) и са приблизително четири пъти повече от тези с висока устойчивост на стрес (18,6%) и около десет пъти повече от тези с ниска устойчивост на стрес (7,1%). По-голямата част от работещите вярват, че са се адаптирали добре към работната си среда и са настроени оптимистично към бъдещето.

Участниците с ниско ниво на стрес и за които има следователно ниска вероятност за разболяване са малко повече от половината изследвани лица (57,5%). Приблизително една трета са тези, които са преживели средно ниво на стрес (28,8%). Участниците, преживели високо към много високо ниво на стрес и за които има висока до много висока вероятност за разболяване, представляват приблизително една седма част от общия брой участници в изследването (13,7%). Разликите в преживяванията на стреса между участниците могат да бъдат причинени от различни фактори като личностни характеристики, житейски ситуации, работна и социална среда. Използвана от повече от половината работещи участници в изследването (58,5%) копинг стратегия е оптимизма (емоционална адаптивна копинг стратегия), другата най-

предпочитана стратегия (от около една трета от участниците в изследването – 30,3%) е търсене на съвет (поведенческа адаптивна копинг стратегия) и третата най-използвана (от около една пета от изследваните лица – 22,6%) е сътрудничество (поведенческа адаптивна копинг стратегия). Забелязва се, че сред използваните копинг-стратегии за справяне със стрес от изследваните работещи преобладават основно адаптивни поведенчески копинг стратегии като търсене на съвет и сътрудничество и една адаптивна емоционална копинг-стратегия – оптимизъм. Оптимизмът също така е най-предпочитаната стратегия от български студенти в изследването, проведено от С. Митева (2013).

Частично се потвърди първата хипотеза, че чувствителните хора преживяват по-силен стрес и са с по-ниска устойчивост на стрес в сравнение с не толкова чувствителните хора. Тази хипотеза не се потвърди в частта си за преживяването на по-силен стрес от чувствителнит хора, но се потвърди по отношение на по-ниската устойчивост на стрес при чувствителните хора.

От получените резултати става ясно, че няма статистически значими корелации между преживян стрес и чувствителност, както и между преживян стрес и компоненти на чувствителността. Не са установени статистически значими различия между хората с ниска и висока чувствителност по степента на преживения от тях стрес, нито между изследваните с ниска и висока степен на изразеност на компоненти на чувствителността по степента на преживения от тях стрес.

Голямата вариабилност в данните (стандартно отклонение на баловете по чувствителност 4,15, коефициент на вариация 28,4%) предполага, че не всички чувствителни хора реагират по един и същ начин на стресовите ситуации. Някои са по-уязвими и изпитват по-силни негативни емоции. Д-р Илейн Арън твърди, че чувствителните хора, които са имали нормално детство, не проявяват признаци на депресия и

тревожност и се държат по същия начин, както не толкова чувствителните хора с проблемно детство. Участниците в тази извадка не са отговаряли на въпросник относно детството, което са имали, а това може да се окаже важна част от обяснението за тяхното поведение.

От друга страна, съществува слаба отрицателна корелация между степента на преживян стрес и устойчивостта на стрес, като с нарастване на преживявания стрес намалява устойчивостта на стрес, вероятно защото организъмът изтощава своите ресурси в съпротивление на стресорите, съгласно концепцията на Х. Селие (1982).

Установи се, че чувствителните хора имат ниска устойчивост на стрес в сравнение с не толкова чувствителните хора и взаимовръзката между чувствителността и устойчивостта на стрес е обратно-пропорционална – колкото по-висока е чувствителността, толкова по-ниска е устойчивостта на стрес, както и обратното. Резултатите от изследването на участниците в извадката представят съществуването на умерена отрицателна корелация между Свръхчувствителността и Устойчивостта на стрес, т.е., при нарастване на чувствителността намалява стресоустойчивостта. Корелацията между Лекота на възбудимост/лесна възбудимост и Устойчивостта на стрес също е умерена и отрицателна, т.е. при по-лесна възбудимост устойчивостта на стрес намалява. Корелацията между Нисък праг на чувствителност/нисък сензорен праг и Устойчивостта на стрес е слаба и отрицателна, т.е. при нарастване на чувствителността към силни стимули намалява устойчивостта на стрес. Единствено корелацията между Естетична/естетическа чувствителност и устойчивостта на стрес е статистически незначима. Също така няма статистически значими различия между изследваните с ниска и висока степен на естетическа чувствителност по техните нива на устойчивост на стрес.

Значимо повече от очакваното работещи с ниска чувствителност са с висока устойчивост на стрес, докато значимо повече от очакваното работещи с висока чувствителност са със средна и ниска устойчивост на стрес. Значимо повече от очакваното работещи с нисък праг на чувствителност са с ниска устойчивост на стрес, докато значимо повече от очакваното работещи с висок праг на чувствителност са с висока устойчивост на стрес. Значимо повече от очакваното работещи със слаба възбудимост са с висока устойчивост на стрес, докато значимо повече от очакваното работещи със силна възбудимост са със средна и ниска устойчивост на стрес.

Обяснение за така получените резултати може да бъде фактът, че повече от 50% от участниците в извадката са хора с над 15 години трудов стаж, а от данните, получени при провеждане на проучването става ясно, че най-слаб е преживеният стрес при изследваните с най-дълъг трудов стаж – над 15 години. Логично е да се предположи, че това е така, защото те са добили вече достатъчно опит на работното място и това им дава възможност да бъдат по-уверени и да се изправят по-спокойни пред ежедневния стрес, тоест, свикнали са с ежедневната свръхстимулация дотолкова, че да успеят да се успокоят и да победят нервната превъзбуда, която е отличителна черта на чувствителните хора.

Тези резултати могат да се дължат и на по-голямата отзивчивост към стимулация на чувствителните хора в сравнение с не толкова чувствителните хора. Чувствителните хора обикновено възприемат по-интензивно както собствените си емоции, така и тези на другите, а според данните от проучването около две трети от изследваните лица притежават висока чувствителност. В стресови ситуации това може да доведе до по-голямо емоционално натоварване. Една от чертите, описваща чувствителните хора е емпатията, но емпатията е способността да разбираме и споделяме чувствата на другите и колкото и ценно качество да представлява, тя

може да бъде изтощителна, особено в стресови работни среди. Чувствителните хора често са по-склонни да преживяват различни ситуации дълбоко и интензивно. Това може да ги направи по-уязвими към стрес, тъй като те са по-склонни да зациклят върху негативни мисли и чувства, а също често те имат по-високи очаквания както към себе си, така и към другите. Когато тези очаквания не се оправдаят, това може да доведе до разочарование и стрес.

Можем да си обясним тези резултати и със заключението на проф. Корина У. Гревен (Greven et al., 2019) и сътрудниците ѝ, че чувствителността на сензорната обработка, типична за чувствителните хора, увеличава риска от проблеми, свързани със стреса в отговор на негативна среда, но също така осигурява по-голяма полза от положителни и подкрепящи преживявания. Тоест, при подходяща работна среда, свързана с възможности за автономност, подкрепя и обратна връзка, чувствителните хора могат да имат повече положителни преживявания от не толкова чувствителните такива и да извлекат максималната полза за тяхното представяне на работното място.

Втората хипотеза, че чувствителните хора използват повече емоционални копинг стратегии в сравнение с не толкова чувствителните хора за справяне със стреса на работното място се потвърждава частично. Всъщност се установява, че изследваните с ниска чувствителност (и специално тези със слаба възбудимост) значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм, но някои компоненти на чувствителността са свързани с предпочитание към емоционални копинги и по-конкретно - с предпочитание към емоционални неадаптивни копинги. Така изследваните с нисък праг на чувствителност значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Агресивност. Докато изследваните със силна възбудимост значимо по-често от

очакваното предпочитат емоционалните неадаптивни копинг стратегии Покорност и Потискане на емоциите. Тъй като чувствителността е многокомпонентна, различни аспекти на тази черта могат да влияят по различен начин върху избора на копинг стратегии.

Що се отнася до поведенческите копинги, някои от тях са предпочитани от по-малко чувствителните хора (изследваните с ниска чувствителност и специално тези със слаба възбудимост значимо по-често от очакваното предпочитат поведенческата неадаптивна копинг стратегия Активно избягване), а други са по-предпочитани от по-чувствителните хора (изследваните с висока чувствителност и специално тези с нисък праг на чувствителност значимо по-често от очакваното предпочитат поведенческата неадаптивна копинг стратегия Отдръпване; изследваните със силна възбудимост значимо по-често от очакваното предпочитат поведенческата относително адаптивна копинг стратегия Разсейване с приятни занимания).

Не се установяват статистически значими различия между по-чувствителните и по-малко чувствителните хора по предпочитаните от тях когнитивни копинги.

Адаптивни копинги (като Оптимизъм) са предпочитани от изследваните с ниска чувствителност. Всъщност изследваните с ниска чувствителност предпочитат и неадаптивен копинг като Активно избягване. Обаче изследваните с висока чувствителност предпочитат предимно неадаптивни копинги (като Отдръпване) и изследваните с изразени във висока степен аспекти на чувствителността предпочитат неадаптивни копинги (като Агресивност и Отдръпване, предпочитани от тези с нисък праг на чувствителност; Покорност и Потискане на емоциите, предпочитани от тези със силна възбудимост). Относително адаптивни копинги като Разсейване с приятни занимания са предпочитани от изследваните работещи с изразен аспект на чувствителността като силна възбудимост.

Изследваните с ниска чувствителност значимо по-често предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм, както и поведенческата неадаптивна копинг стратегия Активно избягване, а изследваните със слаба възбудимост предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм и поведенческата неадаптивна копинг стратегия Активно избягване.

Изследваните с нисък праг на чувствителност значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Агресивност, както и поведенческата неадаптивна копинг стратегия Отдръпване.

Изследваните с висока чувствителност значимо по-често предпочитат поведенческата неадаптивна копинг стратегия Отдръпване, а изследваните със силна възбудимост предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Потискане на емоциите, емоционалната неадаптивна копинг стратегия Покорност и поведенческата относително адаптивна копинг стратегия Разсейване с приятни занимания.

Може да се направи заключение, че всъщност чувствителните хора използват повече неадаптивни копинги в сравнение с не толкова чувствителните хора, което вероятно създава негативно впечатление за чувствителните хора у околните.

Предпочитанието към агресивност у изследваните работещи с нисък праг на чувствителност би могло да се дължи на по-ниска толерантност към фрустрация, която е характерна за хора с лесна възбудимост (Trã et al., 2023).

Изследваните с ниска устойчивост на стрес също значимо по-често предпочитат неадаптивни копинги като когнитивната неадаптивна копинг стратегия Смущение, емоционалната неадаптивна копинг стратегия Покорност и емоционалната неадаптивна копинг стратегия Самообвинение, а тези с висока стресоустойчивост значимо по-често от очакваното предпочитат когнитивната относително адаптивна стратегия Придаване на смисъл и емоционалната адаптивна

копинг стратегия Оптимизъм. Хората с ниска устойчивост на стрес обикновено имат външна локализация на контрол (Михайлова, Ц., 2021), тоест те не вярват, че могат да повлияят на събитията, случващи се около тях, чрез собствените си усилия и се страхуват от предизвикателствата на промените, съответно, дори да са ангажирани със случващото се в живота около тях, те са неуверени и объркани и най-често реагират със Смушение на стресиращите ги промени около тях и с Покорност към обстоятелствата в живота им. Тъй като около тях обаче други хора, при същите обстоятелства, реагират по различен начин, те осъзнават уязвимостта си и изпитват Самообвинение що се отнася до собствената им неадаптивна реакция на ситуацията.

Хората с висока стресоустойчивост имат вътрешна локализация на контрол (Михайлова, Ц., 2021), тоест, те вярват и действат така, сякаш могат да повлияят на събитията, случващи се около тях, чрез собствените си усилия, тоест, уверени са в собствените си сили и не се страхуват от предизвикателствата и промените. Такъв мироглед предполага, че те подхождат с Оптимизъм към всяка ситуация в живота, тъй като успяват да я разгледат безпристрастно и да извлекат всички позитиви от нея като по този начин постигат Придаване на смисъл на собственото си развитие в живота.

Прави впечатление, че изследваните, които са с високо ниво на преживян стрес, значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Протест, тези със средно ниво на преживян стрес предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм и поведенческата относително адаптивна копинг стратегия Компенсация.

Отговор на въпроса защо участниците в изследването с високо ниво на преживян стрес предпочитат копинг стратегията Протест може да даде предположението, че те се чувстват безпомощни и недоволни от ситуацията и стратегията "Протест" им позволява да изразят негативните си емоции, да

привлекат внимание и да се опитат да променят ситуацията, която причинява стреса.

Отговор на въпроса защо участниците в изследването с високо ниво на преживян стрес предпочитат копинг стратегията Протест може да даде предположението, че те се чувстват безпомощни и недоволни от ситуацията и стратегията "Протест" им позволява да изразят негативните си емоции, да привлекат внимание и да се опитат да променят ситуацията, която причинява стреса.

Може да се предположи също, че стратегията "Оптимизъм" помага на участниците със средно ниво на преживян стрес да се фокусират върху положителните аспекти на живота и да вярват в по-добро бъдеще. Тъй като при средно ниво на стрес ресурсите на участниците не са изчерпани напълно, за тях може да бъде особено полезно да използват стратегията "Компенсация" за да компенсират трудностите в една сфера от живота, като инвестират повече усилия в друга.

Трябва да се има предвид, че не всички хора реагират по един и същи начин на стреса. Влияние върху избора на копинг стратегии оказват личностните черти, предишният опит, социалната среда и конкретната ситуация, в която се намира човека. Например, ако стресът е краткотраен, може да бъде по-ефективно да се използва стратегията Протест, докато ако стресът е хроничен, може да бъде по-адаптивна стратегията Оптимизъм.

Д-р Илейн Арън (2020, стр.49) твърди, че хората значително се различават по това до каква степен дадена ситуация или стимулация възбужда нервната им система. Работната среда, социалната подкрепа, семейни проблеми и др. могат да повлияят на избора на копинг стратегии.

Потвърди се частично и третата хипотеза, че съществуват значими различия между работещите с различен трудов стаж, на различна възраст, с различно образование, професия, пол и семейно положение относно

чувствителността, степента на преживяван стрес, устойчивостта на стрес и предпочитаните копинг стратегии.

Различия по трудов стаж

Относно трудовия стаж, няма статистически значими различия по свръхчувствителност, нисък праг на чувствителност и естетична чувствителност между хората с различен трудов стаж. Обаче, съществуват статистически значими различия между хората с различен трудов стаж по лекота на възбудимост/лесна възбудимост. С най-голяма лекота на възбудимост са изследваните с по-малко от година трудов стаж, а с най-малка лекота на възбудимост са изследваните с най-дълъг трудов стаж – над 15 години трудов стаж.

