

Sagorijevanje na poslu - uzroci, posljedice i metode stručne podrške

Josipović, Maja

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:437708>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-06**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
PRAVNI FAKULTET
STUDIJSKI CENTAR SOCIJALNOG RADA

Maja Josipović

**SAGORIJEVANJE NA POSLU – UZROCI, POSLJEDICE
I METODE STRUČNE PODRŠKE**

ZAVRŠNI RAD

Mentorica: izv. prof. dr. sc. Olja Družić Ljubotina

Zagreb, 2022.

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Razvoj i znakovi profesionalnog sagorijevanja.....	2
3. Čimbenici koji pridonose profesionalnom sagorijevanju.....	6
4. Strategije smanjenja stresa i sprječavanje profesionalnog sagorijevanja.....	11
5. Važnost supervizije u socijalnom radu u prevenciji sagorijevanja.....	12
6. Mindfulness u socijalnom radu.....	14
7. Zaključak.....	16
8. Popis tablica.....	18
9. Literatura.....	19

Sažetak

Zbog ubrzanog stila života i velikog fokusa pojedinca na razvoj karijere sve je više prisutan sindrom profesionalnog sagorijevanja, posebice kod stručnjaka u pomagačkim profesijama poput socijalnih radnika, edukacijskih rehabilitatora, zdravstvenih radnika i drugih. Cilj ovoga rada je dati uvid u etiologiju i fenomenologiju profesionalnog sagorijevanja te u neke načine pomoću kojih je moguće spriječiti sagorijevanje na poslu ili ublažiti njegove posljedice. U tom kontekstu će biti prikazani čimbenici odnosno stresori koji u profesionalnom i privatnom okruženju mogu doprinijeti razvoju profesionalnog sagorijevanja kao i osobine ličnosti koje mogu predstavljati određene zaštitne ili rizične činitelje u nošenju s izvorima stresa. Prikazane su neke od metoda nošenja s izvorima stresa poput supervizije i mindfulnessa koji mogu doprinijeti pozitivnim promjenama u profesionalnom okruženju pojedinca te kvaliteti života općenito.

Ključne riječi: profesionalno sagorijevanje, stresori, metode stručne podrške

Summary

Due to the accelerated lifestyle and the great focus of the individual on career development, the syndrome of professional burnout is increasingly present, especially with experts in helping professions such as social workers, educational rehabilitators, health workers and others. The aim of this paper is to provide insight into the etiology and phenomenology of occupational burnout and some ways in which it is possible to prevent burnout at work or mitigate its consequences. In this context, factors or stressors that can contribute to the development of professional burnout in the professional and private environment, as well as personality traits that can represent certain protective or risk factors in dealing with sources of stress, will be presented. Some of the methods of dealing with sources of stress, such as supervision and mindfulness, which can contribute to positive changes in an individuals professional environment and the quality of life in general, are also presented.

Key words: professional burnout, stressors, methods of professional support

Izjava o izvornosti

Ja, Maja Josipović, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica završnog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.

Maja Josipović, v.r.

1. Uvod

U modernom svijetu u kojemu se veliki naglasak stavlja na osobni napredak i razvoj karijere više nego ikada prije veoma je bitno prepoznati te aktivno i pravilno prevenirati i liječiti sindrom profesionalnog sagorijevanja te pri tome povećati kvalitetu stručnog rada i kvalitetu života pojedinca. Sindrom profesionalnog sagorijevanja možemo opisati kao posljedicu kroničnog stresa na poslu koji uzrokuje stanje nemoći, manjka empatije, iscrpljenosti te u konačnici osjećaj neuspjeha i nezadovoljstva vlastitim radom. Prema nekim autorima pojam profesionalnog sagorijevanja možemo definirati kao stanje preopterećenosti poslom te osjećaja frustracije uslijed velike želje za ostvarenjem zacrtanih ciljeva (Freudenberger 1974., prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014.) dok drugi autori spominju kako su profesionalnom sagorijevanju najviše izložene osobe koje svoj posao idealiziraju te ga obavljaju efikasno i predano žrtvujući se za više ciljeve (Mejovšek, 2002., prema Vanjurek, 2020.). Schaufeli i Enzmann (1998., prema Pasanec, 2020.) smatraju kako se profesionalno sagorijevanje javlja zbog nesrazmjera u očekivanjima motiviranog zaposlenika i stvarnih radnih uvjeta koji ne odgovaraju njegovim očekivanjima što dovodi do neprilagođenog ponašanja i u konačnici sagorijevanja. Kroz povijest, sagorijevanje je prvi puta opisao Bradley (1969, prema Schaufeli i Enzmann, 1998.) kao psihološki fenomen koji se pojavljuje kod pomagačkih profesija, no smatra se kako je američki psihijatar Herbert Freudenberger prvi u potpunosti opisao sindrom sagorijevanja te ga time postavio kao fenomen vrijedan istraživanja. Freudenberger, koji je bio zaposlen u psihijatrijskoj klinici, promatrao je kako se kod mladih volontera koji su radili s ovisnicima s vremenom javlja manjak energije i motivacije uz određene dodatne psihološke i fizičke simptome te je navedeno stanje opisao kao sagorijevanje (Schaufeli i Enzmann, 1998.). Gotovo u isto vrijeme, socijalna psihologinja Christina Maslach proučavala je termin sagorijevanja te promjene u emocijama kod osoba u stresnim profesijama, prvenstveno zdravstvenih radnika, te je shvatila kako se prije svega javlja emocionalna iscrpljenost kod zdravstvenih radnika, zatim negativna percepcija i osjećaji prema vlastitim pacijentima te u konačnici osjećaj krize vezan uz vlastitu profesionalnu kompetenciju kao rezultat

