

Burn out Syndrome in Social Workers and the Importance of Mental Health in Professional Helpers*

Milica Stojanović^{1**}

¹Department of social policy and social work,
Faculty of Philosophy, University of Niš, Serbia

Abstract

This paper deals with the problem of professional burnout syndrome among social workers, the factors that contribute to the occurrence of this phenomenon and the importance of prevention and care for the mental health of professional helpers. In addition to the theoretical analysis of this phenomena and risk factors associated with the nature of the social worker's professional role, the paper also presents the results of research on the existence of professional burnout syndrome among social workers on the territory of Serbia. The presence of parameters that indicate the occurrence of burnout syndrome among professional workers within the social protection system was established. Elevated levels of stress, tension and emotional exhaustion were noted, as well as the presence of apathy, lack of connection with clients and reduced self-care. Competencies for working with clients and self-image remained preserved. Finally, the paper presents possible ways to prevent the occurrence of burnout syndrome.


Keywords: burn out syndrome, social workers, professional stress, social crisis, mental health

Sindrom profesionalnog izgaranja kod socijalnih radnika i značaj mentalnog zdravlja pomagača

Uvod

Prisustvo sindroma izgaranja među profesionalnim radnicima jedan je od većih problema sa kojima se ljudi današnjice suočavaju, pogotovo na polju pomagačkih profesija (Dedić, 2005). Razlozi većeg nivoa stresa povezanog sa pomagačkim profesijama može se tražiti u karakteristikama samog posla i njegove organizacije,

* Corresponding author: m.stojanovic-18652@filfak.ni.ac.rs

**  <https://orcid.org/0009-0005-6671-4393>

Please cite as: Stojanović, M. (2023): „Sindrom profesionalnog sagorevanja kod socijalnih radnika i značaj mentalnog zdravlja pomagača“. Godišnjak za sociologiju vol.19(30): 93 – 107

međuljudskim odnosima sa korisnicima, kolegama i nadređenima, radnoj klimi, kao i prilikama za razvoj karijere (Cuculić 2006). Socijalni rad, kao jedna od glavnih pomagačkih profesija, karakteriše se interpersonalnim radom sa korisnicima koji se nalaze u različitim stanjima potrebe i kriza. Svakodnevna okruženost nepovoljnim životnim okolnostima drugih, poprimanje osećanja velikog tereta u kontaktu sa teškim životnim situacijama korisnika i česta nemogućnost rešavanja problema korisnika kroz tzv. „vezane ruke”, samo su neki od čestih stresora sa kojima se socijalni radnici suočavaju na dnevnom nivou. Uz manjak profesionalne i emocionalne podrške za prevladavanje stresa neminovno je eventualno ispoljavanje kontinuiranog pritiska na površinu kroz simptome anksioznosti, frustracije, emocionalne iscrpljenosti, otuđenja od korisnika, smanjenja samoeфикаsnosti, ali i mnogih drugih, koji utiču na psihofizičko zdravlje profesionalaca, ali i na efikasnost i kvalitet pružanja pomoći i podrške korisnicima. Usled ozbiljnih i dalekosežnih efekata izloženosti prolongiranom stresu kod profesionalaca pomagačkih profesija, potrebno je posvetiti veću pažnju problemu sindroma profesionalnog izgaranja i raditi na kreiranju adekvatnog pristupa problematici, koji bi za cilj imao prevenciju nastanka sindroma izgaranja, kao i ranu identifikaciju problema i pružanje potrebne podrške. Pomenuta praksa dovela bi do većeg stepena zadovoljstva i mentalne stabilnosti profesionalnih radnika, kao i boljem kvalitetu socijalnih usluga, stvarajući klimu u kojoj korisnik može da računa na adekvatnu pomoć i podršku od strane profesionalnih socijalnih radnika.

