

# SINDROM IZGARANJA NA POSLU KOD POMAGAČA I ČIMBENICI KOJI UTJEČU NA STUPANJ IZGARANJA\*

**Damir Ljubotina**

Filozofski fakultet Zagreb

Odsjek za psihologiju

Izvorni znanstveni članak

UDK 364.62

Primljeno: studeni 1996.

**Olja Družić**

Društvo za psihološku pomoć

Zagreb

*Na uzorku od 283 osobe koje se bave pomagačkom strukom, ispitivali smo stupanj izgaranja na poslu i faktore koji su povezani sa povišenom razinom izgaranja. Ti faktori su: osobine pomagačke uloge, uspješnost korištenja vremena, vrsta organizacije u kojoj pomagač radi (vladine i nevladine organizacije), dob pomagača te profesionalna uloga pomagača (profesionalac, neprofesionalac, paraprofesionalac). Ustanovljano je da je izgaranje na poslu povezano s osobinama pomagačke uloge kao i s korištenjem vremena. Rezultati su pokazali da kod pomagača zaposlenih u vladinim organizacijama postoji veći stupanj izgaranja, te da su pomagači mlađe dobi izloženiji izgaranju od starijih kolega. Vrsta profesionalne uloge nije se pokazala statistički značajno povezanom sa stupnjem izgaranja na poslu.*

## 1. UVOD

Izgaranje na poslu je, jednostavno rečeno, postupan proces pri kojem produktivan i odgovoran radnik gubi sav interes za svoj posao odnosno profesiju (Goliszek, 1993.).

Pomagački poziv u kriznim vremenima i ratu vrlo je čest izbor ljudi, bilo da se njime bave profesionalno ili volonterski. Takvu vrstu posla karakterizira prije svega humanizam, pa stoga ljudi u njega ulaze s entuzijazmom i visokim očekivanjima, u smislu vlastitih pomagačkih sposobnosti. No, neki pomagači nakon određenog vremena gube motivaciju, zainteresiranost i empatiju za pomoć ljudima s kojima rade. Takav odnos prema radu i promjena ponašanja šteti samom pomagaču, jer u njemu izaziva osjećaj nezadovoljstva sobom i onim što radi, te doživljava različite simptome stresa. Nadalje, to predstavlja problem i za one kojima je pomoć potrebna, jer zbog neučinkovitosti pomagača njihov problem ostaje neriješen. Stoga je potrebno uvidjeti koji su uzroci koji dovode do takvog stanja motivacije u pomagača, odnosno o čemu ovisi pojava sindroma izgaranja na poslu.

\* Podaci prikazani u ovom radu prikupljeni su u sklopu projekta Izobrazba za pružanje pomoći u posttraumatskom oporavku. Projekt zajednički ostvaruju Catholic Relief Services (CRS) i Društvo za psihološku pomoć (DPP) sredstvima američke Agencije za međunarodni razvoj (USAID). Stavovi autora, izneseni u radu ne odražavaju nužno gledište USAID-a i CRS-a.

Izgaranje na poslu kao istraživački problem spada u interdisciplinarno područje istraživanja stresa, točnije stresa u radu. D. Ajduković (1994.) navodi dvije skupine uzroka odnosno izvora izgaranja. Prvu skupinu čine tzv. unutarnji izvori koji su vezani uz osobine pomagača, njegovu strukturu ličnosti, sustav vrijednosti. Unutarnji izvori vezani su uz dob pomagača, njegovu pretjeranu vezanost uz posao, identifikaciju s klijentima, neracionalno korištenje radnog vremena itd. Drugu skupinu čine vanjski faktori, tj. oni izvan osobe pomagača. To su klijenti, uvjeti rada, organizacija rada, psihosocijalna klima unutar organizacije, vrsta pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže.

Izgaranje na poslu može se dogoditi svakome. No, istraživanja su pokazala da su osobe koje se bave tzv. pomažućim profesijama podložnije stresu odnosno izgaranju. To su socijalni radnici, medicinske sestre, psiholozi, liječnici i policajci.

To je kumulativni proces, razvija se polako i započinje s malim znakovima upozorenja. Mogu proći godine prije no što se simptomi manifestiraju kao psihički i emocionalni problemi i dovedu do potpunog gubitka volje za radom.

