

MARKO CAPAN*, JOŠKO SINDIK**, VLADO BIČANIĆ***

Povezanost sagorijevanja na poslu i karakteristika posla policijskih službenika

Sažetak

Zahtjevi posla kod policijskog službenika su nešto viši u odnosu na velik broj zanimanja pa se očekuje da policijski službenik mora uložiti više napora za nošenje sa stresom na poslu, tj. reducirati kumulativni stres koji se očituje u sagorijevanju na poslu. Kako bi to postigao, mora jačati i razvijati stabilne osobine ličnosti da bi se lakše nosio sa stresom na radnom mjestu. Cilj istraživanja bio je utvrditi povezanost između doživljaja sagorijevanja na poslu i karakteristika posla policijskih službenika. U tu svrhu primijenjen je upitnik o osobinama posla policijskih službenika u pripadnim ustrojstvenim jedinicama te o njihovom sagorijevanju na poslu. Ispitan je uzorak od 56 studenata 2. godine specijalističkog studija Kriminalistike u Zagrebu. Potvrđeno je da postoji određen broj statistički značajnih povezanosti između određenih aspekata doživljaja sagorijevanja na poslu i određenih osobina posla policijskih službenika. Pojednostavljeno, izgleda da u nedvojbenu stresnom poslu policijskih službenika značajna sredstva prevencije sagorijevanja na poslu mogu imati socijalna podrška kolega i nadređenih, pri čemu treba uvažiti specifičnosti svakog pojedinca.

Ključne riječi: doživljaj sagorijevanja na poslu, osobine posla, stres na radnom mjestu.

1. UVOD

Raznim tehničko-tehnološkim procesima nastoji se postići što veća produktivnost rada, ostvariti veći profit, a interesi pojedinca negdje su u drugom planu. Osnovni interes svakog pojedinca je odgovarajuća razina zadovoljstva poslom koja se postiže smanjivanjem doživljaja sagorijevanja na radnome mjestu, no toj kategoriji ne posvećuje se dovoljno pažnje, pa se kao rezultat javlja sve veći broj nezadovoljnih zaposlenika (Bičanić, 2015).

* Marko Capan, PU osječko-baranjska, MUP RH.

** Joško Sindik, Institut za antropologiju, Zagreb.

*** Vlado Bičanić, PU vukovarsko-srijemska MUP RH.

Analizirajući policijsko zanimanje kao stresno zanimanje, možemo pretpostaviti da je doživljaj sagorijevanja na radnome mjestu česta pojava. Razloga tome je više, prije svega zbog prirode posla, ali i zbog loših i površnih organizacijsko-kadrovskih rješenja kojima su izloženi policijski službenici (Bičanić, 2015). U proteklom razdoblju cjelokupna državna uprava, gdje pripada i Ministarstvo unutarnjih poslova, obuhvaćena je nekim od oblika preustroja. Svaki preustroj za sobom nosi jasne i vidljive promjene gdje su policijski službenici uglavnom zakinuti, bilo zbog smanjenja plaće, premještaja na lošija i manje plaćena radna mjesta ili općenito zbog smanjivanja prava. S druge strane, podiže se razina profesionalne odgovornosti za svakoga pojedinog policijskog službenika pa je jasno da su takvi potezi pretpostavke za dodatne izvore nezadovoljstva na poslu (Bičanić, 2015).

1.1. Karakteristike posla policijskog službenika

Policijska djelatnost je iznimno složena jer je usmjerena na sprječavanje i otkrivanje kriminalnih aktivnosti svih oblika i razmjera, a koja se provodi kroz preventivnu i represivnu ulogu policije. Prilikom provođenja takvih aktivnosti, od policijskog službenika se očekuje visoka razina profesionalnosti u smislu pravodobnog izvršenja službenih zadaća, ali i u smislu poštovanja dostojanstva onih prema kojima su usmjerene takve aktivnosti (Bičanić, 2015). Osnovni preduvjet za takvu vrstu očekivanja jesu stabilne i čvrste osobine ličnosti policijskog službenika, ali i zadovoljavajuća razina međusobnog uvažavanja, tolerancije i spremnosti na pružanje pomoći radnim kolegama (Sindik i sur., 2014).

Standarde policijskih službenika prilikom postupanja i ophođenja uređuje Etički kodeks policijskih službenika¹. Etički kodeks predstavlja moralne i etičke standarde i izražava želju i volju policijskih službenika za zakonitim, profesionalnim, pravednim, pristojnim, korektnim i humanim postupanjem. U konačnici, njegova je svrha podizanje svijesti policijskih službenika o važnosti poštovanja etičkih načela i jačanja etičnoga ponašanja u praksi (Kalem, 2014).

Druga važna odrednica koja čini policijski posao složenim i zahtjevnim jest primjena policijskih ovlasti. Prema Zakonu o policijskim poslovima i ovlastima², policija obavlja policijske poslove primjenom policijskih ovlasti radi sprječavanja i otklanjanja opasnosti i u kriminalističkim istraživanjima. U tu svrhu policija poduzima radnje kojima se u određenoj mjeri narušavaju osobne slobode i prava građana zajamčene Ustavom Republike Hrvatske, poput prava na nepovredivost doma, prava na slobodu kretanja, zaštitu osobnih podataka i drugo. S jedne strane imamo policiju kao čimbenika zaštite osnovnih prava i sloboda građana, a s druge kao "kršitelja" tih prava pa je jasno u čemu se ogleda složenost policijske djelatnosti. Poduzimanje pojedinih policijskih ovlasti detaljnije razrađuje Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika³. No zajedničko i Zakonu i Pravilniku jest da se primjenom policijskih ovlasti pazi na dostojanstvo svakog čovjeka, a primjenjuje se ona policijska ovlast kojom se u najmanjoj mjeri zadire u slobode i prava građana.

¹ Etički kodeks policijskih službenika. Službeni glasnik Republike Hrvatske – Narodne novine 62/12,

² Zakon o policijskim poslovima i ovlastima. Službeni glasnik Republike Hrvatske – Narodne novine 76/09., 92/14.

³ Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika. Službeni glasnik Republike Hrvatske – Narodne novine 89/10.