U ovom radu obrađivaće se problem sindroma profesionalnog izgaranja kao vida odgovora na prolongiranu izloženost kontinuiranim stresorima povezanim sa radnim mestom i ličnim karakteristikama pojedinca na osnovu analize odgovora ispitanika u sprovedenom istraživanju i pregleda šire literature na istu temu.

Pojam i simptomi sindroma profesionalnog izgaranja

Sindrom profesionalnog izgaranja prvi put je definisan 1974. godine radom američkog psihoanalitičara Frojdenbergera koji ovaj fenomen objašnjava kao „postepeni gubitak idealizama, energije, smisla i ciljeva” specifično povezan sa radom pomagačkih profesija (Fraudenberg, 1974). Kasnije je Kristina Maslah proširila definiciju sindroma izgaranja konceptualizujući ga kao višedimenzionalan fenomen koji čine tri glavne komponente – emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i smanjena profesionalna efikasnost (Maslah i Džekson, 1981).

Emocionalna iscrpljenost jedan je od prvih i najperzistentnijih faktora sindroma izgaranja koji se ogleda u stanju emocionalne preopterećenosti i istrošenosti emocionalnih i/ili fizičkih resursa individue, kao reakciju organizma na stresogene činioce. Depersonalizacija ima interpersonalni karakter i odnosi se na karakterističan ciničan stav prema poslu, klijentima i kolegama, uz emocionalno i fizičko distanciranje i osećanje otuđenosti. Dok je smanjenja profesionalna efikasnost aspekt sindroma izgaranja pri kome individua negativno ocenjuje sopstvene profesionalne kompetencije i kvalitet rada u odnosu sa klijentima (Maslah i Džekson, 1981; Maslah i Šaufeli 1993). Samim tim, sindrom profesionalnog izgaranja može se definisati kao skup simptoma nastalih u situaciji prolongiranog stresa na radnom mestu, u radu

sa ljudima i u emocionalno zahtevnim situacijama koje karakteriše emocionalna iscrpljenost, fenomen depersonalizacije i smanjeno lično postignuće (Maslah, 1982; Petković et al, 2010).

Dodatno, značajan uvid u formulisanje sindroma profesionalnog izgaranja daje autor Širom, povezujući pojavu izgaranja sa trošenjem energetske resursa koji predstavljaju fizičku, emocionalnu i kognitivnu energiju individue. Trošenje zaliha energetske resursa javlja se usled nepovoljnih spoljašnjih uslova razvoja i neuspešnog investiranja resursa, što posledično dovodi do stvaranja plodnog tla za javljanje sindroma profesionalnog izgaranja (Hobfoll i Širom, 2000, prema Borjanić Bolić, 2019). Sa druge strane, autor Kristensen izdvaja dimenziju ličnosti kao jedan od bitnih činioca javljanja sindroma profesionalnog izgaranja, definišući ga u odnosu na ličnost, posao i druge ljude (Kristensen, prema Borjanić Bolić, 2019). Istraživanja brojnih autora kao što su Šaufeli, Kolbert, Hobfoll i drugi, pokazala su kako je ličnost u značajnoj meri povezana sa verovatnoćom javljanja sindroma profesionalnog izgaranja (Bejker i Šaufeli, 2000; Kolbert, et al, 2007; Hobfoll i Fredi, 1993, prema Popov, Latovljević, Nedić, 2015). Pored karakteristika ličnosti, sama pripadnost određenim društvenim kategorijama povezana je sa različitim prevalencijama javljanja sindroma profesionalnog izgaranja. Tako su kod žena primećeni viši nivoi distresa i tendencija ka razvitku emocionalne iscrpljenosti, dok je kod muškaraca primećena veća tendencija ka razvitku depersonalizacije, kao faktora sindroma profesionalnog izgaranja (Mekklín, Strongman i Neha 2007; Popov i Popov, 2011; Houks et al., 2011, prema Popov, Latovljević, Nedić, 2015).

