



UNIVERZITET U SARAJEVU
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
ODSJEK SOCIJALNI RAD

PROBLEM PROFESIONALNOG SAGORIJEVANJA SOCIJALNIH
RADNIKA U SREDNJOBOSANSKOM KANTONU

- magistarski rad-

Kandidat/kinja:

Grahić Delila

Broj indeksa: 669/II-SW

Mentor:

Prof. dr. Sanela Šadić

Sarajevo, septembar 2019. godine



UNIVERZITET U SARAJEVU
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
ODSJEK SOCIJALNI RAD

PROBLEM PROFESIONALNOG SAGORIJEVANJA SOCIJALNIH
RADNIKA U SREDNJOBOSANSKOM KANTONU

- magistarski rad-

Kandidat/kinja:

Grahić Delila

Broj indeksa: 669/II-SW

Mentor:

Prof. dr. Sanela Šadić

Sarajevo, septembar 2019. godine

SADRŽAJ

UVOD	4
I. METODOLOŠKI OKVIR RADA.....	6
1. Problem istraživanja.....	6
2. Predmet istraživanja	7
3. Kategorijalno pojmovni sistem	8
4. Ciljevi istraživanja.....	9
4. 1. Naučni ciljevi	9
4. 2. Društveni ciljevi	10
5. Sistem hipoteza	10
5. 1. Generalna hipoteza.....	10
5. 2. Posebne hipoteze	10
6. Operaciono određenje predmeta istraživanja	12
6. 1. Činioци sadržaja predmeta istraživanja.....	12
6. 2. Vremensko određenje predmeta istraživanja	13
6. 3. Prostorno određenje predmeta istraživanja	13
6. 4. Disciplinarno odpređenje predmeta istraživanja	13
7. Metode istraživanja	13
8. Naučna i društvena opravdanost istraživanja	15
8. 1. Naučna opravdanost istraživanja.....	15
8. 2. Društvena opravdanost istraživanja	15
II. TEORIJSKE OSNOVE RADA.....	15
2. Definicija socijalnog rada.....	16
2.1. Uloga i zadaci socijalnog radnika	17
2.2. Problemi u radu socijalnih radnika.....	20
2.3. Stres	22
2. 3. 1. Definicija stresa.....	22
2. 3. 2. Faze stresa	25
2. 4. Izvori i upozoravajući znaci stresa	27
2. 4. 1. Izvori stresa	27
2. 4. 2. Upozoravajući znaci stresa.....	29
2. 5. Posljedice stresa	30
2. 6. Načini suočavanja sa stresom.....	32
2. 7. Profesionalni stres	33

2. 7. 1. Definicija profesionalnog stresa	33
2. 8. Izvori profesionalnog stresa	35
2. 8. 1. Izvori profesionalnog stresa kod socijalnih radnika.....	38
2. 9. Posljedice profesionalnog stresa	42
2. 10. Sindrom profesionalnog sagorijevanja - Burnout sindrom	46
2. 10. 1. Definicija sindroma profesionalnog sagorijevanja.....	46
2. 11. Faze sagorijevanja	47
2. 12. Faktori koji utječu na pojavu profesionalnog sagorijevanja	49
2. 13. Simptomi profesionalnog sagorijevanja.....	50
2. 14. Prevencija sindroma profesionalnog sagorijevanja.....	51
III REZULTATI ISTRAŽIVANJA	55
ZAKLJUČAK	84
LITERATURA	86
PRILOZI.....	89

UVOD

U ovom magistarskom radu će se govoriti o problematici nošenja sa stresom i sindromu "burnouta", odnosno profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih radnika. Uzroci ovim pojavama su različiti i mnogobrojni. Stres nastaje na klasičan način preopterećenjem na radnom mjestu i nedostatkom vremena, čije uzroke često treba tražiti u samoj organizaciji, nivou stručnih i primjenljivih znanja uposlenih ili jednostavno u nesigurnosti u pogledu zadataka zadanih uposlenima. "Burnout" sindrom oblik je profesionalnog stresa kojem se posljednjih godina posvećuje sve više pažnje zbog veoma negativnih posljedica koje ostavlja na zdravlje radnika jer „prema principima UNO-a, WHO-a, i ILO-a svaki čovjek ima pravo na sigurno radno mjesto i zdravo okruženje, koje će mu omogućiti normalan socijalni i ekonomski produktivan život“. Cuculić (2006:61) Ovi principi su od velikog značaja jer ljudi provode većinu svog života radeći. Socijalni radnici s obzirom na prirodu njihovog posla često su izloženi opasnim situacijama i nerijetko doživljavaju stres na radnom mjestu, što u slučaju da se ne djeluje preventivno ili se taj stres ne nadomješta na pozitivan način može ostaviti dugoročne posljedice na psihičko i fizičko zdravlje pomagača i dovesti do profesionalnog sagorijevanja. Ako njihovoj prirodi posla dodamo određene individualne i vanjske faktore koje ga uzrokuju, onda se socijalni rad smatra najstresnijim zanimanjem. Socijalni radnici su osobe kojima cilj jeste pomoći drugima i koje u tome pronalaze zadovoljstvo ali rezultate njihovog rada društvo često ne primjećuje što dodatno povećava frustraciju i nezadovoljstvo poslom te im je neophodna podrška društva i sistema kako bi bili što produktivniji u svome radu. Naime, krajnja negativna posljedica profesionalnog stresa je sagorijevanje na poslu kojeg prate osjećaji umora, iscrpljenosti, nedostatka motivacije i bespomoćnosti, a koje u završnici može rezultirati depresijom i apatijom.

U prvom dijelu rada govorit ćemo o samoj profesiji socijalnog rada, njenom značaju, ulogama i zadacima, definisati profesiju socijalnog rada i precizirati probleme i izazove s kojima se susreću socijalni radnici u svom radu.

U drugom dijelu ćemo detaljnije obratiti pitanje stresa, stresa na radnom mjestu odnosno profesionalnog stresa i njihove izvore, upozoravajuće znakove ali i načine suočavanja sa stresom.

Međutim, u trećem dijelu ćemo konkretnije govoriti o profesionalnom sagorijevanju, objasniti pojam „burnouta“, upoznati se s njegovim posljedicima te načinima prevencije profesionalnog sagorijevanja.

I. METODOLOŠKI OKVIR RADA

1. Problem istraživanja

Problem ovog istraživanja jeste ustvari postojanje „burnout“ sindroma, tj. sindroma profesionalnog sagorijevanja, i faktori koji dovode do pojave tog sindroma kod socijalnih radnika. Burnout sindrom je stanje koje se javlja nakon emocionalnog zamaranja a rezultira smanjenom sposobnošću u obavljanju poslovnih zadataka. On je rezultat hroničnog stresa na radnom mjestu koji preventivno nije uklonjen. Tako Družić, Ljubotina i Frišić, (2014:13) navode definiciju Edelwicha i Brodskyja prema kojoj oni sagorijevanje definiraju kao progresivni gubitak ideala, energije, ciljeva i interesa do koji su rezultat uvjeta na poslu. Christina Maslach, prema Buljubašić (2015:6), sagorijevanje definira kao višedimenzionalni sindrom stresa koji se sastoji od mentalnog umora (emocionalna iscrpljenost) i negativne percepcije te osjećaja naspram klijenata i pacijenata (depersonalizacija). Ona uvodi i treću komponentu sagorijevanja, koja se odnosi na osjećaj smanjenog ličnog postignuća. Burnout sindrom nastaje onda kada osobe koje posao stave na prvo mjesto, shvate da njihovo žrtvovanje nije bilo dovoljno da bi se postigli željeni ciljevi.

U literaturi se spominje više uzroka nastanka ovog sindroma:

- ✓ Preopterećenje na poslu (previše posla, nedovoljno resursa)
- ✓ Kontrola (manjak utjecaja, odgovornost bez moći)
- ✓ Nagrada (nedovoljno priznanja, zadovoljstva, mala plata)
- ✓ Zajednica (izolacija, konflikt, nepoštovanje)
- ✓ Pravednost (rasizam, favoritizam)
- ✓ Vrijednosti (konflikti na etičkoj osnovi, beznačajni zadaci)

Prema Buljubašić (2015:1) uzroci nastanka sindroma sagorijevanja također mogu biti: stresne situacije, nezadovoljstvo poslom, slaba mogućnost napredovanja u karijeri, nedostatak pozitivne povratne informacije, narušeni međuljudski odnosi na radnom mjestu ili velika

očekivanja od klijenata, koja ponekad zbog utjecaja nekih faktora na koje osoba koja pruža uslugu nema moć djelovanja, ne može ispuniti. Problem postoji i u tome što iako je sindrom sagorijevanja uglavnom vezan uz posao on djeluje i na društveni život osobe. Osoba ne da samo gubi radnu motivaciju, nego se javlja i veliki broj problema vezanih za porodične, privatne i međuljudske odnose, osoba postaje bezvoljna i nema interesa za druženje sa prijateljima i porodicom. U takvim situacijama ljudi nisu motivirani za rad, gube svako zadovoljstvo u poslu, ne vide razlog za daljnji rad, što dovodi do pada produktivnosti (smanjuje se radna učinkovitost, dolazi do kašnjenja na posao, izostanaka s posla) te u konačnici i mogućeg napuštanja posla.

2. Predmet istraživanja

Predmet istraživanja jeste fizičko, psihičko i mentalno stanje socijalnih radnika, problemi s kojima se socijalni radnici svakodnevno susreću i kakve posljedice to ostavlja na njihov život. Opće je poznato da su socijalni radnici preopterećeni poslom, da nemaju dovoljno potrebnih edukacija i stručnih usavršavanja, izloženi su često medijskim prozivanjima kao i prevelikim pritiskom društva, uz šta oni konstantno nastoje ublažiti izazove koje pred njih postavlja njihova profesija. Uz obnašanje profesionalne uloge i zahtjeve koji se neprestano povećavaju unutar sistema socijalne zaštite, socijalni radnici suočeni su i s drugim, ne manje značajnim poteškoćama koje se odnose na obilježja radnog okruženja kao što su: ograničeni radni uvjeti, loša organizacija rada, loši fizički uvjeti, nesigurnost na radnom mjestu i dr. (Friščić, 2006.; Moštak Skupnjak, 2012.). Socijalni radnici u svom poslu često nailaze na svakodnevne neugodne situacije s obzirom na to da rade s osobama koje se nalaze u nekoj životnoj nevolji, koje su zbog toga često frustrirane, pa u ogorčenju mogu ponekad postati i nasilne. Opasnost od agresije i fizičkog napada (Friščić, 2006.) prisutna je posebno u radu s osobama s poteškoćama psihičkog zdravlja, s ovisnicima te s osobama koje u stresnim i kriznim situacijama mogu reagirati na neočekivan i agresivan način, kada socijalne radnike mogu dovesti u opasnost i to im ujedno predstavlja i dodatni izvor stresa. Socijalni radnici su u svom svakodnevnom radu, neovisno s kojom grupom klijenata rade, izloženi različitim, teškim i opasnim situacijama, koje vremenom uglavnom postaju izvori stresa i utječu na njihovu radnu produktivnost i motivaciju ali i privatni život.

3. Kategorijalno pojmovni sistem

Problem jeste pojam koji se koristi za nešto što odstupa od planiranog, znanstveno pitanje koje treba riješiti, da bi se postigao određeni rezultat.

Stres je bilo koje dejstvo spoljašnjeg ili unutrašnjeg porijekla koje narušava prirodnu ravnotežu organizma, tako da se javlja rekacija prilagođavanja praćena različitim fizičkim i psihološkim poremećajima koji mogu uzrokovati nastanak bolesti (Čazov i sar., 1995)

Profesionalni stres je prema Čizmić (2006:165) dobro poznata bio-psihološka varijabla koja posreduje između radne sredine, zadovoljstva i zdravlja radnika, a nastaje iz pritisaka koje stvaraju zahtjevi posla i odgovora ljudi na te pritiske.

Profesionalno sagorijevanje - Termin »sagorijevanja na poslu« (eng. burnout) prvi je uveo psiholog Herbert Freudenberger (1974.) koji sagorijevanje definira kao stanje preopterećenosti ili frustracije izazvane prevelikom privrženosti i odanosti nekom cilju.

Socijalni radnik - Socijalni radnici mogu imati različite uloge obzirom na neke primarne ciljeve profesije kao što su: unapređenje kvalitete života građana, razvoj punog potencijala svakog pojedinca, obitelji, grupe i zajednica u društvu, te pitanja ljudskih prava i socijalne pravde. Socijalni radnici djeluju kao organizatori i pružatelji socijalnih usluga. Angažirani su u zastupanju diskriminiranih osoba, grupa ili zajednica. Socijalni radnici najčešće imaju ulogu voditelja procesa planiranih promjena ili pomagača koji se suočavaju s problemima svojih korisnika. Proces planiranih promjena podrazumjeva suradnju između korisnika i socijalnog radnika koja je usmjerena na zajednički odabran i usmjerjen cilj.

4. Ciljevi istraživanja

Istraživanje stresa predmet je interesa velikog broja istraživača u različitim područjima. Njihov cilj je proširenje spoznaja o ljudskom funkcionisanju u ličnim, društvenim i profesionalnim ulogama, kao i promjenama koje kod pojedinaca nastaju pod utjecajem stresa kao što su napetost, anksioznost, frustracija, izolacija iz društva i sl. odnosno o čemu ovisi pojava sindroma sagorijevanja na poslu. Cilj istraživanja ovog magistarskog rada je ispitati nivo sagorijevanja na poslu kod socijalnih radnika i ustanoviti utjecaj nekih osobina pomagačke uloge i njegova posla na sagorijevanje te odgovoriti na sljedeće probleme:

1. ispitati nivo sagorijevanja na poslu te utvrditi najizraženije probleme kod socijalnih radnika
2. ispitati faktore koji su u najvećoj mjeri povezani s povišenim nivoom sagorijevanja na poslu.

Prema Termiz (2004:220) u okviru određivanja ciljeva istraživanja razlikujemo dvije vrste (grupe) ciljeva: naučne i društvene. Svako istraživanje ima kao opći cilj sticanje naučnog saznanja određenog obima i nivoa, a istovremeno, po općem konceptu i ideologiji nauke, svaka naučna djelatnost treba da bude usmjerenata na dobrobit ljudi. To je osnov za razlikovanje naučnih i društvenih ciljeva i za njihovo posebno iskazivanje o ovom dijelu projekta.

4. 1. Naučni ciljevi

Mogući naučni ciljevi na ovu temu istraživanja su sljedeći: naučna deskripcija – najniži naučni cilj, koji mora da sadrži svako istraživanje, naučna klasifikacija i tipologizacija – ide zajedno s naučnom deskripcijom i naučna eksplikacija – naučno saznanje o uzročno – posljedičnim odnosima, društvenim zakonima i naučna objašnjenja. Ovaj cilj istraživanja kroz sprovođenje samog istraživanja, prikupljanje podataka, kroz njihovu analizu i rezultate podrazumijeva doprinos razvoju znanosti i teoriji o problemu profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika.

4. 2. Društveni ciljevi

Kako je ovo veoma aktuelna tema i društveni problem, shodno tome, bitno je i navesti sam društveni značaj ovog istraživanja. Istraživanjem ovog magistarskog rada identificirat će se ključni faktori koji dovode do profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika te će se njima samima omogućiti da sagledaju te faktore i pokušati utjecati na izbjegavanje odnosno ublažavanje stresa na radnom mjestu. Društveni cilj se također treba odnosi na bolje razrješnjavanje problema sagorijevanja, informisanje o ovom problemu doprinijelo bi preuzimanju odgovarajućih mjera za zaustavljanje napretka ove pojave.

5. Sistem hipoteza

5. 1. Generalna hipoteza

Socijalni rad smatra se jednom od visoko rizičnih profesija, što je posljedica rada s ljudima i na teškim slučajevima. Očekivanja sredine su često veća od njihovih stvarnih mogućnosti, izloženi su brojnim rizicima i nesigurnosti na poslu, što ostavlja ozbiljne posljedice na njihovo psihičko i fizičko zdravlje, suočeni su s nedovoljnim kapacitetima zajednica u kojima djeluju, kao i niskim primanjima.

5. 2. Posebne hipoteze

1. Smatra se da je profesija socijalnog rada jedna od najstresnijih zanimanja, te da je stres na poslu u ovoj profesiji konstantno u porastu kao posljedica opterećenosti poslom i složenosti problematike.

2. Mogućnosti socijalnih radnika u odnosu na zahtjeve siromašnih, bolesnih, marginaliziranih i socijalno ugroženih pojedinaca, grupa i zajednica, su ograničene zbog uvećanog obima

posla, nerazvijene institucionalne strukture, materijalne oskudice raspoloživih sredstava, nedostatka prostora i stručnjaka.

3. Socijalni radnici rade s osobama koje se nalaze u nekoj životnoj nevolji, koje su zbog toga često frustrirane, pa mogu ponekad postati i nasilne, međutim opasnost od agresije i fizičkog napada prisutna je posebno u radu s osobama s poteškoćama psihičkog zdravlja, s ovisnicima te s osobama koje u stresnim i kriznim situacijama mogu reagirati na nepredvidiv ili agresivan način, što socijalnim radnicima predstavlja dodatni izvor stresa.

4. Stresni uslovi na poslu mogu dovesti do brojnih negativnih posljedica kod pojedinaca, kao što su: iscrpljenost, glavobolje, hronični umor, nesanica, profesionalno sagorijevanje, opadanje u radnom učinku, te i do drugih zdravstvenih problema i pojavnosti, kao što su pretjerano konzumiranje alkohola, kofeina i cigareta.

5. Osnovni problemi s kojima se socijalni radnici susreću jeste problem balansiranja između profesionalnog i privatnog života, nedostatak socijalne podrške, slaba tehnička opremljenost centara, nedovoljna saradnja s kolegama kao i mala mogućnost napredovanja.

6. S obzirom na opis poslova koji socijalni radnici obavljaju i uvjete u kojima rade, suočavaju se sa izuzetno manjim primanjima u odnosu na druge slične profesije, što direktno utječe na pojavu stresa i uzrokuje nezadavoljstvo poslom.

Indikatori: usmeni i pismeni iskazi subjekata tj. socijalnih radnika uposlenih u ustanovama.

6. Operacionalno određenje predmeta istraživanja

Prema Termiz (2004:217) operacionalno određenje predmeta istraživanja je u suštini misaoni model bitnih odredaba predmeta istraživanja, tj. zamisli pojave, djela, strane ili svojstava pojave, njenog kretanja i uticaja, koji pripadaju predmetu određene nauke ili naučne discipline ili njihovom većem broju. Operacionalno određenje predmeta istraživanja sastoji se od četiri dijela:

- a) činioци sadržaja predmeta istraživanja
- b) vremensko određenje predmeta istraživanja
- c) prostorno određenje predmeta istraživanja
- d) disciplinarno određenje predmeta istraživanja

6. 1. Činioци sadržaja predmeta istraživanja

Uslovi

Uslovi podrazumijevaju sve one faktore koji dovode do pojave profesionalnog sagorijevanja.

Subjekti

Pod subjektima, kao činiocima sadržaja predmeta istraživanja podrazumijevamo sve aktere predmeta istraživanja. Subjekti u ovom istraživanju su socijalni radnici u Srednjobosanskom Kantonu.

Motivi interesi i ciljevi

Kada je riječ o motivima posebno je značajno bazirati se na motive koji dovode u vezu socijalne radnike s profesionalnim stresom i profesionalnim sagorijevanjem.

Aktivnosti

Aktivnosti ustvari podrazumijevaju sve aktivnosti koje se poduzimaju cilju rješavanja problema profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika.

Metode i sredstva

U okviru načina provođenja aktivnosti postoje metode kojima ih ostvarujemo i pri tome koristimo određena sredstva.

Efekti

U ovom istraživanju efekti jesu posljedice koje profesionalnog sagorijevanje ostavlja na socijalne radnike.

6. 2. Vremensko određenje predmeta istraživanja

Istraživanje je planirano provesti u vremenskom periodu od marta 2019. do septembra 2019.

6. 3. Prostorno određenje predmeta istraživanja

Istraživanje će biti provedeno na području Srednjobosanskog Kantona.

6. 4. Disciplinarno određenje predmeta istraživanja

Ovo istraživanje jeste interdisciplinarno, što znači da će oslonac biti u okvirima nauke o socijalnom radu uz saznanja iz drugih naučnih disciplina.

7. Metode istraživanja

Istraživanje se vrši pribavljanjem podataka, korištenjem različitih metoda istraživanja. Kada je u pitanju ovo istraživanje, ono je teorijsko-empirijskog karaktera. S obzirom na predmet i ciljeve istraživanja koriste se određene metode.

Od osnovnih naučnih metoda koristit će se:

- ✓ analiza-sinteza,
- ✓ indukcija-dedukcija,
- ✓ konkretizacija-apstrakcija.

Fokus će se staviti na osnovnu metodu a to je metoda analize.

Od općenaučnih metoda koristit će se:

- ✓ statistička metoda,
- ✓ metoda modeliranja i
- ✓ hipotetička metoda.

Od metoda pribavljanja podataka koristiti će se:

- ✓ Analiza sadržaja dokumenata je teorijsko - empirijska analiza kojom će se odvojiti faktori koji dovode do problema profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika i posljedica koje ono nosi sa sobom.
- ✓ Metoda ispitivanja, a kao tehnika metode ispitivanja koristiti će se anketa i izrada njenog instrumenta-anketnog upitnika. Upitnik će sadržavati pitanja vezana za problem profesionalnog sagorijevanja kao i izvore profesionalnog stresa. Ono što je bitan preduslov za uspješno provođenje ankete jeste pažljiv odabir društveno i statistički reprezentativnog uzorka, koje čine kompetentni ispitanici.

8. Naučna i društvena opravdanost istraživanja

8. 1. Naučna opravdanost istraživanja

Kada je u pitanju naučna opravdanost istraživanja u ovom projektu, ona potiče od pristupa problemu, u ovom slučaju profesionalnog sagorijavanja socijalnih radnika, kako bi se došli do bolje podloge znanja o problemu profesionalnog sagorijevanja, te njegovog štetnog uticaja na život socijalnih radnika tj. na njihovo mentalno i fizičko zdravlje i na ukupno društveno funkcionisanje. Iz tog razloga ovo istraživanje treba biti naučno opravdano i ima zadatak ovu negativnu pojavu predstaviti sa stajališta: socijalnog rada, psihologije, socijološkog i medicinskog stajališta. Činjenice, podaci, informacije dobijeni u ovom projektu mogu poslužiti za istraživanja sličnih tema i doprinijeti nauci tj. usavršavanju naučnih saznanja o ovom problemu. Dakle, ovaj projekat može biti osnova za daljnje istraživanje.