Preduvjet uspješnog funkcioniranja svake suvremene organizacije jasna je i otvorena komunikacija između zaposlenika. Način na koji je ustrojena policijska organizacija kod nas uvelike otežava otvorenu komunikaciju jer zbog tradicionalnog hijerarhijskog ustroja postoji jasno naglašena linija zapovijedanja i podjela radnih uloga. Upravo zbog jasno naglašenog odnosa nadređeni-podređeni dolazi do konflikta prilikom raspodjele radnih uloga (Bahtijarević-Šiber, 2014). Sljedeća pretpostavka o kojoj ovisi količina doživljenog stresa na poslu, odnosno doživljaja sagorijevanja je funkcija upravljanja ljudskim potencijalima. Kao poslovna funkcija koja objedinjuje poslove i zadaće vezane uz kadrove, njihovo pribavljanje, selekcioniranje, obrazovanje i upravljanje kompetencijama, vrlo je važna za svaku organizaciju pa i policijsku (Bahtijarević-Šiber, 2014). Pravilnom preraspodjelom poslova shodno kompetencijama, povećalo bi se zadovoljstvo poslom, pa je moguće pretpostaviti da bi i količina doživljaja sagorijevanja na poslu bila znatno manja (Bičanić, 2015).

Uredba Vlade Republike Hrvatske⁴ o klasifikaciji radnih mjesta u državnoj službi utvrđuje tri razine radnih mjesta u državnim tijelima pa i policijskoj organizaciji. Tako razlikujemo: radna mjesta rukovodećih državnih službenika, radna mjesta viših državnih službenika te radna mjesta nižih državnih službenika. Radna mjesta rukovodećih i viših državnih službenika sastoje se u izradi i kreiranju planova i strategija te provođenju nadzora nad izvršenjem planova i programa. S druge strane, radna mjesta nižih državnih službenika sastoje se u izvršavanju uobičajenih zadaća koje pred njih stavljaju rukovodeći službenici. Upravo zbog tako naglašene podjele uloga, komunikacija je jednosmjerna, zatvorenog tipa, na relaciji nadređeni-podređeni, a to je još jedna u nizu, ne baš dobrih, karakteristika policijske organizacije (Bičanić, 2015).

Rad u smjenama, a posebno rad noću, vikendima i praznicima utječe negativno na policijske službenike, ali i na odnose unutar njihovih obitelji. Zbog posljedica stresa na poslu, dolazi do emocionalnog povlačenja policijskog službenika od kruga prijatelja i obitelji. Zbog socijalnog distanciranja pojavljuje se pretjerana konzumacija alkoholnih pića što uzrokuje alkoholizam. U konačnici, alkohol i socijalno povlačenje još jedan je od uzroka koji dovodi do razaranja obitelji, a udaljavanjem od obitelji i prijatelja gubi se socijalna potpora kao bitan čimbenik zaštite od stresora (Balgač, 2015). Zbog prirode posla kojeg obavljaju, smjenskog načina rada ili nekog drugog izvora stresa, policijski službenici su izloženi i posljedicama stresa organizacijske prirode. U navedenu skupinu posljedica mogu se ubrojiti: smanjena produktivnost rada, odsutnost i odustajanje od posla, iznenadno prijevremeno umirovljenje, otkazi, a prema istraživanjima, većina ozljeda na radu pojavljuje se kao posljedica stresa kod zaposlenika odnosno smanjenog zadovoljstva poslom (Balgač, 2015).

1.2. Stres i doživljaj sagorijevanja na poslu

1.2.1. Stres i izvori stresa

Izvori stresa mogu se najopćenitije podijeliti na opće i specifične (Vukosav i Glavač-Glišić, 2009). Među opće izvore stresa možemo ubrojiti: rad u smjenama s naglaskom na

⁴ Uredba Vlade o klasifikaciji radnih mjesta u državnoj službi. Službeni glasnik Republike Hrvatske – Narodne novine br. 77/07., 13/08., 81/08.

rad koji uključuje i noćne smjene, nedostatak kvalificiranih kadrova, nepotrebno gubljenje vremena rješavanjem papirologije, nezadovoljstvo sustavom napredovanja, nagrađivanja te visinom mjesečnih primanja, nedostatak komunikacije, a posebno na relaciji nadređeni-podređeni te neadekvatno i nedovoljno stručno usavršavanje i savjetovanje. Izvori stresa kod policijskih službenika svrstavaju se u četiri osnovne skupine: organizacijski stresori, obiteljski stresori, stresori vezani uz osobine ličnosti te stresori koji se odnose na prirodu posla (Glavina i Vukosav, 2011). Zbog prirode posla kojeg obavljaju i zbog rada s ljudima, zanimanje policijskog službenika može se ubrojiti u jedno od stresnijih zanimanja (Sindik i sur., 2014).

1.2.2. Posljedice stresa

Posljedice stresa za osobu mogu biti psihičke ili tjelesne prirode. Važno je razlikovati radi li se o akutnom ili kroničnom stresu (Vukosav i Glavač-Glišić, 2009). Kod akutnog stresa reakcije organizma su trenutne i usmjerene na izvor stresa te se nakon reakcije organizam vraća normalnom funkcioniranju. Kronični stres pojavljuje se kao posljedica duže i česte izloženosti organizma stresnom događaju odnosno izvoru stresa, a reakcije organizma su takve da se on više ne može vratiti normalnom funkcioniranju. Posljedice stresa kod policijskih službenika mogu se svrstati u četiri skupine: tjelesne posljedice stresa, psihičke posljedice stresa, socijalne i organizacijske posljedice stresa (Glavina i Vukosav, 2011). Tjelesne posljedice stresa očituju se kroz promjene na zdravstvenom planu: povećan rizik od kardiovaskularnih bolesti, pojačano debljanje, rizik od malignih oboljenja raznih organa, dijabetes te kronični umor. Pojedina istraživanja, provedena nad populacijom policijskih službenika, govore kako je poseban problem ovog zanimanja rad u smjenama. Smjenski način rada ogleda se kroz loše prehrambene navike i kronični nedostatak sna policijskih službenika što za posljedicu ima promjene na tjelesnom i zdravstvenom planu (Glavina i Vukosav, 2011). Prema mišljenju znanstvenika, alkoholizam i depresija su štetne pojave koje karakteriziraju policijske službenike u znatno većoj mjeri u odnosu na ostalu populaciju (Glavina i Vukosav, 2011).