čestih promjena u emocijama što je nazvano sindromom sagorijevanja (Schaufeli i Enzmann, 1998.). Kod osoba koje se dugotrajno nose sa stresnim situacijama na mjestu rada može doći do profesionalnog sagorijevanja, pogotovo kod osoba zaposlenih u pomagačkim strukama poput socijalnih radnika, edukacijskih rehabilitatora i djelatnika u zdravstvu. Razlog tomu jest mogućnost i potreba osoba u pomagačkim strukama za uživljavanjem u situaciju svojih korisnika te osjećaj empatije prema onima koji trebaju pomoć (Blažić, 2019.). Kroz komunikaciju s osobama u teškim životnim situacijama nije lako ostati ravnodušan i ne dopustiti negativan utjecaj na vlastito mentalno zdravlje, pogotovo u situacijama kada je osobama nemoguće pomoći. Naravno, profesionalno sagorijevanje javlja se u brojnim strukama i primarno kod osoba koje pridaju veliku važnost kvaliteti vlastitog rada uključujući i visoka očekivanja i odgovornosti rada. Profesionalno sagorijevanje nema učinke samo na djelatnika već i na osobe u njegovom privatnom i profesionalnom okruženju što neminovno dovodi do smanjenja kvalitete rada uslijed manjka motivacije te potom i negativnih posljedica po korisnike.

2. Razvoj i znakovi profesionalnog sagorijevanja

Freudenberger i North (1986., prema Alvir, 2018.) spominju korake u razvoju profesionalnog sagorijevanja prema kojima možemo prepoznati razvoj i konačno nastupanje spomenutog sindroma. Prvenstveno možemo spomenuti početne faze u kojima novi zaposlenik ima potrebu za dokazivanjem te na sebe prihvaća veću količinu posla od one koju može podnijeti kako bi zadovoljio vlastitim ambicijama u želji za prihvaćanjem od okoline. Neposredno nakon ove faze javlja se zanemarivanje vlastitih potreba uslijed preokupacije radom. Zaposlenik zanemaruje prijatelje, obitelj te bitne osobne potrebe kako bi udovoljio zahtjevima rada još uvijek ne shvaćajući kako je na sebe preuzeo prevelik opseg obaveza i odgovornosti. S vremenom radnik postaje svjestan da problem postoji, javljaju se određene fizičke manifestacije njegovog napora poput bolova i grčeva a naposljetku se odvaja od drugih i troši vlastitu energiju i dolazi u stanje emocionalnog otupljenja. Uslijed toga

radnik za svoje probleme okrivljuje druge te izbjegava bilo kakav društveni kontakt, a kada se nađe u društvu drugih zbog potisnutih osjećaja i problema vlastite frustracije ispoljava na njima. Dolazi do potpune izolacije radnika te čestog posezanja za alkoholom ili tabletama kako bi na bilo koji način postigli efekt opuštanja, već prijeko potreban usred efekta raznih stresora. U ovoj fazi teško je ne zamijetiti očite promjene u ponašanju radnika, kako od strane prijatelja i obitelji pa tako i na radnom mjestu dok sami radnici postaju apatični prema sebi i drugima u svojoj okolini te funkcioniraju na principu isključivog ispunjavanja radnih obaveza zanemarujući vlastite potrebe. Neizbježan je osjećaj unutarnje praznine koju radnik pokušava nadomjestiti prolaznim sredstvima zadovoljstva poput pretjeranog korištenja opijata, alkohola, seksa i drugih te je moguća i pojava depresije a osoba se počinje osjećati ravnodušno, beznadno i ne vidi izlaz iz situacije u kojoj se nalazi. U konačnici javlja se profesionalno sagorijevanje kao zadnja i konačna faza ovoga procesa kada je osobi potrebna zdravstvena pomoć kako bi se izbjegle brojne ozbiljne posljedice. Vidljivo je kako u tijeku profesionalnog sagorijevanja dolazi do brojnih zdravstvenih problema vezanih uz bolove, prekomjerno korištenje alkohola i drugih opijata i konkretno lošije kvalitete života a posljedice trpe i osobe u okolini.

Proces profesionalnog sagorijevanja također možemo podijeliti i na četiri faze; faza radnog entuzijazma, faza stagnacije, faza emocionalnog povlačenja te u konačnici faza apatije i gubitka životnih interesa (Ajduković, 1996., prema Blažić, 2019.). U prvoj fazi pojedinac je predan svome poslu, na sebe preuzima velike napore no ne ostvaruje učinak koji je uz uloženi trud očekivan što dovodi do osjećaja nemoći. Nakon ove faze pojedinac se uslijed razočaranja zbog neispunjenja vlastitih ciljeva osjeća frustrirano i ogorčeno te nailazi na poteškoće u komunikaciji s kolegama i korisnicima dok se u slijedećoj fazi uslijed teškoća u komunikaciji s kolegama i korisnicima od istih udaljava te prestaje vrednovati svoj posao kao što je to činio u početku. U ovoj fazi javljaju se dodatni stresori poput tjelesnih poteškoća, glavobolje i nesаницe. U konačnoj fazi sagorijevanja pojedinac je već potpuno iscrpljen, javljaju se simptomi depresije te je uočljivo kako je kod pojedinca nastupilo profesionalno sagorijevanje. Bitno je napomenuti kako je svaka osoba individualna te navedene faze ne moraju nastupiti u navedenom redosljedu niti su u

nekim slučajevima sve prisutne što ne umanjuje ozbiljnost i potrebu za efikasnim prepoznavanjem i preveniranjem profesionalnog sagorijevanja. Također, nije rijetkost da osoba kroz proces sagorijevanja prolazi više no jednom u tijeku vlastite karijere (Blažić, 2019.).

