

# PROCJENA PROFESIONALNE OPTEREĆENOSTI DJELATNIKA U RADU S OSOBAMA S MENTALNOM RETARDACIJOM

**Škrinjar Jasmina**  
Fakultet za defektologiju  
Sveučilišta u Zagrebu

Originalni znanstveni članak

**Lačen Marijan**  
Zavod za delovno usposobljavanje mladine  
Črna na Koroškem

UDK:376.4  
Zaprimljeno: 18. 11. 1992.

## Sažetak

Životna zajednica kao alternativna mogućnost u procesu rehabilitacije osoba s mentalnom retardacijom uspoređuje se s klasičnim zavodom za radno osposobljavanje kroz procjenu profesionalne opterećenosti djelatnika ovih dviju ustanova.

Ovo istraživanje koje je provedeno nad skupinom od 66 ispitanika (18 - životna zajednica, 48 - zavod) ima za cilj provjeru pretposlavke različite profesionalne opterećenosti djelatnika u životnoj zajednici i klasičnom zavodu za radno osposobljavanje osoba sa mentalnom retardacijom.

Za analizu procjene profesionalnog opterećenja primjenjena su dva upitnika koji sadrže 102 varijable. Analizirane su frekvencije distribucija i testirane razlike unutar dva nezavisna uzorka. Dobiveni rezultati ukazali su na postojanje razlika u odnosu prema radu jedne i druge skupine ispitanika.

## 1. UVOD

Rehabilitacija osoba s umjerenom, težom i teškom mentalnom retardacijom izuzetno je složen, težak i dugotrajan proces. Postavljeni ciljevi postižu se nakon dugog vremenskog perioda, a mali pomaci u ponašanju djece, osoba na težim stupnjevima mentalne retardacije, nisu neposredno vidljivi u svakodnevnom radu, što dovodi do bržeg zamaranja, gubitka motiviranosti za profesiju i furstriranosti osoblja koje radi na ostvarivanju tih ciljeva. Time se ovi djelatnici nalaze u nepovoljnijem položaju od svojih kolega koji rade s osobama s manjim teškoćama u razvoju, u čijem se radu rezultati jasnije i brže postižu i uočavaju, te iz njih dobivaju poticaj za dalji vlastiti angažman.

Nadalje, rehabilitacija ovih osoba u pravilu se odvija u posebnim institucijama koje obzirom na kadar, prostor, opremu i lokaciju, nemaju povoljne uvijete. U interakciji činilaca koji proizlaze iz težine posla i neodgovarajućih uvjeta ovi djelatnici, osim što gube interes za svoj rad i osobe s kojima rade, uspostavljaju drugačija socijalna vrednovanja, mijenjaju vlastita očekivanja. Kod ovih osoba se može razviti trajno nezadovoljstvo, napetosti, umor, stres a sve to kao posljedica profesionalne preopterećenosti. Analizirajući rezultate istraživanja na ovom području provedenih u svijetu, uočljivo je da se u posljednje vrijeme sve više pažnje posvećuje ispitivanju profesionalnog opterećenja, odnosno sindroma profesionalnog sagorjevanja, "burnouta".

