



UNIVERZITET U SARAJEVU  
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA  
ODSJEK SOCIJALNI RAD

**Problem profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika u  
Kantonu Sarajevo  
Magistarski rad**

Student

Delić Selma

Broj indeksa: 159/II-SW

Mentor

Prof. dr. Šadić Sanela

Sarajevo, juni 2020.

## **Sadržaj rada**

<b>UVOD.....</b>	<b>4</b>
<b>I METODOLOŠKI OKVIR RADA .....</b>	<b>6</b>
1. Problem istraživanja .....	6
2. Predmet istraživanja .....	7
3. Značaj istraživanja .....	8
3.1. Društveni značaj istraživanja .....	8
3.2. Naučni značaj istraživanja .....	9
4. Teorijska osnova istraživanja .....	9
5. Kategorijalno pojmovni sistem .....	10
6. Ciljevi istraživanja .....	11
6.1. Naučni ciljevi .....	11
6.2. Društveni ciljevi .....	11
7. Sistem hipoteza .....	12
7.1. Generalna hipoteza .....	12
7.2. Posebna hipoteza .....	12
8. Metode istraživanja .....	13
9. Vremenski plan i područje istraživanja .....	14
<b>II TEORIJSKI OKVIR RADA .....</b>	<b>15</b>
1. Socijalni rad u praksi .....	15
1.1. Definicija socijalnog rada .....	15
1.2. Uloga i zadaci socijalnih radnika .....	16
1.3. Problemi socijalnih radnika u praksi .....	17

2. Pojam i definicija sindroma profesionalnog sagorijevanja .....	18
2.1.Uzroci nastanka sindroma sagorijevanja na poslu .....	19
2.2 Pojam stresa .....	19
2.3. Profesionalni stres kod socijalnih radnika .....	21
2.4. Izvori profesionalnog stresa .....	24
2.5. Rizične grupe .....	26
2.6. Burnout sindrom .....	27
2.7. Posljedice i prevencija sagorijevanja .....	29
3. Profesionalni stres .....	33
3.1. Izvori stresa kod socijalnih radnika .....	35
3.2. Sindrom sagorijevanja na poslu kao posljedica profesionalnog stresa .....	36
4. Sindrom profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika .....	38
5. Suzbijanje profesionalnog stresa i sagorijevanja kod socijalnih radnika .....	39
<b>III REZULTATI ISTRAŽIVANJA .....</b>	<b>41</b>
<b>ZAKLJUČAK .....</b>	<b>72</b>
<b>BIBLOGRAFIJA .....</b>	<b>76</b>

## **UVOD**

Mnogobrojne studije su ukazale na činjenicu da radno okruženje može značajno uticati na zdravlje zaposlenih i ukoliko je ono nepovoljno, može izazvati negativne posljedice na njihovo psihološko i fizičko stanje. Posljednjih decenija raste interesovanje naučne javnosti za istraživanja profesionalnog stresa i posljedica povezanih sa obavljanjem određenih djelatnosti. Kao posljedica napornog rada, psihofizičke iscrpljenosti, hroničnog ili nagomilanog stresa, nerješenih međuljudskih odnosa kao i mnogih drugih uticaja tokom profesionalnih aktivnosti, može doći do ispoljavanja određenog stepena sindroma „sagorijevanja na poslu“ (eng. Burnout syndrome).

Kako bi objasnili sagorijevanje kod socijalnih radnika odnosno profesionalni stres potrebno razumjeti šta je socijalni rad, koji su njegovi zadaci, sa kakvim osobama socijalni radnici rade te na koji način to djeluje na mentalno i fizičko zdravlje socijalnog radnika. Neusklađenost između zahtjeva vezanih uz posao i okoline, odnosno nemogućnosti da se tim zahtjevima udovolji dovode do profesionalnog stresa. Stres se određuje kao opći osjećaj iscrpljenosti koji se može razviti kad osoba istovremeno doživljava previše pritiska i premalo izvora zadovoljstva. Jedan od njegovih krajnjih negativnih ishoda je sagorijevanje na poslu, koje se najšire može shvatiti kao proces koji dovodi do potpune profesionalne iscrpljenosti i u konačnici može rezultirati apatijom. Iako je stres prisutan u svakom poslu, najčešće se veže uz frustraciju, iscrpljenost i cinizam. Često je specifičan za zanimanja koja su vezana za rad s ljudima, odnosno uz stručnjake koji rade na poslovima vezanim za ljude, gdje u prvom redu možemo navesti socijalne radnike. Naročito su izloženi oni stručnjaci koji dugo rade sa ljudima i koji u svom profesionalnom radu klijentima pružaju nesebičnu pomoć i podršku u rješavanju njihovih poteškoća i problema.

Danas se smatra da je najveći doprinos u razumijevanju teorijskog i praktičnog smisla koncepta „sagorijevanja na poslu“ dala američka autorica, socijalni psiholog sa Univerziteta Berkeley iz Kalifornije, Christina Maslach. Koncept je uobličila i opisala, pa ga je i nekoliko godina kasnije, 1977. godine, predstavila Američkom udruženju psihologa. Tada je pojavu ovog sindroma opisala kao „sve učestaliju kod radnika koji intenzivno rade sa ljudima, koji nakon mjeseci i godina

posvećenosti, na kraju metaforički rečeno, sagorijevaju“. (Maslach C, Pines A. *The burn-out syndrome in the day care setting*, Child Care Quarterly 1977; 6:100-113)

Upitnik izgaranja na poslu Christine Maslach (MBI) danas se smatra najpouzdanijim alatom mjerenja izgaranja na poslu. U mnogim zemljama širom svijeta provedena su istraživanja s ovim upitnikom, a preveden je i na brojne jezike.

U prvom dijelu ćemo se upoznati sa socijalnim radom te u ovom radu govoriti o problemima s kojima se susreću socijalni radnici u Kantonu Sarajevo.

U drugom dijelu ćemo detaljnije pristupiti problemu profesionalnog stresa i njegovim izvorima.

U trećem dijelu ćemo konkretno govoriti o profesionalnom sagorijevanju, upoznati se sa pojmom burnouta njegovim posljedicama i mogućnostima prevencije profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika.

Na kraju rada ćemo u okviru zaključka donijeti određene preporuke za borbu protiv profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika.

## METODOLOŠKI OKVIR RADA

### 1. Problem istraživanja

Predmet istraživanja ovog magistarskog rada je da se utvrdi da li, u kom obimu i zbog čega kod socijalnih radnika dolazi do profesionalnog sagorijevanja, odnosno da li postoje faktori koji utiču na njihovo fizičko, emocionalno i mentalno zdravlje te mijenjaju njihovu radnu sposobnost. Profesionalci koji su pod stalnim uticajem stresnih faktora u svom radnom okruženju skloniji su pojavi „burnout-a“ nego profesionalci kod kojih to nije slučaj.

Naziv burnout skovao je američki psiholog Herbert Freudenberger 70-ih godina 20. stoljeća. Tim nazivom opisivao je stanje koje nastaje kao posljedica teškog stresa i visokih očekivanja kod osoba koje rade u tzv. pomagačkim profesijama. Liječnici i medicinske sestre npr., koji se nesebično žrtvuju za svoje bolesnike, često završe s „burnoutom“ - iscrpljeni, ravnodušni uz potpuni krah adaptacijskih mehanizama. Danas se termin ne koristi samo u „pomagačkim“ zanimanjima već može pogoditi bilo koga tko radi na vrlo stresnom radnom mjestu.“ (Stipe Drmić:2016)

Radi se o kompleksnom sidromu koji se sastoji od tri specifična psihička stanja:

- a) **Emocionalna iscrpljenost** – odnosno osjećaj „iscrpljenosti“ i nesposobnosti da se smogne snage za sljedeći dan ili zadatke, te odsutnost svakog entuzijazma.
- b) **Depersonalizacija** – odnosno uspostavljanje psihološke distance između sebe i drugih, stvaranje osjećaja bezosjećajnosti i cinizma.
- c) **Osjećaj ličnog neuspjeha** i odustajanje od prijašnjih ciljeva, očekivanja i uzaludnog ulaganja napora.

Kada se emocionalne rezerve iscrpe, čovjek vise nije sposoban davati se drugima. Depersonalizacija se odnosi na bezosjećajan i ravnodušan odnos prema onim osobama koji su primatelji pomoći.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Jeleč Kaker, Diana: Izvori profesionalnog stresa i sindrom sagorijevanja socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji.//Ljetopis socijalnog rada. – 16 (2008).

Dakle, emocionalna iscrpljenost i depersonalizacija dovode do promjena u ponašanju, osjećaja bespoménosi i udaljavanja stručnjaka od suštine njegove profesije koja je razumijevanje i pružanje pomoći i podrške korisniku.

## **2. Predmet istraživanja**

Predmet istraživanja je psihičko, mentalno i fizičko stanje socijalnih radnika, kao i faktori koji dovode do profesionalnog sagorijevanja. Istraživati ćemo probleme i prepreke sa kojima se socijalni radnici svakodnevno susreću, kako ih prevazilaze, te kakve posljedice na njih ostavljaju te svakodnevne prilike i neprilike.

Društvo u kojem živimo kao i način života svakodnevno socijalne radnike stavlja pred nove izazove čime im dodatno pojačava stres, a to se negativno odražava na njihovo mentalno zdravlje. Profesionalno sagorijevanje se može pojavit kod svih osoba, međutim rizičnu skupinu predstavljaju one osobe koje su preambiciozne, te kod osoba koje se identificiraju sa svojom profesijom (npr. osobe koje rade u pomažućim djelatnostima kao što su socijalni radnici, medicinske sestre, ljekari i sl.), a naročito kod osoba koje rade s djecom.

Ono što predstavlja opasnost jeste kada uloženi trud, energija i vrijeme koje osobe ulažu u svoj rad ne donesu željene rezultate ili postoje zakonske granice koje sprečavaju djelovanje socijalnih radnika. Ovo su samo neki rizični faktori koji dovode do frustracije socijalnih radnika općenito, a koje sa sobom nose različite posljedice kako za stručnjaka tako i za korisnika kojem je potrebna pomoć stručnjaka.

Socijalni radnici pri tome nailaze na dodatne izazove kao što su napadi i kritike, nemotiviranost osoba s kojima surađuju, drsko ponašanje korisnika, vremenski pritisak odnosno vremensko ograničenje za rješavanje datog problema, nedostatak podrške u radnom okruženju, kao i izloženost stalnoj procjeni od drugih kolega i međuljudski problemi nerazumijevanja od bliskih saradnika.

Veliki problem predstavlja i općedruštveno nerazumijevanje i neshvatanje psihičkog umora, preopterećenosti i stresa. Naše društvo razumije fizički umor ali ima jako malo shvatanja za osobe

na ovako osjetljivim i izazovnim pozicijama, što dovodi do izostanka podrške, razumijevanja i pomoći koju socijalni radnici trebaju od svoje okoline u vlastitom privatnom životu.

### **3. Značaj istraživanja**

Istraživanja pokazuju da sama izloženost stresorima ne dovodi nužno do sagorijevanja te da je za pojavu sindroma sagorijevanja nužna interakcija više vanjskih i unutrašnjih faktora. Svi ovi faktori vode ka disbalansu i sagorijevanju, što u konačnici dovodi do lošeg rada i loše se odražava kako na korisnike usluga socijalnog radnika, tako i na samog socijalnog radnika. Za posao socijalnog radnika možemo reći da je to emotivni rad, zbog potrebe pružanja pozitivnog modela, kako intelektualno tako i emocionalno, posao socijalnog radnika ne traži samo stručna znanja, nego i cijelovitu i stalno prisutnu osobu. Stoga je od velikog naučnog i društvenog značaja doći do podataka i identificirati ključne faktore i razloge zbog kojih dolazi do sagorijevanja socijalnih radnika u Kantonu Sarajevo.

Istraživanje ima dvostruki značaj : - društveni i naučni. Prvi se ogleda u tome da ima značaj po riješavanje društvenog aspekta problema; drugi je naučni značaj tj. značaj istraživanja za naučne doprinose nauci.

#### **3.1. Društveni značaj istraživanja**

Društveni značaj ovog istraživanja proizilazi iz značaja samog problema za društvo, njegove rasprostranjenosti kao i trajnosti u društvenom životu. Istraživanje će doprinjeti boljem razumijevanju problema, informisanje javnosti o problemu, promociji problema profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika, te će rezultati s određenim zaključcima i preporukama služiti s ciljem rješenja problema ili pak njegovog ublažavanja.

### **3.2. Naučni značaj istraživanja**

Naučni značaj istraživanja ogleda se u tome da rezultati istraživanja do kojih će se doći će koristiti nauci u proširivanju naučnih utemeljenja o datom problemu. Također će istraživanje doprinijeti boljem razumijevanju problema i apelima na mogućnosti rješenja istog, a također biti doprinos i novim istraživanjima. Dobiveni rezultati istraživanja biti će od značaja za sve relevantne i nadležne organizacije i institucije koje se bave pitanjem profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika, odnosno ovim problemom u okviru svojih profesija.

## **4. Teorijska osnova istraživanja**

Teorijska osnova istraživanja kreće se u okvirima socijalnog rada. Teorijski pristup kreiran je, također, u skladu sa pretpostavkom da postoji visok nivo sindroma profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika kojeg uzrokuju specifični faktori. Teorijski temelji će nam poslužiti da analiziramo stanje u ovoj oblasti i pokušamo ustanoviti teorijske generalizacije (uopćavanja).

Emocionalna iscrpljenost i depersonalizacija dovode do promjena u ponašanju, osjećaja bespomoćnosti i udaljavaju stručnjaka od suštine njegove profesije koja je razumijevanje i pružanje pomoći i podrške korisniku.

Prema dijagnostičkoj klasifikaciji smjernica za procjenu i liječenje stresom povezanih poremećaja u radu i primarnoj zdravstvenoj zaštiti ( Royal Dutch Medical Assosisation in 2000., Van der Klink van Dijk,2003) razlikujemo tri razine stresom povezanih poremećaja:

1. Distres/nevolja (relativno blaži simptomi koji dovode do djelimičnog smanjenja radnog funkcionisanja)
2. Živčani slom ( ozbiljni simptomi distresa/nevolje i privremeni gubitak radne uloge)
3. Burnout / sagorijevanje (radom zasnovana neurastenija i dugoročni gubitak radne uloge).

## **5. Kategorijalno pojmovni sistem**

**Socijalni rad** – Socijalni rad je praktično zasnovana profesija i akademska disciplina koja promovira društvenu promjenu i razvoj, socijalnu koheziju, te osnaživanje i oslobođanje ljudi. Principi socijalne pravde, ljudskih prava, kolektivne odgovornosti i poštovanja različitosti centralni su u socijalnom radu. Potkrijepljena teorijom socijalnoga rada, društvenih i humanističkih znanosti, te indogenim znanjem, profesija socijalnog rada angažira ljude i strukture na adresiranju životnih izazova i povećanje blagostanja. (IFSW, 2014 , [https://www.iassw-aets.org/wp-content/uploads/2015/11/SW\\_Bosnian-version.pdf](https://www.iassw-aets.org/wp-content/uploads/2015/11/SW_Bosnian-version.pdf))

**Socijalni radnik** – Socijalni radnici imaju razne uloge i zadatke zavisno od ustanove u kojoj su zaposleni tj.od problema kojeg imaju osobe kojima je potreban pomoć socijalnih radnika. Socijalni radnici pomažu ljudima koji se nalaze u životno teškim situacijama iz kojih se sami nisu u stanju izbaviti. Zadatak socijalnih radnika je dakle pružiti podršku i pomoć sa svojim stručnim znanjem i iskustvom osobama u nevolji.

**Stres** – je sklop emocionalnih, tjelesnih i/ili bihevioralnih reakcija do kojih dolazi kada neki događaj procjenimo opasnim ili uznemirujućim, odnosno kao sklop tjelesnih i psihičkih reakcija na stresor koji pred nas postavlja zahtjeve kojima ne možemo udovoljiti (Jeleč Kaker, 2008.).

**Profesionalni stres** – pod pojmom stresa na radnom mjestu smatra se reakcija, tj.odgovor na stresore koji čine široki raspon različitih podražaja povezanih s uvjetima rada, načinom rada i radnom okolinom koji nisu u skladu s radnikovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama. Ti stresni podražaji ako traju duže razdoblje izazivaju fiziološke, psihološke ili ponašajne promjene radnika (Newton,1999.).

**Profesionalno sagorijevanje** – Christina Maslach, jedna od najpoznatijih istraživača *burnout-a* u SAD-u , podrazumijeva pod ovim pojmom sindrom emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog osobnog postignuća koji se pojavljuje među pojedincima koji rade s ljudima(Jeleč Kaker,2008.).

## **6. Ciljevi istraživanja**

Cilj istraživanja ovog magistarskog rada je ispitati razlike u profesionalnim stresorima i u nivoima sagorijevanja na poslu kod socijalnih radnika u Kantonu Sarajevo, te utvrditi faktore koji utiču na profesionalno sagorijevanje socijalnih radnika. Utvrditi da li i u kojoj mjeri lični problemi utiču na stvaranje dodatnog stresa na poslu i dovode do profesionalnog sagorijevanja. Radi se o empirijskom istraživanju koje se odnosi na sticanje empirijskog i teorijskog saznanja.

### **6.1. Naučni ciljevi**

Osnovni naučni cilj u ovom istraživanju jeste naučna deskripcija koja podrazumijeva opis predmeta istraživanja. Rezultati ovog istraživanja treba da doprinesu identifikaciji ključnih faktora odnosno manifestnih situacija koje utiču na profesionalno sagorijevanje socijalnih radnika. Sprovođenje istraživanja, prikupljanje podataka i njihova analiza imaju za cilj da ukažu na problem profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika.

### **6.2. Društveni ciljevi**

Istraživanje će omogućiti socijalnim radnicima da sagledaju faktore koji najčešće dovode do profesionalnog sagorijevanja, te pokušati uticati na izbjegavanje odnosno ublažavanje stresa na poslu. Od prvog radnog dana socijalnog radnika potrebno je raditi na prevenciji pojave profesionalnog stresa i sagorijevanja. Društveni cilj ovog istraživanja će doprinijeti boljem razumijevanju problema, te će rezultirati određenim zaključcima i preporukama s ciljem riješenja problema ili pak njegovog ublažavanja.

### **3. Sistem hipoteza**

#### **a. Generalna hipoteza**

Socijalni radnici su u konstantnoj opasnosti od profesionalnog sagorijevanja. Općedruštveni faktori, lične karakteristike, privatni život i profesionalni stresori prediktori su profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika.

#### **b. Posebne hipoteze**

1. Stres kod socijalnih radnika dovodi do profesionalnog sagorijevanja, što rezultira poteškoćama u obavljanju svakodnevnih poslovnih zadataka i doprinosi narušavanju odnosa sa klijentima, kao i u privatnom životu socijalnog radnika.
2. Zbog svakodnevnog stresa, što u konačnici dovodi do profesionalnog sagorijevanja, socijalni radnici gube na produktivnosti te posao sve više doživljavaju kao nužno zlo, a klijente kao opterećujući faktor.
3. Trajni fizički i psihički problemi česta su posljedica profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika.
4. Nedostatak stručnog kadra i veliki broj korisnika dovodi do psihičke preopterećenosti socijalnih radnika, a među radnim kolegama stvara netrpeljivost i lošu radnu atmosferu.
5. Neadekvatna i nedovoljna novčana primanja kod socijalnih radnika djeluju demotivirajuće, te neminovno vode ka smanjenju produktivnosti uslijed osjećaja potplaćenosti za emotivno težak posao.

#### 4. Metode istraživanja

Metode istraživanja koje će se koristiti prilikom izrade magistarskog rada su sljedeće:

- **Metoda analize** - koja će biti korištena prilikom analiziranja pojmove, modela, karakteristika, te ostalih elemenata predmeta istraživanja.
- **Induktivna metoda** - koja će služiti za formiranje mišljenja i zaključaka o ispravnosti hipoteza.
- **Deskriptivna metoda** – pomoću koje ćemo definisati pojam profesionalnog sagorijevanja.
- **Deduktivna metoda** - putem koje će se iz opštih saznanja izvesti odgovarajući zaključci o predmetu rada.
- **Metoda klasifikacije prikupljenih podataka,**
- **Metoda sinteze** - će biti korištena završnim razmatranjima sa ciljem stvaranja adekvatnog zaključka na osnovu prikupljenih činjenica.
- **Anketa** - primjenit će se anketno istaživanje putem upitnika sa izabranim socijalnim radnicima u Kantonu Sarajevo.

## **5. Vremenski plan i područje istraživanja**

Istraživanje će se obaviti u toku 2019. godine, odnosno u toku drugog polugodišta školske 2018/2019 godine. Prilikom istraživanja od socijalnih radnika će se tražiti osvrt na njihov cjelokupan profesionalni radni vijek.

Ovim istraživanjem će biti obuhvaćene ustanove sa zaposlenim socijalnim radnicima na području Kantona Sarajevo.

Kada je riječ o vremenskom planu istraživanja, gatogram aktivnosti izrade završnog rada navodim u nastavku.

<b>OPIS AKTIVNOSTI</b>	<b>2019</b> <b>VI</b>	<b>2019</b> <b>VII</b>	<b>2019</b> <b>VIII</b>	<b>2019</b> <b>IX</b>
1. Prikupljanje literature i naučnih informacija	1 mj.			
2. Selekcija, analiza i sinteza relevantnih činjenica, spoznaja zakonitosti i teorija		1 mj.		
3. Pismeno formulisanje rezultata istraživanja			1 mj.	
4. Pisanje teksta i rukopisa, grafička i tehnička obrada magistarskog rada				1 mj.

## **II. TEORIJSKI OKVIR RADA**

### **1.Socijalni rad u praksi**

Praksa socijalnog rada uključuje rad s ljudima i društvenim strukturama kako bi se odgovorilo na njihove izazove i povećala njihova dobrobit. Takav rad temelji se na znanjima i teorijama socijalnog rada i društveno-humanističkih znanosti, te znanjima koja proizlaze iz kulturoloških specifičnosti različitih društava.

Socijalni radnici djeluju kao organizatori i pružatelji socijalnih usluga. Angažirani su u zastupanju obesnaženih i diskriminiranih osoba, grupa ili zajednica.

#### **1.1 Definicija socijalnog rada**

Postoje mnoge definicije u kojima autori pokušavaju obuhvatiti sve aspekte socijalnog rada te na taj način istaknuti njegovu važnost za riješavanje problema koji postoje kod pojedinaca i u društvu općenito. Nije moguće sastaviti univerzalnu definiciju socijalnog rada koja će biti validna i korisna za sva vremena. Društvo se mijenja samim tim se mijenjaju i njegove potrebe pa tako i potrebe pojedinaca kojima je potrebna pomoć, tako da će se definicije vremenom mijenjati a u fokus stavljati druge potrebe koji socijalni rad treba riješiti.

Jedna od prvih definicija socijalnog rada, koju je dala Mary Richmond, jedna od prvih teoretičara socijalnog rada, data je u djelu „Socijalna dijagnoza“ (1917). Prema njoj socijalni rad je poboljšanje odnosa između pojedinca i društva i to polazeći od boljeg prilagođavanja pojedinca društvu, posmatrajući ličnost kao pasivni objekat. (Dervišbegović, 2003).

Prema Rubbensu (1935.) cilj socijalnog rada je „doprinošenje stabilizovanju i učvršćivanju društvenog reda“. (Dervišebrgović, 2003)

Iz ovih definicija vidimo kako se shvatanje uloge socijalnog radnika iz decenije u deceniju nadopunjuje i proširuje. Na početku je vladalo mišljenje kako je pojedinac problem i kako je na njemu da se promijeni i prilagodi društvu. Te definicije se kasnije usmjeravaju na povezivanje pojedinca i društva te stabilizaciji i učvršćivanju društvenog reda.

Četrdesetih godina američki pisac i teoretičar socijalnog rada Gordon Hamilton među prvima pokušava konstitutisati cjelovitu teoriju socijalnog rada. Prema njegovom shvatanju smisao socijalnog rada je „unapređenje fizičke i ekonomske dobrobiti čovjeka koja treba da mu pruži mogućnost društvenog napredovanja“. Dalje, navodi da je cilj pružanje pomoći pojedincu da on sam kao ličnost sudjeluje u procesu svoje vlastite resocijalizacije. Ovdje jasno vidimo da zadatak socijalnog radnika nije da on sam riješi klijentov problem već da podstiče klijenta da aktivno sudjeluje u procesu rješavanja svojih problema.

Godine 2004 na Generalnoj skupštini Međunarodnog udruženja socijalnih radnika usvojena je internacionalna definicija socijalnog rada koja glasi: „Socijalni rad kao profesija promoviše socijalne promjene, rješavanje problema u međuljudskim odnosima, te osposobljavanje i oslobođanje ljudi s ciljem povećanja blagostanja. Upraznjavajući teorije ljudskog ponašanja i socijalnih sistema, socijalni rad interveniše na mjestima gdje dolazi do interakcije ljudi i njihovog okruženja. Principi ljudskih prava i socijalne pravde su fundamentalni za socijalni rad.“ (Miković,2005).

Iz navedene definicije vidimo da socijalni rad rješava probleme u međuljudskim odnosima , ali ne na način da postavlja pravila ili daje naređenja nego osposobljava i oslobođa ljude s ciljem poboljšanja općeg blagostanja.