1.2.3. Simptomi i faze sindroma sagorijevanja

Sagorijevanje na poslu ili *burnout* sindrom teška je reakcija organizma na stres koja se manifestira kroz tjelesnu i emocionalnu iscrpljenost. Karakterističan je za radna mjesta s povećanom odgovornošću ili u zanimanjima gdje su zaposlenici u izravnom kontaktu s ljudima, posebno zaposlenici koji rade s osjetljivim kategorijama ljudi. Riječ *burnout* engleskog je podrijetla, a prevedena na hrvatski jezik glasi: "spaliti, uništiti, izgorjeti". Izraz *burnout* sindrom ili profesionalno sagorijevanje rezultat je američkih istraživanja, a uvodi ga psihoanalitičar Freudenberg (1974, prema Frančesević i Sindik, 2014) te opisuje kao gubitak motivacije i predanosti ljudi u radu koji su izloženi dugotrajnom i učestalom stresu. Sintezom ostalih definicija sagorijevanja, može se doći do zaključka kako je profesionalno sagorijevanje zapravo skup tjelesnih i kognitivnih simptoma iscrpljenosti koji se pojavljuju kao posljedica dugotrajne izloženosti stresu na radnom mjestu. Simptomi profesionalnog sagorijevanja najčešće se ispituju u zanimanjima čija je domena bavljenja mentalno i tjelesno zdravlje (medicinske sestre, liječnici), obrazovanje (nastavnici, defektolozi), uprav-

ljanje ljudskim potencijalima (menadžment), kompjutorska tehnologija te u vojsci i policiji (Maslach i Jackson, 1981).

Sindrom sagorijevanja je stanje psihičke, fizičke ili psihofizičke iscrpljenosti uzrokovane pretjeranim i prolongiranim stresom, a odvija se u tri stupnja sagorijevanja (Škrinjar, 1994): 1. prvi stupanj ili početna napetost koju karakteriziraju psihološke i fiziološke reakcije poput razdraženosti, nesаницe, anksioznosti i zaboravljivosti, 2. drugi stupanj ili reaktivna kompenzacija stresa s očuvanjem energije; manifestira se kašnjenjem na posao ili odugovlačenjem s izvršavanjem radnih obaveza, a sve kako bi očuvali energiju i na takav način kompenzirali stres te 3. treći stupanj ili faza istrošenosti, posao se počinje doživljavati kao opterećenje, pojavljuje se kronična depresija, psihosomatski problemi te psihička i fizička izmorenost.

Koncept profesionalnog sagorijevanja definiran je pomoću tri dimenzije: emocionalnom iscrpljenošću, depersonalizacijom te percepcijom smanjenog osobnog postignuća. Emocionalna iscrpljenost manifestira se na takav način da se osoba osjeća emocionalno istrošeno i osiromašeno, a pojavljuje se kao rezultat kontakta s drugim ljudima. Emocionalno istrošena osoba osjeća da su njezini resursi u znatnoj mjeri osiromašeni, dolazi do gubitka energije i takva osoba više nije u stanju komunicirati s drugima (Maslach i Jackson, 1981). Depersonalizacija je način na koji se pojedinac nosi s emocionalnom iscrpljenošću kada ostali načini suočavanja nisu dostupni. Smanjeno osobno postignuće je treća dimenzija profesionalnog sagorijevanja, a odnosi se na opadanje osjećaja kompetencije i uspješnog postignuća u radu s ljudima, što u konačnici rezultira gubitkom samopoštovanja i pojavom depresije. Do smanjenog osobnog postignuća dolazi jer osoba doživljava negativne osjećaje prema sebi, odnosno nije zadovoljna načinom na koji je razmišljala ili načinom ophođenja prema drugima (Novak, 2008).

1.2.4. Čimbenici doživljaja sagorijevanja

Ako profesionalno sagorijevanje promatramo kao simptome tjelesne i mentalne iscrpljenosti nastale kao posljedica dugotrajne izloženosti stresu u radnoj okolini, možemo zaključiti da radna okolina, u prvom redu organizacijski čimbenici koji su dio radne okoline, u znatnoj mjeri utječu na doživljaj sagorijevanja na poslu. No uz navedene čimbenike, kao bitan faktor u doživljaju sagorijevanja ističu se i individualne osobine zaposlenika (Cuculić, 2006). Doživljaj sagorijevanja razlikuje se s obzirom na individualne karakteristike kao što su dob, spol, bračni status, stupanj stručnog obrazovanja i radno iskustvo. Osim toga, veću sklonost doživljaju sagorijevanja imaju osobe koje su pretjerano odgovorne na poslu i koje su potpuno posvećene na poslu, ali i osobe koje imaju visoko postavljena očekivanja o poslu i karijeri. Analizom istraživanja na temu doživljaja sagorijevanja, moguće je zaključiti da je kod osoba s više radnog iskustva uočen niži stupanj doživljaja sagorijevanja, a muškarci su u odnosu na žensku populaciju općenito više izloženi doživljaju sagorijevanja (Cuculić, 2006). Može se pretpostaviti da organizacijski čimbenici u velikoj mjeri utječu na doživljaj sagorijevanja kod zaposlenika. Struktura organizacije, preopterećenost zaposlenika poslom u smislu prekovremenog rada, loš način komunikacije i loš odnos s rukovoditeljima, loša kadrovska politika, nezadovoljstvo visinom primanja te izostanak nagrada zasigurno su čimbenici koji negativno utječu na doživljaj sagorijevanja na poslu (Cuculić, 2006).

Analizom rezultata prethodnih istraživanja na temu doživljaja sagorijevanja na poslu i karakteristika posla policijskog službenika, može se zaključiti da čimbenici kao što su socijalna podrška kolega, socijalna podrška nadređenog, mogućnost napredovanja i visina plaće izravno utječu na ukupno zadovoljstvo poslom, a samim time i na doživljaj sagorijevanja na poslu (Cuculić, 2006).

