

# Profesionalno sagorijevanje školskih psiholog(inj)a u Hrvatskoj

UDK: 159.944.4  
371.12:159-051(497.13)  
Stručni članak  
Primljeno: 04. 10. 2014.



Maja Kolega, univ. spec. act. soc.<sup>1</sup>  
Veleučilište VERN'  
maja.kolega@vern.hr



Prof. dr. sc. Vesna Vlahović-Štetić<sup>2</sup>  
Odsjek za psihologiju  
Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu  
vlahovi@ffzg.hr

## Sažetak

Cilj istraživanja bio je utvrditi stupanj profesionalnog sagorijevanja školskih psiholog(inj)a u Hrvatskoj te ispitati odnos nekih demografskih činitelja, procjene profesionalne osamljenosti, zadovoljstva poslom i profesionalnog sagorijevanja. U istraživanju je sudjelovalo 149 školskih psiholog(inj)a. Rezultati na Maslachinom upitniku profesionalnog sagorijevanja pokazuju srednju razinu emocionalne iscrpljenosti i osobnog postignuća, i nisku razinu depersona-

<sup>1</sup> Maja Kolega diplomirala je psihologiju na Filozofskom fakultetu u Zagrebu i završila poslijediplomski specijalistički studij na Pravnom fakultetu u Zagrebu, smjer Supervizija u psihosocijalnom radu. Zaposlena je na Veleučilištu VERN' u zvanju višeg predavača. Do sada je radila brojne edukacije iz područja vođenja, komunikacije, profesionalnog stresa i timskog rada, te ima iskustva u individualnom i grupnom savjetovanju.

<sup>2</sup> Vesna Vlahović-Štetić je redovita profesorica na Odsjeku za psihologiju Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu. Bavi se psihologijom obrazovanja, a uže područje interesa su joj učenje i poučavanje matematike te nadarena djeca i mladi. Sudjelovala je te vodila više znanstvenih i stručnih projekata te objavila šest knjiga i pedesetak radova u domaćim i međunarodnim časopisima.

lizacije. Nema razlika u sagorijevanju s obzirom na dob i radni staž sudionika, ali sudionici koji rade u gradu postižu manje rezultate na dimenziji depersonalizacije i veće rezultate na dimenziji osobnog postignuća od onih zaposlenih na selu /naselju. Rezultati ukazuju na značajnu pozitivnu povezanost zadovoljstva poslom i dimenzije osobnog postignuća te negativnu povezanost zadovoljstva poslom, emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije.

**Ključne riječi:** školski psiholozi/ginje, profesionalno sagorijevanje, zadovoljstvo poslom, profesionalna osamljenost

## Uvod

Profesionalno sagorijevanje može se odrediti kao stanje fizičke, emocionalne i mentalne iscrpljenosti koja se javlja kao posljedica dugotrajne izloženosti emocionalno zahtjevnim situacijama na radnome mjestu (Schaufeli i Greenglass, 2001.). Izraz sagorijevanje (engl. *burnout*) uvodi Fraudenberger još 1984. godine, želeći označiti simptome iscrpljenosti, razočaranja i povlačenja kod pripadnika pomažućih profesija. Brojna istraživanja profesionalnog sagorijevanja pokazuju da se radi o višedimenzionalnoj pojavi kod koje se očituje fizička, emocionalna i psihološka iscrpljenost, smanjeno osobno postignuće, depersonalizacija te opće smanjenje interesa i entuzijazma prema poslu i životu (za pregled vidi Kahill, 1988., Maslach i Jackson, 1984.). Leiter i Maslach (2000.) navode tri ključne dimenzije koje određuju doživljava li osoba profesionalno sagorijevanje i u kojoj mjeri (tablica 1.).

**Tablica 1.** Dimenzije profesionalnog sagorijevanja (Leiter i Maslach 2000.)

Potpuna uključenost		sagorijevanje
energija	<i>nasuprot</i>	iscrpljenosti
uključenost	<i>nasuprot</i>	cinizmu
učinkovitost	<i>nasuprot</i>	neučinkovitosti

Posljedice sagorijevanja na poslu ne zahvaćaju samo pojedinca, nego se odražavaju na čitavu organizaciju. Negativni učinci sagorijevanja na organizacijskoj razini su, primjerice, smanjena učinkovitost, povećana motivacija napuštanja posla, češći izostanci s radnog mjesta, smanjena posvećenost organizaciji i korisnicima i sl. (za pregled vidi Beheshtifar, Omidvar, 2013., Maslach i Jackson, 1984.). Samim time, važno je identificirati problem sagorijevanja u organizacijskom kontekstu, a ne pre-

pustiti pojedincu i njegovoj osobnoj odgovornosti poduzimanje preventivnih mjera. Jackson i Schuler (1984., prema Maslach i Jackson, 1984.) navode četiri organizacijske odrednice koje imaju veliku vjerojatnost povećanja sagorijevanja kod zaposlenika: nedostatak prikladnog nagrađivanja (posebno pozitivnih povratnih informacija), pomanjkanje kontrole, nedostatak jasnoće i nedostatak podrške.