Maslach (1976) koji se ubraja u najpoznatije istraživače burnouta u SAD-u, podrazumijeva pod pojmom burnout sindrom emocionalnu iscrpljenost, dehumanizaciju i smanjeno osobno ispunjenje u radu, koje se može javiti kod osoba koje rade iznad granica svojih mogućnosti u profesijama koje zahtjevaju neposredan rad s ljudima. Interesantno je napomenuti da se burnout javlja kod onih osoba koje u svom profesionalnom angažmanu imaju ulogu "davaoca" bilo prema klijentima, pacijentima ili prema kolegama ili čak prema predpostavljanim (Aroson i sur. 1983). Treba, međutim, naglasiti da je vrlo mali broj istraživanja proveden s djelatnicima koji se bave osobama s težom mentalnom retardacijom, da je primjenjena metodologija istraživanja ponekad manjkava, te da su dobiveni rezultati često kontradiktorni. Tako napr. Chernisse (1988) utvrđuje da su osobito prve godine rada kritične obzirom na formiranje stavova i odnos prema ljudima s kojima se radi. Ove osobe gube idealizam, simpatije prema klijentima, a usporedo s time sve su manje angažirani u radu i više distancirani od svojih profesionalnih ambicija. U skladu s ovim rezultatima su i podaci koje je navodi Matvoz (1988) ispitujući profesionalnu opterećenost 69 djelatnika koji su u neposrednom radu s osobama s umjerenom težom i teškom mentalnom retardacijom u šest zavoda u Sloveniji. Nasuprot tome Strassmeier (1988) nalazi da veliki broj osoba koje rade s teško mentalno hendikepiranima, u kasnijem periodu svoje profesionalne karijere intenzivnije doživljava frustracije koje se odražavaju u potrebi za mjenjanjem radnog mjesta ili čak profesije. Ovaj autor utvrđuje i statistički značajne razlike u ispoljavanju stresa različitih skupina stručnih radnika (defektologa, terapeuta i medicinskih sestara). Canton i sur. (1988) pokušavaju utvrditi, između ostalog da li su stres i burnout različiti entiteti obzirom da se ova dva termina često koriste kao sinonimi te nalazi da iako između stresa i burnouta postoji prožimanje, ta se dva pojma ne mogu poistovjetiti što je u skladu i s nalazima istraživanja koje je proveo Etzion (1984).

Zajedničko svim istraživanjima profesionalne opterećenosti djelatnika u procesu rehabilitacije osoba s težom mentalnom retardacijom jest činjenica da ona postoji i da neminovno ima negativnih posljedica na učinak rada u institucijama.

## 2. CILJ RADA

Cilj ovog rada jest da se analizom profesionalne opterećenosti različitih grupa djelatnika zaposlenih u životnoj zajednici i klasičnom zavodu za profesionalno osposobljavanje osoba s mentalnom retardacijom potvrdi pretpostavka o postojanju boljih uvjeta za rad, pa prema tome i manje profesionalne opterećenosti djelatnika u rehabilitaciji koji su zaposleni u ustanovi koja predstavlja alternativu zavodima klasičnog tipa.

## 3. METODE RADA

### 3.1. Uzorak ispitanika

Ispitivanjem je obuhvaćeno ukupno 66 ispitanika koji su svrstani u dva uzorka. Prvu skupinu ispitanika (N=48) sačinjavaju zaposleni u Zavodu za radno osposobljavanje omladine u Črnoj na Koroškem, (ZDUM Črna), drugu skupinu ispitanika (N=18) sačinjavaju djelatnici životne zajednice (Bivalna skupina). U uzorak su uzeti svi djelatnici ovih dviju različitih ustanova koji su u neposrednom radu s osobama s umjerenom težom i teškom mentalnom retardacijom. Struktura ispitanika ovih uzoraka prikazana je u tablici 1.

Velika razlika u broju ispitanika u obje promatrane skupine proizašla je iz činjenice da je to stvarno stanje zaposlenih u ove dvije institucije. Obzirom da se radi o jedinoj životnoj zajednici za osobe s mentalnom retardacijom u Sloveniji (u Hrvatskoj ne postoji niti jedna životna zajednica toga tipa) nije bilo moguće pronalaženje većeg uzorka ispitanika.

U skladu s dobivenim distribucijama frekvencija starostne dobi ispitanika radnog staža, veličine grupe s kojom ispitanik radi i dužine radnog vremena, dobiveni su nejednaki intervali.

### 3.1.2. Opis problema

Obzirom da nam je svima poznata struktura klasičnog zavoda smatramo da ga ovdje nije potrebno posebno opisivati pa ćemo se samo kratko osvrnuti na definiciju pojma i opis konkretne životne zajednice. Ovakove zajednice nastale su kao neposredna i najuočljivija posljedica normalizacije s osnovnim ciljem deinstitucionalizacije. Predstavljaju manju skupinu odraslih osoba s mentalnom retardacijom koje žive relativno samostalno u zaokruženoj okolini, a uz adekvatno vođenje maksimalno su uključeni u socijalnu sredinu. Životnu zajednicu u Črnoj na Koroškem čine dvije stambene zgrade, izgledom sasvim jednake većim obiteljskim kućama koje su međusobno udaljene oko 300 metara. Locirane su u samom centru manjeg gradića.