1.3. Cilj i hipoteze

1.3.1. Cilj

Glavni cilj ovog istraživanja odnosio se na utvrđivanje povezanosti između svih glavnih varijabli istraživanja, tj. doživljaja sagorijevanja na poslu i karakteristika posla policijskog službenika.

1.3.2. Hipoteze

Pretpostavljeno je da postoji određen broj statistički značajnih povezanosti između svih glavnih varijabli istraživanja, tj. varijabli doživljaja sagorijevanja na poslu i različitih karakteristika posla policijskog službenika. Procjenjuje se da će postojati pozitivna povezanost između varijabli doživljaja sagorijevanja na poslu i različitih karakteristika posla policijskog službenika.

2. METODE ISTRAŽIVANJA

2.1. Uzorak

Istraživanje na temu "Doživljaj sagorijevanja na poslu i osobine posla policijskog službenika" provedeno je ispitivanjem namjernog uzorka ispitanika koji pripadaju populaciji policijskih službenika, ujedno i izvanrednih studenata Visoke policijske škole u Zagrebu. Anketirano je ukupno 56 studenata od kojih je 11 ženskih ili 19,64% i 45 muških studenata ili 80,35%, a pripadaju skupini izvanrednih studenata 2. godine specijalističkog studija. Provedenim istraživanjem utvrđeno je kako je najmanja životna dob ispitanika 28 godina, a najveća 47 godina života. Među skupinom od 56 ispitanika, dvoje ispitanika ili 3,57% ima manje od 30 godina života, osam ispitanika ili 14,28% nalazi se u rasponu od 40 do 48 godina života, a većina ispitanika, njih 46 ili 82,14% nalazi se u rasponu od 30 do 39 godina života.

Od ukupnog broja ispitanika, njih 51 ili 91,07% radi na operativnim poslovima, na administrativnim poslovima radi četvero ispitanika ili 7,14%, a jedan ispitanik ili 1,78% radi na ostalim poslovima. Prema disciplinskoj kažnjavanosti, 10 ispitanika ili 17,85% se izjasnilo da je tijekom radnog staža disciplinski kažnjavano, a ostali, njih 46 ili 82,14% nije kažnjavano tijekom radnog staža.

2.2. Mjerni instrumenti

U svrhu utvrđivanja povezanosti između dimenzija doživljaja sagorijevanja na poslu i karakteristika policijskog posla, sastavljen je anketni upitnik, koji je sadržavao dva osnovna dijela u kojem su se ispitanici izjašnjavali o osobinama posla u svojoj ustrojstvenoj jedinici te o obilježjima sagorijevanja na poslu. Prilagođeni Upitnik za ispitivanje percepcije i doživljaja posla sastojao se od četiri dijela (Vizek-Vidović, Arambašić i Vlahović-Štetić, 1997, prema Bašić, 1999). Prvi dio upitnika odnosio se na opće podatke o ispitaniku, socio-demografska obilježja, te je sadržavao 11 čestica. Drugi se dio odnosio na osobine posla, a sastoji se od skale za ispitivanje osobina posla Likertova tipa (od 1 – uopće nije točno do 4 – potpuno točno, odnosno od 1 – vrlo malo do 4 – jako puno, ovisno o sadržaju čestice) te jednog pitanja u kojem je potrebno rangirati tri glavna izvora nezadovoljstva i frustracije na poslu. Skala za ispitivanje posla (Vizek-Vidović, Arambašić i Vlahović-Štetić, 1997, prema Bašić, 1999) sadrži tri subskale, budući da je konstruirana u skladu s Karasekovim modelom zahtjevnosti/kontrolabilnosti posla za predviđanje doživljaja sagorijevanja u radu, a to su:

- a) subskala za ispitivanje psiholoških zahtjeva posla – tri čestice tipa "Moj posao..." i šest čestica obilježja posla
- b) subskala za ispitivanje mogućnosti kontrole u radu – tri čestice tipa "Na svom poslu mogu..."
- c) subskala za ispitivanje socijalne podrške u radu – tri čestice vezane uz nadređenog i tri vezane uz kolege na poslu kao izvore socijalne podrške.

Treći se dio odnosio na opterećenost poslom i sastoji od kategorizacije prethodno navedenih znakova stresa na emocionalne, kognitivne, tjelesne i ponašajne znakove, zatim jednog pitanja o psihosomatskim smetnjama i oboljenjima te skale za ispitivanje doživljaja sagorijevanja u radu (Maslach Burnout Inventory, Maslach i Jackson, 1986, prema Živčić-Bećirević i sur., 2005) adaptirane za našu populaciju. Skala je Likertova tipa i sadrži 23 čestice, a treba procijeniti njihovu istinitost (1 – nimalo istinita, 2 – pomalo istinita, 3 – prilično istinita, 4 – potpuno istinita). Skala za ispitivanje doživljaja sagorijevanja u radu sastoji se od tri subskale koje treba razmatrati zasebno (Živčić-Bećirević i sur., 2005), a to su emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i nezadovoljstvo osobnim postignućem. Četvrti dio odnosio se na Očekivanja od posla i sastoji od Skale za ispitivanje mogućnosti zadovoljenja očekivanja od posla te jednog pitanja o izvorima zadovoljstva na poslu. Skala je Likertova tipa i sadrži 20 čestica tipa: "U kojoj mjeri na svom poslu možete...", u rasponu od 0 – nije mi važno do 4 – važno mi je i potpuno mogu ostvariti.