## **1.2.Uloga i zadaci socijalnih radnika**

Zadaci i uloge socijalnih radnika su u zavisnosti od ustanove u kojoj su zaposleni odnosno od problema kojeg imaju osobe kojima je potrebna pomoć socijalnih radnika. Zadatak socijalnih radnika je dakle pružiti podršku i pomoć osobama u nevolji sa svojim znanjem i iskustvom.

Socijalni radnici pomažu ljudima koji se nalaze u životno teškim situacijama iz kojih se sami nisu u stanju izbaviti. Zadatak socijalnih radnika je dakle da svojim stručnim znanjem i iskustvom pruže podršku i pomoć osobama u nevolji.

Socijalni radnici se susreću sa različitim osobama koje se nalaze u različitim životnim situacijama za čije rješenje im je potrebna pomoć profesionalca. Neke od tih situacija su: konflikti unutar porodice, zlostavljanje bračnog partnera ili djece, razni oblici ovisnosti, asocijalno ponašanje nekog člana obitelji itd. Prvenstvena uloga socijalnih radnika jeste da savjetovanjem i

informisanjem pokušaju ohrabriti osobe da sami pronađu rješenje za svoje probleme. Zavisno od ustanove u kojoj su zaposleni socijalni radnici rade sa razlicitim osobama, npr. sa djecom bez roditeljskog staranja, sa djecom čijim roditeljima je oduzeto pravo na roditeljsko staranje kao i sa djecom čiji roditelji su umrli ili nestali a nisu čuvanje djeteta povjerili osobi za koju je centar utvrdio da ispunjava uslove staratelja. Oni aktivno traže staratelja za navedenu djecu ili za odrasle kojima je oduzeta poslovna sposobnost, također traže adekvatne ustanove za privremeni smještaj djeteta kao i usvajatelja za djecu ili hraniteljske porodice za maloljetnike. Zadatak socijalnog radnika ne završava smeštajem djeteta nego je nužno pratiti i stanje djeteta i nakon smeštanja u drugu porodicu, ustanovu ili sl. Također, socijalni radnik radi i sa ovisnicima u smislu da pronađe smještaj u ustanovi za liječenje od opojnih supstanci, prati njegov napredak te radi na rješavanju problema koje su osobu dovele u tu situaciju.

Suština rada socijalnih radnika s pacijentom obuhvata stvaranje kontakta, socijalnu procjenu, planiranje i provođenje interventnih tehnika kako bi se osigurala podrška, poboljšalo pacijentovo djelovanje ili da bi ga se podržalo u zadovoljavanju njegovih potreba korištenjem mogućnosti koje mu njegova okolina i društvo nudi (Orgestra i Russac,2007.). Socijalni radnici imaju velika ovlaštenja ali i velike obaveze zavisno od organizacije u kojoj su zaposleni, ali se stalno terbaju rukovoditi principima ljudskih prava i socijalne pravde koji su fundamentalni za socijalni rad.

### **1.3. Problemi socijalnih radnika u praksi**

U profesiji socijalnih radnika postoje razni problemi sa kojima se socijalni radnici susreću koji im otežavaju rad a samim tim utiču na njihovo zdravlje. Socijalni radnici rade sa različitim ljudima gdje se svaki klijent razlikuje kao i njihove situacije u kojima se nalaze. Sve to zahtijeva posebnu pažnju socijalnih radnika i pažljivo i promišljeno zalaganje socijalnih radnika. Socijalni radnici se nerijetko susreću i sa nerazumijevanjem klijenata, odbijanja pomoći ukoliko klijent nije samostalno odlučio da se obrati socijalnom radniku. On također može biti i meta napada od strane klijenata ili klijentu bliskih osoba koji iz vlastite frustracije smatra da je socijalni radnik prepreka u ostvarivanju određene pomoći.

Dalji problemi socijalnih radnika u praksi su ti da u našoj državi nažalost nedostaju sredstva za zadovoljavanje potreba cijele populacije. Dugoročno gledano ovo može izazvati jedna vid

frustracije kako kod socijalnog radnika tako i kod klijenta izazvati osjećaj nepravde, nerazumijevanja i bespomoćnosti.

Prema Dervišbegoviću (2003.) neprestana izloženost frustracijama , napadima, provokacijama te radeći svakodnevno sa najtežim slučajevima postepeno smanjuje frustracionu toleranciju socijalnog radnika i na taj način on oštećuje svoje mentalno zdravlje. Zbog sve većeg stepena profesionalnog stresa sve više se govori o profesionalnom sagorijevanju socijalnih radnika tj. o „burnout“ sindromu. Kako bi socijalni radnici izbjegli sagorijevanje trebaju se što je moguće više držati na profesionalnoj distanci te racionlano sagledati svoje obaveze prema klijentu kako bi mu pomogli na najbolji mogući način a ujedno sačuvali svoje psihičko zdravlje.

## **2. Pojam i definicija sindroma profesionalnog sagorijevanja**

Prema definiciji koju su postavili 1996 godine Girdino, Everly i Dusek: Sindrom izgaranja je stanje psihičke, fizičke i psihofizičke iscrpljenosti uzrokovane pretjeranim i prolongiranim stresom. Profesionalno sagorijevanje opisuje se kao niz tjelesnih i mentalnih simptoma iscrpljenosti, odnosno kao odloženi odgovor na hronične emocionalne i interpersonalne stresne događaje na radnom mjestu (Cooper, Dewe i O'Driscoll, 2001.). Odnosi se na specifičan tip napetosti koji odražava vjerovanje da su resursi koje osoba posjeduje da bi se suočila sa stresnim situacijama nedovoljni ili nepostojeći, što dovodi do osjećaja bespomoćnosti, umora, iscrpljenosti i kognitivnog gubitka (Lee i Ashforth, 1993.).

Simptomi profesionalnog sagorijevanja najčešće se ispituju u zanimanjima čija je domena bavljenja mentalno i tjelesno zdravlje (medicinske sestre, liječnici, obrazovanje, upravljanje ljudskim resursima, vojska i policija) (Maslach, 1982.).

## **2.1. Uzroci nastanka sindroma sagorijevanja**

Christina Maslach, koja se ubraja u najpoznatije istraživače burnout-a u SAD-u podrazumijeva pod ovim pojmom sindrom emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog osobnog postignuća, koji se pojavljuje među pojedincima koji rade s ljudima u tzv. pomagačkim profesijama (Jeleč - Kaker 2008). Emocionalna iscrpljenost se odnosi na osjećaj osiromašenja emocija što rezultira gubitkom energije i slabošću. Predstavlja osjećaj emocionalne „rastegnutosti“ i iscrpljenosti zbog kontakta s drugim ljudima. Kad se emocionalne rezerve iscrpe, čovjek više nije sposoban davati se drugima. Depersonalizacija je često nazivana cinizmom, a označava emocionalno distanciranje i gubitak idealizma u profesionalnom radu, što se najčešće očituje negativnim stavom prema klijentima. Odnosi se na bezosjećajan i ravnodušan odnos prema onim osobama koje su primatelji pomoći. Ovaj negativan stav može prerasti u grubo, neosjetljivo ili čak neprilagođeno ponašanje prema npr. klijentima i/ili povlačenje od njih (Jeleč - Kaker 2008). Smanjenje osobnog postignuća, profesionalno sagorijevanje, opisuje se kao niz tjelesnih i mentalnih simptoma iscrpljenosti, odnosno kao odložen odgovor na hronične i interpersonalne stresne događaje na radnom mjestu. Percepcija smanjenog osobnog postignuća uključuje smanjenje osjećaja kompetencije i postignuća na radu (Hudek- Knežević et al. 2005).

Simptomi profesionalnog sagorijevanja najčešće se istražuju u zanimanjima tzv. pomagačkih profesija koje se bave duševnim i tjelesnim zdravljem (medicinske sestre, liječnici, socijalni radnici), obrazovanje (nastavnici, defektolozi), rad s ljudima: upravljanje ljudskim potencijalima.

## **2.2. Pojam stresa**

Stres se javlja onda kada se ljudi suoče sa nespecifičnim situacijama odnosno zahtjevima bilo da su psihičke ili fizičke prirode a koje od nas zahtijevaju da iskoristimo sve svoje krajnje kapacitete ili čak prelaze naše mogénosti u rješavanju.

Lazarus stres definira kao sklop emocionalnih, tjelesnih i /ili bihevioralnih reakcija do kojih dolazi kada neki događaj procijenimo opasnim ili uznemiravajućim, odnosno kao sklop tjelsnih i psihičkih reakcija na stresore koje pred nas postavljaju zahtjeve kojima ne možemo udovoljiti (Jeleč Kaker ,2008.). Možemo razlikovati dvije vrste stresa: akutni i hronični stres.

Akutni stres je neposredno uzrokovani određenom situacijom i on nestaje zajedno sa nestajanjem situacije koja ga je izazvala, za razliku od hroničnog stresa koji je rezultat dugotrajne izloženosti stresu ili predstavlja izloženost velikom nizu uzastopnih stresora. Stresorima se smatra sve ono što nas dovodi u stanje stresa.

Prema autorima Havelka i Krizmanović (2005.) stresore možemo podijeliti na :

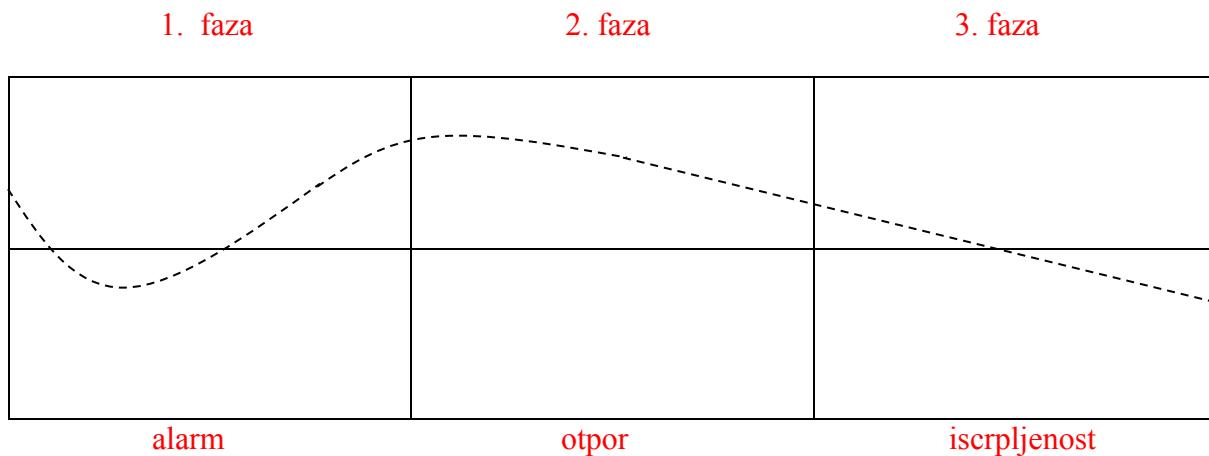
- Fizičke stresore – utjecaj okoline npr.buka, velika vrućina ili hladnoća.
- Psihološke stresore – uvjetovane međuljudskim nesporazumima i sukobima.
- Socijalne stresore – kada se radi o sukobima, krizama i katastrofama koji potresaju gotovo sve ljude u nekom društvu.
- Duhovne stresore – koji proizilaze iz dilema o duhovnim vrijednostima koje su mi bile odrednica ponašanja.

Hans Selye je na temelju svojih eksperimenetalnih istraživanja provedenih na životinjama, predložio koncept općeg adaptacijskog sindroma pod kojim podrazumijeva niz fizioloških reakcija koji se javljaju pod uticajem akutnih stresova.

Opći adaptacijski sindrom odvija se prema Selyeu u tri razdoblja:

1. Razdoblje alarma - je početno razdoblje stresa tokom kojeg se pokreću sve odbrambene snage organizma.
2. Razdoblje odupiranja - očituje se u prilagodbi organizma na početni stres tokom kojeg se koriste sve rezerve tjelesne i društvene energije u pokušaju suočavanja sa stresom
3. Razdoblje iscrpljenja – u kojem dolazi do iscrpljenosti organizma zbog dugotrajnog odupiranja stresu jer više nema preostalih mogućnosti daljnog odupiranja (Komar, 2013).

Faze sindroma opće adaptacije na stres prikazuje slika 1.



Slika 1. Faze sindroma opće adaptacije na stres<sup>2</sup>

### 2.3. Profesionalni stres kod socijalnih radnika

Kada govorimo o profesionalnom stresu treba imati na umu da je on češće hronične nego akutne prirode. Tako se dešava, a da nismo ni svjesni toga da sve teže podnosimo saradnike, ostajemo duže na poslu ili preuzimamo sve više zaduženja i odgovornosti na sebe.

U početku, ako smo motivirani za posao čini nam se da ćemo sve takve =sitnice= lako podnijeti, ali prije nego što se snađemo počnemo kliziti u ponor u kojem ćemo sagorijeti (Ajduković i Ajduković, 1996.).

Često se znakovi stresa zanemaruju ili odbacuju misleći da ne predstavljaju ozbiljnu prijetnju i da se možemo nositi sami sa njima i prevazići posljedice koje oni nose sa sobom. Kako bi se mogli boriti protiv stresa bitno je prepoznati znakove stresa i iste u korijenu ukinuti, sami ili uz profesionalnu pomoć.

<sup>2</sup> Bahtijarević – Šiber F, Management ljudskih potencijala, Golden Marketing, Zagreb, 1999, str.899

Niz je znakova po kojima se prepoznae stres u radu a možemo ih podijeliti prema razlicitim kriterijima:

S obzirom na razinu na kojoj se očituju, dijelimo ih na dvije osnovne razine, osobnu i organizacijsku.

1. Osobna razina:

- ponašanje ( pušenje, alkohol, nepažnja pri radu - sklonost nesrećama, nasilje, jači/slabiji appetit)
- Kognitivni ili emocionalni znakovi ( slabija koncentracija, pamćenje i motivacija za rad, promjene raspoloženja, seksualne teškoće, teškoće u odnosima s ljudima – na poslu i u porodici itd.)
- Tjelesni/zdravstveni znakovi ( glavobolje, srčane bolesti, visoki krvni pritisak, napetost u prsima, vratu itd.)

2. Organizacijska razina:

- Izostajanje s posla, napuštanje posla (apsentizam i fluktuacija)
- Nepoštivanje rokova i trajanje odmora
- Smanjena produktivnost i greške u poslu
- Smanjinje zadovoljstva poslom

Na osobnoj razini znakovi kroz koje se prepoznaju osobe pod stresom u radu očituju se kroz tjelesne (fizičke), psihičke (kognitivne i emocionalne) i ponašajne simptome.

- Tjelesni znakovi:

Glavobolja, ubrzan rad srca, ukočen vrat i ramena, ubrzano disanje, bolovi u leđima, znojni dlanovi, bol u želucu, mučnina itd.

- Psihički znakovi:

Nervoza, napetost, ispcrpljenost, nedostatak motivacije, loša koncentracija, sumnja u svoje mogućnosti, prevelika zabrinutost zbog nebitnih stvari, depresivnost itd.

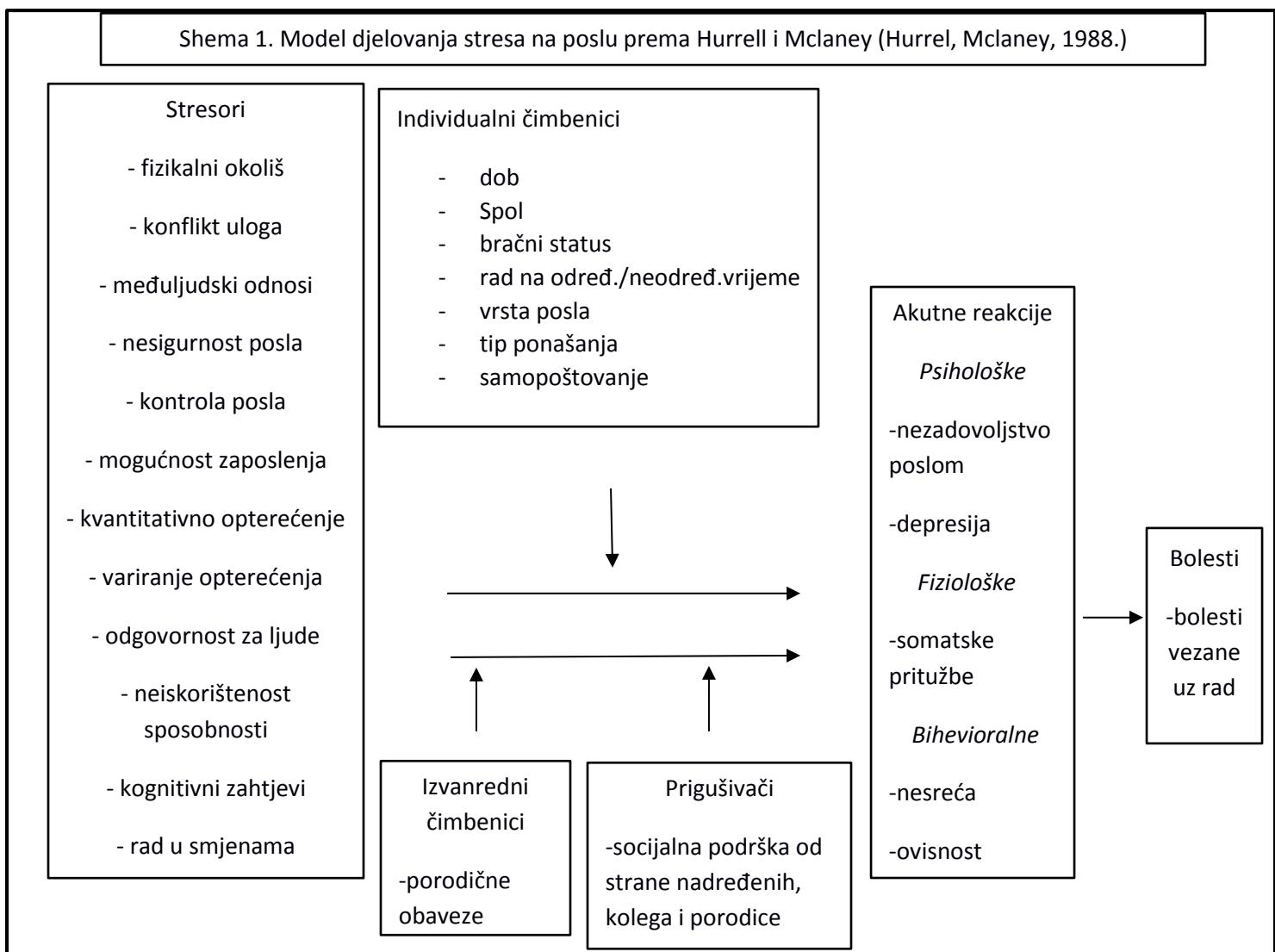
- Ponašajni znakovi:

Povlačenje u sebe (zatvaranje), pretjerane reakcije ili potpuni nedostatak reagiranja u važnom momentu, = napetost= u odnosima s okolinom, itd.

Sagorijevanje na poslu ili „burnout“ (krajnja posljedica stresa u radu) obilježava sljedeće:

- Stanje iscrpljenosti, frustriranosti, osjećaj bespomoćnosti i beznađa itd.
- Pokušaj = samoliječenja= kao krajnja faza (sedativ, alkohol) (Brčić, 2013).

Shema 1. Model djelovanja stresa na poslu prema Hurrell i McLaney (Hurrell, McLaney, 1988.)



Stres na radnom mjestu danas predstavlja globalni javno-zdravstveni problem i jedan je od najvećih uzroka profesionalnih bolesti i bolovanja u Evropi i svijetu.

## **2.4. Izvori profesionalnog tresa**

Osim što utieče na produktivnost radnika, stres uveliko utieče i na poslovni rezultat organizacije. Iz te činjenice važno je proučiti koji su to faktori stresa i na koji način oni utieču na zaposlenike. Izvori profesionalnog stresa mogu biti uvjetovani negativnim utjecajem vanjskih faktora tj. negativni uticaj okoline bilo da su to kolege ili određene situacije, i unutrašnjim faktorima kao što su npr. sumnja u vlastitu kompetenciju. Ova dva faktora su često međuvisni. Uticaj vanjskih faktora često dovodi do pada profesionalnog samopoštovanja, previsoke kritičnosti prema samom sebi i unutrašnje rastrganosti. Također, nisko samopoštovanje ili sumnja u vlastitu kompetenciju može povećati vjerovatnoću da ćemo biti izloženi vanjskim uticajima tako što ćemo česće biti meta npr. mobinga na radnom mjestu nego drugi kolega koji ima veću razinu profesionalnog samopoštovanja.

U Njemačkoj, u jednom opširnom istraživanju došlo se do pokazatelja o tome šta većina ljudi doživljava kao najveći stres (Lindeman, 1996):

Najčešći uzroci stresa na radnom mjestu su:

- Loši uvjeti rada
- Osjećaj nedoraslosti visokim zahtjevima
- Otkaz
- Rad pod vremenskim pritiskom promjena radnog mjesta
- Dvostruka opterećenost (zaposlenje i kućanski poslovi)
- Održavanje predavanja i obrazovanja saradnika

Profesionalni uzročnici u užem smislu:

- Dvostrukе uloge
- Mnogo birokratskog posla
- Nemogućnost komuniciranja i razmjene iskustava za vrijeme rada.

Jedan od modela koji objašnjavaju stres i reakciju na stres a dobro je primjenjiv za područje istraživanja stresa kod socijalnih radnika je Mc Grathov model (1976) po kojem radna okolina postaje stresna kada čovjek počne opažati radnu situaciju kao prijeteću. Mc Grath stres prema izvorima u organizaciji svrstava u šest kategorija: stres koji proizilazi iz prirode radnih zadataka, okruženja ponašanja, fizičko-tehničkih uvjeta rada, radne uloge, loših međuljudskih odnosa i

stresne dispozicije inherentne strukturi ličnosti koju određena osoba unosi u radnu sredinu (Friščić,2006).

Prema drugom autoru (Havelka,1999.) izvori stresa specifični za profesiju socijalnih radnika najčešći su:

- 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.

Nabrojani izvori stresa se odnose na profesiju socijalnog rada i najbolje objašnjavaju koje situacije odnosno koji stresori povećavaju razinu stresa kod socijalnih radnika. Kratka izloženosti ovim stresorima ne predstavlja prijetnju za psihičko i fizičko zdravlje, međutim, ako je ta izloženost trajna odnosno izloženost na duži vremenski period izvorima profesionalnog stresa to itekako ima negativan utjecaj na psihičko i fizičko zdravlje socijalnog radnika. Jedna od posljedica je ta što se nivo tolerancije smanjuje te pomagači postaju preosjetljivi na vanjske utjecaje sto utiče ne samo na pomagače nego i na korisnika pomoći.

Radna preopterećenost također je važan izvor stresa, obično se govori o dvije vrste :

- kvantitativnoj i
- kvalitativnoj radnoj preopterećenosti.

Kvantitativna označava previše posla koji treba obaviti u prekratkom vremenu, dok se kvalitativna preopterećenost javlja u nedostatku vještina i sposobnosti za obavljanje posla (Komar,2013).

Odnos između radne opterećenosti, učinka i stresa pokazuje Tabela1. ( Bahtijarević – Šiber,1999.)

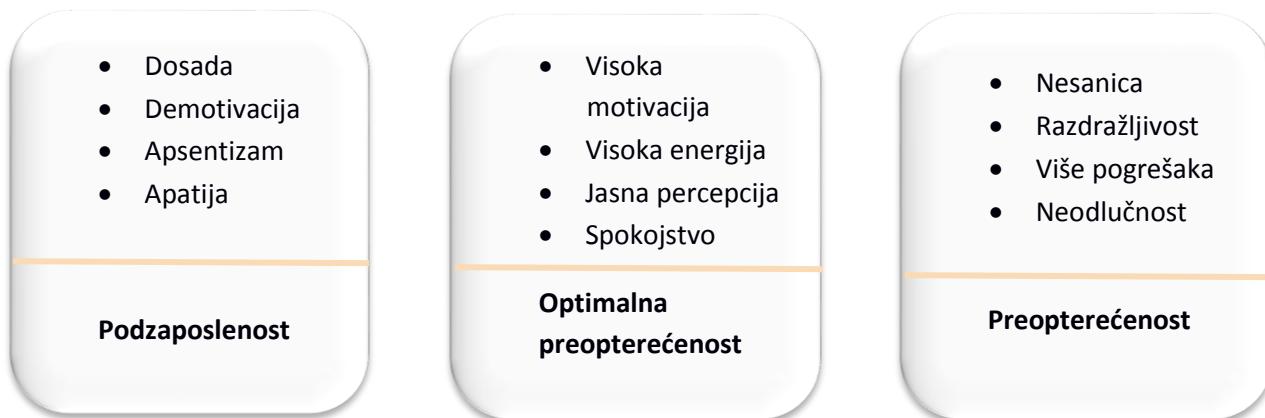


Tabela 1. Kontinuum radne opterećenosti<sup>3</sup>

Kao najčešće manifestacije stresa kod pomažućih profesija javljaju se emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija, dehumanizirana percepcija klijenta, učestalo izostajanje s radnog mesta, te umanjeno osobno zadovoljstvo (Ogresta i Rusac, 2007).