Gotovo sve navedene organizacijske odrednice sagorijevanja na poslu prisutne su i u školama kao radnim organizacijama, što povećava rizik sagorijevanja nastavnika i stručnih suradnika. Ovim radom istražuje se profesionalno sagorijevanje školskih psiholog(inj)a u našoj zemlji. Iako su u školama uglavnom zaposlene žene, u daljnjem tekstu radi jasnoće, bit će korištena muška inačica naziva zanimanja koja podrazumijeva oba spola.

## Profesionalno sagorijevanje školskih psihologa

U školskom okruženju postoje brojna istraživanja profesionalnog sagorijevanja prvenstveno kod nastavnika (Brouwers i Tomic, 2000.; Evers i sur. 2002.; Koludrović i sur., 2009.; Martinko, 2010.) dok su istraživanja sagorijevanja školskih psihologa i ostalih djelatnika stručnih službi u školama ograničenog broja.

Školski psiholozi su pod visokim rizikom sagorijevanja zbog različitih zahtjeva posla, nejasnoće i sukoba uloga, velikog broja učenika i pomanjkanja sustavne supervizije (Kesler, 1991., prema Stephan, 2005.). Huberty i Huebner (1988., prema Huebner, 1993.) pokazali su kako je nejasnoća profesionalne uloge najvažniji prediktor profesionalnog sagorijevanja školskih psihologa. Niebrugge (1994.) najvećim stresorima za školske psihologe smatra pomanjkanje vremena i loše međuljudske odnose na radnom mjestu. Erickson (2002.) pokazuje da se najstresnijom procjenjuje opća preopterećenost poslom, zatim kontakti s roditeljima te krizne intervencije. Zanimljivo je da školski psiholozi na svom radnom mjestu ne procjenjuju najstresnijima događaje visokog rizika poput suicida ili zlostavljanja djece, nego upravo svakodnevne poteškoće, poput nedovoljnog vremena ili organizacijskih smetnji (Huebner i Mills, 1997.). Svi ti činitelji još više dolaze do izražaja kod psihologa koje rade u ruralnim područjima, jer se uz sve ostalo moraju nositi i s profesionalnom izolacijom (Huebner i Huberty, 1984.).

Čest je i dugotrajan problem što ravnatelji nemaju jasnu sliku radnog mjesta psihologa i često ih koriste za razne administrativne zadatke, a ne za pružanje psihologijskih usluga (Gladding, 2000., prema Stephan, 2005.). Prema Erickson (2002.), sati provedeni u takvim poslovima koji nisu u opisu radnog mjesta, u direktnoj su povezanosti sa sagorijevanjem. S povećanjem opsega takvog posla, povećava se i osjećaj emocionalne iscrpljenosti i nekompetentnosti te se u manjoj mjeri pokazuje empatija prema klijentima, odnosno učenicima.

Uz okolinske činitelje, profesionalnom sagorijevanju mogu doprinijeti i neka osobna obilježja, poput spola, dobi, stupnja obrazovanja, nekih crta ličnosti i sl. Mills i Huebner (1998.) u longitudinalnom istraživanju sagorijevanja školskih psihologa pokazali su uzajamno djelovanje individualnih obilježja i okolinskih stresora kod predikcije sagorijevanja. Sve tri dimenzije sagorijevanja su, prema njihovom istraživanju, bile značajno povezane s visokim neuroticizmom. Emocionalno iscrpljenje i depersonalizacija povezani su s okolinskim stresorima, dok je osjećaj smanjenog postignuća značajno povezan s nekim crtama ličnosti, posebno ekstraverzijom i neuroticizmom.

Slične rezultate dobio je i Lent (2010.): stručnjaci s niskim neuroticizmom, visokom ekstraverzijom, visokom ugodnošću i visokom savjesnošću češće iskazuju visoko osobno postignuće, nisku depersonalizaciju i nisko emocionalno iscrpljenje. Ti nalazi upućuju na to da crte ličnosti mogu biti zaštitni faktor, odnosno faktor pojačanog rizika za profesionalno sagorijevanje.