### 3.2. Mjerni instrumenti

#### 3.2.1. Opći upitnik

Ovaj upitnik konstruiran za potrebe ovog istraživanja, ispituje neke demografske značajke ispitanika. Sadrži 16 varijabli od kojih se jedan dio odnosi na opće podatke o ispitaniku (dob, spol, bračno stanje) a druga skupina varijabli ispituje kvalifikacije, dužinu radnog staža, iskustvo u radu s osobama s mentalnom retardacijom, uvjete na radnom mjestu, tj. radnu okolinu.

#### 3.2.2. Upitnik o profesionalnoj opterećenosti

Ovaj je upitnik preuzet i prilagođen instrument Strassmeiera (1989), a sadrži 87 čestica kojima su obuhvaćena tri intencionalna područja mjerenja. Prvo područje odnosi se na objektivne okolnosti na radnom mjestu, kao što su prostorni uvjeti, struktura organizacije rada pod kojom se podrazumijevaju međuljudski odnosi, nedostatak vremena, osoblja, problemi vezani uz rukovodstvo, hijerarhiju, i sadržaj rada. (Varijable kao što su: "Zbog nedostatka osoblja, često moram raditi poslove koji nisu moji", "Odluke se donose mimo mene", "U svom radu u vremenskom sam tjesnacu").

Drugo intencionalno područje mjerenja odnosi se na sindrom burnouta tj. osjećaja preopterećenja, iscrpljenosti, nezadovoljstva vlastitim radom, osjećaju kompetentnosti, nesigurnosti u odnosu na osobe s kojima radi, opterećenosti pritiskom uspjeha. Procjena vlastitog rada i smislenosti tog rada predstavlja treće intencionalno područje mjerenja. Ova se procjena dobiva kroz varijable kao što su: "Jasno mi je što u svom poslu treba raditi", "Imam osjećaj da sam potrebna u svom radu," i dr.

Upitnikom se ispituje stupanj slaganja ispitnika s pojedinim tvrdnjama koji se izražava kroz četiri stupnja.

### 3.3. Metode obrade podataka

Izvršena je korelacijska analiza varijabli Upitnika o profesionalnoj opterećenosti i izračunat je koeficijent pouzdanosti istog instrumenta. Analizirane su frekvencije i distribucija rezultata te testirane razlike aritmetičkih sredina dva nezavisna uzorka t-testom. Dobiveni parametri prihvaćeni su na razini rizika  $p < 5\%$ . Analiza je provedena statističkim paketom SPSS/PC.

## 4. REZULTATI I DISKUSIJA

### 4.1. Korelacijska analiza varijabli Upitnika o profesionalnom opterećenju

Izračunati su Pearsonovi koeficijenti korelacije za sve varijable iz Upitnika profesionalne opterećenosti (UP2), koji ima 87 čestica, te je prihvaćena razina značajnosti koeficijenta korelacije od .001. Uvidom u korelacijsku matricu, koja, zbog svoje obimnosti nije izložena, mogu se uočiti mnoge statistički značajne povezanosti među svim varijablama upitnika. Naročito su prisutne visoke korelacije varijabli istih intencionalnih područja mjerenja. U korelacijskoj matrici prisutne su i negativne korelacije koje su se logično mogle i očekivati obzirom na sadržaj varijabli "Nezadovoljna sam rezultatima svoga rada", i "Mislim da sam sasvim dobra na svom poslu."