## 2.5.Rizične grupe profesionalnog stresa

Stres je uobičajna pojava u svakodnevnom životu. Doživljava se kao niz emocionalnih i fizičkih reakcija koje nastaju kao odgovor na određene događaje i koje prati subjektivan osjećaj preopterećenosti. Stres se javlja zbog neravnoteže između zahtjeva koje se stavljuju pred osobu i njenih sposobnosti da se s njima nosi.

Pomažuće profesije su visoko stresne profesije jer rade sa ljudima koji se nalaze u teškim životnim situacijama i imaju probleme koje zahtijevaju hitno rješavanje. Osobe koje su zaposlene u stresnim profesijama su pod većim rizikom da će stalna izloženost profesionalnom stresu negativno uticati na njihovo psihičko i fizičko zdravlje te u krejnjem dovesti do njihovog profesionalnog sagorijevanja. Profesija socijalnog rada je vrlo stresna profesija. Postoje razlike u nivou stresa

<sup>3</sup> Bahtijarević – Šiber F. „Management ljudskih potencijala“, Golden Marketing, Zagreb, 1999.

zavisno od ustanove u kojoj su zaposelni socijalni radnici tako je npr. stres više prisutan kod socijalnog radnika zaposelnog u psihijatriji nego kod onog koji je zaposlen u školi.

Prema Škrinjar (1996), pomagači koji se odlučuju za ta zanimanja su često entuzijasti, perfekcionisti i osobe koje idealiziraju svoje zanimanje i imaju visoka očekivanja te su česti kandidati za sagorijevanje (Friščić, 2006).

Biti perfekcionista, entuzijasta ili imati visoka očekivanja samo po sebi ne predstavlja problem niti izvor stresa. Profesionalni stres nastaje onda kada te osobe postanu svjesne da su njihova očekivanja bila previsoka i da nisu u stanju onoliko pomoći i promijeniti koliko su zapravo mislili.

Poteškoće i ograničenja sa kojima se susreću pomagači mogu biti npr. zakonska ograničenja, ograničenja u pogledu spremnosti kolega da dijele svoja iskustva, poteškoće u pogledu vremenskih rokova i zahtjeva koji se postavljaju pred pomagače.

Mclean (1999., prema Huxley i sur., 2005.) i Mclean i Andrew (2000., prema Huxley u sur., 2005) su pokazali da su najveću razinu stresa imali socijalni radnici koji su najmanje zadovoljni poslom i nemaju kontrolu nad svojim poslom.

Socijalna podrška okoline nam pomaže pri smanjenju nivoa stresa koja na nas pozitivno djeluje tako što nam podrška okoline pokazuje da smo na pravom putu i da se cijeni ono što radimo, te da se vide rezultati ma koliko se oni nama malima činili. Zadovoljstvo poslom kao i podrška radnih kolega je veoma važan aspekt borbe protiv stresa i očuvanja mentalnog i fizičkog zdravlja. Radne kolege nam mogu biti važan izvor profesionalnog samopoštovanja koje se smatra jednim od faktora za sprečavanje profesionalnog stresa i sagorijevanja, ali s druge strane u koliko nemamo podršku radnih kolega ili smo čak izloženi psihičkom zlostavljanju na poslu neposredno ćemo biti izložni stresu i počet ćemo radnu okolinu doživljavati kao prijeteću.

## **2.6. Burnout sindrom**

Pojam burnout sindrom prvi put upotrijebio je 1970. godine američki psihijatar Herbert Freudenberger kako bi opisao posljedice stresa kod zanimanja koja su prvenstveno usmjerena na pomaganje drugima. Sindrom je najprije uočen kod medicinskog osoblja koje radi u odjelima psihijatrije, hirurgije te intenzivne njegi pacijenata, a kasnije i kod ostalih zanimanja. Mnogi znanstvenici zaključili su kako burnout sindrom najčešće pogađa osobe koje su u direktnom

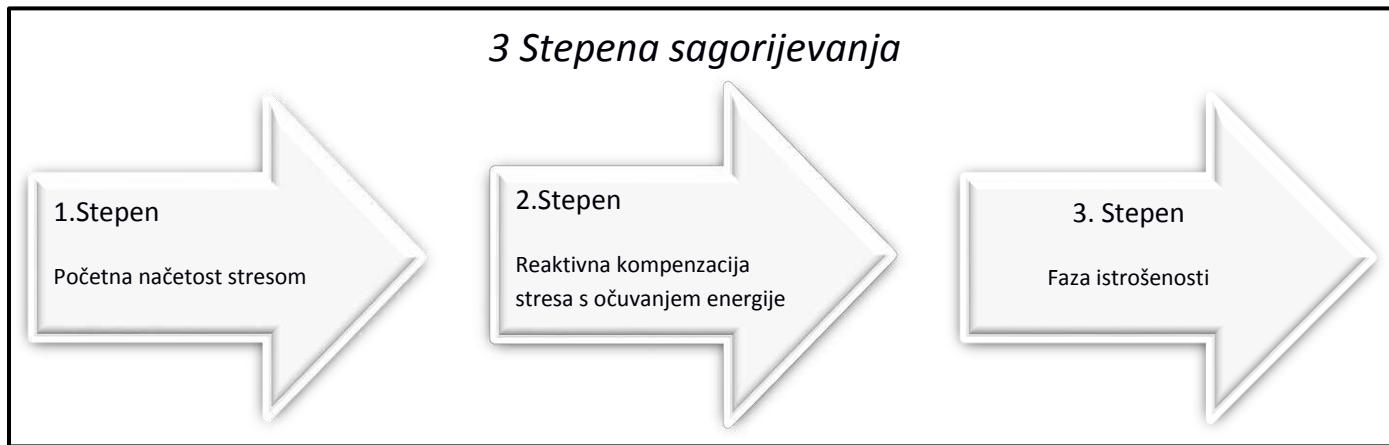
kontaktu s ljudima, odnosno osobe koje su „davatelji“ u svom odnosu prema nadređenima, klijentima, pacijentima ili kolegama.

Kada osoba zbog konstantnog ulaganja u odnose s drugim ljudima dosegne nivo u kojem više jednostavno nije u mogućnosti „davati“ drugima dolazi do svojevrsne emocionalne iscrpljenosti. Javlja se odbojnosc davatelja prema primateljima (klijenti, poslodavci, pacijenti, učenici, studenti), nepristojno ponašanje prema navedenima i sl. što dovodi do narušavanja međuljudskih i poslovnih odnosa.

Osoba koja pati od burnout sindroma često je usredochenja samo i isključivo na probleme umjesto na potencijalna rješenja istih. Također, često vidi probleme tamo gdje ih uopšte nema. Prema mišljenju stručnjaka posebno podložne riziku burnout sindroma su osobe inače niskog samopouzdanja i samopoštovanja, koje teško uspostavljaju kvalitetnu komunikaciju s okolinom, osobe koje imaju snažnu potrebu za priznanjem od drugih, koje nisu sposobne jasno postaviti vlastite granice te imaju visoka i nerealna očekivanja.

Prema definiciji koju su postavili Girdino, Everly u Dusek (1996; prema Skiniar, 1997) sindrom sagorijevanje je stanje psihičke, fizičke i psihofizičke iscrpljenosti uzrokovane pretjeranim i prolongiranim stresom. Ovi autori razlikuju tri stepena sagorijevanja:

- I stepen- početna napetost, kada se javljaju psihološke i fiziološke reakcije kao što su stalna razdraženost, anksionznost, nesanica, zaboravljivost.
- II stepen – reaktivna kompenzacija stresa s očuvanjem energije, faza u kojoj osobe kasne na posao, odgađaju poslove, nerado prihvataju nove zadatke, produžuju radne pauze i sl. kako bi oduvali energiju te tako kompenzirali stres.
- III stepen – faza istrošenosti kada se posao počinje doživljavati kao opterećenje, javlja se hronična depresija, pad otpornosti, oboljevanja, psihosomatski problemi, psihička i fizička izmorenost i sl. (Novak i sur.,2008).



Slika 2. Prikaz 3 stepena sagorijevanja<sup>4</sup>

Profesionalno sagorijevanje je usko povezano sa stresom na radnom mjestu. Ukoliko osobe koje su pod jakim uticajem stresa nalaze načine da kompenziraju stres koji proizilazi iz radne okoline, jasno je da će izbjegći sagorijevanje. Jačina nase ličnosti, naše samopoštovanje, kako osobno tako i profesionalno, prestavlja jako oružje u borbi protiv sagorijevanja i njegovih posljedica. Kod socijalnih radnika koji iskazuju znakove sagorijevanja, identificirani su sljedeći stresogeni čimbenici: nedovoljna educiranost za rad u odnosu na specifične probleme klijenta, loša organizacija unutar ureda, poslovi koji ne spadaju u opis radnog mjesta, izloženost fizičkim napadima klijenta, nemogućnost izražavanja vlastite kreativnosti, česta izloženost kritikama javnosti, nemogućnost udovoljavanja klijentovim zahtjevima zbog objektivnih razloga, česte promjene zakonske regulative, izostanak podrške kolega, loš odnos s kolegama u timu, neomgućnost profesionalnog usavršavanja, osjećaj prevelike odgovornosti u donošenju važnih odluka za klijenta, preopterećenost poslom ( rokovi , veliki broj klijenata itd. ) ( Friščić, 2006).

## 2.7. Posljedice i prevencije profesionalnog sagorijevanja

Profesionalno sagorijevanje je ozbiljan problem i često se zanemaruju njegovi znaci kao i stres koji dovodi do sagorijevanja. Profesionalac koji se nalazi pod utjecajem profesionalnog sagorijevanja nije u stanju raditi u punom kapacitetu ili čak pravi velike greške u svom radu što ima veoma ozbiljne posljedice, naročito kod profesija koje rade sa ljudima. Socijalni radnici u svom radu treba potpuno da se unesu u klijentovu situaciju i stvori jaku vezu povjerenja i podrške sa svojim klijentom, ali pod utjecajem sagorijevanja socijalni radnici razvijaju negativni stav prema

<sup>4</sup> Prilagođeno prema Mazzi i Ferling,str.3-4

svojim klijentima, nivo njihove tolerancije se smanjuje i javlja se odbojnost prema radu i klijentima. Sagorijevanje znatno utiče na fizičko zdravlje profesionalca, javljaju se poremećaji u spavanju, nagle promjene u tjelesnoj težini (kako nagli porast tako i nagli pad tjelesne težine), povećava upotreba alkohola i duhana, povišen tlak, hronični umor itd., ali i na njihovo psihičko zdravlje kao npr. frustracija, stalna napetost koja rezultira agresivnim ispadima, povlačenje u sebe, pesimizam, depresija promjene u ponašanju itd.

Faze sagorijevanja na poslu:

I. faza: previsoka očekivanja i idealizacija posla

- entuzijazam vezan za posao, potpuna posvećenost poslu, visok stepen energije, pozitivni i konstruktivni stavovi, dobro postignuće

II. faza: početno nezadovoljstvo poslom i pojavljivanje početnih znakova sagorijevanja

- prvi znaci tjelesnog i mentalnog umora, frustriranost i gubitak nekih idea, smanjeni radni moral, dosada, teškoće u komunikaciji s kolegama

III. faza: povlačenje, izolacija i povećanje znakova stresa

- izbjegavanje kontakta sa drugim saradnicima, veće komunikacijske poteškoće, srdžba i neprijateljstvo spram okoline, negativizam, depresivnost i druge emocionalne poteškoće, nesposobnost da se misli i koncentriše, tjelesna i mentalna iscrpljenost, veci broj psihosomatskih teškoća

IV. faza: apatija i gubitak interesa uz ozbiljno produbljivanje znakova stresa

- nisko osobno i profesionalno samopoštovanje, hronično izostajanje s posla, hronično negativan osjećaj o poslu, potpuni cinizam, nesposobnost komuniciranj sa drugim osobama, depresija i tjeskobnost, napuštanje posla ( Poredos i Kovac, 20004).

Prema Poredos i Kovač (2005.) najčešći znaci profesionalnog sagorijevanja su: osjećaj tjelesne i emocionalne iscrpljenosti, gubitak osjećaja osobne vrijednosti, negativizam – kako vezan za sebe tako i za ciljeve posla ili organizacije u kojoj radi, gubitak zanimanja za suradnike, cinizam i neosjetljivost za druge, osjećaj bespomoćnosti i beznađa, pesimizam često popraćen rečenicim = I onako se ništa ne može učiniti=, razdražljivost i niska tolerancija na frustraciju,

srdžba kao česta emocija, neprijateljstvo, sumnjičavost i neprilagodljivost, povlačenje u socijalnim odnosima, učestaliji sukobi i agresivni ispadni, povećana upotreba alkohola, duhana, stimulirajućih sredstava i lijekova, izostajanje s posla, osjećaj opće slabosti, učestalo obolijevanje, preosjetljivost na podražaje (zvukove, mirise, toplinu i sl.), komunikacijske poteškoće, gubitak seksualnog interesa i nastanak seksualnih problema, tjelesni simptomi: glavobolje, bolovi u leđima, poteškoće disanja, spavanja i prehrane, gastrointestinalni poremećaji.

Sve nabrojano upućuje na to da profesionalac više nije u mogućnosti vršiti svoju radnu obavezu niti je u stanju boriti se sa sam sa ovim problemom te mu je potrebna podrška radnih kolega i profesionalna pomoć.

Da li će doći do sagorijevanja ili ne zavisi od više faktora kao npr. od podrške socijalne okoline, od odnosa sa kolegama a naročito od strukture ličnosti koju je potrebno izgraditi i jačati kako bi se uspješno nosili sa stresom.

Prema Ajduković i Ajduković (1996.) da promijenimo svoju situaciju potrebno je da promijenimo sebe, potrebno je da donešemo odluku da ćemo se brinuti o psihičkoj ravnoteži i tjelesnom zdravlju, da povremeno zastanemo, pogledamo sami sebe i provjerimo kako se zapravo osjećamo na poslu i šta se to sa nama događa. U sljedećem koraku trebamo razmotriti šta to zapravo u nama izaziva osjećaj umora, nezadovoljstva, tjeskobu ili ljutnju. Jedna od tehniku koja se u tu svrhu može upotrijebiti je vođenje „dnevnika stresa“, to podrazumijeva da u poseban rokovnik dnevno upisujemo znakove stresa ako smo ih uočili taj dan, te vrijeme, događaj ili aktivnost koja je do toga dovela.

Stručnjaci (Ajduković i Ajduković , 1996.) navode da je moguća promjena, povlačenje i prihvatanje stresne situacije.

- Povlačenje se ne treba shvatiti kao bježanje od stresne situacije, nego kao odluka da je došlo vrijeme za sebe, da je potrebno da se povučemo kako bi napunili baterije i pronašli nove izvore snage kako bi se mogli dalje boriti sa stresom. Prema Poredos i Kovač (2005.) ono predstavlja izbjegavanje stresnih situacija prije nego što dođe do njih, odnosno ukoliko

privremeno odustanemo od svojih zahtjeva ne pristanemo na dodatna opterećenja i jasno kazemo „NE“, te dio odgovornosti prepustimo drugim kolegama ravnomjerno.

- Pod promjenom podrazumijevamo promjenu izvora stresa kao npr. prema Poredos i Kovač ponašanje usmjereni na promjenu situacije moguće je pormjenom različitih vještina i postupaka: rješavanje problema (npr.osjećaj nekompetentnosti u poslu možemo smanjiti dodatnim stručnim usavršavanjem), izravnom komunikacijom o problemu ako su izvor stresa druge osobe, planiranjem i organizacijom aktivnosti u svrhu smanjivanja djelovanja stresora, strukturiranjem vremena tj. rasterećenjem dnevnog rasporeda.
- Prihvatanje stresne situacije uključuje preventivno djelovanje pomoći podizanja psihičke i fizičke otpornosti na stresore i promjenu percepcije situacije. ( Poredos i Kovač 2005). Za savldavanje sindroma sagorijevanja Američko društvo liječnika internista je 2001.godine predložilo pet osnovnih mjera, koje bi svako od nas morao primjeniti da se zaštiti od pojave sindroma sagorijevanja. Oni tako preporučuju:
  1. Vodite brigu o sebi – razmotrite prvo svoj vlastiti zaštitni program. Uključite u svoj rad neku razbibrigu ili zabavu, kada ste pod stresom važno je da ste s porodicom više nego inače, da nađete vremena za svoje hobije i interese.
  2. Odredite granice vašeg djelovanja – razmotrite vašu praksu i vidite gdje je potrebno povući granicu. Možda morate promijeniti vaše radno vrijeme, vaše opterećenje sa korisnicima kao npr. sa teškim slučajevima, podjela radnih zadataka među kolegama, jasno reći NE i ne prihvati nove zadatke i obaveze.
  3. Odredite sredstva prevladavanja stresa – izaberite osobu kojoj se možete povjeriti, ako ne želite raspravljati vaše probleme sa kolegama, obratite se starom kolegi sa studija, bivšem profesoru ili mentoru. Možete potražiti pomoći i u vašoj vjerskoj zajednici ili kod psihoterapeuta. Moguća su i druga rješenja u vidu uključivanja u kontinuiranu edukaciju preusmjeravanja karijere ili promjene zanimanja.
  4. Analizirajte sami sebe – odrediti koje su vaše vrijednosti i želje, koje su vaše vještine i šta volite raditi, a šta ne znate i mrzite raditi. Sagorijevanje često prizilazi iz nesrazmjera vaših želja, procjena i interesa s jedne strane i zahtijeva radnog mjesta s druge strane. Kada završite tu analizu možda se odlučite i na promjenu prakse jer će vam biti jasnije šta i kako želite raditi.

5. Nadvladajte kompleks da su drugi uvijek bolji od vas i da se to samo vama događa. Naime, ovo su svakako nemirna vremena za sva zanimanja, podložna stalnim promjenama. U toj stalnoj žurbi i promjenama, pomagači moraju razviti vještine koje će im pomoći da se sa tim promjenama nose i da stvore potrebne odbrambene mehanizme, kako bi se zaštitili od pojave sagorijevanja na poslu.

U koliko pratimo ovih pet mjera napraviti ćemo veliki korak ka zaštiti od sindroma sagorijevanja i profesionalnog stresa. Borba protiv profesionalnog stresa, smanjivanje rizika od sagorijevanja je dugotrajan proces, ako ne i neprekidan. Da bi se odbranili od sagorijevanja uvijek trebamo voditi brigu o sebi i uzeti sebi vrijeme za porodicu i prijatelje kako bi napunili baterije i našli nove izvore snage. Socijalni rad će uvijek biti stresna profesija, jer uvijek će biti ljudi koji se nalaze u teškim životnim problemima i kojima je potrebna pomoć socijalnih radnika. Da bi mogli pružiti adekvatnu podršku i pomoći korisnicima socijalne zaštite socijalni radnici se trebaju uspješno boriti protiv profesionalnog stresa i tako čuvati svoje psihičko i fizičko zdravlje.

### **3. Profesionalni stres**

Stanje stresa na poslu može se definirati kao niz, za pojedinca, štetnih, fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama (Sauter i Murphy, 1998.).

Prema Ajduković i Ajduković (1996.), profesionalni stres označava nesuglasje između zahtjeva radnog mjeseta i okoline spram naših mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo.

Nastojanjem da se rasvjetli fenomen psihološkog stresa u radnoj okolini razvijen je čitav niz modela koji se razlikuju po svojoj složenosti. Detaljnijom analizom mogu se u pravilu klasificirati u dvije skupine (Šverko, 1984.). Jednu čine uži modeli koji stres definiraju kao rezultat neodgovarajućih zahtjeva radne okoline koji su u neskladu s mogućnostima zaposlenih. U drugu kategoriju spadaju modeli koji koriste širi pristup te promatraju stres u radu kao izraz opće neravnoteže između karakteristika radne situacije i individualnih osobina radnika.

Potrebno je spomenuti jedan od najviše prihvaćenih – transakcijski model stresa. Ključni predstavnici ovog modela su Lazarus i njegovi suradnici, a ubraja se u suvremene transakcijske modele stresa, koji podrazumijevaju uzajamni odnos između pojedinaca i njegove okoline,

odnosno onoga što se objektivno događa (Arambašić, 2003.). U okviru ovog modela stres se definira kao sklop emocionalnih, tjelesnih i bihevioralnih reakcija do kojih dolazi kada osoba procijeni neki događaj uznemirujućim, odnosno kao sklop psihičkih i tjelesnih reakcija na stresor koji pred osobu postavlja zahtjeve kojima ne može udovoljiti. Pritom je stresor ili izvor stresa vanjski događaj ili niz događaja koje osoba procjenjuje ugrožavajućima, a stres unutrašnje stanje ili doživljaj (Lazarus i Folkman, 1984.). Sa stanovišta koje zastupa Lazarus, ono što je stresno za jednu osobu u određenom trenutku ne mora biti stresno za drugu osobu ili za istu osobu u nekom drugom trenutku.

Ajduković (1996.) pod stresorima navodi i komponente koje se odnose na specifičnosti pojedinca. Ovaj autor tako izvore stresa dijeli na vanjske i unutarnje. Pod vanjskim stresorima ili stresorima koji proizlaze iz osobina radne okoline, organizacije rada uloga i načina komuniciranja u organizaciji autor navodi: vremenski pritisak rokova; odgovornost bez mogućnosti uticaja i moći; nejasno definirane uloge; premalo suradnika u timu u odnosu na zadatke i očekivanja; nejasnu podjelu odgovornosti i preklapanje nadležnosti; nejasno definirana pravila napredovanja, nagrađivanja i korištenja godišnjeg odmora; postojanje privilegija; nepostojanje sustava za profesionalno sposobljavanje 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 autor podrazumijeva osobe koje: imaju nerealna očekivanja od posla i ne uspijevaju se prilagoditi realitetu; imaju veliku potrebu za kontrolom situacije i perfekcionizmom; identificiraju se s poslom tako da im on postane jedino područje potvrđivanja; neučinkovito koriste radno vrijeme; nemaju listu radnih prioriteta tako da im je sve podjednako važno; osjećaju profesionalnu nekompetentnost i dr. Kao što je iz prethodnih podjela vidljivo, stresori mogu proizlaziti iz osobina radne okoline, organizacije rada i načina komuniciranja u organizaciji, osobina pojedinaca, kao i mnogih drugih svakodnevnih čimbenika koje je teško uvijek kvalificirati u određene kategorije jer su previše ovisni o čitavom sklopu odnosa u ukupnoj socijalnoj situaciji u kojoj se događaju.

### **3.1. Izvori stresa kod socijalnih radnika**

Istraživanja profesionalnog stresa među socijalnim radnicima u svijetu upućuju da je fenomen stresa konzistentno prisutan (Jones, 2001.), da je zanimanje socijalnog radnika jedno od najstresnijih zanimanja (Travers i Cooper, 1993.; Kahn, 1993.) te da je stres na poslu u ovoj profesiji u stalnom porastu (Coffey, Dugdill i Tattersall, 2004.).

Kovačić (2003.) navodi neke specifične izvore profesionalnog stresa kod socijalnih radnika zaposlenih u cetricima za socijalni rad. To su: prevelik broj korisnika, sve složeniji slučajevi koji zahtijevaju više vremena ili stručnog znanja, neprilagođenost sistema i zakona potrebama korisnika, nedovoljni raspon psihosocijalnih intervencija koje im stoje na raspolaganju, nedovoljne mogućnosti za materijalnom pomoći, nedovoljna podrška i razumijevanje neposredno pretpostavljenih, neadekvatni uvjeti rada, osjećaj profesionalne usamljenosti, nedostatak saradnje s drugim institucijama, loši odnosi u stručnom timu te česta izloženost stručnjaka kritikama javnosti.

U istraživanju provedenom 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 organizaciju rada, fizičke uslove rada, ograničenje saradnje između institucija te tzv. nespecifični razlozi (više zaposlenika ženskog spola i veća udaljenost mesta rada od mesta stanovanja). Najučestaliji stresogeni čimbenik bio je »izloženost verbalnoj agresiji klijenta«.

Analizirajući navedena istraživanja, vidljivo je da su socijalni radnici izloženi nekim općim izvorima profesionalnog stresa, ali i izvorima koji su specifični za područje rada. Najpodložniji su tzv. vanjskim izvorima stresa, koji proizlaze iz osobina radne okoline, organizacije rada, uloga i načina komuniciranja u organizaciji (Ajduković, 1996.). Tako kao najčešće vanjske izvore profesionalnog stresa socijalni radnici izdvajaju radnu opterećenost (prevelik broj korisnika), kao i nejasnoću profesionalne uloge. Jedan od konzistentno navođenih izvora stresa je i nedostatak vremena u kvalitetnom obavljanju svoje uloge, a koji se logično nadovezuje na radnu opterećenost. Nadalje, kako u stranim, tako i u domaćim istraživanja pojavljuje se kao izvor stresa mala mogućnost napredovanja na radnom mjestu. Tu su prisutni i izvori stresa koji se odnose na specifičnosti pojedinih korisnika (koji imaju probleme u psihičkom i mentalnom funkcioniranju), te općenito rad s teškim i zahtjevnim korisnicima, odnosno pojavu sve složenijih slučajeva koji

zahtijevaju više vremena. Tu se javlja i osjećaj izloženosti i nesigurnosti na radnom mjestu, kao i problem balansiranja između profesionalnog i privatnog života, opet zbog velike opterećenosti poslom, kao i nedostatak socijalne podrške (od nadređenih i kolega).