8. 2. Društvena opravdanost istraživanja

O problem o kojem se govori u projektu nedovoljno je razvijena svijest društva, koji je široko razvijen i akutelan i u posljednje vrijeme tema o kojoj se često govori. Potrebna je šira akcija kako bi se radilo na smanjenju posljedica profesionalnog stresa i prevenciji dalnjeg njegovog širenja što može dovesti do pojave profesionalnog sagorijevanja koje ostavlja posljedice na pomagačev ne samo radni odnos nego i privatni život. Cilj društva treba biti zasnovan na strategiji smanjivanja faktora koji doprinose profesionalnom stresu i sagorijevanju socijalnih radnika, s jedne, s druge strane podizanje svijesti državnim organima o problemu.

II. TEORIJSKE OSNOVE RADA

2. Definicija socijalnog rada

Prve pokušaje definisanja socijalnog rada prate mnoge poteškoće i to traje sve do danas pa se socijalni rad kao akademska disciplina i praktična društvena djelatnost definiše zavisno od konteksta, perioda, prilika i odnosa unutra određenog društva. Prve definicije socijalnog rada naglašavale su da socijalni (društveni) rad uključuje milosrđe, pomoć siromašnima i čovjekoljublje. Tako Rene Sand ističe da socijalni rad uključuje : „Milosrđe, čovjekoljublje i pomoć siromašnima, ali se iznad njih izdiže osobinama naučnosti i sistematičnosti, kao i načinom otkrivanja uzroka i kritičnošću na polju teorije i prakse.“ Prvu definiciju socijalnog rada dala je Mary Richmond 1915-1917, koja je svoju karijeru započela u humanitarnoj organizaciji COS - "Charity Organization Society" jedan je od prvih teoretičara socijalnog rada. S knjigom "Socijalna dijagnoza" objavljenom 1917. godine, stvorila je temelje za naučno-metodološki razvoj profesije socijalnog rada i iznijela shvatanje socijalnog rada kao vještine i procesa. Kao osnovne ciljeve ovako shvaćenog socijalnog rada Termiz (2005:40) navodi poboljšanje odnosa između pojedinca i društva, i to polazeći od boljeg prilagođavanja ličnosti samoj društvenoj sredini. Međutim 1928. godine Međunarodna konferencija za socijalni rad, ovu profesiju karakteriše kao „kompleks napora samog društva imajući u vidu socijalni rad kao djelatnost zajednice“. Osnovni ciljevi socijalnog rada, prema viđenju Međunarodne konferencije za socijalni rad vezanih za dobrobit ljudi sastoje se u:

- a) poboljšanju društvenih uvjeta života i podizanje standarda ljudi, kao i
- b) stvaranje sklada između čovjeka i njegove sredine.

Miković (2007:38) u svojoj knjizi navodi definiciju Ronnbyija (1990) koji socijalni rad smatra društvenom науком која је усмерена на разумевање социјалних процеса, који су у основи социјалних проблема и развијање потребних вјештина за успјешно провођење различитих интервencija, чији је основни циљ спречавање, ублажавање или укидање социјалних проблема.

Termiz (2005:48) navodi да B.R. Campton i B. Galaway u monografiji o procesu socijalnog rada, стављају у средиште интервencije socijalnog rada које су усмерене на утврђивање, рješavanje ili смањивање проблема pojedinaca ili група који произилазе из одnosa između njih i okoline. U tako shvaćenom socijalnom radu autori su dali акценат на poboljšanju odnosa između pojedinca, групе i njihove okoline ili poboljšanju društvenog fukncioniranja pojedinca, групе u zajednici.

Međunarodni savez socijalnih radnika (IFSW) je 2014. godine dao najnoviju definiciju socijalnog rada koja glasi:

„Socijalni rad je praktično-zasnovana profesija i akademska disciplina koja promovira socijalnu promjenu i razvoj, socijalnu koheziju, osnaživanje i oslobađanje ljudi. Principi socijalne pravde, ljudska prava, kolektivne odgovornosti i poštovanje različitosti su centralni za socijalni rad. Poduprt teorijama socijalnog rada, socijalnih znanosti, humanističkih i autohtonih znanja, socijalni rad uključuje ljude i strukture kako bi prevazišli izazove i poboljšali blagostanje.“ (Šadić, 2014:88)

U BiH najprihvaćenija i najčešće citirana definicija jeste definicija prof. dr. Dervišbegovića koja glasi: „Socijalni rad je stručna i znanstveno utemeljena djelatnost na poduzimanju mjera i akcija u cilju preventivnog djelovanja, tj. sprečavanja pojave socijalnih problema u lokalnoj zajednici, grupi i kod pojedinaca, kao i rješavanja stanja socijalne potrebe (pojedinac, grupa, zajednica), uz puno njihovo angažovanje, kad im je pomoći potrebna.“ (Dervišbegović, 2001:35)

Prema Šadić S. (2014:86) ovakvo definiranje socijalnog rada naglašava najprije preventivnu ulogu socijalnog rada u sprečavanju socijalnih problema, rukovodeći s principom „pomoći do samopomoći“. Također, ova definicija naglašava i neophodnost povezanosti teorije i prakse, putem pružanja različitih vrsta pomoći ugroženim članovima zajednice ali vodeći računa da pružena pomoći bude u skladu s njihovim životnim uvjetima.

Definisanje socijalnog rada se od samog početka pa do danas uglavnom svodilo na pomoći ljudima koji su u stanju socijalne potrebe: siromašnim, nezaposlenim, zanemarenim djeci, starijim osobama i onim najugroženijim kategorijama, ulogu u političkoj borbi, borbi protiv društvenih zala i bolesti, osposobljavanje i osnaživanje korisnika za što bolje socijalno funkcionisanje te zaštitu ljudskih prava. Socijalni rad kao društvena i pomažuća djelatnost, ima za cilj da poveže pojedince i institucije u svrhu zadovoljavanja određenih potreba pojedinaca i rješavanja njihovih problema. Njegovo područje djelovanja se proširio pored ustanova socijalne zaštite na školstvo, zdravstvo, ustanove za maloljetnike, centre za liječenje osoba od alkoholizma i nekih drugih ovisnosti.

2.1. Uloga i zadaci socijalnog radnika

Socijalni radnik - novi stručnjak koji se pojavljuje u grupi tzv. „pomažućih“ profesija mora imati nekoliko karakteristika koji ga čine znanstvenim praktičarem. Halmi (1995:72,73) navodi da je to je osoba koja:

- **vodi svoju praksu** kao problem ili eksperiment u kojemu se ništa ne prihvata kao unaprijed zadano ili znano, već sve treba otkriti u tijeku istraživačko/praktične akcije;
- **sustavno prati i evaluirala** svoju praksu na svakom pojedinačnom slučaju, primjenjujući single-sustav nacrt;
- **gradi svoju praksu na empirijski utemeljenim spoznajama**, sjedne strane, a djelomično na interventnim tehnikama s druge strane;
- **stalno usvaja nova znanja i vještine** u svezi još učinkovitijih intervalnih pristupa i metodoloških orijentacija kojima će unaprijediti svoju praksu.

Socijalni radnici zavisno od ustanove u kojoj su zaposleni ili od problema koji klijenti imaju i kojima je potrebna pomoć imaju razne uloge i zadatke. Prije svega, svaki socijalni radnik mora znati upravljati metodama i tehnikama socijalnog istraživanja - istraživanja socijalnih problema i pojava klijenta, uzroka koji dovode do određenog problema i najboljeg mogućeg rješenja. Drugi zadatak jeste planiranje širih i sveobuhvatnih mjera u cilju rješavanja određenih društvenih pojava i problema i stvaranje mjera za pojedine akcije. Socijalni radnik je također dužan da razvija preventivni socijalni rad kako bi se smanjila potreba za pružanjem neposredne pomoći. Tako npr. da bi se smanjila pojava odgojne zapuštenosti maloljetnika potrebno je pojačati odgojni rad u školi, bolje organizovati slobodno vrijeme učenika, pomoći roditeljima u boljem odgoju djece i prevazilaženju nekih problema u komunikaciji i porodici. Pružanje pomoći pojedincima i grupama koji nisu u stanju da riješe svoje probleme, koji se nalaze u nepovoljnoj situaciji i bez društvene pomoći, pomoći socijalnog rada nisu u stanju da riješe svoje probleme je još jedan od zadatka socijalnog radnika. Npr. pojedinim licima je potrebna konkretna pomoć kako bi se uključili u društveni život kroz rehabilitaciju, socijalizaciju, socijalnu adaptaciju i sl. koju kroz svoje usluge pruža socijalni radnik.

Glavni zadatak socijalnog radnika jeste ustvari prikupljanje podataka o klijentu i njegovoj okolini u cilju sastavljanja socijalne anamneze klijenta. Socijalna anamneza sa socijalnom dijagnozom i procjenom koristi se u različitim slučajevima, bilo da se radi o maloljetnom počiniocu krivičnog djela, djetetu bez roditeljskog staranja ili klijentu koji je iz bilo kog drugog razloga korisnik usluga socijalnog rada. To je jedan od najvažnijih pisanih

dokumenata svakog socijalnog radnika. Ona sadrži podatke od njegovog rođenja pa sve do trenutka kada je nastao određeni problem. Obuhvata faktore koji su djelovali na korisnikov izbor ali i pravce koji bi korisniku pomogli u rješavanju problema. Svaki socijalni radnik koristeći svoje stručno znanje i iskustvo pruža podršku i pomoć korisnicima koji se nađu u nekom životnom problemu, pa i kroz tretman ili pružanje različitih oblika intervencija pomoću kojih se pomaže klijentu da bolje razumije svoju situaciju i lakše dođe do rješenja problema. Ti oblici intervencija se mogu provoditi individualno, grupno, a zavisno od terapijske orijentacije nazivaju se psihoterapija, socioterapija, savjetodavni socijalni rad i sl. Radeći na slučajevima kao što su nasilje u porodici, razvodi, zlostavljanje i zanemarivanje djece, oduzimanje roditeljstva, povjeravanje djece, starateljstvo, smještaj u drugu porodicu ili ustanovu, usvojenja, radeći s mentalno i duševno oboljelim osobama i drugim složenim situacijama vezanim za pojedince i porodice, izloženiji su stresu od drugih humanih profesija.

Kada je u pitanju uloga socijalnog radnika u sistemima socijalne zaštite ona jeste ta da podstiče razvoj sistema, koji će biti pristupačan za sve ljude i poštovati njihovo dostojanstvo i osigurati prostor za ljudska prava i socijalnu pravdu. Uloga socijalnih radnika je posredovanje između državnih službi i sistema porodične zajednice kako bi se postigli ishodi koji jačaju kapacitete porodice i zajednice i jačanje mogućnosti pristupa sistemima socijalne zaštite kada god je to potrebno. Socijalni radnici se zalažu da se ljudi koji koriste usluge tretiraju dostojanstveno i da mogu samostalno donijeti odluke u pogledu brige koju primaju.

Poznato je da je dr. Richard Cabot zaposlio prvu socijalnu radnicu u jednoj od Bostonских bolnica. On je svoj postupak argumentirao time da pacijenti koji se nalaze na liječenju u bolnici u nekim slučajevima nisu u stanju da na adekvatan način prate upute liječnika u pogledu mirovanja, prehrane pa i samog oporavka bez ekonomске i pravne pomoći, podrške i savjetovanja, a većina njih nije znala gdje tu pomoć da potraže i time je dao odgovor na pitanje o potrebi socijalnog radnika u zdravstvenim ustanovama. Socijalni radnik bi svojim radom obuhvatio socijalni kontekst pacijenta i tako pomogao liječnicima da na adekvatiniji način sagledaju uzrok nastanka bolesti, a ujedno bi pomogao pacijentu da se bavi ličnim i socijalnim faktorima koji imaju utjecaja na nastanak bolesti pa tako i na ozdravljenje.

U svojoj knjizi Termiz (2005:209) navodi neke primarne zadatke bolničkog socijalnog rada prema Martinoviću:

1. Rad na prihvatanju i adaptaciji bolesnika na bolničke uslove, upoznavanje pacijenta, savjetovališni rad s pacijentom, humana komunikacija i motivacija su za njega veoma važni za prvu fazu;
2. Kontakt s porodicom i dijelom radne sredine pacijenta oko uspješnog liječenja i stvaranje uslova za izvanbolničko liječenje i rehabilitaciju, te rad na socijalnog integraciji;
3. Briga za bolesnike kroz osiguravanje pravilnih socijalnih kontakata, savjetodavni rad s pacijentom vezan za problem, te socioterapeutski rad;
4. Briga za humanu atmosferu u bolničkim, sobama;
5. Rad na prilagođavanju pacijenta na hendikep u postoperativnim situacijama radi uspješnijeg liječenja.

Također socijalni rad u školi jedna je od veoma bitnih komponenata stručnog rada čiji je primarni cilj prevencija. Uloga socijalnog radnika u prevenciji poremećaja u ponašanju učenika ogleda se u pravovremenom uočavanju i zaštiti učenika od različitih socijalnih rizika iz njihovog porodičnog i šireg okruženja, aktivnom uključivanju roditelja i povezivanju svih relevantnih institucija u ostvarivanju dobrobiti za dijete i porodicu.

Ostvarivanjem ovih postavljenih zadataka socijalni radnici postižu veoma značajan cilj koji se ogleda u zadovoljavanju (socijalnih) potreba pojedinaca i grupa, uspješnom socijalnom funkcionisanju, prevenciji nastanka i rješavanju socijalnih i ekonomskih problema.

2.2. Problemi u radu socijalnih radnika

Ne postoji nijedna profesija za koju se čovjek odluči, a da pruža samo pozitivne emocije, sreću, zadovoljstvo i sl. Svaka od njih ima neke teškoće s kojim se čovjek mora nositi, pa tako

i socijalni radnici u svojoj profesiji, koja je vrlo često većinom izvor stresa iz razloga jer svoje usluge pružaju različitim profilima ljudi koji se nalaze u različitim situacijama i svaki od njih drugačije reaguje na problem. Radi se o djeci, starijim, odraslima kod koji se razlikuje kulturni, intelektualni i moralni nivo razvoja, razlikuje im se bračni status, obrazovni nivo, zanimanje itd. U pitanju su i porodice koje trebaju pomoći u socijalnoj egzistenciji i funkcionisanju. Termiz (2005:250) u svojoj knjizi navodi da su izvori problema klijenata kompleksne etiološke strukture i obično se javljaju kao mješavina ličnih-psihofizičkih nedostataka (urođenih, stečenih, porodičnih i društvenih). Iz tog razloga socijalni radnici moraju svakom klijentu prići na način koji odgovara njemu i njegovom problemu. Predmet rada socijalnih radnika jesu ljudi, i takav rad vrlo često pruža veliko zadovoljstvo, ali je i velika odgovornost i obaveza koju socijalni radnik preuzima na sebe. On katkada svojim postupcima odlučuje o životima djece, mlađih ljudi što nikako ne može da ne probudi osjećaj odgovornosti za njihove živote i stalno preispitivanje da li su donijeli dobru odluku.

Mnogo je toga što se o radu socijalnih radnika ne zna, i ono je nažalost često plodno tlo za osuđivanje i optuživanje za nehumanost, ali oni većinom radi zakona ne smiju iznijeti drugu stranu priče. Takve optužbe i njih i njihove porodice često dovode u nezgodan položaj jer se ponekad nađu u situaciji da im se prijeti smrću. To ostavlja veoma težak trag na psihičko stanje socijalnih radnika, što naravno ubrzava sam proces profesionalnog sagorijevanja. Veoma često socijalni radnici svoj posao „nose kući“, pa to itekako može utjecati na njihov privatni život tj. odnose s porodicom, prijateljima i način na koji oni provode svoje slobodno vrijeme.

Prema Termiz (2005:250) osnovni izvor teškoća, problema u radu socijalnih radnika proizilazi iz sljedećih neospornih činjenica:

1. Socijalni radnici rade s ljudima - klijentima u teškoćama - problemima kompleksne etiološke strukture (mnogobrojnost činilaca) koji proizvode mnogobrojne i raznovrsne posljedice, što doprinosi akumulaciji i hiperakumulaciji problema kod pojedinaca - društvenih grupa;
2. Struktura klijenata je šarolika imajući u vidu obilježja, svojstva spola, starosti, obrazovanja, zanimanja, socijalnog statusa, braka i sl.;
3. Potrebe, zahtjevi, očekivanja klijenta se permanentno povećavaju kada su u pitanju usluge socijalnog rada, s jedne strane, dok materijalne i ekonomski, političke pa i kadrovske mogućnosti - uslovi društva su ograničene, s druge strane.

Jedan od većih problema u radu socijalnih radnika jesu etičke dileme, pa tako socijalni radnici u praksi mogu imati problem sukobljavanja profesionalnih zahtjeva i osobnih vrijednosti. Ove vrijednosti se često podudaraju, dok su ponekad dešava da su potpuno različite. Dervišbegović - Šadić (2007:56) navode naprimjer kako socijalni radnik može imati određenu vrstu predrasuda, ne odobravati homoseksualne veze, vanbračne zajednice, osuđivati nasilnika ili pedofila i slično, što je proturječno s profesionalnim etičkim zahtjevima i principima. Stoga je u socijalnom radu jako važno da se osvijesti ovaj moment kako bi se smanjio raskorak lično-profesionalno i pronašli adekvatni odgovori na sporna pitanja.

Socijalni rad je profesija koja se na neki način mijenja i razvija, a sve to u skladu s vremenom u kojem egzistira, ona se prilagođava društvenoj situaciji i njena praksa je složena koliko i sama društvena situacija. Pitanje etike u socijalnom radu je važno i zbog novih izazova koje se pojavljuju zajedno s novim vremenima koja dolaze i postavljaju se pred socijalne radnike. Mlađi socijalni radnici se žale kako su oni u većoj mjeri izloženi stresu jer ranije nije u tolikoj mjeri bilo pojedinih društvenih pojava kao što su nasilje, zlostavljanje djece, maloljetničke delinkvencije povezane s internetom i društvenim mrežama i sl. Veoma je poznata činjenica da se socijalni radnici uvijek nalaze u rascjepu između zahtjeva i potreba klijenta, zakona i njihovih stvarnih mogućnosti, gdje gotovo uvijek nailaze na nedostatak sredstava za provedbu zakona.

2.3. Stres

2. 3. 1. Definicija stresa

Novije doba je donijelo sa sobom veoma ubrzan tempo života koji je povezan s nizom svakodnevnih problema s kojima se ljudi suočavaju kako privatnih tako i poslovnih, a koje treba rješavati i koji ako se ne radi ništa na njihovom otklanjanju izazivaju napetost, i nemogućnost potrebne relaksacije. Stresni utjecaji su svakodnevno prisutni i bezbrojni kako na radnom mjestu tako i kod kuće, na ulici, u saobraćaju i sl. Stres je neizbjegljiva posljedica životnih događaja. Do određene mjere, koja zavisi od pojedinca i njegove granice podnošljivosti, stres doprinosi boljoj prilagodbi zahtjevima svakodnevnog života i rada. Međutim, kada se ta granica pređe, produženi stres postaje štetan i uzrokuje mnogobrojne štetne posljedice.

Riječ „stres“ javlja se prvi put u 15. stoljeću kao pojam pod kojim se podrazumijevalo „tjelesno opterećenje“ ili „pritisak“. Mikić - Šehović - Smailefendić (2004:2) spominju Selyea koji je pedesetih godina prošlog vijeka prvi definisao termin stres kao „nespecifični odgovor tijela na bilo koje zahtjeve koji se postave pred njega“. Pod stresom podrazumijevamo različite neprijatne situacije, događaje i sl., a koristi se i za označavanje nervoze, napetosti, zabrinutosti, neizvjesnosti i drugo. Moglo bi se reći da se pojam stresa koristi i za njegove uzroke ali i za njegove posljedice. Stres nije situacija u kojoj se osoba nalazi, već je to reakcija na situaciju. U slučaju da osoba procjeni da postoji uspješan način kojim se može oduprijeti nekoj situaciji, ona ne mora izazvati stres, međutim situacija postaje stresna ako počne u procesu prilagodbe ili odbrane da negativno djeluje na čovjekovo psihičko i fizičko stanje. Stanje stresa je dakle svako stanje u kojem se osoba na bilo koji način (fizički, psihički ili socijalno) osjeća ugrožena ili pak procjenjuje da su ugrožene njoj bliske osobe.

Najveći broj definicija stresa u literaturi pripada jednom od tri modela:

✓ **Podražajni modeli**

Zastupnici podražajnih modela stresa odgovorni su za zamjenjivanje pojmova "stresor" i "stres", jer se u okviru ove skupine modela stres definira u terminima karakteristika stresora tj. okolinskih podražaja. Ta tendencija datira još iz 40-ih godina kada je Symonds utvrdio da je "stres ono to se događa čovjeku, a ne ono što se događa u čovjeku; to je skup uzroka, a ne simptoma" (Cox, 1982).

✓ **Reakcijski modeli**, temeljeni na Selyevom „općem adaptacijskom sindromu“, koji prepostavlja da je fiziološka reakcija organizma uvijek ista bez obzira na vrstu stresne situacije u kojoj se osoba nalazi;

- ✓ **Kognitivni modeli** stresa, koji su od kraja 60-ih, pa sve do danas najpopularnije polazište za proučavanje stresa. Lazarus, kao predstavnik kognitivnog stajališta, smatra da je psihološki stres uvijek odnos između pojedinca i okoline, a ne svojstvo pojedinca i okoline. Centralni pojam u njegovoј teoriji jest primarna procjena, koja podrazumijeva individualnu interpretaciju ili evaluaciju, a o kojoj ovisi hoće li neki podražaj ili situacija djelovati kao stresor ili neće. Procjenu vlastitih sposobnosti i mogućnosti savladavanja određene situacije Lazarus naziva sekundarnom procjenom, koja u povratnoj sprezi utječe na primarnu procjenu (tako se prijetnja može pretvoriti u izazov, ili izazov može prerasti u prijetnju ako pojedinac uvidi da se ne može nositi s određenom situacijom). (Cuculić, 2006)

Arambašić (2000) prema Cuculić (2006:62) definira stres kao „skup emocionalnih, misaonih, tjelesnih i ponašajnih reakcija do kojih dolazi zbog procjena događaja kao opasnog ili uznemirujućeg, odnosno zbog zahtjeva iz okoline kojima ne možemo udovoljiti“.

Stres se različito definiše u medicini, psihologiji, sociologiji i drugim naukama, ali je bitno znati da je stres individualan, te da ga razne okolnosti i faktori mogu prouzrokovati. Stoga pojedinci na razne stresore različito reaguju, jer za jednu osobu neka situacija može biti izrazito stresna dok za nekog drugog može biti motivirajuća.