Najjači prediktor za sve tri dimenzije sagorijevanja je, prema Huebneru (1993.), samoprocijenjena kompetentnost. Drugim riječima, sagorijevanje je manje vjerojatno kod stručnjaka koji se osjećaju kompetentnijima za pružanje psihologijskih usluga. Na tragu toga, značajan prediktor profesionalnog sagorijevanja je nisko percipirana samoefikasnost (Schwartzler i Hallum, 2008., prema Lent, 2010.). Osobama s niskim stupnjem samoefikasnosti može pomoći dodatni trening u vještinama za koje vjeruju da ih nemaju u dovoljnoj mjeri, o čemu bi svakako trebalo voditi računa pri obrazovanju i profesionalnom usavršavanju stručnjaka u području mentalnog zdravlja. Kako je istraživanjima potvrđeno da postoji značajna razlika u percipiranoj samoefikasnosti kod osoba koje su bile uključene u superviziju i onih koje to nisu (Borders i sur., 1996.; Cashwell i Dooley, 2001., prema Dunn, 2004.) valjalo bi između ostalog razmisliti i o superviziji kao načinu prevencije profesionalnog sagorijevanja.

Coster i Schwebel (1997.) intervjuirali suiskusne i uspješne psihologe u svom području. Prema njihovim iskazima, sustručnjačka podrška i supervizija procijenjene su važnim činiteljima za njihovo uspješno profesionalno djelovanje. Prema Webberovoj (2002.), podrška ravnatelja i nastavnika značajno je povezana s niskom emocionalnom iscrpljenošću, a sustručnjačka podrška s niskom depersonalizacijom i visokim osobnim postignućem. Supervizijska podrška povezana je s niskom emocionalnom iscrpljenošću i niskom depersonalizacijom.

## **Cilj i hipoteze istraživanja**

Radi specifičnog obilježja pomagačkih struka i kompleksnog radnog mjesta koje uključuje višestruke uloge, školski psiholozi mogu biti pod visokim rizikom profe-

sionalnog sagorijevanja. U našoj zemlji ne postoje podaci o stupnju sagorijevanja stručnih službi u školama. Iz tog razloga, cilj ovog istraživanja je utvrditi stupanj profesionalnog sagorijevanja školskih psihologa te koliko neki demografski činitelji, profesionalna osamljenost i zadovoljstvo poslom doprinose objašnjenju sagorijevanja.

Hipoteze postavljene prema literaturi su:

- *Profesionalno sagorijevanje školskih psihologa je srednje i visoke razine na sve 3 dimenzije*
- *Postoji pozitivna povezanost između procjene profesionalne osamljenosti i profesionalnog sagorijevanja.*
- *Postoji negativna povezanost između dobi, godina staža, veličine mjesta, zadovoljstva poslom i profesionalnog sagorijevanja.*

## Metoda

### Sudionici i postupak istraživanja

Uzorak čini 149 sudionika što je u trenutku ispitivanja bilo otprilike 50% ukupne populacije školskih psihologa u Republici Hrvatskoj. Od tog broja 92% uzorka čine žene, a svega 8% muškarci. Prosječna starost sudionika u istraživanju je 38 godina, a prosjek godina radnog staža provedenog na mjestu školskog psihologa je 9 godina. U gradskoj sredini radi 81% sudionika, a 19% u naselju ili na selu. Najviše sudionika je iz područja Grada Zagreba (22%).

Uzorak istraživanja čine svi školski psiholozi koji su dobrovoljno pristali sudjelovati u istraživanju i koji su ispunili *on-line* upitnik u periodu od 16. lipnja do 4. kolovoza 2011. godine. Psiholozi koje rade samo u nastavi, nisu obuhvaćeni ovim istraživanjem.

Upitnik je elektroničkom poštom poslan na otprilike 300 elektroničkih adresa u dva navrata: prvi put sredinom lipnja, nakon završetka nastavne godine i početkom srpnja, netom prije godišnjih odmora. S obzirom da je prikupljanje školskih podataka već digitalizirano, upitnici su distribuirani elektroničkom poštom pod pretpostavkom da se školski psiholozi samostalno služe internetom. Upitnik je bilo moguće riješiti *on-line* kako bi se uštedjelo vrijeme sudionika i olakšalo prikupljanje podataka.

### Upitnici

Za potrebe istraživanja, osmišljen je anketni upitnik kojim su se ispitivala neka demografska obilježja školskih psihologa. Dva pitanja odnosila su se na procjenu zadovoljstva poslom, te procjenu stupnja profesionalne osamljenosti na radnom mjestu.

(Primjer pitanja: *Molimo vas procijenite ukupno zadovoljstvo vašim poslom na skali od 1 vrlo nezadovoljan/na – 5 vrlo zadovoljan/a; Procijenite stupanj profesionalne osamljenosti na vašem radnom mjestu 1 uopće nemam osjećaj profesionalne osamljenosti – 5 gotovo uvijek imam osjećaj profesionalne osamljenosti*).