Ovo su neki od najčešćih izvora stresa kod socijalnih radnika. Količina stresa koju osoba doživljava na poslu vjerojatno će biti rezultat interakcije više faktora, kao što su vrsta posla, jačina stresora, podrška koju prima na poslu i u privatnom životu te mehanizmi koje koristi u suočavanju sa stresom. Naime, kao što je ranije spomenuto, prema općeprihvaćenom transakcijskom modelu stresa, hoće li doći do nepovoljnih posljedica, kao što je, primjerice, sagorijevanje na poslu, posreduju načini suočavanja sa stresom, odnosno procjena važnosti i mogućnosti uicaja na izvor stresa.

### **3.2. Sindrom sagorijevanja na poslu kao posljedica profesionalnog stresa**

Stresni uvjeti na poslu mogu dovesti do brojnih negativnih posljedica kod pojedinaca, kao što su iscrpljenost, profesionalno sagorijevanje, opadanje u radnom učinku te do drugih zdravstvenih problema i pojava, kao što su pretjerano konzumiranje alkohola, kofeina, pušenja, preskakanje obroka i dr. (Cooper, Dewe i O'Driscoll, 2001.). Jedna od češćih i najistraživаниjih negativnih posljedica profesionalnog stresa u pomagačkim profesijama jest sagorijevanje na poslu.

Christina Maslach koja se ubraja u najpoznatije istraživače sagorijevanja na poslu, i njeni saradnici, pod ovim pojmom podrazumijevaju tri aspekta: sindrom emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjeno osobno postignuće, koji se pojavljuje među pojedincima koji rade s ljudima (Maslach, Jackson i Leiter, 1996.). **Emocionalna iscrpljenost** odnosi se na osjećaj emocionalne »rastegnutosti« i iscrpljenosti zbog kontakta s drugim ljudima. Kada se emocionalne rezerve iscrpe, čovjek više nije sposoban davati se drugima. U istraživanju u kojem je sudjelovalo 128 socijalnih radnika zaposlenih u službama za mentalno zdravlje u kojem su mjereni faktori sagorijevanja i zadovoljstva poslom, pokazalo se da je veća uključenost u radu s korisnicima koji imaju ozbiljnu mentalnu bolest pozitivno povezana s emocionalnom iscrpljenošću. Rad s korisnicima nije bio u korelaciji sa zadovoljstvom poslom i doživljajem osobnog ispunjenja, dok je rad s teže psihički bolesnim osobama bio u najvećoj korelaciji s emocionalnim iscrpljenjem i depersonalizacijom (Acker, 1999.). Autori dalje iznose da socijalni radnici koji sagorijevaju i ne nalaze zadovoljstvo u poslu, češće pružaju »loše« usluge, više izostaju s posla i vjerojatnije daju

otkaz. **Depersonalizacija** se odnosi na bezosjećajan i ravnodušan odnos prema korisncima. Ovaj negativan stav može prerasti u grubo, neosjetljivo ili čak neprilagođeno ponašanje prema njima (dehumanizacija) ili povlačenje od njih (Wills, 1986.). Smanjeno osobno postignuće odnosi se na opadanje osjećaja kompetencije i uspješnog postignuća u radu s ljudima, što može dovesti do ekstremnog osjećaja neadekvatnosti, neuspjeha, gubitka samopoštovanja, pa čak i depresije.

Usprkos individualnim razlikama među ljudima, postoji niz istih znakova sagorijevanja. Tako Ajduković (1996.a) znakove sagorijevanja grupira u tri kategorije. To su: 1) tjelesna iscrpljenost, koja je popraćena snažnim osjećajem istrošenosti, uz koji se često javljaju poteškoće spavanja, osjećaj pomanjkanja energije, hronični umor i slabost; uzrok tome su ograničene snage pojedinca i dugotrajna izloženost stresu; 2) emocionalna iscrpljenost, gdje su emocionalne rezerve pojedinca smanjene i iscrpljene, a sagorjeli pomagač očituje osjećaje bespomoćnosti, beznadnosti, besmislenosti i depresivnosti te mu je životno zadovoljstvo općenito smanjeno; 3) mentalna iscrpljenost, koja se očituje kao negativan stav prema poslu, korisnicima i kolegama. Javlja se tzv. dehumanizacija, odnosno emocionalno udaljavanje od korisnika i kolega, a osjećaj negativizma i emocionalne udaljenosti može se »preliti« i u privatno područje života.

Istraživanjem provedenim sa 600 američkih radnika različitih profesija utvrđeno je da je velik broj radnika doživljavao stres i da je pokazivao simptome sagorijevanja. Primijećeno je da su ovi radnici imali smanjenu produktivnost, više izostanaka s posla, veće troškove liječenja i da su češće mijenjali radna mjesta. Također je primijećeno da je sagorijevanje bilo više izraženo kada su se ukidale povoljnosti na poslu, kada se zahtijevao prekovremen rad i kada se mijenjalo vodstvo firme (Employee Bornout, 1991., prema Felton, 1998.). Različite studije pokazuju da su osobe koje se bave tzv. pomažućim profesijama, kao što su socijalni radnici i medicinske sestre (Kahn, 1993.; Cooper, Dewe i O'Driscoll, 2001.) psiholozi (Mills i Huebener 1998.), nastavnici (Travers i Cooper, 1993.) i policajci (Waters i Ussery, 2007.), podložnije stresu, odnosno sagorijevanju.

#### **4.Sindrom profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika**

Zanimljiva je studija Curtis, Moriarty i Netten (2010.) koji su utvrdili da je životni vijek socijalnog radnika znatno manji (oko osam godina) od nekih drugih pomagačkih profesija, poput liječnika ili medicinskih sestara. Priroda posla, odnosno visoka razina stresa i sagorijevanja koje socijalni radnici doživljavaju u svome radu, jedan je od najčešćih razloga napuštanja struke. Činitelji koji doprinose sindromu sagorijevanja mogu biti različiti. Tako, primjerice, Arches (1991.) te Poulin i Walter (1993.) ukazuju da sagorijevanju doprinosi nedostatak autonomije u radu, konflikt uloga, neadekvatna opremljenost radnog mjesa i nedostatak socijalne podrške. Također, sagorijevanju doprinosi i nedostatak edukacije, komunikacije i podrške osoblja te kada se većina vremena provodi u administrativnim poslovima (Cherniss, 1980.).

Moguće je zapitati se kako je to raditi na tako odgovornom radnom mjestu u kojem se donose važne odluke vezane uz ljudske subbine, a na kojem stručnjak ima osjećaj da ne može uticati na promjene na svom poslu. Poznato je da je osjećaj bespomoćnosti, odnosno nemogućnosti uticaja na određene promjene u nekom važnom segmentu života, povezan s osjećajem frustracije, ljutnje, apatije i u konačnici – depresije. Potrebno je zapitati se kako se to može odraziti na rezultate rada, odnose s korisnicima, kolegama, nadređenima, privatni život i mentalno zdravlje djelatnika. Ono što je sve vidljivije u današnjem trenutku jeste da socijalni radnici sve više iskazuju svoje nezadovoljstvo vezano uz nemogućnost uticaja u svom profesionalnom okruženju; od donošenja zakonskih regulativa, pa sve do konkretnog postupanja prema korisnicima, s obzirom na čestu neprilagođenost sustava i zakona potrebama korisnika (Kovačić, 2003.), kao i zbog konflikta stručnog i administrativnog rada te nejasnih profesionalnih uloga (Jeleč Kaker, 2009.). Činjenica jeste da socijalni radnici nemaju lično uticaj u donošenju zakonodavnih okvira koji se tiču prirode njihovog posla, te da neke druge profesije, odnosno politike “kroje okvire njihovog djelovanja“. S druge strane, u habitusu profesije socijalnog rada je težnja za promjenama, što je ugrađeno i u određenje profesije socijalnog rada.

Socijalni radnici nakon osjećaja nemoći, kao najviše zastupljene znakove sagorijevanja iskazuju: umor i iscrpljenost, razdražljivost, frustriranost koja se unosi i u privatni život te osjećaj usamljenosti (nikoga nije briga za ono što radim).

Iako su mnoga istraživanja pokazala da se radi o profesiji koja je zbog prirode pomagačkog posla podložnija sagorijevanju na poslu, treba se ozbiljno posvetiti zaštiti i očuvanju mentalnog zdravlja socijalnih radnika.

## **5.Suzbijanje profesionalnog stresa i sagorijevanja kod socijalnih radnika**

Kao što smo nekoliko puta napomenuli, profesionalni stres u profesiji koju obavljaju socijalni radnici teško je u potpunosti izbjegći, s obzirom da ovi stručnjaci 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. Je li moguće nekako uticati na ublažavanje izvora stresa u poslu socijalnih radnika?

Od samog stupanja socijalnog radnika na radno mjesto, potrebno je raditi na prevenciji pojave profesionalnog stresa i sagorijevanja. Nužno je postojanje stručnog i podržavajućeg mentorstva koje podrazumijeva jasno definiranu ulogu, očekivanja i ciljeve od pretpostavljenih (Jeleč Kaker, 2009.; Moštak Skupnjak, 2012.), kao i donošenje pravilnika unutar kojih će biti jasno definirana uloga socijalnog radnika na određenom radnom mjestu/poziciji. Na taj način izbjegći će se i visoko prisutan stresor koji se odnosi na radnu preopterećenost, koja jednim dijelom proizlazi i iz nejasno definiranih uloga koje podrazumijevaju bavljenje »svim i svačim«. Ljudi koji se opredjeljuju za ovaj poziv, to najčešće čine zbog potrebe da pomognu ljudima koji se nalaze u određenim životnim teškoćama. Nije rijetkost da se, osobito ako se zaposli unutar određenog državnog sustava (socijalne skrbi, zdravstva, pravosuđa), nakon početnog entuzijazama i očekivanja temeljenih na vrijednostima profesije, socijalni radnik suočava s neispunjениm očekivanjima, što može doprinijeti nezadovoljstvu i stresu na poslu (Lait i Wallace, 2002.).

Ishodi profesionalnog stresa mogu se smanjiti ili povećati ovisno o mreži podrške unutar radne organizacije. Kvalitetan odnos s drugima, suradnicima, nadređenim i podređenim unutar organizacije jedan je od glavnih čimbenika prevencije stresogenosti pomagačkog zanimanja. Stoga je nužno uspostavljanje kvalitetnih odnosa s kolegama koji će omogućiti ugodnu klimu na radnom mjestu (Jeleč Kaker, 2009.). Također je iznimno važno da socijalni radnici imaju svijest o tome da posjeduju dragocjena znanja i vještine te da imaju osjećaj kontrole u poslu kojim se bave jer je to put prema većoj posvećenosti pozivu koji obavljaju i većem zadovoljstvu na poslu.

Ajduković (1996.b) navodi četiri osnovna tipa profesionalnog dijaloga koji pomažu pomagačima u profesionalnom djelovanju. To su: supervizija, konzultacije, sažeto psihološko integriranje traumatskog doživljaja i psihološko savjetovanje.

S ciljem suzbijanja izvora stresa i prevencije sagorijevanja, osim predloženih mjera i poteza na strukturalnoj razini, neki autori predlažu i određene mjere samopomoći s ciljem očuvanja mentalnog zdravlja pomagača. Jedan od njih je često citirani Goliszek (1993.) koji predlaže, kao zdrave načine suočavanja sa stresom sljedeće tehnike samopomoći: izraziti osjećaje, rasporediti vrijeme, prepoznati granice energije, ne planirati više od jedne stresne aktivnosti u isto vrijeme, baviti se fizičkom aktivnošću, raspodijeliti odgovornost, raspodijeliti posao na manje dijelove, naučiti reći »ne«, poboljšati radne vještine, nastojati uspjeti i naučiti se relaksirati.

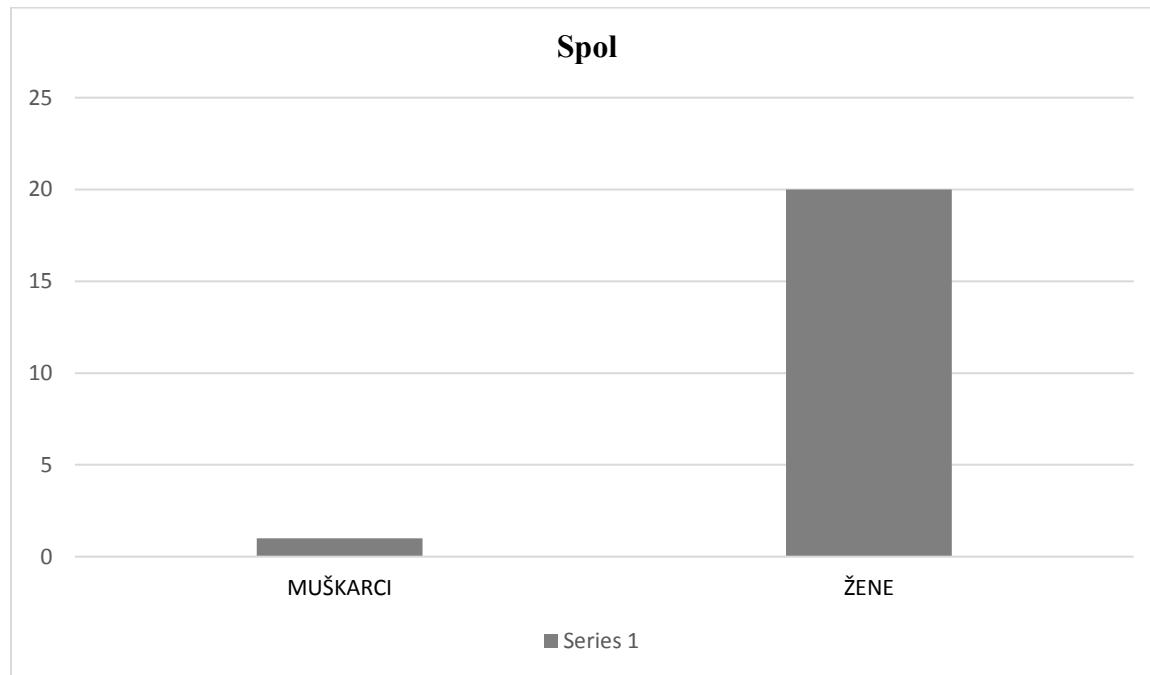
Leiter i Maslach (2011.) razrađuju šest strategija »za poboljšanje odnosa s poslom« koje proizlaze iz šest glavnih poteškoća s kojima se ljudi susreću na svom radnom mjestu. To su strateška područja koja se odnose na: preveliko radno opterećenje, nedostatak kontrole u obavljanju profesionalne usluge, nedovoljno nagrađivanje, odnosno nedostatak priznanja za rad, teškoće u socijalnoj okolini (podijeljenost, problem u komunikaciji ili otuđenost), nepravdu (nepoštovanje, diskriminacija ili protekcija) te neusklađenost na razini vrijednosti (nepoštenje, besmislenost). Za svako od navedenih šest područja, autori nude akcijski plan koji se bazira na četiri koraka: definirati problem, postaviti ciljeve, poduzeti akciju i bilježiti napredak. Naravno, pritom naglašavaju kako je akcijski plan prije svega dugotrajan proces, a ne brzo rješenje, te zahtijeva vrijeme, napor i posvećenost.

### **III. REZULTATI ISTRAŽIVANJA**

Podaci za ovo istraživanje dobiveni su na osnovu anketnog upitnika. Cilj ovog istraživanja je bio da se ukaže na problem profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika. Detaljnom analizom podataka moći ćemo vidjeti s kojim poteškoćama se socijalni radnici susreću, šta je to što im predstavlja najveći stres, te koje usluge ih najviše opterećuju.

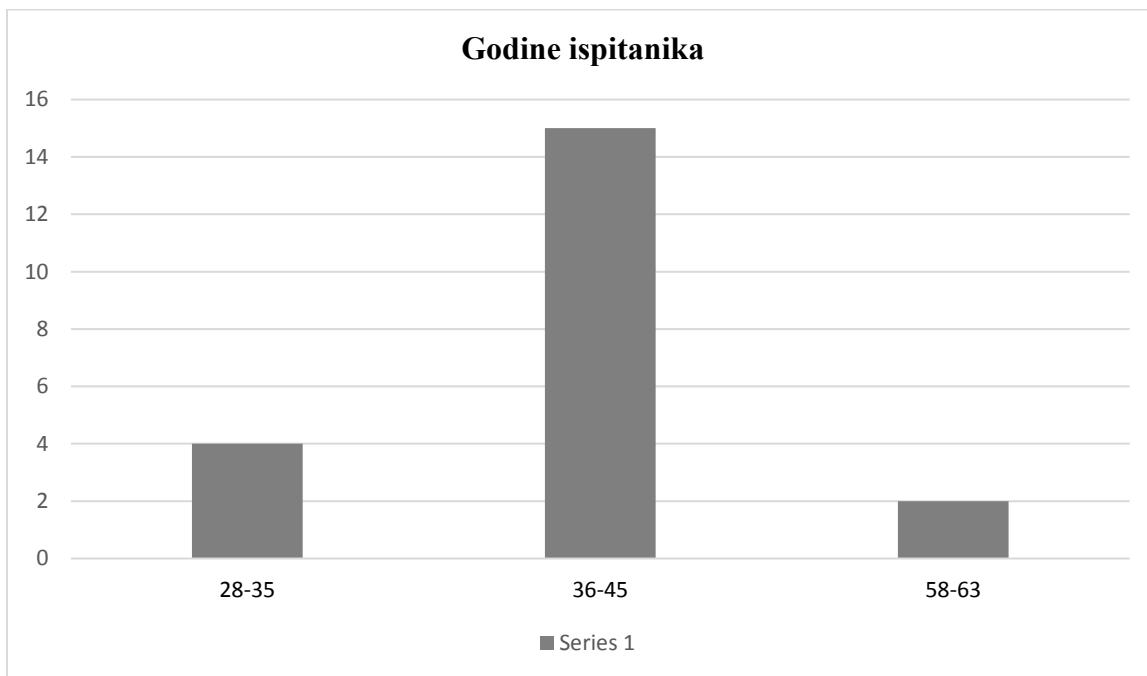
Istraživanje je provedeno na području Kantona Sarajevo u Asocijaciji socijalnih radnika Kantona Sarajevo u okviru koje su anketni upitnik popunili socijalni radnici iz: Centar za socijalni rad, Domovi zdravlja Kantona Sarajevo, HKO Kruh sv. Ante, JU Kantonalni centar za socijalni rad, JU Terapijska zajednica kampus KS, Klinički centar Univerziteta u Sarajevu, Nevladine organizacije, Osnovna škola Grbavica 2, Treća osnovna škola, Zavod za bolesti ovisnosti te Zavod za zbrinjavanje mentalno invalidnih osoba.

**Grafikon 1 : Spolna struktura**



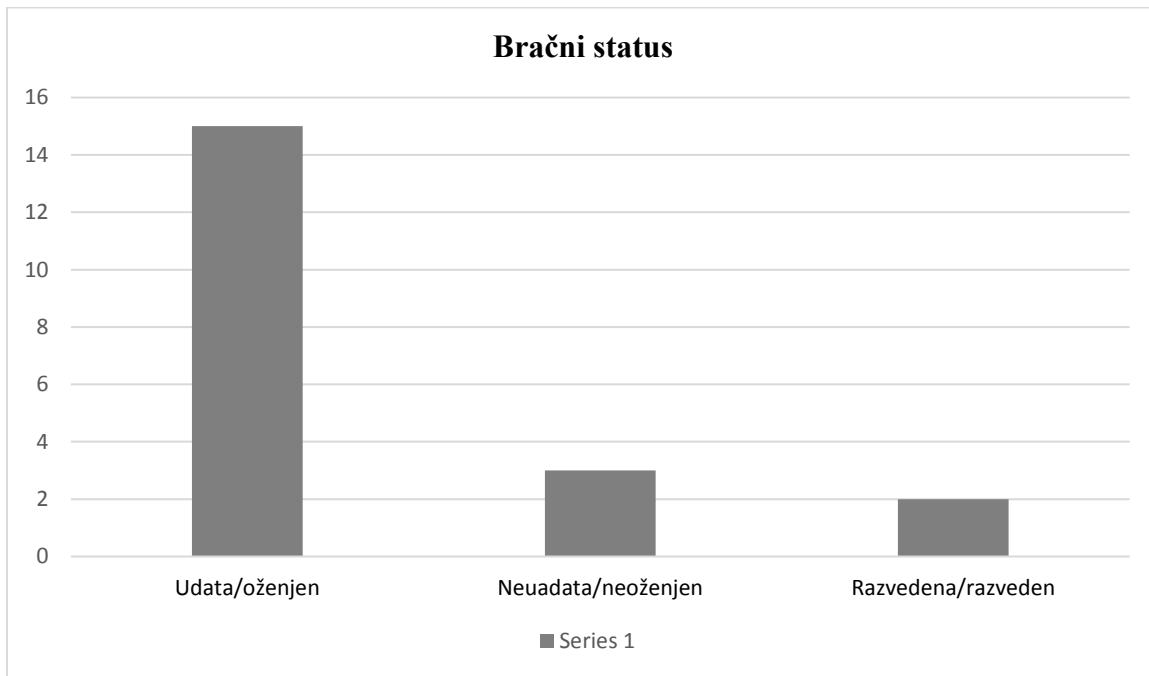
Ukupan broj ispitanika je 21 socijalni radnik. Najveći broj ispitanika je ženskog spola njih 20 , dok je 1 ispitanik muškog spola.

**Grafikon 2: Godine ispitanika**



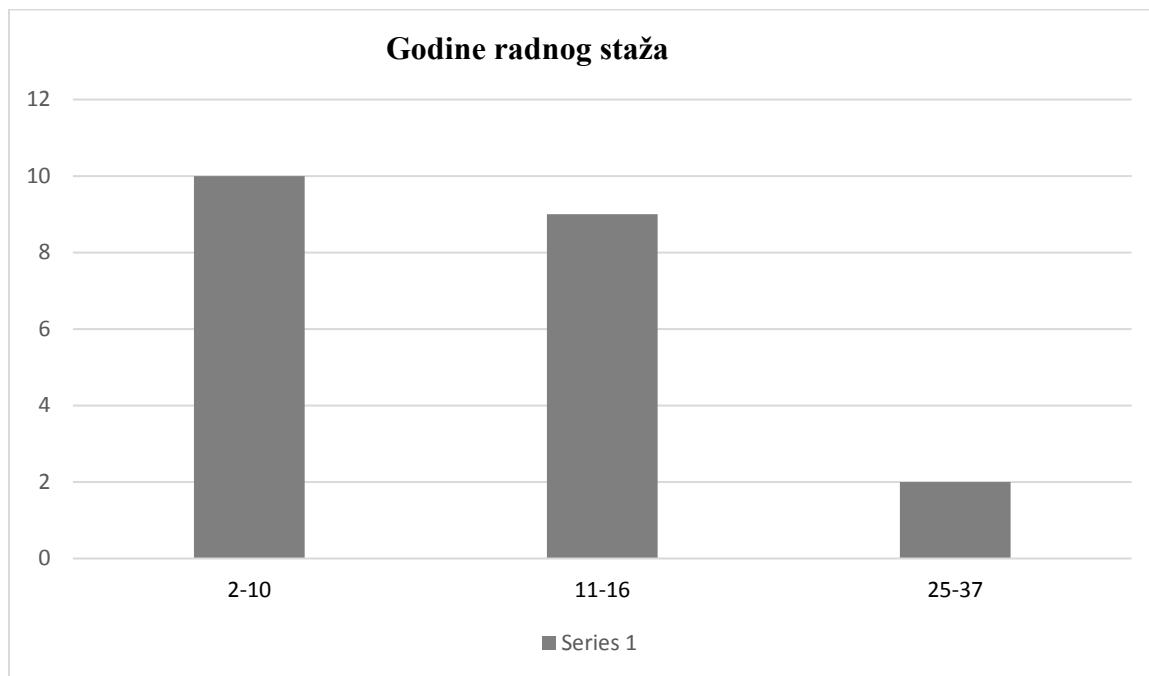
Ispitanici su različitih dobnih skupina, najveći broj ispitanika je iz skupine 28-35 godina njih 4, iz skupine 36-45 je njih 15, a najmanje iz skupine 58-63 godine i to 2.