**Tablica 1.**  
Struktura ispitanika (Prikaz varijabli Općeg upitnika)

	SPOL	DOB		ŠKOLSKA SPREMA			RADNO MJESTO				RADNI STAŽ			GODINE RADA S MRO			STUPANJ M R KORISNIKA			ŽIVOTNA DOB KORISNIKA			SATI NEPOSREDNOG RADA		BROJ ŠTIČENIKA U GRUPI						
		M	Ž	do 39	40-51	KV	VSS	VSS	Nje- gova telj.	Med. teh.	Rad. inst.	De- fekt log	Ost.	1-3g.	4-16	17-29	1-3	4-10	11-24	Umj.	Teža Tešk. izm.	Pred. škol.	OŠ	Odr- asl.	1-20	21-45	30-45	1-5	6-16-15-20		
ZAVOD	7	41	35	13	6	17	25	10	11	2	17	8	9	21	18	14	15	19	30	16	2	11	35	2	6	20	22	14	32	2	
ŽIVOTNA ZAJEDNICA	4	14	4	14	10	3	5	7	0	8	3	0	0	1	17	0	3	15	17	1	0	1	17	1	0	17	0	17	0	17	1

N = 66

Zavod N = 48

Životna zajednica N = 18

#### 4.2. Pouzdanost Upitnika profesionalne opterećenosti

Izračunat je Cronbachov koeficijent pouzdanosti ALPHA = 0,887 što znači je upitnik za ispitivanje profesionalne opterećenosti pouzdan.

#### 4.3. Testiranje značajnosti razlika procjena vlastite profesionalne opterećenosti u odnosu na radnu okolinu ispitanika (T test)

Postupkom t- testa utvrdili smo da postoje statistički značajne razlike u procjeni vlastite profesionalne opterećenosti između ispitanika zaposlenih u životnoj zajednici i ispitanika iz zavoda. Kao što je već rečeno profesionalna opterećenost ispitivana je upitnikom koji sadrži 87 čestica, (tvrdnji) te smo na osnovu t- testa (Tablica 2), i analizom distribucije frekvencije

dogovora (tablica 3) našli značajne razlike u odnosu na deset varijabli. Tako nalazimo da 73% ispitanika iz zavoda smatra da se njihovi dogovori odnose samo na organizacijska pitanja (V7 UP2) dok svega 33% ispitanika iz životne zajednice dijeli to mišljenje, naime ostalih 77% smatra da se osim o organizacionim pitanjima na njihovim sastancima, dogovorima, raspravlja i o drugim, za kvalitetniji rad, bitnim sadržajima.

U skladu s ovom činjenicom su i razlike u odnosu na česticu "Kod nas se premalo raspravlja o pojedinim učenicima" (V15 UP2), naime 70% ispitanika iz zavoda uglavnom se slaže s tom tvrdnjom dok svega 5% djelatnika životne zajednice smatra da je to potpuno točno i 16% istih ispitanika djelomično se slaže s ovom tvrdnjom. Nadalje, 20% radnika zavoda tvrdi da je posebno teško svakodnevno raditi s ljudima, dok zaposleni u životnoj zajed-

**Tablica 2**

Značajnost razlike u procjeni vlastite profesionalne opterećenosti između dvije grupe ispitanika

LEGENDA 1 - Zavod (N = 48)

2 - Životna zajednica (N = 18)

VARIJABLA	GRUPA	X	SD	X	SD	T - TEST	T - PROB
7	1	1.417	.767	2.167	1.043	-2.78	.010
	2						
15	1	2.208	1.051	3.278	.958	-3.93	.000
	2						
18	1	2.354	1.139	3.222	1.003	-3.01	.005
	2						
20	1	1.812	.867	2.500	1.098	-2.39	.025
	2						
33	1	1.458	.743	1.944	.938	-1.98	.059
	2						
35	1	1.750	.838	2.388	1.037	-2.34	.027
	2						
54	1	2.312	.949	2.333	.995	-1.93	.063
	2						
56	1	1.437	.946	2.000	1.029	-2.16	.042
	2						
62	1	2.167	.953	2.722	.958	-2.10	.044
	2						
78	1	1.958	.798	1.611	.608	1.89	.066
	2						