Postoje četiri faze odnosno stupnja izgaranja. To su: početni entuzijazam koji karakteriziraju nerealna očekivanja i samoulaganja pomagača. No, u početnoj fazi postoji visok stupanj energije i dobrih postignuća. Druga faza je tzv. faza stagnacije u kojoj pomagač postaje svjestan da posao nije onakav kakvim ga je zamišljao. Javlja se tjelesni i psihički umor, pesimizam, početno nezadovoljstvo poslom te osjećaj dosade. Zatim slijedi faza frustracije koju obilježava emocionalno povlačenje, izbjegavanje kontakata s kolegama, depresivnost, negativizam, ljutnja i neprijateljstvo. Posljednju fazu izgaranja karakterizira apatija. Javlja se kao stanje kronične frustracije i potpunog gubitka interesa. Simptomi koji karakteriziraju ovu fazu jesu: gubitak samopouzdanja, cinizam, ozbiljne emocionalne poteškoće, nesposobnost komunikacije i suradnje s kolegama i općenito narušeni međuljudski odnosi.

Izgaranje je moguće zaustaviti uvođenjem promjena u radnim ciljevima, ponašanju i stavovima pomagača, ako nije dospio do stanja apatije.

## 2. CILJEVI ISTRAŽIVANJA

Cilj je ovog istraživanja ispitati stupanj izgaranja na poslu kod pomagačkih struka i ustanoviti utjecaj nekih osobina pomagačke uloge i njegova posla na izgaranje te odgovoriti na sljedeće probleme:

1. ispitati stupanj izgaranja na poslu te utvrditi najizraženije probleme kod pomagača različitih struka,

2. ispitati faktore koji su u najvećoj mjeri povezani s povišenom razinom izgaranja na poslu, kao što su:

- a) različiti aspekti osobine pomagačke uloge,
- b) uspješnost korištenja vremena,
- c) vrsta organizacije u kojoj pomagač radi (vladine i nevladine organizacije),
- d) dob pomagača,
- e) profesionalna uloga pomagača (profesionalac, paraprofesionalac, neprofesionalac).

### 3. METODOLOGIJA

#### 3.1. POSTUPAK PRIKUPLJANJA PODATAKA

Mjerni instrumenti (4 upitnika) primijenjeni su na polaznicima seminara u organizaciji Društva za psihološku pomoć. Seminari su se odvijali pod nazivom *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*, a trajali su po pet dana (tri dana predavanja i radionica i nakon nekoliko mjeseci dva puta po jedan dan supervizije). Svrha seminara, kako i sam naziv opisuje, bila je edukacija pomagača u pomoći i samopomoći za vlastito mentalno zdravlje. Mjerni instrumenti primjenjivani su na početku seminara.

Seminari na kojima su prikupljeni podaci odvijali su se od veljače do studenoga 1995. u različitim mjestima u Hrvatskoj.

#### 3.2. UZORAK

Ukupan uzorak osoba čiji su rezultati uključeni u obradu podataka sastoji se od 283 polaznika seminara. Polaznike su birale organizacije u kojima su te osobe obavljale pomagački posao sa stradalnicima rata, na poziv Društva za psihološku pomoć. Stoga uzorak po svojoj strukturi približno reprezentira populaciju pomagača stradalnicima rata u Hrvatskoj.

Prema zanimanju najveći postotak uzorka po zastupljenosti profesija čine socijalni radnici (18.4%). Nakon njih slijede psiholozi (12.4%), a prosvjetni radnici i zdravstveni djelatnici jednako su zastupljeni (10.2%). Pod zdravstvenim djelatnicima razumijevaju se liječnici i medicinske sestre, a pod ostalima osobe angažirane u pomagačkom radu, ali bez potrebnog obrazovanja za taj posao (npr. pravnici, ekonomisti, novinari, knjigovođe, službenici itd.).

U uzorku pomagača dominiraju žene, kojih ima 248 (87.6 %), dok je muškaraca znatno manji broj 35 (12.4 %). Dob varira u rasponu od 19 do 64 godine uz prosjek od 37.9 godina..

Prema vrsti organizacije 182 (65.9 %) polaznika dolaze iz nevladinih organizacija, dok je 94 (34.1 %) iz vladinih organizacija. Pod pojmom vladine organizacije uobičajeno se razumijevaju organizacije i institucije koje su financirane iz državnog proračuna i koje su odgovorne državnim ministarstvima. Nevladine organizacije, domaće ili strane, autonomne su i financiraju se uglavnom iz različitih donacija.