**Grafikon 3: Bračni status**



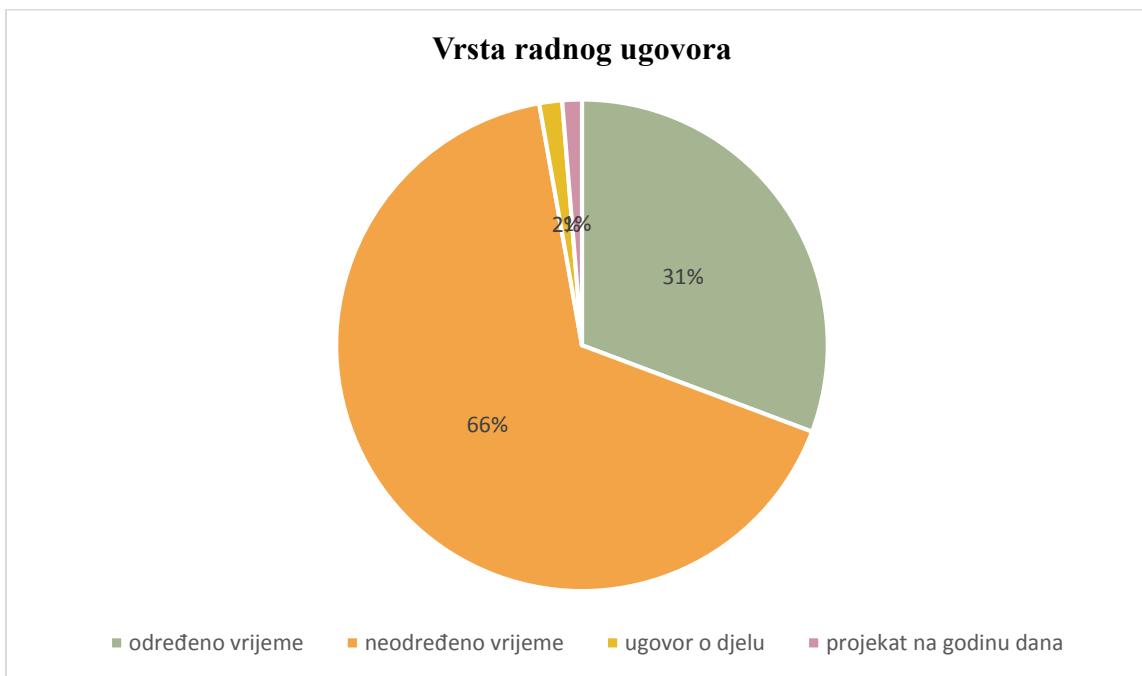
Od 21 ispitanika 15 njih su izjavili da su u braku, 3 nije u braku i razvedeno 2 i jedno nije dalo odgovor na ovo pitanje.

**Grafikon 4: Radni staž**



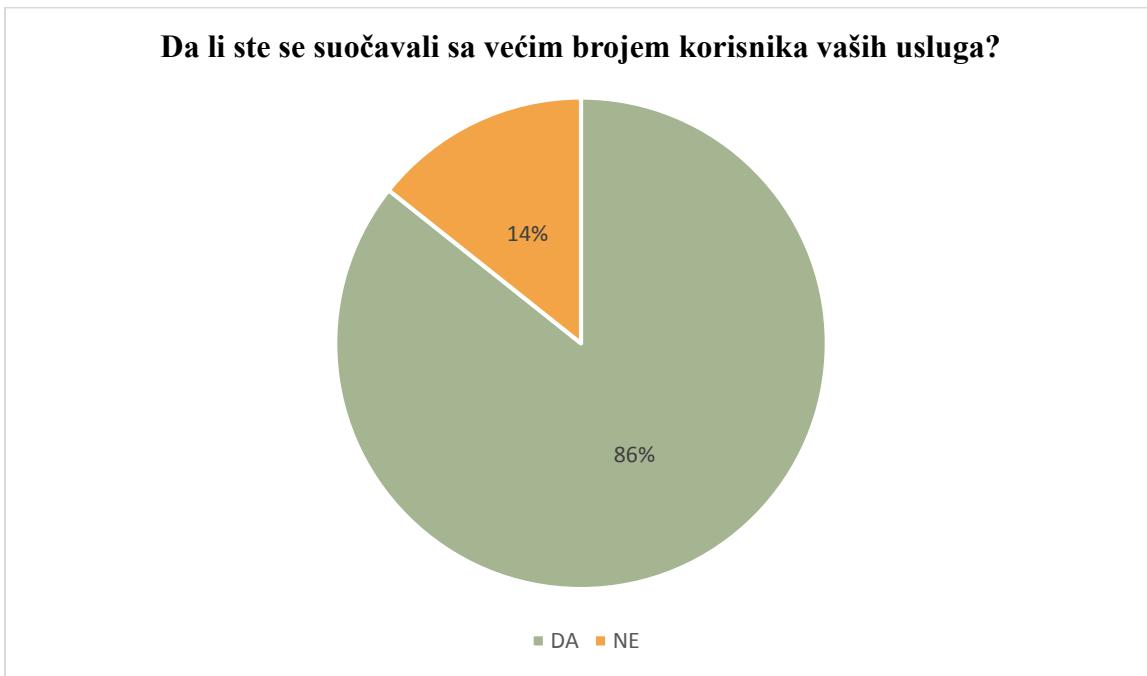
Radni staž se odnosi na godine radnog staža u struci. Većina ispitanika tj. njih 10 ima od 2-10 godina radnog iskustva u struci, 9 ispitanika spada u skupinu koji imaju radno iskustvo od 11-16 godina i 2 ispitanika u skupini od 25-37 godina radnog iskustva.

**Grafikon 5: Vrsta radnog ugovora**



Ovaj grafikon pokazuje koju vrstu ugovora imaju ispitanici. Velika većina, tj. njih 61,9% ima ugovor na neodređeno vrijeme, 28,6% ima ugovor na određeno vrijeme, dok je ostalih 9,5 % podijeljeno na ugovore o djelu i projekte na godinu dana.

**Grafikon 6: Da li ste se suočavali sa većim brojem korisnika vaših usluga?**



Ispitanici su trebali odgovoriti na pitanje da li su suočeni sa većim brojem korisnika. Većina ispitanika njih 18 odnosno 85,7% je na ovo pitanje dalo potvrđan odgovor, dok je njih 3 tj.14,3% izjavilo da nisu suočeni sa većim brojem korisnika.

Zaključak na osnovu dobivenih odgovora bi bio da broj osoba kojima je potreba pomoć socijalnih radnika sve više raste, tj.sve više ljudi se nalazi u stanju socijalne potrebe, što ujedno i povećava opterećenost socijalnih radnika. S tim u vezi povećana opterećenost socijalnih radnika neminovno dovodi do pojave stresa na radnom mjestu.

### **Pitanje broj 3: Koje vrtse usluga koje pružate Vas najviše opterćuju?**

Na postavljeno pitanje ispitanici su imali mogućnost da napišu odgovor u slobodnoj formi.

Pitanje je postavljeno s ciljem utvrđivanja usluga koje najviše opterćuju socijalne radnike što je u direktnoj vezi sa postavljenim hipotezama.

Odgovori:

- Rad s porodicama ovisnika
- Osobe bez porodičnog staranja, dementne, nesposobne za samozbrinjavanje, koje ne žele biti smještene u ustanove socijalne zaštite, a gdje Zakon nije predvidio ko bi trebao dati mišljenje koje je u interesu stare osobe o neophodnosti zbrinjavanja kroz taj vid socijalne zaštite.
- Nasilje u porodici (stare osobe i djeca)
- Dokumentiranje urađenog
- Direktan rad s korisnicima
- Razvod braka i rad sa duševnim bolesnicima
- Teška porodična socijalna problematika
- Administracija i logistika
- Savjetodavni rad s roditeljima koji ne žele prihvati postojanost problema
- Socijalna pomoć
- Administrativni poslovi

- Svakodnevna individualna podrška korisnicima (koja je različita za svaku osobu, zahtjeva posvećenost, strpljenje i vrijeme a potrebna je istovremeno za više osoba, na različitim mjestima) ali i rad s obiteljima i starateljima koji su često neodgovorni, nesuradljivi a s druge strane zahtjevni.
- Porodično pravna zaštita
- One koje nisu poslovi socijalnih radnika, nametnuti zakonom, poslovi obimne administracije
- Prevelik broj stranaka
- Psihosocijalna pomoć
- One koje nemaju puno veze sa strukom
- Uključivanje u obrazovni sistem

Na ovo pitanje tri ispitanika nisu dala odgovor.

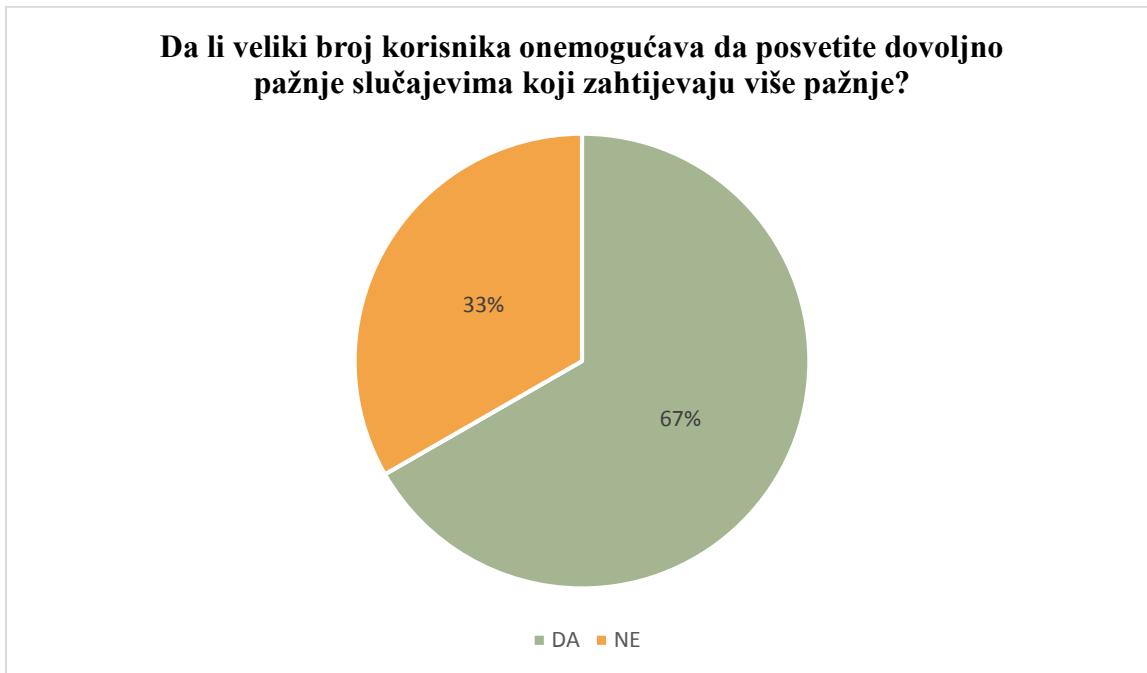
**Grafikon 7: Da li vas rizični slučajevi koji zahtijevaju hitnu intervenciju dodatno opterećuju?**



Na pitanje: "Da li vas rizični slučajevi koji zahtijevaju hitnu intervenciju dodatno opterećuju?" njih 81% tj. 17 ispitanika je odgovrilo potvrđno, dok je njih 19% odnosno njih 4 odgovorilo negativno na ovo pitanje. Iz grafikona vidimo da rizični slučajevi koji zahtijevaju hitnu intervenciju socijalnih radnika dodatno opterećuju pomagače. Ako se uzme u obzir da se broj korisnika socijalnih usluga stalno povećava tako se povećava i broj slučajeva koji zahtijevaju hitnu intervenciju.

Zaključak na osnovu grafikona bi bio da sve navedeno socijalne radnike stavlja pod veliki stres što se negativno odražava na njihovo psihičko ali i fizičko zdravlje.

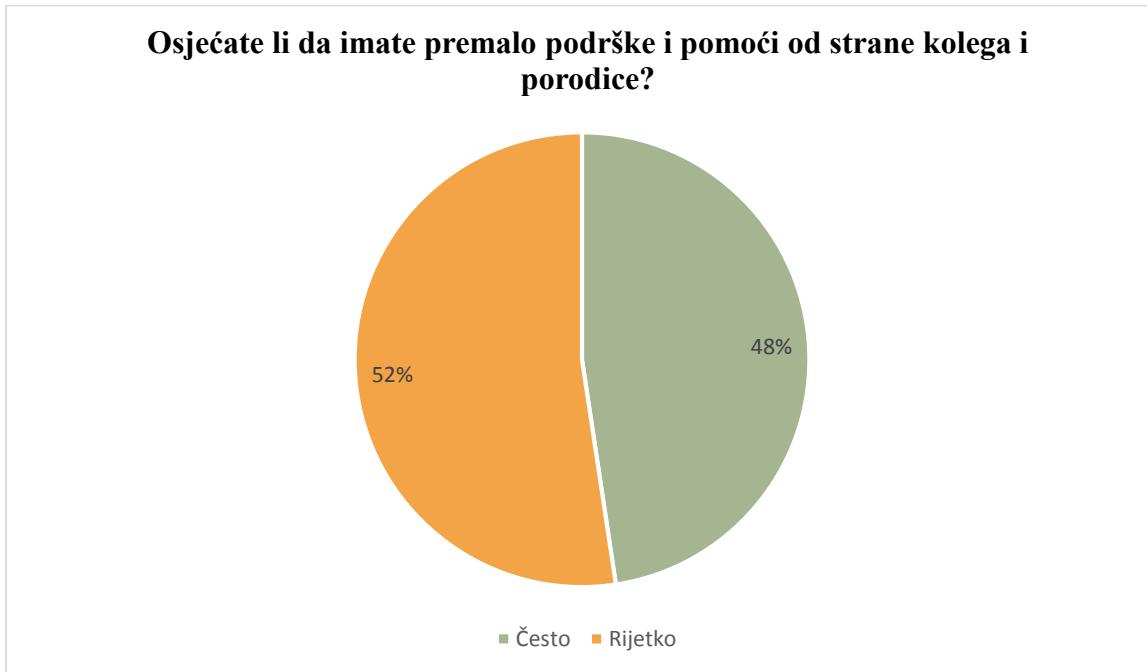
**Grafikon 8: Da li veliki broj korisnika onemogućava da posvetite dovoljno pažnje slučajevima koji zahtijevaju više pažnje?**



Na pitanje da li veliki broj korisnika onemogućava da posvetite dovoljno pažnje slučajevima koji zahtijevaju više pažnje, 66,7% odnosno njih 14 je odgovorilo potvrđno, dok 33,3% odnosno 7 socijalnih radnika smatra da im veliki broj korisnika ne predstavlja prepreku za pružanje više pažnje onim korisnicima kojima je ona i potrebna.

Zaključak na osnovu grafikona bi bio da većina socijalnih radnika smatra da opterećenost velikim brojem korisnika onemogoćava pružanje pojačane pomoći onima kojima je ona potrebna. Rezultatima ankete je potvrđena hipoteza da povećani broj korisnika onemogućava socijalnim radnicima da pružaju adekvatnu pomoć osobama kojima je ona potrebna.

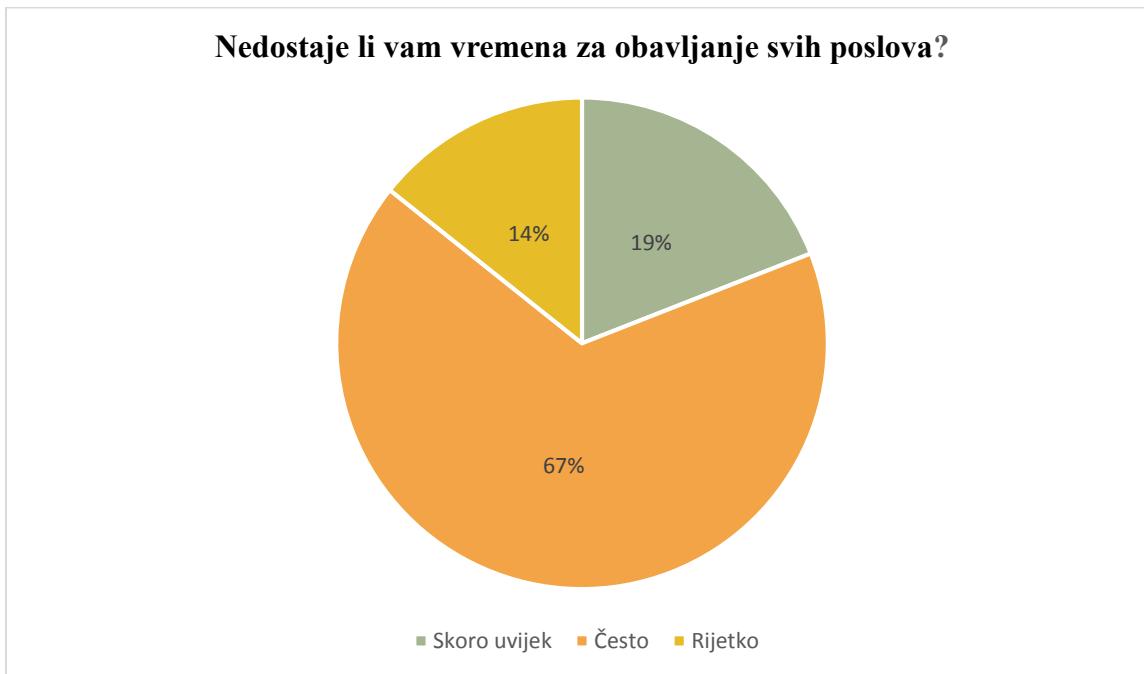
**Grafikon 9: Osjećate li da imate premalo podrške i pomoći od strane kolega i porodice?**



Ovo pitanje je postavljeno kako bi se uočio stepen podrške koji socijalni radnici imaju od strane kolega i porodice. Dobiveni podaci ukazuju da socijalni radnici rijetko osjećaju manjak podrške od strane kolega i porodice odnosno njih 11, dok je 10 socijalnih radnika na ovo pitanje dalo odgovor da često imaju premalo podrške i pomoći od strane kolega i porodice.

Zaključak na osnovu grafikona bi bio da je skoro pa izjednačen broj socijalnih radnika koji osjećaju premalo podrške od strane kolega i porodice sa onima koji rijetko imaju taj osjećaj. Ipak zabrinjavajući je podatak da skoro polovina ispitanika često ima premalo podrške i pomoći od strane kolega obzirom da je socijalni rad empatijska struka. Ovaj podatak možda ima i dublji problem koji može ukazivati na eventualno sagorijevanje socijalnih radnika koji nisu spremni pružiti pomoć kolegi.

**Grafikon 10 : Nedostaje li vam vremena za obavljanje svih poslova?**

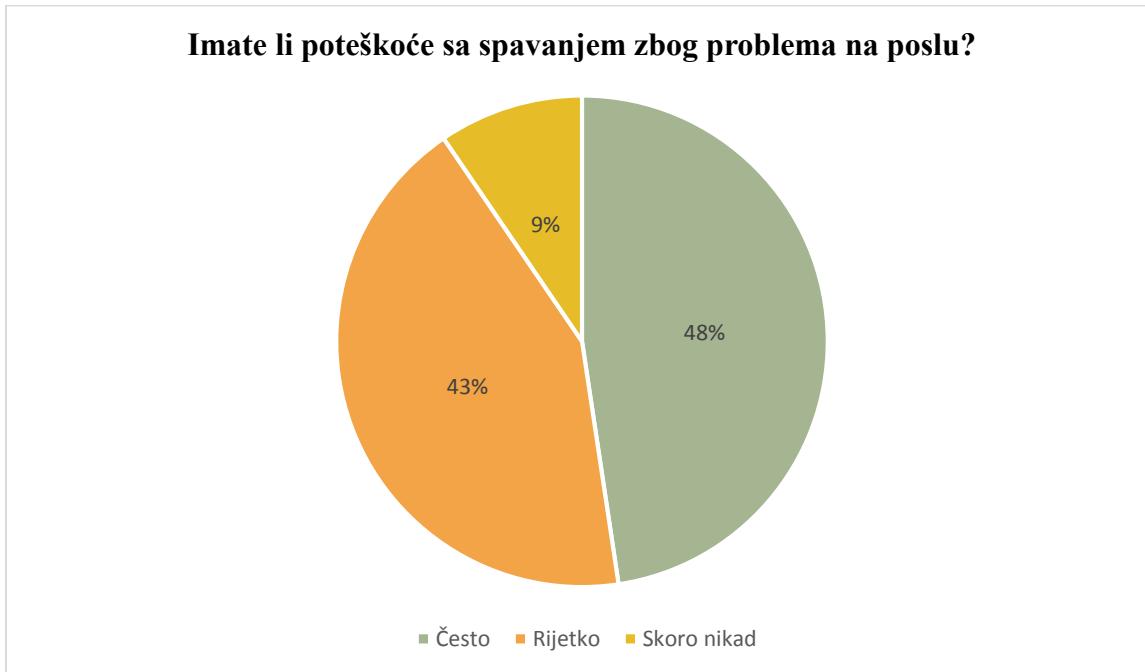


Iz dobivenih rezultata jasno se vidi koliko su socijalni radnici opterećeni svojim radnim obavezama, odnosno koliko vremena imaju tj. nemaju za izvršavanje radnih zadataka. Iz grafikona vidimo da često socijalnim radnicima nedostaje vremena za obavljanje svih poslova tj. njih 14 je dalo odgovor „često“, njih 4 je reklo „skoro uvijek“ dok samo njih 3 smatra da im rijetko nedostaje vremena za obavljanje svih poslova.

Obzirom da smo iz prethodnih grafikona mogli vidjeti da se socijalni radnici suočavaju sa većim brojem korisnika razumljivo je da je ujedno i veći broj administracije koja se treba voditi za svakog korisnika.

Ovaj podatak također može ukazati na uzrok eventualne frustracije socijalnih radnika koji vodeći se svojom empatijom, a zbog drugih poslova koji nisu u njihovom opisu, nisu u mogućnosti pružiti adekvatnu pomoć odnosno posvetiti toliko vremena osobama u stanju socijalne potrebe koliko bi zaista željeli.

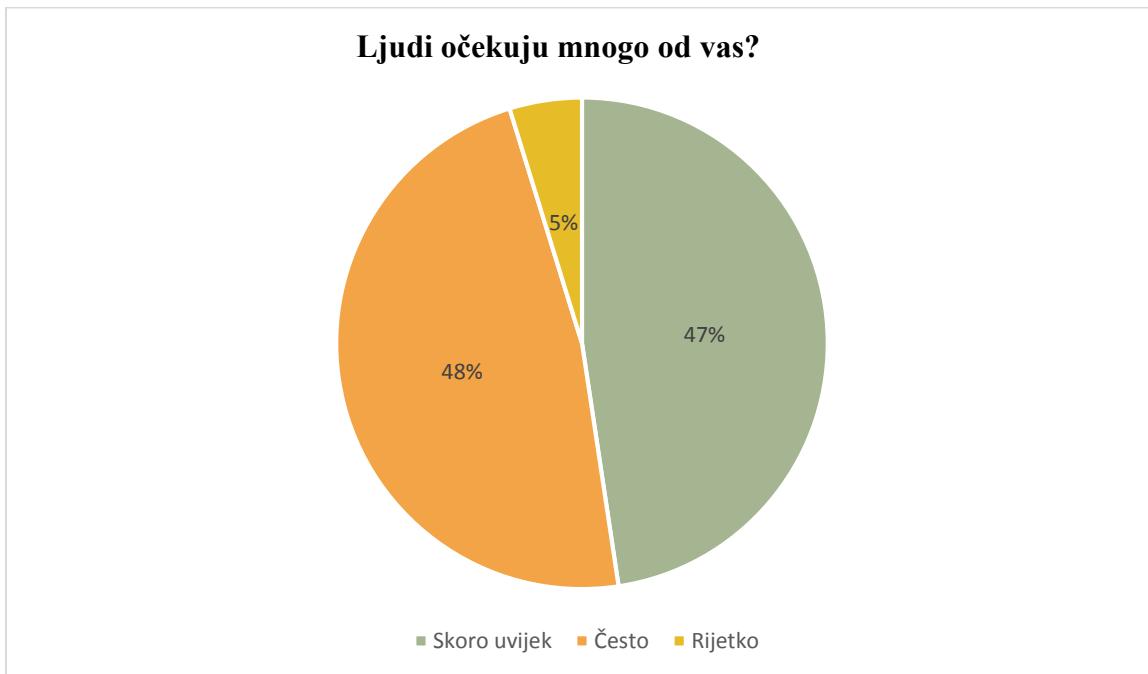
**Grafikon 11: Imate li poteškoće sa spavanjem zbog problema na poslu?**



Na osnovu grafikona vidljivo je da njih 10 od 21 ispitanih ima često poteškoće sa spavanjem zbog problema na poslu, njih 9 je reklo da rijetko imaju iste poteškoće dok je samo njih 2 izjavilo da skoro nikada nemaju poteškoće sa snom zbog problema na poslu. Saznanje da njih 10 od 21 ispitanih socijalnih radnika ima često poteškoće sa spavanjem zbog problema na poslu svakako ne treba zanemariti.

