

Sindrom sagorijevanja kod zaposlenih u odnosima s javnošću u Hrvatskoj

Pregledni rad, DOI 10.22522/cmr20220175, primljeno 13. siječnja 2022.

UDK: 659.4

3.088.2:364.622

.....

Vlatka Šelimber

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku (doktorandica).

E-adresa: vlatka.selimber@gmail.com

Sanja Milković Šipek

Sveučilište J. J. Strossmayera u Osijeku (doktorandica).

E-adresa: sanjamilkovic@yahoo.com

.....

Sažetak

Ovaj rad istražuje pojavu sindroma sagorijevanja kod zaposlenih u odnosima s javnošću i korelaciju njegova pojavljivanja s uvjetima rada, doživljajem subjektivne dobrobiti, konfliktom radne i obiteljske uloge te doživljajem promjena u organizaciji rada za vrijeme pandemije bolesti COVID-19. Rezultati su pokazali da gotovo polovica ispitanika pokazuje određenu razinu sagorijevanja na poslu, od čega je kod 16,3% detektiran visoki stupanj sagorijevanja. Zaposlenici koji doživljavaju višu razinu ukupnog sagorijevanja pokazuju manje zadovoljstvo plaćom i organizacijom rada, negativnije procjenjuju radnu atmosferu, češće izvještavaju o pritisku rokova, češće imaju doživljaj opterećenosti poslom, a definiranost radnih zadataka procjenjuju slabom. Ukupno sagorijevanje negativno je povezano sa svim aspektima subjektivne dobrobiti, a u doživljavanju konflikta radne i obiteljske uloge uočen je trend viših rezultata u skupini ispitanika bez djece. Ispitanici su promjene u organizaciji rada za vrijeme pandemije bolesti COVID-19 u većoj mjeri procijenili pozitivnima.

Ključne riječi: odnosi s javnošću, sindrom sagorijevanja, uvjeti rada, COVID-19 subjektivna dobrobit, konflikt rad – obitelj

1. Uvod

Iako bi u vrijeme pandemije i ratnih zbivanja bilo pretenciozno tvrditi da su odnosi s javnošću u samom vrhu najstresnijih poslova, oni sigurno zadržavaju svoju poziciju u gornjem dijelu te ljestvice. Posljednje istraživanje o najstresnijim poslovima provedeno 2019. godine svrstalo je odnose s javnošću na osmo od deset mjesta (CareerCast, bez.dat.). Ovisno o sektoru odnosa s javnošću i povećanoj potrebi za komunikacijskim stručnjacima u kriznim situacijama, mogli bismo pretpostaviti da je razina stresa s kojom se stručnjaci za odnose s javnošću susreću i dalje visoka.

Kao posljedica dugotrajne izloženosti stresu na poslu i intenzivnog kontakta s ljudima javlja se sindrom sagorijevanja. Njegova se pojava može objasniti unutarnjim čimbenicima, poput osobina ličnosti, ili vanjskima, koji utječu na radno okruženje (Ajduković i Ajduković, 1996, str. 5; Dedić, 2005, str. 852; Maslach i Jackson, 1981, str. 99).

Vodeći se tim saznanjima, autorice su odlučile provjeriti pojavljuje li se, i u kojoj mjeri, sindrom sagorijevanja kod zaposlenih u odnosima s javnošću u javnom, privatnom, korporativnom, političkom i neprofitnom sektoru. U ovom radu ispituje se pojava profesionalnog sagorijevanja i njegova povezanost s uvjetima rada, doživljajem subjektivne dobrobiti te konfliktom radne i obiteljske uloge. Dodatno je ispitan i doživljaj utjecaja pandemije bolesti COVID-19 na organizaciju rada u odnosima s javnošću.

2. Što se radi u odnosima s javnošću?

„Svi misle da znaju što rade praktičari odnosa s javnošću. Ili se družu sa slavnima i prodaju tračeve o njihovim ljubavnim avanturama žutom tisku ili šapću političarima na uho i spinom upravljaju nacionalnom medijskom mašinerijom. Pa zar nije tako?“ (Tench i Yeomans, 2009, str. 38).

Čini se da je odgovor na ovo pitanje u većini slučajeva ipak negativan. Zaposleni u odnosima s javnošću obavljaju čitav niz radnih zadataka koji se intenziviraju razvojem tehnologije. Ako se na odnose s javnošću gleda kao na vještinu kojom se pozitivno utječe na ugled klijenta u javnosti (bilo da je to poduzeće, pojedinac, institucija ili država) održavanjem kvalitetnih odnosa sa svim dijelovima javnosti kako bi se postigao vlastiti uspjeh, a spriječio ili neutralizirao nepovoljan publicitet (Skoko, 2004, str. 69), može se

zaključiti da je za postizanje tih ciljeva potreban puno veći profesionalni angažman od onog koji se površno pretpostavlja.

Posao u odnosima s javnošću Skoko (2006, str. 23) je okarakterizirao kao „dinamičan, iziskuje mnoga znanja i neprestano učenje te sposobnost učinkovitog komuniciranja s ljudima najrazličitijih profila“, dok kao temeljenu zadaću stručnjaka za odnose s javnošću ističe „komuniciranje, odnosno jačanje odnosa među ljudima“ neposrednim ili posrednim putem te na svim razinama (Skoko, 2006, str. 26).

Tomić u knjizi *Odnosi s javnošću – teorija i praksa* (2016) navodi široki spektar poslova kojima se bave stručnjaci za odnose s javnošću. Pišući o aktivnostima osoba zaduženih za komuniciranje u Hrvatskoj, poziva se na istraživanje koje je 2006. godine provela Hrvatska udruga za odnose s javnošću (HUOJ). Pet najčešćih aktivnosti u odnosima s javnošću, prema navedenom istraživanju, obuhvaćaju sljedeće: praćenje medija i analizu njihova sadržaja, rad s novinarima, pisanje i uređivanje sadržaja za brošure, godišnja izvješća i slično, obavljanje aktivnosti u području oglašavanja i promocije te koordiniranje komunikacije projekata i programa (Tomić, 2016, str. 52).

Broom i Sha (2013, str. 94–96) prepoznaju jedanaest glavnih radnih zadaća stručnjaka za odnose s javnošću: pisanje i uređivanje, odnosi s medijima i društvene mreže, istraživanje, upravljanje klijentima i zaposlenicima, strateško planiranje, savjetovanje, posebni događaji, govori, proizvodnja, obučavanje i osobni kontakti. Potonje obuhvaća kontakt s medijima, zajednicom te internim i vanjskim javnostima; komuniciranje, pregovaranje i upravljanje sukobima s dionicima, sastajanje i ugošćivanje posjetitelja te izgradnju strateških saveza i međuljudskih odnosa.

„Iako na ovom popisu zauzima posljednje mjesto“, pišu Broom i Sha (2013, str. 96), „moto 'biti dobar s ljudima' mnogi smatraju najvažnijim obilježjem odnosa s javnošću. Istina je da se djelatnici za odnose s javnošću često moraju baviti ljudskim problemima i osjetljivim odnosima, ali bilo bi pogrešno ograničiti svoju predodžbu o radu u odnosima s javnošću na taj prošireni stereotip.“

Zadaće stručnjaka za odnose s javnošću razlikuju se sektorski i pozicijski. Tako su pojedine općenite karakteristike posla u odnosima s javnošću izraženije u nekim sektorima u odnosu na druge. Kada je riječ o javnom sektoru, glavne zadaće odnosa s javnošću su informirati građane o aktivnostima institucije te osigurati njihovu aktivnu suradnju u državnim programima; poticati potporu građana politici i programima, zagovarati njihovo mišljenje

unutar organizacije, upravljati informacijama unutar organizacije, održavati odnose s medijima te im osigurati dostupnost informacija, kao i sudjelovati u izgradnji zajednice i nacije promicanjem javnih kampanja (Broom, 2010, prema Šelimber, 2019, str. 3–4)

U privatni sektor odnosa s javnošću možemo ubrojiti agencije za odnose s javnošću koje obuhvaćaju usluge odnosa s medijima, tržištem i političkim institucijama, lobiranje, interno komuniciranje, organiziranje događanja, strateško savjetovanje, društveno odgovorni marketing, korporativno i krizno komuniciranje, osobne odnose s javnošću i upravljanje društvenim mrežama (Holy, 2019, str. 33).

Korporativno komuniciranje odlikuju dvije zadaće: komuniciranje prema unutra, koje služi informiranju uprave poduzeća, i komuniciranje prema van, koje ima posredničku zadaću. (Kunczik, 2006, str. 185–186). Komuniciranje u korporativnom sektoru u Hrvatskoj Milas (2010, prema Tomić, 2016, str. 331), dijeli na internu i tržišnu komunikaciju te odnose s javnošću i odnose s investitorima.

Zadaće stručnjaka za odnose s javnošću u političkom sektoru često se poistovjećuju s vladinim odnosima s javnošću ili aktivnostima *spin doctora* (Tomić, 2016, str. 855; Skoko, 2006, str. 174). Brian McNair (2003, prema Tomić, 2016, 855–856) raspoznaje sljedeće aktivnosti političkih odnosa s javnošću: upravljanje medijima, upravljanje informacijama, upravljanje imidžom te interne komunikacije organizacije.