U Tablici 1. su prikazani simptomi profesionalnog sagorijevanja koji se mogu pojaviti na osobnoj razini svrstani u pet kategorija (afektivni, kognitivni, tjelesni, ponašajni, motivacijski)

Mogući simptomi sagorijevanja na osobnoj razini		
Afektivni	Kognitivni	Tjelesni
<ul style="list-style-type: none"> - Depresivna raspoloženja - Plačljivost - Emocionalna iscrpljenost - Česte promjene raspoloženja - Smanjena emocionalna kontrola - Nedefinirani strahovi - Povećana osjetljivost - Anksioznost 	<ul style="list-style-type: none"> - Osjećaj bespomoćnosti - Gubitak smisla i nade - Strah od "ludila" - Strah od nemoći i nemogućnosti funkcioniranja - Osjećaj "zarobljenosti" - Strah od neuspjeha - Osjećaj nedostatnosti - Loša slika o sebi - Osjećaj krivnje - Suicidalne misli - Nemogućnost koncentriranja i zaboravljivost - Poteškoće u rješavanju kompleksnih zadataka 	<ul style="list-style-type: none"> - Glavobolje - Mučnina - Vrtoglavica i osjećaj nemira - Tikovi od nervoze - Bolovi u mišićima - Seksualni problemi - Problemi sa snom - Iznenadan gubitak ili dobitak težine - Gubitak apetita - Otežano disanje - Intenzivniji pred menstrualni simptomi - Poremećaj menstrualnog ciklusa - Kronični umor
Ponašajni		Motivacijski
<ul style="list-style-type: none"> - Hiperaktivnost - Impulzivnosti - Odgađanje obaveza - Povećana konzumacija kofeina, cigareta, alkohola, lijekova za smirenje, ilegalnih droga - Gladovanje ili prejedanje - Visokorizična ponašanja - Napuštanje rekreacijskih aktivnosti - Kompulzivno prigovaranje 		<ul style="list-style-type: none"> - Gubitak revnosti - Smanjeno idealiziranje - Osjećaj razočarenja, rezignacije - Osjećaj dosade - Demoralizacija

Izvor: Schaufeli, W., and Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press., tablica str. 21

3. Čimbenici koji pridonose profesionalnom sagorijevanju

Brojni su uzroci odnosno izvori stresa (stresori) koji mogu dovesti do profesionalnog sagorijevanja, no kao najbitnije za pomagačke struke, prvenstveno profesiju socijalnog rada možemo navesti stresore poput rada s korisnicima s brojnim socijalnim problemima te nemogućnost potpunog zadovoljavanja istih, veliki osjećaj odgovornosti prema korisnicima te osjećaj emocionalne iscrpljenosti uslijed teških slučajeva i u konačnici sama težina međuljudskih odnosa i vanjske kritike vlastitih profesionalnih sposobnosti i rezultata rada (Havelka, 1999., prema Friščić, 2006.). Prema istraživanju koje su proveli Ilijaš i sur. (2021.) vidljivo je kako su kod djelatnika u sustavima socijalne skrbi u Zagrebu izvori stresa ponajviše vezani uz obilježja rada s korisnicima, obilježja uvjeta i organizacije rada te obilježja suradnje, kako unutar institucije tako i izvan. Ono što je pokazano kao najveći problem vezano uz korisnike jest velik broj korisnika po socijalnom radniku, agresivno ponašanje te manjak motivacije u preuzimanju odgovornosti, što je čest slučaj u centrima za socijalnu skrb te može dovesti do sagorijevanja u radu. Uvjeti i organizacija rada odnose se na neadekvatnu opremu i prostore gdje se provodi stručni rad, manjak zaštite u radu te nejasna tumačenja zakona koja dovodi do neujednačenih postupaka, manjak podrške nadređenih te obavljanje računovodstvenih poslova. Obilježja koja se odnose na suradnju pokazuju kako je komunikacija i razmjena informacija nejasna, nejasno definirane uloge svake osobe u timu te loš odnos vanjskih suradnika te osjećaj podređenosti od istih. Vidljivo je kako su unaprijeđenja potrebna na više razina te da su izvori stresa prisutni u gotovo svakom aspektu rada socijalnih radnika. Istraživanje koje je provela Jeleč Kaker (2009.) o zadovoljstvu poslom i sagorijevanju na poslu socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji pokazuje određena nezadovoljstva s obzirom na uvjete rada, plaću, pogodnosti i slično. Rezultati pokazuju kako je zadovoljstvo poslom na srednjoj razini te da su radnici ponajviše nezadovoljni plaćom dok su obilježjima posla i komunikacijom s nadređenima i u okolini zadovoljni. Što se tiče sagorijevanja na poslu, prisutna je srednja razina osjećaja cinizma i iscrpljenosti rada čemu doprinosi visoka učinkovitost koju socijalni radnici imaju što neizbježno

dovodi do sagorijevanja. Značajne razlike pronađene su s obzirom na spol te je vidljivo kako su socijalne radnice naspram socijalnih radnika više iscrpljene svojim poslom. Prema ovome istraživanju veliki je pritisak na socijalnim radnicima u zdravstvenim ustanovama koje nemaju kapaciteta za sve bolesnike te se krivnja često prebacuje na socijalne radnike dok je problem u manjku sredstava same ustanove te ponekad i manjak organizacije u radu. Kada govorimo o zaposlenicima u penalnim ustanovama, neki od uzroka sagorijevanja jesu prvenstveno opasnost od nasilnih zatvorenika, zatvoreničko nasilje, manipulacija od strane zatvorenika, problemi sa suradnicima, odnos s nadređenima, prekovremeni rad i rad u smjenama, zahtjevi supervizora i slično (Cuculić, 2006.). To se između ostaloga odnosi i na socijalne radnike zaposlene u navedenim institucijama pa tako i na ostale zaposlenike koji su u direktnom kontaktu sa zatvorenicima penalnih ustanova. Usprkos tome, kao najveći uzroci stresa pokazani su faktori vezani uz organizaciju rada penalnih ustanova i vođenju istih te da rad sa zatvorenicima nije presudan faktor u pojavi sagorijevanja. Naravno, postoje još mnogi izvori stresa na radu vezane uz način rada te unutarnje odnose i strukture koji ne utječu isto na svakoga. Logično je za zaključiti kako oni s više emocionalne podrške u svojoj okolini i boljim načinima nošenja s teškim uvjetima rada manje podliježu utjecaju stresa i pri tome doživljavaju smanjenu mogućnost pojave profesionalnog sagorijevanja.