Устойчивостта на стрес при изследваните лица с трудов стаж над 15 години е най-силно изразена, следвана от устойчивостта на стрес при работещите с над 10 години трудов стаж. Най-малко устойчиви на стрес са изследваните лица с по-малко от година трудов стаж, които вероятно се притесняват как ще бъдат приети на работното място и дали ще успеят да го запазят, а и са в период на адаптация към работата си. Също така по-малко устойчиви на стрес са и хората без трудов стаж, които имат трудов опит само от практически стаж по време на тяхното обучение и имат трудности с осигуряване на средства за съществуването си.

Трудовият стаж определено има значение за степента на преживян стрес, защото според резултатите от проучването най-силен е преживеният стрес при изследваните с по-малко от година трудов стаж, а най-слаб е преживеният стрес при изследваните с най-дълъг трудов стаж – над 15 години.

Изследваните, които имат трудов опит само от практически стаж по време на тяхното обучение, значимо по-често предпочитат емоционалната относително адаптивна копинг стратегия Разреждане на емоциите и поведенческата неадаптивна копинг стратегия Отдръпване.

Изследваните с по-малко от една година трудов стаж значимо по-често от очакваното предпочитат когнитивната неадаптивна копинг стратегия Смирение.

Изследваните с трудов стаж от 1 до 5 години значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Самообвинение.

Изследваните с трудов стаж от 5 до 10 години значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Покорност и когнитивната адаптивна копинг стратегия Анализ на проблема.

Изследваните с трудов стаж от 10 до 15 години значимо по-често от очакваното предпочитат когнитивната адаптивна копинг стратегия Анализ на проблема.

Изследваните с повече от 15 години трудов стаж значимо по-често предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм.

По-малкото години трудов стаж се свързва с предпочитане към неадаптивни копинги, а по-голям трудов стаж (над 10 години) се свързва с предпочитане към адаптивни копинги.

Различия по възраст

С напредване на възрастта намалява силата на възприетия преживян стрес, слабо нараства устойчивостта на стрес и слабо нараства чувствителността и прагът на чувствителност става все по-нисък.

От получените резултати може да се направи заключение, че възрастта диференцира предпочитанията на копинг стратегии по следния начин: изследваните от 15 до 24 години значимо по-често от очакваното предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Самообвинение, изследваните от 25 до 45 години предпочитат поведенческата адаптивна копинг стратегия Сътрудничество и поведенческата адаптивна копинг стратегия Търсене на съвет, изследваните от 46 до 65 години предпочитат поведенческата адаптивна копинг

стратегия Търсене на съвет и когнитивната адаптивна стратегия Запазване на самообладание, а изследваните в напреднала възраст от 66 години нататък предпочитат когнитивната относително адаптивна стратегия Религиозност. Тоест, забелязва се, че с увеличаване на възрастта се увеличава и тенденцията към предпочитане на адаптивни копинги и когнитивни копинги. Подобна тенденция се установява и при изследване на 688 българи (Miteva et al., 2024).

Различия по образование

Изследваните работещи с висше образование са с по-нисък праг на чувствителност от тези със средно образование. Работещите със средно образование са преживели по-силен стрес през последните 6 месеца преди изследването от тези с висше образование.

Изследването установи, че няма статистически значими различия по отношение на устойчивостта на стрес между участниците със средно или висше образование.

Относно различията по образование в степента на предпочитане на копинги, изследваните с висше образование значимо по-често предпочитат когнитивната относително адаптивна копинг стратегия Относителност и поведенческата адаптивна копинг стратегия Сътрудничество, докато изследваните със средно образование значимо по-често предпочитат поведенческата относително адаптивна копинг стратегия Разсейване с приятни занимания и поведенческата адаптивна копинг стратегия Алтруизъм.

Различия по професии

Резултатите показаха, че ръководители, директори, мениджъри и управители са с по-нисък праг на чувствителност в сравнение с работещите в областта на здравеопазването, т.е. ръководителите са по-чувствителни към силни стимули, които причиняват дискомфорт като шумове, светлини, миризми, груби тъкани, към усещания от собственото тяло за глад, към

ефектите на кофеина. По-голямата чувствителност към шум е свързана с повече сърдечно-съдови заболявания (Dzhambov & Dimirova, 2014).

Работещите в областта на здравеопазването и здравните грижи са значимо по-устойчиви на стрес в сравнение с учителите и икономистите. Ръководители, директори, мениджъри и управители, както и административни служители също са значимо по-устойчиви на стрес в сравнение с учителите. Тоест, може да се направи заключението за необходимостта от повишаване на стресоустойчивостта при учителите.

Работещите в здравеопазването и здравните грижи са с по-силен преживян стрес от административните служители, като се има предвид отговорността и неотложността при изпълнение на професионалните задължения в здравеопазването.

Изследваните работещи в областта на здравеопазването и административните служители значимо по-често предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм.

Изследваните учители и икономисти значимо по-често предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Протест. Вече беше установено, че участниците в изследването с високо ниво на преживян стрес предпочитат копинг стратегията Протест, вероятно защото тя им позволява да изразят негативните си емоции, да привлекат внимание и да се опитат да променят ситуацията, която причинява стреса.

Различия по пол

Мъжете са значимо по-слабо чувствителни в сравнение с жените, което може да се дължи на различията в начина на социализация за двата пола.

Данните, получени при това изследване потвърдиха, че мъжете са значимо по-устойчиви на стрес в сравнение с

жените, както установяват също Nikolova et al. (2014), Smith et al. (2008), You & Park (2017).

Тъй като според получените резултати не съществуват статистически значими различия между мъжете и жените по отношение на преживения от тях стрес може да се направи заключението, че полът не оказва влияние върху степента на преживяване на стрес.

Що се отнася до различните копинг стратегии, изследваните жени значимо по-често предпочитат когнитивната относително адаптивна копинг стратегия Относителност в сравнение с изследваните мъже и значимо по-често предпочитат емоционалната неадаптивна копинг стратегия Покорност в сравнение с изследваните мъже. От друга страна, изследваните мъже значимо по-често предпочитат поведенческата относително адаптивна копинг стратегия Компенсация в сравнение с изследваните жени. Тоест жените по-често оценяват трудностите като ги сравняват с тези на други хора и се примиряват със случилото се, а мъжете по-често са склонни да се отпуснат с помощта на алкохол, успокоителни, вкусна храна и др.

Различия по семейно положение (наличие или липса на партньор и деца)

Наличието на партньор в живота също се оказва много важно за чувствителността на изследваните работещи като изследваните без партньор са по-чувствителни от тези с партньор и изследваните без партньор са с по-лесна възбудимост от тези с партньор. Забелязва се също, че участниците с партньор са значимо по-устойчиви на стрес, отколкото тези без партньор.

По отношение на степента на преживян стрес, няма статистически значими различия между участниците в изследването без партньор и тези с партньор.

Определено семейното положение има значение при избора на стратегия за справяне със стреса, тъй като според

данните от проучването изследваните без партньор значимо по-често предпочитат емоционалната относително адаптивна копинг стратегия Разреждане на емоциите, емоционалната неадаптивна копинг стратегия Потискане на емоциите, емоционалната неадаптивна копинг стратегия Покорност и поведенческата неадаптивна копинг стратегия Отдръпване, докато изследваните с партньор предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм и поведенческата адаптивна копинг стратегия Сътрудничество. Тоест изследваните, които имат партньор, предпочитат повече адаптивни копинги, а изследваните без партньор по-често използват неадаптивни копинги.

Оказва се, че наличието или липсата на деца не оказва влияние върху чувствителността и няма значими различия в чувствителността между изследваните с деца и тези без деца.

Изследването установи, че няма статистически значими различия по отношение на устойчивостта на стрес между участниците със и без деца.

Интересен е резултатът от изследването на степента на преживян стрес между участниците с деца и тези без деца като става ясно, че участниците без деца са преживели по-силен стрес през последните шест месеца преди изследването в сравнение с изследваните, които имат деца. Обикновено, в нашето общество е прието, че хората с деца имат повече задачи и грижи, свързани с отглеждането им и съответно повече причини да бъдат стресирани. Често се смята, че хората без деца имат повече свободно време и по-малко отговорности и съответно по-малко причини за стрес. Реалността обаче може да бъде различна, особено ако тези хора живеят в социална среда, в която наличието на деца е прието за норма и липсата им подлага на стигматизация хората, които ги нямат. Освен това, въпреки трудностите, които съпътстват родителството, то предполага чувство за цел, удовлетворение и осъществяване. Липсата на деца може да доведе до въпроси за личната

реализация, ниска самооценка и чувство на незавършеност, които от своя страна могат лесно да доведат до депресивни състояния. Хората без деца може да се намират на такъв етап от живота си, в който не могат да имат деца поради здравословни проблеми или необходимостта да се справят с други предизвикателства и стресори. Родителството често създава определена рутина и предвидимост в живота, докато липсата на деца може да доведе до усещане за липса на смисъл и стабилност в живота. От друга страна, на работното място, често служителите без деца поемат много повече задачи и се ангажират с работния процес до такава степен, че стигат до бърнаут в стремежа си да осмислят съществуването си.

Изследваните без деца значимо по-често предпочитат поведенческата относително адаптивна копинг стратегия Компенсация за справяне със стреса, а изследваните с деца значимо по-често предпочитат когнитивната относително адаптивна стратегия Придаване на смисъл, както и поведенческата адаптивна копинг стратегия Търсене на съвет.

Когато се работи с хора, които изпитват стрес на работното място, е важно да се има предвид тяхната индивидуална чувствителност и предпочитаните от тях копинг стратегии, имайки предвид трите условия за устойчивост на стрес – ангажираност с работата, чувство за контрол и възприемане на задачите като предизвикателство.

4.1. Препоръки

Настоящото изследване предлага възможност за преосмисляне на стереотипното възприятие за чувствителните хора като по-уязвими и за чувствителността като синоним на слабост или неспособност за справяне със стреса.

Тъй като връзката между чувствителността и предпочитаните копинг стратегии е сложна, необходимо е да се разработи индивидуален подход към управлението на стреса.

Например, за хората с по-висока чувствителност и с по-ниска устойчивост на стрес, би могло да се организира обучение в различни техники за релаксация, когнитивно реструктуриране и др. или да се насърчават адаптивни копинг стратегии като оптимизъм, търсене на социална подкрепа и т.н. За тези служители, които въпреки всичко предпочитат неадаптивни емоционални копинги, може да се предложат психотерапевтични консултации. Би могло да се проведат тренинги за използване на ефективни стратегии за управление на стреса при чувствителни хора.

За всички служители, независимо от това дали са свръхчувствителни или не са такива, е изключително важно създаването на работна среда, която подкрепя психичното им здраве и благосъстоянието им. Това може да означава осигуряване на ясна и открита комуникация между мениджърите и служителите, предлагане на възможности за гъвкаво работно време и място, когато е възможно, както и подкрепа на служителите относно баланса между работа и личен живот.

Трябва да се има предвид обаче, че за да се постигнат добри резултати от прилагането на тези препоръки е необходимо сътрудничество между различни специалисти като психолози, мениджъри и HR специалисти.

4.2. Ограничения на изследването

Голямата вариативност, разнородност и комплицираност на изучаваните явления са предпоставки за трудности при тяхното изследване, свързани с отчитане на различни компоненти на явление в зависимост от спецификата на избрания инструментариум или пропускане на явления, които модерират или медиират връзката между изучаваните феномени.

Освен това някои събития могат да предизвикат криза и промяна в интра- или интерпсихичен план при едни хора, но не

и при други, в зависимост от това дали човек ги възприема и оценява като нормални и предсказуеми в живота на човека. Различните хора приписват различна валентност на едно и също жизнено преживяване – брак, бременност, развод и т.н. Не на последно място, когато едно значимо събитие се оценява ретроспективно, конотацията за него неминуемо отчита настоящите последствия и бъдещата корекция на индивидуалната жизнена стратегия, което прави връзката между жизнените обстоятелства и психосоциалното развитие изключително непредвидима и трудна за изследване (Гарванова, М., 2013).

Възможно е отговорите на участниците да са повлияни от склонността им да представят себе си в по-благоприятна светлина относно използването на определени копинг стратегии, особено тези, които са приети за по-малко социално желателни като агресията, например.

Особеностите на извадката като възраст, пол, професия, културен контекст, е възможно да оказват влияние на резултатите. Проведеното сред едни определени професионални групи проучване например, би могло да даде съвсем различни резултати в сравнение с проучване, проведено сред други професионални групи или по-широка популация.

Тъй като изследването е проведено в определен момент от времето, възможно е то да не отразява дългосрочни промени в чувствителността, стреса и копинг стратегиите.

4.3. Насоки за бъдещи изследвания

Предизвикателство пред психотерапията е дали да помогне на чувствителния човек да се държи като общителен или да го превърне в издръжлив на стрес като по-нечувствителните хора, или да търси обяснения в детството (най-вече взаимоотношенията с родителите) за всички причини за индивидуалните различия (Aron & Aron, 1997). Предложение за бъдещи изследвания е да се проучи връзката между

чувствителност и нарцисизъм, креативност, родителска способност, благотворителност и др. (Aron & Aron, 1997).

Фактори като организационната култура и мотивационния климат в работата могат да допринесат за по-пълно проучване на връзката между чувствителност и стрес на работното място.

Могат да се направят изследвания за проследяване на промените в чувствителността, стреса и копинг стратегиите с течение на времето.

Заклучение

Това изследване допринася за установяване капацитета на чувствителните хора да вършат успешно своята работа и да принасят полза на организациите.

Проведеното от нас изследване установява, че по-голямата част от участниците (74.3%) имат средна устойчивост на стрес. Само малка част (7.1%) имат ниска устойчивост, докато 18.6% са с висока. Въпреки че чувствителността е предимно висока сред изследваните, повечето от тях са успели да се адаптират към работната среда и имат положителни очаквания за бъдещето. Тези резултати доказват, че чувствителните хора могат да се справят със стреса на работното място също толкова добре, колкото и не толкова чувствителните, след като веднъж са преодолели критичния момент на обучение и адаптация.

Установи се, че с натрупването на трудов стаж нараства устойчивостта на стрес и намалява степента на преживяван стрес, но не се променя чувствителността. Чувствителността слабо нараства с напредването на възрастта, особено при работещите жени без интимен партньор. Съществува умерена отрицателна корелация между чувствителността и устойчивостта на стрес, така че чувствителните хора демонстрират поведение на много по-неиздръжливи от другите, възможно поради неадаптивни стратегии, които използват за справяне със стреса по-често в сравнение с по-малко чувствителните хора.

Надяваме се, това изследване да допринесе за по-добро разбиране на ползите, които може да имат работодателите, наемайки чувствителни и на пръв поглед „неиздръжливи на стрес“ хора. Но какви биха били потенциалните ползи за работодателите при наемане на чувствителни хора?