S obzirom na profesionalnu ulogu Ajduković, D. (1996.) navodi tri kategorije pomagača. Jedno su profesionalci (stručnjaci), osobe školovane za neko od pomagačkih zanimanja (socijalni radnici, psiholozi, liječnici, defektolozi, nastavnici, pedagozi, itd.). Drugu skupinu čine paraprofesionalci, osobe koje nisu posebno obrazovane za pomagački posao, ali su ga odabrale kao poziv i dodatno su osposobljene tečajevima, seminarima i iskustvom u radu. Paraprofesionalci se, kao i profesionalci, trajno bave pomagačkim poslom, za to primaju naknadu i to je dio njihove radne uloge. Treću skupinu čine volonteri (dobrovoljci) koji za svoj pomagački posao ne primaju naknadu. To su osobe koje priskaču u pomoć ljudima u nevolji, ali to nije dio njihove redovite radne aktivnosti.

Najveći dio uzorka čine profesionalci (41,7%), kojih je tek nešto više od neprofesionalaca (40,7%), dok je paraprofesionalaca 16,5%.

### 3.3. KORIŠTENI MJERNI INSTRUMENTI

U istraživanju su korištena 4 mjerna instrumenta:

- 3.3.1. Upitnik intenziteta izgaranja na poslu (IZG),
- 3.3.2. Upitnik osobina pomagačke uloge (OPU),
- 3.3.3. Upitnik uspješnosti korištenja vremena (UKV), te
- 3.3.4. Anketni upitnik za polaznike seminara

#### 3.3.1. UPITNIK INTENZITETA IZGARANJA NA POSLU

Upitnik intenziteta izgaranja na poslu konstruiran je u okviru Društva za psihološku pomoć, a autori su Ajduković, D. i Ajduković, M. (1994.).

Upitnik se sastoji se od 18 tvrdnji koje predstavljaju različite simptome izgaranja na poslu. Zadatak je ispitanika da za svaku tvrdnju procijeni u kojoj se mjeri odnosi na njega. Procjene se daju na skali od 1 do 3, pri čemu brojke imaju ovo značenje:

- 1 - rijetko
- 2 - ponekad
- 3 - uvijek.

Ukupan rezultat izražava se kao zbroj svih zaokruženih odgovora, tako da se teoretski raspon rezultata kreće od 18 do 54. Pritom veći ukupni rezultat upućuje na veći stupanj izgaranja na poslu. Budući da se radi o novom mjernom instrumentu, ovaj je rad priloga njegovoj validaciji odnosno upotrebljivosti u svrhu mjerenja izgaranja na poslu kod pomagačke populacije.

Upitnik ima zadovoljavajuću pouzdanost, koja iznosi 0.86 (Cronbachov alpha).

#### 3.3.2. UPITNIK OSOBINA POMAGAČKE ULOGE

**Upitnik** osobina pomagačke uloge također je razvijen u okviru aktivnosti Društva za psihološku pomoć, a autori su Ajduković, M., Vizek-Vidović V. i Prišlin, R. (1994.). Upitnik se sastoji od 14 tvrdnji koje opisuju različite potencijalne probleme na koje pomagač nailazi obavljajući svoju radnu ulogu, a naglasak je na jasnoći i strukturiranosti posla koji pomagač treba obaviti. Zadatak je ispitanika da za svaku navedenu tvrdnju označi u kolikoj se mjeri odnosi na njega, odnosno njegovu radnu ulogu.

Procjene se daju na sljedećoj skali od 4 stupnja:

- 1 - uopće nije točno, nikad se ne događa
- 2 - djelomično je točno, ponekad se događa
- 3 - uglavnom je točno, često se događa
- 4 - potpuno je točno, uvijek se događa

Ukupan rezultat izražava se kao zbroj svih zaokruženih odgovora, tako da se teoretski raspon rezultata kreće od 14 do 56. Pritom veći ukupni rezultat upućuje na veće probleme u obavljanju pomagačke uloge.

Pouzdanost ovog upitnika iznosi 0.78.