U istraživanju je korišten Maslachin upitnik profesionalnog sagorijevanja (UPS) (Maslach, Jackson, Leiter, 1996). Upitnik se sastoji od 22 čestice s ponuđenih 7 stupnjeva odgovora (*Nikada, Nekoliko puta u godini, Jednom mjesечно, Svaki tjedan, Više puta tjedno, Svaki dan*) koje opisuju osjećaje osobe vezane uz njezino radno mjesto. Upitnik mjeri tri komponente profesionalnog sagorijevanja: emocionalnu iscrpljenost (9 čestica, primjer čestice: *Osjećam se emocionalno iscrpljenim/om zbog svog rada*), depersonalizaciju (5 čestica, primjer čestice: *Čini mi da s nekim klijentima/korisnicima radim kao da su neživi „objekti“*) i percepciju osobnog postignuća (8 čestica, primjer čestice: *Jako učinkovito rješavam probleme svojih klijenata/korisnika*). Visoki rezultati na ljestvicama emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije i niski rezultati na ljestvici percepcije osobnog postignuća upućuju na visok stupanj profesionalnog sagorijevanja. Suglasnost za upotrebu upitnika osigurao je Studijski centar socijalnog rada, Pravnog fakulteta u Zagrebu.

U svrhu provjere instrumenta, provedena je provjera pouzdanosti Upitnika profesionalnog sagorijevanja. Sve tri skale pokazuju visoke koeficijente pouzdanosti. Pouzdanost tipa unutarnje konzistencije (CronbachAlpha) za skalu emocionalne iscrpljenosti iznosi 0,90, za skalu depersonalizacije 0,79 i za skalu osobnog postignuća 0,83.

## Rezultati i rasprava

U tablici broj 2 prikazana je deskriptivna statistika za demografske činitelje dobi i staža te za procjenu profesionalne osamljenosti i zadovoljstva poslom.

**Tablica 2.** Deskriptivna statistika za dob, staž, profesionalnu osamljenosti i zadovoljstvo poslom školskih psihologa

	M	SD	Min.	Maks.	N
Dob	37,61	8,86	24	60	148
Stož	8,94	7,01	0	32	149
Prof. osamljenost	3,27	1,17	1	5	149
Zadovoljstvo poslom	3,69	0,82	1	5	144

Podaci o rezultatima sudionika na skalama Upitnika profesionalnog sagorijevanja prikazani su u tablici br. 3. Kao što je vidljivo iz tablice prosječne vrijednosti dimenzija emocionalne iscrpljenosti i osobnog postignuća su srednje razine, a depersonalizacije niske razine sagorijevanja.

**Tablica 3.** Rezultati školskih psihologa na skalama *Upitnika profesionalnog sagorijevanja*

Skala	M	SD	Min.	Maks.	N
Emocionalna iscrpljenost	18,95	10,04	2	53	149
Depersonalizacija	3,57	4,35	0	22	149
Osobno postignuće	31,34	7,30	2	46	149

U istraživanju sagorijevanja školskih psihologa sjeverno-američke populacije, koje je provela Weber (2004.), rezultati su vrlo slični: za emocionalnu iscrpljenost srednja vrijednost je  $M=18,46$  ( $SD=9,7$ ), za depersonalizaciju  $M=3,4$  ( $SD=3,6$ ), a za osobno *postignuće*  $M=42,10$  ( $SD=5,2$ ). Jedina je razlika što je u uzorku psihologa u našoj zemlji skala percipiranog osobnog postignuća u rangu srednjeg intenziteta, dok je u Weberičinom istraživanju u rangu niskog intenziteta sagorijevanja.

Iako srednje vrijednosti ne pokazuju visoku razinu sagorijevanja niti u jednoj dimenziji, iz tablice br. 4. može se vidjeti kako nezanemariv postotak psihologa pokazuje visok stupanj sagorijevanja, pogotovo na skalama emocionalne iscrpljenosti i osobnog postignuća.

**Tablica 4.** Rezultati školskih psihologa na skalama Upitnika profesionalnog sagorijevanja s obzirom na razinu sagorijevanja

Razina sagorijevanja	Emoc. iscrpljenost		Depersonalizacija		Nisko osobno postignuće	
	N	%	N	%	N	%
Niska	61	48	98	78	64	44
Srednja	41	33	16	13	39	27
Visoka	24	19	12	9	43	29
Ukupno	146	100	146	100	146	100

Vidljivo je da 19% školskih psihologa iz uzorka pokazuje visoku emocionalnu iscrpljenost, 9% visok osjećaj depersonalizacije, a čak 29% nizak osjećaj osobnog postignuća.