Pod prediktorima sagorijevanja na poslu podrazumijevamo određene karakteristike vezane uz samog zaposlenika, njegovu radnu i društvenu okolinu koje nam govore kolika je vjerojatnost pojave profesionalnog sagorijevanja kod osobe. Prema Alvir (2018.) možemo spomenuti sociodemografske karakteristike zaposlenika, karakteristike posla, mentalnu čvrstoću, socijalnu podršku te otpornost na stres kao neka od bitnijih prediktora u pojavi sagorijevanja. Bitan prediktor sagorijevanja jest dob, pobliže oni mlađi i novozaposleni radnici imaju veće šanse patiti od sagorijevanja od starijih radnika. Kao što je već spomenuto, novi radnici u želji za dokazivanjem na novom radnom mjestu na sebe preuzimaju veće količine posla što u konačnici može biti izvor stresa te dovesti do sagorijevanja. Nadalje, bitno je napomenuti bračni status kao prediktor koji nam govori kako samci i oni s manje rodbinskih veza imaju veću šansu patiti od sagorijevanja. Smanjena podrška u

okolini i manjak emocionalnih veza bitno utječe na kvalitetu života, pa tako i na borbu pojedinca s izvorima stresa u profesionalnom okruženju. Određena istraživanja pokazuju kako je profesionalno sagorijevanje prevalentnije kod pojedinaca koji žive sami u kućanstvu te kod onih koji nemaju djecu što je svojevrsni prediktor smanjene socijalne podrške a time i potencijal u razvoju i većem utjecaju stresora na pojedinca (Pereira i sur., 2015., prema Vanjurek, 2020.). Kada govorimo o karakteristikama posla, bitno je da osoba ne shvaća posao kao opterećenje, da smatra svoj posao smislenim te ima priliku napredovati. Također, visina radnih zahtjeva proporcionalna je količini radnog stresa te pogoduje razvoju sagorijevanja a radnici koji svoju plaću i radno vrijeme smatraju pravednima imaju manje šanse razvijanja simptoma stresa i drugih rizika sagorijevanja. Mentalna čvrstoća kao prediktor označava "snagu da se stvori smisao u životu čak i ako je ponekad bolan ili apsurdan te hrabrost da se unatoč boli i uzaludnosti nastavi živjeti" (Alvir, 2018. : 12). Možemo ju protumačiti kao odliku pojedinca koji s lakoćom prevladava životne nedaće i može sagledati život iz različite perspektive te se fokusirati na ono pozitivno i u tome pronaći motivaciju za daljnji rad. Možemo reći kako osobe koje su visoko na skali mentale čvrstoće odolijevaju riziku profesionalnog sagorijevanja jer su samosvjesne, prihvaćaju neuspjeh i shvaćaju kako je on sastavni dio života te u konačnici iz njega uče. Nadalje, socijalnu podršku možemo definirati kao oslonac koji pojedinac ima u svojoj okolini, primarno iz obiteljskih i prijateljskih veza. Također, istraživanja pokazuju kako je za pojedinca u najvećoj mjeri bitna kvaliteta odnosa u okolini usporedno s kvantitetom kao prediktor zdravlja (Charney, 2004., prema Alvir, 2018.). Za pojedinca koji je u riziku od profesionalnog sagorijevanja veoma je bitno izgraditi sustav podrške radi povećanja kvalitete vlastitog mentalnog zdravlja, prvenstveno smanjenja stresa i kvalitetnog nošenja sa stresnim situacijama zahvaljujući potpori koju dobivaju u svojoj okolini. Kao konačni prediktor sagorijevanja na poslu bitno je spomenuti otpornost na stres što je usko povezano s mentalnom čvrstoćom. Osobe koje su otporne na stres pokazuju zavidne vještine nošenja sa stresom te prevladavanja istog i uspješnog daljnjeg funkcioniranja.

Istraživanje koje je provela Friščić (2006.) pokazuje odrednice stresa kod socijalnih radnika te uočene razlike između određenih skupina zaposlenika. Sindrom

profesionalnog sagorijevanja uočen je u 11,5% ispitanika dok je njih 45,2% pokazalo početne znakove sagorijevanja uslijed količine doživljenog stresa na radnom mjestu. Navedeni brojevi izravno govore o količini stresa doživljenog kod socijalnih radnika te potrebu za promjenom uvjeta rada te boljom regulacijom i prevencijom potencijalnog sagorijevanja uočenog kod velikog broja ispitanika. Također je spomenuta nesigurnost u vlastite kompetencije kao preditor stresa i profesionalnog sagorijevanja što možemo povezati s početnom fazom sagorijevanja u kojoj mlađi zaposlenici na sebe preuzimaju velike količine posla u želji za dokazivanjem što neminovno dovodi do preopterećenosti i velike količine stresa ukoliko se ne uoči i prevenira na vrijeme. Naravno, mnogi također navode stresore poput organizacije rada, uvjeta rada te osjećaja izloženosti uslijed rada s korisnicima od kojih trpe fizičke i verbalne napade. Brojne kritike javnosti također imaju veliki utjecaj te kao izvor stresa i djeluju najviše na one koji već pokazuju određene znakove sagorijevanja. Tragični slučajevi poput obiteljskog nasilja i pokušaja ubojstva pod nadležnosti centara za socijalnu skrb koji su se u posljednjih nekoliko godina dogodili u Hrvatskoj često su u očima javnosti i medija odgovornost socijalnih radnika te na temelju toga primaju brojne kritike na vlastiti rad što kao stresor može dovesti do sagorijevanja (Stanić, 2021.). Prema metaanalizi 16 različitih istraživanja o pojavi profesionalnog sagorijevanja kod djelatnika u sustavu socijalne skrbi u razdoblju od 1990. i 2014. godine vidljivo je kako su profesionalnom sagorijevanju najviše izloženi djelatnici sustava socijalne skrbi od djelatnika iz drugih područja te u usporedbi s drugima profesijama koje se bave radom s ljudima doživljavaju veće količine sagorijevanja (Kimes, 2016., prema Vanjurek, 2020.). Istraživanja također pokazuju kako su visoka razina stresa u struci socijalnih radnika te profesionalno sagorijevanje neki od glavnih uzroka napuštanja struke (Družić Ljubotina i Friščić, 2014.). Naravno, profesionalno sagorijevanje kombinacija je više uzastopnih i višestrukih stresora koji utječu na pojedinca te ga dovode u stanje bespomoćnosti i nužnosti profesionalne pomoći.