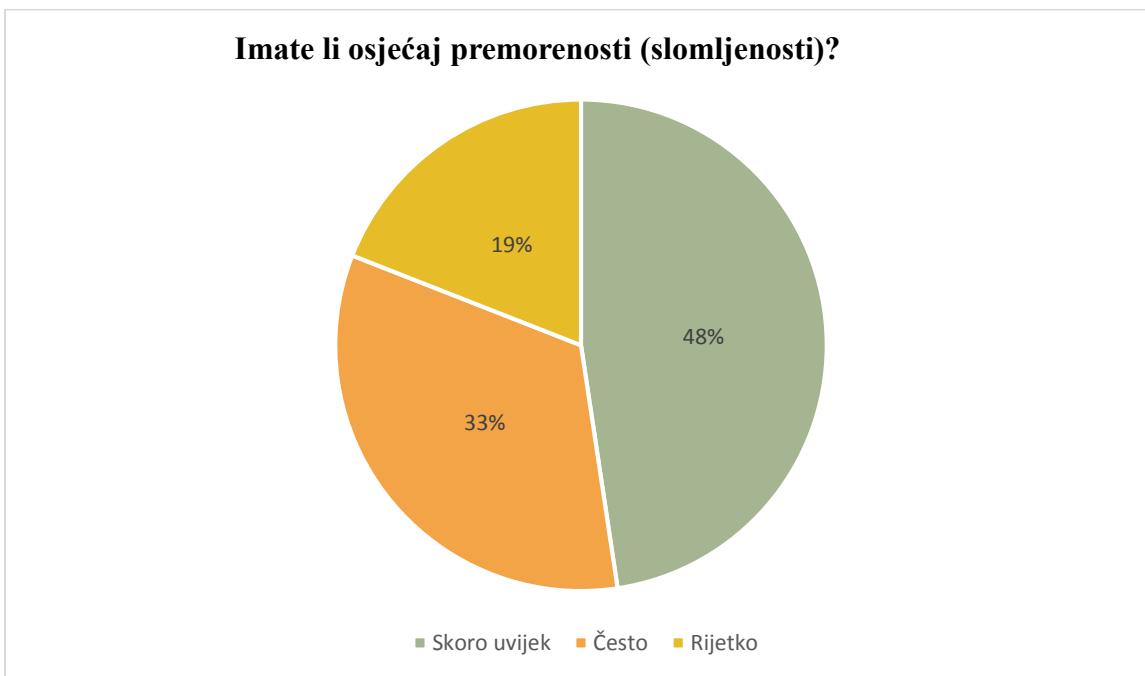
Zabrinjavajući je podatak da skoro 50% ispitanika ima problem sa nesanicom, što može dovesti do iscrpljenosti, nemotiviranosti, pada energije te gubitka volje za poslom, a dugoročno ovi problemi dovesti će socijalnog radnika do sagorijevanja.

**Grafikon 12 : Ljudi očekuju mnogo od vas?**



Iz dobivenih rezultata se može vidjeti da od većine socijalnih radnika ljudi očekuju mnogo. Tačnije 10 socijalnih radnika je dalo odgovor „sokro uvijek“, također njih 10 je reklo „često“, a samo 1 je reklo „rijetko“. Samim tim socijalni randici su izloženi dodatnom stresu, u koliko nisu u mogućnosti da ispune njihova očekivanja. Razlozi nemogućnosti zadovoljavanja svih tih potreba su raznovrsni a najčešće su Zakonske prepreke, nedostatak sredstava, nedostatak razumijevanja od strane nadređenih, manjak stručnog kadra i sl. Sve navedeno dovodi do fizičke i psihičke iscrpljenosti što u krajnici može rezultirati burnoutom.

**Grafikon 13 : Imate li osjećaj premorenosti (slomljjenosti)?**



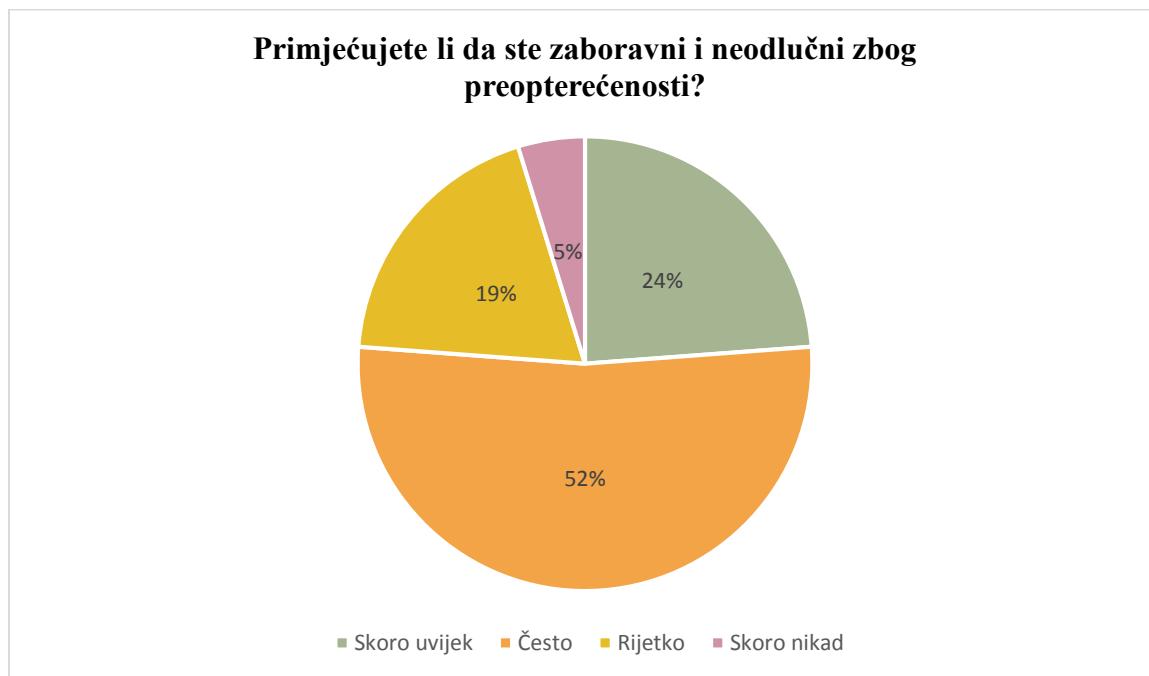
Analizom ankete 7 socijalnih radnika je reklo da skoro uvijek ima osjećaj premorenosti, njih čak 10 je odgovorilo sa „često“, a samo njih 4 je dalo odgovor „rijetko“.

Stalno prisustvo osjećaja premorenosti (slomljjenosti) znatno utiče na psihičko i fizičko zdravlje socijalnih radnika.

Nedostatak odmora te stalno prisustvo premorenosti dovodi do pojave hroničnog umora i stresa a s tim u vezi i znatnog pogoršanja psihičkog i fizičkog zdravlja socijalnih radnika.

Premorenost i iscrpljenost smanjuju volju i motivaciju za kvalitetnim radom, s tim u vezi dobiveni podatak nikako ne smije biti zanemaren.

**Grafikon 14 : Primjećujete li da ste zaboravni i neodlučni zbog preopterećenosti?**

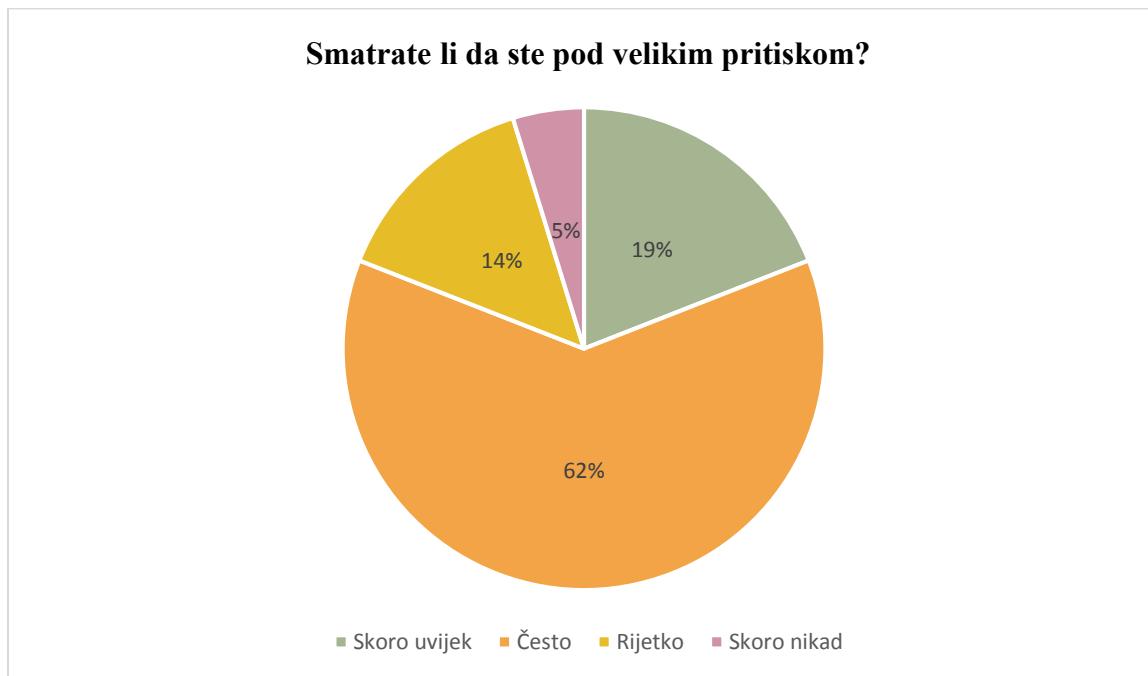


Na osnovu grafikona vidimo da većina socijalnih radnika ima ovaj problem. Tačnije, čak 11 socijalnih radnika je reklo da je „često“ zaboravno i neodlučno zbog preopterećenosti, njih 5 je dalo odgovor „skoro uvijek“, 4 njih je reklo „rijetko“ dok je samo 1 socijalni radnik dao odgovor „skoro nikada“.

Kao što smo ranije već u radu naveli, zaboravlјivost usljud preopterećenosti spada u treću fazu nošenja sa stresom tj.spada u simptome intenzivnije reakcije na kumulativni stres. U ovoj fazi se stres počinje intenzivnije odražavati na karijeru, porodični život te zdravlje.

S toga nisu nimalo zanemarivi dobiveni rezultati istraživanja.

**Grafikon 15 : Smatrate li da ste pod velikim pritiskom?**

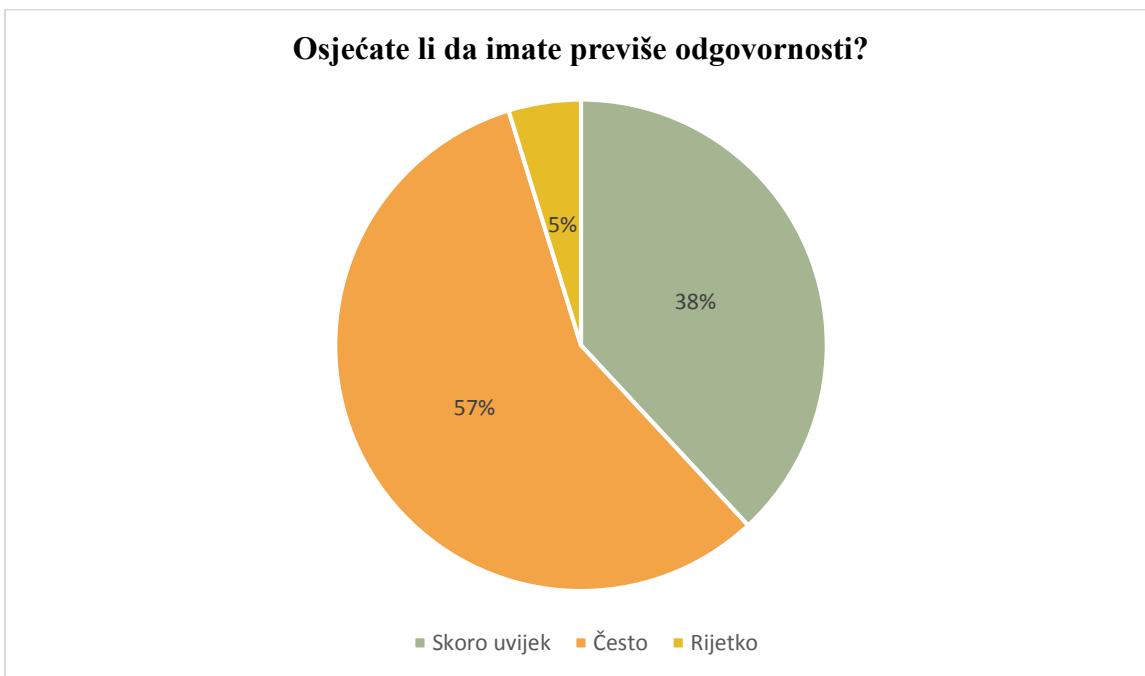


Ovo pitanje je postavljeno kako bi se utvrdilo koliko su socijalni radnici pod pritiskom. Iz dobivenih podataka se vidi da su socijalni radnici pod velikim pritiskom, čak njih 13 je reklo da je „često“ pod velikim pritiskom, 4 je odgovorilo sa „skoro uvijek“, samo njih 3 je reklo „rijetko“ i 1 je odgovorilo sa „skoro nikad“.

U radu smo već naveli da je jedan od najčešćih uzročnika profesionalnog stresa rad pod pritiskom, što upućuje na to da su socijalni radnici koji su pod velikim pritiskom izloženi profesionalnom stresu a samim tim raste i stepen izloženosti profesionalnom sagorijevanju.

Rad pod pritiskom ne može biti kvalitetan što nadalje dovodi u pitanje kvalitet pružanja usluge osobama u stanju socijalne potrebe, kao i gubitak volje za rad u takvom okruženju.

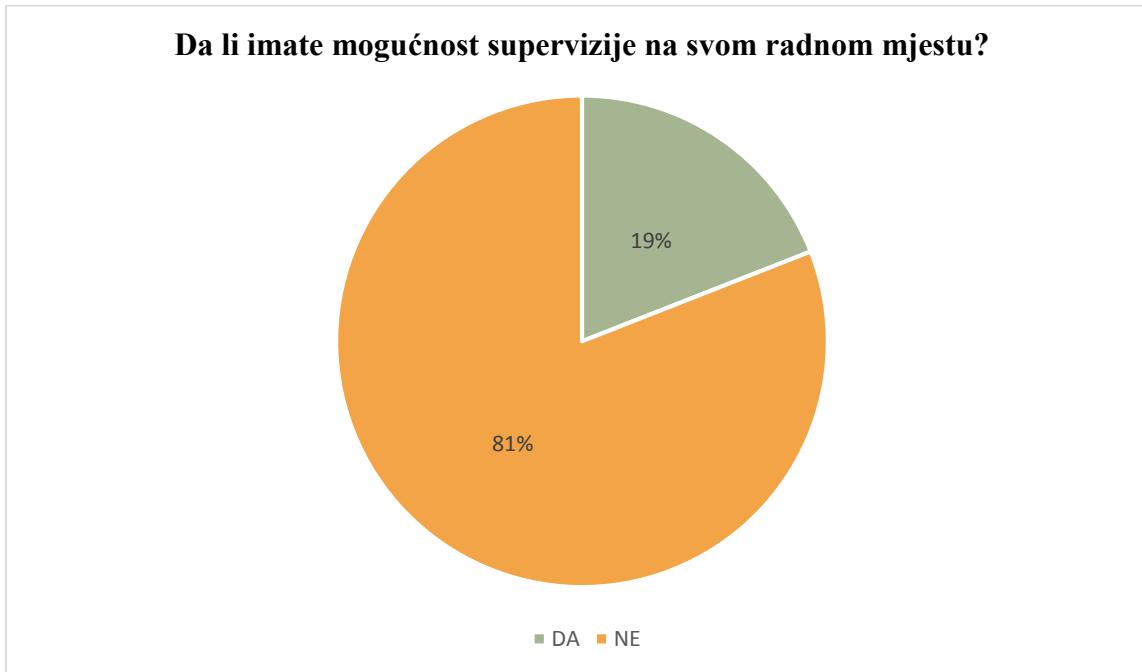
**Grafikon 16 : Osjećate li da imate previše odgovornosti?**



Na postavljeno pitanje ukupno 20 njih je potvrđno odgovorilo, tačnije 8 socijalnih radnika je odgovorilo sa „skoro uvijek“, njih 12 je dalo odgovor „često“ , a samo 1 je odgovorio „rijetko“.

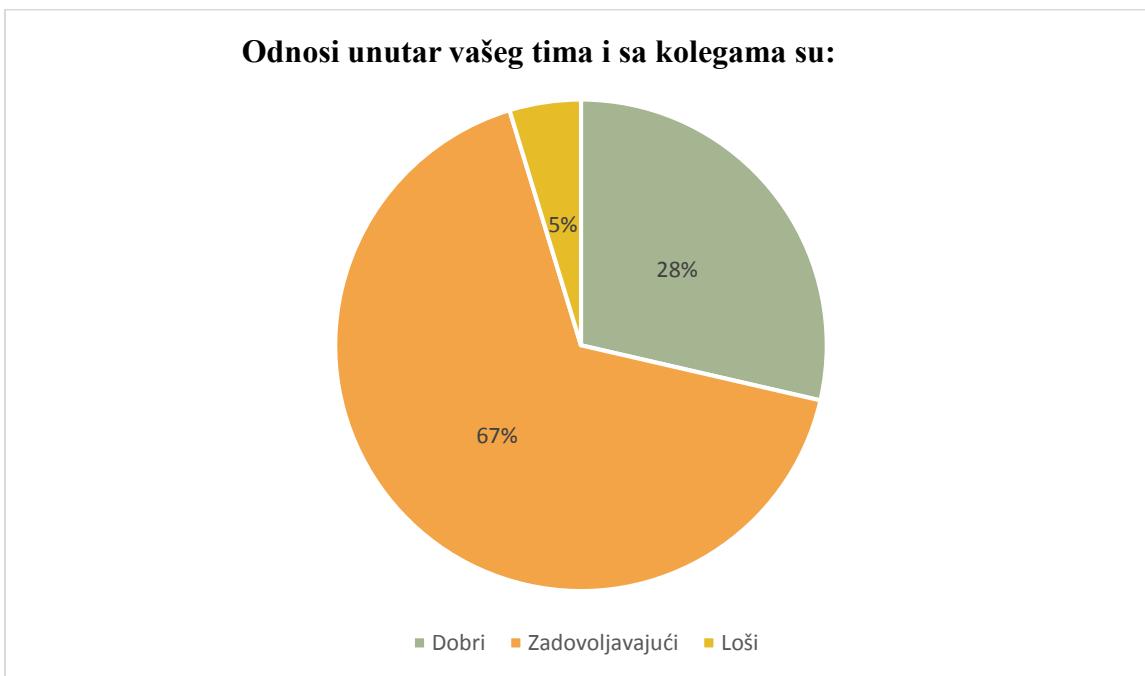
Velika odgovornost sama po sebi ne predstavlja prijetnju za socijalnog radnika sve dok je on ne počne smatrati opterećenjem, tada predstavlja prijetnju za psihičko i fizičko zdravlje socijalnog radnika.

**Grafikon 17: Da li imate mogućnost supervizije na svom radnom mjestu?**



Na postavljeno pitanje velika većina socijalnih radnika odnosno njih 81% tj. 17 socijalnih radnika je reklo da ne postoji mogućnost supervizije, dok je samo njih 19% tj. 4 socijalna radnika potvrđno odgovorilo na postavljeno pitanje. Dakle, supervizija još nije postala sastavni dio ustanova koje se bave socijalnim uslugama i zaštitom najranjivijih skupina društva.

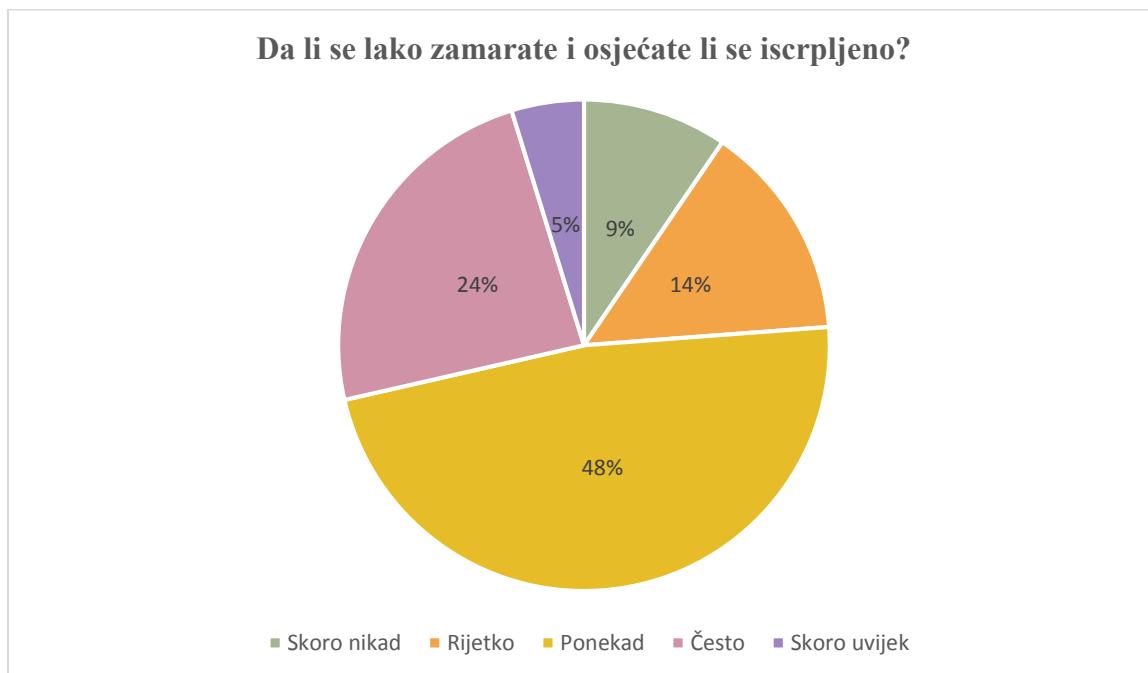
**Grafikon 18: Odnosi unutar vašeg tima i sa kolegama su?**



Ispitanici su imali mogućnost da navedu da li su odnosi unutar njihovog tima i odnosi sa kolegama dobri, zadovoljavajući ili loši. Podaci ukazuju da 28,6% socijalnih radnika smatra da su odnosi unutar njihovog tima i sa kolegama dobri, dok njih 66,7% smatra da su ti odnosi zadovoljavajući. Kada je riječ o lošim odnosima unutar tima i sa kolegama dobiveni podaci nisu zabrinjavajući odnosno njih 4,7% smatra da su odnosi unutar tima i među kolegama loši.

Zaključak bi bio da socijalni radnici imaju dobru saradnju i dobre odnose sa kolegama, te da dobro funkcionišu u timu. Dobri odnosi i dobra saradnja među kolegama i u timu su važan uvjet za borbu protiv profesionalnog stresa i sagorijevanja, jer kako je u radu već prije navedeno loši radni uvjeti i problemi u međuljudskim odnosima spadaju u najčešće izvore stresa na radnom mjestu.

**Grafikon 19: Da li se lako zamarate i osjećate li se iscrpljeno?**

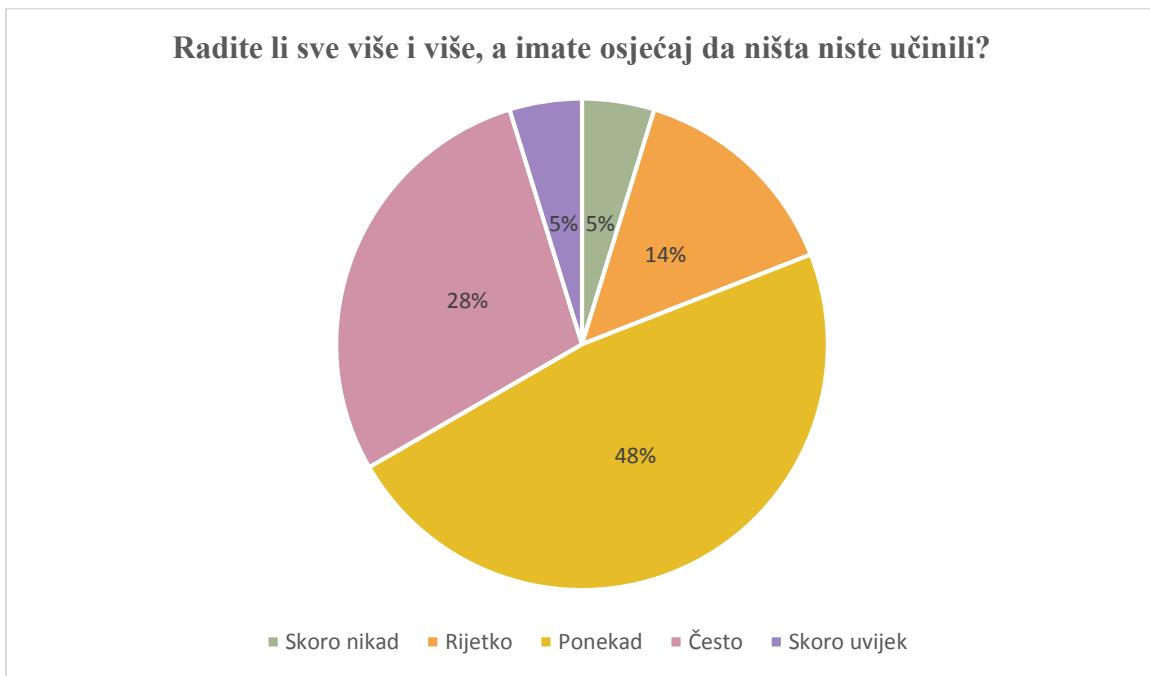


Podaci pokazuju da se 10 socijalnih radnika od njih 21 osjeća ponekad iscrpljeno. Osjećaj zamora i iscrpljenosti spada u psihičke znakove kroz koje se prepoznaju osobe sa stresom. Obzirom na činjenicu da se broj korisnika stalno povećava iznenađujući je podatak da se samo njih 5 od 21 osjeća samo ponekad iscrpljeno ili skoro nikada nemaju osjećaj iscrpljenosti.