Gordana Dedić objašnjava da se javljanje sindroma izgaranja na radu može povezati sa individualnim faktorima i faktorima situacija (Dedić, 2005). Faktori situacija obuhvataju karakteristike radnog mesta, organizaciju rada i odnose sa klijentima koji u slučaju profesije socijalnog rada često podrazumevaju preopterećenost obimom i težinom posla, lošu organizaciju i strukturu rada, veliki emocionalni napor i nedostatak psihosocijalne podrške. Sa druge strane, individualni faktori se odnose na lične karakteristike pomagača kao što su starost, pol, bračno stanje, ali i osobine ličnosti i prethodno životno iskustvo.

Dodatno, simptomi sindroma izgaranja mogu se podeliti na: fizičke – koji se ogledaju u hroničnom umoru, glavobolji, nesanici ili digestivnim problemima; ponašajne – kroz laku razdražljivost, impulsivnost, napetost ili okretanje opijatima i psihosocijalnim supstancama; i kognitivne i afektivne – koji se odnose na zatvorenost, osećanje bespomoćnosti, apatije, pesimizma i tuge kao samo nekih primera (Dedić, 2005).

Sindrom profesionalnog izgaranja u socijalnom radu

Socijalni rad kao profesija spada u pomagačke profesije koje se karakterišu humanističkim vrednostima, entuzijazmom i željom da se pomogne onima u nevolji. Međutim, ovakvi poslovi često podrazumevaju i visoko stresne radne okolnosti, usled čega profesionalci neretko gube radni entuzijazam i veru u vlastite pomagačke sposobnosti, postaju emocionalno preopterećeni i umorni, što vodi ka ravnodušnosti i distanciranju od profesionalnog okruženja i korisnika (Frišić, 2006).

Rad u službama socijalne zaštite često podrazumeva mnoge stresogene činioce kao što su: preveliki obim posla i nedovoljan broj stručnih radnika, radna preopterećenost, veliki broj korisnika i nedostatak vremena za efikasno obavljanje radnih dužnosti, neadekvatni uslovi rada kao i složeni slučajevi koji zahtevaju velika ulaganja i visok nivo profesionalnih kompetencija (Friščić, 2006). Dodatno, ograničenost profesionalnih resursa za pomoć korisnicima, nedovoljan raspon dostupnih psihosocijalnih intervencija, fokus na birokratiji, neusklađenost zakonskih regulativa, loš kvalitet saradnje sa drugim institucijama, kao i osećaj profesionalne usamljenosti i česta osuda javnosti redovna su okolnost (Kovačić, 2003; Ljubotina i Friščić, 2014).

Visoki nivoi stresa i profesionalnog izgaranja sa kojim se socijalni radnici svakodnevno susreću glavni su razlog napuštanja struke. Kurtis i saradnici primetili su znatno kraći period trajanja profesionalne karijere socijalnog radnika (oko osam godina), u poređenju sa drugim pomagačkim profesijama (Kurtis et al, 2010, prema Ljubotina i Friščić, 2014). Na odluku o napuštanju profesije umnogome utiče i stepen profesionalne autonomije i dostupnost socijalne podrške (Kim i Stoner, 2008). Pomenuti podaci ukazuju na ozbiljnost faktora rizika povezanih sa profesijom socijalnog rada, koji neminovno, u odsustvu reagovanja i šire podrške, dovode do javljanja sindroma profesionalnog izgaranja i eventualnog napuštanja struke.

Prethodna istraživanja o sindromu profesionalnog izgaranja kod socijalnih radnika