Neke osobine ličnosti su se također pokazale prediktivnima u objašnjenju sklonosti sagorijevanju na poslu."Osobine ličnosti se mogu opisati kao relativno stabilni aspekti osobe koji mogu pomoći razjasniti zašto su neki zaposlenici podložniji, a

neki otporni na doživljavanje sagorijevanja" (Bakker i SanzVergel, 2020., prema Krišto, 2021.: 3). Osobe s određenim osobinama ličnosti bit će podložnije stresorima te sagorijevanju na poslu ukoliko se nađu u okruženju koje pridonosi sagorijevanju dok će nekim osobama njihove osobine ličnosti pridonijeti u odupiranju stresorima i smanjenju potencijala sagorijevanja te ostalih negativnih utjecaja u radu. Možemo reći kako osobe koje nemaju unutarnje predispozicije za nošenje sa stresom moraju nadomjestiti iste tehnikama smanjenja utjecaja stresora jer ako to ne učine velika je šansa za sagorijevanjem (Shirom, 2003., prema Krišto 2021.). Jedna od osobina ličnosti je ekstrovertiranost koja uvelike utječe na to hoće li osoba doživjeti sagorijevane na mjestu rada. "Ekstraverzija se odnosi na stupanj do kojeg je osoba usmjerena socijalnosti, doživljavanju pozitivnih emocija i visokoj aktivnosti" (Busato i sur., 2000., prema Paska, 2015. : 5). Ekstrovertiranost kao osobina ličnost sa sobom nosi brojne pozitivne aspekte u nošenju sa stresorima i sagorijevanjem, te su osobe koje su ekstrovertirane u češćem kontaktu s drugima pa tako stvaraju bolju socijalnu mrežu i više resursa kao pomoć u borbi sa stresorima (Krišto, 2021.). Druga osobina ličnosti koja je čest prediktor u pojavi sagorijevanja je savjesnost. Možemo ju opisati kao usko povezanu s upornošću, samokontrolom i željom za ispunjavanjem ciljeva (Paska, 2015.). Određena istraživanja pokazuju kako je osobina savjesnosti povezana sa sagorijevanjem s obzirom na to da osobe visoko na razini savjesnosti svoj posao shvaćaju vrlo ozbiljno te ga žele obavljati onako kako najbolje mogu, ulažući veliki trud u vlastiti rad što u određenom roku može dovesti do sagorijevanja (Krišto, 2021.). Nadalje, kao jedna od osobina spominje se i neuroticizam. "Neke od karakteristika koje obilježavaju crtu ličnosti neuroticizma su plašljivost, nisko samopoštovanje, socijalna anksioznost, loša kontrola impulsa i osjećaj bespomoćnosti" (Costa i McCrae, 1987., prema Filipović, 2019.: 3). Kao što je navedeno, osobe koje obilježava neuroticizam imat će veće probleme u borbi protiv stresora te će biti sklonije sagorijevanju.

4. Strategije smanjenja stresa i sprječavanje profesionalnog sagorijevanja

Za svakog zaposlenika važno je izolirati izvore stresa u radnom okruženju te raditi na njegovom smanjenju kako bi se očuvalo mentalno zdravlje zaposlenika te smanjio rizik od sagorijevanja. Strategije smanjenja stresa možemo podijeliti s obzirom na period upotrebljavanja pa tako imamo one koje su aktivne prije same stresne situacije, strategije koje se upotrebljavaju pri samom trajanju stresne situacije te one koje nastupaju kada je stresna situacija gotova (Blažić, 2019.). Bitno je prepoznati u kojoj fazi je ključno koristiti koju strategiju kako bi se one pravilno primijenile te bile efikasne ka pojedinom stresoru, prevenciji ili ublažavanju posljedica stresa na pojedinca. Lazarus i Folkman (2004., prema Blažić, 2019.) navode tri ključne strategije suočavanja sa stresom; strategija usredotočena na problem, na emocije te izbjegavanje. Kod strategije usredotočene na problem pojedinac definira svoje probleme te pokušava pronaći najefikasnije rješenje istih dok se kod emocijama usmjerenog suočavanja pojedinac vodi osjećajima te pokušava smanjiti emocionalnu bol kroz socijalnu podršku iz okoline. Kod izbjegavanja sam naziv govori o tome kako se pojedinac ne suočava sa stresnom situacijom, negira ju te izbjegava pronalazak rješenja. Vidljiva je potreba za aktivnim pristupom u pronalaženju izvora stresa, hrabrost u suočavanju sa stresom te mogućnost uspostavljanja aktivne mreže podrške u okolini za ostvarivanje ciljeva. S obzirom na stresore možemo reći kako je veoma bitno voditi brigu o zdravom radnom okruženju, smanjenju opterećenosti djelatnika te je odgovornost na svakoj osobi u radnoj okolini da vodi brigu o svome mentalnom zdravlju te bude podrška drugima oko sebe u prelaženju preko poteškoća i nošenja sa stresorima. Između ostalog, nužna je i kvalitetna komunikacija između rukovodećih osoba u organizaciji i djelatnika što podrazumijeva međusobno slušanje, zajedničko donošenje zaključaka i odluka kako bi se djelatnik osjećao cijenjeno i kako bi suradnja bila uspješnija i ugodnija (Europska agencija za sigurnost i zdravlje, 2013., prema Blažić, 2019).