На първо място, те могат да се възползват от високата емоционална интелигентност, която чувствителните хора често притежават и която им позволява да разбират по-добре

емоциите на своите колеги и клиенти. Тази тяхна способност може да направи по-добри взаимоотношенията в екипа, както и да доведе до по-високо ниво на удовлетвореност на клиентите. Според проф. Илейн Арън (2020, стр. 25) една от основните личностни черти на чувствителните хора е тяхната чувствителност към фините нюанси, която им помага да осъзнаят и да реагират адекватно на невербални сигнали, разкриващи в какво настроение е човекът отсреща. Тоест, тази тяхна черта им помага да разберат по-добре как се чувства човекът отсреща и от какво има нужда. По този начин, те могат да проявят емпатия и съпричастност, а според проф. Даниъл Голман (2011, стр.52), да проявяваш съпричастност е едно от качествата, определящи емоционалната интелигентност. Дори и да не притежават всички останали качества, необходими за да бъде един човек емоционално интелигентен, те притежават най-важното качество, което се изисква при работа с клиенти в сферата на услугите, например.

Чувствителните хора могат да се справят отлично в ситуации, изискващи взаимодействие с хора, поради емпатията и съпричастността, които притежават и които ги отличават от другите. Обяснявайки абривиатурата ДСЕЧ, проф. Илейн Арън (2020, стр. 23), пише, че Е в абривиатурата, освен емоционална реактивност, означава също и емпатия и дава пример с проучване, при което чувствителни и нечувствителни субекти разглеждат снимки на непознати и техни близки, на които лицата на хората изразяват щастие, тъга или неутрално чувство. Тя пише също, че във всички случаи, в които на снимката присъства емоция, в инсулата на чувствителните субекти, както и в системата на техните огледални неврони се наблюдава засилена мозъчна активност, особено когато субектите наблюдават щастливите лица на своите близки.

На второ място, работодателите могат да имат полза от факта, че поради откритостта си към нови идеи и перспективи, често чувствителните хора са креативни и иновативни. Съветвайки чувствителните хора за поведението им на

работното място проф. Илейн Арън (2020, стр. 204) ги предупреждава, че тяхната интуиция е нещо магическо в очите на другите, които не виждат това, което СЧХ виждат, а именно нещата „такива, каквито са“. Затова, както във връзка с необичайните им идеи, така и във връзка с интуитивните им прозрения, те трябва да решат дали да не изневеряват на себе си, или да се съгласяват с мнението на другите и тайно да се чувстват отчуждени и неразбрани.

На трето място, поради прекалено голямото им старание да не допускат пропуски и грешки, чувствителните хора обикновено обръщат голямо внимание на детайлите и са склонни да изпълняват задачите си с висока прецизност (Арън, И., 2020, стр. 337).

Имайки предвид тяхната способност за ангажираност и отдаденост в работния процес, след натрупване на необходимия опит, те могат да се превърнат в ценни работници и служители. Според изследванията на проф. Джон Майер и проф. Натали Алън (Meyer & Allen, 1991) въпреки различията в дефинициите на ангажираността, могат да се идентифицират три общи теми, които се срещат в повечето от тях: емоционална привързаност към организацията, възприеманите бариери пред напускането и чувството за морален дълг към нея. Според тях, мотивацията на служителите да останат в организацията и да се ангажират с нейния успех се дължи както на желанието им да поддържат положителни взаимоотношения (идентификация), така и на споделянето на общи ценности (интернализация). Тези два фактора създават чувство за принадлежност и значимост, което мотивира служителите да дават най-доброто от себе си. В тази връзка, би трябвало да се има предвид, че проф. Илейн Арън (2020, стр. 191) в своята книга твърди, че индивидуализацията е способността да чуваш своя вътрешен глас или гласове сред целия шум, който е в теб и около теб и че често чувствителните хора се подлъгват да удовлетворяват желанията на другите. Тоест, те са склонни да направят всичко възможно за да изпълнят нормите и

изискванията на новото работно място за да не разочароват началниците и колегите си, лесно могат да приемат ценностите на организацията за свои и да следват своята кариера, каквато и да е тя, сериозно и задълбочено във всяко едно отношение (2020, стр. 188).

Научни приноси

Проведеното изследване представя данни за връзката между чувствителността, преживявания стрес, стресоустойчивостта и стратегиите за справяне на работното място. Въз основа на представените резултати, могат да се идентифицират следните научни приноси:

1. Адаптиране на въпросник за чувствителност и диференциране на компонентите на чувствителността

В това изследване е адаптиран за България въпросникът за чувствителност на д-р Илейн Арън с 23 айтема на който се отговаря с вярно/невярно (Арън, И., 2020), като се потвърждава трифакторната структура на въпросника за България - Лекота на възбудимост/лесна възбудимост, Нисък праг на чувствителност/нисък сензорен праг и Естетична/естетическа чувствителност.

2. Нюансиране на връзката между чувствителност и преживяван стрес

Изследването успешно опровергава предположението, че чувствителните хора неизбежно изпитват по-силен стрес. Резултатите показват, че връзката между чувствителност и преживян стрес не е линейна, тъй като те не корелират значимо помежду си.

3. Потвърждаване на връзката между чувствителността и нейните компоненти със стресоустойчивостта

Резултатите потвърдиха, че при нарастване на чувствителността намалява стресоустойчивостта. Изследването демонстрира, че различните компоненти на чувствителността са свързани с различни аспекти на стресоустойчивостта. Устойчивостта на стрес намалява при по-лесна възбудимост и при нарастване на чувствителността към

силни стимули. Резултатите подчертават необходимостта от индивидуализиран подход при разбирането и подпомагането на чувствителни хора.

4. Установяване на предпочитанията към копинг стратегии в зависимост от чувствителността

Изследването разкрива, че чувствителните работещи значимо по-често предпочитат поведенческата неадаптивна копинг стратегия Отдръпване в сравнение с работещите с ниска чувствителност, които от своя страна значимо по-често предпочитат емоционалната адаптивна копинг стратегия Оптимизъм и поведенческата неадаптивна копинг стратегия Активно избягване.

Някои компоненти на чувствителността са свързани с предпочитание към специфични, често неадаптивни стратегии. Например, ниският праг на чувствителност е свързан с агресивни реакции или отдръпване, докато силната възбудимост е свързана с покорност, потискане на емоциите и разсейване с приятни занимания. Тъй като различните компоненти на чувствителността са свързани с различни реакции на стрес, интервенциите трябва да бъдат адаптирани към специфичните нужди на всеки индивид. Обаче, фактът, че не са установени значими различия между по-чувствителните и по-малко чувствителните хора по предпочитаните от тях когнитивни копинги, подчертава универсалността на когнитивните стратегии за справяне със стреса. Това отваря нови възможности за разработване на интервенции, фокусирани върху развитието на когнитивни умения за управление на стреса.

Списък с публикации на докторантката

- Miteva, S., Stoyanova, S., & Damyanova-Andreeva, M. (2024). Cluster analysis to identify similarity between copying strategies using the BEFO26 questionnaire. *Multidisciplinary Journal of Science, Education and Art*, 18(1), 694-704.
- Miteva, S., Stoyanova, S., & Damyanova-Andreeva, M. (2024). Generational differences in preferences for coping with stress. *Knowledge – International Journal*, 65(1), 171-176.
- Stoyanova, S., Miteva, S., & Damyanova-Andreeva, M. (2024). Bulgarian adaptation of the BEFO26 copying strategies questionnaire through the Item Response Theory. *Knowledge – International Journal*, 65(1), 177-182.
- Дамянова-Андреева, М. С. (2024). Влиянието на стреса на работното място върху мотивацията на персонала. В сб.: Докторантите в науката. 7. Сборник от докторантски разработки, представени на Докторантско училище и 7-ма Докторантска научна сесия на Философски факултет към Югозападен университет „Неофит Рилски“, 14.12. – 15.12.2023. (Под ред.) С. Стоянова, С. Мавродиев, Т. Гергов, Г. Станоева, И. Якова, И. Димитрова, Б. Дафкова, Р. Попова и И. Минков. Благоевград: УИ „Неофит Рилски“, 110-117. <http://yearbookpsy.swu.bg/wp-content/uploads/2024/06/Doctoral-School-and-7th-Doctoral-Scientific-Session-of-the-Faculty-of-Philosophy-2023.pdf>
- Дамянова-Андреева, М. С. (под печат). Организационната култура и стресът на работното място. В сб.: Докторантите в науката. 8. Сборник от докторантски разработки, представени на Докторантско училище и 8-ма Докторантска научна сесия на Философски факултет към Югозападен университет „Неофит Рилски“,

18.12.2024. (Под ред.) С. Кръстева и др. Благоевград: УИ „Неофит Рилски“.

Дамянова-Андреева, М. С. (под печат). Съответствието човек-среда и справянето със стреса на работното място. В сб.: Международна конференция „Постглобалност: криза и бъдеще“, Благоевград, 20-21 октомври 2022 г., организирана от Философски факултет на ЮЗУ „Неофит Рилски“. (Под ред.) С. Кръстева и др. Благоевград: УИ „Неофит Рилски“.



**SOUTH-WEST UNIVERSITY
"NEOFIT RILSKI" BLAGOEVGRAD
Faculty of Philosophy
Department of Psychology**

Maria Damyanova-Andreeva

"Sensitive people and stress in the workplace"

**For the acquisition of the educational and scientific degree
"PhD" in the field of higher education: 3. Social, economic and
legal sciences, Professional field: 3.2 Psychology, Area: "Work
and organizational psychology"**

Scientific supervisor: Prof. Stanislava Stoyanova, PhD

Blagoevgrad, 2026

The thesis was discussed and proposed for defense at a meeting of the Department of Psychology at the Faculty of Philosophy of the South-West University "Neofit Rilski" - Blagoevgrad.

The thesis consists of an introduction, four chapters, a conclusion, scientific contributions and an appendix.

The text is 230 pages long, including 121 tables and 1 figure. The cited literature includes 124 titles.

The defense of the PhD thesis will be held on .06.02.2026.... at .13.00..... in hall ..210A....., First Building of the South-West University "Neofit Rilski" - Blagoevgrad, before a scientific jury.

The materials for the defense of the PhD thesis are available in the office of the Department of Psychology on the third floor, First Building of the South-West University "Neofit Rilski" - Blagoevgrad.

Introduction

Workplace effectiveness is important for the well-being of society, the well-being of individuals, and the competitiveness of organizations. Every person is exposed to various stressors at work that affect their effectiveness, but their impact differs for each person depending on their personality traits. The sensitivity and even hypersensitivity of some individuals can make a person particularly vulnerable to stressful experiences, but can also contribute to increased efficiency in professions where communication skills, especially decoding messages in nonverbal communication, are of great importance. That is why it is relevant to study how sensitive people experience and cope with stress in the workplace, how it affects their effectiveness at work related to preferred coping strategies in comparison with less sensitive people.

CHAPTER 1. Theoretical concepts of sensitivity and stress

1.1. Characteristics of sensitive people

Dr. Elaine Aron emphasizes that "sensitivity" reflects:

- * Increased responsiveness to stimuli: Sensitive people pick up on and process more details from their environment, which can make them more easily overburdened.

- * Deep information processing: They analyze and consider information more deeply, which can lead to greater insight but also a greater tendency to reflect.

- * Strong emotional reactivity: They experience emotions more intensely, both positive and negative ones.

- * Empathy: They often show strong empathy and understanding of the feelings of others.

- * Sensory sensitivity: sensitivity to a variety of stimuli.

- * Behavioral manifestations: Need for frequent breaks and recovery time; focus on the inner world, dreams, and spirituality; striving to avoid strong stimulation and unexpected changes; tendency to become excessively excited by observation, social

evaluation, or competition; increased levels of stress and anxiety; mystical experiences.

According to Dr. Elaine Aron, highly sensitive people (HSP) are characterized by four main components, united under the acronym DOES:

- Depth of analytical processing
- Overstimulation
- Emotional reactivity
- Sensitivity to subtle nuances

The most distinctive feature of HSP is their ability to pick up on and respond to subtle nonverbal signals that others often miss.

1.2. Stress – definitions and types

According to Hans Selye (1982, p. 22), stress is a nonspecific response of the body to any demand for change, whether pleasant or unpleasant. What matters is only the intensity of that demand. Any normal activity can cause stress, but when it is harmful or unpleasant, it is called distress. The American Psychological Association (APA) distinguishes between two types of stress:

* **Distress:** Harmful stress that arises from overload and leads to physical and mental problems.

* **Eustress:** Beneficial stress that motivates, increases productivity and contributes to development. According to Juliane Kloidt and Prof. Lawrence W. Barsalou, eustress (positive stress) arises from successful actions, pleasant moments, positive personal qualities.

Other types of stress are (American Psychological Association, 2010):

- **Acute (short-term):** Can be motivating, but in excess leads to exhaustion.
- **Acute episodic:** Common in people in states of chaos.
- **Chronic:** Long-term, dangerous, requiring professional help.

Short-term stress is common, but chronic stress can lead to serious health problems (American Psychological Association, 2010).

Stress is closely related to fear and anxiety, and several types of it are distinguished: post-traumatic, situational, workplace, and social (Hasanvand, 2024).

Highly sensitive people (HSP) are easily exhausted by highly stimulating work environments. Even a typical workday can be exhausting, and working shifts or overtime can make that worse.

According to Hans Selye's theory of stress, each organism has a different adaptive capacity and goes through three phases of a general adaptation syndrome: anxiety, resilience and exhaustion. In HSP, the exhaustion phase may occur more quickly due to the peculiarities of their nervous system. However, they should not avoid work, but rather look for a suitable job with regular working hours. Finding a job that suits their personality type would help them avoid overexcitement. However, in today's unstable environment this is difficult and often people accept unsuitable jobs ignoring signals of exhaustion in order to survive.

Highly sensitive people react differently to work environments and conditions compared to less sensitive people. Stress, internal or external, can overwhelm them, so it is important for them to establish personal boundaries by recognizing and respecting their needs. Barrie Jaeger emphasizes their need to differentiate their identity, which helps build boundaries that are important for their development.

1.3. Sources of stress in the workplace

According to NIOSH (1999), workplace stress is a harmful physical and emotional response that occurs when there is a mismatch between the demands of the job and the capabilities, resources, or needs of the worker, and can lead to health impairment and injuries.

Major sources of stress at work include:

- * Job insecurity:

- due to company instability (bankruptcy, takeover)
- due to lack of clear rules and tasks
- lack of feedback from managers
- working overtime and night work
- work overload, especially in areas with high demands for speed and concentration (e.g. call centers).
- lack of work, especially in seasonal areas, and fear of layoffs are serious stressors.

*Technological changes: Rapid technological developments force employees to adapt, which leads to stress.

*Underutilization of skills: Employees feel dissatisfied when they cannot use their full potential.

* Unwanted work: work we dislike and the feeling of lack of choice lead to stress.

* Bad relationships: Conflicts with bosses or colleagues are a common source of stress.

Prof. Nikolić and Snežana Lazarević (2018) analyze workplace stress factors, dividing them into three groups: job characteristics, organizational context, and employee personality traits. According to them, aspects of the job itself that can cause stress include the content and nature of the work, the number and type of tasks, the degree of autonomy, the constant setting of new goals, difficult clients, job insecurity, working hours, and working conditions.