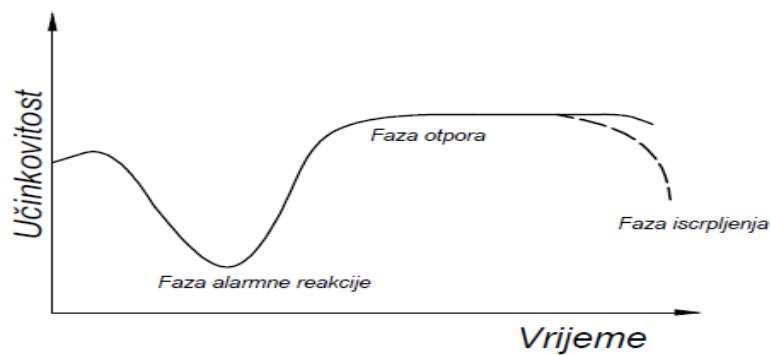
2. 3. 2. Faze stresa

Selye (1976) postavio je svoju poznatu teoriju o "općem adaptacijskom sindromu"¹ gdje pretpostavlja da je fiziološka reakcija organizma uvek ista bez obzira na vrstu stresne situacije u kojoj se osoba nalazi. Mikić - Šehović - Smailfendić (2004:4) navode faze modela općega adaptacijskog sindroma (General Adaptation Syndrome, GAS):

1. **Faza alarmne reakcije**, je početna faza, koja kratko traje u kojoj se organizam pribiranjem zaštitnih snaga priprema za suočavanje sa stresom. Ona nastupa kada je homeostaza prvo bitno narušena. Mozak shvaća stresor i priprema tijelo da se bori s njim, odgovor je nekada nazvan kao sindrom „borba“ ili „bijeg“. Podsvjesna ocjena stresora rezultira emocionalnom reakcijom. Emocionalni odgovor stimuliše fizičku reakciju koja je povezana sa stresom, kao što je mišićna napetost, stezanje stomaka, povećanje srčanog ritma, suhoća usta, znojenje dlanova ruku.
2. U **fazi otpora**, organizam stupa u borbu sa stresom i nastoji da se adaptira na njega. Tijelo susreće shvaćeni izazov kroz povećanu snagu, izdržljivost, senzorne kapacitete i senzornu oštinu. Hormonalnoizlučivanje reguliše odgovor tijela na stresora. Tek nakon udovoljenja i zadovoljavanja zahtjeva stresne situacije unutrašnje aktivnosti tijela se mogu vratiti na normalu. Giardano i Everly ističu da individue imaju različite nivo energije za borbu protiv stresora. Sa kratkoročnim stresorima, potreban je samo površni dio energije, dozvoljavajući dubljim nivoima energije da budu zaštićeni. Ako stres potraje nastupa dugotrajna i mučna adaptacija koja može imati niz neželjenih posljedica. Ako se pritisak smanjuje to znači da ličnost nadvladava stresnu situaciju.
3. Ako se mehanizmi adaptacije ne pokažu efikasnim nastupa **faza iscrpljenja**. Pojava iscrpljenja je znak da je organizam poklekao, da je iscrpio obrambene snage što se u ekstremnim slučajevima može završiti kolapsom. Iako mogu proći sedmice ili godine

¹ Za psihologiju rada je značajno i to što se pojmom stres vrlo često povezuje s pojmom **adaptacija**, koja može da se posmatra kao proces pokrenut stresnim faktorima i koji podrazumijeva aktivno prilagođavanje konkretnim uslovima, radi očuvanja funkcionalnog, morfološkog i psihološkog jedinstva ličnosti, zatim radi očuvanja praktične djelatnosti, mogućnosti ostvarivanja značajnih ciljeva i zadovoljovanja aktuelnih potreba.

prije nego što osoba postane svjesna dugoročnih posljedica stresa, ako ta osoba ne zna kako da se adekvatno nosi sa stresom, nastupit će iscrpljenje. U toj fazi stres može uticati na želudac, srce, kri pritisak, mišiće i zglobove.



Sl. 1. Ilustracioni prikaz „Općeg adaptacionog simptoma (GAS)“ prema Selye Hansu.

Izvor: Autorsko djelo

Prema Selyeovom shvaćanju razvoja stresa, duga i iscrpljujuća borba sa stresom može preći u tzv. bolest stresa. Stres je posljedica odupiranja pritiscima koje on proizvodi i može da ima posljedice koje se kreću od lakših zdravstvenih tegoba koji mogu biti fizički i mentalni i koji se uz bolju organizaciju života i raspored mogu ublažiti i prevazići.

2. 4. Izvori i upozoravajući znaci stresa

2. 4. 1. Izvori stresa

Savremeni rad za kojeg se smatra da je najviše povezan sa stresom, govori nam da postoje mnogi izvori ove pojave. Ona se može sagledati iz ugla mnogih oblasti, iz psiholoških disciplina ali i iz medicine i sociologije. Pri tome se izvori stresa najčešće svrstavaju na one koji proizlaze iz same osobe i izvore koji proizilaze iz sredine. Najstresnije situacije spadaju u jednu od tri kategorije. To su:

1. povreda i gubitak,
2. prijetnja,
3. izazov.

Primjeri situacije povrede i gubitka su smrt voljene osobe, gubitak privatne imovine, fizički napad, fizička povreda, gubitak samopouzdanja.

Situacije prijetnje mogu biti stvarne ili samo nezgodne, i mogu varirati od zaglavljenošt u saobraćaju do nemogućnosti da se uopće shvati neki događaj. Prijeteće situacije utječu na sposobnost ljudi da se nose sa svakodnevnim životom. Prijeteći stresori su oni stresori koji rezultiraju ljunjom, nasilnošću, frustracijom ili depresijom. Izazovne situacije mogu da čovjeka ojačaju ili pak da uzrokuju bol.

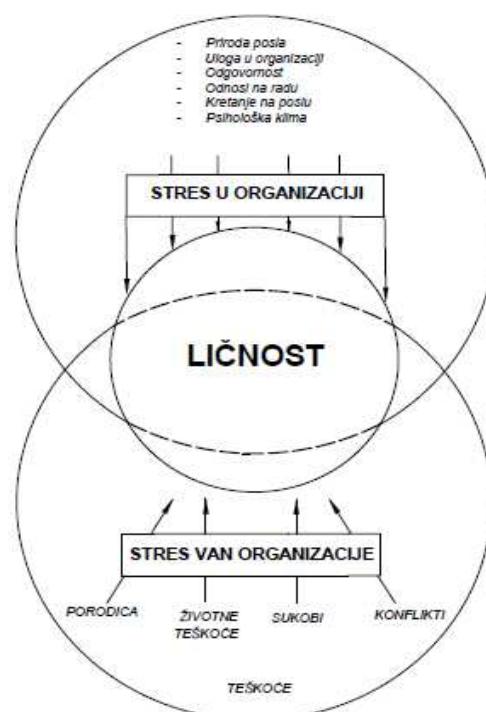
U operativnom smislu podjela izvora stresa se pojednostavljuje na:

- ✓ izvore stresa u organizaciji, i
- ✓ izvore stresa van organizacije

Stresogeni utjecaji izvan poduzeća uglavnom se vežu za individualne probleme, porodične prilike, životne faze, materijalne i stambene teškoće i sukobe izvan firme. Konflikti koji se pojavljuju s emotivno bliskim osobama, imaju najveći utjecaj na osobu, a to su konflikti s

djecem, roditeljima, bračnim partnerom, bliskim prijateljima i sl. Zajedno s njima javljaju se problemi sa zdravljem ili neki iznenadni događaji.

O izvorima stresa u organizaciji ćemo nešto više reći kasnije, u dijelu koji se odnosi na profesionalni stres.



Sl. 2. Distribucija izvora stresa

Izvor: D. Mihailović, „Stres u organizaciji“ (2003:116)

2. 4. 2. Upozoravajući znaci stresa

Indikatori prevelikog stresa koje navode Mikić - Šehović - Smailefendić (2004:13) uključuju sljedeće:

- Hronični umor, migrenu, znojenje, bol u dnu leđa, probleme sa spavanjem slabost, nesvjesticu, proliv ili zatvor.
- Jači i/ili duži rad ili učenje dok se postiže veoma malo, nesposobnost da se skoncentriše, uopćena dezorientiranost.
- Poricanje da postoji ikakav problem ili bolan događaj.
- Povećan broj bolesti (gripa i prehlada), ili konstantna briga o bolesti ili da ćemo se razboljeti, kao i prekomjerno uzimanje lijekova koji se mogu lako nabaviti u svrhu samoliječenja.
- Depresija, razdražljivost, nervosa, apatija, potreba za plakanjem ili skrivanje, osjećaji nerealnosti.
- Ekscesno ponašanje kao što je trošenje prevelikih količina novca, prekomjerno konzumiranje alkohola, kršenje zakona, razvijanje ovisnosti.
- Sklonost nesrećama.
- Znaci povlačenja ili izbjegavanja drugih ljudi.
- Emocionalna napetost, lako prepadljiv, nervozni smijeh, nervosa, hiperkinezija i neurozni tikovi

Osobe koje su često izložene stresu počinju primjećivati neke simptome kao što su česte prehlade, kašalj i kihanje. Većinu vremena su dekoncentrisane i teže obavljaju radne zadatke i imaju otežanu komunikaciju s okolinom, iako stres u malim količinama može djelovati čak i stimulirajuće. To se dešava ako stres nije preintenzivan i jak i tada nas potiče da damo sve od sebe u svakom području našeg života.

2. 5. Posljedice stresa

Mozak i tijelo čovjeka su povezani i utječu jedno na drugo. Istraživanja su pokazala da je imuni sistem u direktnom kontaktu i pod djelomičnom kontrolom mozga fiziološki odgovoran za emocije. Moguće je postojanje veze između osjećaja i bolesti i možda čak i smrti. Stopa smrtnosti je čak tri puta veća kod osoba koje imaju manji krug bliskih osoba, dok osobe koje imaju više bliskih veza imaju i jaču podršku drugih ljudi i samim tim bolju zaštitu od negativnih utjecaja koje stres donosi. Bilo koja stresna situacija negativno utječe na ljudski organizam. Stres može biti glavni neprijatelj zdravlja i veliki poticaj bolesti. On utječe na imuni sistem i organizam postaje manje otporan na bolesti. Dolazi do povećanja krvnog pritiska, a brojna povišenja krvnog pritiska mogu prouzrokovati hronično visok pritisak. U ekstremnim slučajevima može nastupiti smrt, ako je osoba izložena stalnom i nekontrolisanom stresu duže vremena.

Glavobolje, uključujući migrene, su već odavno povezane sa stresom. Stres također smanjuje količinu pljuvačke u ustima, što često čini govor otežanim. Individualne navike ishrane također utječu na to kako se osoba nosi sa stresom. Na primjer, konzumacija previše ili premalo hrane ili konzumacija loše hrane kao i konzumacija prevelikih količina kofeina i alkohola govori nam da je stres poremetio naše prirodne izvore energije. Ako su stresni doživljaji isuviše neprijatni nesvesno je prisutno smanjenje interesa za bilo koje situacije. To može prerasti u osjećaj odvojenosti i otuđenosti od drugih, sužavanje emocija (nemogućnost doživljavanja osjećaja ljubavi) i u osjećaj neuspješne budućnosti (osoba počinje da razmišlja da nikada neće napraviti karijeru, sklopiti brak, dobiti djecu i sl). Asocijalno ponašanje je česta manifestacija doživljavanog stresa koja varira od blagih do vrlo većih poremećaja. Također se stres ne odražava samo na pojedince koji su mu izloženi već ima značajne društvene i ekonomске posljedice. Njime je ugrožen pojedinac ali i organizacija u kojoj je zaposlen i šira socijalna okolina u kojoj on egzistira. Njime čovjek ugrožava svoje poslovne i društvene funkcije kao i postavljene ciljeve. Ekonomске posljedice stresa za organizaciju su ogromne radi čestog izostajanja s posla, prijevremenog penzionisanja, troškova liječenja zbog povreda i oboljenja ali tome treba dodati i troškove za upošljavanje novih radnika i njihovu obuku. Ove ekonomске posljedice bi svakog poslodavca trebale „motivirati“ da pojača mjere prevencije u svojoj organizaciji i zaštiti uposlene.

Tabela 1: Negativni rezultati stresa		
Mentalni	Fizički	Emocionalni
Kratkoročni efekti		
Slabo pamćenje	Crvenilo u licu	Razdražljivost
Nemogućnosz koncentracije	Hladne ruke	Neorganizovanost
Slaba kreativnost	Gasovi	Konflikti
Slaba samokontrola	Ubrzano disanje	Promjene rasploženja
Slabo samopoštovanje	Nedostatak dah	Hronični problemi sa snom
	Suha usta	Kiseline u stomaku
		Sklonost alkoholu, drogama, hrani
Dugoronični efekti		
Napadi depresije	Hipertenzija	Pretilost
Blaga paranoja	Srčane bolesti	Zloupotreba droga
Dvosimslenost	Čirevi	Pretjerano pušenje
Zaboravljanje	Migrena/tenzione glavobolje	Neefektivno korištenje radnog vremena
	Udari	Pretjerana reakcija na blag pritisak posla
	Alergije	

(Izvor: Mikić - Šehović - Smailefendić, 2004:13)

2. 6. Načini suočavanja sa stresom

Sposobnost uspješne borbe sa stresom ovisi o tome koliko štetnim ljudi smatraju stres i kako se efektivno može riješiti situacija. postoji nekoliko načina za borbu protiv stresa:

- ✓ **Dobro raspoređeno slobodno vrijeme.** U cilju smanjenja stresa veoma je bitno razvijati vlastite, efikasne načine upravljanja vremenom. Od velike je važnosti uzeti svaki dan vremena za sebe i organizovanje vlastitoga rada.
- ✓ **Postaviti prioritete.** Neophodno je da znamo šta je važno za nas. Ako pokušamo raditi u isto vrijeme na više stvari, može prouzrokovati nepotrebni stres zbog neuspjeha ili dobro ne urađenog posla, stoga nije potrebno pokušavati raditi na više stvari istovremeno.
- ✓ **Postaviti realne ciljeve.** Korisno je da čovjek postavlja ciljeve kojima će težiti, ali takve koji će biti ostvarivi, jer u slučaju da postavimo nerealne ciljeve, može doći do razočarenja kada ih ne postignemo.
- ✓ **Vidjeti sebe kako postižemo ciljeve.** Zamisliti u glavi kako će izgledati i kakav će osjećaj biti kada ostvarimo željeni cilj.
- ✓ **Dati sebi odmora.** Svaki dan je potrebno odvojiti vremena za vježbanje i relaskiranje, ili jednostavno raditi nešto što nas opušta kao npr. gledanje tv-a, razgovor s dragom osobom i sl.

Stres je moguće aktivno otkloniti, a simptomi se daju ublažiti ili liječiti. Postoje brojne metode opuštanja i još niz drugih mogućnosti. Stres razgrađuju i beta - endorfini, čovjekovi „hormoni sreće“. Njihovo izlučivanje potiču sport, treninzi fitnesa, smijeh, pozitivno razmišljanje. Međutim, nije dovoljno samo liječiti simptome, nego je neophodno boriti se protiv uzroka stresa. Krajnji cilj u borbi i upravljanju stresom jeste da se umanje negativne posljedice stresa. Mikić - Šehović - Smailefendić, (2004:37) navode različite tehnike

relaksacije koje su se pokazale korisnima, kao što su duboko disanje, vizualizacija, biofeedback, masaža, muzika, humor.

Duboko disanje je najčešće korištena tehnika u relaksaciji i često je osnova za ostale metode. Duboko disanje se može provoditi bilo gdje i bilo kad. S druge strane ono što svima pomaže jeste zamišljanje određene situacije i time možemo vidjeti da li je to pravi izbor. Biofeedback je zasnovan na naučnim principima i stvoren je da se poveća svjesnost tjelesnih funkcija. Masaža i muzika su neizostavan način upravljanja stresom, dok je i smijeh moćan činilac za redukciju stresa.

Kako smo svakodnevno izloženi stresnim situacijama, potrebno je razviti strategije samozaštite koje pomažu u smanjenju nivoa napetosti i anksioznosti.

Pojedinci i grupe koriste se društvom da bi uz njegovu pomoć spriječili nastanak stresa i anksioznosti. Tada osobe više sudjeluju u društvu što čini da se osjećaju bolje, svoje vrijeme iskorištavaju na mnogo bolji način i tim putem pozitivno djeluju na svoje fizičko i mentalno zdravlje.

2. 7. Profesionalni stres

2. 7. 1. Definicija profesionalnog stresa

Profesionalni stres je stanje koje pogađa svakog čovjeka ponaosob, koji se pojavljuje kada nastane nesklad između zahtjeva sredine i sposobnosti osobe da se nosi s tim zahtjevima. Veoma je bitno spomenuti zapažanja Bahtijarević Šiber (1999) koja objašnjava da zaposleni pod stresom ne mogu biti kreativni, uspješno sarađivati ni komunicirati, niti biti timski orijentisani. Stres tako direktno smanjuje mogućnost korištenja ljudskih potencijala, blokira razvoj pojedinca i organizacije, smanjuje fleksibilnost, produktivnost i dugoročno ostavlja negativne posljedice, kako na individualnom, tako i na kolektivnom planu.

Pojam stres poznat je u različitim naučnim disciplinama - fizici, tehnicu, medicini, biologiji, fiziologiji, psihologiji, sociologiji, gdje donekle ima različita značenja. U literaturi postoji više definicija stresa na radu. Čabarkapa (2017:23) navodi da Čizmić (2006:165) stres na radu objašnjava kao dobro poznatu bio-psihološku varijablu koja posreduje između radne sredine,

zadovoljstva i zdravlja radnika, a nastaje iz pritisaka koje stvaraju zahtjevi posla i odgovora ljudi na te pritiske.

Prema Poredoš, Kovač (2004) Sauter i Murphy stanje stresa na poslu može se definirati kao niz, za pojedinca, štetnih, fizioloških, psiholoških i behavioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama.

Prema Ajduković M. i Ajduković D. (1994.), profesionalni stres označava nesuglasje između zahtjeva radnog mjeseta i okoline spram naših mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo. Na osnovu prethodno navedenih definicija razumijevanje i objašnjavanje stresa kreće se u širokom rasponu od uzimanja u obzir spoljašnjih faktora (opterećenja i pritisaka sredine), preko stanja povećanog naprezanja i naučene unutrašnje ravnoteže organizma do ispoljavanja posljedica u vidu negativnih emocija, narušavanja zdravstvenog stanja i promjena ponašanja.

Cuculić (2006:5) navodi stresore u radu koje Holt razmatra sa dva stajališta: objektivnog i subjektivnog.

Objektivno stajalište pri definiranju stresa uključuje stresore koji se odnose na:

- ✓ Fizička obilježja radne okoline (npr. prejaka buka, vlažnost, kronična opasnost);
- ✓ Vremenska obilježja rada (npr. hitnost, kratki rokovi, promjene u trajanju rada);
- ✓ Administrativno-organizacijska obilježja rada (npr. neracionalnost, monotonija, loše plaće);
- ✓ Promjena radnog mjeseta (npr. rad u smjeni, pomicanje na slabije plaćena mjeseta, gubitak posla);

Prema spomenutom autoru subjektivno definiran stres u radu odnosi se na:

- ✓ Radne uloge (npr. nejasni zahtjevi, konflikti uloga, odgovornost za druge ljude i stvari);
- ✓ Interpersonalne odnose (npr. izolacija, konflikti s nadređenima i/ili podređenima, nedovoljna pomoć i podrška drugih).

2. 8. Izvori profesionalnog stresa

Ako uzmemo u obzir raznovrsnost poslova kojima se ljudi bave i uslove u kojima rade, izvori stresa na radu su raznovrsni. Nekada su u industriji dominirali fizički, ekološki, biološki izvori stresa, danas se ljudi sve više suočavaju sa psihološkim i psihosocijalnim izvorima stresa kao rezultati novijih načina organizovanja rada i njihovih zahtjeva.

Mihailović (2003:116) navodi najopštiju klasifikaciju stresora u radnoj sredini koja razlikuje dvije osnovne kategorije ili dva osnovna izvora radnog stresa:

1. Unutrašnji izvori stresa - u samoj ličnosti i njenoj sklonosti stresnom reagovanju,
2. Spoljašnji izvori stresa . prisutni u radnom okruženju i socijalnoj sredini.

Opće je prihvaćeno stanovište da u interakciji ove dvije grupe faktora nastaje radni ili profesionalni stres, kojeg prati svakodnevna briga, strah, nervozna, osjećaj ugroženosti i sl.

U prvu grupu unutrašnjih izvora stresa spadaju individualne mogućnosti, sposobnosti, kompetentnosti, prirodna sklonost, način na koji osoba procjenjuje događaje, znanje itd. To su oni stresori koji prvenstveno ovise o pojedincu, osobinama ličnosti, prethodnom iskustvu, stilu rada, sistemu vrijednosti, slici koju imaju o sebi i sl., nerealna očekivanja od posla i od sebe koja nadilaze radni realitet, a ne uspijevaju se uravnotežiti sa stvarnošću nakon razdoblja prilagodbe za posao, potreba za stalnom i potpunom kontrolom situacije, pretjerana vezanost za posao i osjećaj da mi snosimo svu odgovornost, identifikacija s poslom u tolikoj mjeri da on postaje glavni ili jedini sadržaj i smisao života, jedino područje potvrđivanja, pretjerana upornost i tvrdoglavost u postizanju cilja.

Vanjski ili objektivni izvori stresa odnose se na organizacijske karakteristike i povezuju se s vrstom posla, karakteristikama radne organizacije, uslovima radne sredine i međuljudskim odnosima na radu.

U izvore stresa u organizaciji prema Čabarkapa M. (2017:71) možemo ubrojati:

1. Intrinzične faktore posla
2. Uloga u organizaciji
3. Međuljudski odnosi na poslu
4. Karijera

Intrinzični faktori posla

Prva istraživanja o stresu i njegovom utjecaju na psihičko i fizičko zdravlje odnosno stanje i ponašanje čovjeka bila su usmjerena na prirodu posla kao ključni faktor. Stalna stresna situacija nastaje kada čovjek radi previše i premalo nego je očekivao ili ako radi pod određenijim vremenskim ograničenjima. Ono što također pridonosi stalnoj prisutnosti stresa jeste čest prekovremen rad koji direktno negativno utječe na porodični i socijalni život osobe, česta putovanja i samim tim nedostatak slobodnog vremena, ali i preopterećenost poslom koja se može odnositi na veliki broj zadataka koje radnik mora obaviti ali i ako je priroda posla takva da se radnik svakodnevno bavi teškim i složenim zadacima ili pak da mora donositi odluke koje se dalje tiču života drugih ljudi.