Webber (2004.) je dobila donekle slične rezultate: 20% školskih psihologa u njenom uzorku izražava visoku emocionalnu iscrpljenost, ali samo 2% visoku depersonalizaciju i svega 5% nisko osobno postignuće. U usporedbi sa sjeverno-američkim uzorkom, može se zaključiti da podjednak broj školskih psihologa pokazuje znakove emocionalne iscrpljenosti, no znatno ih više pokazuje visoku depersonalizaciju i smanjeno osobno postignuće nego psiholozi u sjeverno-američkom uzorku.

Imajući u vidu da depersonalizacija uključuje psihološko udaljavanje i podcjeljivački odnos prema klijentima, postoji opravdani rizik da određen broj učenika ne dobiva primjerenu skrb. Percepcija smanjenog osobnog postignuća, s druge strane, uključuje smanjenje osjećaja kompetencije i postignuća na poslu, što može dovesti do gubitka samopoštovanja. Pomanjkanje jasnih standarda praćenja učinkovitosti, nejasnoća profesionalne uloge i različita očekivanja ravnatelja od uloge psihologa sasvim sigurno mogu doprinijeti tom osjećaju. Temeljem literature može se pretpostaviti da u američkim školama postoji veća jasnoća oko uloge školskih psihologa i sustavnije praćenje njihove učinkovitosti, što može donekle objasniti razlike u rezultatima u osjećaju postignuća.

## Povezanost nekih demografskih obilježja i profesionalnog sagorijevanja

Ackerly i sur. (1988. u Webber, 2004.) pronašli su da dob također može imati utjecaja na stupanj sagorijevanja: mlađi psiholozi su pod većim rizikom sagorijevanja od starijih te iskazuju značajno višu razinu emocionalne iscrpljenosti. Jednako tako, prema tom istraživanju, godine staža u negativnoj su povezanosti s emocionalnom iscrpljenošću i depersonalizacijom.

U ovom istraživanju nisu dobivene razlike u sagorijevanju u poslu među školskim psiholozima različite dobi. Analiza varijance za nezavisne uzorke pokazala je da ne postoji statistički značajna razlika u dimenzijama sagorijevanja na poslu s obzirom na godine starosti, što je vidljivo iz tablice br. 5.

Također, utvrđeno je da ne postoje statistički značajne razlike niti na jednoj dimenziji sagorijevanja na poslu s obzirom na dužinu staža, što je vidljivo iz tablice br. 6. (za dimenziju emocionalne iscrpljenosti  $t=0,47$ ,  $p>0,05$ ; za dimenziju depersonalizacije  $t=0,3$ ,  $p>0,05$ ; za dimenziju osobnog postignuća  $t=1,5$ ,  $p>0,05$ ).

Psiholozi koje rade u selu/naselju osjećaju značajno veću razinu profesionalne osamljenosti nego psiholozi koji rade u gradu ( $t=2,78$ ;  $p<0,01$ ) te smo pretpostavili da će se pokazati i razlika u stupnju profesionalnog sagorijevanja među tim skupinama. Sudionici koji rade u gradu i oni koji rade na selu/naselju značajno se razlikuju s obzirom na dimenzije depersonalizacije i osobnog postignuća. Sudionici iz grada iskazuju značajno manju depersonalizaciju ( $t=2,34$ ,  $p<0,05$ ) i značajno veće osobno



**Tablica 5.** Razlika sudionika u dimenzijama profesionalnog sagorijevanja s obzirom na dob

		N	M	SD	F	p
Emocionalna iscrpljenost	do 28 godina	27	17,96	8,993	0,403	0,751
	29 – 35 godina	39	20,33	10,526		
	36 – 45 godina	30	19,56	10,437		
	više od 45 godina	30	18,20	10,393		
Depersonalizacija	do 28 godina	27	4,44	3,775	1,190	0,316
	29 – 35 godina	39	4,12	4,249		
	36 – 45 godina	30	3,96	5,013		
	više od 45 godina	30	2,50	4,141		
Osobno postignuće	do 28 godina	27	30,25	7,881	1,076	0,362
	29 – 35 godina	39	30,66	6,284		
	36 – 45 godina	30	31,40	6,256		
	više od 45 godina	30	33,30	8,225		

**Tablica 6.** Razlika sudionika u dimenzijama profesionalnog sagorijevanja s obzirom na godine staža

		N	M	SD	t	p
Emocionalna iscrpljenost	do 7 godina staža	58	18,67	9,079	0,474	0,637
	7 i više godina staža	68	19,52	10,933		
Depersonalizacija	do 7 godina staža	58	3,89	3,542	0,302	0,763
	7 i više godina staža	68	3,66	4,937		
Osobno postignuće	do 7 godina staža	58	30,34	6,980	1,511	0,133
	7 i više godina staža	68	32,26	7,212		

postignuće ( $t=2,68$ ,  $p<0,01$ ) od sudionika iz naselja i sela. Razlog tome može biti što psiholozi u gradovima imaju veću mogućnost profesionalnog usavršavanja i dobivanja stručnjačke pomoći i podrške. Čak i kad nema dovoljno sustavne podrške, velik je značaj neformalnih susreta za koje u većim sredinama ima i više mogućnosti. Za dimenziju emocionalnog iscrpljenja nije pronađena statistički značajna razlika među sudionicima iz grada i sa sela / naselja ( $t=1,28$ ,  $p>0,05$ ).