According to Nikolić and Snežana Lazarević (2018), the characteristics of a job can be a source of stress, regardless of whether it is routine or complex. In technology organizations, the lack of direct communication, the feeling of undervaluation in remote work, and information overload lead to stress for employees and managers alike.

Also, staff shortages are a second source of stress, as they lead to employees being overloaded with additional responsibilities and tight deadlines.

The third source of stress is related to control over work. Greater freedom in making decisions reduces stress and increases

satisfaction, while a lack of control leads to a feeling of powerlessness.

The fourth source may be ambitious goals and tight deadlines that lead to stress despite the promised rewards.

The fifth source is related to demanding customers who are a major source of stress for employees in the field of services, especially in the absence of support from management.

The sixth source, whose intensity is increasing according to Prof. Nikolić and Lazarević, is job insecurity (short-term contracts, automation) and it leads to increased stress and deterioration of health.

The seventh source is work overload and working outside the office, which disrupt work-life balance and lead to stress, with night shifts being particularly harmful.

The lack of good working conditions (such as heating, lighting, ventilation and organization) and poor sanitary conditions are the eighth leading source of stress in the workplace. They lead to fatigue, stress and lower productivity. Frequent business trips with inconvenient hours also increase this problem (Nikolić & Lazarević, 2018).

According to Prof. Nikolić and Snežana Lazarević (2018), from the perspective of the organizational context, the main factors causing stress in the workplace are: the organizational structure and culture, relationships in the organization, employee roles, career development, and leadership style.

Prof. Jelena Nikolić and Snežana Lazarević (2018) identify psychological characteristics, age, work experience, and gender of employees as sources of stress in the workplace. Personality influences how people cope with stress, with those who are more mentally stable adapting better. The lack of experience and precarious contracts increase stress in young people. Women experience additional stress due to work-life balance and often receive less support.

1.4. Coping strategies for dealing with stress

According to the American Psychological Association (APA), a coping strategy is an action or thought process for coping with or changing one's response to a stressful situation. These strategies are problem-focused (directly dealing with the stressor) and emotion-focused (regulating emotional responses).

A 2002 study (Brissette and colleagues) suggests that optimists cope better with stress because they more easily attract social support.

Basic strategies for coping with stress are (Carver et al., 1989):

- Acceptance: accepting the situation.
- Active coping: taking action to cope.
- Behavioral disengagement: reducing effort, giving up.
- Denial: refusing to accept reality.
- Alcohol and drug use: using substances to avoid the problem.
- Focusing on and expressing emotions: paying attention to and expressing feelings.
- Humor: using fun to relieve stress.
- Mental disengagement: distracting oneself with other activities.
- Planning: thinking about steps to cope.
- Positive Reframing and Development: Seeking the positive sides and growth.
- Turning to religion: Seeking comfort in faith.
- Withholding: Waiting for the right moment to act.
- Suppressing competing activities: Focusing on the stressor by neglecting other tasks.
- Seeking instrumental support: Seeking advice and help.
- Seeking emotional support: seeking understanding and sympathy.

Prof. Hasanvand (2024) suggests seven strategies for effective stress management and maintaining productivity.

The first strategy emphasizes burden sharing through open communication and building supportive relationships with colleagues, friends, and family, as well as a willingness to help each other.

The second strategy emphasizes the importance of physical health – regular exercise, healthy eating, and adequate sleep.

The third one focuses on quality sleep and its impact on productivity and decision-making, recommending establishing a routine and creating a conducive sleep environment.

The fourth strategy provides tips for time and task management, including planning personal time, starting the day calmly, taking breaks, separating work and personal life, and the ability to turn down additional tasks.

The fifth strategy is about overcoming stress-causing habits, such as setting realistic goals, positive self-affirmation, delegating, sharing jokes, and organizing the workspace.

The sixth strategy of Hasanvand (2024) aims to optimize employee performance and satisfaction through open communication with the manager about negative factors, clarifying the role through a job description, considering internal development opportunities, and taking care of well-being through rest.

The same author's seventh strategy is related to finding purpose and satisfaction in work by changing attitudes and discovering new perspectives.

According to Prof. Hasanvand (2024), leaders must inspire and motivate their teams by creating a positive environment, listening to employees, solving problems together, and recognizing their efforts, which leads to loyalty and better results.

Dr. Helen Stallman (Stallman, 2020) proposes a Health Theory of Stress Coping, which states that all reactions are adaptive in the short term. The theory categorizes strategies as "healthy" (self-soothing, positive internal monologue, relaxation, distraction, social and professional support) and "unhealthy" (negative internal

monologue, rumination, suppression, harmful activities such as substance abuse and emotional eating, aggression, social withdrawal, self-harm, suicidal thoughts), helping to make informed choices when dealing with stress.

Adaptive strategies include reappraisal, problem-solving, and acceptance of emotions, while suppression, avoidance, and rumination are ineffective (Aldao et al., 2009). Brief positive distractions improve mood, thinking, and problem-solving in depressed people (Nolen-Hoeksema et al., 2008).

David Richo explains that a healthy ego stems from early close attachment and an accepting family environment where a child's feelings were accepted and validated. Therefore, the first step in coping with stress for sensitive people is self-acceptance - liking themselves and realizing their right to be who they are.

1.5. Professional interests and career choices of sensitive people

John Holland's theory of career choice divides people into six personality types based on their abilities and qualities: realistic, exploratory, social, conventional, entrepreneurial, and artistic. Each type has specific preferences and skills. Highly sensitive people are often found in the arts (Aron, 2020).

In addition to John Holland's theory, Professor Howard Gardner's theory of multiple intelligences (MI) can help with career choices and reduce stress in the workplace. Prof. Gardner presents an initial list of 7 types of intelligence (musical, bodily-kinesthetic, logical-mathematical, linguistic, spatial, interpersonal, and intrapersonal), emphasizing that each role requires a combination of them, not a single ability. He believes it is important to assess a combination of skills to determine suitability for a given role. Although "technological" intelligence is a topic of discussion in the 21st century, Professor Gardner explains its abilities through logical, spatial and bodily-kinesthetic intelligence. The difficulties in finding a job due to a lack of a suitable combination of

intelligences can stimulate creativity and the creation of one's own business, for which emotional intelligence is important.

Daniel Goleman argues that we have two types of intelligence - rational and emotional, and that emotional intelligence is key to success in life. He lists skills such as self-motivation, persistence, impulse control, delaying gratification, mood regulation, anxiety management, empathy, and hope as components of emotional intelligence. He notes that sensitivity is an important characteristic in the workplace, helping managers understand nonverbal signals, but it can also manifest itself as vulnerability.

Professor Csikszentmihalyi argues that the optimal state of consciousness is associated with an internal order achieved by focusing attention on realistic goals that correspond to skills. Highly sensitive people often experience inexplicable overexcitement that makes it difficult for them to concentrate. A Type X management style would be extremely inappropriate, leading to stress and possible resignation or dismissal of highly sensitive employees.

Highly sensitive people have a hard time dealing with aggression and competition in a work environment, as their nervous system becomes overloaded. They are best suited to work in organizations with a democratic management style, where there is attention, understanding, trust and support, which increases their low self-esteem. Before applying, it is important to study the organizational culture of the company.

Dr. Elaine Aron advises employers to hire sensitive people, as they are conscientious, loyal, intuitive, far-sighted, and value quality, have a sense of customer service, and have a positive impact on the psychological climate. However, they are more sensitive to stimuli, observant, easily excited, and work better in a calm environment. They do not perform well under supervision, communicate less with colleagues due to the need for time to reflect, and are not inclined to self-promotion, hoping to be appreciated for honesty and diligence. They are often the first to notice problems and try to prevent them, which sometimes makes them seem conflicted.

1.6. Mental Resilience – Definitions and Components

Mental resilience, according to the American Psychological Association (APA, 2023), is the process and outcome of successfully adapting to difficult situations through mental, emotional, and behavioral flexibility. Factors that influence adaptation include people's beliefs, social resources, and coping strategies. The APA emphasizes that resilience skills can be developed.

Dr. Pallabi Mund (2016) examines the concept of resilience as a personality style associated with good health under stress. Kobasa (1979) defined resilience as having three components: engagement (interest in the world around us), control (internal belief that one can influence events), and challenge (acceptance of change as an opportunity for growth). Unresilient people exhibit alienation, external control, and a reluctance to change.

Sensitive people are often considered less resilient to stress due to external control and discomfort with change, but engagement and good relationships, connections, and social support can increase their resilience to stress (Mund, 2016).

Prof. Connor and Prof. Davidson (Connor & Davidson, 2003) describe the characteristics of resilient people, including commitment, awareness of the limits of control, seeking support, strong attachment, goals, self-efficacy, the reinforcing effect of stress, past successes, realistic control, humor, action, patience, tolerance of negativity, adaptability, optimism and faith. Professors Block and Kremen (Block & Kremen, 1996) add the ability to adapt as a condition for mental resilience.

1.7. Mental resilience in employed and unemployed people

Optimism helps the unemployed maintain their mental health by reducing their feelings of inferiority (Victor, 2016).

According to Mathilde Palfroy (Palfroy, 2020), an employee demonstrates resilience in the workplace when:

- After failure: Accepts and analyzes their mistake, learns from it and moves on, applying new methods or redirecting to more suitable tasks.

- In case of conflict: Does not give up on his professional path, but strives to solve the problem or looks for other job opportunities.

Although resilience can help with unemployment, factors such as a lack of close friends and negative references from a former employer can significantly reduce it (Robinet et al., 2019). Support from family and friends is key to coping with the stress of a job loss, especially in the case of unfair dismissal (Robinet et al., 2019).

Studies show differences in resilience across professional groups. In Bulgaria, during COVID-19, those working in the economy, education, law, and IT sectors showed the highest levels of mental resilience, while athletes showed the lowest (Stoyanova et al., 2022). In Indonesia, workers in transportation and warehousing showed the lowest resilience in terms of job retention, and those in construction showed the highest (Kurniasari & Putri, 2022). Further research is needed on the factors that increase psychological resilience in workers in different professional fields and in the unemployed.

Chapter 2. Research Design

2.1. Purpose of the study

The aim of the study is to determine the degree of experienced stress, mental resilience and ways of coping with stress in two groups of workers: those with high sensitivity and those with lower sensitivity.

2.2. Objectives

1. Application among voluntarily participating working people of questionnaires to distinguish the degree of sensitivity, degree of experienced stress, mental resilience and preferred coping strategies for dealing with stress.

2. Comparing more sensitive and less sensitive workers regarding their level of experienced stress, their resilience to stress, and their preferred coping strategies for dealing with stress.

3. Establishing differences in socio-demographic characteristics (such as work experience, age groups, education, profession, gender and marital status) between groups of workers regarding their degree of sensitivity, degree of experienced stress, mental resilience and preferred coping strategies for dealing with stress.

2.3. Hypotheses

1. It is assumed that sensitive people experience greater stress and have lower mental resilience compared to less sensitive people.

The basis for raising this hypothesis is the greater responsiveness to stimulation, the higher reactivity to stimuli of sensitive people compared to less sensitive people (Aron, 2020).

2. It is expected that sensitive people use more emotional coping strategies to deal with stress at work compared to less sensitive people.

The basis for raising this hypothesis is the stronger emotional reactivity to both positive and negative experiences in highly sensitive people (Aron, 2020).

3. It is assumed that socio-demographic factors such as work experience, age, education, profession, gender and marital status will differentiate significantly the levels of sensitivity, experienced stress, mental resilience and coping strategy preferences among workers.

Differences in the socialization process of some social groups may lead to differences in sensitivity, experiences of stress, mental resilience, and coping with stress.

2.4. Research procedure

The study was conducted from February 2023 to February 2024, with data collected both online via Google Forms and through

personal contact between the researcher and the study participants and the completion of paper questionnaires. Participation in the study is voluntary with informed consent from the participants.

2.5. Subjects

A survey was conducted among 393 individuals selected through a target sample among employees. The sample size ($n=385$) was determined using an online statistical calculator (Sample Size Calculator, 2022), based on the number of employed persons in economic activities according to the National Statistical Institute as of 30.11.2022.

The number of women participating in the study (74.3%) was approximately three times higher than the number of men participating (24.7%). More than half of the study participants lived with a partner (71%) and had children (55%).

The subjects studied ranged in age from 18 to 79 years, with a mean age of 42.4 years and a standard deviation of 12.6 years. The subjects were grouped into the following age groups: young people aged 18 to 24 (Statistics Canada, 2023) – 10.9%, middle adulthood aged 25 to 45 – 46.1%, late adulthood aged 46 to 65 (Braw et al., 2011) – 38.2%; and elderly aged 66 and over (Saajanaho et al., 2014; Zoico et al., 2007) – 4.8%.

Participants with higher education (71.2%) were approximately 2/3 of all participants, those surveyed with secondary education (27.5%) were approximately a quarter of all respondents, and participants with primary education were only two (0.5%).

More than half of the participants in the survey had over 15 years of work experience (57.25%). According to the professions of the surveyed individuals, mostly economists participated in the survey (19.3%), there was a large share of the surveyed teachers (14.5%), then - those working in the field of health and healthcare (9.4%), administrative employees (8.1%), leaders/directors/managers/supervisors (7.6%). The thesis compared different variables, only studying at least 30 people from a specific professional group.

2.6. Methods and instruments for data collection

2.6.1. Sensitivity Questionnaire

To identify sensitive and not-so-sensitive people, Dr. Elaine Aron's questionnaire for studying hypersensitivity (Aron, 2020) was used, which contains 23 items, with two possible answers for each of them - true or false. If 12 or more items are answered “true”, this indicates high sensitivity, and individuals with low/weak sensitivity fall below a score of 12 (Aron, 2020). This threshold value was also used in the present study.

Hypersensitivity refers to the higher degree of responsiveness to stimulation of the person being studied, in-depth analytical processing of information and increased awareness of details, stronger emotional reactivity to both positive and negative experiences (Aron, 2020).

Internal consistency of the entire 23-item questionnaire in our study was Cronbach's $\alpha = 0.764$. The average correlation between the items was 0.116. The split-half reliability in our study was Guttman $r = .762$, Spearman – Brown $r = .763$.

In the present study, the application of factor analysis by the principal components method based on parallel analysis with oblique rotation of factors using the Promax method found that the results of the factor analysis were worth interpreting - KMO = 0.799, and the significance level of Bartlett's Test was less than .001.

Principal component factor analysis has been recommended for binary data (coded as 0 and 1) by Lee (2009), Song et al. (2019) and has been applied to the sensitivity questionnaire by Aron & Aron (1997), Baryła-Matejczuk et al. (2021), Grimen & Diseth (2016), Konrad & Herzberg (2019). Parallel analysis was applied to the sensitivity questionnaire by Trå et al. (2023). Oblique rotation of factors using the Promax method was applied to the sensitivity questionnaire by Evans & Rothbart (2008), Trå et al. (2023).

The factor model fitted the original data well – the index $\chi^2/df = 2.33$, i.e. between 1 and 3, as recommended by Lages et al.