Neprofitni sektor, prema Skoki i Jugi (2009, prema Radalj, 2018, str. 28), obuhvaća sljedeće aktivnosti: razvijanje komunikacijskih kanala s ciljanim javnostima, stjecanje potpore za poslanje organizacije, stvaranje i održavanje povoljne klime za prikupljanje sredstava, poticanje javne politike naklonjene organizaciji te informiranje i motiviranje ključne javnosti organizacije da se posvete njezinim ciljevima.

Navedene aktivnosti intenziviraju se s obzirom na razvoj tehnologije i brzinu protočnosti informacija. Međutim, može se reći da temelj rada u odnosima s javnošću u svim sektorima, bez obzira na promjene, ostaju odnosi s medijima, krizno, *online*, strateško komuniciranje. Svaki navedeni komunikacijski segment podrazumijeva svakodnevni kontakt s ljudima, poštovanje rokova i detaljnu pripremu koja se odvija u pozadini postupaka koje vidimo kao gotov proizvod.

Zadaci koje obavljaju praktičari odnosa s javnošću određeni su njihovom pozicijom u organizacijskoj strukturi (Tench i Yeomans, 2009, str. 43). Holy (2019, str. 125) je

usporedila funkcije stručnjaka za odnose s javnošću u hrvatskim agencijama uzimajući kao osnovu Broomovu (1982, prema Holy, 2019, str. 124) podjelu na četiri glavne uloge: komunikacijski tehničar, stručnjak za odnose s javnošću, komunikacijski posrednik i problemski posrednik. Prevedeći podjelu u hrvatski sustav, Holy (2019, 125) raspoznaje funkcije asistenta, mlađeg savjetnika (junior), starijeg savjetnika (senior), direktora.

Bez obzira na poziciju u organizacijskoj strukturi odnosa s javnošću, one koji se odluče za rad u toj struci trebala bi odlikovati jaka „osobnost te prirodene komunikološke i psihološke pretpostavke“, upotpunjene multidisciplinarnim teorijskim i praktičnim znanjem (Skoko, 2004., str. 71).

3. Sindrom sagorijevanja i njegova povezanost s uvjetima rada, subjektivnom dobrobiti te konfliktom rad – obitelj

Osobine ličnosti su, uz demografske karakteristike i odnos prema radu, jedan od individualnih čimbenika prilikom pojave sindroma sagorijevanja (Ajduković i Ajduković, 1996, str. 5; Dedić, 2005, str. 852). Američko društvo za odnose s javnošću PRSA (prema Skoko, 2004, str. 70-71) objavilo je popis poželjnih osobina za one koji odluče svoj profesionalni put ostvariti u odnosima s javnošću. Ovdje navodimo manji dio njih: sposobnost nošenja s rokovima i hitnošću, pomaganje ljudima, uživanje u društvu ljudi, slušanje ljudi, mogućnost brzog primanja informacija (Skoko, 2004, str. 71).

Dakle, jedna od odlika odnosa s javnošću je interakcija s ljudima što, prema Maslach i Jackson (1981, str. 99), otvara prostor za sagorijevanje koje iste autorice definiraju kao „sindrom emocionalne iscrpljenosti i cinizma koji se često pojavljuje među osobama koje rade s ljudima“. Zajedničko brojnim definicijama sindroma sagorijevanja osjećaj je prvenstveno emocionalne, ali i mentalne te fizičke iscrpljenosti, što vodi do otuđenja, indiferentnosti, pada energije i gubitka smisla u obavljanju određenog posla (Cuculić, 2000, str. 67-68).

U vanjske ili situacijske čimbenike ubrajaju se karakteristike radnog mjesta poput preopterećenosti poslom i zahtjevima za prekovremenim radom, zatim međuljudski odnosi, pritisak rokova i učestali kontakt s klijentima te organizacijske karakteristike (Ajduković i Ajduković, 1996, str. 5; Dedić, 2005, str. 852; Maslach, Schaufeli i Leiter, 2001, str. 407-411).

Maslach i Leiter (1997, prema Maslach, Shaufeli i Leiter, 2001, str. 413-416) ustanovili su model usmjeren na podudarnost osobe i posla koji obavlja, utvrđujući da veći jaz dovodi do veće vjerojatnosti da će osoba iskusiti sagorijevanje. Podudarnost se prema tom modelu procjenjuje u šest područja: obujam posla, kontrola, nagrada, zajednica, poštenje i vrijednosti. Na primjeru kontrole može se prikazati jasna veza sa sindromom sagorijevanja – ako zaposlenici osjećaju da mogu utjecati na odluke koje se tiču njihova rada, da imaju profesionalnu autonomiju te pristup resursima potrebnima za učinkovito obavljanje posla, onda će njihov profesionalni angažman biti snažniji, a vjerojatnost da će se pojaviti sagorijevanje manja (Maslach i Leiter, 2016, str. 105).

Značajan utjecaj na sindrom sagorijevanja ima doživljaj subjektivne dobrobiti koju Diener, Scollon i Lucas (2009, str. 63) definiraju kao kognitivne i afektivne procjene o vlastitu životu koje uključuju emocionalnu reakciju na događanja te kognitivnu prosudbu zadovoljstva i ispunjenja. Subjektivna dobrobit procjenjuje se na temelju brojnih komponenti koje uključuju životni standard, zdravlje, sigurnost u budućnosti i odnose s drugim ljudima (Diener, Kesebir i Lucas, 2008, str. 39; Diener, Lucas i Oishi, 2009, str. 68). Prema rezultatima istraživanja o kvaliteti života, Hrvati su u području subjektivne dobrobiti najzadovoljniji obiteljskim životom i prijateljima, zatim prihvaćenošću okoline u kojoj žive te trenutačnim poslom, a 55 posto njih iskazalo je optimizam u pogledu vlastite budućnosti. Najmanje su bili zadovoljni životnim standardom te svojim životom općenito (Eurofound, bez.dat.; Kaliterna Lipovčan i Brajša-Žganec, 2017).

Sa subjektivnom dobrobiti pojedinca povezan je konflikt radne i obiteljske uloge koji se „definira kao doživljaj da su zahtjevi uloga iz radne i obiteljske domene neusklađeni, odnosno da udovoljavanje zahtjevu iz jedne domene otežava ili pak onemogućuje udovoljavanje zahtjevu iz druge“ (Greenhaus i Beutell, 1985, prema Gjurić i Šimunić, 2014, str. 642). Istraživanje provedeno u Hrvatskoj pokazalo je da radna uloga puno više utječe na obiteljsku nego obrnuto (Šverko, Arambašić i Galešić, 2002, str. 291) te da se kod osoba izloženih takvom konfliktu, u nedostatku podrške okoline, može razviti osjećaj krivnje zbog nezadovoljstva koje se razvija kod emocionalno bliskih osoba (Šverko, Arambašić i Galešić, 2002, str. 298).

Pandemija bolesti COVID-19 i prelazak na nove oblike rada utjecali su na podjelu poslovnog i privatnog života. Prema istraživanju Eurofounda iz travnja 2021., pandemija se različito odrazila na ravnotežu poslovnog i privatnog života kod žena i muškaraca u Europskoj uniji, a poseban utjecaj zabilježen je kod roditelja s malom djecom. U području

organizacije rada ispitanici su iskazali potrebu da rad od kuće postane uobičajen. Rezultati istraživanja pokazali su da je u proljeće 2021. godine u Hrvatskoj od kuće radilo 9 posto zaposlenika, što je najmanji zabilježen postotak među državama članicama Unije (Eurofound, bez.dat.).

4. Ciljevi i svrha istraživanja

Pregledom literature utvrđeno je da dosad nije provedeno niti jedno značajno istraživanje o prisutnosti sindroma sagorijevanja u odnosima s javnošću, što otežava procjenu njegova razvoja tijekom vremena u ovom specifičnom zanimanju. Zato je cilj ovog istraživanja ispitati pojavu sindroma sagorijevanja kod zaposlenih u odnosima s javnošću i njegovu povezanost s radnim uvjetima, subjektivnom dobrobiti te konfliktom radne i obiteljske uloge.

Istraživački problemi:

- **P1.** Ispitati pojavu sindroma sagorijevanja kod zaposlenih u odnosima s javnošću te utvrditi postoji li razlika u ukupnom intenzitetu sagorijevanja s obzirom na radni staž.
- **P2.** Utvrditi koji uvjeti rada se mogu povezati s pojavom sindroma sagorijevanja na poslu. Unutar drugog problema dodatno se želi istražiti kako se pandemija bolesti COVID-19 odrazila na rad u odnosima s javnošću, je li izazvala određene promjene u organizaciji rada te, u slučaju da jest, percipiraju li ih ispitanici kao pozitivne ili negativne.
- **P3.** Utvrditi područja i razine zadovoljstva životom kod zaposlenih u odnosima s javnošću, odnosno kognitivne komponente subjektivne dobrobiti i povezanosti sa sindromom sagorijevanja.
- **P4.** Ispitati postoji li razlika u konfliktu radne i obiteljske uloge kod ispitanika s i bez djece te postoji li povezanost konflikta rad – obitelj s pojavom sindroma sagorijevanja.