### 3.3.3. UPITNIK USPJEŠNOSTI KORIŠTENJA VREMENA

Upitnik uspješnosti korištenja vremena također je razvijen u okviru aktivnosti Društva za psihološku pomoć, a autori su Ajduković, D. i Ajduković, M. (1995.). Upitnik se sastoji od 21 tvrdnje vezane uz racionalnost i strukturiranost te planiranje korištenja vremena prilikom obavljanja radnih zadataka. Ispitanik za svaku navedenu tvrdnju označava u kolikoj se mjeri odnosi na njega odnosno njegovu radnu ulogu. Procjene se daju na sljedećoj skali od 4 stupnja:

- 1 - uvijek,
- 2 - često,
- 3 - ponekad,
- 4 - rijetko.

Ukupan rezultat izražava se kao zbroj svih zaokruženih odgovora, tako da se teoretski raspon rezultata kreće od 21 do 84. Pritom veći ukupni rezultat upućuje na manju uspješnost korištenja vlastitog vremena.

Pouzdanost ovog upitnika iznosi 0.86.

Preliminarna psihometrijska validacija tih triju upitnika upućuje na njihovu jednofaktorsku strukturu, budući da gotovo sve čestice imaju značajne saturacije s prvom ekstrahiranom glavnom komponentom.

### 3.3.4. ANKETNI LIST ZA POLAZNIKE SEMINARA

Svi polaznici seminara također su ispunili anketni upitnik konstruiran za ovu priliku, koji sadrži podatke o pomagaču i poslu koji obavlja (npr. radni staž, zanimanje, populacija i kategorija klijenata s kojima polaznik radi, broj klijenata i dr.).

## 4. REZULTATI I RASPRAVA

### 4.1. STUPANJ IZGARANJA NA POSLU

Tablica 1. Aritmetičke sredine, standardne devijacije, minimalni i maksimalni rezultati za ukupni rezultat na skali intenziteta izgaranja na poslu.

N	M	SD	MIN	MAX
232	28.76	5.66	18	45

Distribucija rezultata blago je pozitivno asimetrična

Tablica 2. Frekvencije bruto rezultata na Upitniku intenziteta izgaranja na poslu grupirane u pet kategorija.

Rezultat	Frekvencija	Postotak %
Ispod 24	52	22.4
25 - 28	76	32.8
29 - 33	62	26.7
34 - 38	30	12.9
39 i više	12	5.2
Ukupno	232	10.0

Na osnovi kvantitativne i kvalitativne analize individualnih i skupnih rezultata odlučili smo se predložiti gornju podjelu rezultata u pet kategorija koje predstavljaju različite stupnjeve izgaranja na poslu. Rezultat ispod 24 boda ne upućuje na probleme pri obavljanju pomagačkog posla. Sljedeće kategorije 25-28 te 29-33 upućuju na blago i značajnije pojavljivanje pomagačkog stresa. Rezultat iznad 34 može se uzeti kao granica iznad koje postoje izraženi simptomi izgaranja na poslu. Posljednja kategorija upućuje na visoki stupanj izgaranja na poslu, koji od pomagača ili njegove okoline zahtijeva hitne promjene. U tu posljednju kategoriju spada oko 5 % ispitanika u našem uzorku.

Tablica 3. Postotak odgovora i aritmetičke sredine tvrdnji iz upitnika intenziteta izgaranja na poslu

TVRDNJE IZ UPITNIKA INTENZITETA IZGARANJA NA POSLU	rijetko %	ponekad %	uvijek %	M
Osjećam se nemoćnim promijeniti nešto u poslu	20.3	64.1	15.5	1.95
Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život	27.9	49.4	22.7	1.95
Razdražljiviji sam nego ikad prije	29.1	55.8	15.1	1.86
Imam teškoća u organiziranju svoga posla i vremena	33.5	51.8	14.7	1.81
Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno čak i kada sam dobro naspavan	32.8	57.1	10.1	1.77
Pitam se je li moj posao prikladan za mene	41.0	50.2	8.8	1.68
Čini mi se da nikog na poslu nije briga za ono što ja radim	42.7	47.2	10.1	1.67
Posao je veoma dosadan, zamoran i rutinski	43.8	49.8	6.4	1.63
Osjećam da postizem manje nego ikad prije	44.0	50.0	6.0	1.62
Više nego ikada svjesno izbjegavam osobne kontakte	51.4	41.0	7.6	1.56
Primjećujem da mislim negativno o poslu i usmjeravam se samo na njegove loše strane	50.8	43.1	6.0	1.55
Osjećam neprijateljstvo i srdžbu na poslu	52.8	45.6	1.6	1.49
Svakom radnom danu pristupim s mišlju: "Ne znam hoću li izdržati još jedan dan".	56.3	40.5	3.2	1.47
Postajem sve neosjetljiviji i bešćutniji prema klijentima i suradnicima	59.8	38.6	1.6	1.42
Primjećujem da se povlačim od kolega	59.8	38.2	2.0	1.42
Sve što se traži da uradim doživljavam kao prisilu	69.3	29.9	0.8	1.31
O svom poslu mislim negativno čak i navečer prije spavanja	69.7	26.7	3.6	1.34
Provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći	77.8	21.8	0.4	1.23