5. Važnost supervizije u socijalnom radu u prevenciji sagorijevanja

Superviziju, kao veoma bitnu metodu profesionalne podrške u nošenju s težinom posla socijalnih radnika, možemo opisati kao interakciju supervizora i socijalnog radnika u želji za unaprijeđenjem njegovih profesionalnih vještina i kapaciteta te pružanje podrške u nošenju s teškim životnim situacijama s kojima se socijalni radnici susreću (Kusturin, 2007.). Neki autori superviziju opisuju kao odgovornost nadređenih ka postupanju prema društvenim normama i programima organizacije te postupanja u skladu sa dosadašnjim znanjima i vještinama (Smolić – Krković, 1977., prema Ajduković i Cajvert, 2001.). Drugi pak autori navode da je supervizija interakcijski proces u kojem supervizor podržava i usmjerava praktičan rad supervizanta koji je u svome radu odgovoran za pomoć ljudima u prevladavanju fizičkih, materijalnih, socijalnih ili psihičkih prepreka uspješnom funkcioniranju (Munson, 1993., prema Ajduković i Cajvert, 2001.). Supervizija je u svojim počecima bila namijenjena pružanju pomoći volonterima i drugim humanitarnim radnicima koji su pomagali siromašnima i nemoćnima kroz vjerske zajednice te se tek kasnije proširila na djelatnike raznih ustanova poput socijalnih radnika, edukacijskih rehabilitatora, psihoterapeuta i slično (Kusturin, 2007.). Vidljiva je pomoćna uloga supervizije u osnaživanju socijalnog radnika koji je podložan stresorima rada te umanjivanje istih kroz razgovor, usmjeravanje i pružanje podrške. Supervizori su oni koji kroz vlastiti rad mogu primijetiti simptome sagorijevanja kod socijalnih radnika te raditi na njihovoj prevenciji kroz osvještavanje problema koji mogu dovesti do sagorijevanja. U konačnici, kod osoba kod kojih je sagorijevanje već uznapredovalo te se odrazilo na mentalno zdravlje pomagača, uloga supervizora je da ukaže na daljnju nužnost pružanja liječničke pomoći osobi koja pati od sindroma sagorijevanja na poslu.

Nadalje, kad je riječ o oblicima supervizije, Ajduković i Cajvert (2001.) spominju superviziju i interakcije sa stručnjacima specifičnu za socijalne radnike koja obuhvaća superviziju tijekom edukacije, stručni nadzor, administrativnu superviziju, superviziju psihosocijalnog rada, konzultacije, psihološke krizne intervencije te

psihoterapiju. Supervizija tijekom edukacije odnosi se na superviziju koja se pruža studentima koji su na stručnoj praksi, onima koji se educiraju za supervizora ili su u programu edukacije za psihoterapeuta te sličnih smjerova. Bitno je osigurati razvoj profesionalnih vještina kod onih u edukaciji te olakšati i unaprijediti proces učenja. Stručni nadzor obuhvaća prepoznavanje nepravilnosti u radu stručnih tijela te poduzimanje svih mogućih mjera kako bi se osiguralo da su prava korisnika ostvarena pravodobno i na pravovaljan način. U usporedbi sa stručnim nadzorom, administrativni nadzor fokus stavlja na same zaposlenike organizacija te kao cilj uzima osiguravanje djelotvornog i kvalitetnog rada unutar organizacije pazeći na pravilno postupanje prema korisnicima te njihovu dobrobit. Supervizija psihosocijalnog rada potrebna je radi razvijanja kompetencija stručnjaka te obuhvaća superviziju rada s klijentima te superviziju samog procesa supervizije odnosno superviziju supervizora. Kod konzultacija ili konzultativne supervizije cilj je pružiti pomoć i podršku u kraćem vremenskom roku vezano uglavnom uz konkretni slučaj ili situaciju te dobivanje stručnog savjeta od supervizora. Psihološke krizne intervencije obuhvaćaju jednokratne postupke pružanja pomoći socijalnim radnicima koji su doživjeli određene krizne situacije u radu u nošenju sa stresom i prevladavanju krize. U konačnici, Ajduković i Cajvert psihoterapiju u kontekstu socijalnog rada definiraju kao dugotrajan proces kojemu je cilj pomoći socijalnom radniku u otklanjanju i smanjivanju stresora koji ga sprječavaju u kvalitetnom obavljanju svakodnevnih obaveza te unaprjeđivanje mentalnog zdravlja i liječenje nastalih mentalnih smetnji. Bitno je reći da sustav ni jedne zemlje nema isti model i proces supervizije za socijalne radnike te postoje razlike u pristupima i koracima kako bi se supervizija prilagodila kulturi i međuljudskim odnosima specifičnima za svako podneblje. Kusturin (2007.) navodi i tri najčešće funkcije supervizije: 1) administrativno upravljačka funkcija - usmjerava supervizante da svoje zadatke obavljaju u skladu sa zakonom i politikom organizacije u kojoj rade te supervizor provjerava isto; 2) podržavateljsko – pomažuća funkcija - ogleda se u davanju potpore supervizantu, razgovoru o emocionalnom stanju supervizanta te jačanje njegova mentalnog zdravlja; 3) poučavateljska - uključuje učenje novih praksi i metoda u usavršavanju kompetencija (Ajduković i Cajvert, 2004., prema Kusturin, 2007.).