Uloga u organizaciji

Na pojavu i jačinu stresa u velikoj mjeri utječe položaj koji oni imaju u ustanovi u kojoj rade. U smislu uloga u organizaciji najveći potencijalni stresor jeste neodređenost uloge. Neodređenost uloga nastaje kad osoba nema jasnu informaciju o tome što se od nje očekuje i što bi trebala radit, odnosno ona je posljedica nedovoljne obaviještenosti o njenim poslovima. Stres i napetost nastaju također u slučajevima kada je posao osobe koja obavlja u suprotnosti s

njenim moralnim načelima i ličnim stavovima. Odgovornost za druge ljudi, odnosno donošenje odluka koje mogu utjecati na život klijenta je također veoma čest faktor koji utječe na pojavu profesionalnog stresa.

Međuljudski odnosi na poslu

Međuljudski odnosi na poslu, podrazumijevaju odnose koji zaposleni imaju s kolegama s kojima rade ali isto tako i s nadređenima pa i podređenima ako zauzimaju rukovodeći položaj. Nadređeni koji kod zaposlenih ostavljaju negativan utjecaj veliki su izvor stresa. Njihov strog odnos prema podređenima uglavnom stvara lošu klimu i barijere u komunikaciji. Također, loša komunikacija i odnosi s kolegama su veliki izvor stresa, kao i pretjerano natjecanje među njima. Stres i konflikti su sastavni dio međuljudskih odnosa i gotovo ih je nemoguće otkloniti.

Karijera

Osobe koje su izložene stresu zbog djelovanja faktora koji su povezani s karijerom, u većini slučajeva imaju loše odnose s kolegama. Osobe starije dobi su često izložene strahu od gubitka posla, ali i činjenica da je osoba pod nadzorom, da neko ocjenjuje njen rad može izazivati osjećaj tjeskobe i anksioznosti.

Također, autor Čabarkapa M. (2007:101) kao najvažnije izvore stresa na radu navodi i sljedeće:

- povećan obim i tempo rada, ubrzana dinamičnost radnih aktivnosti,
- visok intenzitet socijalne interakcije i komunikacije na poslu,
- neizvjesnost, strah od gubitka posla, nezaposlenost
- ekonomske teškoće u poslovanju,
- loši fizički uslovi rada,
- rutinizacija poslova,

- visoki zahtjevi u pogledu radne sposobnosti, tačnosti i efikasnosti,
- različiti vidovi socijalne patologije prisutne na poslu,
- prekovremeni rad, premorenost, kratki rokovi, umor,
- rad sa složenom i skupocjenom opremom,
- rad s opasnim i eksplozivnim materijama i napravama,
- veoma složeni,
- teški i odgovorni poslovi i radni zadaci,
- neodgovarajući status u radnom kolektivu,
- nedostatak podrške od rukovodilaca,
- osjećanje otuđenosti od menadžmenta,
- osjećanje zaposlenih da su pretjerano esklapacisani,
- nemogućnost da se utječe na odluke i način rada,

2. 8. 1. Izvori profesionalnog stresa kod socijalnih radnika

Posao socijalnog radnika je nesumnjivo jedan od stresnijih među pomažućim profesijama. Profesionalni stres u profesiji koju obavljaju socijalni radnici teško je u potpunosti izbjegći, s obzirom na to da oni svakodnevno rade s ljudima koji se nalaze u brojnim životnim teškoćama i pritom imaju iznimno odgovornu poziciju, donoseći neke ključne odluke u životima njihovih korisnika. Izvršena su brojna istraživanja profesionalnog stresa među socijalnim radnicima koja upućuju da je fenomen stresa konstantno prisutan.

Veoma je važno spomenuti i istraživanje provedeno u Centru za socijalnu skrb Zagreb. Friščić (2006.) navodi sljedeće izvore stresa u radu socijalnih radnika: osjećaj izloženosti i nesigurnosti na radnom mjestu, nesigurnost u vlastitu kompetenciju, ograničenje radnog mesta u pogledu napredovanja, izvori vezani uz organizacija rada, fizički uvjete rada, ograničenje suradnje između institucija te tzv. nespecifični razlozi (više zaposlenika ženskog spola i veća udaljenost mesta rada od mesta stanovanja). Prema rezultatima istraživanja najčešćaliji stresogeni faktor bio je „izloženost verbalnoj agresiji klijenta“ .

Socijalni radnici su izloženi nekim općim izvorima profesionalnog stresa, ali i izvorima koji su specifični za njihovo područje rada. Oni su uglavnom preopterećeni poslom tj. imaju

prevelik broj klijenata i nemaju jasno definisano radnu ulogu. Nameće im se dosta poslova koji nisu u njihovoj nadležnosti i time na neki način gube vrijeme za obavljanje primarnih poslova. Uz veliki nedostatak vremena, uglavnom nemaju dobru saradnju s kolegama i većinom izostaje dodatna edukacija, profesionalno usavršavanje i samim tim i mogućnost napredovanja u poslu. Socijalni rad je profesija koja je na samim marginama društva, često izložena medijskom optuživanju ili se s druge strane njeni uspjesi ne prikazuju, što njene nosioce obeshrabruje i gube radnu motivaciju. Tu su prisutni i izvori stresa koji se odnose na specifičnosti pojedinih korisnika (koji imaju probleme u psihičkom i mentalnom funkcioniranju i djeca bez roditeljskog staranja), tj. rad s teškim i zahtjevnim korisnicima koji oduzimaju više vremena, jer svaki čovjek je specifičan pa tako socijalni radnici nikada ne mogu raditi po nekom šablonu nego svoj rad moraju prilagoditi svakom korisniku posebno. Također je veoma čest i osjećaj nesigurnosti na radnom mjestu zbog katkada velikog broja nezadovoljnih korisnika ali i problem balansiranja između privatnog i porodičnog života, gdje su ponekad primorani da svoj privatni život stave u drugi plan.

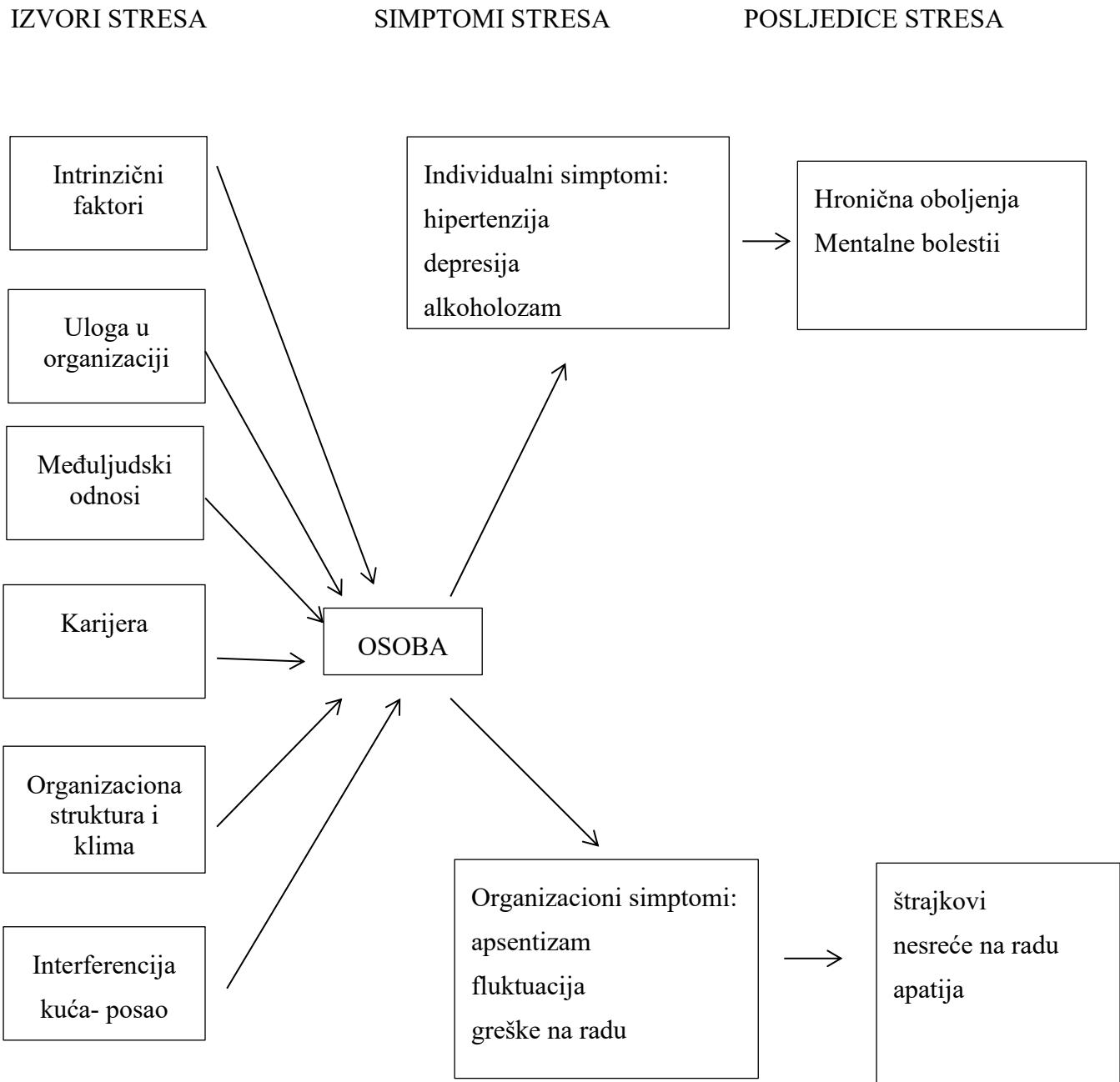
Od izvora stresa specifičnih za profesiju socijalnih radnika najčešći su (Havelka, 1999.):

- Rad s klijentima raznovrsnih problema i patologije.
- Nemogućnost udovoljavanja klijentovim zahtjevima zbog objektivnih okolnosti (nedostatak sredstava, institucija i dr.).
- Neizvjesnost oko ishoda pruženog savjeta i pomoći.
- Osjećaj prevelike odgovornosti zbog diskrecionog prava (sloboda odlučivanja) u donošenju važnih životnih odluka.
- Rad u teškim slučajevima socijalne bijede i neimaštine.
- Problemi u međuljudskim odnosima.
- Česta izloženost stručnjaka kritikama javnosti.

Socijalni rad je profesija koja je kao što smo već naveli najviše stresogena. Izvor stresa za socijalne radnike predstavlja također i rad s osobama koje imaju duševne i psihičke smetnje, zbog neizvjesnosti rada s tim klijentima, ili moguće opasnosti da pomagač bude fizički

napadnut od strane klijenta, što se isto javlja i u radu s ovisnicima o drogama ili alkoholu. Također neadekvatna primanja se mogu javiti kao izvori profesionalnog sagorijevanja, jer to ponekad može ugroziti njihovu egzistenciju i normalno životno funkcionisanje. Nezadovoljstvo je povezano i s nedostatkom drugih beneficija poput slobodnih dana, smanjenog radnog staža, slabom mogućnosti napredovanja.

Jedan od istaknutijih modela koji objašnjavaju stres na radu, njegove izvore, proces nastanka, mehanizme prevladavanja i posljedice jeste Kuperov model (C. Cooper). Njega grafički možemo prikazati na sljedeći način :



Sl. 3. Izvori i posljedice stresa na radu (C. Copper, 1988)

Izvor: Čabarkapa M. „Profesionalni stres“ (2017:71)

Ajduković M. i Ajduković D. (1994: 25. i 28) pod stresorima navode vanjske faktore ali i one koje se odnose na specifičnosti pojedinca, te stresore dijele na vanjske i unutrašnje. Pod vanjskim stresorima ili stresorima koji proizlaze iz osobina radne okoline, organizacije rada uloga i načina komuniciranja u organizaciji autori navode: vremenski određen rok za izvršenje zadatka, nejasno definirane uloge, premalo saradnika u timu za odrađivanje zadataka, nejasnu podjelu odgovornosti i preklapanje nadležnosti, nejasno definirana pravila napredovanja, nagrađivanja i korištenja godišnjeg odmora, postojanje privilegija, nepostojanje sustava za profesionalno osposobljavanje u skladu s promjenjivim potrebama organizacije, pomanjkanje povratnih informacija, emocionalno iscrpljivanje, opasnost od fizičkog napada i tuđe agresije, lošu psihosocijalna klima organizacije i dr.

Pod stresorima koji ovise o samoj osobi ili (unutrašnjim izvorima) isti autori podrazumijevaju osobe koje: imaju nerealna očekivanja od posla i ne uspijevaju se prilagoditi stvarnosti, imaju veliku potrebu za kontrolom situacije, identificiraju se s poslom tako da im ono postaje jedino područje koje je važno u njihovom životu.

2. 9. Posljedice profesionalnog stresa

Stres na radnom mjestu povezan je s različitim fizičkim i mentalnim poremećajima. On može direktno narušavati čovjekovo zdravlje ili dovesti do nekog stanja bolesti ili čak prouzrokovati određena ponašanja koja će dovesti do pojave novog stresa. Može biti teško dokazati izravnu uzročnu vezu između stresa na radnom mjestu i pojave zdravstvenih tegoba bilo na tjelesnom ili psihičkom planu, jer iako se neke bolesti i sindromi pripisuju stresu postoji veći broj uzroka tih bolesti, što ne mora uvijek biti povezano sa stresom.

U ovom radu će biti opisane fiziološke, psihološke, zdravstvene, bihevioralne, organizacione i socijalne posljedice profesionalnog stresa.

Fiziološke posljedice

„Stres se prije svega manifestuje neposrednim, akutnim promjenama zasnovanim na aktivaciji simpatikusa i lučenju tzv. hormona stresa, što dovodi do poremećaja fizioloških funkcija koje

su uglavnom pod vegetativnom kontrolom.“ (Čabarkapa M. 2017:130) U literaturi se najčešće navode ubrzano disanje, ubrzan rad srca, pojačano znojenje, širenje zjenica, napetost mišića, problemi sa spavanjem i varenjem itd. Ove fiziološke posljedice uglavnom traju dok traje i stresna situacija, ali se jasno ispoljavaju kao sindrom u okviru tzv. akutne stresne reakcije koja može da traje od nekoliko sati do nekoliko dana. Ako to stanje traje duže od mjesec dana, ono prelazi u patološku formu i može da ostavi ozbiljnije posljedice na zdravlje čovjeka.

Psihološke posljedice

Psihološke posljedice prema Čabarkapa M. (2017:130) se manifestuju na emocionalnom, kognitivnom i bihevioralnom nivou.

Emocionalne posljedice obuhvataju različite oblike negativnog i lošeg raspoloženja, pri čemu se ispoljavaju neki oblici emocionalnog reagovanja kao što su anksioznost, agresivnost, depresivnost, utučenost, malaksalost, nemoć, nervozna i sl. Neke od ovih emocija su neposredne posljedice stresne reakcije, dok se neke druge pojavljuju kao odložne reakcije.

Kognitivne posljedice su brojne i one se odnose na više promjena u pogledu kognitivnog funkcionisanja, kao što su: nesposobnost donošenja dobrih odluka, slabljenje koncentracije, preosjetljivost na kritiku, nezadovoljstvo poslom, odustajanje od ciljeva, zaboravnost, smetnje s pamćenjem. Kognitivne promjene mogu da budu akutnog, ili hroničnog tipa, u zavisnosti od intenziteta i trajanja stresa.

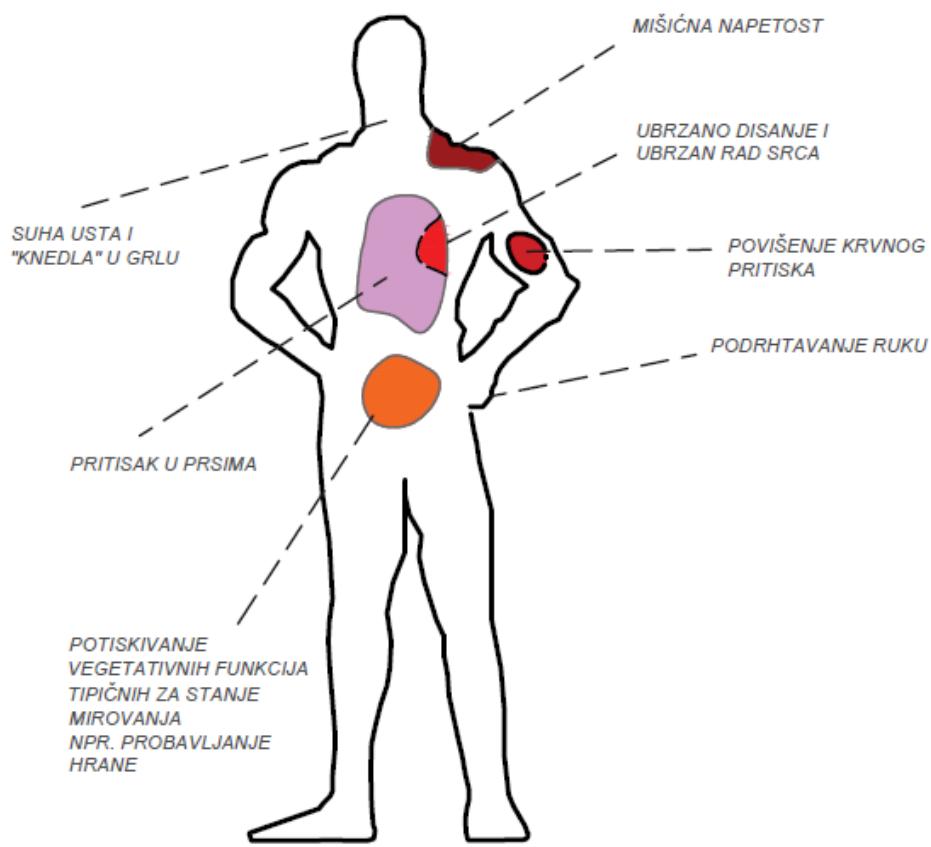
Bihevioralne posljedice se odnose na spolja vidljive promjene ponašanja u čijoj osnovi leže promjene u kognitivnom i emocionalnom funkcionisanju pod utjecajem stresa. One se odnose na opštu pasivnost, depresivno reagovanje, socijalnu povučenost, ili suprotno od toga agresivnost, lupkanje prstima ili cimanje nogom, pretjerano pušenje cigareta i konzumiranje alkohola, izloženost povredama i sl.

Socijalne posljedice

Socijalne posljedice se odnose na negativne posljedice koje stres ili profesionalni stres ostavlja na društveni ili porodični život pojedinca kao što su: poremećeni porodični odnosi, izolacija od društva, razdražljivost i nervosa u društvu, narušena radna atmosfera. Također se u socijalne posljedice mogu ubrojati i neki oblici socijalne patologije: kriminal, samoubistva i ubistva, prostitucija, i drugi oblici uzrokovani stresom na radu.

Zdravstvene posljedice

Prema nekim istraživanjima 75% svih oboljenja ili zdravstvenih poremećaja povezano je sa stresom. Najčešća oboljenja koja se povezuju sa stresom su: kardiovaskularni poremećaji i oboljenja, poremećaji varenja, gojaznost, neke vrste anemija, problemi s plodnošću, neurotski poremećaji, rak, dijabetes, menstrualni poremećaji, koštano-mišićni poremećaji, razne vrste glavobolja itd. Osoba može u velikoj mjeri imati problema sa spavanjem, povišenim pritiskom, konstantnu glavobolju i prehladu koja ne prolazi.



Sl. 3. Tjelesne reakcije na stres

Izvor: Ajduković M. i Ajduković D. (1994:39)

2. 10. Sindrom profesionalnog sagorijevanja - Burnout sindrom

2. 10. 1. Definicija sindroma profesionalnog sagorijevanja

Jedna od češćih i najistraživanijih negativnih posljedica profesionalnog stresa u pomagačkim profesijama jest sagorijevanje na poslu. Termin »sagorijevanja na poslu« (eng. burnout) prvi je uveo psiholog Herbert Freudenberger koji prema Družić Ljubotina i Frišić (2014:13) sagorijevanje definira kao stanje preopterećenosti ili frustracije izazvane prevelikom privrženosti i odanosti nekom cilju. Isti autor opisuje sagorijevanje kao negativno psihološko stanje vezano uz posao, a koje obuhvaća čitav niz simptoma, koje smo prethodno naveli kao što su tjelesni umor, emocionalna iscrpljenost i gubitak motivacije. Christina Maslach se ubraja u najpoznatije istraživače sagorijevanja na poslu, i njezini suradnici, pod ovim pojmom podrazumijevaju tri aspekta: sindrom emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog osobnog postignuća, koji se pojavljuje među pojedincima koji rade s ljudima. Iako definicije burnouta variraju, sve one opisuju krajnji rezultat procesa u kojem visoko motivirane i posvećene osobe gube motivaciju i želju za radom.

Prema Ajduković M. i Ajduković D. (1994:19) najčešći znaci izgaranja su:

- osjećaj tjelesne i emocionalne iscrpljenosti,
- gubitak osjećaja osobne vrijednosti,
- negativizam,
- gubitak zanimanja za klijente, cinizam,
- osjećaj bespomoćnosti i beznađa,
- razdražljivost i niska tolerancija na frustraciju,
- učestaliji sukobi i agresivni ispadci,
- izostajanje s posla,
- osjećaj opće slabosti.

Sindrom profesionalnog sagorijevanja se doživljava kao nešto veoma opasno jer on može izazvati krizu u cijeloj organizaciji. Organizacija često može biti glavni izvor profesionalnog stresa ako se uposlenici osjećaju nesigurno jer nema odgovarajuće zaštite, ako se radnici prisiljavaju na čest prekovremen rad i sl.

2. 11. Faze sagorijevanja

"Burnout" je rezultat stalne izloženosti profesionalnom stresu. To je proces tijekom kojeg se početno razumijevanje za klijenta zamjenjuje cinizmom i ravnodušnošću. U stanje "burnouta" ne dolazi se preko noći. To je proces koji je nakupljajući. Prvo se javljaju mali znaci upozorenja koji, ako ih se ne shvati ozbiljno i ako se ne poduzmu određene mjere samozaštite mogu razviti u hroničnu iscrpljenost i nezadovoljstvo.