Ukupan rezultat svakog ispitanika za pojedinu subskalnu skale za ispitivanje doživljaja sagorijevanja u radu dobiven je kao i u slučaju subskala emocionalne kompetencije – dijeljenjem sume rezultata čestica pojedine subskale s brojem čestica koje čine pojedinu subskalnu. Pouzdanost svih skala je provjerena u istraživanju Cronbach alpha koeficijentom unutarnje konzistencije i bili su slične onima dobivenima u istraživanju u kojem su primijenjene slične skale (Frančešćević i Sindik, 2014). Dobiveni koeficijenti pouzdanosti bili su zadovoljavajući za skalu doživljaja sagorijevanja u radu ($GOS - \alpha=0.88$) te njene subskale: emocionalna iscrpljenost ($EI - \alpha=0.85$), depersonalizacija ($D - \alpha=0.59$) i nezadovoljstvo osobnim postignućem ($NOP - \alpha=0.70$). Pouzdanost je bila vrlo visoka jedino za skalu za ispitivanje doživljaja sagorijevanja u radu te za subskalnu emocionalne iscrpljenosti. Za neke karakteristike posla, nezadovoljstva osobnim postignućem ($\alpha=0.70$) i mogućnost kontrole na poslu ($\alpha=0.62$) do-

biveni koeficijenti pouzdanosti bili su relativno niski, dok je kod skale percipirane socijalne podrške ($\alpha=0.49$) pouzdanost bila neznatno ispod zadovoljavajuće razine pouzdanosti.

2.3. Postupak i metode statističke analize

Anketa je provedena među studentima 2. godine specijalističkog studija u siječnju 2014. godine u okviru redovnoga seminarskog tjedna. Ispitanici su ukratko upoznati sa sadržajem upitnika, njegovim dijelovima i ciljem istraživanja. Budući da se ispitivanje zasniva na dragovoljnoj osnovi i da je potpuno anonimno, od ispitanika se očekivala iskrenost i samostalnost prilikom popunjavanja upitnika.

Za potrebe istraživanja, obrada podataka iz upitnika provedena je primjenom statističkog programa Statistical Program for Social Scientists 23.0 (SPSS 23.0). Izračunate su aritmetičke sredine i standardne devijacije rezultata za potrebe deskripcije, a Kolmogorov Smirnovljev test korišten je za testiranje normaliteta distribucije. Za računanje povezanosti korišten je Pearsonov koeficijent korelacije (Petz, 1994). Pouzdanost upitnika za ispitivanje doživljaja sagorijevanja na poslu određuje se na osnovi koeficijenta Cronbach alpha. Prema podacima iz literature, da bi se pojedini mjerni instrument koristio u istraživanjima ličnosti, dovoljan je stupanj pouzdanosti koji varira u rasponu od 0,50 do 0,80 a za njegovu promjenu u praksi potrebne su vrijednosti nešto više od 0,90 (Nunnally, 1978).

3. REZULTATI

Povezanost unutar skupa varijabli "osobina posla" kod studenata specijalističkog studija Kriminalistike dana je u tablici 1.

Tablica 1: Povezanost unutar skupa varijabli osobina posla kod studenata specijalističkog studija Kriminalistike

	Posao općenito	Prosjek nadređeni	Kolege na poslu	Plaća na poslu	Napredovanje prosjek	Zadovoljstvo poslom ukupno
Posao općenito	1,000	,194	,165	,211	,542**	,798**
Nadređeni		1,000	,410**	,020	,446**	,514**
Kolege na poslu			1,000	-,089	,311*	,488**
Plaća na poslu				1,000	,334*	,435**
Napredovanje					1,000	,779*
Zadovoljstvo poslom						1,000

Legenda:

** povezanosti statistički značajne uz $p < 0,01$

* povezanosti statistički značajne uz $p < 0,05$

Iz tablice 1 vidljive su povezanosti unutar skupa varijabli osobina posla kod studenata specijalističkog studija Kriminalistike i moguće je zaključiti kako postoje statistički značajne korelacije pozitivnog smjera između ukupnog zadovoljstva poslom i pojedinih varijabli. Aspekt "posao općenito" u pozitivnom smjeru korelira s "ukupnim zadovoljstvom poslom" ($r = 0,798$; $p < 0,01$) i "napredovanjem" na poslu ($r = 0,542$, $p < 0,01$). Aspekt "nadređeni" u pozitivnom smjeru korelira s "kolegama na poslu" ($r = 0,410$, $p < 0,01$), "napredovanjem" na poslu ($r = 0,446$, $p < 0,01$) i "ukupnim zadovoljstvom poslom" ($r = 0,514$, $p < 0,01$). Pozitivna korelacija vidljiva je između aspekta "kolege na poslu" i "napredovanja" ($r = 0,311$, $p < 0,01$) te "ukupnog zadovoljstva poslom" ($r = 0,488$, $p < 0,01$), a varijabla "kolege na poslu" negativno korelira s "plaćom na poslu" ($r = -0,089$, $p < 0,05$). Aspekt "plaće na poslu" u pozitivnoj je korelaciji s "napredovanjem" ($r = 0,334$, $p < 0,01$) i "ukupnim zadovoljstvom na poslu" ($r = 0,435$, $p < 0,01$). "Napredovanje na poslu" pozitivno korelira s "ukupnim zadovoljstvom na poslu" i iznosi $r = 0,779$, $p < 0,01$. Između ostalih varijabli ne postoji statistički značajna povezanost.

Tablica 2: Povezanost između aspekata osobina posla i varijabli sagorijevanja na poslu

	Posao općenito	Prosjek nadređeni	Kolege na poslu	Plaća na poslu	Napredovanje	Zadovoljstvo poslom
Negativna obilježja posla	-,351**	,123	,110	-,300*	-,143	-,215
Socijalna podrška nadređenog	,265*	,877**	,445**	,025	,476**	,544**
Socijalna podrška kolega	,143	,303*	,565**	-,144	,253	,292*
Moj posao – zahtjevi	,471**	,090	,059	-,003	,118	,300*
Nezadovoljstvo i frustracije na poslu	-,113	-,035	-,321*	,388**	,174	,003
Na svom poslu mogu utjecati	,444**	,183	,105	,187	,252	,396**

Legenda:

**povezanosti statistički značajne uz $p < 0,01$

* povezanosti statistički značajne uz $p < 0,05$

Iz tablice 2 vidljivo je da postoji negativna povezanost između negativnih obilježja posla i posla općenito ($r = -0,351$, $p < 0,01$) te plaće na poslu ($r = -0,300$, $p < 0,05$). Nadalje, aspekt "socijalne podrške nadređenog" pozitivno korelira s "poslom općenito" ($r = 0,265$, $p < 0,05$), "prosjeком nadređeni" ($r = 0,877$, $p < 0,01$), "kolegama na poslu" ($r = 0,445$, $p < 0,01$), "napredovanjem" ($r = 0,476$, $p < 0,01$) i "ukupnim zadovoljstvom na poslu" ($r = 0,544$, $p < 0,01$). "Socijalna podrška kolega" u pozitivnoj je korelaciji s "prosjeком nadređeni" ($r = 0,303$, $p < 0,05$), "kolegama na poslu" ($r = 0,565$, $p < 0,01$) i "ukupnim zadovoljstvom na poslu" ($r = 0,292$, $p < 0,05$). Može se zaključiti kako socijalna podrška kolega i nadređenog u dobroj mjeri utječe na odnos prema poslu, odnos prema kolegama te ukupno zadovoljstvo na poslu. Aspekt "zahtjevi na poslu" pozitivno korelira s "poslom općenito" ($r = 0,471$, $p < 0,05$) i ukupnim zadovoljstvom na poslu ($r = 0,300$, $p < 0,01$). Nezadovoljstvo i frustracije na poslu povezane su u negativnom smjeru s podrškom kolega na poslu ($r = -0,321$, $p < 0,05$), a u pozi-

tivnom smjeru s plaćom na poslu ($r = 0,388$, $p < 0,01$). Aspekt "na svom poslu mogu utjecati" u pozitivnom je smjeru povezan s poslom općenito ($r = 0,444$, $p < 0,01$) i ukupnim zadovoljstvom na poslu ($r = 0,396$, $p < 0,01$). Analizom rezultata iz tablice, vidljivo je kako ne postoji značajna povezanost između ostalih varijabli.

Tablica 3: Povezanost unutar skupa varijabli sagorijevanja na poslu kod studenata specijalističkog studija

Varijable	Negativna obilježja posla	Socijalna podrška nadređenog	Socijalna podrška kolega	Moj posao – zahtjevi	Nezadovoljstvo i frustracije na poslu	Na svom poslu mogu... utjecati
Negativna obilježja posla	1,000	,152	,049	,027	-,046	-,036
Socijalna podrška nadređenog		1,000	,399**	,158	-,035	,277*
Socijalna podrška kolega			1,000	,180	-,165	-,007
Moj posao – zahtjevi				1,000	,101	,309*
Nezadovoljstvo i frustracije na poslu					1,000	-,006
Na svom poslu mogu utjecati						1,000

Legenda:

****povezanosti statistički značajne uz $p < 0,01$**

*** povezanosti statistički značajne uz $p < 0,05$**

Analizom rezultata iz tablice 3 vidljivo je kako postoji pozitivna povezanost između aspekta socijalna podrška nadređenog sa socijalnom podrškom kolega i ona iznosi ($r = 0,399$, $p < 0,01$). Nadalje, varijabla "na svom poslu mogu utjecati" povezana je u pozitivnom smjeru s varijablama socijalna podrška nadređenog ($r = 0,277$, $p < 0,05$) i zahtjevi posla ($r = 0,309$, $p < 0,05$). Između ostalih varijabli, analizom rezultata u tablici, vidljivo je da nema statistički značajne povezanosti.

4. RASPRAVA

Provedenim istraživanjem među populacijom policijskih službenika i službenica nastojalo se utvrditi postoji li statistički značajna povezanost u doživljaju sagorijevanja na poslu te pojedinih karakteristika posla. Pokazalo se da su pronađene određene statistički značajne povezanosti između pojedinih varijabli. Vidljivo je kako postoji pozitivna povezanost između aspekta "posao općenito" s "ukupnim zadovoljstvom poslom" i "napredovanjem na poslu", iz čega se može pretpostaviti da (veći) psihološki zahtjevi posla mogu pozitivno utjecati na doživljaj na "posao općenito" i na vjeru u mogućnost napredovanja, a pozitivno su povezani

i s ukupnim zadovoljstvom poslom. Postoji i korelacija pozitivnog smjera među aspektima podrške "nadređenih" i podrške "kolega na poslu", s "napredovanjem na poslu" te "ukupnim zadovoljstvom poslom". Sve to upućuje na pretpostavku da je uloga nadređenog pozitivno povezana s podrškom kolega na poslu, mogućnošću napredovanja i ukupnim zadovoljstvom poslom (Bičanić, 2015). Analizom rezultata uočljivo je da nadređeni vjerojatno znatno pridonose ukupnom zadovoljstvu na poslu. No i pozitivni odnosi među kolegama značajno pridonose zadovoljstvu na poslu, a takav podatak daje osnovu za stvaranje novih strategija kojima će biti cilj jačanje i razvijanje dvosmjerne komunikacije. Međusobni odnosi i podrška kolega pozitivno utječu i na mogućnost napredovanja, što potvrđuju dobiveni rezultati. Slično su pokazali u svom radu Glavina i Vukosav (2011), koji naglašavaju ulogu socijalne podrške u redukciji stresa na poslu. Aspekt kolege na poslu korelira u pozitivnom smjeru s napredovanjem na poslu te ukupnim zadovoljstvom na poslu, a u negativnoj je povezanosti s visinom plaće. Odnos među kolegama dobiva na značenju s napredovanjem i ukupnim zadovoljstvom na poslu, a (viša) plaća možda negativno utječe na odnos među kolegama (potencijalno viša plaća može dovesti i do većeg stupnja zavisti). S druge strane, aspekt visine plaće korelira u pozitivnom smjeru s napredovanjem i ukupnim zadovoljstvom na poslu. Napredovanje na poslu pozitivno korelira s ukupnim zadovoljstvom na poslu što je razumljivo, jer čovjekova težnja za boljim (bolje plaćenim i višim u hijerarhiji), a na drugi način "lakšim" radnim mjestom uvijek je (pretpostavljamo) popraćena zadovoljstvom poslom (Bičanić, 2015).