(2018). Three factors were extracted, which in total explained 32.2% of the variance of the output variables, but only the first extracted factor explained more than 10% of the variance of the item responses – 15.1%, while the second extracted factor explained 8.9% of the variance of the items in the questionnaire, and the third extracted factor explained 8.2% of the variance of the items in the test. The first extracted factor included items with factor weights above 0.3 – these were items 12, 22, 14, 21, 19, 2, 17, 23, 4, 11, 15, 3, whose Cronbach's alpha was .760. The average correlation between the items in the factor was 0.206. The first extracted factor corresponds to the factor “Ease of excitability/easy excitability”, established in other countries such as Russia (Ershova et al., 2018), Norway (Grimen & Diseth, 2016; Trå et al., 2023), Germany (Konrad & Herzberg, 2019; Schredl et al., 2022), Japan (Ujiie & Takahashi, 2024), France (Bordarie et al., 2022), Poland (Baryła-Matejczuk et al., 2021). High values on the factor mean that such people are easily confused and irritated when they have a lot of work to do; they are easily startled; they are nervous when working under supervision and during changes; they are overexcited when many things happen to them; they try not to make mistakes and omissions in their work; they strive to avoid tense situations; they are influenced by other people's moods; others consider them sensitive and shy; prefer to relax alone in the presence of many stimuli; are very sensitive to pain.

The second extracted factor included items with factor weights above 0.3 – these were items 8, 18, 10 (reverse scored because of their negative factor weights), 6, and 5. Cronbach's alpha was higher without some of these items, so in the second extracted factor, only the items 8, 6, and 5 were finally included in the scale, whose Cronbach's alpha was .624. The average correlation between the items in the factor was 0.357. The second extracted factor corresponds to the factor “Low sensitivity threshold/low sensory threshold” found in other countries such as Russia (Ershova et al., 2018), Norway (Grimen & Diseth, 2016; Trå et al., 2023), Germany (Konrad & Herzberg, 2019; Schredl et al., 2022), Japan (Ujiie &

Takahashi, 2024), France (Bordarie et al., 2022), Poland (Baryła-Matejczuk et al., 2021). High values on the factor mean that such people are sensitive to loud noises, lights, smells, rough fabrics, to their own body's sensations of hunger, and to the effects of caffeine.

The third extracted factor included the items with factor weights above 0.3 – these were items 13, 1, 20, 16, 7 and 9 whose Cronbach's alpha was .481, but when some items were removed from the scale without which Cronbach's alpha was higher, Cronbach's alpha reached a maximum value of .607 with items in factor 1, 20, 7 and 9. The third extracted factor corresponds to the factor “Aesthetic Sensitivity” found in other countries such as Norway (Grimen & Diseth, 2016), Germany (Konrad & Herzberg, 2019; Schredl et al., 2022), Japan (Ujiie & Takahashi, 2024), France (Bordarie et al., 2022), Poland (Baryła-Matejczuk et al., 2021). High values on the factor mean that such people are sensitive to other people's feelings, empathetic and able to make others feel better; they are sensitive to the impact of works of art, musical works, fashion trends, perfume products, television shows and films; they are sensitive to spiritual themes.

Confirmatory factor analysis, performed with JASP software, confirmed the three-factor structure of the Bulgarian sensitivity questionnaire (see Figure 1) - the results of the factor analysis were worth interpreting, since the KMO = 0.842 and the significance level of Bartlett's Test was less than .001. The three-factor model fitted the original data well, as the RMSEA index was 0.043 with a 90% confidence interval between 0.035 and 0.052, i.e. less than 0.6, as recommended by Hooper et al. (2008), Hu & Bentler (1999), Vittersø et al. (2002); the TLI index = 0.908, i.e. above 0.9 as recommended by Bentler & Bonett (1980), Brown (2014); the CFI index was 0.909, i.e. above 0.9 as recommended by Hooper et al. (2008), Vittersø et al. (2002); the χ^2/df index = 1.74, i.e. between 1 and 2, as recommended by Gefen et al. (2000).

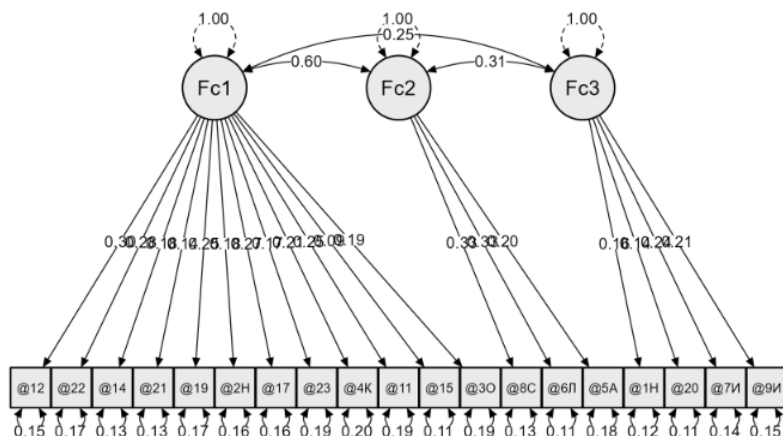


Figure 1. Confirmatory factor model of the three-factor structure of the sensitivity questionnaire

Note: Fc1 means the first factor (Ease of excitability/easy excitability); Fc2 – the second factor (Low sensitivity threshold/low sensory threshold); Fc3 – the third factor (aesthetic sensitivity); @ and number mean item number in the sensitivity questionnaire. The weights of the items on the factor (factor loadings estimate) are plotted on the lines connecting each item with the factor to which it relates. The variances of the residual part of the variables not explained by the factor analysis (residual variances estimate) are plotted below the abbreviations used for the item names.

Regarding the extracted factors, 50% of the score on each scale was adopted as a threshold value, as practised by E. Aron (2020) and Kjellgren et al. (2009) for the entire questionnaire. For the first factor “Ease of excitability/easy excitability” (items 2, 3, 4, 11, 12, 14, 15, 17, 19, 21, 22 and 23), scores equal to and greater than 6 determine easy/strong excitability (i.e. high emotional reactivity to physiological and sensory stimuli, unpleasant experiences due to sensory characteristics of stimuli, striving to

avoid upsetting situations, shyness), while scores below 6 indicate difficult/weak arousal (i.e., low emotional reactivity to physiological and sensory stimuli; rare negative emotional experiences elicited by sensory stimuli; lack of desire to avoid upsetting situations, and rarely exhibiting shyness).

For the second factor “Low threshold of sensitivity/low sensory threshold” (items 5, difficult excitability 6 and 8), scores equal to and greater than 2 define a low threshold of sensitivity (i.e., overexcitability from sensory information coming from outside, awareness of intense stimuli from the environment), while scores below 2 indicate a high sensitivity threshold (i.e., low excitability from external sensory information, unawareness or inattention to intense stimuli from the environment).

For the third factor “Aesthetic Sensitivity” (items 1, 7, 9 and 20), scores equal to and greater than 2 indicate a high degree of aesthetic sensitivity (i.e., strong intensity of aesthetic reactions to works of art, excessive engagement with details in the environment), while scores below 2 indicate a low degree of aesthetic sensitivity (i.e., low intensity of aesthetic reactions to works of art, low engagement with details in the environment).

2.6.2. Mental resilience Questionnaire

To identify the differences in mental resilience in sensitive people and those who are not so sensitive, the questionnaire for studying mental resilience by V. Rusinova and S. Zhilyova was applied, which consists of 21 items answered on a 4-point scale, and whose Cronbach's alpha is .691 (Budeva, 2011). It studies mental resilience, such as keeping calm and successfully dealing with problems and difficult situations, and also related to adaptability – manifestations of flexibility, easy adaptation to people and new conditions, quick learning of rules and norms (Institute for Population and Human Research, n.d.).

2.6.3. Questionnaire measuring the degree of experienced stress

To determine the level of experienced stress, the Holmes and Rahe stress checklist (Holmes & Rahe, 1967; The American Institute of Stress, 2022) was used, adapted by M. Garvanova (2013) under the name Holmes and Rahe Stressful Life Events Rating Scale (Social Readjustment Rating Scale – SRRS) and described for Bulgarian conditions by D. Dimitrova (2017) and by K. Kunchev (2017). The Holmes and Rahe questionnaire consists of 43 items (Holmes & Rahe, 1967), describing various stressful life events, both negative and positive, to each of which the subjects must answer "yes" if they have experienced it in the last 2 years (Dimitrova, 2017) or in the last 12 months (Garvanova, 2013), and with "no" if they have not experienced it. In the present study, the time period indicated was the last 6 months.

Each event is life-changing and carries a different number of points for experienced stress (Dimitrova, 2017). The more events a person has experienced, the higher the total score for experienced stress and the higher the risk of developing a disease (Dimitrova, 2017).

For the data from our sample for the entire Holmes and Rahe questionnaire, Cronbach's alpha was .762.

2.6.4. Coping strategies questionnaire

To determine the type of coping strategies used in the workplace by sensitive and insensitive people, a questionnaire by Heim et al. (1991) for psychological diagnosis of coping strategies was applied - (BEFO26), adapted for Bulgarian students by S. Miteva (2013) and adapted for adult Bulgarians by S. Stoyanova, S. Miteva and the author of this thesis M. Damyanova-Andreeva (Stoyanova et al., 2024).

The used variant of the instrument of E. Heim and co-authors allows for the study of 26 coping strategies, grouped into cognitive, emotional and behavioral coping mechanisms, and also distributed into three groups according to the degree of their

adaptive capabilities – adaptive, relatively adaptive and maladaptive (Miteva, 2013; Stoyanova et al., 2024).

The psychometric characteristics of the BEFO26 questionnaire were tested using the Rasch univariate model and item response theory, and it was found that the reliability/validity coefficient for the Maladaptive Coping scale was .881, indicating good reliability and the reliability/validity coefficients of the remaining scales of the methodology were above .9 (.961 for behavioral coping; .953 for cognitive coping; .975 for emotional coping; .981 for adaptive coping; .957 for relatively adaptive coping), which means very good reliability (Stoyanova et al., 2024).

2.6.5. Socio-demographic data

Some socio-demographic data regarding gender, age, education, work experience, profession/specialty, and marital status were also collected from the surveyed individuals.

2.7. Addressing possible ethical issues

Ethical standards were met through informed consent, anonymity of questionnaires, and voluntary participation of the subjects.

2.8. Data processing methods

The study applied various statistical methods for data analysis (descriptive and inferential statistics) using the software SPSS 20 and JASP 0.18.

Chapter 3. Results

3.1. Results regarding sensitivity in workers

The majority of the studied workers had high sensitivity (77.9%), easy/strong excitability (72.8%), high sensory threshold of sensitivity (62.1%), and a high degree of aesthetic sensitivity (90.3%).

As the sensitivity of the subjects increased, the ease of their excitability increased ($r=0.884$, $p < .001$, $N=393$), the threshold of sensitivity decreased ($r=0.649$, $p < .001$, $N=393$) and their aesthetic sensitivity increased ($r=0.460$, $p < .001$, $N=393$).

3.1.1. Gender differences in sensitivity

Men were significantly less sensitive ($t(387) = 4.248$; $p < .001$), less excitable ($t(387) = 3.665$; $p < .001$), with a higher sensory threshold of sensitivity ($t(387) = 2.151$; $p = .032$) and with lower aesthetic sensitivity ($t(387) = 2.149$; $p = .016$) compared to women.

3.1.2. Differences in sensitivity by work experience

There were no statistically significant differences in hypersensitivity, low sensitivity threshold, and aesthetic sensitivity between people with different work experience ($p > .05$). The most easily excitable were those with less than a year of work experience, and the least easily excitable were those with the longest work experience – over 15 years of work experience (Kruskal-Wallis = 16.854; $df = 5$; $p = .005$).

3.1.3. Differences in sensitivity by presence or absence of children

There were no statistically significant differences in sensitivity between those surveyed with children and those without children ($t(385) = 0.126$; $p = .899$).

3.1.4. Educational differences in sensitivity

There were no statistically significant differences in the scores for hypersensitivity, ease of excitability, and aesthetic sensitivity between study participants with different levels of education ($p > .05$). Participants with higher education had a lower sensitivity threshold than those with secondary education ($t(386) = 2.220$; $p = .027$).

3.1.5. Age trends in sensitivity

There was no statistically significant correlation between the age of the study participants and their scores on ease of excitability and aesthetic sensitivity ($p > .05$). As the age of the surveyed employees increased, their sensitivity slightly increased ($r = 0.135$, $p = .007$, $N = 392$) and their sensitivity threshold became lower ($r = 0.154$, $p = .002$, $N=392$).

3.1.6. Differences in sensitivity by marital status

There were no statistically significant differences in the scores on the low threshold of sensitivity and aesthetic sensitivity between people with different marital status ($p > .05$). Those studied without a partner were more sensitive than those with a partner ($t(385) = 2.347$; $p = .019$). Those studied without a partner were more easily excitable than those with a partner ($t(385) = 2.727$; $p = .007$).

3.1.7. Differences between workers in different professions in terms of sensitivity

Executives, directors, managers and governors had a lower sensitivity threshold compared to those working in the healthcare field ($t(56) = 2.213$; $p = .031$).

3.2. Results on mental resilience in workers

Participants with an average level of Mental resilience (74.3%) were approximately four times more than those with a high level (18.6%) and about ten times more than those with a low level of Mental resilience (7.1%).

3.2.1. Gender differences in mental resilience among workers

The studied men were significantly more resilient to stress than women ($t(387) = 2.914$; $p = .004$).

3.2.2. Differences in mental resilience by work experience

Mental resilience among the surveyed individuals with over 15 years of work experience was the most pronounced, followed by mental resilience among those with over 10 years of work experience, and the least resilient to stress were the surveyed individuals with less than a year of work experience who were probably worried about how they would be accepted at work and whether they would be able to keep it, and they were also in a period of adaptation to their work (Kruskal-Wallis = 22.438; $df = 5$; $p < .001$). Also less resilient to stress were people who had work experience only from practical internships during their studies and had difficulty securing their livelihoods.

3.2.3. Differences in mental resilience by presence or absence of children

There were no statistically significant differences in mental resilience between participants with and without children ($p > .05$).

3.2.4. Educational differences in mental resilience

There were no statistically significant differences in mental resilience between study participants with secondary and higher education ($p > .05$).

3.2.5. Age trends in mental resilience

Mental resilience increased slightly with age ($r = 0.129$; $p = .010$; $N = 392$). It is likely that as people age, they gain more social experience and may have more resources available, which contributes to greater mental resilience.

3.2.6. Differences in mental resilience by marital status

Participants with a partner were significantly more resilient to stress than participants without a partner ($t(163) = 2.824$; $p = .005$). It is likely that having a partner is a valuable resource and source of support, which increases mental resilience.

3.2.7. Differences in mental resilience between workers in different professions

Health and healthcare workers were significantly more resilient to stress than teachers ($t(92) = 3.136$; $p = .002$) and economists ($t(111) = 2.418$; $p = .017$). Teachers were significantly less resilient to stress than administrative employees ($t(87) = 1.993$; $p = .049$), leaders, directors, managers and administrators ($t(85) = 2.445$; $p = .017$).