Tvrdnje su poredane prema vrijednostima aritmetičkih sredina.

Iz analize rezultata upitnika intenziteta izgaranja na poslu vidljivo je da se na samom vrhu zastupljenih simptoma nalaze tvrdnje vezane uz nemogućnost utjecaja pomagača na promjene u poslu te da frustracije izazvane poslom unosi u privatni život. Dakle, jedna od osnovnih frustracija većeg dijela ovog uzorka proizlazi zbog nemogućnosti utjecaja na vlastiti rad. Iza toga, po svemu sudeći, stoji rigidnost organizacije, nadređenih osoba ili samog zakona. Tvrdnja o unošenju frustracija izazvanih poslom u privatni život ne iznenađuje. Naime, stanje frustriranosti bez obzira na uzrok nemoguće je izolirati od bilo kojeg aspekta funkcioniranja, pa tako i od privatnog života. Da motiviranost i vjera u pomagački posao nisu ozbiljno dovedeni u pitanje, moglo bi se zaključiti na osnovi zastupljenosti posljednjih dviju tvrdnji u tablici 3.

#### 4.2. OSOBINE POMAGAČKE ULOGE

Tablica 4. Aritmetičke sredine, standardne devijacije, minimalni i maksimalni rezultati za ukupni rezultat na upitniku osobina pomagačke uloge

N	M	SD	MIN	MAX
225	25.64	5.04	15	45

Tablica 5. Postotak odgovora i aritmetičke sredine tvrdnji iz upitnika osobina pomagačke uloge te korelacije pojedine tvrdnje s upitnikom izgaranja na poslu

TVRDNJE IZ UPITNIKA OSOBINA POMAGAČKE ULOGE	nikad %	ponekad %	često %	uvijek %	M	Korelacije
4. Moram obavljati neke stvari za koje smatram da bi se morale raditi drugačije	15.7	55.9	23.7	4.7	2.17	0.13
10. Osjećam da mi pri obavljanju posla nedostaju neka znanja i vještine	11.4	66.1	19.5	3.0	2.14	0.11
9. Obavljam posao u kojem je teško doći do svih važnih podataka i informacija	24.2	53.0	19.1	3.8	2.03	0.23 **
6. Ima situacija kada ne znam točno koliko dobro obavljam posao	16.5	68.2	13.1	2.1	2.01	0.19 **
5. Nisam siguran kakva su u pojedinim situacijama moja ovlaštenja	28.5	51.5	17.4	2.6	1.94	0.22 **
2. Ne znam kako će moji pretpostavljeni prihvatiti ono što uradim	27.7	54.9	14.5	3.0	1.93	0.15 *



## Nastavak tablice 5.

13. Imam utisak da moj posao negativno utječe na moje odnose u obitelji i moj osobni život	30.6	50.2	14.9	4.3	1.93	0.34 **
7. Nisam siguran raspodjeljujem li vremenski dobro zadatke	28.9	56.6	10.6	3.8	1.89	0.23 **
1. Na poslu dobivam proturječne upute u vezi s pojedinim zadacima	28.3	61.2	9.7	0.8	1.83	0.27 **
14. Ljudi s kojima surađujem postavljaju mi proturječne zahtjeve	32.2	57.2	8.1	2.5	1.81	0.24 **
8. Obavljam poslove za koje nisam sasvim siguran što se od mene zahtijeva	45.8	46.6	5.1	2.5	1.64	0.15 *
3. Nisam sasvim siguran što su moje dužnosti i zadaci	51.5	37.0	8.9	2.6	1.63	0.25 **
11. Čini mi se da radim posao koji bi mogao obavljati i netko s nižim kvalifikacijama	56.0	35.9	5.6	2.6	1.55	0.14 *
12. Radim posao koji je monoton i dosadan	75.0	21.2	3.0	0.8	1.30	0.25 **