Analizom povezanosti aspekata osobina posla s varijablama sagorijevanja na poslu zaključujemo kako su negativna obilježja posla u korelaciji negativnog smjera s poželjnim obilježjima posla, poslom općenito, plaćom na poslu, napredovanjem i ukupnim zadovoljstvom na poslu. Uočljivo je da općem uvjerenju o negativnim obilježjima posla pridonosi posao općenito, kolege na poslu, plaća na poslu te ukupno zadovoljstvo poslom, a negativna obilježja posla, u konačnici, vjerojatno gotovo izravno pridonose doživljaju sagorijevanja na poslu (Bičanić, 2015). "Socijalna podrška nadređenog" korelira u pozitivnom smjeru sa svim navedenim kategorijama osim s kategorijom "plaća na poslu". Vidljivo je kako "socijalna podrška nadređenog", zasigurno pridonosi smanjenju doživljaja stresa na poslu. Policijsko zanimanje je stresno zbog same prirode posla (Sindik i sur., 2014) te je razumljivo zbog čega je u ovolikoj mjeri policijskim službenicima važna podrška nadređenog. S druge strane postoji i značajna negativna povezanost između podrške kolega na poslu s ostalim kategorijama sagorijevanja, a govori nam kako je iz istih razloga i podrška kolega vrlo važna za smanjenje doživljaja sagorijevanja na poslu. Kategorija "moj posao – zahtjevi" korelira u pozitivnom smjeru s "poslom općenito" i "zadovoljstvom poslom ukupno". Iz rezultata je vidljivo da su psihološki zahtjevi posla jasno povezani s općim uvjerenjem o obilježjima posla i ukupnim zadovoljstvom poslom, što je i iskustveno razumljivo, jer manje zahtjevan posao pridonosi osjećaju zadovoljstva na poslu. Kategorija "nezadovoljstvo i frustracije na poslu" korelira u pozitivnom smjeru s "prosjeckom plaće" te u negativnom smjeru s "kolegama na poslu". Vidljivo je kako na ukupno zadovoljstvo poslom visina plaće može imati i neočekivan utjecaj, jer ljudi mogu biti i nezadovoljni, usprkos relativno visokoj plaći, pa frustracije i nezadovoljstvo na poslu mogu imati i druge izvore. Kolege na poslu, kao vid podrške, prema rezultatima istraživanja, smanjuju nezadovoljstvo na poslu, na što su upozorili i Vukosav i Glavina (2011). Moguće je i da su razna organizacijska rješenja poboljšala "socijalnu klimu" među policijskim službenicima, jedno je od racionalnih objašnjenja. Mogućnost kontrole na poslu korelira u pozitivnom smjeru s poslom općenito i zadovoljstvom poslom općenito. Uočljivo je da smanjenju doživljaja stresa na poslu, osim plaće, pridonose i navedene dvije kategorije.

Mogućnost kontrole na poslu i samostalnost u radu, prije svega mogućnost donošenja odluka, vjerojatno uvelike pomažu stvaranju osjećaja zadovoljstva na poslu, a takvo opće stanje može policijskom službeniku pomoći da se lakše nosi s prirodom policijskog posla. Takvom općem stanju zasigurno pomaže podrška kolega, a prije svega nadređenog koja je ovim istraživanjem i potvrđena.

Analizom povezanosti aspekata stresnosti posla uočljivo je da među pojedinim kategorijama postoji statistički značajna povezanost. Mogućnost utjecaja i kontrole na poslu povezana je s podrškom nadređenog. Stav nadređenog da policijski službenik treba imati određenu slobodu u svome radu pa i mogućnost kontrole pomaže policijskom službeniku u smanjenju doživljaja sagorijevanja na poslu. Samostalnost u radu je zasigurno pretpostavka koja pridonosi smanjenju doživljaja sagorijevanja na poslu, uz istodobno povećanje zadovoljstva poslom. Podrška kolega, a posebice nadređenog, kao kategorije, uvelike pomaže pozitivnom stavu policijskog službenika o poslu i njegovom većem zadovoljstvu poslom (Bičanić, 2015). Pokazalo se i da se psihološki zahtjevi posla pozitivno povezani s mogućnošću utjecaja i kontrole na poslu, što možemo protumačiti većom izazovnošću psihološki zahtjevnijih poslova.

Jedna od značajnijih **prednosti** ovog istraživanja jest u tome što nam ono daju uvid u odnos doživljaja sagorijevanja na poslu u odnosu na osobine samog posla te niza drugih varijabli. U tom smislu, potvrđena je povezanost doživljaja sagorijevanja na poslu i pojedinih osobina posla.

Glavni **nedostatak** ovog istraživanja ogleda se u premalom broju ispitanika. Za potrebe istraživanja korišten je namjerni uzorak koji je tek djelomično reprezentativan za populaciju policijskih službenika. Naime, istraživanjem su obuhvaćeni studenti specijalističkog studija sa završenom minimalnom višom razinom akademskog obrazovanja. Njihov izbor za dodatnim školovanjem pokazuje njihov interes prema poboljšanju svojih kvalifikacija, a takva sposobnost zasigurno nije karakteristika ostalog dijela policijske populacije. Osim toga, u nizu obaveza, dodatno školovanje može biti još jedan od mogućih izvora stresa i nezadovoljstva na poslu.

S gledišta **praktične primjene**, može se reći da u Republici Hrvatskoj do sada gotovo da i nisu provedena istraživanja na temu doživljaja sagorijevanja na poslu odnosno zadovoljstva poslom ukupno. Prema podacima iz literature, istraživanje na temu zadovoljstva poslom policijskih službenika provedeno je 2010. godine (Balgač, 2015). Takva i slična istraživanja daju nam uvid u doživljaj sagorijevanja na poslu, ali u nekim budućim istraživanjima bilo bi potrebno pristupiti traženju drugih varijabli koje dodatno tumače doživljaj stresa na radnom mjestu i pojavi sindroma sagorijevanja. Uz navedeno, istraživanje bi trebalo provesti tako da njime bude obuhvaćen znatno veći uzorak ispitanika, uz obuhvat policijskih službenika različitih razina obrazovanja. Prema rezultatima istraživanja, valja pristupiti strategijama kojima se takva problematika snižava na podnošljivu razinu kako bi se povećalo opće zadovoljstvo poslom. Vidljivo je da postoji određena povezanost između doživljaja sagorijevanja na poslu i osobina posla koje se odnose na komunikaciju između policijskih službenika i njihovih nadređenih, ali i samih policijskih službenika. Nameće se obveza jačanja organizacijske kulture među policijskim službenicima koja će u budućnosti predstavljati dobre veze između zaposlenika i kolega, a posebice nadređenih. Sve strategije imaju cilj smanjiti učinak doživljaja sagorijevanja na poslu, a samim time povećati opće zadovoljstvo poslom jer od zadovoljnog službenika najveću korist ima policijska organizacija.