3.2.8. Relationship between sensitivity and resilience to stress

Mental resilience decreased with increasing sensitivity ($r = -0.529$; $p < .001$; $N = 393$), and with easier excitability ($r = -0.645$; $p < .001$; $N = 393$).

Significantly more than expected workers with low sensitivity had high mental resilience, while significantly more than expected workers with high sensitivity had medium and low mental resilience ($\chi^2 = 39.344$; $p < .001$; $df = 2$; $N = 393$; Cramer's $V = 0.316$).

Significantly more than expected workers with a low sensitivity threshold had low mental resilience, while significantly more than expected workers with a high sensitivity threshold had high mental resilience ($\chi^2 = 11.791$; $p = .003$; $df = 2$; $N = 393$; Cramer's $V = 0.173$).

Significantly more than expected workers with low excitability had high mental resilience, while significantly more than expected workers with high excitability had medium and low mental resilience ($\chi^2 = 59.413$; $p < .001$; $df = 2$; $N = 393$; Cramer's $V = 0.389$).

There were no statistically significant differences between those with low and high levels of aesthetic sensitivity in their levels of mental resilience ($\chi^2 = 1.668$; $p = .434$; $df = 2$; $N = 393$).

3.3. Results regarding the degree of stress experienced by workers

Participants with a low level of stress and therefore a low probability of getting sick were slightly more than half of the surveyed individuals (57.5%). Approximately one-third of the participants experienced moderate levels of stress (28.8%). Participants with high to very high levels of stress and a high to very high likelihood of illness represented approximately one-seventh of the total study participants (13.7%).

3.3.1. Gender differences in the degree of stress experienced by workers

There were no statistically significant differences between the studied men and women in terms of their experienced stress ($p > .05$).

3.3.2. Differences in the degree of experienced stress by length of service

The highest level of stress was experienced by those surveyed with less than a year of length of service, followed by stress experienced by those surveyed who only had length of service from practical internship during their training and by those with length of service from 1 to 5 years, and the lowest level of stress was experienced by those surveyed with the longest length of service – over 15 years (Kruskal-Wallis = 24.215; $df = 5$; $p < .001$).

3.3.3. Differences in the degree of experienced stress by the presence or absence of children

Participants without children experienced more stress in the past six months than those with children (Mann-Whitney = 14741.500; $p < .001$).

3.3.4. Educational differences in the degree of experienced stress

Those graduated from secondary education experienced more stress in the past 6 months than those graduated from higher education (Mann-Whitney = 13133.500; $p = .045$).

3.3.5. Age trends in the degree of experienced stress

With increasing age, the strength of perceived stress decreased ($r = -0.268$; $p < .001$; $N = 392$).

3.3.6. Differences by marital status in the degree of experienced stress

There were no statistically significant differences in the degree of stress experienced between study participants without a partner and those with a partner ($p > .05$).

3.3.7. Differences between workers in different professions in the degree of experienced stress

Those working in healthcare experienced greater stress than those working as administrative employees (Mann-Whitney = 429; $p = .05$).

3.3.8. Relationship between the degree of experienced stress and stress sensitivity and resilience

With increasing experienced stress, mental resilience slightly decreased ($r = -0.107$; $p = .034$; $N = 393$). There were no statistically significant correlations between experienced stress and sensitivity, as well as between experienced stress and components of sensitivity ($p > .05$).

3.4. Results regarding coping strategies for dealing with stress in workers

The coping strategy used by more than half of the working participants in the study was optimism (emotional adaptive coping strategy) – 58.5%. The other most preferred strategy (by about a third of the participants in the study) was seeking advice (behavioral

adaptive coping strategy) – 30.3% - and the third most used coping strategy (by about one fifth of the surveyed individuals) was cooperation (behavioral adaptive coping strategy) – 22.6%.

3.4.1. Gender differences in the degree of preference of coping strategies by workers

The studied women significantly more often preferred the cognitive relatively adaptive coping strategy Relativity compared to the studied men (χ^2 (df = 1; N=389) = 5.905; p = .015; Likelihood Ratio = 10.008; p = .002; Phi = 0.123). The studied women significantly more often preferred the emotional maladaptive coping strategy of Submission compared to the studied men (χ^2 (df = 1; N=389) = 4.113; p = .043; Likelihood Ratio = 7.010; p = .008; Phi = 0.103).

The studied men significantly more often preferred the behavioral relatively adaptive coping strategy of Compensation compared to the studied women (χ^2 (df = 1; N=389) = 4.615; p = .032; Likelihood Ratio = 3.925; p = .048; Phi = 0.109).

3.4.2. Differences by work experience in the degree of preferred coping strategies

The participants who had work experience only from practical internships during their training, significantly more often than expected preferred the emotional relatively adaptive coping strategy of Emotional dilution (χ^2 (df = 5; N=390) = 21.818; p = .001; Likelihood Ratio = 11.149; p = .048; Phi = 0.237) and the behavioral maladaptive coping strategy of Withdrawal (χ^2 (df = 5; N=390) = 23.252; p < .001; Likelihood Ratio = 17.874; p = .003; Phi = 0.244).

Those studied with less than one year of work experience significantly more often than expected preferred the cognitive maladaptive coping strategy of Humility (χ^2 (df = 5; N=390) = 40.730; p < .001; Likelihood Ratio = 17.891; p = .003; Phi = 0.323).

Those studied with work experience from 1 to 5 years significantly more often than expected preferred the emotional

maladaptive coping strategy of Self-blame (χ^2 (df = 5; N=390) = 16.626; p = .005; Likelihood Ratio = 12.092; p = .034; Phi = 0.206).

Those studied with work experience from 5 to 10 years significantly more often than expected preferred the emotional maladaptive coping strategy of Obedience (χ^2 (df = 5; N=390) = 16.714; p = .005; Likelihood Ratio = 13.223; p = .021; Phi = 0.207).

Those studied with 5 to 10 years of work experience and those with 10 to 15 years of work experience significantly more often than expected preferred the cognitive adaptive coping strategy of Problem Analysis (χ^2 (df = 5; N=390) = 18.173; p = .003; Phi = 0.216).

Those studied with more than 15 years of work experience significantly more often preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism (χ^2 (df = 5; N=390) = 17.452; p = .004; Phi = 0.212).

3.4.3. Differences in the preference of different coping strategies by the presence or absence of children

Those studied with children significantly more often preferred the cognitive relatively adaptive strategy of Meaning Making (χ^2 (df = 1; N=387) = 4.232; p = .040; Phi = 0.105) and the behavioral adaptive coping strategy of Seeking Advice (χ^2 (df = 1; N=387) = 4.276; p = .039; Phi = 0.105).

Those studied without children significantly more often preferred the relatively adaptive coping strategy of Compensation (χ^2 (df = 1; N=387) = 4.216; p = .040; Likelihood Ratio = 4.331; p = .037; Phi = 0.104).

3.4.4. Educational differences in the degree of preference for coping strategies

Those studied with secondary education significantly more often than expected preferred the behavioral relatively adaptive coping strategy of Distraction with pleasant activities (χ^2 (df = 1; N=388) = 4.810; p = .028; Phi = 0.111) and the behavioral adaptive

coping strategy of Altruism (χ^2 (df = 1; N=388) = 5.991; p = .014; Phi = 0.124).

Those studied with higher education significantly more often than expected preferred the cognitive relatively adaptive coping strategy of Relativity (χ^2 (df = 1; N=388) = 4.265; p = .039; Likelihood Ratio = 5.576; p = .018; Phi = 0.105) and the behavioral adaptive coping strategy of Cooperation (χ^2 (df = 1; N=388) = 8.424; p = .004; Phi = 0.147).

3.4.5. Age trends in preferences for different coping strategies

The respondents aged 15 to 24 years significantly more often than expected preferred the emotional maladaptive coping strategy of Self-blame (χ^2 (df = 3; N=391) = 13.268; p = .004; Likelihood Ratio = 9.001; p = .029; Phi = 0.184).

Those studied aged 25 to 45 years significantly more often than expected preferred the behavioral adaptive coping strategy of Cooperation (χ^2 (df = 3; N=391) = 13.256; p = .004; Phi = 0.184).

Those surveyed aged 25 to 45 and 46 to 65 more often than expected preferred the behavioral adaptive coping strategy of Seeking Advice (χ^2 (df = 3; N=391) = 9.404; p = .024; Phi = 0.155).

Those studied from 46 to 65 years significantly more often than expected preferred the cognitive adaptive strategy of Maintaining Self-control (χ^2 (df = 3; N=391) = 8.950; p = .030; Phi = 0.151).

The elderly subjects aged 66 and older significantly more often than expected preferred the cognitive relatively adaptive strategy of Religiosity (χ^2 (df = 3; N=391) = 14.551; p = .002; Likelihood Ratio = 11.277; p = .010; Phi = 0.193).

3.4.6. Marital status differences in preferences for coping strategies

Those studied without a partner significantly more often than expected preferred the emotional relatively adaptive coping strategy of Emotional dilution (χ^2 (df = 1; N=387) = 4.551; p = .033; Likelihood Ratio = 3.952; p = .047; Phi = 0.108), the emotional

maladaptive coping strategy of Submission (χ^2 (df = 1; N=387) = 9.247; p = .002; Likelihood Ratio = 8.051; p = .007; Phi = 0.155), the behavioral maladaptive coping strategy of Withdrawal (χ^2 (df = 1; N=387) = 8.272; p = .004; Phi = 0.146) and the emotional maladaptive coping strategy of Suppression of emotions (χ^2 (df = 1; N=387) = 5.187; p = .023; Phi = 0.116).

Those studied with a partner significantly more often than expected preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism (χ^2 (df = 1; N=387) = 5.672; p = .017; Phi = 0.121) and the behavioral adaptive coping strategy of Cooperation (χ^2 (df = 1; N=387) = 4.176; p = .041; Phi = 0.104).

3.4.7. Differences between workers in different professions in preferences for coping strategies

The surveyed teachers and economists significantly more often than expected preferred the emotional adaptive coping strategy of Protest (χ^2 (df = 4; N=232) = 10.762; p = .029; Likelihood Ratio = 16.145; p = .003; Phi = 0.215).

The surveyed healthcare workers and administrative employees significantly more often than expected preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism (χ^2 (df = 4; N=232) = 16.231; p = .003; Phi = 0.265).

3.4.8. Relationship between coping strategies with the degree of experienced stress, stress sensitivity and mental resilience

Those studied with low sensitivity significantly more often than expected preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism (χ^2 (df = 1; N=393) = 6.184; p = .013; Phi = 0.125) and the behavioral maladaptive coping strategy of Active Avoidance (χ^2 (df = 1; N=393) = 3.978; p = .046; Phi = 0.101).

Those studied with high sensitivity significantly more often than expected preferred the behavioral maladaptive coping strategy of Withdrawal (χ^2 (df = 1; N=393) = 3.933; p = .047; Phi = 0.100).

Those studied with high excitability significantly more often than expected preferred the emotional maladaptive coping

strategy of Suppression of emotions (χ^2 (df = 1; N=393) = 4.098; p = .043; Phi = 0.102), the emotional maladaptive coping strategy of Submission (χ^2 (df = 1; N=393) = 4.631; p = .031; Likelihood Ratio = 7.768; p = .005; Phi = 0.109) and the behavioral relatively adaptive coping strategy of Distraction with pleasant activities (χ^2 (df = 1; N=393) = 3.889; p = .049; Phi = 0.099).

Those studied with low excitability significantly more often than expected preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism (χ^2 (df = 1; N=393) = 12.513; p < .001; Phi = 0.178) and the behavioral maladaptive coping strategy of Active Avoidance (χ^2 (df = 1; N=393) = 4.253; p = .039; Phi = 0.104).

Those studied with a low sensitivity threshold significantly more often than expected preferred the emotional maladaptive coping strategy of Aggression (χ^2 (df = 1; N=393) = 8.530; p = .003; Likelihood Ratio = 8.677; p = .003; Phi = 0.147) and the behavioral maladaptive coping strategy of Withdrawal (χ^2 (df = 1; N=393) = 6.658; p = .010; Phi = 0.130).

Those studied with low mental resilience significantly more often than expected preferred the cognitive maladaptive coping strategy of Disturbance (χ^2 (df = 2; N=393) = 22.412; p < .001; Likelihood Ratio = 12.024; p = .002; Phi = 0.239), the emotional maladaptive coping strategy of Submission (χ^2 (df = 2; N=393) = 14.330; p = .001; Likelihood Ratio = 11.061; p = .004; Phi = 0.191) and the emotional maladaptive coping strategy of Self-blame (χ^2 (df = 2; N=393) = 34.092; p < .001; Likelihood Ratio = 18.385; p < .001; Phi = 0.295).

Those studied with high mental resilience significantly more often than expected preferred the cognitive relatively adaptive strategy of Meaning Making (χ^2 (df = 2; N=393) = 11.051; p = .004; Phi = 0.168) and the emotional adaptive coping strategy of Optimism (χ^2 (df = 2; N=393) = 47.829; p < .001; Phi = 0.349).

Those studied with a high level of experienced stress significantly more often than expected preferred the emotional adaptive coping strategy of Protest (χ^2 (df = 2; N=393) = 8.670; p = .013; Phi = 0.149).

Those studied with an average level of experienced stress significantly more often than expected preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism (χ^2 (df = 2; N=393) = 7.038; p = .030; Phi = 0.134) and the behavioral relatively adaptive coping strategy of Compensation (χ^2 (df = 2; N=393) = 6.645; p = .036; Likelihood Ratio = 6.017; p = .049; Phi = 0.130).

Chapter 4. Discussion and conclusions

The study found that two-thirds of the surveyed workers were highly sensitive. Two-thirds of them were also easily/highly excitable, meaning that these people should be easily confused and irritated when they had a lot of work to do; they were easily startled; they were nervous when working under supervision and during changes; they were overexcited when a lot of things happen to them; They tried not to make mistakes and omissions in their work; they tried to avoid tense situations; they were influenced by other people's moods; others considered them sensitive and shy; they preferred to rest alone when there were many stimuli; they were very sensitive to pain.

Slightly more than half of the surveyed workers had a high sensory threshold, meaning they were not very sensitive to the effects of caffeine, bright lights, strong odors, rough fabrics, and loud sounds.

Every nine out of ten participants had a high degree of aesthetic sensitivity, i.e., these people were sensitive to the impact of works of art, musical works, fashion trends, perfume products, television shows and films.

The results of the interrelationship between the individual components of sensitivity show that as the sensitivity of the subjects increased, the ease of their excitability increased, the threshold of sensitivity decreased, and their aesthetic sensitivity increased.

Participants with an average level of mental resilience made up about $\frac{3}{4}$ of all participants (74.3%) and were approximately four times more than those with a high level of mental resilience (18.6%) and about ten times more than those with a low level of mental

resilience (7.1%). The majority of workers believed that they had adapted well to their work environment and were optimistic about the future.