nici potvrdno odgovaraju na ovu tvrdnju (V18 UP2) u 50% slučajeva. Ovaj podatak postaje posebno zanimljiv kada se uzme u obzir činjenica da 87% radnika zavoda i 40% ispitanika iz životne zajednice smatra da preteško radi u svojoj profesiji (V20). Također su značajne razlike u odnosu na 33. česticu istog upitnika koji glasi: "Postajem nemarna, moja aktivnost, angažiranost popušta" gdje je postotak potvrdnih odgovora dvostruko veći kod djelatnika zavoda (66% zavod, 33% životna zajednica), što je u skladu s odgovorima na tvrdnju; "Djeca mi prave prevelike brige" (V35 UP2) s kojom se slaže 46% djelatnika zavoda i 22% zaposlenih u životnoj zajednici. Daljnje razlike u odgovorima ustanovljene su pri skupini varijabli koje nas informiraju o nekim organizacionim aspektima rada i međuljudskim odnosima u ove dvije ustanove. Iako ispitanici iz oba uzorka tvrde da je to potpuno ili djelomično točno (zavod 91%, životna zajednica 83%) ipak 17% ispitanika iz životne zajednice tvrdi da ne mora obavljati nepotrebne poslove, dok niti jedan ispitanik iz zavoda nije negirao ovu tvrdnju.

### Tablica 3.

Razlike između dvije grupe ispitanika u odnosu na procjenu vlastite profesionalne opterećenosti

Grupa 1. Djelatnici životne zajednice

Grupa 2. Djelatnici Zavoda

Postoci potpunog slaganja

VARIJABLE	GRUPA 1	GRUPA 2
7. Razgovaramo samo o organizacijskim pitanjima	33	73
15. Kod nas se pre malo raspravlja o pojedinim učenicima	5	27
18. Posebno je naporno svakodnevno raditi s ljudima	50	20
20. Mislim da ja preteško radim u svojoj profesiji	40	87
33. Postajem nemarna, moja angažiranost pušta	33	66

35. Djeca mi prave velike brige

54. Dvije ili tri osobe dominiraju, odlučuju o svemu ("klika")	5	22
56. Moram raditi mnoge nepotrebne stvari	33	65
62. U ustanovi se sukobi ne ispoljavaju direktno	11	25
78. Na mene se postavljaju proturječni zahtjevi različitih ljudi	6	21

U odnosu na postojanje dominantnih osoba ili grupa (klika) pri donošenju odluka svega 5% ispitanika iz životne zajednice smatra da one postoje dok je postotak istomišljenika u zavodu mnogo veći 22%. Na pitanje "Da li se sukobi u ustanovi ispoljavaju otvoreno, direktno" radnici zavoda apsolutno potvrdno odgovaraju u 25% ili 46% slučajeva s djelomično točno dok je distribucija tih odgovora 11% potpunog i 27% djelomičnog slaganja s ovom tvrdnjom, (pitanjem).

Odgovori na ovo pitanje mogu biti dvojak protumačeni o čemu treba voditi računa pri stvaranju zaključaka. Naime, iz formulacije pitanja, tvrdnje nije sasvim jasno da li otvoreno ispoljavanje sukoba predstavlja pozitivnu ili negativnu okolnost. Nerješavanje sukoba može se, sasvim sigurno, smatrati lošom, opterećujućom okolnosti u profesionalnom životu, no ispoljavanje sukoba samo po sebi ne mora značiti i rješavanje odnosno spriječavanje daljnjih nesuglasica. Ovi podaci bili bi vjerodostojniji kada bi se u ovom upitniku nalazilo i pitanje o učestalosti i postojanju sukoba u kolektivu. Time bi nam bila jasnija interpretacija podataka o ispoljavanju sukoba obzirom da je i spoznaja o učestalosti mogla interferirati u slučaju odgovaranja na ovo pitanje (V67 UP2). Posljednja varijabla iz upitnika o profesionalnoj opterećenosti po kojoj se značajno razlikuju ispitanici ovih dvaju uzorka jest (V78) "Postavljaju mi se proturječni zahtjevi od različitih ljudi". Ispitanici zaposleni u životnoj zajednici potvrdno su odgovorili na ovo pita-

nje, tj. 44% ih se potpuno slaže s tom tvrdnjom, 55% uglavnom, dok svega 5% smatra da je ta tvrdnja djelomično točna. Distribucija odgovora na ovo pitanje postavljeno djelatnicima zavoda je sljedeća: 30% se potpuno slaže, 50%, uglavnom, 17% manjim djelom dok se 4% ispitanika uopće ne slaže s ovom tvrdnjom.