Hipoteze:

- **H1:** *Zaposleni u odnosima s javnošću mogu se ocijeniti kao profesionalna skupina koja je pod velikim rizikom od razvoja sindroma sagorijevanja na poslu, pri čemu ne postoji razlika među skupinama različite duljine radnog staža.* Istraživanje Horvat, Tomašević i Leutar (2016) pokazalo je da četvrtina ispitanika zaposlenih u bankarskom sektoru pokazuje visok stupanj sagorijevanja na poslu, ali nije uočena statistički značajna razlika u intenzitetu sindroma sagorijevanja na poslu među skupinama s duljim i kraćim radnim stažem.
- **H2:** *Radni uvjeti povezani su s doživljajem sindroma sagorijevanja na poslu, a pandemija bolesti COVID-19 donijela je promjene u organizaciji rada, od kojih je najučestalija rad od kuće.* Sukladno pokazateljima iz istraživanja Eurofounda, prema kojem su zaposlenici iskazali preferenciju da rad od kuće postane uobičajen, očekuje se da će tu promjenu ispitanici percipirati kao pozitivnu.
- **H3:** *Vodeći se istraživanjima zadovoljstva životom u Hrvatskoj (Eurofound, bez dat.; Kaliterna Lipovčan i Brajša-Žganec, 2017) pretpostavljamo da su sudionici najzadovoljniji odnosima s bližnjima te pripadnošću okolini u kojoj žive, a najmanje su zadovoljni svojim životnim standardom. Zadovoljstvo životom negativno je povezano s pojavom sindroma sagorijevanja na poslu.*
- **H4:** *Prisutnost djece u kućanstvu ne povećava konflikt radnih i obiteljskih obveza.* Istraživanje Dobrotić i Laklija (2009) pokazuju da konflikt radnih i obiteljskih obveza raste s manjom uključenošću ispitanika u skrb za djecu, ako se ne gledaju rodne razlike, ali sama prisutnost djece u kućanstvu ne povećava konflikt radnih i obiteljskih obveza.

5. Metodologija

Istraživanje je provedeno od 12. do 30. siječnja 2022. godine na uzorku od 92 ispitanika zaposlena u odnosima s javnošću u Hrvatskoj. U suradnji s Hrvatskom udrugom za odnose s javnošću (HUOJ) njihovim članovima upućena je zamolba za sudjelovanje u istraživanju. Ispunjavanju *online* upitnika moglo se pristupiti putem poveznice koja je poslana elektroničkom poštom. Iako je zamolba za sudjelovanje poslana i privatnim kanalima, većina ispitanika pristupila je istraživanju na poziv HUOJ-a, što se moglo vidjeti odmah

prvi dan kada je upitnik ispunilo oko 30 osoba. HUOJ je, prema podatku ustupljenom iz Udruge, 31. prosinca 2021. godine brojio ukupno 508 članova, stoga se može utvrditi da se ovom istraživanju odazvalo 18,11 % članova Udruge.

Baterija upitnika korištenih u istraživanju sastavljena je od pitanja vezanih za demografske podatke, Upitnika intenziteta sagorijevanja na poslu (Adjuković i Ajduković, 1994, prema Ajduković, 2016, str. 94), pitanja usmjerenih na radne uvjete zaposlenika u sektoru odnosa s javnošću, otvorenih pitanja o utjecaju pandemije COVID-19 na organizaciju rada, Upitnika indeksa subjektivne dobrobiti (International Wellbeing Group, 2013) te dijela Ljestvice konflikta radne i obiteljske uloge (Netemeyer, Boles i McMurrian, 1996; Šimunić, Proroković i Ivanov, 2014., str. 20).

Za ispitivanje intenziteta sagorijevanja zaposlenih u odnosima s javnošću primijenjen je Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu (Adjuković i Ajduković, 1994, prema Ajduković, 2016, str. 94) koji sadrži 18 tvrdnji koje predstavljaju raznolike simptome sagorijevanja na poslu. Ispitanik na skali od 1 (rijetko) do 3 (uvijek) procjenjuje koliko se pojedina tvrdnja odnosi na njega. Ukupni rezultat upitnika izražen je kao suma svih odgovora, pri čemu viši ukupni rezultat upućuje na veći stupanj sagorijevanja na poslu.

Radni uvjeti zaposlenih u odnosima s javnošću sagledani su kroz pitanja koja se odnose na zadovoljstvo plaćom, fizičkim uvjetima rada, potrebu za radom nakon radnog vremena i vikendima, procjenu prisutnosti pozitivnih i negativnih elemenata psiholoških uvjeta rada te postojanje suradnje i podrške na radnom mjestu. Utjecaj pandemije bolesti COVID-19 na organizaciju rada u odnosima s javnošću ispitan je kvalitativnim pristupom, pri čemu su se od ispitanika tražila obrazložena odgovora na pitanje o uočenim promjenama uslijed pandemije. Ispitanici su, odgovaranjem na otvorena pitanja, mogli opisati pozitivne i negativne promjene koje su uočili.

Zadovoljstvo životom ispitano je Indeksom subjektivne dobrobiti (engl. Personal Wellbeing Index, PWI) koji se sastoji od sedam tvrdnji putem kojih su ispitanici procjenjivali svoje zadovoljstvo na ljestvici od 0 (uopće nisam zadovoljan/na) do 10 (u potpunosti sam zadovoljan/na).

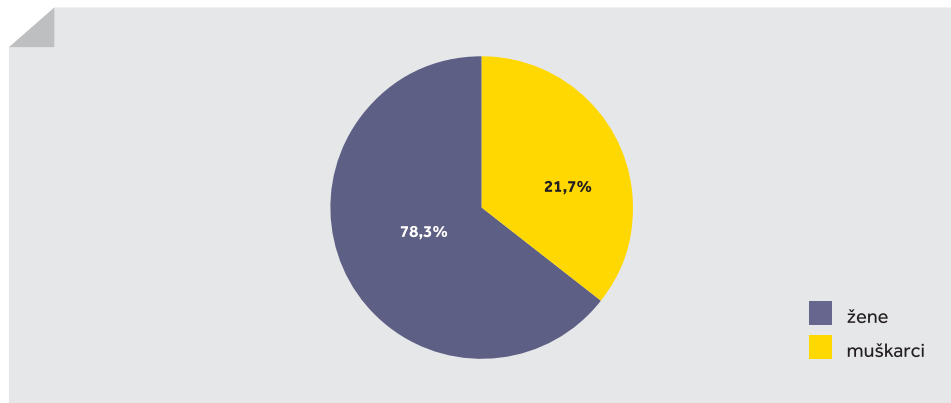
Konflikt radne i obiteljske uloge mjereno je dijelom Ljestvice konflikta radne i obiteljske uloge. Ljestvica je prevedena na hrvatski jezik i validirana u istraživanjima na hrvatskim sudionicima (Netemeyer, Boles i McMurrian, 1996; Šimunić, Proroković i Ivanov, 2014., str. 20). Sastavljena je od dva dijela od čega jedan dio ispituje konflikt rad – obitelj, a drugi

dio konflikt obitelj – rad. U ovom istraživanju korišten je prvi dio ljestvice koji obuhvaća šest tvrdnji, a odnosi se na ispitivanje konflikta na relaciji rad – obitelj. Zadatak sudionika u istraživanju bio je procijeniti stupanj slaganja s pojedinom tvrdnjom na skali Likertovog tipa od sedam stupnjeva gdje 1 znači *uopće se ne slažem*, a 7 u *potpunosti se slažem*. Ukupan rezultat formira se za svaku podljestvicu posebno, računanjem prosječne vrijednosti na pripadajućim česticama. Veći rezultat znači veći konflikt radne i obiteljske uloge.

Podaci dobiveni istraživanjem analizirani su korištenjem statističkog paketa SPSS 23.0.

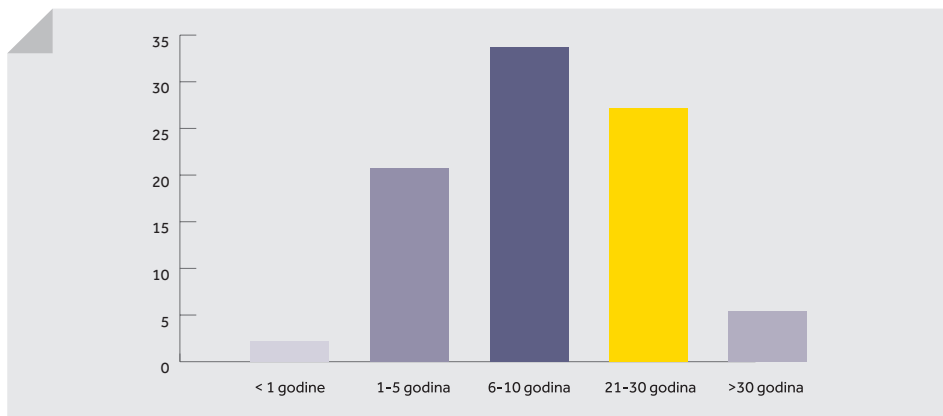
6. Rezultati istraživanja

U istraživanju je sudjelovalo 78,3 % žena i 21,7 % muškaraca.