Međutim 5 ispitanika je reklo da često ima osjećaj iscrpljenosti i zamora, 1 socijalni radnik je rekao da skoro uvijek ima taj osjećaj.

Uzimajući u obzir da je njih 10, kao što je već navedeno, reklo da ponekad imaju osjećaj iscrpljenosti i zamora nije nimalo zanemariv ovaj podatak koji je na granici da preraste u često zamaranje ukoliko se ne poduzmu odgovarajuće mjere prevencije stresa na radnom mjestu.

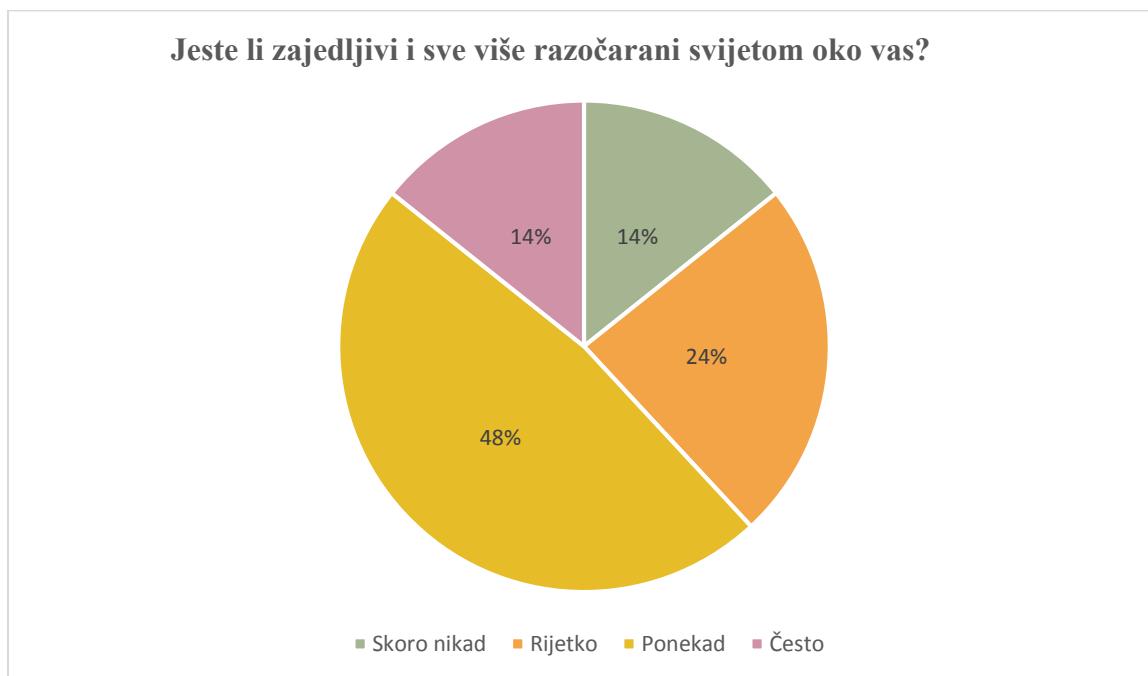
**Grafikon 20: Radite li sve više i više , a imate osjećaj da ništa niste učinili?**



Dobiveni podaci ukazuju na to da 1 socijalni radnik ima skoro uvijek takav osjećaj dok je njih 6 reklo da se često tako osjećaju. Međutim 10 socijalnih radnika od 21 ispitanih je reklo da ponekad imaju takav osjećaj te smatraju da svojim radom nisu ništa učinili bez obzira na to koliko rade, što predstavlja opasnost da će se takav osjećaj javljati češće što socijalne radnike izlaže riziku. Samo 3 socijalna radnika su rekla da rijetko imaju takav osjećaj dok je samo 1 ispitanik rekao da skoro nikada nema osjećaj da radi više a ima osjećaj da ništa nije učinio.

Dobiveni podatak je zabrinjavajući jer dugoročno gledano prisustvo ovakvog osjećaja odnosno stanja kod socijalnih radnika može dovesti do gubitka volje za rad, gubitka empatije te osjećaja suvišnosti i beskorisnosti a samim tim u konačnici dovesti do sagorijevanja socijalnih radnika.

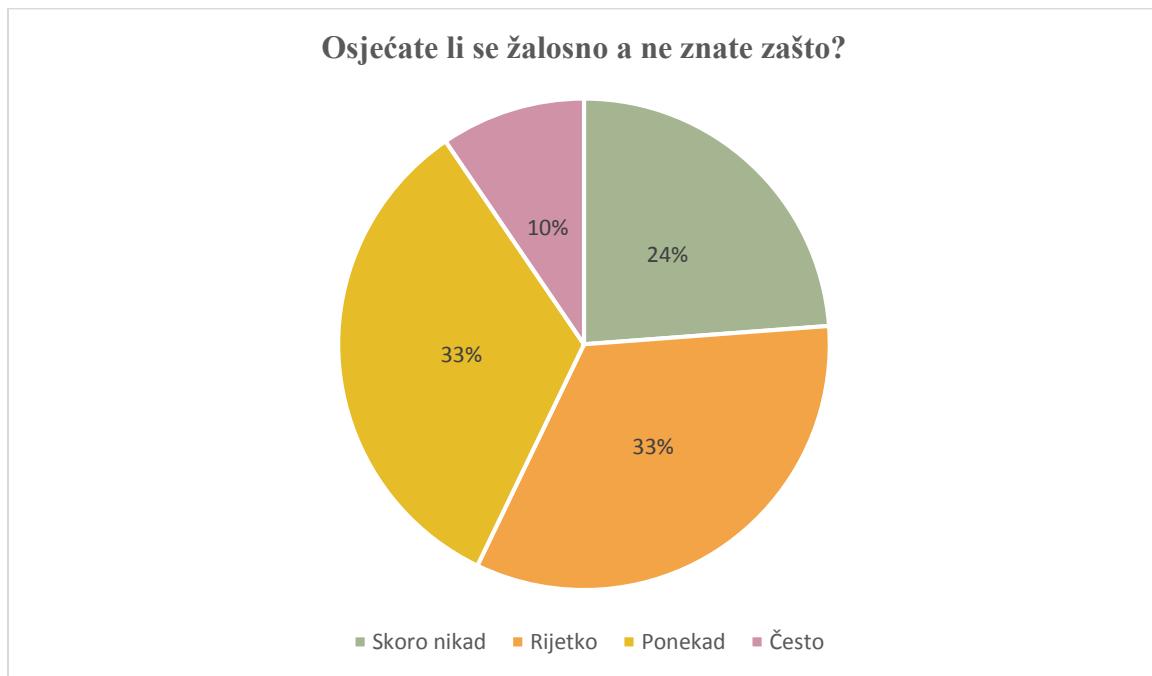
**Grafikon 21: Jeste li zajedljivi i sve više razočarani svijetom oko vas?**



Ovo pitanje je postavljeno ispitanicima kako bi se utvrdio broj socijalnih radnika koji se osjećaju zajedljivo i koji su razočarani, obzirom da je razočarenje također jedan od simptoma uticaja stresa. Na grafikonu vidimo da je većina ispitanika tj. njih 10 je reklo da je ponekad zajedljivo i razočarano svijetom oko sebe, dok je njih 3 reklo da im se često to dešava. Da „rijetko“ imaju taj osjećaj reklo je 5 socijalnih radnika dok je njih 3 reklo da skoro nikada nisu zajedljivi i razočarani svijetom oko sebe.

Zaključak bi bio da dobiveni podaci bas i nisu pozitivni te broj onih koji su zajedljivi i sve više razočarani svijetom oko sebe nije nikako zanemariv. U koliko ovi osjećaji potraju mogu prerasti u veliki problem što u konačnici može dovesti do frustracije, željom za osamljivanjem te u konačnici sagorijevanjem.

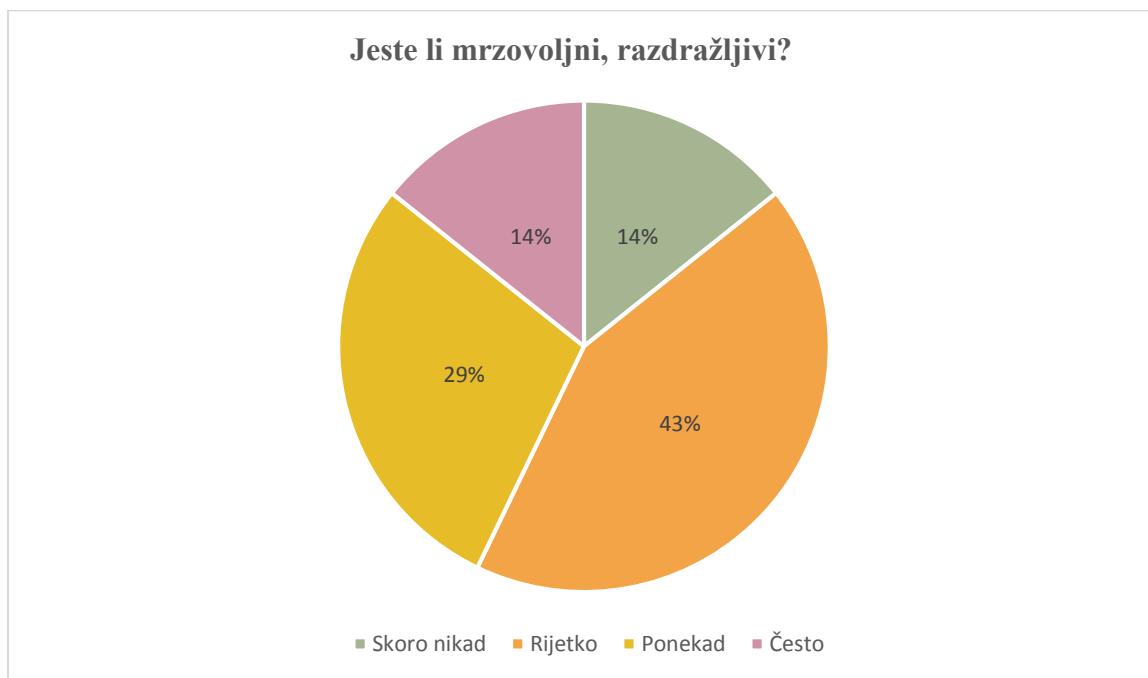
**Grafikon 22: Osjećate li se žalosno a ne znate zašto?**



Dobiveni podaci pokazuju da se 5 socijalnih radnika skoro nikada ne osjeća žalosno a da ne znaju zašto dok je njih 7 reklo da se rijetko tako osjećaju. Također 7 socijalnih radnika je reklo da ponekad imaju takav osjećaj dok je samo njih 2 reklo da su često žalosni a da ne znaju zašto.

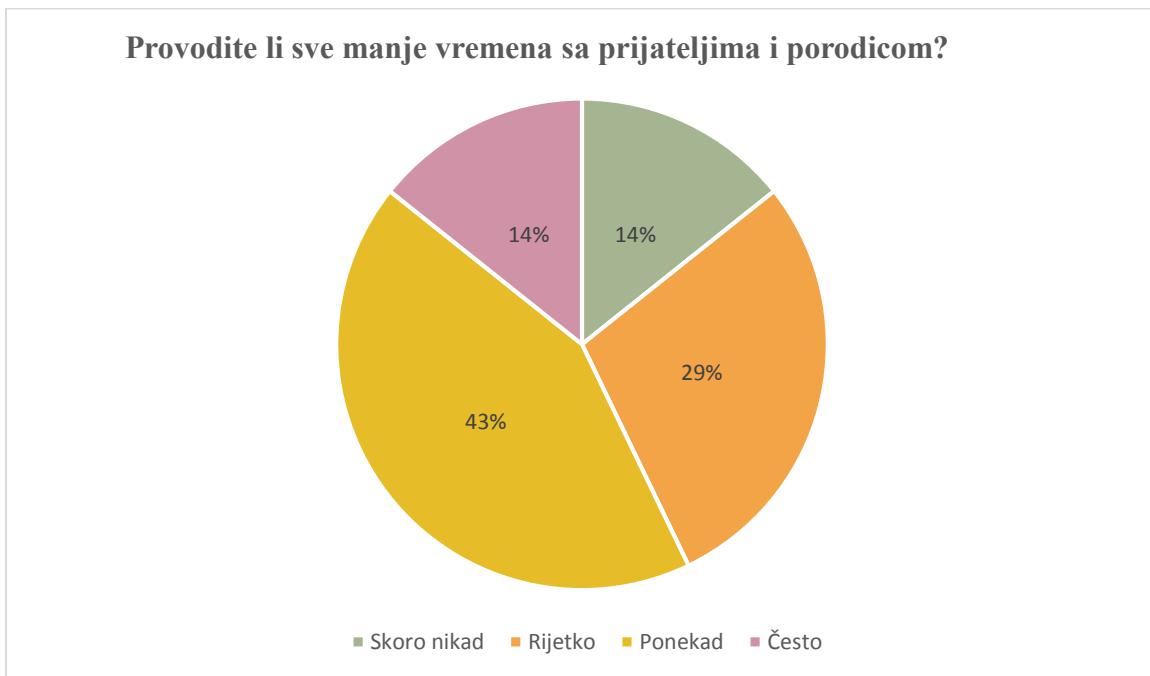
Zaključak bi bio da se djelimično može reći da imamo pozitivan podatak mada nije zanemariv ni broj onih ispitanika koje ponekad i često prati ovaj osjećaj, jer osjećaj žalosti bez vidljivog razloga je jedan od znakova prisutnog hroničnog stresa, a ujedno predstavlja i odsustvo zadovoljstva. Gubitak zadovoljstva u poslu socijalnog radnika predstavlja rizik po kvalitet pružanja pomoći u smislu predanosti socijalnog radnika svom radu što u konačnici može dovesti do gubitka volje za poslom.

**Grafikon 23: Jeste li mrzovoljni, razdražljivi?**



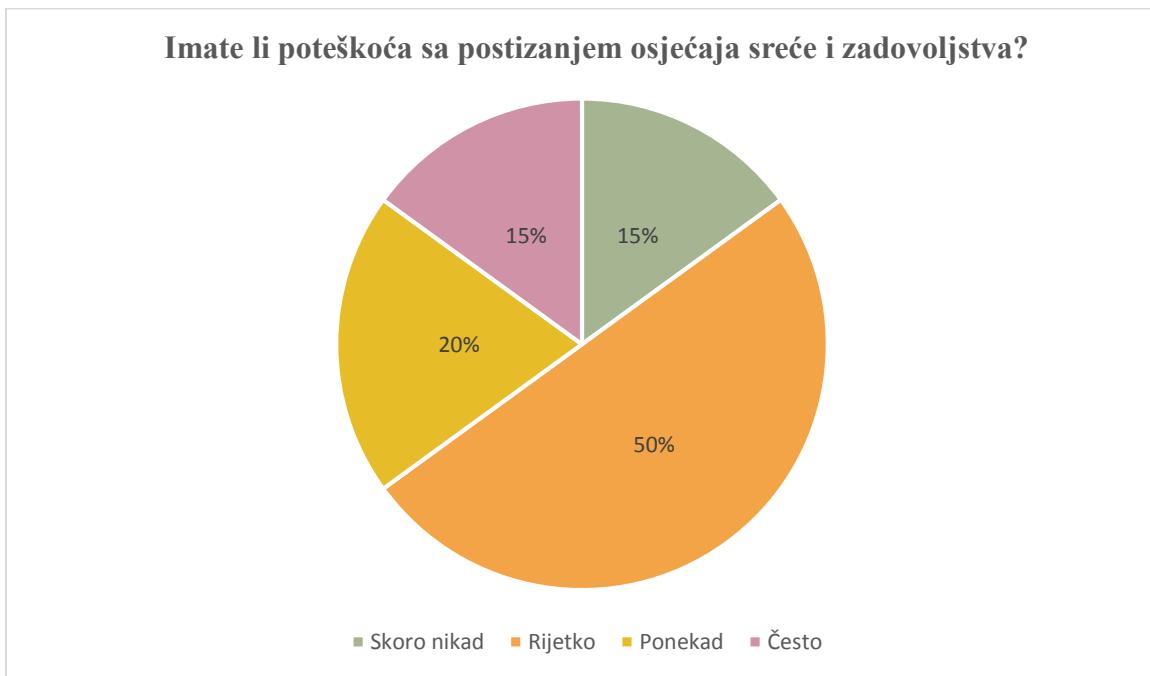
Analizom ankete utvrđeno je da se 9 od 21 socijalnih radnika rijetko osjeća mrzovoljno i razdražljivo dok je 3 reklo da skoro nikada nema taj osjećaj. Njih 6 je reklo da rijetko ima taj osjećaj dok su 3 socijalna radnika rekla da se često osjećaju mrzovoljno i razdražljivo. Zaključak bi bio da većina socijalnih radnika nisu mrzovoljni i razdražljivi što je veoma pozitivno jer strpljenje i raspoloženje predstavlja važan aspekt u radu socijalnih radnika, kao i u borbi protiv stresa.

**Grafikon 24: Provodite li sve manje vremena sa prijateljima i porodicom?**



Iz grafikona se vidi da 3 socijalna radnika često nemaju vremena za prijatelje i porodicu dok je njih 9 reklo da im se ponekad desi da nemaju dovoljno vremena za prijatelje i porodicu. Socijalnih radnika koji su rekli da im se rijetko desi da nemaju vremena za prijatelje i porodicu je 6 dok je njih 3 izjavilo da ima se to skoro nikada ne dešava. Kada se uzme u obzir da broj korisnika usluga stalno raste može se reći da većina socijalnih radnika provodi dovoljno vremena sa prijateljima i porodicom, iako nije zanemariv, a možda čak i velik broj onih koji nažalost nemaju vremena za njih. Provoditi vrijeme sa prijateljima i porodicom podrazumijeva neophodan period odmora od svakodnevnog stresa što ujedno dovodi do usklađenih porodičnih odnosa.

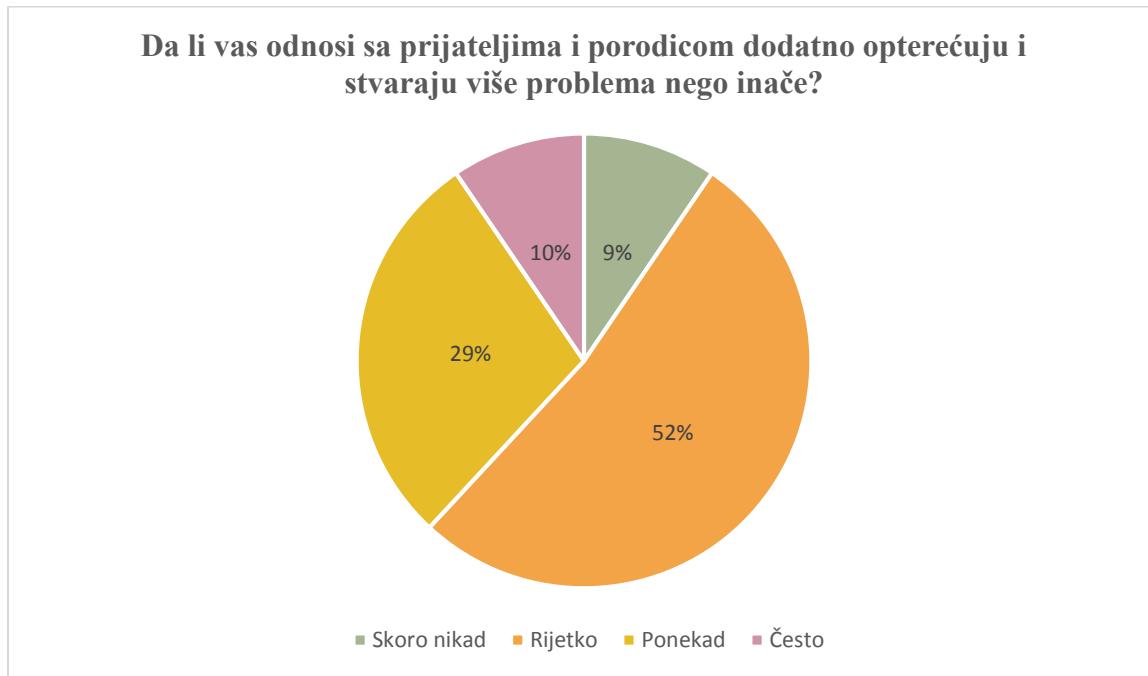
**Grafikon 25: Imate li poteškoća sa postizanjem osjećaja sreće i zadovoljstva?**



Na osnovu grafikona vidi se da je 10 od 21 ispitanika reklo da rijetko ima poteškoća sa postizanjem osjećaja sreće i zadovoljstva. Kada je riječ o postizanju sreće i zadovoljstva 3 socijalna radnika su rekla da skoro nikad nemaju takve poteškoće. Na isto pitanje 4 socijalna radnika su dala odgovor „ponekad“ dok je njih 3 reklo da često imaju poteškoće u postizanju osjećaja sreće i zadovoljstva.

Zaključak bi bio da socijalni radnici nemaju poteškoće u postizanju osjećaja sreće i zadovoljstva. Ovaj podatak je pozitivan jer sreća i zadovoljstvo predstavljaju važan izvor snage u borbi protiv stresa.

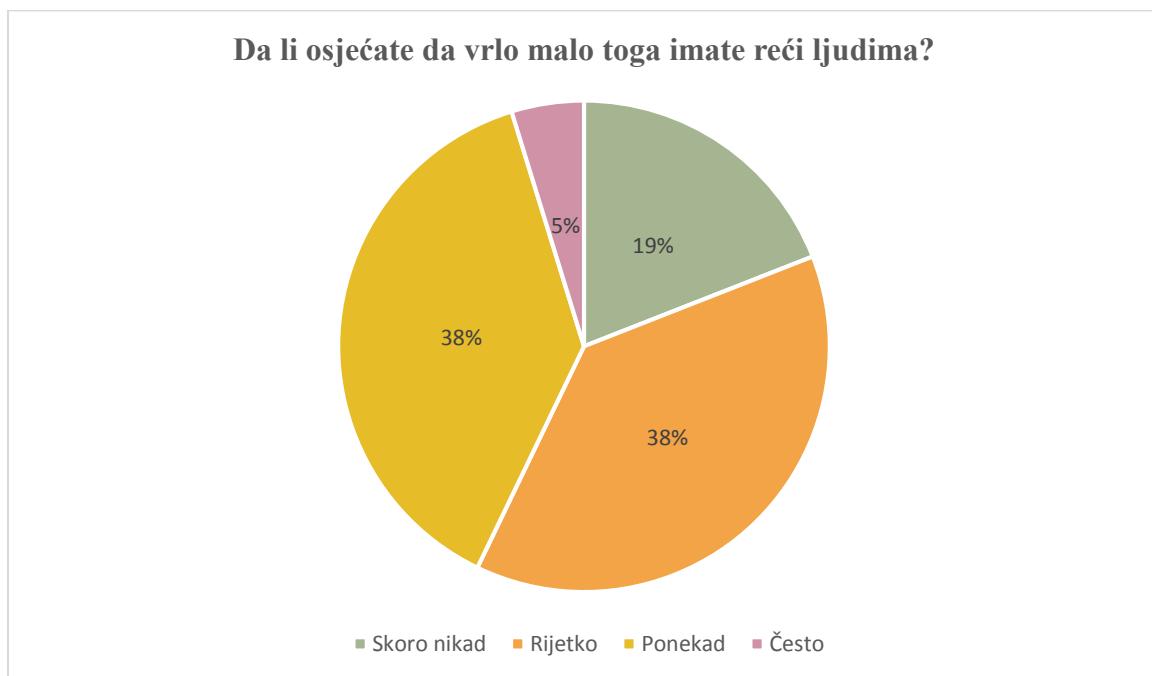
**Grafikon 26: Da li vas odnosi sa prijateljima i porodicom dodatno opterećuju i stvaraju više problema nego inače?**



Iz grafikona se vidi da je 11 socijalnih radnika izjavilo da ih rijetko odnosi sa prijateljima i porodicom dodatno opterećuju i stvaraju više problema nego inače, njih 2 izjavilo da skoro nikada nisu u takvoj situaciji, 6 socijalnih radnika je dalo odgovor „ponekad“ dok je 2 odgovrilo sa „često“.

Uzimajući u obzir da su ispitanici bili iskreni tokom davanja odgovora, ovo možemo posmatrati kao pozitivan podatak. Dakle, većina socijalnih radnika nije opterećena odnosima sa prijateljima i porodicom te im to ne stvara više problema nego inače. Veoma je bitna harmonija unutar porodičnog okruženja, jer adekvatni porodični odnosi predstavljaju važan aspekt u borbi protiv stresa, odnosno problemi unutar porodice se mogu odraziti na radnu atmosferu i stres na poslu.

**Grafikon 27: Da li osjećate da vrlo malo toga imate reći ljudima?**



Na osnovu grafikona je vidljivo da su 4 socijalna radnika rekla nemaju takav osjećaj, 8 njih je reklo „rijetko“, a također 8 socijalnih radnika je izjavilo da ponekad imaju takav osjećaj dok je samo 1 socijalni radnik rekao da često ima osjećaj da vrlo malo toga ima reći ljudima.

Dobiveni podaci nisu zabrinjavajući ali nikako ih ne treba zanemariti obzirom na činjenicu da nesposobnost komuniciranja sa drugima spada u jednu od faza sagorijevanja na poslu. Osjećaj koji može rezultirati nije nimalo bezazlen, jer osjećaj da se ima malo toga za reći ljudima može biti rezultat ravnodušnosti, nezainteresovanosti i nebrige. S tim u vezi ne treba zanemariti dobiveni rezultat.