## 5. ZAKLJUČAK

Iako ispitivanje profesionalne opterećenosti a posebno sindroma burnout kod djelatnika koji rade s osobama s mentalnom retardacijom zahtjeva mnogo kompleksnije i metodološki drugačije postavljeno istraživanje, obzirom na cilj ovoga rada možemo izvesti određene zaključke.

Nađene razlike u procjeni profesionalne opterećenosti ukazuju na činjenice da radnici životne zajednice više raspravljaju o svakom pojedinom korisniku od svojih kolega u klasičnom, totalnom zavodu. Oni nadalje, smatraju da iako je naporno svakodnevno raditi s ljudima, nisu na svom radnom mjestu izloženi

prevelikim naporima, u čemu se sasvim razlikuju od tvrdnji ispitanika iz zavoda. Djelatnici životne zajednice manje se izjašnjavaju, od svojih kolega iz zavoda o problemima koje im čine korisnici, ne doživljavaju sebe kao osobe kojima popušta aktivnost i koje postaju nemarne što s ljudima iz zavoda nije slučaj.

Životna zajednica u odnosu na zavod predstavlja mnogo manju socijalnu grupu koja dakako omogućava kvalitetniji i ležerniji rad u malim grupama u sasvim drugačijem ozračju od onog kojeg pruža zavod. Međutim u takovoj zajednici su prisutni drugačiji složeniji međuljudski odnosi. Djelatnici i svi sudionici ovakove zajednice imaju veće mogućnosti samostalnog odlučivanja pa prema tome i veće odgovornosti, mnogo više su upućeni jedni na druge, pa i osjetljiviji na nijanse u odnosima koje se gube u velikim zajednicama.

Na osnovu ovog ispitivanja svakako nemamo namjeru tvrditi da se djelatnici jedne ili druge ustanove procijenjuju kao apsolutno profesionalno više opterećeni od drugih, mi smo utvrdili da razlike postoje i dobili uvid u odnos prema radu jedne i druge skupine ispitanika.

## Literatura

1. Arosen E., Pines A., Kafry D. (1983): Ausgebrannt. Psychologie heute, 10, str 21-26.
2. Canton D.J., Grossnickle W.F., Cope J.G., Long T.E., Mitchell C.C. (1988): Burnout and stress among employees at a state institution for mentally retarded persons. American Journal on Mental Retardation, 93,3, str. 200-304.
3. Cherniss C. (1988): Observed Supervisory Behavior and Teacher Burnout in Special Education. Exceptional Children, 54 (5) str.449-454.
4. Etzion D. (1984): Moderating effect of social support on stressburnout relationship. Journal of Applied Psychology, 69, str. 615-622.
4. Maslach C. (1976): Burned out. Human Behavior, 5, str. 16-22.
5. Matvoz E. (1988): Analiza psihofizičnih obremenitev in obremenjenosti delavcev v zavodih za delovno usposabljanje. Koroško zdravstvo, Ravne na Koroškem.
6. Strassmeier W. (1989): Berufbelastungen von Mitarbeitern an Schulen für Geistigbehinderte speziell druchden Umgang mit schwerbehinderten Schülern. Institut für Sonderpädagogik der Universität München. München.

## EVALUATION OF THE PROFESSIONAL BURDENING IN WORK WITH PERSONS WITH MENTAL RETARDATION

### Summary

A life community as an alternative possibility in rehabilitative process of persons with mental retardation can be compared with classical institution for professional education through the evaluation of the workers professional burdening.

The goal of this investigation (a cluster of 66 examinees; 18 - life community, 48 - institution) is to check the presumption about the different professional burdening of workers in a life community and a classical institution for professional education of persons with mental retardation.

For the analysis of professional burdening evaluation the two questionnaires are applied, containing 102 variables.

The distributive frequencies are analysed and the differences between two independent samples are tested. The results showed - existing the differences between two clusters of examinees regarding their work.