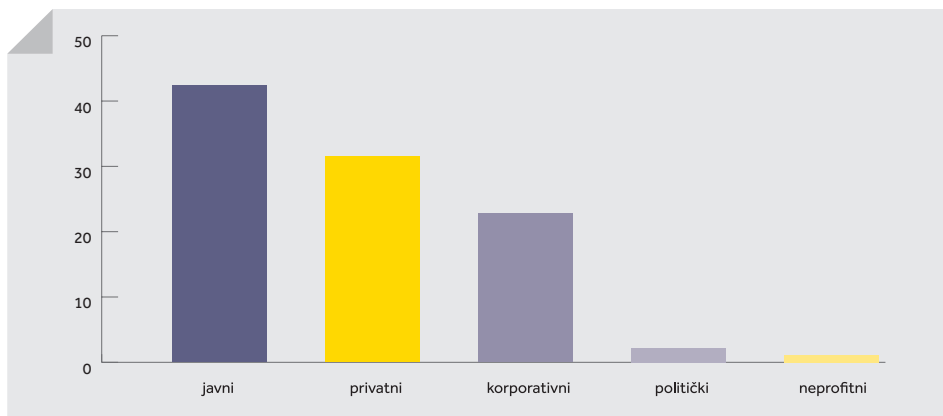
Graf 1. Podjela ispitanika prema spolu

Najveći postotak ispitanika spada u kategoriju od 11 do 20 godina radnog staža (33,7 %), dok nešto manji postotak uzorka čine oni između 21 i 30 godina radnog staža (27,2 %) te od 6 do 10 godina radnog staža (20,7 %). Da u struci odnosa s javnošću radi između 1 i 5 godina, iskazalo je 10,9 % ispitanika. Dvije krajnje skupine čine najmanji postotak ispitanika – više od 30 godina radnog staža navelo je njih 5,4 %, a manje od 1 godine radnog staža 2,2 %.



Graf 2. Podjela ispitanika prema radnom stažu

Ispitanici su najčešće navodili da su zaposleni u javnom sektoru (42,4 %). Slijedi privatni sektor s 31,5 % te korporativni sektor iz kojega dolazi 22,8 % ispitanika. Najmanji broj ispitanika koji su sudjelovali u istraživanju dolazi iz političkog (2,2 %) i neprofitnog sektora (1,1 %).



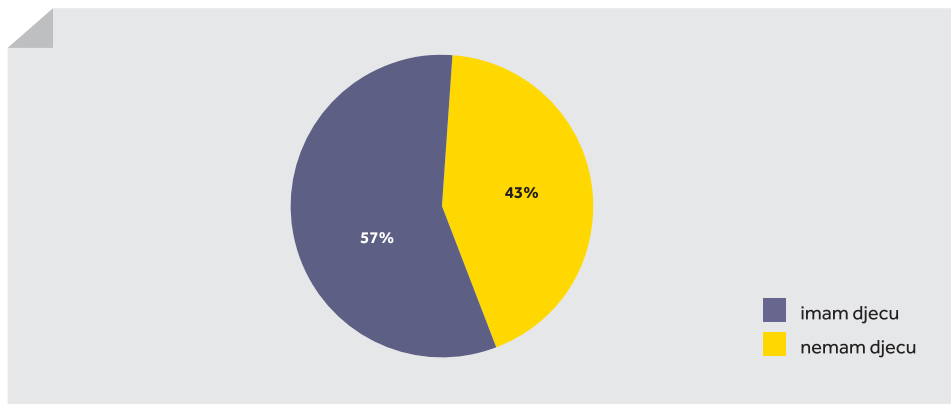
Graf 3. Podjela ispitanika prema sektorima

Položaj radnog mjesta u organizacijskoj hijerarhiji određen je skupno za sve sektore, na temelju uredbi o klasifikaciji radnih mjesta (NN 74/2010, NN 25/2013, NN 77/2007),

naziva radnog mjesta te trajanja radnog staža na navedenom radnom mjestu. Iz toga su proizašle sljedeće kategorije: početnik / asistent, junior / savjetnik, senior / viši savjetnik, menadžer / rukovoditelj. Na poziciji početnika / asistenta zaposleno je 5,4 % ispitanika, na poziciji juniora / savjetnika njih 15,2 %, seniora / višeg savjetnika 27,2 % ispitanika, dok je na rukovodećim pozicijama radilo 47,8 % sudionika istraživanja. Manje od 5 % ispitanika nije navelo svoje radno mjesto.

Više od polovice ispitanih navelo je da živi s obitelji (58,7 %). S partnerom ili partnericom život dijeli 20,7 % ispitanika, dok samački život živi njih 18,5 %. Svega 2,2 % ispitanih živi s cimerom ili cimericom.

Djecu ima više od pola sudionika istraživanja (56,5 %), a dob ispitanika kreće se u rasponu od 23 do 81 godine, s prosjekom od 41 godine i standardnom devijacijom 10,438.



Graf 4. Prikaz statusa roditeljstva

6.1. Sagorijevanje kod zaposlenih u odnosima s javnošću

Pouzdanost Upitnika intenziteta sagorijevanja na poslu (Cronbach alfa) iznosi 0,890 što ukazuje na visoku pouzdanost skale za ovaj uzorak. Minimalni rezultat na Upitniku ispitanika u istraživanju iznosi 18 bodova, a maksimalni 45. Aritmetička sredina rezultata u Upitniku intenziteta sagorijevanja na poslu iznosi 26,66 (uz standardnu devijaciju od 6,292), medijan i dominantna vrijednost 25. Aritmetička sredina u odnosu na medijan i dominantnu vrijednost ima veću vrijednost te se nalazi desno. Asimetričnost krivulje

iznosi 0,705 što ukazuje da je većina dobivenih rezultata lijevo od srednje vrijednosti, odnosno među manjim rezultatima. Spljoštenost iznosi -0,086 što ukazuje da je raspodjela plosnija od normalne, odnosno nalazimo više slučajeva na krajevima distribucije.

Rezultat pokazuje da 46,7 % ispitanih pokazuje određenu razinu sagorijevanja na poslu, od toga 30,4 % je onih koji pokazuju početne znakove sagorijevanja, dok se njih 16,3 % nalazi u visokom stupnju sagorijevanja. Više od polovice ispitanih nema znakova sagorijevanja (53,3 %).

Tablica 1. Intenzitet sagorijevanja zaposlenih u odnosima s javnošću

Razred	Stupanj sagorijevanja	N	%
18 - 25	Bez znakova sagorijevanja	49	53,3
26 - 33	Početno sagorijevanje	28	30,4
34 - 55	Visoki stupanj sagorijevanja	15	16,3
	Ukupno	92	100

Prilikom određivanja stupnja profesionalnog sagorijevanja u odnosima s javnošću, u obzir su uzeti rezultati procjene ispitanika o tvrdnjama koje predstavljaju raznolike simptome sagorijevanja na poslu. Najveća razina slaganja zabilježena je kod tvrdnje *Osjećam se nemoćnim promijeniti nešto na poslu*.

Tablica 2. Prikaz rezultata po pojedinim tvrdnjama Upitnika intenziteta sagorijevanja na poslu (min – minimalni rezultat, max – maksimalni rezultat, M – aritmetička sredina, SD – standardna devijacija)

Tvrdnja	min	max	M	SD
Osjećam sa nemoćnim promijeniti nešto na poslu.	1	3	1,87	0,759
Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život.	1	3	1,77	0,681
Razdražljiviji sam nego ikada prije.	1	3	1,65	0,686
Ne poslu se osjećam umorno i iscrpljeno, čak i kada se naspavam dobro.	1	3	1,62	0,626
Pitam se je li moj posao prikladan za mene.	1	3	1,61	0,695
Osjećam da postićem manje nego ikada prije.	1	3	1,60	0,647
Primjećujem da mislim negativno o poslu i usmjeravam se samo na njegove loše strane.	1	3	1,55	0,618
Imam teškoća u organiziranju svog posla i vremena.	1	3	1,49	0,584
Čini mi se da nikoga na poslu nije briga za ono što radim.	1	3	1,47	0,670
Posao je veoma dosadan, zamoran i rutinski.	1	3	1,46	0,543

Tvrđnja	min	max	M	SD
Osjećam neprijateljstvo i srdžbu na poslu.	1	3	1,45	0,521
Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu.	1	3	1,43	0,599
Primjećujem da se povlačim od kolega.	1	3	1,42	0,497
O svom poslu mislim negativno čak i navečer prije spavanja.	1	3	1,41	0,577
Postajem sve neosjetljiviji i bešćutniji prema korisnicima i suradnicima.	1	3	1,27	0,494
Svakom radnom danu pristupam s mišlju: "Ne znam hoću li izdržati još jedan dan."	1	3	1,24	0,500
Sve što se traži da napravim doživljam kao prisilu.	1	3	1,22	0,415
Provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći.	1	3	1,13	0,398

Kako bi se utvrdilo postoji li razlika u razini sagorijevanja među ispitanicima različite duljine radnog staža, podijeljeni su u tri skupine: do 10 godina radnog staža (N=31), između 11 i 20 godina radnog staža (N=31) i više od 21 godina radnog staža (N=30).