## Povezanost zadovoljstva poslom, profesionalne osamljenosti i dimenzija profesionalnog sagorijevanja

Nadalje, u istraživanju su ispitane korelacije između tri dimenzije profesionalnog sagorijevanja, procjene profesionalne osamljenosti te procjene općeg zadovoljstva poslom. Rezultati su prikazani u tablici 7.

**Tablica 7.** Povezanost zadovoljstva poslom i tri dimenzije profesionalnog sagorijevanja

	Emocionalna iscrpljenost	Depersonalizacija	Osobno postignuće	Prof. osamljenost	Zadovoljstvo poslom
Emocionalna iscrpljenost	1	0,597*	-0,322*	0,377*	-0,344*
Depersonalizacija		1	-0,403*	0,163	-0,527*
Osobno postignuće			1	0,144	0,376*
Prof. osamljenost				1	-0,322*
Zadovoljstvo poslom					1

\*korelacija je značajna uz  $p < 0,001$

Utvrđena je pozitivna povezanost između emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije te negativna između osobnog postignuća i preostale dvije komponente sagorijevanja. Takve su povezanosti i očekivane s obzirom na teoriju profesionalnog sagorijevanja i druga istraživanja u području.

Iako nema dovoljno empirijskih podataka o kauzalnom odnosu među dimenzijama, neki rezultati longitudinalnog istraživanja nastavnika i djelatnika s odjela onkologije potvrđuju Maslachinu pretpostavku da se prvo javlja emocionalna iscrpljenost koja dovodi do depersonalizacije što u konačnici dovodi i do osjećaja smanjene učinkovitosti (Taris i sur., 2005.). S druge strane, moguća je pretpostavka da se kod školskih psihologa prvo javlja osjećaj smanjene učinkovitosti, zbog visokih zahtjeva radnog mjesta, nedovoljno jasne profesionalne uloge, nejasnih standarda praćenja rada te nedovoljno povratnih informacija o radnom učinku. Kako se niti nakon povećanih ulaganja taj osjećaj ne smanjuje, može se javiti emocionalna iscrpljenost te nakon toga depersonalizacija kao obrambena strategija. Utvrđivanje kauzalnog odnosa među dimenzijama može pomoći pri lakšem prepoznavanju prvih pokazatelja i osmišljavanju strategija prevencije sagorijevanja.

Nadalje, rezultati pokazuju negativnu povezanost zadovoljstva poslom s profesionalnom osamljenošću, emocionalnom iscrpljenošću i depersonalizacijom te pozitivnu povezanost s osobnim postignućem. Takvi rezultati su očekivani i u skladu s drugim sličnim istraživanjima (Huebner, 1994., Niebrugge, 1994.).

Provedena je hijerarhijska regresijska analiza doprinosa pojedinih prediktora stupnju profesionalnog sagorijevanja, u 2 koraka. U prvom koraku ispitivao se doprinos demografskih varijabli dobi, broja godina staža i veličine mjesta u kojem sudionici žive, dok se u drugom koraku ispitivao doprinos zadovoljstva poslom i profesionalne osamljenosti (Tablica 8).

**Tablica 8.** Hijerarhijska regresijska analiza doprinosa demografskih varijabli, zadovoljstva poslom i profesionalne usamljenosti stupnju profesionalnog sagorijevanja

Model	R	R <sup>2</sup>	Prilago- đeni R <sup>2</sup>	Standardna		Promjena			
				pogreška procjene	R <sup>2</sup> pro- mjena	F pro- mjena	df <sub>1</sub>	df <sub>2</sub>	p
1	,204a	,042	,034	17,020	,042	5,716	1	131	,018
2	,602b	,363	,353	13,934	,321	65,460	1	130	,000

a. Prediktori: (Konstanta), Dob, staž, Mjesto

b. Prediktori: (Konstanta), Mjesto, Procijenite ukupno zadovoljstvo  
Vašim poslom; Stupanj profesionalne usamljenosti

Pokazalo se da demografske varijable objašnjavaju 4,2% varijance profesionalnog sagorijevanja, te od svih ispitivanih demografskih varijabli, statistički značajan doprinos ima veličina mjesta u kojem sudionici žive. Što je mjesto veće, sudionici iskazuju nešto manji stupanj profesionalnog sagorijevanja ( $\beta=-0,204$ ;  $p=0,018$ ), odnosno sudionici iz gradova iskazuju nešto manji stupanj sagorijevanja u odnosu na sudionike sa sela i iz naselja. Nalaz je potrebno uzeti sa rezervom radi velike razlike u broju sudionika iz sela i naselja te obratiti pažnju na nizak doprinos ove varijable objašnjenju ukupne varijance.