Razina značajnosti korelacija:

\*  $p < 0.05$ \*\*  $p < 0.01$ 

U prvom stupcu navedene su tvrdnje iz upitnika osobina pomagačke uloge, poredane prema vrijednostima aritmetičkih sredina. U sljedeća četiri stupca nalaze se postotci pojedinih odgovora na svaku tvrdnju. Nakon toga navedene su aritmetičke sredine za svaku pojedinu tvrdnju. U posljednjem stupcu navedeni su Pearsonovi koeficijenti korelacije između svake tvrdnje i ukupnog rezultata na upitniku intenziteta izgaranja na poslu.

Iz korelacija za svaku pojedinu tvrdnju vidljivo je da su sve korelacije, izuzev jedne, statistički značajno povezane s upitnikom intenziteta izgaranja na poslu odnosno s izgaranjem. Dakle iz rezultata ovog upitnika moguće je imati uvid u stupanj izgaranja. Zanimljivo je da se tvrdnja "Moram obavljati neke stvari za koje smatram da bi se morale raditi drugačije" nalazi na prvom mjestu, jer je po značenju vrlo slična tvrdnji koja je najzastupljenija na skali izgaranja ("Osjećam se nemoćnim promijeniti bilo što u poslu"). Prema tome, kao najveći problem javlja se određena prisila na poslu, "moranje" obavljanja određenih zadataka za koje pomagači drže da se mogu obavljati drugačije. Ta vrsta prisile i želja za promjenom vezana je, dakako, uz nemoć vlastitog utjecaja na promjene u poslu. Tvrdnja na posljednjem mjestu također je zanimljiva jer je povezana s posljednjom tvrdnjom skale izgaranja ("Provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći"). Iz njezine zastupljenosti proizlazi da je vrlo malom postotku pomagača posao monoton i dosadan, što znači da motiviranosti za posao ne nedostaje i da značajniji negativizam prema radu nije prisutan.

#### 4.3. USPJEŠNOST KORIŠTENJA VREMENA

Prosječan rezultat na upitniku uspješnosti korištenja vremena iznosi 46.78 uz standardnu devijaciju 9.22.

Tablica 6. Aritmetičke sredine, standardne devijacije, minimalni i maksimalni rezultati za ukupni rezultat na upitniku uspješnosti korištenja vremena.

N	M	SD	MIN	MAX
226	46.78	9.22	21	69

Prosjek na skali iznosi 46.78 dok se rezultati kreću u rasponu od 21 do 69. Od pojedinih čestica najviši rezultat, tj. najveći problem u organizaciji vremena predstavlja izostanak planiranja obaveza, kako tjednih tako i dnevnih, preuzimanje previše posla na sebe umjesto podjele odgovornosti s kolegama te nejasno određivanje ciljeva pojedinih aktivnosti.

Dobiveni koeficijent korelacije pokazuje da postoji pozitivna povezanost između rezultata ovih dvaju upitnika. To znači da je veća razina problema izraženih upitnikom osobina pomagačke uloge povezana s većim izgaranjem na poslu, što je i očekivano, a to pokazuje da na intenzitet izgaranja na poslu, pored osobina pomagačke uloge, utječu i neki drugi faktori. Na neke od njih osvrnut ćemo se u nastavku.