Tablica 3. Razlika u ukupnom intenzitetu sagorijevanja s obzirom na radni staž

	Staż	N	Mean Rank	Kruskal-Wallis test	
Ukupno sagorijevanje	do 10 godina	31	49,39	Chi-Square	0,550
	11 – 20 godina	31	45,15	df	2
	21 godina i više	30	44,92	Asymp-Sig.	0,760
		92			

Kruskal-Wallis test nije otkrio statistički značajnu razliku ukupnog intenziteta sagorijevanja tri različite skupine ispitanika prema trajanju radnog staža. Premda zaposlenici u odnosima s javnošću s manjim radnim stažom pokazuju nešto veći intenzitet sagorijevanja na poslu, utvrđena razlika u intenzitetu sagorijevanja u odnosu na ostale skupine s duljim radnim stažom nije statistički značajna.

6.2. Uvjeti rada i povezanost sa sindromom sagorijavanja na poslu

Uzimajući u obzir situacijske čimbenike koji utječu na pojavu sindroma sagorijevanja, provjerena je povezanost ukupnog intenziteta sagorijevanja na poslu sa zadovoljstvom s plaćom, organizacijom rada i fizičkim uvjetima rada. Za potrebe ispitivanja povezanosti koristio se Spearmanov rho koeficijent korelacije.

Tablica 4. Prikaz Spearmanovih koeficijenata korelacija između varijabli (N=92)

	Zadovoljstvo plaćom	Zadovoljstvo organizacijom rada na poslu	Zadovoljstvo fizičkim uvjetima rada
Ukupno sagorijevanje	-0,343**	-0,465**	-0,181

Legenda: ** p<0,01, *p<0,05;

Rezultati pokazuju statistički značajnu negativnu povezanost ukupnog sagorijevanja na poslu s varijablama zadovoljstvo plaćom ($r=-0,343$, $p<0,01$) i zadovoljstvo organizacijom rada na poslu ($r=-0,465$, $p<0,01$). Zadovoljstvo fizičkim uvjetima rada nije se pokazalo statistički značajno povezano s ukupnim sagorijevanjem na radnom mjestu.

Ispitana je i povezanost intenziteta sagorijevanja na poslu s radnom atmosferom, pritiskom rokova, osjećajem opterećenosti poslom te jasno definiranim radnim zadacima.

Tablica 5. Procjena psiholoških uvjeta rada

	min	max	M	SD
Radna atmosfera na poslu (izrazito neugodna – izrazito ugodna)	1	5	3,95	0,856
Pritisak rokova za obavljanje poslova (vrlo rijetko – vrlo često)	1	5	3,96	0,901
Osjećaj opterećenosti poslom (uopće nisam opterećen – izrazito sam opterećen)	1	5	3,80	1,051
Jasno definirani radni zadaci (uopće nisu – u potpunosti jesu)	1	5	3,75	1,001

Rezultati pokazuju statistički značajnu negativnu povezanost ukupnog sagorijevanja na poslu s varijablama radne atmosfere na poslu ($r=-0,610$, $p<0,01$), pozitivnu povezanost s izloženosti pritisku rokova ($r=0,347$, $p<0,01$), opterećenosti poslom ($r=0,432$, $p<0,01$) i definiranošću radnih zadataka ($r=0,402$, $p<0,01$). Zaposlenici koji doživljavaju višu razinu profesionalnog sagorijevanja negativnije procjenjuju radnu atmosferu na poslu, češće izvještavaju o pritisku rokova, češće imaju doživljaj opterećenosti poslom i radne zadatke procjenjuju slabije definiranim.

Tablica 6. Prikaz Spearmanovih koeficijenata korelacija između varijabli (N=92)

	Radna atmosfera na poslu	Izloženost pritisku rokova	Opterećenost poslom	Definiranost radnih zadataka
Ukupno sagorijevanje	-0,610**	0,347**	0,432**	-0,402**

Legenda: ** p<0,01, *p<0,05;

Zaposleni u odnosima s javnošću u najvećem postotku (91,3 %) izvještavaju da se osjećaju kao dio tima, u velikoj mjeri imaju podršku kolega i mentorsku podršku (71,7 %), dok superviziju ima tek polovica ispitanih (51,1 %).

Tablica 7. Percepcija suradnje i podrške na radnom mjestu

	DA	NE
Podrška kolega, mentorska podrška	71,7%	28,3%
Supervizija	51,1%	48,9%
Dio tima	91,3%	8,7%

Gotovo $\frac{3}{4}$ ispitanih svoj posao nosi kući jer ne stigne sve napraviti tijekom radnog vremena. Nešto manji broj ispitanih radi i vikendima (64,1%).

Tablica 8. Rad izvan radnog vremena

	DA	NE
Nosim svoj posao kući jer ne stignem sve napraviti tijekom radnog vremena	72,8%	27,2%
Radim vikendima	64,1%	35,9%

6.3. Kvalitativna analiza uloge pandemije bolesti COVID-19 u organizaciji rada u odnosima s javnošću

Ispitanici su promjene koje su uočili kao posljedicu pandemije bolesti COVID-19 na organizaciju rada u odnosima s javnošću u većoj mjeri ocijenili pozitivnima. Na prvom mjestu pozitivnih (22 odgovora), ali i negativnih (9 odgovora) promjena najčešće su navodili rad od kuće. Benefite rada od kuće prepoznaju u većoj mogućnosti koncentracije, uštedi vremena i troškova putovanja, manje stresa, dok kao negativne navode razdvojenost od tima, smanjenu komunikaciju s kolegama, nedostatak neformalne i komunikacije uživo, otuđenost i manju kolegijalnost. Ispitanici navode da su s jedne strane neki zaposlenici zloupotrebljavali rad od kuće, dok su s druge strane neki šefovi pojačali svoj nadzor zbog bojazni da se posao neće odraditi. Kritika takvom načinu rada upućena je i zato što je potrebno uložiti previše vremena da bi se pokrenulo izvršavanje jednostavnih zadataka, a povećana je opterećenost onih koji su zadatke sposobni samostalno odrađivati.

Po pitanju organizacije rada u pandemijskim uvjetima, ispitanici pozitivno gledaju na mogućnost održavanja događanja i sastanaka putem interneta. Takve sastanke i pozive smatraju učinkovitijima jer štede vrijeme i resurse te smanjuju nepotrebne sastanke uživo. U tom kontekstu navode da se povećalo korištenje tehnologije i unaprijedilo znanje u tom području. Poslodavci su se, prema ocjeni sudionika u istraživanju, više brinuli za zdravlje zaposlenika što su obrazložili uvođenjem epidemioloških mjera u zaštitu na radu, boljim prostornim razmještajem zaposlenika i uvjetima rada, preuređenjem radnog prostora te neizlaganjem riziku zaraze. Od ostalih pozitivnih posljedica pandemije ispitanici su istaknuli veću fleksibilnost poslodavca i suradnika, više razumijevanja za privatne obaveze, spoznaju da je potrebno povući jasnu granicu između poslovnog i privatnog vremena, novu organizaciju posla, mogućnost sudjelovanja na više edukacija zbog nižih troškova te osobni napredak. Primijetili su i dobrodošle promjene kod nadređenih u njihovoj stručnosti i odgovornosti, kao i svojevrsno „pročišćavanje“ u radnom okruženju, navodeći da su posao u odnosima s javnošću napustili oni koji u promijenjenim okolnostima i otežanim uvjetima rada nisu funkcionirali zbog nedostatka volje da se dodatno angažiraju. Pandemija je izazvala pozitivne promjene u radnoj atmosferi poput bliskosti i otvorenosti, zajedništva i timskom radu, opuštenosti, intenzivnijoj internoj komunikaciji, manjem tračanju i povećanoj odgovornosti suradnika, a neki ispitanici smatraju da su odnosi s javnošću dodatno dobili na važnosti.

Negativne posljedice pandemije na rad u odnosima s javnošću, uz već navedeni rad od kuće, ispitanici vide u radnom vremenu koje se proteže na cijeli dan te gubitku granice između posla i privatnosti. Osjećali su veći pritisak zbog kraćih rokova što je im je stvaralo nervozu. Prepoznali su promjene u organizaciji posla, navodeći da je rad bio neorganiziran ili da ga je bilo teže organizirati; navode iscrpljivanje putem rada na internetskim komunikacijskim platformama poput Zooma, previše nepotrebnih sastanaka. Pojedini ispitanici ocijenili su neozbiljnim pristup pandemiji o kojoj su imali previše informacija. Zamarale su ih podjele u stavovima o pandemiji, a osjećali su i pritisak zbog cijepjenja. Neke ispitanike zasmatali su neadekvatni uvjeti rada kojima se nisu poštovale propisane epidemiološke mjere, a negativnim su doživjeli zahtjeve da dolaze u ured i na taj način izlože svoje zdravlje riziku zaraze, napominjući da se to očekivalo od zaposlenih na nižim hijerarhijskim razinama, dok su oni na višim pozicijama mogli raditi od kuće. Iskazano riječima ispitanika: „Njih je šteta, mene nije.“ Od ostalih negativnih reperkusija sudionici u istraživanju naveli su nemogućnost održavanja konferencija i sličnih oblika promocije, smanjenje obujma posla, smanjenu motivaciju za rad, puno kriznih situacija, povećanje obujma posla, manji protok važnih informacija, brzu izmjenu komunikacijskih alata koju je teško pratiti te ukidanje svih oblika edukacija i usavršavanja.