Među istraživanjima o sindromu profesionalnog izgaranja rađenim u Srbiji značajno je pomenuti doktorsku disertaciju Emine V. Borjanić Bolić pod nazivom „Sindrom izgaranja na poslu i vikarijske traume kod zaposlenih u socijalnoj zaštiti dece i mladih“ koja je za cilj imala utvrđivanje prisutnosti sindroma profesionalnog izgaranja kod profesionalaca zaposlenih u socijalnoj zaštiti dece i mladih, kao i karakteristika profesionalaca i konkretnog posla koji se mogu povezati sa prisustvom i intenzitetom sindroma izgaranja (Borjanić Bolić, 2016). Istraživanjem je utvrđeno da je sindrom profesionalnog izgaranja prisutan kod čak 30% profesionalaca, dok je njih 8,9% pokazivalo simptome sindroma izgaranja i vikarske traume. Najveći broj profesionalaca kod kojih je prepoznato prisustvo ovog sindroma radio je na pozicijama voditelja slučaja, nakon čega sledi pozicija supervizora i rukovodioca službe. Pored ovoga, utvrđeno je da je najveća prisutnost sindroma profesionalnog izgaranja primećena u Gradskom centru za socijalni rad (Borjanić Bolić, 2016).

Dodatno, Petković i saradnici sproveli su istraživanje o sindromu izgaranja kod profesionalaca koji rade u zavodskom tretmanu maloletnih delinkvenata. Rezultati pokazuju da se čak 64% ispitanika nalazi u stanju značajnog nivoa emocionalne iscrpljenosti, sa 37% stručnjaka koji poseduju visok stepen profesionalnog izgaranja i 27,1% stručnjaka kod kojih se primećuje blagi sindrom profesionalnog izgaranja. Pol nije pokazan kao značajna varijabla za razvoj sindroma profesionalnog izgaranja, dok je postojanje organskih, hroničnih bolesti ili invaliditeta kod stručnjaka koreliralo sa skokom od 23,1% u visokim skorovima u odnosu na celokupni uzorak, ukazujući na značaj individualnih faktora za razvoj sindroma izgaranja (Petković et al., 2010).

Na teritoriji Hrvatske sprovedeno je istraživanje od strane autora Ljubotina i Družić, gde je uz pomoć Upitnika intenziteta izgaranja na poslu, instrumenta autora Ajduković i Ajduković, ispitivan stepen izgaranja na poslu kod pomagača različitih pomagačkih profesija. Rezultati istraživanja pokazivali su da se najveći broj ispitanika nalazio u fazi „početnog izgaranja”, dok je čak 18,1% njih pokazalo visok stepen profesionalnog izgaranja (Ljubotina i Družić, 1996). Takođe je primećeno da su mlađi profesionalci pokazivali veću skolonost ka sindromu izgaranja, kao i oni koji su zaposleni u državnim institucijama. Tvrdnje povezane sa sindromom izgaranja koje su se rangirale najviše jesu: Osećam se nemoćnim da promenim nešto na poslu; Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život; Razdražljiviji sam nego ikad pre; Imam teškoća u organizovanju svog posla i vremena; Na poslu se osećam umorno i iscrpljeno čak i kada sam dobro naspavan (Ljubotina i Družić, 1996). Ove rezultate podupire i istraživanje autorke Friščić na uzorku socijalnih radnika zaposlenih u Centru za socijalni rad u Zagrebu, gde se većina zaposlenih nalazila u fazi početnog izgaranja, sa 11,5% onih koji su pokazivali visok nivo profesionalnog izgaranja (Friščić, 2006). Kao glavni faktori izgaranja u istraživanju su izdvojeni: loša organizacija posla, neusklađenost zakonskih regulativa, nedostatak edukacije za specifične probleme klijenata, osećaj prevelike odgovornosti, agresija klijenata i drugi (Friščić, 2006).

Sindrom izgaranja tokom perioda kriza

Kada se govori o stresogenosti pomagačkih profesija, u našem slučaju socijalnih radnika, nužno je pokriti značaj koji socijalni radnici imaju tokom velikih promena i društvenih kriza, od kojih su najbolji primeri trenutna svetska zdravstvena kriza izazvana pandemijom bolesti Kovid-19. Pandemija je ostavila negativne posledice ne samo na zdravstveni, već i celokupni sistem socijalne sigurnosti naše zemlje. Nezaposlenost, siromaštvo, socijalna izolacija ugroženih grupa (stari, bolesni i sl.) i pogoršanje mentalnog zdravlja populacije kroz sveopšti osećaj nesigurnosti, bespomoćnosti i straha, samo su neke od posledica pandemije (Dima et al., 2021). Socijalni radnici, kao jedna od glavnih pomagačkih profesija, imali su veliki udeo u pružanju pomoći pojedincima koji su se nalazili u stanju potrebe, a čiji se broj umnogome uvećao od početka pandemijske krize.