Faze simptoma izgaranja su:

Faze izgaranja na poslu
<p>1. Faza: Visoka očekivanja i idealizam</p> <p>Simptomi: Entuzijazam vezan za posao</p> <p style="padding-left: 40px;">Posvećenost poslu</p> <p style="padding-left: 40px;">Visoki stupanj energije i postignuća</p> <p style="padding-left: 40px;">Pozitivni i konstruktivni stavovi</p> <p style="padding-left: 40px;">Dobro postignuće</p>
<p>2. Faza: Pesimizam i početno nezadovoljstvo poslom</p> <p>Simptomi: Tjelesni i mentalni umor</p> <p style="padding-left: 40px;">Frustriranost i gubitak ideala</p> <p style="padding-left: 40px;">Smanjeni radni moral</p> <p style="padding-left: 40px;">Dosada</p> <p style="padding-left: 40px;">Rani simptomi stresa</p>
<p>3. Faza: Gubitak interesa</p> <p>Simptomi: Izbjegavanje kontakta s drugim suradnicima</p> <p style="padding-left: 40px;">Ljutnja i neprijateljstvo</p>

Ozbiljan negativizam
Depresivnosti druge emocionalne poteškoće
Nesposobnost da se misli ili koncentrira
Izuzetan tjelesni i mentalni napor
Veći broj simptoma stresa
4. Faza: Gubitak interesa
Simptomi: Nisko samoupozdanje
Kronično izostajanje s posla
Negativni osjećaji o poslu
Potpuni cinizam
Nesposobnost interakcije s drugim osobama
Ozbiljne emocionalne poteškoće
Ozbiljni simptomi stresa na tjelesnom i emocionalnom planu

Tabela 2. Faze izgaranja na poslu

Izvor: Ajduković M. I Ajduković D. (1994:22)

Autori navode da sve dok pomagač ne dođe u četvrtu, posljednju fazu izgaranja postoji mogućnost da se zaustavi daljnje izgaranje, ali je vrlo malo ljudi koji to mogu učiniti ako dospiju u posljednju fazu.

2. 12. Faktori koji utječu na pojavu profesionalnog sagorijevanja

Iako se burnout može doživjeti na svakom radnom mjestu, najugroženiji su ljudi koji rade u tzv. pomagačkim profesijama, u koje spadaju socijalni radnici, medicinsko osoblje, policajci i drugi radnici u javnim službama, radnici u obrazovanju, odnosno sva ona zanimanja koja nose odgovornost za druge ljude. Dakle, određena zanimanja već u sebi imaju stresni potencijal, a onda i vremenom potencijal za doživljaj sagorijevanja.

Čabarkapa M. (2007:168) u svojoj knjizi navodi individualne faktore i unutrašnje resurse kao moguće faktore pojave profesionalnog sagorijevanja.

Ukupan doživljaj posla, kao i pojedine faktore posla u značajnoj mjeri oblikuju individualne karakteristike zaposlenog, od kojih su najvažnije varijable uzrasta, spola, obrazovanja, radnog staža, bračnog statusa) i osobine ličnosti. Većina istraživanja dokazala su da pored karakteristika posla, osobine ličnosti su značajni faktori u nastanku sindroma izgaranja. Od individualnih karakteristika najviše su izučavane demografske varijable. Broj godina zaposlenika je najviše povezano s izgaranjem, u smislu da mlađi zaposleni češće pokazuju znakove izgaranja u odnosu na starije kolege. U većini istraživanja dokazano je da izgaranje najčešće pogađa zaposlene oko 35. godine života, muškarce češće nego žene, kod kojih su zbog stresa češća depresivna i anksiozna stanja. Kada je u pitanju faktor spola, neka istraživanja pokazuju da je profesionalno sagorijevanje češće kod muškaraca, dok neki kod žena. Faktor stepena obrazovanja je također veoma značajan. Prema istraživanjima utvrđeno je da uposlenici s višim nivoom obrazovanja pokazuju više simptoma profesionalnog sagorijevanja u odnosu na kolege s nižim nivoom obrazovanja, iz razloga jer osobe s višim nivoom obrazovanja obavljaju složenije poslove koji nose više odgovornosti i samim tim i veći stres na poslu. Individualne karakteristike ličnosti su također istraživane da bi se utvrdilo da li su neki tipovi skloniji profesionalnom sagorijevanju.

2. 13. Simptomi profesionalnog sagorijevanja

Najočigledniji simptom izgaranja na poslu je gubitak interesa za klijenta i tendencija da se klijenta tretira bezosjećajno, formalno i rutinski.

Cuculić (2006:69) navodi tri skupine simptoma "burnouta" prema Fučkar (1995):

- a) emocionalno iscrpljenje, b) depersonalizacija i c) nisko osobno postignuće.

Emocionalno iscrpljenje

Osoba je umorna od suošjećanja, žali se na osjećaj emocionalne praznine, opisuje kako nema snage nizaštvo, razdražljiva je, često se ljuti, pretjerano je osjetljiva na zbivanja u okolini (zvukovi, svjetla, mirisi), doživljava se bespomoćnom, gubi seksualni interes. Također ima tjelesne poteškoće kao što su bolovi, nesanica, probavne smetnje itd. Neki pribjegnu prekomjernoj upotrebi lijekova alkohola, duhana, itd. Kada se čovjek emocionalno iscripi on se osjeća prazno i onemogućeno da daje drugim ljudima, javlja se osjećaj rastegnutosti zbog samog kontakta s drugim ljudima.

Depersonalizacija

Depersonalizacija se očituje promjenom stavova, odnosa i ponašanja prema ljudima kojima treba pomoći. Osoba postaje bezosjećajna, neosjetljiva za probleme drugih ljudi, gubi interes za posao, ne može usmjeriti pažnju na ono što klijent govori te se grubo i neprimjereno ponaša prema klijentima. Za vlastite greške i neuspjehe okrivljuje klijente, suradnike ili organizaciju. Osoba također postaje zaokupljena vlastitim problemima - platom, beneficijama na poslu, uvjetima rada i sl., povlači se u socijalnim odnosima i sklona je sukobima i napadima.

Smanjena učinkovitost

Izgaranje na poslu također se očituje smanjenjem učinkovitosti i uspješnošću, što je dakako povezano s činjenicama da je i sam pomagač u stanju stresa i da ga klijenti više ne zanimaju. Polet, oduševljenje i entuzijazam koji su karakteristični za svakog mladog početnika se gube. Motivacija se smanjuje i osobi biva sve teže odlaziti na posao. Smanjena razina postignuća dovodi do sumnje u vlastite sposobnosti te gubitka samopoštovanja i samopouzdanja. Razvijaju se negativni stavovi prema poslu, ljudima i životu. Osoba postaje rigidna, pruža otpor promjenama, teško se prilagođava. Sindrom „burnouta“ ne ostavlja negativne posljedice samo na radnika, već i na njegove klijente i kolege s kojima radi. Dešava se da profesionalci koji promjene svoje stavove i ponašanja počinju da negativno djeluju na klijente i da im nanose štetu.

2. 14. Prevencija sindroma profesionalnog sagorijevanja

Strategije samopomoći

Za prevenciju profesionalnog sagorijevanja postoji nekoliko načina. Jedan od njih jesu strategije samopomoći. Lične strategije ili strategije samopomoći odnose se na pripremu kroz edukaciju, poznavanje i svijest o vlastitim osjećajima, samopomoć, bavljenje različitim hobijima i aktivnostima van posla, razvijanje posebnih interesa i reorganizaciju rada.

Svaka osoba treba da prepozna u kojem momentu opterećenje izazvano stresom prelazi njegovu granicu izdržljivosti. Osoba mora da razvije svijest o tome šta se događa i šta uzrokuje da stresna situacija utječe u velikoj mjeri na njegovo funkcionsanje, jer je to prvi korak u pronalaženju rješenja, a sljedeći jeste pronalazak najboljeg načina za ublažavanje vlastitog sagorijevanja na poslu. Samoopažanje vlastite izloženosti stresu je jedan od najboljih načina prevencije profesionalnog sagorijevanja. Ajduković M. i Ajduković D. (1994:34) u svojoj knjizi navode da samoopažanje uključuje opažanje utjecaja koji posao ima na naše spavanje, porodicu, konzumiranje kafe, čaja, alkohola, zdravstveno stanje, stavove, ponašanje, osjećaje, razgovor s porodicom i prijateljima i kontrolu i strukturiranje našeg vremena.

Strukturiranje našeg vremena jeste upravo jedna od strategija samopomoći i ono podrazumijeva dobro raspoređivanje vremena i prioriteta u danu, pravljenje rasporeda za poslove koje treba obaviti u toku dana ali i za naredni dan na način da pazimo na razdoblja u toku dana u kojima imamo manje energije i koncentracije i razdoblja gdje možemo podnijeti više opterećenja. Odmor je također neizostavan dio u toku dana. Osoba nikada ne treba da postavlja sebi previsoke i nerealne ciljeve i treba raditi na osvještavanju simptoma stresa i na taj način ih povezati s uzrokom stresa. Kao najčešća tehnika samopomoći u literaturi se navodi rekreacija. Osoba u jednom danu treba da postavi granicu između slobodnog i vremena za rad. U slobodno vrijeme potrebno je praktikovati šetnje, sportove i hobije, i neke od tehnika relaksacije. Nijedan čovjek nije stroj i njegovo tijelo i um trebaju određeno vrijeme za opuštanje, oporavak i dobar san.

Strategije prevencije radnog stresa na nivou organizacije

Organizacija može i trebala bi poduzeti čitav niz mjera kako bi preventivno spriječila nastanak stresa, ili ukoliko je on neizbjježan ublažila njegove posljedice. U preventivnom smislu posebno su korisni programi obuke i stručnog usavršavanja zaposlenih. Tim postupkom poboljšat će se odnosi među zaposlenim, bit će povoljnija radna klima i povećati radna produktivnost. Obuka i usavršavanje trebaju obuhvaćati stručna znanja ali i organizacijske vještine. U sklopu obuke treba tražiti i poduku o tehnikama relaksacije i izbjegavanja stresa. Odnose treba graditi i održavati na principima povjerenja, otvorenosti i spremnosti na neposredne međusobne komunikacije i rješavanje konflikta. Članove treba poticati i stvarati uvjete da izraze svoje probleme, nesigurnosti i strahove. Dobra unutrašnja klima u organizaciji se treba zasnivati na odnosima punim razumijevanja, spremnosti za saradnju, zdravu komunikaciju, prihvatanje grešaka ali i isticanje uspješno obavljenih zadataka. Takva klima će pružiti podršku zaposlenim, omogućiti puno učestvovanje svih članova u donošenju odluka i postavljanju zajedničkih ciljeva.

Profesionalna pomoć pomagačima

Ajduković M. i Ajduković D. (1994:53) kao 3 osnovna tipa profesionalnog djelovanja koji mogu pomoći pomagačima navode:

- Superviziju
- Konzultacije i
- Psihološko savjetovanje

Unatoč činjenici da je profesionalcima potrebna pomoć, oblici profesionalne podrške kao što su prethodno navedeni, nisu u dovoljnoj mjeri dostupne ni poznate svim profesionalcima.

Supervizija je jedan od neizostavnih oblika zaštite mentalnog zdravlja, metoda osiguranja kvalitete usluga i način poboljšanja kompetencija pomagača.

Buljubašić S. (2011:1) definiše superviziju kao oblik savjetovanja koji prati pojedine timove, grupe i organizacije odnosno način njihovog promišljanja u okviru lčnih, poslovnih ili volonterskih zaduženja.

Tri najčešće spominjane funkcije supervizije su prema Ajduković i Cajvert, (2004) sljedeće:

Administrativno-upravljačka funkcija koja usmjerava članove supervizijske grupe odnosno supervizante da obavljaju svoje zadatke u skladu s politikom organizacije i zakonskom regulativom te supervizor direktno provjerava je li supervizant ispunio svu potrebnu dokumentaciju i zadatke te organizira rad.

Podržavajuće-pomažuća funkcija uključuje razgovor o emocijama koje su vezane uz rad s korisnicima, davanje poruka potpore, rad na promicanju brige o vlastitom mentalnom zdravlju i jačanju profesionalca.

Podučavajuća funkcija uključuje iskustveno učenje novih metoda, tehnika i strategija rada, davanje povratne informacije o kvaliteti rada te razmatranje konkretnih slučajeva kroz prizmu teorije, prakse, iskustava, emocija, etike i dr.

U području psihosocijalnog rada razvijaju se organizacijska i razvojno-integrativna supervizija. Organizacijska supervizija kao temeljnu funkciju ističe administrativno-upravljačku funkciju, odnosno u fokus stavlja organizaciju i sadržaj rada. Razvojno-integrativna supervizija u fokusu rada ima razvoj profesionalne kompetentnosti stručnjaka, a tek posredno utječe na poboljšanje usluga koje se pružaju korisnicima. Ovaj oblik supervizije provodi stručnjak-supervizor koji nije dio te organizacije, odnosno nije u položaju nadređeni/podređeni u odnosu prema supervizantima i on služi profesionalcima da dobiju potporu i rasterećenje u suočavanju sa svakodnevnim poslovnim izazovima, da kritički razmatraju svoje postupke i tako razvijaju svoju kompetentnost te da sačuvaju svoje mentalno zdravlje unatoč stresovima u radnom okruženju.

Konzultacija je prema Ajduković M. i Ajduković D. (1994:53) proces dogovora o određenom području rada ili rješavanja radnog problema uz uključivanje različitih profila stručnjaka ili stručnjaka različitog nivoa iskustva i znanja, uz zadržavanje profesionalne odgovornosti onoga ko radi na pojedinom slučaju ili području rada.

Ajduković M. i Ajduković D. (1994:53) također objašnjavaju **psihološko savjetovanje** prema Krizmaniću (1992:356). Ono ima za cilj „pružanje profesionalne pomoći“ pojedincima, grupama ili organizacijama u svakodnevnim životnim situacijama u kojima se bilo zbog pritiska iz okoline ili zbog vlastitih problema, otežano snalaze. Ono se često koristi kao i pomoć u donošenju nekih bitnih odluka u životu pojedinca, jer se ponekad mnogi pomagači nađu u situaciji kada bi im psihološko savjetovanje bilo korisno za dalji profesionalni i lični razvoj.

III REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Ovo istraživanje je provedeno na području Srednjobosanskog kantona, a ukupan broj ispitanika koji su ispunili anketu jeste 29. Svi ispitanici su socijalni radnici. Kao tehnika metode ispitivanja korištena je anketa, odnosno njen instrument - anketni upitnik. Prije samog anketiranja, ispitanicima su objašnjeni razlozi i cilj ovog anketiranja i dobijenih informacija, uz naglašeno pravo na anonimnost. Ankete su svakom ispitaniku dostavljene lično. U anketi su korišteni upitnik za samoprocjenu nivoa stresa i upitnik za određivanje nivoa sindroma profesionalnog sagorijevanja.

Istraživanje je provedeno na nekoliko različitih mesta kao što su: centri za socijalni rad, domovi za socijalno-zdravstvenu zaštitu odraslih lica te zavodi za zbrinjavanje mentalno oboljelih lica.

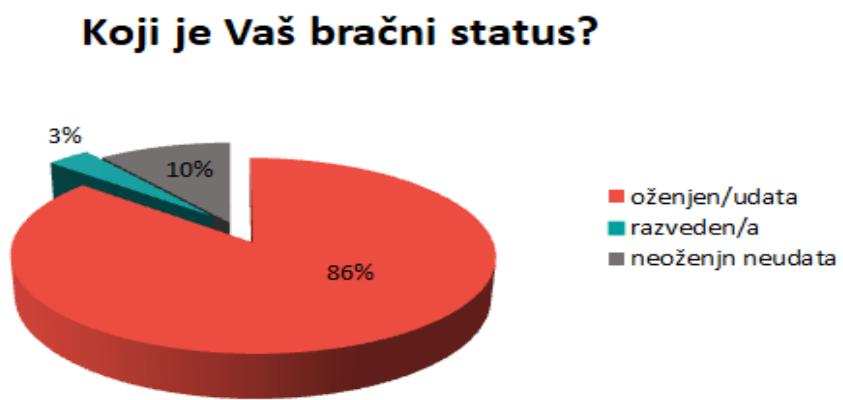
Prvo pitanje u anketi odnosilo se na starosnu dob. Na grafikonu broj 1 prikazani su dobiveni rezultati.



Grafikon 1. Koja je Vaša starosna dob?

Dakle, možemo vidjeti da je starosna dob ispitanika u rasponu od 25 do 65 godina. Najveći broj ispitanika pripada grupi od 30 do 39 godina starosti, njih 59%. Naredna najbrojnija skupina jeste ona od 40 do 49 godina i ima ih 14% . Procenat 10% dijele ispitanici od 50 do 59 i od 60 do 65 godina starosti. Najmanji procenat 7% ima dobna skupina od 25 do 29

godina. Na osnovu ovih rezultata zaključujemo da je u oblasti socijalnog rada u Srednjobosanskom kantonu zaposleno najviše osoba srednje životne dobi koji se nalaze u riziku od profesionalnog sagorijevanja zbog čega treba aktivno raditi na razvijanju preventivnih programa.

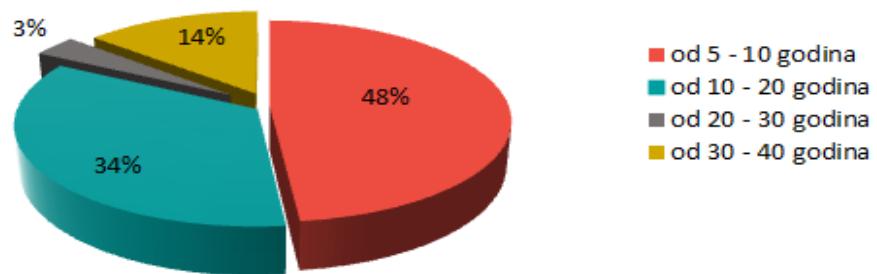


Grafikon 2. Koji je Vaš bračni status?

Profesionalni stres, ako je prisutan u životu osobe, u velikoj mjeri može utjecati na bračne ili porodične odnose ispitanika. Istraživači Kalifornijskog Univerziteta Berkli proveli su istraživanje kako bi ispitali utjecaj stresa na bračni život i došli su do zaključka da visok nivo stresa može biti značajan faktor za nestabilnost u braku, a u nekim slučajevima je jedan i od osnovnih razloga za razvod. U studiji se parovima predlaže da u takvim situacijama ulože dodatni trud kako bi se prilagodili partneru i na konstruktivan način se izborili sa stresom.² Iz grafikona 2 vidimo da je 86% ispitanika na pitanje koji je njihov bračni status odgovorilo da su oženjeni ili udati, 10% ispitanika da su neoženjeni ili neudati i njih 3% da su razvedeni.

² <https://www.krstarica.com/zdravlje/stres/los-uticaj-stresa-na-brak/>
Pristupljeno: 05.07.2019. 20:37

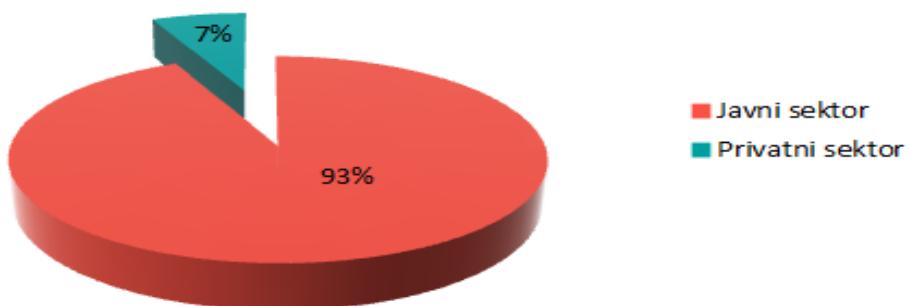
Koliko imate godina radnog staža u struci?



Grafikon 3. Koliko imate godina radnog straža u struci?

Najviše ispitanika njih 48% spada u skupinu od 5 do 10 godina radnog staža, naredna veća skupina od 34% jeste od 10 do 20 godina radnog staža. U skupinu od 30 do 40 godina radnog staža spada 14% i ostalih 3% u skupinu od 20 do 30 godina radnog staža u struci. Prema podacima mnogih istraživanja, radnici s više radnog staža su osjetljiviji na doživljaj stresa u odnosu na radnike koji su na početku karijere. Radnici koji su na početku karijere, posao primaju s mnogo više entuzijazma i s većom željom da unesu neke promjene u profesiju, u tim ali i u životu klijenata. Na osnovu grafikona 3 vidimo da najviše ispitanika spada u grupu koja ima radnog staža između 5-10 godina i zbog toga se treba raditi na smanjivanju utjecaja stresa na njihovo mentalno zdravlje.

U kojem sektoru ste zaposleni?

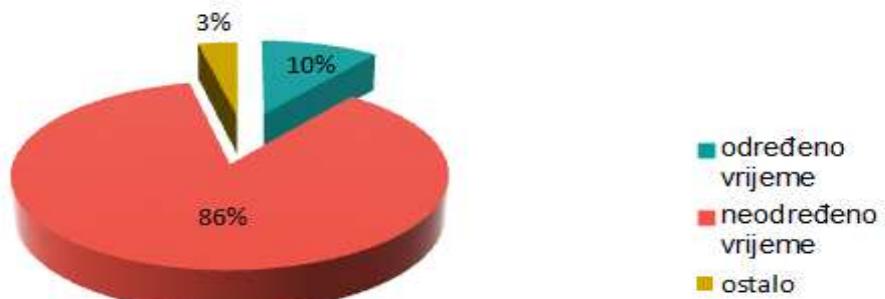


Grafikon 4. U kojem sektoru ste zaposleni?

Na pitanje u kojem sektoru su zaposleni velika većina, njih 93% su odgovorili da su zaposleni u javnom sektoru, dok je 7% njih odgovorilo da su zaposleni u privatnom sektoru. Prema istraživanju koje je proveo portal „Moj posao“ većina ispitanika se opredijelila za rad u javnom sektoru, a kao neke od prednosti navode uglavnom stalni radni odnos, osmosatno radno vrijeme bez prekovremenog rada, manje stresa, redovne plate i godišnji odmori itd. Ističu da u javnom sektoru osjećaju veću sigurnost i da su manje šanse za dobijanje otkaza. Manji broj ispitanika se odlučilo za privatni sektor radi većih plata, veće mogućnosti napredovanja, manje korupcije i veće mogućnosti napredovanja.³ U ovom slučaju većina ispitanika je iz javnog sektora, a profesionalni stres među njima postoji, što nam govori da je nužno raditi na njegovom suzbijanju. Rad sa zaposlenima, tj. stalno provođenje nekih od oblika profesionalne pomoći je nužan bez obzira na sektor.