6.4. Subjektivna dobrobit i povezanost sa sagorijevanjem na poslu

Sljedeće istraživačko pitanje odnosilo se na područja i razinu zadovoljstva životom kod zaposlenih u odnosima s javnošću, odnosno kognitivnu komponentu subjektivne dobrobiti. Pouzdanost Upitnika (Cronbach alfa) iznosi 0,931 što ukazuje na visoku pouzdanost Indeksa osobne dobrobiti za ovaj uzorak.

Tablica 9. Subjektivna dobrobit sudionika

Zadovoljstvo...	min	max	M	SD
Odnosom s bližnjima	2	10	7,63	1,759
Pripadnošću okolini	1	10	7,50	1,958
Osjećajem sigurnosti	1	10	7,43	1,952
Životnim standardom	2	10	7,24	1,699
Postignućem u životu	2	10	7,08	1,859
Zdravljem	1	10	6,83	2,192
Osjećajem sigurnosti u budućnosti	1	10	6,75	2,031

Sudionici istraživanja iskazali su najveće zadovoljstvo odnosima s bližnjima te pripadnošću okolini u kojoj žive. Najmanje su zadovoljni osjećajem sigurnosti u budućnosti.

Testirana je povezanost ukupnog sagorijevanja na poslu s pojedinim aspektima subjektivne dobrobiti. Ukupno sagorijevanje statistički je značajno negativno povezano sa svim aspektima subjektivne dobrobiti.

Tablica 10. Prikaz Spearmanovih koeficijenata korelacija između varijabli (N=92)

	Ukupno sagorijevanje
Životni standard	-0,368**
Zdravlje	-0,377**
Postignuća u životu	-0,508**
Odnosi s bližnjima	-0,439**
Osjećaj sigurnosti	-0,361**
Pripadnost okolini	-0,462**
Osjećaj sigurnosti u budućnosti	-0,431**

Legenda: ** p<0,01, *p<0,05;

6.5. Konflikt rad – obitelj i povezanost sa sagorijevanjem na poslu

Postoji li razlika u konfliktu radne i obiteljske uloge kod ispitanika s i bez djece, provjereno je usporedbom medijana ispitanika na rezultatima upitnika Konflikt rad – obitelj između te dvije skupine. U ovom istraživanju Cronbach alfa koeficijent pouzdanosti za upitnik Konflikt rad – obitelj iznosi $\alpha=.95$.

Tablica 11. Konflikt rad – obitelj kod zaposlenih u odnosima s javnošću

Tvrdnja	Djeca	N	Mean Rank	Mann-Whitney Test	
Zahtjevi i odgovornosti koje uključuje moj posao negativno utječu na kvalitetu mog odnosa s mojom obitelji.	DA	52	43,50	Mann-Whitney U	884,000
	NE	40	50,40	Z	-1,252
Zbog vremena koje mi oduzima posao nemam dovoljno vremena za sudjelovanje u obiteljskim aktivnostima.	DA	52	43,27	Asymp.Sig. (2-tail)	0,211
	NE	40	50,70	Mann-Whitney U	872,000
Na poslu se toliko umorim da nemam dovoljno snage za obaviti sve kućanske poslove.	DA	52	43,56	Z	-1,345
	NE	40	50,33	Asymp.Sig. (2-tail)	0,179
Aktivnosti koje bih želio obaviti kod kuće ne uspijem napraviti radi obveza na poslu.	DA	52	41,19	Mann-Whitney U	887,000
	NE	40	53,40	Z	-1,220
Moram mijenjati svoje planove i obiteljske aktivnosti radi posla.	DA	52	43,80	Asymp.Sig. (2-tail)	0,222
	NE	40	50,01	Mann-Whitney U	881,000
Obično se toliko umorim na poslu da ne mogu uživati u vremenu koje provodim s obitelji.	DA	52	43,80	Z	-1,270
	NE	40	50,01	Asymp.Sig. (2-tail)	0,204
Moram mijenjati svoje planove i obiteljske aktivnosti radi posla.	DA	52	43,80	Mann-Whitney U	764,000
	NE	40	50,01	Z	-2,204
Obično se toliko umorim na poslu da ne mogu uživati u vremenu koje provodim s obitelji.	DA	52	43,80	Asymp.Sig. (2-tail)	0,028
	NE	40	50,01	Mann-Whitney U	899,500
Obično se toliko umorim na poslu da ne mogu uživati u vremenu koje provodim s obitelji.	DA	52	43,80	Z	-1,125
	NE	40	50,01	Asymp.Sig. (2-tail)	0,261

Mann-Whitney U test nije otkrio značajnu razliku u stupnju izraženosti konflikta rad – obitelj kod ispitanika koji imaju i koji nemaju djecu na svim tvrdnjama, osim jedne. Statistički značajna razlika pronađena između skupine koja ima djecu ($Md=43,80$, $N=52$) i skupine koja nema djecu ($Md=50,01$, $N=40$), $U=764,000$, $z=-2,204$, $p<0,05$ na čestici *Moram mijenjati svoje planove i obiteljske aktivnosti radi posla*. Sve tvrdnje na skali Konflikt rad – obitelj bilježe statistički značajnu pozitivnu korelaciju s ukupnom razinom sagorijevanja kod zaposlenih u odnosima s javnošću, bez obzira na to ima li ispitanik djecu.

Tablica 12. Prikaz Spearmanovih koeficijenata korelacija između varijabli upitnika Konflikt rad-obitelj (N=92)

	Ukupno sagorijevanje
Zahtjevi i odgovornosti koje uključuje moj posao negativno utječu na kvalitetu mog odnosa s mojom obitelji.	0,521**
Zbog vremena koje mi oduzima posao nemam dovoljno vremena za sudjelovanje u obiteljskim aktivnostima.	0,441*
Na poslu se toliko umorim da nemam dovoljno snage za obaviti sve kućanske poslove.	0,507**
Aktivnosti koje bih želio obaviti kod kuće ne uspijem napraviti radi obveza na poslu.	0,485**
Moram mijenjati svoje planove i obiteljske aktivnosti radi posla.	0,476**
Obično se toliko umorim na poslu da ne mogu uživati u vremenu koje provodim s obitelji.	0,552**

7. Rasprava o rezultatima istraživanja

Prosječnog sudionika istraživanja možemo portretirati kao žensku osobu koja ima 41 godinu, živi s obitelji i ima djecu, zaposlena je u javnom sektoru na rukovodećoj poziciji te ima između 11 i 20 godina radnog staža. Primjećuje se smanjeni odaziv mlađih zaposlenika u odnosima s javnošću i onih na nižim hijerarhijskim razinama. Unatoč zahtjevima upućenima izravno Studentskoj sekciji HUOJ-a i privatnim kontaktima prema mlađim zaposlenicima u odnosima s javnošću, njihov udio u ukupnom uzorku ostalo je malen. Razlozi za to mogu biti nezainteresiranost ili nedostatak vremena za sudjelovanje u istraživanju, ali važno je istaknuti da se do tog dijela populacije u ovom istraživanju nije doprlo.

Rezultati su pokazali da 46,7 % ispitanih pokazuje određenu razinu sagorijevanja na poslu, od čega je kod 16,3 % detektiran visoki stupanj sagorijevanja. Više od polovice ispitanika nema znakova sagorijevanja (53,3 %). Nije pronađena statistički značajna razlika u intenzitetu sagorijevanja na radnom mjestu u odnosu na radni staž zaposlenih u odnosima s javnošću. Ovi rezultati djelomično potvrđuju našu hipotezu jer određena razina sagorijevanja na poslu postoji, ali se ne nalazi statistički značajna razlika među ispitanicima različite duljine radnog staža. Takvi nalazi mogu se objasniti radnim uvjetima koje su u ovom istraživanju zaposleni u odnosima s javnošću opisali zadovoljavajućima. Prilikom procjene o tvrdnjama koje predstavljaju raznolike simptome sagorijevanja na poslu, ispitanici su najviše izrazili suglasnost da se osjećaju nemoćnima promijeniti nešto na poslu, što je prilično neočekivan rezultat s obzirom na to da se većina ispitanika

nalazi na rukovodećim pozicijama u organizacijskoj hijerarhiji. Maslach i Leiter (2016) ističu važnost osjećaja kontrole nad svojim poslom i povezanosti kontrole s većim radnim angažmanom. Osim toga, mogućnost utjecaja na donošenje odluka značajno smanjuje rizik od izgaranja na poslu (Maslach i Leiter, 2016, str. 105). Ako se u obzir uzme činjenica da najviše ispitanika radi u javnom sektoru, to se može tumačiti rigidnom hijerarhijom koja nije podložna promjenama te organizacijskom strukturom u kojoj rukovodeći kadar nije posljednja karika u lancu donošenja odluka.