6. Mindfulness u socijalnom radu

„Mindfulness (hr. puna svjesnost) je sposobnost pojedinca da bude namjerno prisutan u sadašnjem trenutku i bez osuđivanja prihvati prisutne osjećaje, misli i tjelesne senzacije “ (Kabat – Zinn, 2005., prema Pleić i Leutar, 2019. :29). Također, mindfulness se može opisati kao stanje svjesnosti koje je uzrokovano fokusiranjem na sadašnji trenutak tj. mentalna tehnika kojom se s namjerom i usredotočeno koristi vlastita pomnost u modernome svijetu koji navedeno ometa (Pleić i Leutar, 2019.). Ujedno, možemo reći i kako se osoba kroz korištenje mindfulness tehnika uči fokusirati na svoje kognitivne procese i iskustva umjesto da ih umanjuje ili izbjegava (Kaviani i sur., 2011., prema Mihaliček, 2020.). Mindfulness koncept naglašava kako je bitno ostati fokusiran na sadašnjost i ne pridavati pažnju onome što ne možemo promijeniti dok je pritom bitno proživjeti vlastite osjećaje u potpunosti te spoznati njihovo značenje. Tehnike mindfulnessa trebale bi se prakticirati svakodnevno od 5 do 40 minuta kako bi se određeni objekti uočili na svjesnoj razini otvorenog uma i bez osuđivanja (Balentić, 2021.). Good i sur. (2015.) naglašavaju kako mindfulness ima veliki utjecaj na pojedinca, pogotovo na pozornost, spoznaju, emocije, ponašanje te psihološke procese što je od velike važnosti za profesiju socijalnog rada. Utjecaj mindfulnessa na pozornost ogleda se u tome što pomaže pojedincu da ju poboljša kako bi bila učinkovitija, pod kontrolom i stabilna (Good i sur., 2015., prema Pleić i Leutar, 2019.). U ovome slučaju pojedinac svoje misli usmjerava ka onome što je bitno u sadašnjosti te stavlja fokus na informacije koje su stabilne i potrebne u određenom trenutku. Dokaz tomu jesu i neurološki podaci prema kojima kod pojedinca koji koristi navedene tehnike dolazi do promjene u moždanim valovima koji dokazuju kako se osobe isključuje iz nepoželjnih okolinskih utjecaja te ima efikasniju identifikaciju (Cahn i sur., 2013., prema Pleić i Leutar 2019.). Kada govorimo o mindfulnessu i spoznaji, vidljiv je utjecaj na kapacitete radne memorije te fluidne inteligencije pojedinca (Roeser i sur., 2013., prema Pleić i Leutar, 2019.) dok se kod utjecaja mindfulnessa na emocije dokazuje kako oni koji taj proces

practiciraju imaju smanjene negativne posljedice nakon doživljenih stresnih situacija (Arch i Craske, 2010., prema Pleić i Leutar 2019.). Navedene informacije dokazuju kako je mindfulness osobitno važan za socijalne radnike koji se bore s brojnim stresorima u profesionalnom okruženju te se opisuje važnost mindfulnessa kod prevencije ili liječenja profesionalnog sagorijevanja. Kod liječenja socijalnih radnika koristeći mindfulness bitno je spomenuti kognitivnu terapiju utemeljenu na mindfulness konceptu što je program meditacije koji u sebi uključuje kombinaciju kognitivno bihevioralne terapije te programa koji aktivno radi na uklanjanju stresa utemeljen na mindfulness konceptu (Mihaliček, 2020.). Kao takav, program je veoma bitan jer radi na smanjenju simptoma kod osoba oboljelih od depresije i suicidalnih misli, što su neke od potencijalnih posljedica sagorijevanja na pojedinca koji se već nalazi u kasnijim odnosno konačnim fazama sagorijevanja. Utjecaj mindfulnessa na ponašanje vidljiv je u većoj mogućnosti pojedinca da kontrolira vlastito ponašanje i svoje odgovore na određene utjecaje okoline (Pleić i Leutar, 2019.) dok kod utjecaja mindfulnessa na psihološke procese postoji povezanost s poboljšanjem vlastite pažnje, pamćenja te regulacije vlastitih emocija (Fox i sur., 2014., prema Pleić i Leutar, 2019.). Sve navedene stavke iznimno su bitne za socijalne radnike koji se svakodnevno nalaze u situacijama koje iziskuju mentalnu kontrolu u borbi s fizičkim i verbalnim napadima te kontrolu vlastitog ponašanja u navedenim situacijama. Mindfulness također može pridonijeti socijalnim radnicima u razvijanju njihovih kapaciteta, unaprijeđenju vještina i mogućnosti što je pozitivno kako za njih, tako i za korisnike s kojima se svakodnevno susreću i pridonosi njihovom boljitku i kvalitetnijoj usluzi.