Participants with low levels of stress and therefore a low probability of illness comprised slightly more than half of the study participants (57.5%). Approximately one-third were those who experienced medium levels of stress (28.8%). Participants who experienced high to very high levels of stress and had a high to very high likelihood of becoming ill represented approximately one-seventh of the total number of study participants (13.7%). Differences in stress experiences between participants may be caused by various factors such as personality characteristics, life situations, work and social environments. The coping strategy used by more than half of the working participants in the study (58.5%) was optimism (emotional adaptive coping strategy), the other most preferred strategy (by about a third of the participants in the study – 30.3%) was seeking advice (behavioral adaptive coping strategy) and the third most used (by about one-fifth of the individuals surveyed – 22.6%) was cooperation (a behavioral adaptive coping strategy). It should be noted that among the prevailing coping strategies used to deal with stress by the surveyed workers were adaptive behavioral coping strategies such as seeking advice and cooperation, and one adaptive emotional coping strategy – optimism. Optimism is also the most preferred strategy by Bulgarian students in the study conducted by S. Miteva (2013).

The first hypothesis, that sensitive people experience greater stress and have lower mental resilience compared to less sensitive people, was partially confirmed. This hypothesis was not confirmed in its part about sensitive people experiencing greater stress, but it was confirmed in terms of lower mental resilience in sensitive people.

The results obtained show that there were no statistically significant correlations between experienced stress and sensitivity, as well as between experienced stress and components of

sensitivity. No statistically significant differences were found between people with low and high sensitivity in terms of the degree of stress they experienced, nor between those studied with low and high levels of sensitivity components in terms of the degree of stress they experienced.

The large variability in the data (standard deviation of sensitivity scores was 4.15, coefficient of variation 28.4%) suggests that not all sensitive people react in the same way to stressful situations. Some are more vulnerable and experience stronger negative emotions. Dr. Elaine Aron claims that sensitive people who had normal childhood do not show signs of depression and anxiety and behave in the same way as less sensitive people with troubled childhoods. The participants in this sample did not answer a questionnaire about the childhood they had, and this may be an important part of the explanation for their behavior.

On the other hand, there was a weak negative correlation between the degree of experienced stress and mental resilience, (association between increasing experienced stress and decreasing mental resilience), probably because the organism exhausts its resources in resistance to stressors, according to the concept of H. Selye (1982).

It was found that sensitive people had low mental resilience compared to less sensitive people, and the relationship between sensitivity and mental resilience was inversely proportional - the higher the sensitivity, the lower the mental resilience, and vice versa. The results of the study of the participants in the sample show the existence of a moderate negative correlation between Hypersensitivity and Mental resilience, i.e., as sensitivity increased, mental resilience decreased. The correlation between Ease of Excitability/Easy Excitability and Mental resilience was also moderate and negative, i.e. with easier excitability, mental resilience decreased. The correlation between Low Sensitivity Threshold/Low Sensory Threshold and Mental resilience was weak and negative, i.e. as sensitivity to strong stimuli increased, mental resilience decreased. Only the correlation between Aesthetic

sensitivity and mental resilience was statistically insignificant. There were also no statistically significant differences between those with low and high aesthetic sensitivity in their levels of mental resilience.

Significantly more than expected workers with low sensitivity had high mental resilience, while significantly more than expected workers with high sensitivity had medium and low mental resilience. Significantly more than expected workers with a low sensitivity threshold had low mental resilience, while significantly more than expected workers with a high sensitivity threshold had high mental resilience. Significantly more than expected workers with low excitability had high mental resilience, while significantly more than expected workers with high excitability had medium and low mental resilience.

An explanation for the results obtained may be the fact that more than 50% of the participants in the sample were people with over 15 years of work experience, and from the data obtained during the survey, it was clear that the lowest stress was experienced by those surveyed with the longest work experience - over 15 years. It is logical to assume that this was because they had already gained enough experience in the workplace, which allowed them to be more confident and face daily stress more calmly, so they were used to daily overstimulation to the point where they were able to calm down and overcome the nervous overexcitement that was a distinctive feature of sensitive people.

These results may also be due to the greater responsiveness to stimulation of sensitive people compared to less sensitive people. Sensitive people tend to perceive both their own emotions and those of others more intensely, and according to the study, about two-thirds of the people studied were highly sensitive. In stressful situations, this could lead to greater emotional strain. One of the traits that describes sensitive people is empathy, but empathy is the ability to understand and share the feelings of others, and as valuable a quality as it is, it can be exhausting, especially in stressful work environments. Sensitive people are often more likely to experience

situations deeply and intensely. This can make them more vulnerable to stress, as they are more likely to dwell on negative thoughts and feelings, and they also often have higher expectations of themselves and others. When these expectations are not met, it can lead to disappointment and stress.

We can also explain these results with the conclusion of Prof. Corina W. Greven (Greven et al., 2019) and her collaborators that the sensitivity of sensory processing typical of sensitive people increases the risk of stress-related problems in response to negative environments, but also provides greater benefit from positive and supportive experiences. That is, in an appropriate work environment, associated with opportunities for autonomy, support, and feedback, sensitive people can have more positive experiences than less sensitive ones and derive maximum benefit for their performance in the workplace.

The second hypothesis that sensitive people used more emotional coping strategies compared to less sensitive people to deal with stress at work was partially confirmed. In fact, it was found that subjects with low sensitivity (and especially those with low excitability) significantly more often than expected preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism, but some components of sensitivity were associated with a preference for emotional coping strategies and, more specifically, with a preference for emotional maladaptive coping strategies. Thus, those studied with a low sensitivity threshold significantly more often than expected preferred the emotional maladaptive coping strategy of Aggression, whereas those studied with high excitability significantly more often than expected preferred the emotional maladaptive coping strategies of Submission and Suppression of emotions. As sensitivity is multicomponent, different aspects of this trait may differently influence the choice of coping strategies.

Regarding behavioral coping strategies, some of them were preferred by less sensitive people (subjects with low sensitivity and especially those with low excitability significantly more often than

expected preferred the behavioral maladaptive coping strategy of Active Avoidance), and others were more preferred by more sensitive people (those studied with high sensitivity and especially those with a low sensitivity threshold significantly more often than expected preferred the behavioral maladaptive coping strategy of Withdrawal; those studied with high excitability significantly more often than expected preferred the behavioral relatively adaptive coping strategy of Distraction with pleasant activities).

No statistically significant differences were found between more sensitive and less sensitive people in their preferred cognitive coping strategies.

Adaptive coping strategies (such as Optimism) were preferred by low-sensitivity subjects. In fact, low-sensitivity subjects also preferred maladaptive coping strategies such as Active Avoidance. However, high-sensitivity subjects preferred predominantly maladaptive coping strategies (such as Withdrawal) and those studied with highly expressed aspects of sensitivity preferred maladaptive coping strategies (such as Aggression and Withdrawal, preferred by those with a low threshold of sensitivity; Submission and Suppression of emotions, preferred by those with high excitability). Relatively adaptive coping strategies such as Distraction with pleasant activities were preferred by the studied workers with a pronounced aspect of sensitivity such as strong excitability.

Those studied with low sensitivity significantly more often preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism, as well as the behavioral maladaptive coping strategy of Active Avoidance, and those studied with low excitability preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism and the behavioral maladaptive coping strategy of Active Avoidance.

The subjects with a low sensitivity threshold significantly more often than expected preferred the emotional maladaptive coping strategy of Aggression, as well as the behavioral maladaptive coping strategy of Withdrawal.

Those studied with high sensitivity significantly more often preferred the behavioral maladaptive coping strategy of Withdrawal, whereas those studied with high excitability preferred the emotional maladaptive coping strategy of Suppression of emotions, the emotional maladaptive coping strategy of Submission and the behavioral relatively adaptive coping strategy of Distraction with pleasant activities.

It can be concluded that sensitive people actually used more maladaptive coping strategies than less sensitive people, which probably created a negative impression of sensitive people in others.

The preference for aggressiveness in the studied workers with a low sensitivity threshold could be due to a lower tolerance to frustration, which is characteristic of people with easy excitability (Trå et al., 2023).

Those studied with low mental resilience also significantly more often preferred maladaptive coping strategies such as the cognitive maladaptive coping strategy of Disturbance, the emotional maladaptive coping strategy of Submission, and the emotional maladaptive coping strategy of Self-blame, and those with high mental resilience significantly more often than expected preferred the cognitive relatively adaptive strategy of Meaning Making and the emotional adaptive coping strategy of Optimism. People with low mental resilience usually have an external locus of control (Mihaylova, Ts., 2021), that is, they do not believe that they can influence the events happening around them through their own efforts and are afraid of the challenges of change, respectively, even if they are engaged with what is happening in life around them, they are insecure and confused and most often react with Disturbance to the stressful changes around them and with Submission to the circumstances in their lives. However, as other people around them, under the same circumstances, react differently, they become aware of their vulnerability and experience Self-blame regarding their own maladaptive reaction to the situation.

People with high mental resilience have an internal locus of control (Mihailova, Ts., 2021), that is, they believe and act as if they

can influence the events happening around them through their own efforts, that is, they are confident in their own strengths and are not afraid of challenges and changes. Such a worldview suggests that they approach every situation in life with Optimism, as they manage to examine it impartially and extract all the positives from it, thus achieving Meaning Making to their own development in life.

It is noteworthy that the respondents with a high level of experienced stress, significantly more often than expected, preferred the emotional adaptive coping strategy of Protest; those with an average level of experienced stress preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism and the behavioral relatively adaptive coping strategy of Compensation.

An answer to the question of why study participants with a high level of experienced stress preferred the coping strategy of Protest may suggest that they felt helpless and dissatisfied with the situation and the "Protest" strategy allowed them to express their negative emotions, attract attention and try to change the situation that caused stress.

It can also be assumed that the "Optimism" strategy helped participants with an average level of experienced stress to focus on the positive aspects of life and believe in a better future. Since at a moderate level of stress, participants' resources are not completely exhausted, it may be particularly useful for them to use the "Compensation" strategy to compensate for difficulties in one area of life by investing more effort in another.

It should be borne in mind that not all people react to stress in the same way. The choice of coping strategies is influenced by personality traits, previous experience, social environment and the specific situation in which the person finds himself / herself. For example, if the stress is brief, it may be more effective to use the Protest strategy, while if the stress is chronic, the Optimism strategy may be more adaptive.

Dr. Elaine Aron (2020, p.49) argues that people vary significantly in the extent to which a given situation or stimulus

arouses their nervous system. Work environment, social support, family problems, etc. can influence the choice of coping strategies.

The third hypothesis was also partially confirmed, that there were significant differences between workers with different work experience, different age, different education, profession, gender and marital status regarding sensitivity, degree of experienced stress, mental resilience and preferred coping strategies.

Differences in work experience

Regarding work experience /length of service/, there were no statistically significant differences in hypersensitivity, low sensitivity threshold, and aesthetic sensitivity between people with different work experience. However, there were statistically significant differences between people with different work experience in ease of excitability/easy excitability. The most easily excitable were the respondents with less than a year of work experience, and the least easily excitable were the respondents with the longest work experience – over 15 years of work experience.

Mental resilience among the surveyed individuals with over 15 years of work experience was the most pronounced, followed by mental resilience among workers with over 10 years of work experience. The least resilient to stress were the the surveyed individuals with less than a year of work experience, who were probably worried about how they would be accepted at work and whether they would be able to keep it, and were also in a period of adaptation to their work. Also less resilient to stress were people who had work experience only from practical internships during their training and had difficulty securing their livelihoods.

Work experience definitely matters for the degree of experienced stress, because according to the results of the study, the experienced stress was the strongest among those surveyed with less than a year of work experience, and the experienced stress was the weakest among those surveyed with the longest work experience - over 15 years.

Those surveyed who had work experience only from practical internships during their training significantly more often preferred the emotional relatively adaptive coping strategy of Emotional dilution and the behavioral maladaptive coping strategy of Withdrawal.

Those surveyed with less than one year of work experience significantly more often than expected preferred the cognitive maladaptive coping strategy of Humility.

Those surveyed with 1 to 5 years of work experience significantly more often than expected preferred the emotional maladaptive coping strategy of Self-blame.

Those surveyed with 5 to 10 years of work experience significantly more often than expected preferred the emotional maladaptive coping strategy of Obedience and the cognitive adaptive coping strategy of Problem Analysis.

Those surveyed with 10 to 15 years of work experience significantly more often than expected preferred the cognitive adaptive coping strategy of Problem Analysis.

Those surveyed with more than 15 years of work experience significantly more often preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism.

Fewer years of work experience were associated with a preference for maladaptive coping strategies, and greater work experience (over 10 years) was associated with a preference for adaptive coping strategies.

Age differences

With advancing age, the strength of perceived stress decreased, mental resilience increased slightly, sensitivity increased slightly, and the sensitivity threshold became lower.

From the results obtained, it can be concluded that age differentiated preferences for coping strategies in the following way: those studied from 15 to 24 years significantly more often than expected preferred the emotional maladaptive coping strategy of Self-blame, those surveyed from 25 to 45 years old preferred the

behavioral adaptive coping strategy of Cooperation and the behavioral adaptive coping strategy of Seeking advice, those surveyed from 46 to 65 years old preferred the behavioral adaptive coping strategy of Seeking advice and the cognitive adaptive strategy of Maintaining self-control, and those studied in the elderly from 66 years onwards preferred the cognitive relatively adaptive strategy of Religiosity. That is, it is noticeable that with increasing age the tendency towards preferring adaptive coping strategies and cognitive coping strategies increased. A similar trend was also found in a study of 688 Bulgarians (Miteva et al., 2024).

Differences in education

The studied workers with higher education had a lower sensitivity threshold than those with secondary education. Workers with secondary education experienced more stress in the last 6 months before the study than those with higher education.

The study found that there were no statistically significant differences in mental resilience between participants with secondary or higher education.

Regarding differences by education in the degree of preference of coping strategies, those studied with higher education significantly more often preferred the cognitive relatively adaptive coping strategy of Relativity and the behavioral adaptive coping strategy of Cooperation, while those surveyed with secondary education significantly more often preferred the behavioral relatively adaptive coping strategy of Distraction with pleasant activities and the behavioral adaptive coping strategy of Altruism.

Differences by profession

The results showed that executives, directors, managers and administrators had a lower sensitivity threshold compared to healthcare workers, i.e. executives were more sensitive to strong stimuli that cause discomfort such as noises, lights, smells, coarse textiles, to one's own body's feelings of hunger, to the effects of

caffeine. Greater sensitivity to noise was associated with more cardiovascular diseases (Dzhambov & Dimirova, 2014).

Those working in the field of health and healthcare were significantly more resilient to stress compared to teachers and economists. Executives, directors, managers and administrators, as well as administrative staff, were also significantly more resilient to stress than teachers. That is, it can be concluded that there is a need to increase mental resilience among teachers.

Workers in healthcare and health services experienced greater stress than administrative employees, given the responsibility and urgency of performing professional duties in healthcare.

The surveyed healthcare and administrative employees significantly more often preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism.