#### 4.4. NEKI ČIMBENICI POVEZANI S POVIŠENIM STUPNJEM IZGARANJA NA POSLU

Tablica 7. Korelacije između triju korištena upitnika

	OPU	UKV
IZG	0.40** (N=197)	0.36** (N=198)
OPU		0.27** (N=215)

##### 4.4.1. DOB POMAGAČA I IZGARANJE NA POSLU

Tablica 8. Analiza varijance za rezultat na upitniku izgaranja na poslu između četiriju dobnih skupina ispitanika

DOBNA SKUPINA	M	S.D.	N	F-omjer	p
19-30	29.09	5.53	70	F=6.87	0.0002
31-40	30.89	6.20	55		
41-50	28.80	5.06	49		
51 i više	24.78	3.54	23		

Iz gornje tablice uočljivo je da izgaranje značajno opada s dobi pomagača. Prema tome mladi su pomagači podložniji nešto većem izgaranju. To se može tumačiti prisutnošću većeg entuzijazma i često nerealnih očekivanja, što dovodi do raskoraka između postavljenih ciljeva i rezultata u njihovu radu. Mladi pomagači, zbog neiskustva, teže postavljaju profesionalnu distanciju i stoga se često događa da se identificiraju s klijentom, što ne dovodi do pozitivnih rezultata u radu.

#### 4.4.2. VRSTA ORGANIZACIJE U KOJOJ POMAGAČ RADI (VLADINE I NEVLADINE)

Značajnost razlike između aritmetičkih sredina koje postižu pomagači iz vladinih i nevladinih organizacija testirana je t-testom za nezavisne uzorke.

Tablica 9. Aritmetička sredina, standardna devijacija, t-omjer i statistička vjerojatnost t-omjera za uzorke pomagača iz vladinih i nevladinih organizacija

Grupa	N	M	SD	t-test	p
Vladine organizacije	77	30.55	5.723	-3.30	0.001
Nevladine organizacije	149	27.99	5.388		

Pomagači iz vladinih organizacija postižu veći prosječni rezultat na upitniku izgaranja na poslu od pomagača iz nevladinih organizacija. Ta razlika iznosi nešto više od 2.5 boda i statistički je značajna uz razinu rizika od 1 %.

Rezultat koji upućuje na to da su pomagači zaposleni u nevladinim organizacijama manje podložni izgaranju od pomagača zaposlenih u vladinim organizacijama može se objasniti određenim pozitivnim karakteristikama nevladinih organizacija koje navodi Arcel (1994.). Neke od njih su autonomnost, fleksibilnost, brzo uočavanje potrebe za promjenama, osjetljivost za nove probleme itd.

#### 4.4.3. PROFESIONALNA ULOGA POMAGAČA

Tablica 10. Analiza varijance za rezultat na upitniku izgaranja na poslu između triju kategorija pomagača različite profesionalne uloge.

PROFESIONALNA ULOGA	M	S.D.	N	F-omjer	p
profesionalci	29.29	5.59	83	F=0.78	0.4599
paraprofesionalci	28.10	5.13	61		
neprofesionalci	28.97	6.45	61		

Prema dobivenim aritmetičkim sredinama vidimo da profesionalci imaju nešto veći prosječni rezultat od ostalih dviju skupina, no niti jedna razlika između pojedinih skupina nije statistički značajna.

Iz dobivenog rezultata nameće se pitanje kako to da profesionalci nemaju manji rezultat od paraprofesionalaca i neprofesionalaca. Odgovor se može potražiti u činjenici da je rat zahvatio sve ljude u Hrvatskoj na različite načine i da je i tzv. profesionalcima bilo teško uspostaviti određenu profesionalnu distanciju u radu s ratnim stradalnicima. To je bilo i novo područje rada za sve pomagače, što upućuje na nepostojenje iskustva vezanih uz ratnu problematiku.

## 5. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Nakon analize dobivenih rezultata postavlja se pitanje kako utjecati na veće izgaranje u mladih pomagača i u pomagača koji rade u vladinim organizacijama.

S obzirom na prvi dio pitanja, potrebno je od samog početka stupanja mlade osobe na radno mjesto poraditi na prevenciji pojave profesionalnog stresa i izgaranja. Jedan od bitnih elemenata za postizanje tog cilja jest postojanje stručnog i podržavajućeg mentorstva. To podrazumijeva jasno definiranu ulogu, očekivanja i ciljeve od pretpostavljenih. Postojanje povratne informacije o radu i rezultatima rada za ovakvu je vrstu posla vrlo značajna. Zbog toga je potrebna redovita supervizija, kao oblik stručne pomoći, u kojoj će pomagač moći otvoreno iznijeti svoje probleme i osjećaje vezane uz rad.

Dobro vođena supervizija podrazumijeva stvaranje atmosfere povjerenja, podrške i uvaživosti od supervizora.