Razmatrajući povezanost sagorijevanja s uvjetima rada u odnosima s javnošću, primjećuje se da je ono značajno povezano sa situacijskim čimbenicima zadovoljstva plaćom, organizacijom rada, radnom atmosferom, izloženosti pritisku rokova, opterećenosti poslom i definiranošću radnih zadataka, što potvrđuje drugu hipotezu. Zaposlenici koji doživljavaju višu razinu ukupnog sagorijevanja pokazuju manje zadovoljstvo plaćom i organizacijom rada, negativnije procjenjuju radnu atmosferu, češće izvještavaju o pritisku rokova, češće imaju doživljaj opterećenosti poslom, a definiranost radnih zadataka procjenjuju slabom. Percepcija suradnje i podrške na radnom mjestu u velikoj je mjeri pozitivna, što dokazuje podatak da se 91,3 % ispitanika osjeća kao dio tima i uživa podršku kolega i mentora (71,7 %). Takva atmosfera može doprinijeti smanjenom doživljaju sagorijevanja što potvrđuju i rezultati istraživanja Lam i sur. (2022) provedenog na zaposlenicima velikih korporacija, u kojemu su podrška suradnika i mentorstvo značajni zaštitni čimbenici u borbi protiv sagorijevanja na poslu. U našem istraživanju tek malo više od polovice ispitanih (51,1 %) ima superviziju na poslu, što je očekivano s obzirom na to da gotovo polovica sudionika istraživanja spada u rukovodeći kadar. Obavljanje radnih zadataka izvan radnog vremena (72,8 %) te rad vikendom (64,1 %) može se smatrati uobičajenim za zaposlene u odnosima s javnošću. Sindrom profesionalnog sagorijevanja često od osobe zahtijeva promjenu radnog mjesta ili karijere općenito. Kako bi izbjegli njegovo pojavljivanje u većoj mjeri, zaposleni u odnosima s javnošću trebaju naučiti kako brinuti o sebi u svom svakodnevnom životu.

Rezultati u području subjektivne dobrobiti sukladni su rezultatima istraživanja Kaliterna Lipovčan i Brajša-Žganec (2017) i posljednjeg Eurofoundova istraživanja o kvaliteti života iz 2016. godine te time većinski potvrđuju treću hipotezu. Ispitanici su iskazali da su najzadovoljniji odnosima s bližnjima te pripadnošću okolini u kojoj žive. Razlika se uočava u području procjene zadovoljstva životnim standardom. Ono je veće kod zaposlenih u odnosima s javnošću, što se može objasniti primanjima ispitanika s obzirom

na to da je gotovo polovica njih zaposlena na rukovodećim pozicijama i ima dulji radni staž. Istraživanje je pokazalo da je ukupno sagorijevanje statistički značajno negativno povezano sa svim aspektima subjektivne dobrobiti – što je zadovoljstvo veće, to je manja vjerojatnost da će doći do sagorijevanja i obrnuto, što potvrđuje našu hipotezu. Prakticiranje zdrave brige o sebi utječe na dobrobit pojedinca, dok njen nedostatak može dovesti do nesаницe, emocionalne iscrpljenosti i osjećaja očajja (Nissly i sur., 2005; Pooler, 2008; prema Pleić i Leutar, 2019, str. 36). Mindfulness se u posljednje vrijeme ističe kao sredstvo koje pomaže u kontroli stresa na poslu i razvijanju emocionalne otpornosti (Kinman i sur., 2019, prema Pleić i Leutar, 2019, str. 36).

U doživljavanju konflikta radne i obiteljske uloge značajno više rezultate postiže skupina ispitanika bez djece na čestici *Moram mijenjati svoje planove i obiteljske aktivnosti radi posla*. Ovakav rezultat odstupa od hipoteze da prisutnost djece u kućanstvu ne povećava konflikt radnih i obiteljskih obveza. Na svim ostalim česticama uočava se trend viših rezultata kod skupine koja nema djecu, ali izostaje statistička značajnost takvih rezultata što se u konačnici slaže s našom hipotezom. Razloge postojanja takvog trenda možemo tražiti u preuzimanju dijela poslovnih obaveza od onih koji imaju djecu ili ulaganju više vremena u karijerne obaveze nauštrb privatnih upravo zato što nemaju djece. S pojavom konflikta radnog i obiteljskog života općenito najsnažnije koreliraju tvrdnje *Obično se toliko umorim na poslu da ne mogu uživati u vremenu koje provodim s obitelji* te *Zahtjevi i odgovornosti koje uključuje moj posao negativno utječu na kvalitetu mog odnosa s mojom obitelji*. Ovakav se rezultat može potkrijepiti prethodno navedenim radom izvan radnog vremena jer se ne stignu obaviti svi zadaci, što ukazuje na opseg posla, te rad vikendima, čime se ulazi u dio privatnog vremena zaposlenih u odnosima s javnošću. Istraživanje Barbera, Conlina i Santuzzia (2019) pokazuje da zahtjevi i aktivnosti koje su vezne uz posao, a prisutne su u slobodnom vremenu, dovode do manje mogućnosti nerazmišljanja o poslu. Stoga se možemo manje opustiti i birati aktivnosti kojima ćemo se baviti što dovodi do izraženijeg procesa negativnog prelijevanja iz radne u obiteljsku ulogu kod svih ispitanih.

Pandemija bolesti COVID-19 odrazila se na rad u odnosima s javnošću, a ispitanici su to najviše prepoznali u radu od kuće. Takav oblik rada smatraju više pozitivnim nego negativnim što je u skladu s drugom hipotezom. Poklapa se to s ishodom istraživanja Eurofounda iz travnja 2021. koji ukazuje na želju zaposlenika da rad od kuće postane uobičajen. U odgovorima ispitanika zamjećuje se dosta kontradiktornosti – istu primijećenu promjenu jedni su doživjeli pozitivno, a drugi negativno, što je očekivano s obzirom na to

da je riječ o subjektivnoj procjeni. Također, može se pretpostaviti da razlika u doživljaju ovisi i o sektoru u kojem ispitanik radi, organizaciji rada i odnosu prema zaposlenicima općenito. Primjerice, može se uzeti u obzir da su zaposleni u odnosima s javnošću u javnom sektoru imali povećan obujam posla budući da su stožeri civilne zaštite dio sustava javnog sektora, dok je privatni sektor bio obuhvaćen određenim epidemiološkim ograničenjima, poput nemogućnosti održavanja konferencija, što je dovelo do smanjenja obujma posla. Bitna stavka je briga za zdravlje zaposlenika koju ispitanici prepoznaju i cijene. Jednako tako prepoznaju i nebrigu, što narušava pozitivan stav prema poslodavcu.

8. Zaključak

Rad u odnosima s javnošću prema svojim značajkama spada u skupinu poslova čiji su zaposlenici pod povećanim rizikom od pojave profesionalnog sagorijevanja. Rezultati ovog istraživanja su pokazali da gotovo polovica ispitanika pokazuje određenu razinu sagorijevanja na poslu, od čega je kod 16,3 posto detektiran visoki stupanj sagorijevanja.

Kod više od polovice ispitanika ne pronalazi se sagorijevanje na poslu čemu značajno doprinosi zadovoljstvo uvjetima rada i radnom atmosferom jer teret nepovoljnih situacijskih čimbenika lakše je podnijeti uz podršku okoline. Zaposleni u odnosima s javnošću iskazali su visoku razinu zadovoljstva u svim navedenim aspektima života što smanjuje vjerojatnost pojave profesionalnog sagorijevanja. Posao utječe na obiteljski život zaposlenika pri čemu se uočava veći trend te pojave kod onih koji nemaju djecu. Umor koji uzrokuje opterećenost poslom te zahtjevi i odgovornost na poslu najviše se odražavaju na obiteljski život, bez obzira na djecu. Poslodavci u odnosima s javnošću trebali bi uzeti u obzir mogućnost rada od kuće i nakon pandemije. Takvu promjenu treba pratiti jasnije razgraničenje poslovnog i privatnog vremena te kvalitetna i učinkovita organizacija rada.

Raditi u odnosima s javnošću znači raditi s ljudima u dinamičnom okruženju čiji ritam diktiraju rokovi i situacije koje nije uvijek lako predvidjeti. Onaj tko odluči svoj karijerni put graditi u odnosima s javnošću, treba se prilagoditi takvim uvjetima rada i prihvatiti činjenicu da poslovne obaveze mogu zauzeti i dio privatnog vremena.

Premda više od polovice ispitanika nije pokazalo znakove sagorijevanja, njih 46,7 % jest te je potrebno razmotriti dodatne oblike psihološke podrške zaposlenima u odnosima s javnošću.