³ Izvor: <http://www.poslovni.hr/vijesti/javni-sektor-u-prednosti-zbog-sigurnosti-radnog-mjesta-158540>
Pristupljeno: 02. 07. 2019. 11:05

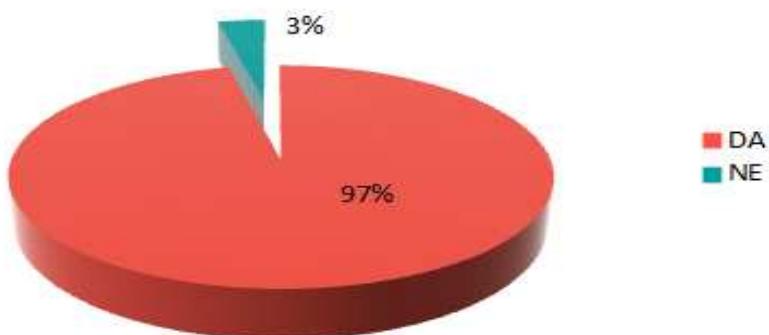
Vrsta radnog ugovora?



Grafikon 5. Vrsta radnog ugovora

Na anketno pitanje o vrsti radnog ugovora 86% ispitanika je odgovorilo da ima ugovor na neodređeno radno vrijeme, dok je 10% odgovorilo da ima ugovor na određeno vrijeme. Ostalih 3% ispitanika nije navelo vrstu radnog ugovora, s obzirom na to da je ostavljeno kao slobodna mogućnost odgovora. Svakako da rad na neodređeno vrijeme zaposlenim daje osjećaj sigurnosti, ali osjećaj stresa i napetosti i dalje postoji. Stalni radni ugovor je samo mala prednost u odnosu na zaposlenike koji rade na određeno vrijeme. Međutim rad na određeno vrijeme može stimulativno djelovati na zaposlene, dok je s druge strane i veoma stresogen radi stalnog osjećaja straha od mogućeg otkaza.

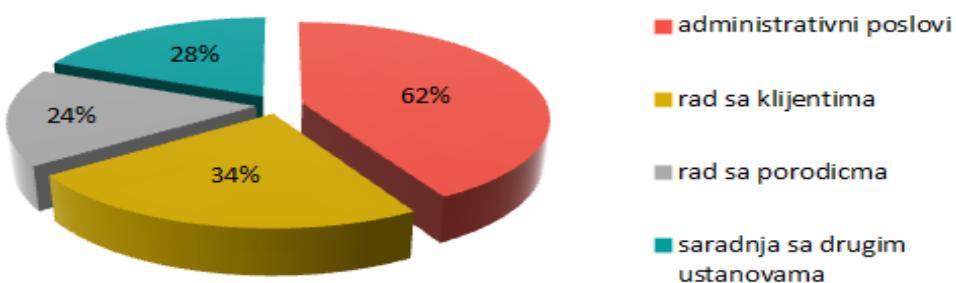
Jeste li suočeni s većim brojem korisnika vaših usluga?



Grafikon 6. Jeste li suočeni s većim brojem korisnika vaših usluga?

Ispitanici su na pitanje jesu li suočeni s većim brojem korisnika njihovih usluga s 97% odgovora potvrdili da jesu, dok je 3% njih odgovorilo da nisu. Suočenost s većim brojem korisnika usluga, a nemogućnost pružanja pomoći zbog ograničenih materijalnih uslova, loše saradnje s kolegama i drugim ustanovama, te mnogih drugih razloga, ograničava socijalne radnike i dovodi do profesionalnog stresa, a kasnije i sagorijevanja. Veći broj korisnika usluga i prenarušanost administrativnim poslovima je rezultat manjka zaposlenog profesionalnog kadra na radnim mjestima što je uglavnom potkrijepljeno finansijskim argumentima. Ovakvo stanje umanjuje i kvalitet pruženih usluga jer socijalni radnik nije u stanju da pruži dovoljno svog vremena svakom klijentu.

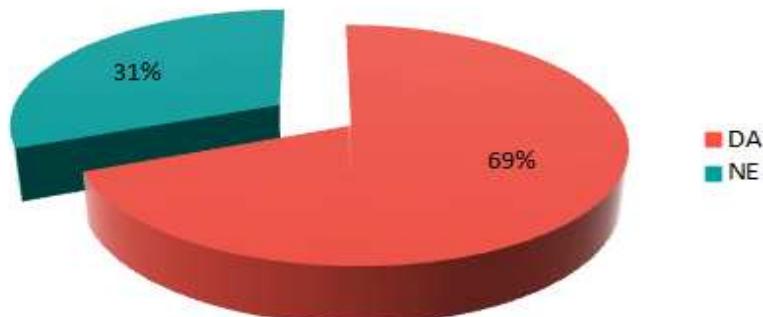
Koje vrste usluga koje pružate Vas najviše opterećuju?



Grafikon 7. Koje vrste usluga koje pružate Vas najviše opterećuju?

Na pitanje koje vrste usluga koje oni pružaju ih najviše opterećuju, ispitanici su mogli zaokružiti više odgovora. Većina ispitanika, njih 62% je odgovorilo da ih najviše opterećuju administrativni poslovi, 34% odgovora se odnosilo na rad s klijentima, 28% na saradnju s drugim ustanovama i 24% odgovora na rad s porodicama. Prenatpanost administrativni poslovima kako smo već naveli je rezultat manjka uposlenih radnika, što u velikoj mjeri utječe na kvalitet direktnog rada s klijentima. To socijalnim radnicima otežava da se bave poslom za koji su educirani i da se na kvalitetan način posvete svakom klijentu, što umanjuje kvaliteti pruženih usluga, zbog čega se oni počinju osjećati manje vrijednim, gube osjećaj kontrole i počinju da podčinjavaju svoj rad i kvalitete. Rad s klijentima ako imaju nerealne zahtjeve, ispitanici navode kao stresne, ali i rad sa porodicama ako ne razumiju proceduru, pa socijalni radnici dosta vremena moraju da provedu u objašnjavanju iste. Saradnja s ustanovama također je stresna, pretežno ako druge ustanove nisu spremne na aktivnu saradnju pa sav posao pripadne jednoj strani., gdje se troši dodatna energija socijalnog radnika.

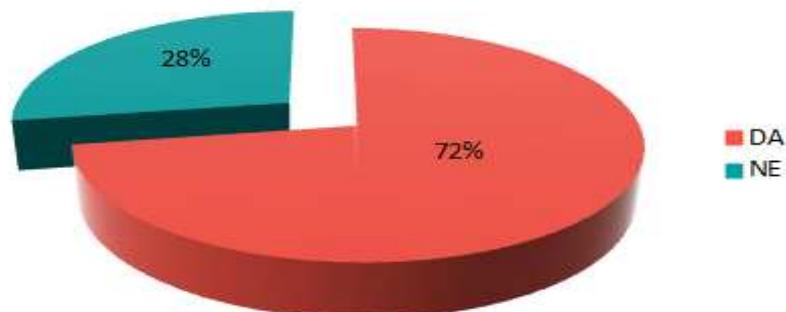
Da li Vas rizični slučajevi koji zahtjevaju hitnu intervenciju dodatno opterećuju?



Grafikon 8. Da li Vas rizični slučajevi koji zahtjevaju hitnu intervenciju dodatno opterećuju?

Rizični slučajevi koji zahtjevaju dodatnu intervenciju, a samim tim i dodatno više vremena, koji socijalni radnici i onako nemaju dovoljno, svakako da izazivaju dodatni stres. Uz rizične slučajeve dolazi i veća odgovornost i očekivanja klijenta, koji su također okarakterisani kao rizični faktori za pojavu profesionalnog sagorijevanja. Rizični slučajevi koji zahtjevaju dodatnu hitnu intervenciju, 69% ispitanika dodatno opterećuju, dok 31% ispitanika takvi slučajevi ne opterećuju. Rezultati istraživanja pokazuju zabrinjavajuće podatke jer većinu njih takvi slučajevi opterećuju zbog čega se aktivno treba raditi na olakšavanju rada na ovakvim intervencijama.

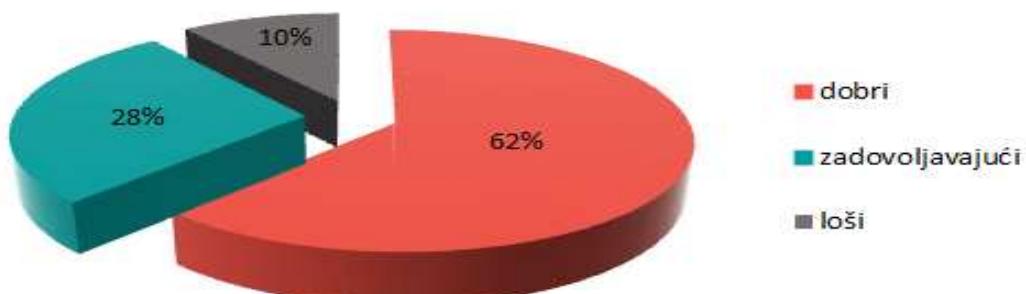
Da li veliki broj korisnika utječe na kvalitet usluga koje pružate?



Grafikon 9. Da li veliki broj korisnika utječe na kvalitet usluga koje pružate?

S obzirom na to da su ispitanici njih 97% izjavili da su suočeni s većim brojem korisnika, u ovom pitanju da li taj veliki broj korisnika utječe na kvalitet usluga koje pružaju, 72% ispitanika je izjavilo da utječe na kvalitet njihovih usluga, što znači da ne mogu svakom korisniku posvetiti vremena koliko bi trebalo i samim tim njihove usluge gube na kvaliteti, dok je 28% ispitanika odgovorilo da veliki broj korisnika ne utječe na kvalitet usluga koju oni pružaju. Ono za šta prema rezultatima istraživanja, socijalni radnici također smatraju da umanjuje kvalitet njihovih pruženih usluga jesu i poslovi koji nisu iz oblasti socijalne zaštite i koji su im nametnuti kao i neusklađenost zakona. Prema njihovim odgovorima klijenti često imaju nerealna očekivanja od socijalnih radnika, a upravo ta neusklađenost zakona i nemogućnost provedbe tih zakona u praksi u pojedinim slučajevima, dovodi klijente u stanja očaja i mogućeg agresivnog ponašanja prema uposlenim, što uzrokuje strah i povećava stres socijalnih radnika. Na to dodaju i još jednu negativnu činjenicu, a to je neuvezan sistem zaštite (zdravstvene, socijalne itd.) i opstrukciju nadležnog ministarstva u rješavanju nekih bitnih problema.

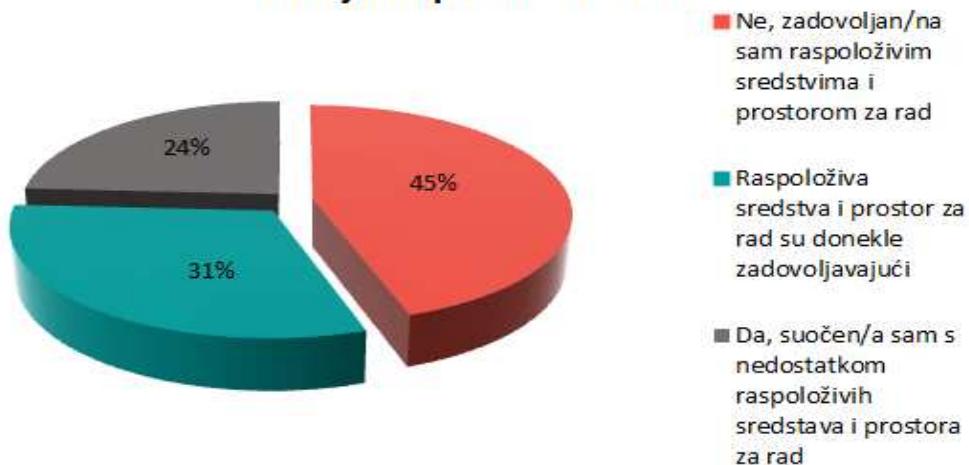
Odnosi unutar Vašeg tima i odnosi s kolegama su:



Grafikon 10. Odnosi unutar Vašeg tima i odnosi s kolegama su:

Na grafikonu 10. možemo vidjeti odgovore ispitanika o njihovim odnosima s kolegama i unutar tima. Podaci pokazuju da je 62% ispitanika izjavilo da su ti odnosi dobri, 28% ispitanika izjavilo da su odnosi zadovoljavajući. Međutim, 10% ispitanika smatra da su njihovi odnosi unutar tima i odnosi s kolegama loši. Svaki pomagački rad je zasnovan na empatiji i kvalitetnoj komunikaciji i saradnji s klijentima, pa bi tako i sam odnos unutar tima trebao da bude poticajan za rad i da proizvodi pozitivnu energiju koja će doprinijeti i pozitivnim rezultatima kako pojedinca tako i cijelog tima. Ako radna klima socijalnih radnika nije povoljna i ako odnos s kolegama nije kvalitetan to može biti veliki izvor stresogenih faktora kako i rad s klijentima ako nije produktivan ili proizvodi strah, razočaranost i sl.

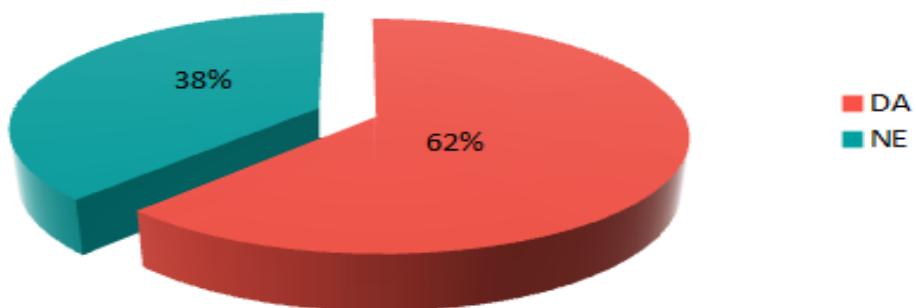
Jeste li suočeni s nedostatkom raspoloživih sredstava i manjkom prostora za rad?



Grafikon 11. Jeste li suočeni s nedostatkom raspoloživih sredstava i manjkom prostora za rad?

Grafikon 11. prikazuje odgovore ispitanika na pitanje da li su suočeni s nedostatkom raspoloživih sredstava i manjkom prostora za rad. Dobijeni podaci nisu u tolikoj mjeri zabrinjavajući s obzirom na to da je većina ispitanika njih 45% izjavilo da su zadovoljni raspoloživim sredstvima i prostorom za rad, dok je 31% ispitanika izjavilo da su sredstva i prostor za rad donekle zadovoljavajući. U skupinu onih koji su suočeni s nedostatkom raspoloživih sredstava i manjkom prostora za rad spada 24% ispitanika. Pored podsticajne i pozitivne radne klime, ono što je također veoma važno u prevenciji profesionalnog sagorijevanja jesu kvalitetna raspoloživa sredstva i prostor za rad. Rad u neadekvatnim uslovima bitno utječe na posao socijalnog radnika, jer njihov posao zahtjeva privatnost i neometan rad s klijentom. U takvim neodgovarajućim uslovima javlja se osjećaj frustracije, nezadovoljstva, slabe kvalitete pružanja usluga što neminovno vodi do profesionalnog stresa i na kraju profesionalnog sagorijevanja.

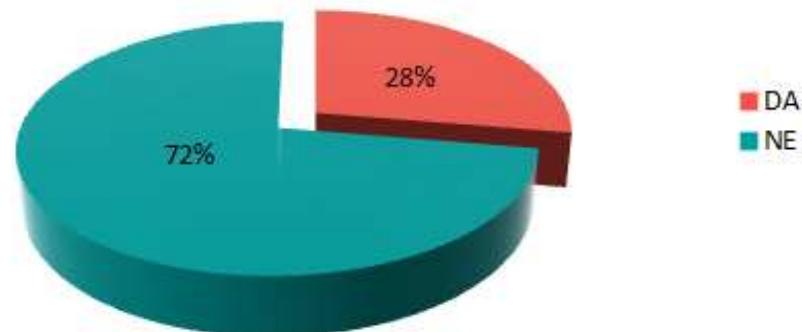
Smatrate li da niste adekvatno plaćeni za složenost poslova koje obavljate?



Grafikon 12. Smatrate li da niste adekvatno plaćeni za složenost poslova koje obavljate?

Grafikon 12. prikazuje rezultate odgovora na pitanje da li ispitanici smatraju da nisu adekvatno plaćeni za posao koji obavljaju. Najveći broj ispitanika 62% je odgovorio da smatraju da nisu dovoljno plaćeni za posao koji obavljaju, dok je ostalih 38% ispitanika odgovorilo da ne smatraju da nisu adekvatno plaćen. Niža plata radnika može značajno utjecati na njihovu motivaciju za rad, manje se vrednuje rad socijalnih radnika koji je po samoj svojoj prirodi jako zahtjevan i stresan, a sve to itekako utječe na kvalitetu rada s klijentima.

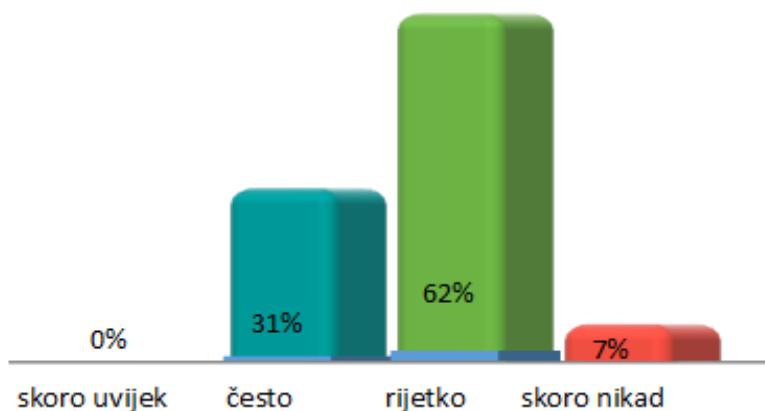
Jesu li Vam dostupni neki od oblika profesionalne podrške na radnom mjestu?



Grafikon 13. Jesu li Vam dostupni neki od oblika profesionalne podrške na radnom mjestu?

Kada je riječ o dostupnosti profesionalne podrške na radnom mjestu, 72% ispitanika je izjavilo da nemaju nikakav vid profesionalne podrške, a 28% ispitanika je odgovorilo da imaju, od toga 7 odgovora je bilo da su to konsultacije, a jedan odgovor da kao oblik profesionalne podrške imaju superviziju. Svaka organizacija koja zapošljava socijalne radnike treba voditi brigu o mentalnom zdravlju svojih uposlenika, jer na taj način doprinose radu same organizacije. Iz rezultata vidimo da se veoma мало тога radi na очuvanju mentalnog zdravlja stručnjaka i otklanjanju negativnih posljedica rada, kako bi se poboljšala njihova djelotvornost i kvalitet rada s klijentima. Za svakog poslodavca je od velike važnosti da prati rad i radno mjesto svojih uposlenika, kako bi na vrijeme mogao uočiti neke negativne promjene. Stres je neminovna pojava na radnom mjestu. On je pozitivan u slučajevima kada stimuliše uposlenike na veću aktivnost, međutim ako on pređe granicu izdržljivosti poslodavac je dužan raznim metodama umanjiti stres i ublažiti njegove posljedice. U preventivnu svrhu poslodavac je dužan uspostaviti kvalitetnije odnose između uposlenih, bolju saradnju s ostalim institucijama, jasnije definirati uloge socijalnih radnika, obezbjediti kvalitetniju radnu sredinu, uspostaviti bolju organizaciju rada. Od velike važnosti jeste i uvođenje redovitih oblika profesionalne podrške u cilju очuvanja mentalnog zdravlja stručnjaka.

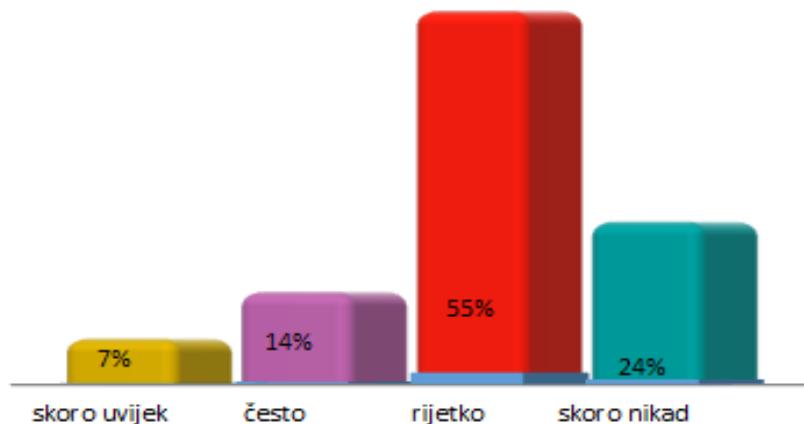
Događa li Vam se da imate premalo vremena za zabavu?



Grafikon 14. Događa li Vam se da imate premalo vremena za zabavu?

Na anketno pitanje da li se ispitanicima događa da imaju premalo vremena za zabavu, 62% je odgovorilo da uglavnom imaju vremena za zabavu, tj. rijetko im se dešava da nemaju, a 7% ispitanika je odgovorilo da im se skoro nikad ne dešava da nemaju vremena za zabavu. Međutim podatak da se 31% ispitanika, često dešava da nemaju vremena za zabavu je zaista zabrinjavajući, jer da bi se izbjegao stres na poslu, od velike je važnosti da osoba kvalitetno provodi svoje vrijeme, radeći stvari koje ju opuštaju, daleko od svakodnevnice posla.. To znači dovoljno vremena za zabavu, rekreaciju, kvalitetan san i da obezbjedi sebi kvalitetnu ishranu. Također je potrebno uvijek posvetiti dovoljno pažnje vlastitim željama i osjećanjima. Kao što je već navedeno u teorijskom dijelu rada svaka osoba treba da prepozna u kojem momentu opterećenje izazvano stresom prelazi njegovu granicu izdržljivosti. Osoba mora da razvije svijest o tome šta se događa i šta uzrokuje da stresna situacija utječe u velikoj mjeri na njegovo funkcionsanje, jer je to prvi korak u pronalaženju rješenja. Samoopažanje vlastite izloženosti stresu je jedan od najboljih načina prevencije profesionalnog sagorijevanja.

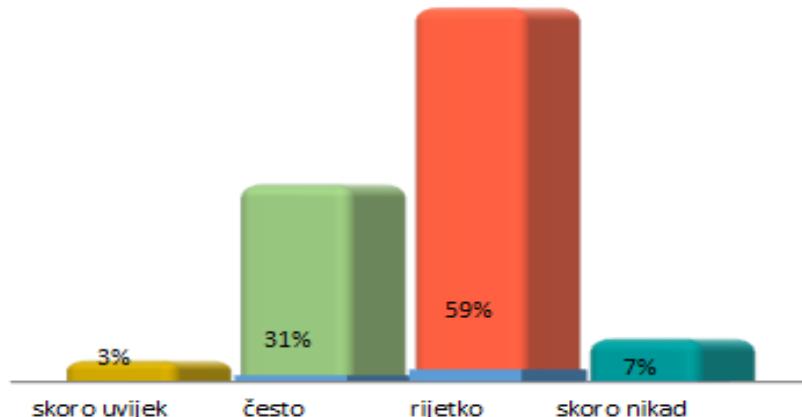
Osjećate li da imate premalo podrške i pomoći od kolega i porodice?