## **10. Šta su po vama najveći izvori stresa na radnom mjestu ?**

Na postavljeno pitanje ispitanici su imali mogućnost da napišu odgovor u slobodnoj formi. Pitanje je postavljeno kako bi se utvrdili izvori stresa na radnom mjestu kod socijalnih radnika što je u direktnoj vezi sa postavljenim hipotezama.

Odgovori:

- Međuljudski odnosi na poslu, neadekvatan menadžment, manjak edukacije, nedostatak resursa u zajednici za pomoć korisnicima, sve složenija problematika s kojom korisnici dolaze
- Neprepoznata i bez podrške uloga socijalnog radnika, koja je proizvod sveukupnog stanja u državi. Socijalni radnik bez logistike, odnosno podrške je oslonjen na svoje sopstvene kreativne snage, koje teško da mogu dati neke posebne rezultate.
- Nerazumijevanje onoga što je zadatak socijalnog rada u zdravstvu.
- Nadređeni koji od vas očekuju da riješite problem samo jer su ga oni delegirali vama. Neuvažavanje poziva socijalnog radnika od strane drugih profila.  
Licemjerje i dvostruki aršini od strane drugih članova tima. Standardizirana forma rada (zadovoljavanje forme- svima isto) prije individualnog pristupa.

- Konfliktne stranke

nemogućnost da se i dalje razvija i napredujem, iscrpljujući rad s korisnicima u teškim životnim situacijama

- Uslovi rada i nepostojanje standarda u osoblju i uslugama

Velik obim posla, a sama sam na najtežoj klinici. Sistem koji ne nudi adekvatna rješenja za pojedine slučajeve sa kojima se svakodnevno susrećem na radnom mjestu

- Preoperećenost administracijom ali i narušeni međuljudski odnosi

- Nekolegijalnost i nemogućnost podrobnijeg djelovanja zbog neodobravanja nadređenih
- Nedostatak materijalnih sredstava
- Preopterečenost, podcjenjivanje, nepostojanje sistema usluga
- Stalna izloženost odgovaranju pred zakonom za stvari koje uRADITE u najboljem interesu korisnika i potreba za trenutnim reagovanjem u veoma komplikiranim situacijama.
- Odgovornost
- Velika očekivanja, nerazumijevanje nadređenih, malo podrške, loša organizacija poslova, nedovoljan broj uposlenih stručnih radnika i mnogo toga
- Okolina
- Obim posla
- Nesigurnost za angažman nakon isteka ugovora
- Izostanak supervizije

Dva ispitanika nisu dala odgovor na ovo pitanje.

## **ZAKLJUČAK**

Cilj ovog magistarskog rada bio je provesti sveobuhvatno istraživanje o problemu profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika u Kantonu Sarajevo. Na osnovu teorijske analize relevantnih teorijskih saznanja i dosadašnjih istraživanja, te provedenog istraživanja i dobijenih rezultata istraživanja, moguće je izvesti nekoliko općih zaključaka.

Dobiveni rezultati ukazuju na porast broja korisnika kojima je potrebna pomoć socijalnih radnika što rezultira time da su socijalni radnici sve više opterećeni. Ako uzmemo u obzir da se broj korisnika socijalnih usluga stalno povećava tako se povećava i broj slučajeva koji zahtijevaju hitnu intervensiju, što socijalne radnike stavlja pod dodatni stres a to se svakako negativno odražava na njihovo psihičko i fizičko zdravlje. Većina socijalnih radnika, njih 85,7% je izjavilo da su suočeni sa sve većim brojem korisnika dok manji broj njih 14,3% izjavilo da nemaju povećanje broja korisnika.

Anketom je također ustanovljeno da veliki broj korisnika koji spadaju u rizičnu skupinu, odnosno slučajevi koji zahtijevaju hitnu intervenciju, a koji za socijalne radnike predstavljaju dodatno opterećenje, s čime se slaže 81% socijalnih radnika..

Hitne intervencije koje čine značajan dio posla socijalnih radnika u centrima za socijalni rad psihički i emocionalno su iscrpljujuće, a svakako nivo stresa ovisi i od kompleksnosti slučaja.

Intervencije u slučajevima nasilja u porodici posebno su stresne situacije, ili rad s mentalno oboljelim korisnicima u profesionalnom radu.

Administrativni poslovi, nemogućnost napredovanja, iscrpljujući rad, odgovornost, velika očekivanja, odnos kolega, konfliktne stranke, nerazumijevanje nadređenih, izostanak podrške, loša organizacija poslova i nedovoljan broj uposlenih stručnjaka kao i izostanak supervizije, usluge koje najviše opterećuju socijalne radnike dodatno otežavaju posao i intenziviraju osjećaj nezaodovljstva poslom koji obavljaju.

Povećan broj korisnika direktno se reflektira na mogućnosti rada s korisnicima i na kvalitet usluga. Ovakav disbalans u omjeru broja zaposlenika i korsinika ima višestruke negativne posljedice, kako na korisnike, tako i na socijalne radnike. Veći broj socijalnih radnika tj. njih 66,7% je izjavilo da veliki broj korisnika onemogućava da posvete dovoljno pažnje slučajevima koji to zahtijevaju, dok je njih 33,3% reklo da nemaju taj problem. Dio socijalnih radnika, koji je u manjini, odgovorio je na pitanje pozitivno, za šta su moguća dva razloga. Moguće je da rade na takvim poslovima na kojima mogu uredno stići sve obaveze i očekivanja ili jednostavno žele stvari uljepšati davanjem socijalno prihvatljivih odgovora. Dakako, shodnom dobivenim rezultatima vidljivo je da većina socijalnih radnika smatra da opterećenost velikim brojem korisnika onemogućava posvećivanje više pažnje slučajevima koji to zahtijevaju. S jedne strane takvo stanje negativno utiče na socijalnog radnika te tako počinje sumnjati u sebe i svoje mogućnosti, a s druge strane utiče i na korisnika koji nije dobio onoliko podrške koja mu je bila potrebna.

Jedno od sistemskih rješenja u pružanju podrške stručnjacima je i supervizija, koja u našem sistemu još nije zaživjela.

Istraživanje pokazuju da većina socijalnih radnika nemaju mogućnost supervizije na radnom mjestu, tačnije njih 81%, dok njih samo 19% ima tu mogućnost.

Supervizija još uvijek nije postala sastavni dio ustanova koje se bave socijalnim uslugama i zaštitom najranjivijih skupina društva.

Anketnim upitnikom su ustanovljeni i najveći izvori stresa na radnom mjestu kod socijalnih radnika, a to su: međuljudski odnosi na poslu, neadekvatan menadžment, manjak edukacije, nedostatak resursa u zajednici za pomoć korisnicima, sve složenija problematika s kojom korisnici dolaze, neprepoznata i bez podrške uloga socijalnog radnika koja je proizvod sveukupnog stanja u državi. Socijalni radnik bez logistike, odnosno podrške je oslonjen na svoje sopstvene kreativne snage, koje teško da mogu dati neke posebne rezultate. Nadalje, nerazumijevanje onoga što je zadatak socijalnog rada u zdravstvu, nadređeni koji od socijalnih radnika očekuju da riješe problem samo jer su ga oni delegirali, neuvažavanje poziva socijalnog radnika od strane drugih profila, licemjerje i dvostruki aršini od strane drugih članova tima, standardizirana forma rada (zadovoljavanje forme- svima isto) prije individualnog pristupa, nemogućnost daljeg razvoja i napredovanja, iscrpljujući rad s korisnicima u teškim životnim situacijama, uslovi rada i nepostojanje standarda u osoblju i uslugama, veliki obim posla. Sistem koji ne nudi adekvatna

rješenja za pojedine slučajeve sa kojima se socijalni radnici svakodnevno susreću na radom mjestu, preoperećenost administracijom, ali i nekolegijalnost i nemogućnost podrobnijeg djelovanja zbog neodobravanja nadredjenih, nedostatak materijalnih sredstava, preopterećenost, podcjenjivanje, nepostojanje sistema usluga, stalna izloženost odgovaranju pred zakonom za stvari koje uradite u najboljem interesu korisnika i potreba za trenutnim reagovanjem u veoma komplikiranim situacijama, odgovornost, velika očekivanja, nerazumijevanje nadredjenih, malo podrške, loša organizacija poslova, nedovoljan broj uposlenih stručni radnika, okolina, obim posla, nesigurnost za angažman nakon isteka ugovora, izostanak supervizije. Dakle, čitav niz situacija, problema i nezadovoljstva socijalnih radnika. Anketnim uputnikom ustanovljena je kompleksnost samih problema i situacija sa kojima se socijalni radnici svakodnevno susreću te u nastavku rada slijede preporuke.

## **PREPORUKE**

Prijedlozi poduzimanje mjera koje bi stvorile što kvalitetniju prevenciju profesionalnog sagorijevanja stresa a samim tim i profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika su sljedeći:

Prisustvo profesionalnog sagorijevanja u profesiji socijalnog rada je stvarno i jasno , međutim edukaciji o tom problemu se nažalost ne pridaje dovoljno pažnje. U znatno većoj mjeri je potrebno uvoditi edukaciju o tom problemu. Prvenstveno bi sa edukacijom trebalo krenuti od fakulteta, kako bi nove generacije same kod sebe mogle prepoznate prve znakove sagorijevanja i naučiti tehnikе borbe protiv stresa. Nadalje bi se trebala izvršiti edukacija već zaposlenih socijalnih radnika u vidu seminara u ustanovama u kojima su zaposleni.

Istraživanjem smo mogli procijeniti i nivo profesionalnog sagorijevanja. Iz dobivenih podataka se vidi da su socijalni radnici pod velikim pritiskom. S toga je neophodno uvodenje mjera za smanjivanje stresa kako bi se spriječilo pogoršanje stanja odnosno prelaženje u teže oblike psihičkog i fizičkog zdravstvenog stanja socijalnih radnika.

Na osnovu istraživanja smo vidjeli da veoma mali postotak ima mogućnost supervizije na svom radnom mjestu. Iako smo svjesni supervizije većina ustanova nije obezbijedila iste svojim uposlenicima. Potrebno je zakonski regulisati obaveznost supervizije u ustanovama socijalne zaštite kako bi uposlenici imali mogućnost potražiti savjet, podijeliti svoje probleme te riješiti nejasnoće kao i potražiti adekvatan savjet koji će pridonijeti uspješnoj borbi protiv stresa na radnom mjestu.

Zapošljavanje dodatnog kadra je također jedna od mjera prevencije profesionalnog sagorijevanja obzirom da smo u istraživanju jasno vidjeli da su socijalni radnici preopterećeni sa velikim brojem korisnika te da preveliki broj korisnika dolazi na jednog socijalnog radnika. Uposliti i druge struke kako socijalni radnici ne bi morali obavljati i dodatne poslove a koji nisu u opisu njihovog radnog mesta. Zapošljavanjem dodatnog kadra bi dovelo do smanjenja opterećenosti a samim tim i do smanjenja stresa na radnom mjestu, što ide u prilog obostranoj koristi, jer će i korisnik socijalne zaštite dobiti onoliko podrške i pažnje od socijalnog radnika koliko je potrebno za riješavanje njegovog problema.

Problem profesionalnog sagorijevanja jeste problem kojem se sve više posvećuje paženje ali nažalost ne dovoljno. Ovim istraživanjem je dokazano da je profesionalno sagorijevanje prisutno kod socijalnih radnika u Kantonu Sarajevo te da je krajnje vrijeme da se uvedu potrebne mjere kako bi se spriječilo sagorijevanje socijalnih ranika a samim tim očuvalo njihovo mentalno i fizičko zdravlje. Potrebno je educiranje socijalnih radnika o znakovima ali i mjerama borbe protiv ovog problema. Ono što trebamo imati na umu jeste da očuvano psihički i fizičko zdravlje socijalnog radnika jedna je od prvih prepostavki za adekvatnu i uspješnu pomoć i kvalitetno pružanje usluga korisniku u teškoj životnoj situaciji.

## Bibliografija

### Knjige:

1. Ajduković M i Ajduković D., (1996.)“ Pomoć isamopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagačima“, Društvo za psihološku pomoć Zagreb.
2. Bahtijarević – Šiber F, (1999), „ Management ljudskih potencijala“, Golden Marketing, Zagreb;
3. Dedić, G. (2005). Sindrom sagorevanja na radu. *Vojnosanitetski pregled 2005, 62(11)*, pp. 851–855.
4. Družić, O. & Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada 2014.*, 21(1), pp. 5-32.
5. Dervišbegović, M., (2003); Socijalni rad teorija i praksa“, Zonex ex Libris, Sarajevo;
6. Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u centru za socijalnu skrb. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 13(2), pp. 345 - 370.
7. Hudek-Knežević, J. (2009). Organizacijski stres i stavovi prema radu kao prediktori zdravstvenih ishoda : proespektivno istraživanje. *Društvena istraživanja*. 18(2009), 1/2(99/100) ; pp.129-149.
8. Halilović H. (2011)“ Upravljanje humanim resursima“, Poljoprivredno prehrambeni fakultet, Univerzitet u Sarajevu; Sarajevo;
9. Havelka, M i Krizmanović, M.,(1995), „Psihološka i duhovna pomoć pomagačima“, Dobrotvorno udruženje Dobrobit, Zagreb.
10. Havelka, M., (1999). „Zdravstvena psihologija“, Medicinski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
11. Jeleč, D. (2006). *Sindrom sagorijevanja na poslu socijalnih radnika u zdravstvu*. Magistarski rad. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
12. Jeleč Kaker, D. (2009). Izvori profesionalnog stresa i sindrom sagorijevanja socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji. *Ljetopis socijalnog rada 2009*, 16(1), pp. 133-151.
13. Jeleč Kaker, D. (2009). Zadovoljstvo poslom i sagorijevanje na poslu kod socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji. *Ljetopis socijalnog rada*, 16(3), 537-549.

- 14.** Jenić, S. (2002.) Izvori i neke relacije profesionalnog opterećenja i sagorijevanja djelatnika Centra Lug. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*. 9(1), 49-66.
- 15.** Juras, B., Knežević, R., Golubić, M., Milošević, J., & Mujstabegović, K. (2009). Stres na radu : mjere proepoznavanja, rješenja i prevencija. *Sigurnost* 51(2009), pp. 121-126.
- 16.** Lazarus, R. S. I Folkmann S. 2004, Stres, procjena i suočavanje, naklada Slap, Jastrebarsko.
- 17.** Leiter, M. P. & C. Maslach, C. (2011). *Spriječite sagorijevanje na poslu*. Zagreb: Mate.
- 18.** Ljubotina, D. & Družić, O. (1996). Sindrom izgaranja na poslu kod pomagača i čimbenici koji utječu na stupanj izgaranja. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 7(3), pp.41-64.
- 19.** Maslach, C. (1982), „*Burnout, the cost of caring*“, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall;
- 20.** Mazzi, B. & Ferlin, D. (2004). *Sindrom sagorijelosti na poslu, Naš profesionalni problem*. HDOD – HLZ i Istarski domovi zdravlja.
- 21.** Moštak Skupnjak, V. (2012). *Potrebe i interesi socijalnih radnika u socijalnoj skrbi za programima prevencije profesionalnog stresa*. Magistarski rad. Zagreb: Pravni fakultet, Studijski centar socijalnog rada.
- 22.** Ogresta, J. (2012)“Stres na radnom mjestu“, Hrvatski interdisciplinarni simpozij, Zagreb.
- 23.** Petričković, M. (2010). Etička kauzalnost sindromaprofesionalnog izgaranja i slobodne volje u socijalnom radu. *FPN Godišnjak 2010 IV DEO: Socijalna politika i socijalni rad*, pp. 396 – 413.
- 24.** Selmanović, E.,(2009);“Stres i reagovanje na stres“, Univerzitet u Zenici, Zenica;
- 25.** Škrinjar, J. (1996.) Odnos zanimanja i strategija savladavanja Burnout sindroma. *Defektologija* 32(1), pp.25- 36.
- 26.** Škrinjar, J. & Fulgosi Masnjak, R. (1994). Mjerne značajke skala procjena profesionalne opterećenosti (*burnout-sindroma*). *Defektologija*, 30(2), pp. 127-137.

## Članci:

1. Friščić, Lj. (2006); Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanje radu socijalnih radnika u centru za socijalnu skrb Zagreb; Ljetopis studijskog centra socijalnog rada Zagreb;
2. Hurrel, J. J., McLaney M. (1988): Exposure to a job stress – a new psychometric instrument. Scandinavian Journal of Work Environment and Health 14(suppl 1);
3. Huxley P., i sur., (2005), „Stress and Pressures in Mental Health“, Social Work: the Workers Speaks. Br J Soc Work 7;
4. Jeleč Kaker, D. „Izvori profesionalnog stresa i sindrom sagorijevanja socijalnih radnika u zdravstvu u Republici Sloveniji“, Ljetopis socijalnog rada, Zagreb;
5. Oresta, J., Rusac, S., (2007)“Izvori profesionalnog stresa socijalnih radnika zaposlenih u psihijatriji“; Socijalna psihijatrija, Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet, Zagreb;
6. Poredoš, D. i Kovač M., (2004) ; Stres i -mobbing- na radnom mjestu“ Neuropsihijatrijska bolnica -Dr. Ivan Barbot- Popovača;
7. Poredoš, D. i Kovač M., (2005) „ Stres i psihološko zlostavljanje na radnom mjestu“ “ Neuropsihijatrijska bolnica -Dr. Ivan Barbot- Popovača;
8. Škrinjar, J.& Fulgosi Masnjak, R. (1994). mjerne značajke skala profesionalne opterećenosti (*burnout-sindroma*). Defektologija 30 (2)
9. Škrinjar, j. (1996). Odnos zanimanja i strategija suočavanja i savladavanja burnout sindroma. Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja 32(1);

## **Internet izvori:**

- a. Pliva zdravlje: Sindrom sagorijevanja na radnom mjestu, dostupno na:  
<http://www.plivazdravlje.hr/aktualno/clanak/21524/Sindrom-sagorijevanja-na-radnom-mjestu.html> Pristupljeno: 28.06.2016. godine
- b. Istrazi me: Kako izbjegći sindrom izgaranja (burnout sindrom), dostupno na:  
<http://www.istrazime.com/zdravstvena-psihologija/kako-izbjjeci-sindrom-izgaranja-burnout-sindrom/> Pristupljeno: 28.06.2016. godine
- c. Blic Žena: Burnout sindrom: Moderna bolest zaposlenih, dostupno na.  
<http://zena.blic.rs/Poslovna-zena/2326/Burnout-sindrom-Moderna-bolest-zaposlenih> Pristupljeno: 28.06.2016. godine
- d. Psihoverzum: Sindrom izgaranja: moda epidemija ili nešto treće, dostupno na:  
<http://www.psihoverzum.com/sindrom-izgaranja-modra-epidemija-ili-nesto-trece/>  
Pristupljeno: 28.06.2016. godine
- e. Selekcija: Sagorijevanje na poslu, dostupno na:  
<https://selekcija.hr/2012/12/sagorijevanje-na-poslu/> Pristupljeno: 28.06.2016. godine
- f. Drmić, Stipe (2016). *Burnout - sindrom sagorijevanja*,  
<https://www.zdravobudi.hr/clanak/1248/burnout-sindrom-sagorijevanja>, datum pristupa 25.02.2018.

## **Kraća biografija kandidata**

Rođena sam 14.07.1985 godine u Sarajevu.

Kao redovan student 2005, upisujem se na Fakultet političkih nauka u Sarajevu, odsjek Politologija, gdje akademske 2008./2009. godine s uspjehom završavam prvi ciklus studija, po Bolonjskom sistemu obrazovanja i dobijam stručno zvanje Bakalaureat/Bachelor Političkih nauka, smjer međunarodni odnosi.

Akademske 2009./2010. upisujem II ciklus studija – master studij na Fakultetu političkih nauka, odsjek Socijalni rad, smjer socijalni rad, na kojem sam uspješno položila sve ispite.

Za vrijeme II ciklusa studija volontirala sam u „JU Porodično savjetovalište u Sarajevu“.

## **Prilog 1**

### Anketni upitnik

Poštovani, cilj ove ankete je da doprinese istraživanju problema profesionalnog sagorjevanja socijalnih radnika. Podaci dobiveni obradom Vaših odgovora koristit će se u naučne svrhe i u potpunosti su anonimni , te Vas molim da na pitanja odgovorite objektivno, iskreno i samostalno.

- Spol:\_\_\_\_\_

- Godine:\_\_\_\_\_

- Bračni status:\_\_\_\_\_

- Godine radnog staža u struci:\_\_\_\_\_

- Naziv ustanove u kojoj ste zaposleni:\_\_\_\_\_

#### **1. Vrsta radnog ugovora :**

a) određeno vrijeme

b) neodređeno vrijeme

#### **2. Da li ste suočeni sa većim brojem korisnika vaših usluga ? DA NE**

#### **3. Koje vrste usluga koje pružate vas najviše opterećuju ?**

---

---

---

#### **4. Da li vas rizični slučajevi koji zahtjevaju hitnu intervenciju dodatno opterećuju ?**

DA

NE

#### **5. Da li veliki broj korisnika onemogućava da posvetite dovoljno pažnje slučajevima koji zahtjevaju više pažnje ?**

DA

NE

**6. U sljedećoj tabeli označite vaš odgovor u odgovarajućem polju.**

	Skoro uvijek	Često	Rijetko	Skoro nikad
<b>Osjećate li da imate premalo podrške i pomoći od strane kolega i porodice ?</b>				
<b>Nedostaje li vam vremena za obavljanje svi poslova ?</b>				
<b>Imate li poteškoće sa spavanjem zbog problema na poslu ?</b>				
<b>Ljudi očekuju mnogo od vas ?</b>				
<b>Imate li osjećaj premorenosti (slomljenoštiti) ?</b>				
<b>Primjećujete li da ste zaboravljeni i neodlučni zbog preopterećenosti ?</b>				
<b>Smatrate li da ste pod velikim pritiskom ?</b>				
<b>Osjećate li da imate previše odgovornosti ?</b>				

**7. Da li imate mogućnost supervizije na svom radnom mjestu ? DA NE**

**8. Odnosi unutar vašeg tima i sa kolegama su: a) dobri b) zadovoljavajući c) loši**

**9. U sljedećoj tabeli unesite vaš odgovor u odgovarajuće polje.**

	Skoro nikad	Rijetko	Ponekad	Često	Skoro uvijek
<b>Da li se lako zamarate i osjećate li se iscrpljeno ?</b>					
<b>Radite li sve više i više a imate osjećaj da niste ništa učinili ?</b>					
<b>Jeste li zajedljivi i sve više razočarani svijetom oko vas ?</b>					
<b>Osjećate li se žalosno a ne znate zašto ?</b>					
<b>Jeste li mrzovoljni, razdražljivi ?</b>					
<b>Provodite li sve manje vremena sa prijateljima i porodicom ?</b>					
<b>Imate li poteškoća u postizanju osjećaja sreće i zadovoljstva ?</b>					
<b>Da li vas odnosi sa prijateljima i porodicom opterećuju i stvaraju više problema nego inače ?</b>					
<b>Da li osjećate da imate vrlo malo toga reći ljudima ?</b>					

**10. Šta su po vama najveći izvori stresa na radnom mjestu ?**

---

---

---

---

---

---



FAKULTET  
POLITIČKIH  
NAUKA

Obrazac AR

Stranica 85 od 85

UNIVERZITET U SARAJEVU – FAKULTET POLITIČKIH NAUKA  
IZJAVA o autentičnosti radova

Naziv odsjeka i/ili katedre: Socijalni rad

Predmet: Prijava Ma rada

**IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADOVA**

Ime i prezime: Selma Delić

Naslov rada: Problem profesionalnog sagorijevanja socijalnih radnika

Vrsta rada: Završni magistarski rad

Broj stranica: 79

Potvrđujem:

- da sam pročitao/la dokumente koji se odnose na plagijarizam, kako je to definirano Statutom Univerziteta u Sarajevu, Etičkim kodeksom Univerziteta u Sarajevu i pravilima studiranja koja se odnose na I i II ciklus studija, integrirani studijski program I i II ciklusa i III ciklus studija na Univerzitetu u Sarajevu, kao i uputama o plagijarizmu navedenim na web stranici Univerziteta u Sarajevu;
- da sam svjestan/na univerzitetskih disciplinskih pravila koja se tiču plagijarizma;
- da je rad koji predajem potpuno moj, samostalni rad, osim u dijelovima gdje je to naznačeno;
- da rad nije predat, u cijelini ili djelimično, za stjecanje zvanja na Univerzitetu u Sarajevu ili nekoj drugoj visokoškolskoj ustanovi;
- da sam jasno naznačio/la prisustvo citiranog ili parafraziranog materijala i da sam se referirao/la na sve izvore;
- da sam dosljedno naveo/la korištene i citirane izvore ili bibliografiju po nekom od preporučenih stilova citiranja, sa navođenjem potpune reference koja obuhvata potpuni bibliografski opis korištenog i citiranog izvora;
- da sam odgovarajuće naznačio/la svaku pomoć koju sam dobio/la pored pomoći mentora/ice i akademskih tutora/ica.

**Mjesto, datum**

**Potpis**