7. Zaključak

Profesionalno sagorijevanje je sindrom koji je prisutan dugo kroz povijest te je tek unazad nekoliko desetljeća postalo predmetom proučavanja. Naime, sedamdesetih godina prošloga stoljeća psiholozi su došli do zaključka kako se profesionalno sagorijevanje javlja prvenstveno kod pomagačkih profesija te kod osoba koje veliku važnost pridaju svojoj djelatnosti te imaju visoka očekivanja od vlastitog rada i profesionalnih kompetencija. Također, pojedinci koji imaju visoke razine empatije u razgovoru s korisnicima podložni su većem utjecaju stresora koji dovode do sagorijevanja. Na razvoj profesionalnog sagorijevanja prvenstveno utječu stresori poput emocionalne iscrpljenosti uslijed rada s korisnicima koji se nalaze u teškim životnim situacijama što je čest slučaj pogotovo kod socijalnih radnika koji prvenstveno imaju kontakt s onima kojima je potrebna pomoć uslijed osjećaja nemoći zbog siromaštva, bolesti i slično. Također, tu je i osjećaj velike odgovornosti prema vlastitim korisnicima s obzirom da su socijalni radnici ti koji imaju određenu moć u pružanju podrške onima kojima je to potrebno te utjecati na poboljšanje kvalitete života svojih korisnika. No, vrlo često se susreću i s osjećajem bespomoćnosti naspram pružanja adekvatne podrške svojim korisnicima (zbog različitih razloga) što je samo po sebi značajan izvor stresa i prediktor sagorijevanja. Prema brojnim istraživanjima kao značajni stresori u praksi socijalnog rada javljaju se i organizacija i uvjeti rada, fizički i verbalni napadi od strane korisnika te brojne kritike javnosti uslijed tragičnih slučajeva čija se odgovornost najčešće pripisuje centrima za socijalnu skrb. Možemo zaključiti kako su u profesijama koje se bave odnosima s ljudima u najvećoj opasnosti od razvoja profesionalnog sagorijevanja upravo pomagačke profesije. Kod pomagačkih profesija, mladi zaposlenici često s visokim očekivanjima i razinama motivacije ulaze u profesionalno okruženje no s vremenom shvaćaju kako neke promjene nisu moguće što ponekad dovodi do simptoma koji su povezani s određenim fazama sagorijevanja. Istraživanja pokazuju da neke metode profesionalne podrške i pomoći

kao što su supervizija, ali i primjena mindfulness tehnika imaju važnu ulogu u prevenciji i kvalitetnom nošenju sa stresorima te pozitivno utječu na mentalno zdravlje. Možemo zaključiti kako unatoč visokoj stresnosti pomagačkih profesija poput socijalnog rada postoje metode kojima je moguće spriječiti profesionalno sagorijevanje, no potrebno je osvještavanje i na razini sustava kako bi se sveobuhvatno uvele u sustav i postale sastavni dio profesionalne podrške.

8. Popis tablica

Tablica 1. Mogući simptomi sagorijevanja na osobnoj razini, str. 11.

9. Literatura

1. Ajduković, M., i Cajvert, L. (2001). -Supervizija psihosocijalnog rada kao specifični oblik profesionalnog razvoja stručnjaka u sustavu socijalne skrbi. *Ljetopis socijalnog rada*, 8(2), 195-214.
2. Alvir, L. (2018). *Ispitivanje doprinosa mentalne čvrstoće, socijalne podrške i otpornosti na stres u objašnjenju profesionalnog sagorijevanja* (Doktorska disertacija, Sveučilište u Zadru. Odsjek za psihologiju).
3. Balentić, J. (2021). *Metakognicija i mindfulness* (Doktorska disertacija, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku. Filozofski fakultet. Odsjek za psihologiju).
4. Blažić, A. (2019). *Sindrom profesionalnog sagorijevanja kod djelatnika koji rade s osobama s intelektualnom teškoćama* (Doktorska disertacija, Sveučilište u Zagrebu. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet).
5. Cuculić, A. (2006). Stres i burn-out sindrom kod djelatnika penalnih institucija. *Kriminologija & socijalna integracija: Časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, 14(2), 61-78.
6. Družić Ljubotina, O., i Friščić, L. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(1), 5-32.

7. Filipović, A. (2019). *Odnos neuroticizma i nekih aspekata donošenja odluka s akademskim uspjehom* (Doktorska disertacija, Sveučilište u Zadru. Odsjek za psihologiju).
8. Friščić, L. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 13(2), 347-370.
9. Ilijaš, A., Štengl, M., i Podobnik, M. (2021). Izvori profesionalnog stresa i potrebe u zaštiti od profesionalnog stresa stručnih radnika Centra za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 28(1), 7-36.
10. Jeleč Kaker, D. (2009). Zadovoljstvo poslom i sagorijevanje na poslu socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji. *Ljetopis socijalnog rada*, 16(3), 537-549.
11. Krišto, M. (2021). *Utjecaj osobina ličnosti i vrste zanimanja na doživljavanje sindroma izgaranja* (Doktorska disertacija, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku. Filozofski fakultet. Odsjek za psihologiju).
12. Kusturin, S. (2007). Supervizija-oblik podrške profesionalcima. *Metodički ogledi*, 14(1), 37-48.
13. Mihaliček, S. (2020). *Primjena mindfulness tehnika u penalnim institucijama* (Doktorska disertacija, Sveučilište u Zagrebu. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet).

14. Pasanec, L. (2020). *Povezanost sindroma sagorijevanja na poslu i fleksibilnih radnih aranžmana* (Doktorska disertacija, Sveučilište u Zagrebu. Ekonomski fakultet. Katedra za organizaciju i menadžment).

15. Paska, A. (2015). *Povezanost savjesnosti, akademskog uspjeha i vrste fakulteta s pristupima učenju* (Doktorska disertacija, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku. Filozofski fakultet. Odsjek za psihologiju).

16. Pleić, M., i Leutar, Z. (2019). Mindfulness u socijalnom radu. *Socijalne teme: Časopis za pitanja socijalnog rada i srodnih znanosti*, 1(6), 27-50.

17. Rusac, S. (2011). Motivacija za supervizijom socijalnih radnika u domovima za starije i nemoćne osobe. *Ljetopis socijalnog rada*, 18(2), 305-331.

18. Schaufeli, W., and Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.

19. Stanić, L. (2021). » Zašto djeca nisu oduzeta na vrijeme?«: Analiza medijskih izvještaja o socijalnim radnicima povodom medijski eksponiranih slučajeva zlostavljanja djeteta. *Ljetopis socijalnog rada*, 28(2), 317-351.

20. Vanjurek, M. (2020). *Odnos profesionalnog sagorijevanja, nepovoljnih iskustava u djetinjstvu i nekih sociodemografskih obilježja socijalnih pedagoga* (Doktorska disertacija, Sveučilište u Zagrebu. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet).