ZAKLJUČAK

Inicijalno postavljenu pretpostavku da postoji pozitivna povezanost između doživljaja sagorijevanja na poslu i pojedinih karakteristika posla, rezultati ovog istraživanja su potvrdili. Naime, utvrđena je statistički značajna povezanost između doživljaja sagorijevanja na poslu i velikog broja osobina posla (kolege na poslu, nadređeni, mogućnost napredovanja). Potrebno je istaknuti kako se plaća na poslu, kao karakteristika posla, nalazi u negativnoj povezanosti s doživljajem sagorijevanja na poslu.

Doživljaj sagorijevanja na poslu policijskih službenika uz osobine posla, zasigurno će biti predmet i budućih istraživanja. Kako bismo učinkovito koristili odgovarajuće strategije u sprječavanju pojave sindroma sagorijevanja, odnosno povećali zadovoljstvo na poslu, potrebno je pristupiti detaljnijem istraživanju ovog problema. U konačnici ostaje pitanje: Kako postići optimalno zadovoljstvo poslom? Ako na zadovoljstvo poslom utječu u prvom redu karakteristike zaposlenika, a zatim i priroda posla, postavlja se pitanje kako se osobe na zahtjevnim radnim mjestima policijskih službenika mogu prilagoditi postojećim ili promijenjenim uvjetima rada i tako smanjiti stres, odnosno postići optimalnu kombinaciju između njegovih potreba i zahtjeva policijske organizacije.

LITERATURA

1. Bahtijarević-Šiber, F. (2014). *Strateški menadžment ljudskih potencijala*. Zagreb: Školska knjiga.
2. Balgač, I. (2015). *Relevantnost i metodološki pristupi istraživanju zadovoljstva poslom policijskog službenika*. Zbornik radova IV. međunarodne znanstveno-stručne konferencije Istraživački dani Visoke policijske škole, str. 441-454. Zagreb: MUP.
3. Bašić, A. (1999). *Percepcija psiholoških karakteristika posla i doživljaj sagorijevanja u radu*. Diplomski rad. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet.
4. Bičanić, V. (2015). *Doživljaj sagorijevanja i karakteristike posla policijskog službenika*. Završni rad. Zagreb: Visoka policijska škola.
5. Cuculić, A. (2006). *Stres i burn-out sindrom kod djelatnika penalnih institucija*. Kriminologija i socijalna integracija, 14 (2), 61-76.
6. *Etički kodeks policijskih službenika*. Zagreb: Narodne novine 29/12.
7. Frančešević, D., Sindik, J. (2014). *Odnos doživljaja sagorijevanja u radu, emocionalne kompetencije i obilježja posla odgojiteljica predškolske djece*. Acta Iaderina, 2, 1-21.
8. Glavina, I., Vukosav, J. (2011). *Stres u policijskoj profesiji*. Policijska i sigurnost, 20 (1), 32-46.
9. Kalem, D. (2014). *Međusobni odnosi i poslovno ponašanje policijskih službenika*. Policijska i sigurnost, 23 (2), 156-181.
10. Maslach, C., Jackson, S. E. (1981). *The Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

11. Novak, T. (2008). *Zadovoljstvo poslom, profesionalni stres i sagorijevanje osoblja u penalnim institucijama*. Kriminologija i socijalna integracija, 16 (1), 109-122.
12. Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
13. Petz, B. (1994). *Statistika za praksu*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova.
14. *Pravilnik o načinu postupanja policijskih službenika*. Zagreb: Narodne novine 11/09.
15. Sindik, J., Perinić Lewis, A., Novokmet, N., Havaš Auguštin, D. (2014). *Usporedba stresa i mentalne čvrstoće kod medicinskih sestara i policijskih službenika*. Sigurnost, 56 (3), 213-221.
16. Škrinjar, J. (1994). *Profesionalna opterećenost i sindrom burnout djelatnika u ustanovama za rehabilitaciju osoba s težom mentalnom retardacijom*. Doktorska disertacija. Zagreb: Fakultet za defektologiju.
17. *Uredba Vlade o klasifikaciji radnih mjesta u državnoj službi*. Zagreb: Narodne novine 77/07., 13/08. i 81/08.
18. Vukosav, J., Glavač-Glišić, R. V. (2009). *Policijska psihologija i komunikologija*. Zagreb: Ministarstvo unutarnjih poslova.
19. *Zakon o policijskim poslovima i ovlastima*. Zagreb: Narodne novine 76/09. i 92/14.
20. Živčić-Bećirević, I., Smojver-Ažić, S. (2005). *Izvori stresa na poslu odgojitelja u dječjim vrtićima*. Psihologijske teme, 14 (2), 3-13.

Summary

Marko Capan, Joško Sindik, Vlado Bičanić

The association between burnout and job characteristics of police officers

Requirements of the job in police officers were slightly higher, as compared to the large number of professions, so it is expected that a police officer must make greater efforts to cope with stress at work, i.e., to reduce the cumulative stress which is manifested in the burnout. To achieve this, police officers must strengthen and develop stable personality traits to cope with stress easier in the workplace. The aim of this study was to determine the relationship between experience of the burnout and job characteristics of police officers. For this purpose, the questionnaire about the properties of the job of the police officers in the corresponding organizational units and on their burnout is applied. A sample of 56 students from second year of the specialist study of Criminalistics in Zagreb, was examined. It has been confirmed that there is a number of statistically significant correlations between certain aspects of the experience of burnout and certain characteristics of work of police officers. Simply put, it appears that in the undoubtedly stressful job of police officers, significant prevention of burnout can be provided by the social support of colleagues and superiors, but the specifics of each individual, should be taken into account.

Key words: experience of the burnout, job characteristics, work stress.