The surveyed teachers and economists significantly more often preferred the emotionally adaptive coping strategy of Protest. The participants in the study with a high level of experienced stress preferred the coping strategy of Protest, probably because it allowed them to express their negative emotions, attract attention, and try to change the situation that was causing stress.

Gender differences

Men were significantly less sensitive than women, which may be due to differences in the way of socialization between the two genders.

The data obtained in this study confirmed that men were significantly more resilient to stress than women, as also found by Nikolova et al. (2014), Smith et al. (2008), Yu & Park (2017).

Since, according to the results obtained, there were no statistically significant differences between men and women in terms of the stress they experienced, it could be concluded that gender did not influence the degree of stress experienced.

Regarding the different coping strategies, the studied women significantly more often preferred the cognitive relatively

adaptive coping strategy of Relativity compared to the studied men and significantly more often preferred the emotional maladaptive coping strategy of Submission compared to the studied men. On the other hand, the studied men significantly more often preferred the behavioral relatively adaptive coping strategy of Compensation compared to the studied women. That is, women more often assessed difficulties by comparing them to those of other people and reconciled with what happened, while men were more often inclined to relax with the help of alcohol, sedatives, delicious food, etc.

Differences in marital status (presence or absence of a partner and children)

Having a life partner also appeared to be very important for the sensitivity of the studied workers, as those studied without a partner were more sensitive than those with a partner, and those studied without a partner were more easily excitable than those with a partner. It was also noted that participants with a partner were significantly more resilient to stress than those without a partner.

Regarding the degree of experienced stress, there were no statistically significant differences between study participants without a partner and those with a partner.

Marital status certainly mattered when choosing a strategy for coping with stress, as according to the study data, those without a partner significantly more often preferred the relatively adaptive emotional coping strategy of Emotional dilution, the maladaptive emotional coping strategy of Suppression of emotions, the emotional maladaptive coping strategy of Submission and the behavioral maladaptive coping strategy of Withdrawal, while those studied with a partner preferred the emotional adaptive coping strategy of Optimism and the behavioral adaptive coping strategy of Cooperation. That is, those studied who had a partner preferred more adaptive coping strategies, while those studied without a partner more often used maladaptive coping strategies.

It turned out that the presence or absence of children had no effect on sensitivity, and there were no significant differences in

sensitivity between those surveyed with children and those without children.

The study found that there were no statistically significant differences in mental resilience between participants with and without children.

The result of the study of the degree of stress experienced between participants with children and those without children is interesting, as it became clear that participants without children experienced greater stress in the last six months prior to the study compared to those studied who had children. It is commonly accepted in our society that people with children have more tasks and cares related to raising them and therefore more reasons to be stressed. It is often believed that people without children have more free time and fewer responsibilities and therefore fewer reasons to be stressed. However, the reality may be different, especially if these people live in a social environment where having children is accepted as the norm and not having them stigmatizes those who do not have them. Furthermore, despite the difficulties that accompany parenthood, it implies a sense of purpose, satisfaction and fulfillment. The lack of children can lead to questions about personal fulfillment, low self-esteem, and a sense of incompleteness, which in turn can easily lead to depressive states. Childless people may be at a stage in their lives where they are unable to have children due to health issues or the need to cope with other challenges and stressors. Parenthood often creates a certain routine and predictability in life, while the absence of children can lead to a feeling of a lack of meaning and stability in life. On the other hand, in the workplace, employees without children often take on many more tasks and become so involved in the work process that they reach burnout in their quest to find meaning in their existence.

Those surveyed without children significantly more often preferred the behavioral relatively adaptive coping strategy of Compensation to cope with stress, and those surveyed with children significantly more often preferred the cognitive relatively adaptive

strategy of Meaning Making, as well as the behavioral adaptive coping strategy of Seeking advice.

When working with people experiencing stress at work, it is important to consider their individual sensitivity and their preferred coping strategies, keeping in mind the three conditions for mental resilience – engagement with work, a sense of control, and perceiving tasks as a challenge.

4.1. Recommendations

The present study offers an opportunity to rethink the stereotypical perception of sensitive people as more vulnerable and of sensitivity as synonymous with weakness or inability to cope with stress.

Since the relationship between sensitivity and preferred coping strategies is complex, it is necessary to develop an individual approach to stress management. For example, for people with higher sensitivity and lower mental resilience, training in various relaxation techniques, cognitive restructuring, etc. could be organized, or adaptive coping strategies such as optimism, seeking social support, etc. could be encouraged. For those employees who nevertheless preferred maladaptive emotional coping, psychotherapy consultations can be offered. Training could be provided on the use of effective stress management strategies for sensitive people.

For all employees, whether they are highly sensitive or not, it is extremely important to create a work environment that supports their mental health and well-being. This may mean ensuring clear and open communication between managers and employees, offering opportunities for flexible working hours and place when possible, and supporting employees regarding work-life balance.

It should be borne in mind, however, that in order to achieve good results from the implementation of these recommendations, cooperation between various specialists such as psychologists, managers and HR specialists is necessary.

4.2. Limitations of the study

The great variability, heterogeneity and complexity of the studied phenomena are prerequisites for difficulties in their research, related to taking into account different components of a phenomenon depending on the specifics of the chosen tools or omitting phenomena, which moderate or mediate the relationship between the phenomena being studied.

Furthermore, some events may trigger a crisis and change on an intra- or interpsychic level in some people, but not in others, depending on whether a person perceives and evaluates them as normal and predictable in a person's life. Different people attribute different valence to the same life experience – marriage, pregnancy, divorce, etc. Last but not least, when a significant event is evaluated retrospectively, the connotation for it inevitably takes into account the current consequences and future correction of the individual life strategy, which makes the relationship between life circumstances and psychosocial development extremely unpredictable and difficult to study (Garvanova, 2013).

It is possible that participants' responses were influenced by their tendency to present themselves in a more favorable light regarding the use of certain coping strategies, especially those that are perceived as less socially desirable such as aggression, for example.

Sample characteristics such as age, gender, occupation, cultural background, etc. may influence the results. For example, a study conducted among certain professional groups could yield very different results compared to a study conducted among other professional groups or a broader population.

As the study was conducted at a specific point in time, it may not reflect long-term changes in sensitivity, stress, and coping strategies.

4.3. Directions for future research

A challenge for psychotherapy is whether to help the sensitive person behave like a sociable person or to make him/her

resilient to stress like less sensitive people, or to look for explanations in childhood (especially relationships with parents) for all the reasons for individual differences (Aron & Aron, 1997). A suggestion for future research is to examine the relationship between sensitivity and narcissism, creativity, parenting ability, charity, etc. (Aron & Aron, 1997).

Factors such as organizational culture and motivational climate at work may contribute to a more complete study of the relationship between sensitivity and stress in the workplace.

Studies can be conducted to track changes in sensitivity, stress, and coping strategies over time.

Conclusion

This research contributes to establishing the capacity of sensitive people to successfully do their jobs and benefit organizations.

Our study found that the majority of participants (74.3%) had average mental resilience. Only a small proportion (7.1%) had low resilience, while 18.6% had high resilience. Although sensitivity was mostly high among those surveyed, most of them managed to adapt to the work environment and had positive expectations for the future. These results have proved that sensitive people could handle workplace stress just as well as less sensitive people, once they have overcome the critical moment of learning and adaptation.

It was found that with the accumulation of work experience, mental resilience increased and the degree of experienced stress decreased, but sensitivity did not change. Sensitivity increased slightly with age, especially in working women without an intimate partner. There was a moderate negative correlation between sensitivity and mental resilience, such that sensitive people demonstrated much more unresilient behavior than others, possibly due to maladaptive strategies they used to cope with stress more often than less sensitive people.

We hope this research contributes to a better understanding of the benefits that employers may have by hiring sensitive and seemingly “stress-unresilient” people. But what would be the potential benefits for employers of hiring sensitive people?

First, they can benefit from the high emotional intelligence that sensitive people often possess, which allows them to better understand the emotions of their colleagues and customers. This ability can improve team relationships and lead to higher levels of customer satisfaction. According to Prof. Elaine Aron (2020, p. 25), one of the main personality traits of sensitive people is their sensitivity to subtle nuances, which helps them realize and respond adequately to nonverbal signals that reveal the mood of the person opposite them. That is, this trait of theirs helps them better

understand how the other person feels and what they need. In this way, they can show empathy and compassion, and according to Professor Daniel Goleman (2011, p.52), showing empathy is one of the qualities that define emotional intelligence. Even if they don't possess all the other qualities needed for a person to be emotionally intelligent, they possess the most important quality required when working with customers in the service industry, for example.

Sensitive people can do well in situations that require interaction with people because of the empathy and compassion they possess that sets them apart from others. Explaining the acronym DOES, Prof. Elaine Aron (2020, p. 23) writes that the E in the acronym, in addition to emotional reactivity, also stands for empathy and gives an example of a study in which sensitive and insensitive subjects viewed photos of strangers and their loved ones, in which people's faces expressed happiness, sadness, or neutral feelings. She also writes that in all cases where emotion was present in the photo, increased brain activity was observed in the insula of sensitive subjects, as well as in their mirror neuron system, especially when the subjects observed the happy faces of their loved ones.

Secondly, employers can benefit from the fact that, due to their openness to new ideas and perspectives, sensitive people are often creative and innovative. Advising sensitive people about their behavior in the workplace, Prof. Elaine Aron (2020, p. 204) warns them that their intuition is something magical in the eyes of others, who do not see what highly sensitive people see, namely things “as they are.” Therefore, both in relation to their unusual ideas and in relation to their intuitive insights, they have to decide whether to remain true to themselves, or to agree with the opinions of others and secretly feel alienated and misunderstood.

Thirdly, due to their excessive diligence in avoiding omissions and mistakes, sensitive people usually pay close attention to details and tend to perform their tasks with high precision (Aron, E., 2020, p. 337).

Given their ability to engage and dedicate themselves to the work process, after gaining the necessary experience, they can become valuable workers and employees. According to research by Prof. John Mayer and Prof. Natalie Allen (Meyer & Allen, 1991) despite differences in definitions of commitment, three common themes can be identified that are found in most of them: emotional attachment to the organization, perceived barriers to leaving, and a sense of moral duty to it. According to them, employees' motivation to stay in the organization and commit to its success is due to both their desire to maintain positive relationships (identification) and the sharing of common values (internalization). These two factors create a sense of belonging and significance, which motivates employees to do their best. In this regard, it should be borne in mind that Prof. Elaine Aron (2020, p. 191) in her book argues, that individuation is the ability to hear your inner voice or voices amidst all the noise that is within you and around you and that often sensitive people are tricked into satisfying the desires of others. That is, they are willing to do everything possible to meet the norms and requirements of the new workplace so as not to disappoint their superiors and colleagues, they can easily adopt the values of the organization as their own and pursue their career, whatever it may be, seriously and thoroughly in every respect (2020, p. 188).

Scientific contributions

The conducted study presents data on the relationship between sensitivity, experienced stress, mental resilience and coping strategies in the workplace. Based on the results presented, the following scientific contributions can be identified:

1. Adapting a sensitivity questionnaire and differentiating the components of sensitivity

In this study, Dr. Elaine Aron's 23-item sensitivity questionnaire, which is answered with true/false (Aron, 2020), was adapted for Bulgaria, confirming the three-factor structure of the questionnaire for Bulgaria - Ease of excitability/easy excitability, Low sensitivity threshold/low sensory threshold, and Aesthetic sensitivity.

2. Nuances of the relationship between sensitivity and experienced stress

The study successfully refutes the assumption that sensitive people inevitably experienced more stress. The results show that the relationship between sensitivity and experienced stress was not linear, as they did not correlate significantly with each other.

3. Confirming the relationship between sensitivity and its components with mental resilience

The results confirmed that as sensitivity increased, mental resilience decreased. The study demonstrates that different components of sensitivity were associated with different aspects of mental resilience. Mental resilience decreased with increased excitability and increased sensitivity to strong stimuli. The results highlight the need for an individualized approach to understanding and supporting sensitive people.

4. Determining preferences for coping strategies depending on sensitivity

The study reveals that sensitive workers significantly more often preferred the behavioral maladaptive coping strategy of Withdrawal compared to low-sensitivity workers, who in turn significantly more often preferred the emotional adaptive coping

strategy of Optimism and the behavioral maladaptive coping strategy of Active Avoidance.

Some components of sensitivity were associated with a preference for specific, often maladaptive strategies. For example, low sensitivity threshold was associated with aggressive reactions or withdrawal, while high excitability was associated with submission, suppression of emotions, and distraction with pleasant activities. As different components of sensitivity are associated with different stress responses, interventions must be adapted to the specific needs of each individual. However, the fact that no significant differences were found between more sensitive and less sensitive people in their preferred cognitive coping strategies highlights the universality of cognitive coping strategies for dealing with stress. This opens new possibilities for working out interventions focused on developing cognitive skills for stress management.

List of publications by the PhD student:

- Miteva, S., Stoyanova, S., & Damyanova-Andreeva, M. (2024). Cluster analysis to identify similarity between copying strategies using the BEFO26 questionnaire. *Multidisciplinary Journal of Science, Education and Art*, 18(1), 694-704.
- Miteva, S., Stoyanova, S., & Damyanova-Andreeva, M. (2024). Generational differences in preferences for coping with stress. *Knowledge – International Journal*, 65(1), 171-176.
- Stoyanova, S., Miteva, S., & Damyanova-Andreeva, M. (2024). Bulgarian adaptation of the BEFO26 copying strategies questionnaire through the Item Response Theory. *Knowledge – International Journal*, 65(1), 177-182.
- Damyanova-Andreeva, M. S. (2024). The influence of workplace stress on personnel motivation. In S. Stoyanova, S. Mavrodiev, T. Gergov, G. Stanoeva, I. Yakova, I. Dimitrova, B. Dafkova, R. Popova and I. Minkov (Eds.), *Doctoral students in science. 7. Collection of doctoral papers presented at the Doctoral School and 7th Doctoral Scientific Session of the Faculty of Philosophy at the South-West University "Neofit Rilski", 14.12. – 15.12.2023* (pp. 110-117). Blagoevgrad: University Press "Neofit Rilski". <http://yearbookpsy.swu.bg/wp-content/uploads/2024/06/PhD-School-and-7th-PhD-Scientific-Session-of-the-Faculty-of-Philosophy-2023.pdf>
- Damyanova-Andreeva, M. S. (in press). Organizational culture and stress at the workplace. In S. Krasteva et al. (Eds.), *PhD students in science. 8. Collection of PhD theses presented at the PhD School and the 8th PhD Scientific Session of the Faculty of Philosophy at the South-West University "Neofit Rilski", 18.12.2024*. Blagoevgrad: University Press "Neofit Rilski".

Damyanova-Andreeva, M. S. (in press). Person-environment fit and coping with stress at work. In S. Krasteva et al. (Eds.), *International Conference "Postglobality: Crisis and Future", Blagoevgrad, October 20-21, 2022, organized by the Faculty of Philosophy of the South-West University "Neofit Rilski"*. Blagoevgrad: University Press "Neofit Rilski".