Grafikon 15. Osjećate li da imate premalo podrške i pomoći od kolega i porodice?

Polovina ispitanika njih 55% je odgovorilo da rijetko osjećaju da imaju premalo podrške i pomoći od kolega i porodice, a 24% je reklo da skoro nikad nemaju taj osjećaj. Međutim, 21% ispitanika je reklo da osjećaju da imaju premalo podrške i pomoći od strane kolega i porodice. Prethodno smo naveli koliki je značaj dobrih odnosa unutar tima i s kolegama, međutim i osobe koje osjećaju podršku porodice imaju niži nivo stresa i mnogo lakše podnose teške životne i poslovne situacije, u odnosu na osobe koje nemaju podršku. Podrška članova porodice ne može u potpunosti otkloniti stres i bolesti povezane stresom ali može mnogo pomoći.

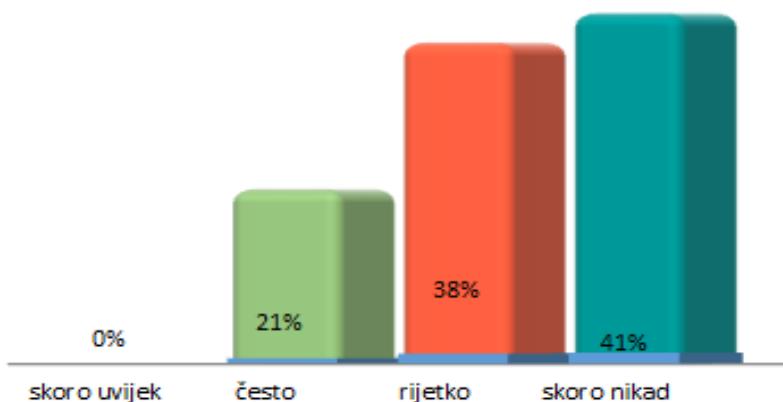
Nedostaje li Vam vremena za obavljanje svih poslova?



Grafikon 16. Nedostaje li Vam vremena za obavljanje svih poslova?

Prema rezultatima grafikona 16. vidimo da 66% ispitanika uglavnom ima vremena za obavljanje svih poslova, dok s druge strane 34% ispitanika nemaju vremena za obavljanje svih poslova. Razlog nedostatka vremena za obavljanje svih poslova uglavnom su administrativni poslovi koji socijalni radnici moraju uraditi, uz svakodnevni rad sa strankama ali i terenski rad. U mnogim ustanovama je kao što smo već naveli zastupljen nedostatak uposlenih socijalnih radnika, pa jedan socijalni radnik mora rasporediti svoje vrijeme za obavljanje svih poslova. Takav način rada umanjuje kvalitet svih pruženih usluga, dovodi do nezadovoljstva i nerazumijevanja od strane klijenta i u velikoj mjeri uzrokuje stres socijalnih radnika.

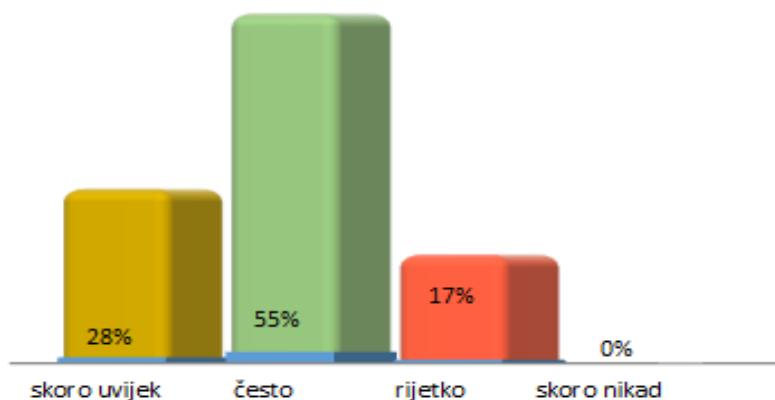
Imate li poteškoće sa spavanjem zbog problema na poslu?



Grafikon 17. Imate li poteškoće sa spavanjem zbog problema na poslu?

Kada je riječ o pojavi problema spavanja koji značajno utječe na stres, a samim tim i na profesionalno sagorijevanje, jer nedostatak sna prouzrokuje kako fizičke tako i psihičke probleme. Na ovom grafikonu vidimo da 21% ispitanika često ima poteškoća sa spavanjem zbog problema na poslu, 38% ispitanika rijetko, a 41% ispitanika skoro nikad nema poteškoća sa spavanjem zbog problema na poslu. Kvalitetan i uredan san je potreban svakom organizmu kako bi se odmorio i nadoknadio energiju koju izgubi tokom dana. Problemi sa spavanjem i stresni poslovi, kada se pred zaposlenika stavljuju nerealni zahtjevi koje on ne može ispuniti u kombinaciji mogu imati smrtni ishod. Stoga je vrlo važno za svaku osobu da vodi računa prije svega o kvalitetnom snu, vremenu za odmor i u što većoj mjeri da izbjegava stresne situacije.

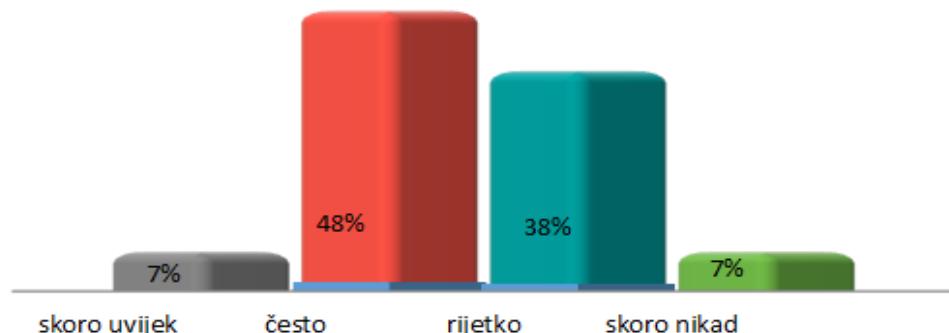
Ljudi očekuju mnogo od Vas?



Grafikon 18. Ljudi očekuju mnogo od Vas?

Većina ispitanika njih čak 55% se slažu da ljudi često očekuju mnogo od njih, a njih 28% su izjavili da se to dešava skoro uvijek. Mali broj njih, 17% su mišljenja da ljudi ne očekuju mnogo od njih. Izrazito frustrirajuće može biti i kada ljudi očekuju mnogo od socijalnih radnika, što je prema rezultatima istraživanja slučaj kod većine ispitanika. Ovaj podatak jeste zabrinjavajući jer kao što smo već naveli, postoji problem neusklađenosti zakona, nemogućnost provedbe istih u praksi zbog čega se u velikoj mjeri umanjuje vrijednost rada socijalnih radnika, stručnjaci gube samo poštovanje, podliježu panici i na kraju pojavi profesionalnog sagorijevanja.

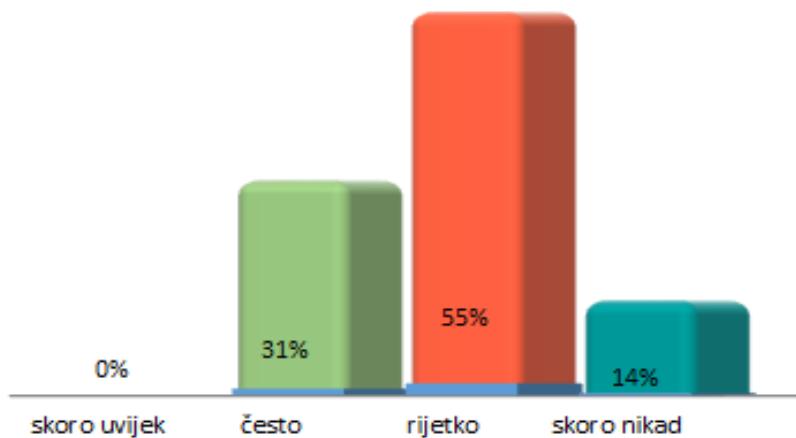
Imate li osjećaj premorenosti?



Grafikon 19. Imate li osjećaj premorenosti?

Na pitanje da li imaju osjećaj premorenosti rezultati pokazuju da su ispitanici potvrđno odgovorili u 55% slučajeva. Ostalih 45% ispitanika je izjavilo da nemaju osjećaj premorenosti. Ako osoba neprestano osjeća umor, slomljenošć i sl. to je znak da je njen imunološki sistem u velikoj krizi. Ako se stalni osjećaj premorenosti ne prepozna na vrijeme mogući su osim imunološih bolesti i poremećaji nervnog sistema. Najčešći uzrok osjećaja premorenosti jeste upravo stres, međutim tu se mogu skrivati i druge loše navike, kao što su ispijanja više od tri kafe dnevno, prevelik unos slatka, pušenje itd. U slučaju da nam tijelo daje znakove premorenosti i slomljenošć potrebno je adekvatno reagovati i spriječiti fatalne posljedice po naše zdravlje. Rezultati istraživanja jesu zabrinjavajući jer više od polovine ispitanika se osjeća premoren, zbog čega se aktivno treba raditi na poboljšanju radnih uslova.

Primjećujete li da ste zaboravni i neodlučni zbog premorenosti?

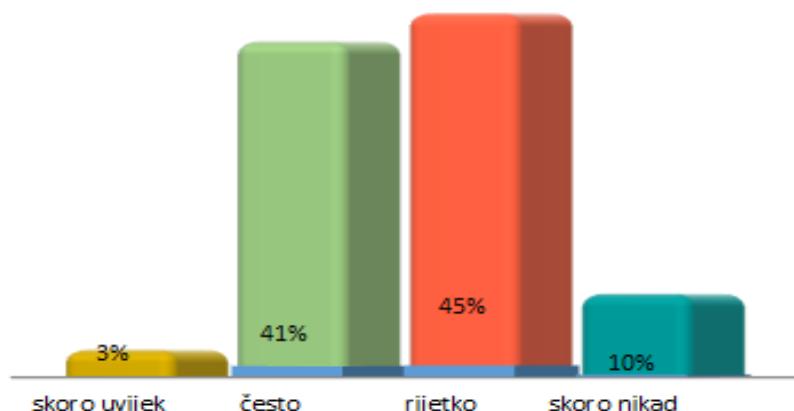


Grafikon 20. Primjećujete li da ste zaboravni i neodlučni zbog premorenosti?

Izvor: Autorsko djelo

Sindrom profesionalnog sagorijevanja jeste stanje koje je reakcija na dugotrajnu izloženost stresu koja kao rezultat može imati mnogobrojne fizičke i psihičke posljedice, a jedne od njih jesu neodlučnost i zaboravnost. Osoba koja pati od sindroma sagorijevanja je veoma osjetljiva u odnosu na izazove koje joj okolina postavlja, a sve to doprinosi pogoršanju već postojećih zdravstvenih problema. Na grafikonu 20. možemo vidjeti da 55% ispitanika rijetko primjećuje da su zaboravni ili neodlučni zbog premorenosti na poslu, a 14% njih skoro nikad. S druge strane 31% ispitanika često primjećuje taj problem. Osobe koje su konstantno pod stresom ili su previše zabrinute za većinu stvari u životu, često su okupirane sobom pa im ostale bitne stvari u životu promiču. Borba sa stresom i samim sobom ih odvaja od realnosti pa tako nisu uključeni u svakodnevne aktivnosti koje rade, pa niti u svoj posao. Kada je radnik okupiran negativnim mislima, pritiskom i stresom na poslu, on nije u stanju da se u potpunosti uključi u radnje koje svakodnevno obavlja, pa je i samo pamćenje informacija otežano.

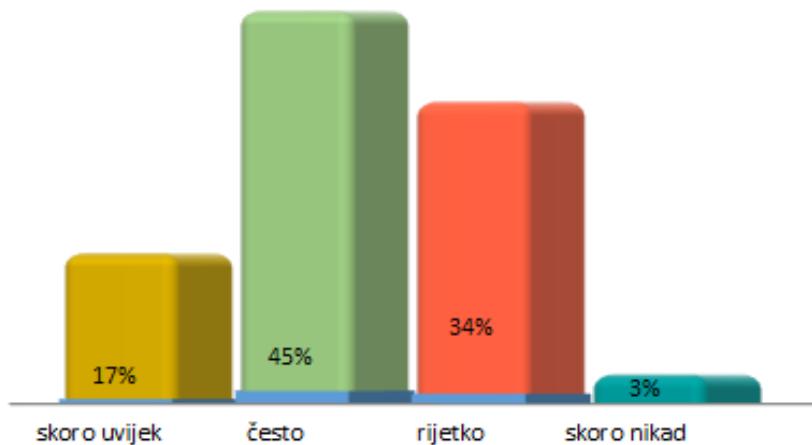
Smatrate li da ste pod velikim pritiskom?



Grafikon 21. Smatrate li da ste pod velikim pritiskom?

Grafikon 21. pokazuje da 44% ispitanika smatraju da su pod velikim pritiskom. Njih 45% su izjavili da rijetko osjećaju da su pod pritiskom, a 10% ispitanika da skoro nikad nemaju taj osjećaj. Nivo stresa u radnom okruženju u današnje vrijeme povećan je zbog različitih situacija koje socijalne radnike svakodnevno dovode u stanje prevelikog pritiska. Pritisak na poslu je često posljedica velike količine posla, straha od gubitka posla, i lošim međuljudskim odnosima. Uslijed ovakvih situacija ljudi gube samopouzdanje, postaju nervozniji i narušavaju odnose s drugim ljudima iz okoline te najzad dolazi do smanjenja radne efikasnosti.

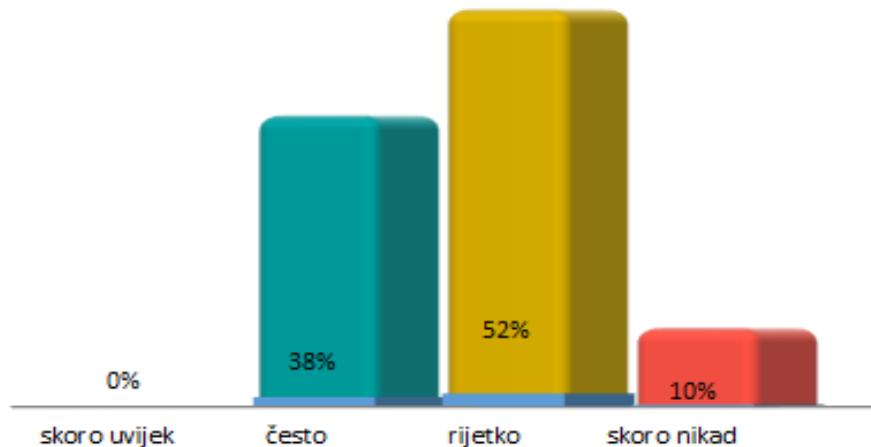
Smatrate li da je na Vama prevelika odgovornost?



Grafikon 22. Smatrate li da je na Vama prevelika odgovornost?

Grafikon 22. prikazuje zabrinjavajuće rezultate, kada je riječ o tome da 62% ispitanika smatra da je na njima prevelika odgovornost. Osjećaj prevelike odgovornosti na radnom mjestu u velikoj mjeri utječe na povećanje stresa. Ostalih 37% ispitanika su odgovorili negativno. Socijalni rad zbog prirode svog posla ima stresni potencijal pa tako ogroman izvor stresa predstavlja i velika odgovornost socijalnog radnika prema klijentu. Kao jedan od problema koji dodatno opterećuju socijalne radnike jesu i očekivanja od strane klijenta da njihovi problemi odmah budu riješeni, s tim da oni ne učestvuju u rješavanju problema, nego se ponašaju kao da problem više nije njihov. Situacija se također pogoršava ako već imamo previše posla, a ne znamo reći „ne“ novim zadacima.

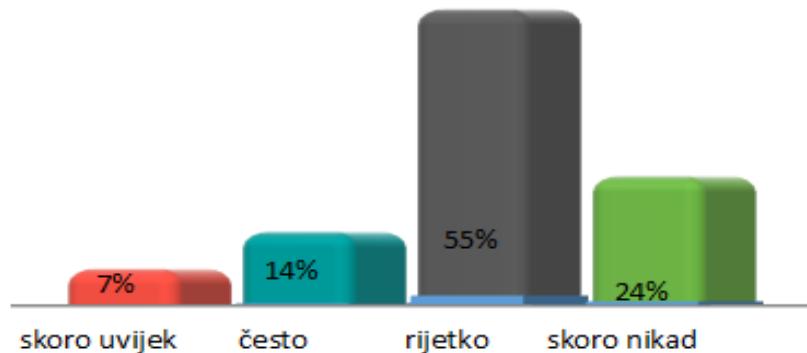
Da li se lako zamarate, osjećate li se iscrpljeno?



Grafikon 23. Da li se lako zamarate, osjećate li se iscrpljeno?

Za osjećaj iscrpljenosti i umor najveći krivac jeste upravo stres, i tada je dovoljno u danu napraviti malu pauzu od svakodnevnih aktivnosti i dati sebi malo vremena. Međutim osjećaj iscrpljenosti jeste signal koji nam naš organizam šalje da nešto nije uredu, jer bez energije i izdržljivosti socijalni radnik nije u stanu da obavlja i najmanje aktivnosti a kamo li zahtjeve koje pred njega stavlja profesija socijalnog rada. Ispitanici su izjavili da se u 38% slučajeva osjećaju iscrpljeno i lako se zamaraju, dok je 52% ispitanika reklo da se to dešava rijetko, a 10% njih se skoro nikad ne osjećaju iscrpljeno i ne zamaraju se lako.

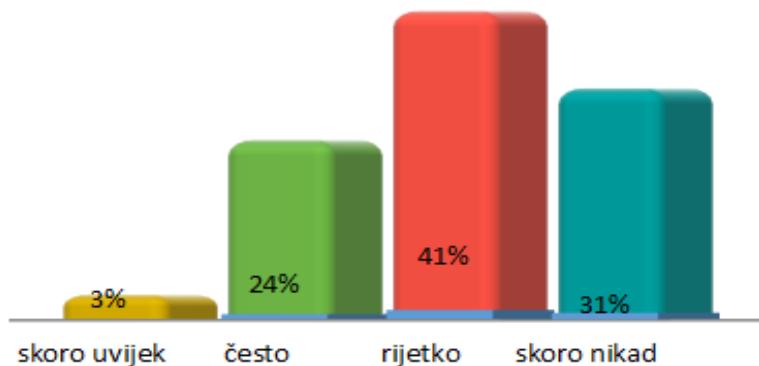
Jeste li mrzovoljni i razdražljivi?



Grafikon 24. Jeste li mrzovoljni i razdražljivi?

Dugotrajna izloženost stresnim situacijama za svaku osobu predstavlja veliki emocionalni teret i iscrpljuje svu energiju prilikom čega se narušava mentalno zdravlje čovjeka. U takvim je situacijama jako važno prepoznati znakove pojačanog emocionalnog stresa na samom početku kako bismo spriječili pogoršanje situacije. Neki od znakova jesu upravo mrzovoljnost i razdražljivost, napetost, osjećaj krivice, depresivnost itd. Stres ima veliki utjecaj na raspoloženje osobe i dovodi do simptoma kao što su anksioznost, nemir, nedostatak motivacije, tuga, povlačenje u sebe i sl. Rezultati grafikona 24. pokazuju da je 7% ispitanika skoro uvijek razdražljivo i nervozno, a 14% njih često. Ostatak ispitanika 55% je reklo da se rijetko osjećaju mrzovoljno i razdražljivo, a 24% ispitanika skoro nikad.

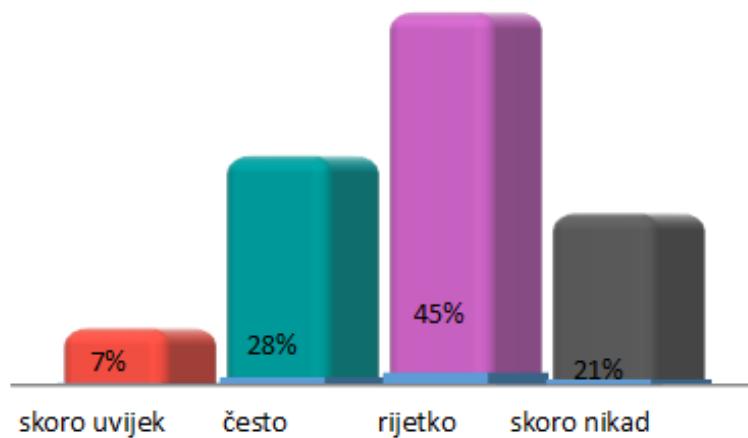
Osjećate li da imate vrlo malo toga reći ljudima?



Grafikon 25. Osjećate li da imate vrlo malo toga reći ljudima?

Iz podataka na grafikonu 25. se vidi da 3% ispitanika skoro uvijek osjeća da ima vrlo malo toga reći ljudima, a 24% ispitanika često osjećaju taj problem. Ostali ispitanici njih 41% rijetko imaju problem u komunikaciji, a 31% njih nemaju nikakvih problema u komunikaciji. Stres značajno utječe na kvalitet komunikacije s ljudima. Bilo da se radi o kolegama i klijentima. Da bi čovjek ostvario kvalitetnu komunikaciju s klijentima u stanju stresa potrebno je da uloži veliki mentalni i emocionalni napor, kako ne bi ugrozio odnos s kolegama niti svoj posao. Osim toga što ima veoma malo toga imati reći ljudima, njegova komunikacija sa njima se pod uticajem stresa mijenja. Govor postaje brži i glasniji, izraz lica se mijenja, javlja se crvenilo, ponašanje je nestrpljivo ili nepopustljivo. Kako bismo se riješili ovih neugodnih situacija i popravili komunikaciju s ljudima potrebno da naučimo nove vježbe relaksacije i vratimo optimizam i vjeru u sebe.

Koliko često ste izloženi opasnošću od agresije i fizičkog napada klijenta?



Grafikon 26. Koliko često ste izloženi opasnošću od agresije i fizičkog napada od klijenta?

Kada je riječ o agresiji i fizičkom napadu od strane klijenta, 28% ispitanika je često izloženo istom, dok je 7% ispitanika skoro uvijek izloženo toj opasnosti. S druge strane, polovina ispitanika je rijetko izložena opasnošću od agresije i fizičkog napada od strane klijenta, a 21% njih skoro nikad, što je dobar pokazatelj. Međutim ovaj podatak od 35% ispitanika koji jesu izloženi, ne treba biti zanemariv. Nemogućnost da se pomogne klijentima izaziva kod istih psihičke krize i agresivna ponašanja, što jako negativno utječe na stručnjake, jer time na njih vrše pritisak i prebacuju odgovornost za problem. Radnici koji rade s osobama sa psihičkim i intelektualnim poteškoćama, kao najveći izvor stresa smatraju akutno psihičko pogoršanje stanja korisnika koje za posljedicu može imati suicid.