U drugom koraku, uvođenjem ukupnog zadovoljstva poslom i stupnja profesionalne osamljenosti, objašnjeno je dodatnih 32,1% varijance. Značajni doprinos ima varijabla: zadovoljstvo poslom ( $\beta=-0,567$ ;  $p=0,00$ ). Što je veće zadovoljstvo poslom, manji je stupanj profesionalnog sagorijevanja. Ukupno, veličina mjesta u kojem sudionici žive i zadovoljstvo poslom objašnjavaju 36,3% varijance profesionalnog sagorijevanja.

## Ograničenja istraživanja i implikacije za praksu

Važno ograničenje ovog istraživanja je pristranost dobrovoljnog pristanka sudionika, samo 50% psihologa kojima je upućen upitnik pristalo je sudjelovati u istraživanju. Iako toliki odaziv može govoriti o reprezentativnosti uzorka, jednako tako može se pretpostaviti da se sudionici, koji su pristali sudjelovati u istraživanju, sustavno razlikuju od onih koji to nisu učinili. Drugim riječima, može se pretpostaviti da su psiholozi pod visokim stupnjem sagorijevanja u manjoj mjeri motivirani sudjelovati u istraživanju. Nadalje, iako je *on-line* oblik upitnika ekonomičan i jednostavan za popunjavanje, moguće je da sudionici koji imaju manje iskustva u radu s računalima imaju određeni otpor prema takvom tipu istraživanja. Svega 9% sudionika u istraživanju je starije od 50 godina, a jedan od razloga tomu može biti što osobama starije dobi ne odgovara digitalan oblik upitnika.

Mills i Huebner (1998.) potvrdili su stabilnost pokazatelja profesionalnog sagorijevanja tijekom vremena (uz određene razlike u stupnju specifičnih stresora u različitim razdobljima školske godine). Ipak, na rezultate istraživanja mogao je utjecati i termin provođenja istraživanja. Podaci su prikupljeni po završetku nastavne godine i može se pretpostaviti određeni utjecaj na motivaciju sudjelovanja u istraživanju. Jednako tako, stupanj zadovoljstva poslom i profesionalnog sagorijevanja također može biti pod utjecajem zahtjevnosti i stresnosti završetka nastavne godine. Bilo bi zanimljivo provesti istraživanje početkom i sredinom nastavne godine i usporediti rezultate. Također, kod ispunjavanja upitnika uvijek postoji rizik od svjesnog ili nesvjesnog davanja socijalno poželjnih odgovora. To se posebno može odnositi na popunjavanje skale depersonalizacije. Malo ljudi u pomagačkim strukama želi imati sliku o sebi da su „*neosjetljivi na ljude*“, „*promatraju ljude kao da su neživi objekti*“ i sl., čak i ako se povremeno tako osjećaju.

Značajne su povezanosti dimenzija sagorijevanja i zadovoljstva poslom. Zato je važno identificirati glavne činitelje zadovoljstva/nezadovoljstva poslom na radnom mjestu školskog psihologa. Prema istraživanjima, najveći izvori zadovoljstva su direktan rad s klijentima i osjećaj smisla i zadovoljstva koji proizlazi iz dobro obavljenog posla. Erickson (2002.) je pokazala da su sati koje psiholozi provode u poslovima koji nisu u direktnom opisu njihovog radnog mjesta u direktnoj povezanosti sa sagorijevanjem. Uz povećan opseg takvih poslova, povećava se i osjećaj emocionalne iscrpljenosti i nekompetentnosti, te se u manjoj mjeri pokazuje empatija prema učenicima. Iz tog je razloga važno osnažiti psihologe da se izbore za jasniju definiciju svoga radnog mjesta koja uključuje direktan rad s djecom i njihovim roditeljima, te ih također osnažiti da kompetentno i odgovorno obavljaju svoj posao. Jedan od načina za to je uvođenje sustavne supervizije u područje obrazovanja.

Daljnijim istraživanjima ostaje utvrditi koji su sve činitelji koji dovode do profesionalnog sagorijevanja školskih psihologa te na koje načine prevenirati sagorijevanje u školi.