Swanson (2020, str. 27) navodi da bi mindfulness mogao biti posebno važan u odnosima s javnošću koje odlikuje brz radni ritam, a od zaposlenika se očekuje da stvaraju „strateške i kreativne ideje za izgradnju uzajamnog razumijevanja i utjecaja između dionika, klijenata i kolega“. Istraživanje koje je Swanson (2020, str. 27) proveo na stručnjacima za odnose s javnošću, ujedno članovima PRSA-e, pokazalo je da polovica ispitanika nije smatrala da je mindfulness relevantan za rad u odnosima s javnošću, a u literaturi nisu zabilježena nastojanja da se ta metoda primijeni u PR struci, za razliku od drugih poslovnih područja u kojima se već godinama prakticira. Istraživanje Myrtveit i sur. (2013) provedeno na ispitanicima koji su zaposleni u dinamičnom organizacijskom okruženju, pokazalo je da su najveću koristi od mindfulness obuke i seminara imali ispitanici koji su doživljavali najviše razine stresa, stoga se u daljnjim nastojanjima da se očuva mentalno zdravlje zaposlenih u odnosima s javnošću ne smije zanemariti potreba onih zaposlenika koji su dosegli najviši stupanj sagorijevanja na poslu.

Hrvatska udruga za odnose s javnošću može poslužiti kao platforma koja će poslodavcima i zaposlenicima pomoći u prevenciji profesionalnog stresa poticanjem dijaloga, osvješćivanjem o potrebi učenja kako se nositi sa stresom te organiziranjem profesionalnih psiholoških edukacija namijenjenih poslodavcima i zaposlenicima.

Otvoreno ostaje pitanje bi li rezultati bili jednaki da su u uzorku ispitanika bili podjednako zastupljeni svi dijelovi populacije zaposlenih u odnosima s javnošću u Hrvatskoj, stoga se daljnja istraživanja trebaju usmjeriti na dolazak do tog dijela zaposlenika.

Literatura

- Ajduković, M. i Ajduković, D. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Ajduković, D., Bakić i H., Ajduković, M. (2016). *Psihosocijalna podrška u kriznim situacijama velikih razmjera*. Zagreb: Kerschoffset.
- Barber, L. K., Conlin, A. L., & Santuzzi, A. M. (2019). Workplace telepressure and work–life balance outcomes: The role of work recovery experiences. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 35 (3), 350–362.
- Broom, Glen M. i Sha, Bey-Ling. (2013). *Cutlip and Center's Effective Public Relations: International Edition* (11th Ed). England: Pearson Education Limited. https://wartafeminis.files.wordpress.com/2020/07/glen-m.-broom_-bey-ling-sha-cutlip-and-centers-effective-public-relations-pearson-college-division.pdf, pristupljeno 7. svibnja 2022.
- CareerCast.com (bez.dat.) 2019 *Most Stressful Jobs*. CareerCast, Preuzeto s <https://www.careercast.com/jobs-rated/most-stressful-jobs-2019?page=7>, 13. ožujka 2022.
- Cuculić, A. (2006). Stres i burn-out sindrom kod djelatnika penalnih institucija. *Kriminologija i socijalna integracija*, 15(2), 61–78.
- Dedić, G. (2005). Sindrom sagorevanja na radu. *Vojnosanitetski pregljed*, 62(11): 851–855.
- Diener, E., Kesebir, P. i Lucas, R. (2008). Benefits of Accounts of Well-Being—For Societies and for Psychological Science. *Applied Psychology: An International Review*, 57, 37–53.

- Diener, E., Lucas, R. E. i Oishi, Sh. (2009). Subjective well-being: The Science of Happiness and Life Satisfaction. U: Lopez, Sh. J. i Snyder, C. R. (ur.), *The Oxford Handbook of Positive Psychology* (2 ed.) (pp. 63–73). New York: Oxford University Press.
- Eurofound.europa.eu (bez.dat.) *Europsko istraživanje o kvaliteti života – vizualni prikaz podataka*. Eurofound. Preuzeto s <https://www.eurofound.europa.eu/hr/data/european-quality-of-life-survey>, 13. prosinca 2021.
- Eurofound.europa.eu (bez.dat.) *Living, working and COVID-19 (Update April 2021): Mental health and trust decline across EU as pandemic enters another year*. Eurofound, https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef21064en.pdf, pristupljeno 13. prosinca 2021.
- Gjurčić, H., Šimunić, A. i Gregov, Lj. (2014). Konflikt radne i obiteljske uloge kod zaposlenih bračnih srugova: Važnost uskladenosti stava prema bračnim ulogama. *Društvena istraživanja*, 23(4), 641–659.
- Holy, M. (2019) *Agencije za odnose s javnošću*. Zagreb: Školska knjiga.
- Horvat, G., Tomašević, S. i Leutar, Z. (2016). Sindrom sagorijevanja na poslu djelatnika bankarskog sektora koji su u direktnom kontaktu s korisnicima. U: *Socijalne teme: Časopis za pitanja socijalnog rada i srodnih znanosti*, 1(5), 31–47.
- International Wellbeing Group (2013). *Personal Wellbeing Index: 5th Edition*. Melbourne: Australian Centre on Quality of Life, Deakin University.
- Kaliterna Lipovčan, Lj. i Brajša-Žganec, A. (2017). Kvaliteta življenja, sreća i životno zadovoljstvo u Hrvatskoj i zemljama EU, te usporedbe sjeverozapadne i ostalih dijelova Hrvatske. U: *Radovi Zavoda za znanstveni rad Varaždin*, (28), 139–153.
- Kunczik, M. (2006). *Odnosi s javnošću: koncepti i teorije*. Zagreb: Fakultet političkih znanosti.
- Lakić, M. i Dobrotić, I. (2009). Korelati sukoba obiteljskih i radnih obveza u Hrvatskoj. *Revija za socijalnu politiku*, 16(1), 45–65.
- Lam, L. T., Lam, M. K., Reddy, P. i Wong, P. (2022). Factors Associated with Work-Related Burnout among Corporate Employees Amidst COVID-19 Pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(5), 1295.
- Maslach, C. i Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99–113.
- Maslach, Ch. i Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15: 103–111.
- Maslach, Ch., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52: 397–422.
- Myrtveit, I., Jez, V. i Johansen, V. (2014). The effect of mindfulness training on employees in a dynamic organizational setting. *International journal of multidisciplinary in business and science*, 2(2), 15–19.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work–family conflict and family–work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400–410.
- Pleić, M. i Leutar, Z. (2019). Mindfulness u socijalnom radu. *Socijalne teme*, 1(6), 27–50.
- Radalj, M. (2018). *Odnosi s javnošću u neprofitnim organizacijama*. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, Hrvatska udruga za odnose s javnošću.
- Skoko, B. (2004). Kvantitativni i kvalitativni dozezi odnosa s javnošću u Hrvatskoj 2003. *Medijska istraživanja*, 10(1): 67–82.
- Skoko, B. (2006). *Priručnik za razumijevanje odnosa s javnošću*. Zagreb: Millenium promocija.
- Swanson, D. J. (2020). Perceptions of Mindfulness Among Public Relations Professionals and Students: Similarities, Differences, and Implications for Undergraduate Career Preparation. *Journal of Public Relations Education*, 6(2), 26–65.
- Šelimber, V. (2019). Uvod. Pavlek, M. (ur.), *Komunikacija od A do uprava – priručnik za komuniciranje u javnom i neprofitnom sektoru* (str. 1–7).
- Šimunić, A., Proroković, A. i Ivanov, L. (2014). Skala konflikta radne i obiteljske uloge. U: Čubela Adorić, V., Penezić, Z., Proroković, A., Tucak Junaković, I. (ur.), *Zbirka psiholoških skala i upitnika* (str. 15–20). Zadar: Sveučilište u Zadru.
- Šverko, B., Arambašić, L. i Galešić, M. (2002). Work-Life Balance among Croatian Employees: Role Time Commitment, Work-Home Interference, and Wellbeing. *Social Science Information*, 41, 281–301.
- Tench, R. i Yeomans, L. (2009). *Otkrivanje odnosa s javnošću*. Zagreb: Biblioteka PRint.
- Tomić, Z. (2016). *Odnosi s javnošću – teorija i praksa*. Zagreb – Sarajevo: Synopsis.
- Uredba o klasifikaciji radnih mjesta u državnoj službi (NN 77/2007). Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2007_07_77_2420.html, 15. prosinca 2021.
- Uredba o klasifikaciji radnih mjesta u lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi (NN 74/2010). Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2010_06_74_2190.html, 15. prosinca 2021.
- Uredba o nazivima radnih mjesta i koeficijentima složenosti poslova u javnim službama (NN 25/2013). Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_119_2360.html, 15. prosinca 2021.



Vlatka Šelimber



Vlatka Šelimber završila je Fakultet političkih znanosti u Zagrebu. Radno iskustvo stjecala je u odnosima s javnošću u privatnom, neprofitnom i javnom sektoru. Pohađa poslijediplomski studij komunikologije, a neke od tema za koje se zanima su struka odnosa s javnošću i njezin razvoj, komuniciranje javne uprave, politička komunikacija te primjena digitalnih komunikacijskih alata. Koautorica je priručnika za komuniciranje u javnom i neprofitnom sektoru Komunikacija od A do uprava.



Sanja Milković Šipek



Sanja Milković Šipek završila je studij psihologije na Filozofskom fakultetu u Zagrebu. Radi kao školski psiholog. Usavršavala se u području bihevioralno-kognitivnih terapija do razine završenog drugog stupnja edukacije. Područje profesionalnog interesa joj je mentalno zdravlje djece i mladih te obiteljska pedagogija. Doktorandica je na poslijediplomskom studiju Pedagogija i kultura suvremene škole.