Jedno od pitanja u anketnom upitniku je glasilo: Molim Vas da mi ukratko objasnite šta su prema Vašem mišljenju najveći izvori stresa na radnom mjestu?

6 od 29 ispitanika nije odgovorilo na ovo pitanje.

Odgovori su bili sljedeći:

1. Prevelik broj zahtjeva, neograničen rad s klijentima, nemogućnost adekvatnog odgovora na potrebe klijenta. Nedovoljna cijenjenost profesije socijalnog rada.
2. Rad s frustriranom obitelji korisnika, ponekad nerealne želje i zahtjevi od strane korisnika ili srodnika.
3. Međuljudski odnosi koji su jako loši.
4. Rad sa strankama, zakon koji je potpuno neusklađen s potrebama stranaka izaziva kod istih agresivno ponašanje, što jako negativno utječe na djelatnike jer iste uvijek okrivljuju za sve.
5. Neusklađenost zakona, nemogućnost provođenja istih, loša suradnja s ostalim institucijama, agresivno ponašanje pojedinih stranaka prema djelatnicima službe.
6. Seksualno zlostavljanje maloljetne djece, koje imaju psihičkih i fizičkih nedostataka, razvodi brakova gdje se roditelji osvećuju jedno drugom preko djeteta/ce i smještaj starih i iznemoglih osoba koji su ostali sami zbog odlaska njihove porodice.
7. Međuljudski odnosi.
8. Međuljudski odnosi, zakoni BiH, neuređenost sistema kao i neusklađenost istog na području cijele Bosne i Hercegovine.

9. Prevelik broj novih korisnika, neusklađenost zakona i nemogućnost provedbe zakona u praksi i terenu u pojedinim slučajevima.

10. Pritisak od strane stranaka, ponekad agresivno ponašanje stranaka, nemogućnost pomoći klijentu (zakon, sredstva).

11. S obzirom na to da radim u ustanovi za rehabilaciju i resocijalizaciju osoba sa psihičkim i intelektualnim poteškoćama, moj najveći izvor stresa je kad se desi akutno psihičko pogoršanje korisnika koje može za posljedicu imati suicid.

12. Najveći izvor stresa su neadekvatni i neusklađeni zakoni (federalni, kantonalni) neuređen, neuvezan sistem zaštite (zdravstveni, socijalni i dr.) što dovodi do nemogućnosti ostvarivanja prava, i onemoguće rad socijalnim radnicima, na kvalitetan način (to su stvari na koje ne možemo direktno utjecati). Osim ovih formalnih tu su u i psihičke krize i pogoršanja kod naših korisnika gdje postoji mogućnost agresije ili izvršenja suicida.

13. Obimni administrativni poslovi, neusaglašeni zakoni, koji ne omogućavaju pomoć (adekvatno i brzo reagovanje) onima kojima pomoć treba, očekivanja iz nadležnosti koja ne možete ispuniti zbog drugih sektora, pritisak odgovornosti datih nadležnosti, obiman i širok spektar zakonskih ovlaštenja.

14. Izvori stresa su ako su često stranke sa psihičkim problemima.

15. Rad s porodicom, srodnicima, potpisnicima ugovora. Troši se puno vremena i energije na objašnjenja, imaju puno nerealnih zahtjeva, neinformisani su i subjektivni.

16. Nezadovoljne stranke sa socijalnim statusom, nemogućnost da se pomogne stranci u potrebi zbog administracije, te opstrukcija nadležnog ministarstva, pri rješavanju gorućih problema.

17. Obiman posao opterećen administracijom, neusklađenost zakona.
18. Potplaćenost, loši međuljudski odnosi, opterećenost prirodom posla.
19. Primitivizam i loša komunikacija, nepostojanje sistema vrednovanja rada, opšta moralna kriza društva, povjeravanje zadataka i pozicija ljudima koji nisu dorasli istim.
20. Poremećeni ljudski odnosi, nejednak odnos prema zaposlenicima.
21. Nerazumijevanje prepostavljenih institucija (općina, ministarstvo) za težinu posla koji obavljamo.
22. Povećan obim posla koji nije iz oblasti socijalne zaštite, koji nam je nametnut i koji umanjuje kvalitet, pružanja socijalnih usluga.
23. Očekivanja klijenta da njihove probleme odmah riješim „čarobnim štapićem“ tj. jako brzo, a da oni ne učestvuju i ne trude se i sami u rješavanju problema. Klijenti kada obrazlože svoj problem više ne smatraju taj problem kao njihov, već se ponašaju kao da je problem moj.

ZAKLJUČAK

Cilj ovog rada bio je da se na osnovu teorijskih činjenica i rezultata istraživanja ukaže na faktore koji utječu na povećanje profesionalnog stresa kod socijalnih radnika i samim tim i povećanje profesionalnog sagorijevanja. Rad u današnjim savremenim uslovima je gotovo neodvojiv od stresa. Ponekad je poželjna mala količina stresa jer tada sami sebe potičemo da budemo bolji i riješimo se stresnih situacija, međutim ponekad je taj stres toliko jak da prelazi našu granicu otpornosti i ne možemo proći bez posljedica. Kao najčešće izvore stresa ispitanici su naveli prenatrpanost administrativnim poslovima jer ih to sprečava da se na adekvatan i kvalitetan način posvete klijentima. Neusklađenost zakona ograničava u velikoj mjeri njihov rad, jer zbog takvog stanja oni nisu u mogućnosti da ostvare prava klijenata, zbog čega i sami klijenti postaju isfrustrirani i povećava se opasnost od fizičkog napada od strane klijenta. Kada se spoje nedostatak zaposlenog kadra i prevelik obim posla, neusklađenost zakona, nerazumijevanje od strane klijenta i njihova prevelika očekivanja neminovno je da će svaki socijalni radnik prijeći svoju granicu otpora na sve te faktore koji dovode do profesionalnog sagorijevanja i početi pokazivati prve znakove ove pojave. Tada opada vjera socijalnog radnika da može promijeniti sistem i pomoći klijentu u rješavanju njegovih problema, opada produktivnost i na kraju nerijetko dolazi do napuštanja posla. Zato je veoma bitno posebno za mlade socijalne radnike da se prije svega radi na prevenciji njihovog sagorijevanja, a to podrazumijeva jasno definisanje uloga, kako i kvalitetno mentorstvo, priliku za pružanje povratnih informacija o radu kroz redovite supervizije ili neke druge oblike profesionalne pomoći. Također je korisno za svakog socijalnog radnika da na vrijeme prepozna znakove stresa dok su još slabijeg intenziteta, tj. da sagledaju cjelokupni kontekst radnog i životnog okruženja i otkriju unutrašnje i vanjske faktore rizika. To znači da je najvažnije za svakog socijalnog radnika da bude svjestan svog problema i onoga što ga uzrokuje. Ljudi koji su intenzivno suočeni sa stresom moraju pronaći zdrave načine suočavanja, tj. naučiti reći „ne“, raspodijeliti obaveze na manje dijelove, baviti se fizičkom aktivnošću, svakodnevno odvajati dovoljno vremena za sebe i za stvari koje čovjeka ispunjavaju i čine sretnim tj. odvajaju od frustrirajuće svakodnevnicе. Važan faktor u prevenciji svakako jeste i prethodno obrazovanje, stoga je potrebno studente socijalnog rada već za vrijeme studija pripremiti i edukovati o izvorima i prevenciji profesionalnog stresa i

sagorijevanja, kao i osigurati dovoljno praktičnog rada tj. prakse. Ono što je neizostavan dio jeste i uloga organizacije u prevenciji profesionalnog sagorijevanja i zaštiti mentalnog zdravlja svojih uposlenika, jer loše mentalno zdravlje uposlenika nema samo loš utjecaj na njega samog, nego ima i na izravan rad s klijentom i na samu organizaciju. Postoji mnogo razloga zašto svakom poslodavcu ide u korist da se bavi očuvanjem mentalnog zdravlja svojih uposlenika. Kao prvo to je zakonska obaveza svakog poslodavca u pogledu zdravlja i sigurnosti na radnom mjestu, jer su upravo zdravlje i sigurnost temeljna ljudska prava, a s druge strane poslodavac ima korist zbog održavanja pozitivne slike u javnosti. Brigom o mentalnom zdravlju svojih uposlenika, poslodovac će doprinijeti boljim učincima u radu socijalnih radnika, u radu s klijentima, ali dugoročno gledano doprinijeti će boljem razvoju profesije socijalnog rada. Svaki poslodavac treba da prepozna poteškoće u radu svojih radnika i osigura im kvalitetne oblike profesionalne podrške i pomoći, što prema rezultatima ovog istraživanja u velikoj mjeri izostaje. Istraživanje je pokazalo potrebu za poboljšanjem međusobnih odnosa unutar tima, stvaranjem kvalitetnije radne klime, ali i apeliranjem na vlast za bolje usklađivanje zakona i sistema zaštite. Zadovoljstvo poslom, prijatna radna klima, mogućnost napredovanja i profesionalne podrške i pomoći, ima veoma snažan preventivan utjecaj na profesionalno sagorijevanje jer se s jedne strane na taj način cjeni rad socijalnih radnika kao i sama njihova struka. Pored prevencije poslodavca, jaku ulogu igraju i zakonske odredbe, koje se jasno moraju mijenjati kako bi se sredili postojeći društveni odnosi. To znači da Zakonom o radu treba jasno osigurati profesijama koje imaju povećan rizik od pojave profesionalnog sagorijevanja, odgovarajući godišnji odmor za radnike, jasno određene radne uloge, redovne godišnje preventivne pregledе radi utvrđivanja mogućih simptoma profesionalnog sagorijevanja i sl. Ako je već došlo do pojave sindroma profesionalnog sagorijevanja kod radnika, istog je potrebno uključiti u terapijski postupak liječenja ali i izvršiti potrebne promjene na njegovom radnom mjestu. U svemu ovome značajnu ulogu igra i podrška porodice i kolega, jer što veću podršku osoba prima, lakše se suočava s izazovima, ima bolju organizaciju vremena i posla i postojat će manji rizik od pojave simptoma sagorijevanja. Svrha prevencije stresa je poboljšanje kvalitete uslova rada, kvalitete rada s klijentima, očuvanje zdravlja socijalnih radnika, bolja slika organizacije u javnosti, redukcija novčanih izdataka za bolovanja, povećanje radne učinkovitost itd., iz čega dolazimo do zaključka da je to u interesu kako radnika, organizacije tako i države.

LITERATURA

Knjige

1. Ajduković, M. i Ajduković D., „Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagačima“. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, 1996.
2. Buljubašić, S., „Supervizija u socijalnom radu“, Sarajevo, 2011.
3. Cajvert L., „Kreativni prostor terapeuta, o superviziji“, Svjetlost, Sarajevo, 2001.
4. Čabarkapa, M., „Profesionalni stres“, Zavod za udžbenike, Beograd, 2017.
5. Dervišbegović, M. (1998), „Socijalni rad-teorija i praksa“, Studentska štamparija Univerziteta u Sarajevu
6. Daniel G., „Emocionalna inteligencija“, Mozaik Knjiga, Zagreb, 1997.
7. Dervišbegović, M., „Socijalni rad teorija i praksa“, Zonex ex libris, Sarajevo, 2003.
8. Dževad T., „Metodologija društvenih nauka“, Sarajevo. 2009.
9. Dževad T., „Teorija nauke o socijalnom radu“, Grafit Lukavac, 2005.
10. Havelka, M., „Zdravstvena psihologija“, Naklada Slap, Jastrebarsko, 1998.
11. Kovačević, S., Islambegović, R., Beganović, E., Šarić E., Šabanović H., „Socijalni rad i socijalna zaštita“, Zenica, 2005.
12. Miković, M., „Socijalni rad i mentalno zdravlje“, FPN, Sarajevo, 2007.
13. Mikić, B., Šehović M., i Smajlefendić M., „Kontrola stresa i relaksacija“, Fakultet za tjelesni odgoj i sport Univerziteta u Tuzli, Tuzla, 2004.
14. Milosavljević, M., „Socijani rad na raskršću“2, IDP „Naučna knjiga“, Beograd, 1990.
15. „Socijalni rad u zdravstvu“, Fakultet političkih nauka Sarajevo, Sarajevo, 2018.
16. Škrinjar, J., „Odnos zanimanja i strategija savladavanja burnout sindroma“, 1996.
17. Šadić, S., „Ljudska prava i socijalni rad“, Fakultet političkih nauka Sarajevo, Sarajevo, 2014.

Članci

1. Ajduković, M., „Socijalni problemi, socijalni rizici i suvremeni socijalni rad“, *Revija za socijalnu politiku*, Zagreb, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu: Studijski centar socijalnog rada, 2008, 3, 395-414.
2. Ajduković, M., Kregar Orešković, K., Laklija, M., „Teorija privrženosti i suvremeni socijalni rad“, *Ljetopis socijalnog rada*, Zagreb, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu: Studijski centar socijalnog rada, 2007, 1, 59 - 91.
3. Cuculić, A., „Stres i burn-out sindrom kod djelatnika penalnih institucija“, *Kriminologija & socijalna integracija : časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, Zagreb, Sveučilište u Zagrebu: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, 2006, 2, 61-78.
4. Dervišbegović, M., Šadić, S., „Problemi, ograničenja, moguće dileme i etika socijalnog rada“, *Godišnjak Fakulteta političkih nauka Sarajevo*, Sarajevo, Fakultet političkih nauka - Univerzitet u Sarajevu 2008, 510-518.
5. Družić, Ljubotina, O., Frišić, Lj., „Profesionalni stres kod socijalnih radnika: izvori stresa i sagorijevanje na poslu“, *Ljetopis socijalnog rada*, Zagreb, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu: Studijski centar socijalnog rada 2014, 1, 5-32.
6. Đukanović, Lj., „Stres i zlostavljanje na radu u Hrvatskoj legislativi“, *Sigurnost : časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini*, Zagreb, Zavod za istraživanje i razvoj sigurnosti d.d., 2009, 2, 113-119.
7. Frišić, Lj. „Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u centru za socijalnu skrb Zagreb“, *Ljetopis socijalnog rada*, Zagreb, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu: Studijski centar socijalnog rada, 2006, 2, 347-370.
8. Jeleč Kaker, D., „Izvori profesionalnog stresa i sindrom sagorijevanja socijalnih radnika u zdravstvu u republici Sloveniji“, *Ljetopis socijalnog rada*, Zagreb, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu: Studijski centar socijalnog rada 2009, 1, 133 - 151 str.
9. Juras, K., Knežević, B., Golubić, R., Milošević, M., Mujstabegović, J., „Stres na radu: mjere prepoznavanja, rješenja i prevencija“, *Sigurnost : časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini*, Zagreb, Zavod za istraživanje i razvoj sigurnosti d.d., 2009, 2, 121-126.

10. Knežević, Hudek, J., Krapić, N., „Organizacijski stres i stavovi prema radu kao prediktori zdravstvenih ishoda“, *Društvena istraživanja : časopis za opća društvena pitanja*, Zagreb, Institut društvenih znanosti IVO PILAR, 2009, 1-2, 129-149.
11. Križanić, V., Kardum, I., Knezović, Z., „Stres u svakodnevnom životu i temeljni afekt: provjera dinamičkoga modela afekta“, *Društvena istraživanja : časopis za opća društvena pitanja*, Zagreb, Institut društvenih znanosti IVO PILAR, 2014, 3, 469-488.
12. Lučanin, D., „Mjere prevencije i sprečavanja štetnih posljedica stresa“, *Sigurnost : časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini*, Zagreb, Zavod za istraživanje i razvoj sigurnosti d.d., 2014, 3, 223-234.
13. Ljubotina, D., Družić O., „Sindrom izgaranja na poslu kod pomagača i čimbenici koji utječu na stupanj izgaranja“, *Ljetopis socijalnog rada*, Zagreb, Pravni fakultet, Sveučilište u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada, 1996, 1, 51-64.
14. Mihailović, D., „Stres u organizaciji“, *Tourism and hospitality management*, Opatija, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija, 2003, 1, 113-130.
15. Novak, T., Laušić H., Jandrić Nišević, A., „Zadovoljstvo poslom, profesionalni stres i sagorijevanje osoblja u penalnim institucijama“, *Kriminologija & socijalna integracija : časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, Zagreb, Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-reabilitacijski fakultet, 2008, 1, 109-126.
16. Poredoš, D., Kovač, M., „Stres i „mobbing“ na radnom mjestu“, *Kriminologija & socijalna integracija : časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, Zagreb, Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-reabilitacijski fakultet, 2004, 1, 63-70.
17. Rusac, S., Bošnjak, M., Kletečki Radović, M., „Profesionalni stres medicinskih sestara u domovima za starije osobe“, *Sigurnost : časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini*, Zagreb, Zavod za istraživanje i razvoj sigurnosti d.d., 2017, 1, 7-18.
18. „Stress Management and safety“, *The European society of safety engineers*, Croatia, 2015.
19. Silajdžić, L., „Stres na radnom mjestu i profesionalno sagorijevanje“, *Zbornik radova - Sarajevo Business and Economics Review (SBER)*, Sarajevo, Ekonomski fakultet u Sarajevu, 2010, 30, 624-635.

20. Šašić Gadžo, S., „Obrazovanje socijalnih radnika u 21. vijeku: izazovi i poteškoće, pregledni rad“, *DHS-Društvene i humanističke studije: časopis Filozofskog fakulteta u Tuzli*, Tuzla, Filozofski fakultet Univerziteta u Tuzli, 2017, 2, 455-475.

Internet izvori:

1.

PRILOZI

Prilog 1. Anketni upitnik

ANKETA

Poštovani,

pred Vama se nalazi anketni list koji se koristi kao instrument istraživanja u cilju izrade magistarskog rada o temi „Problem profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika u Srednjjobosanskom kantonu“.

Anketa je u potpunosti anonimna. Sve informacije, mišljenja i stavovi koji se prikupe prilikom ovog anketiranja bit će korišteni isključivo za potrebe navedenog istraživanja, te se u druge svrhe neće koristiti. Ljubazno Vas molim da pažljivo pročitate i iskreno odgovorite na navedena pitanja.

Unaprijed se zahvaljujem!

1. Koja je Vaša starosna dob?

- a) do 29
- b) 30–39
- c) 40–49
- d) 50–59
- e) 60–65

2. Kakav je Vaš bračni status?

- a) oženjen/udata
- b) razveden/a
- c) neoženjen/neudata

3. Koliko imate godina radnog staža u struci?

- a) 5-10 godina
- b) 10-20 godina
- c) 20-30 godina
- d) 30-40 godina

4. U kojem sektoru ste zaposleni?

- a) Javni sektor
- b) Privatni sektor
- c) NVO

5. Vrsta radnog ugovora:

- a) određeno vrijeme
- b) neodređeno vrijeme
- c) ostalo:

6. Jeste li suočeni s većim brojem korisnika vaših usluga?

- a) DA
- b) NE

7. Koje vrste usluga koje pružate Vas najviše opterećuju?

- a) administrativni poslovi
- b) rad s klijentima
- c) rad s porodicama
- d) saradnja s drugim ustanovama

8. Da li Vas rizični slučajevi koji zahtijevaju hitnu intervenciju dodatno opterećuju?

- a) DA
- b) NE

9. Da li veliki broj korisnika utječe na kvalitet usluga koje pružate?

- a) DA
- b) NE

10. Odnosi unutar Vašeg tima i odnosi s kolegama su:

- a) dobri
- b) zadovoljavajući
- c) loši

11. Jeste li suočeni s nedostatkom raspoloživih sredstava i manjkom prostora za rad?

- a) Ne, zadovoljan/na sam raspoloživim sredstvima i prostorom za rad
- b) Raspoloživa sredstva i prostor za rad su donekle zadovoljavajući
- c) Da, suočen/a sam s nedostatkom raspoloživih sredstava i prostora za rad

12. Smatrate li da niste adekvatno plaćeni za složenost poslova koje obavljate?

- a) DA
- b) NE

13. Molim Vas da u sljedećoj tabeli označite Vaš odgovor oznakom *x* u odgovarajućem polju.

	Skoro uvijek	Često	Rijetko	Skoro nikad
Događa li Vam se da imate premalo vremena za zabavu?				
Osjećate li da imate premalo podrške i pomoći od kolega i porodice?				
Nedostaje li Vam vremena za obavljanje svih poslova?				
Imate li poteškoće sa spavanjem zbog problema na poslu?				
Ljudi očekuju mnogo od Vas?				
Imate li osjećaj premorenosti (slomljenoosti)?				
Primjećujete li da ste zaboravni i neodlučni zbog premorenosti?				
Smatrate li da ste pod velikim pritiskom?				

Smatrate li da je na Vama prevelika odgovornost?				
Da li se lako zamarate, osjećate li se iscrpljeno?				
Radite li sve više i više, a imate osjećaj da niste ništa učinili?				
Osjećate li se žalosno, a ne znate zašto?				
Jeste li mrzovoljni i razdražljivi?				
Provodite li sve manje vremena s prijateljima i porodicom?				
Imate li poteškoća u postizanju osjećaja sreće i zadovoljstva?				
Da li Vas odnosi s prijateljima i porodicom opterećuju i stvaraju više problema nego inače?				
Osjećate li da imate vrlo malo toga reći ljudima?				
Koliko često ste izloženi opasnošću od agresije i fizičkog napada od klijenta?				

14. Molim Vas da mi ukratko objasnite šta su prema Vašem mišljenju najveći izvori stresa na radnom mjestu?

15. Jesu li vam dostupni neki od oblika profesionalne podrške na radnom mjestu (supervizija, konsultacije ili psihološko savjetovanje)?

- a) DA
- b) NE

Ukoliko da, koji od oblika:

- a) supervizija
- b) konsultacije
- c) psihološko savjetovanje

Datum:

IZJAVA O PLAGIJARIZMU

Kao student magistarskog studija na Fakultetu političkih nauka Univerziteta u Sarajevu potpisujem izjavu da sam upoznat sa Zakonom o visokom obrazovanju Kantona Sarajevo i Etičkom kodeksu Univerziteta u Sarajevu. Ovom izjavom potvrđujem da sam magistarski rad napisao samostalno i koristeći se isključivo navedenom bibliografijom, te da ovaj rad nije korišten pri bilo kakvom drugom ocjenjivanju. Saglasan sam da jedan primjerak mog rada bude javno dostupan preko biblioteke Fakulteta političkih nauka.

Mjesto/datum _____

Potpis _____