## Literatura

- Beheshtifar, M., Omidvar, A.R., (2013.) Causes to create job burnout in organisations, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(6) 107-113.
- Brouwers, A., Tomic, W. (2000.). A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacy in classroom management, *Teaching and Teacher Education*, 16 (2), 239–254.
- Coster, J. S., Schwebel, M. (1997). Well – functioning in professional psychologists, *Professional Psychology: Research and Practice*, 28 (1), 5-13.
- Dunn, R. L. (2004.). *The knowledge and competencies of effective school counselor supervision, doktorska disertacija*. Columbus: The Ohio State University.
- Erickson, E. J. (2002.). Stressor sreported by elementary school counselors across the State of Wisconsin and implications that lead to career resiliency, završni rad, Menomonie: The graduate College, University of Wisconsin-Stout.
- Evers, W., Brouwers, A., Tomic, W. (2002.). Burnout and self-efficacy: A study on teachers' beliefs when implementing an innovative educational system in the Netherlands. *British Journal of Educational Psychology*, 72 (2) 227-244.
- Huebner, E. S., (1993.). Burnout among school psychologists in the USA: Further data related to its prevalence and correlates. *School Psychology International*, 14, 99-109.
- Huebner, E. S., (1994.). Relationships among demographics, social support, job satisfaction and burnout among school psychologists. *School Psychology International*, 15, 181-186.
- Huebner, E. S., Huberty, T. J. (1984.). Burnout among rural school psychologists. *Research in Rural Education*. 2 (3), 95–99.
- Huebner, E. S., Mills, L. B. (1997.). Another look at occupational stressors among school psychologists. *School Psychology International*, 18, 359 – 374.
- Kahill, S. (1988.) Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence, *Canadian Psychology/Psychologie Canadienne*, 29 (3), 284-297.
- Koludrović, T., Jukić, I., Reić Ergovac, I. (2009). Sagorijevanje na poslu kod učitelja razredne i predmetne nastave te srednjoškolskih nastavnika, *Život i škola*, 22 (55), 235- 249.
- Leiter M.P., Maslach C. (2000). Burnout and health. u: A. Baum, T. Revenson i J. Singer (ur). *Handbook of health psychology* (str. 415-426).. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Lent, J. (2010.). The impact of work setting, demographic factors and personality factors on burnout of professional counselors, doktorska disertacija, Akron: University of Akron.
- Martinko J. (2010.). Profesionalno sagorijevanje na poslu nastavnika u obrazovanju odraslih, *Andragoški glasnik*, 14 (2), 99-110.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1984.). Burnout in organizational settings. U: S. Oskamp.(Ur.), *Applied Social Psychology Annual: Applications in Organizational Settings*, 5, 133-153.
- Maslach, C., Jackson, S.E. (1981.). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113.

- Maslach, C., Jackson, E. S., Leiter, M. P. (1996.). *Maslach Burnout Inventory Manual*. California: CPP, MountainView.
- Mills, L. B., Huebner, E. S. (1998.). A prospective study of personality characteristics, occupational stressors and burnout among school psychology practitioners. *Journal of School psychology, 36* (1), 103-120.
- Niebrugge, K. (1994.). Burnout and job dissatisfaction among practising school psychologists in Illinois, izloženi rad, Seattle: Annual meeting of the national association of school psychologists.
- Schaufeli W. B., Greenglass E. R. (2001.). Introduction to specialissue on burnout and health, *Psychology and Health, 16*, 501 – 510.
- Stephan, J.B., (2005.). School environment and coping resources: A predictive model of school counselor burnout. Doktorska disertacija, Greensboro: Faculty of the Graduate School at The University of North Carolina.
- Taris, T. W., LeBlanc P., Schaufeli W. B., Schreurs, P. J. G. (2005.). Are there casual relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests, *Work&Stress, 19* (3), 238-255.
- Webber J. (2004.). Factors affecting burnout in school counselors, doktorska disertacija, 411, dostupno na <http://scholarship.shu.edu/dissertations/411>, (12.10. 2011.)

## **School psychologists' burnout in Croatia**

### **Abstract**

---

The aim of this study was to determine the degree of school psychologists' burnout in Croatia and to examine the relation between some demographic factors, job satisfaction and burnout. The study included 149 school psychologists. The results using Maslach Burnout Inventory show high levels of emotional exhaustion and reduced personal accomplishment and low level of depersonalization. No difference with respect to age and work experience is evident, but participants who work in the cities score lower on the dimension of depersonalization and higher on the dimension of personal achievement than participants who work in the rural environment. The results indicate a significant positive correlation between job satisfaction and dimensions of personal achievement and a negative correlation between job satisfaction and emotional exhaustion and depersonalization.

**Keywords:** school psychologists, burnout