Sagledavajući problem većeg izgaranja u osoba koje rade za vladine organizacije, smatramo da je potrebno poduzeti određene pomake u funkcioniranju državnih institucija koje se bave pomagačkom profesijom. Određena su istraživanja i iskustva pokazala da je jedna od osnovnih karakteristika vladinih organizacija rigidnost pri obavljanju profesionalne uloge te nemogućnost izražavanja kreativnosti u radu. Stoga je za prevenciju izgaranja važna atmosfera fleksibilnosti i uzajamnog profesionalnog uvažavanja. Činjenica je da većina nevladinih organizacija nema superviziju, pa je stoga prijeko potrebno uvesti takav oblik stručne pomoći i podrške.

Jedan od oblika suzbijanja izgaranja odnosno pojava monotonije i loših rezultata na poslu jest i mogućnost pohađanja seminara i dodatna izobrazba vezana uz pomagačku djelatnost.

Ljudi koji su svakodnevno na poslu suočeni sa stresom, traumama i frustracijama moraju pronaći zdrave načine suočavanja. No, pomagač treba biti svjestan svog problema te što ga uzrokuje. Nakon tog koraka on sam pronalazi i provodi tehnike samopomoći koje mu najviše odgovaraju. Goliszek (1993.) nudi jedanaest preporuka za individualno svladavanje ovog sindroma:

1. izraziti osjećaje,
2. rasporediti vrijeme,
3. prepoznati granice energije i prema tome planirati rad,
4. nikada ne planirati više od jedne stresne aktivnosti u isto vrijeme,
5. baviti se fizičkom aktivnošću,

6. raspodijeliti posao na manje dijelove,
7. raspodijeliti odgovornost,
8. naučiti reći "ne",
9. unaprijediti radne vještine,
10. nastojati uspjeti,
11. naučiti se relaksirati.

Na samom kraju, potrebno je još jednom naglasiti da organizacije koje se bave pomagačkim radom trebaju voditi brigu o mentalnom zdravlju svojih djelatnika. Time će pridonijeti boljim učincima u radu pomagača, što podrazumijeva napredak same organizacije i unapređenje kvalitete pomagačke profesije.

## LITERATURA:

1. Ajduković, D. i Ajduković, M. (ur.) (1996) **Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Arambašić, L. (1995) **Stres U: Pregrad**, J. (ur.) **Osnove psihosocijalne traume i oporavka**. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Arcel, L. T. (ed.) (1994) **War victims, trauma and psycho - social care**. Zagreb: European Community Task Force.
4. Družić, O. (1996) **Sindrom sagorijevanja na poslu kod socijalnih radnika i faktori koji utječu na stupanj sagorijevanja**. Diplomski rad. Studijski centar socijalnog rada Pravnog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu.
5. Goliszek, A. (1993) **Stress management**. London: Bantam Books.
6. Havelka, M. i Krizmanić, M. (ur.) (1995) **Psihološka i duhovna pomoć pomagačima**. Zagreb: Dobrobit.
7. Kreitner, R. i Kinicki, A. (1989) **Organizational behavior**. Boston: BPI Irwin.
8. Moorhead, G. i Griffin, R.W. (1989) **Organizational behavior**. Boston: Houghton Mifflin Company.
9. Potter, B. (1985) **Beating job burnout**. Berkley, CA: Ronin publishing.
10. Stearns, S.D. (1992) **Psychological distress and relief work: who helps the helpers**. University of Oxford.
11. Vizek - Vidović, V. (1990) **Stres u radu**. Zagreb: RZ RK SSOH.

*Summary**HELPERS' BURN-OUT SYNDROME AND FACTORS  
WHICH INFLUENCE THE DEGREE OF BURN-OUT*

*Damir Ljubotina  
Olja Družić*

*On a sample of 283 helpers the degree of job burn-out and factors related to a heighten level of burn-out were examined. The factors were: characteristics of helper's role, efficiency of time use, type of organization in which the helper works (governmental or non-governmental), helper's age, and helper's professional role (professional, non-professional, paraprofessional). Job burn-out was found to be related to characteristics of the helper's role and time use. Results showed that the helpers who were employed in governmental organizations manifested higher degree of burn-out, and that younger helpers manifested higher degree of burn-out than the older. Helper's professional role was not significantly related to job burn-out.*