Istraživanje rađeno u Rumuniji od strane autora Gabrijele, Luize i Merinele-Kristine 2021. godine istaklo je visoke nivoe stresa kod zaposlenih socijalnih radnika u periodu pandemije Kovid-19 kada je u pitanju zaposlenost u institucijama socijalne zaštite. Viši nivoi stresa i indikatori sindroma profesionalnog sagorevanja prepoznati su na individualnom polju i na polju obavljanja radnih obaveza, pri čemu je stres povezan sa odnosima sa korisnicima bio znatno niži. Ovi rezultati pokazuju da je stres indukovao organizacionim faktorima, kao i faktorima vezanim za prirodu posla, kao što su obim posla, nove regulative i nedostatak jasnoće i stabilnosti u upravljanju. Znatno niži nivoi stresa prepoznati su kada je u pitanju kontakt sa korisnicima i rizik od kontaminacije. Utvrđivanje rizičnih faktora prvi je korak ka suzbijanju problema, zbog čega je na osnovu prikupljenih podataka u radu posebno

istaknut značaj dobre organizacione strukture i podrške, kao i kreiranje programa brige o sebi kao vid prevencije sindroma izgaranja (Dima et al., 2021). Dodatno, još jedno istraživanje na temu profesionalnog izgaranja socijalnih radnika u periodu pandemije korona virusa rađeno u Španiji od strane autora Hoze Angel Matineza i saradnika potvrdilo je tezu o povišenim simptomima sindroma profesionalnog sago-revanja tokom perioda krize. U radu su prepoznati visoki nivoi emocionalne isrpljenosti (70.1%) i depersonalizacije (48.5%) (Martinez et al., 2021).

Istraživanja rađena na temu sindroma izgaranja u periodu pandemije pokazala su visoke procenete emocionalne isrpljenosti, koja predstavlja jedan od glavnih prediktora sindroma profesionalnog izgaranja. Dodatno, zabeležen je povišen nivo stresa povezan sa organizacionim faktorima rada u sistemu socijalnih službi, te se može zaključiti o postojanju neadekvatne psihosocijalne i organizacione podrške profesionalnim radnicima tokom perioda kriza, čiji nedostatak dovodi do većeg rizika za razvoj sindroma profesionalnog izgaranja i nalaže potrebu za implementacijom mera profesionalne podrške i poboljšanja radnih uslova.

Značaj mentalnog zdravlja i prevencija sindroma izgaranja

Potrebno je raditi na očuvanju mentalnog zdravlja profesionalaca kako bi se osiguralo pružanje najboljeg kvaliteta usluga socijalne zaštite. Visok nivo satisfakcije na radnom mestu dovodi do veće motivacije za radom, osećanja mentalne rasteryćenosti i bolje radne produktivnosti, što je značajno ne samo za zaposlenog socijalnog radnika, već i korisnike pružanih usluga. Socijalni radnik koji se nalazi u stanju emocionalne isrpljenosti i apatije, nije u mogućnosti da pruži potrebnu pomoć svojim korisnicima, jer se i sam nalazi u poziciji osobe kojoj je potrebna profesionalna pomoć. Posledično, od velike je važnosti uvesti mere prevencije sindroma profesionalnog izgaranja, kao i programe lečenja za one profesionalce kod kojih je već prepoznato postojanje ovog sindroma.

Prevencija može biti usmerena na sva tri nivoa faktora koji utiču na razvoj sindroma profesionalnog izgaranja – individualni, situacioni i organizacijski. Međutim, istraživanja su pokazala da promene na polju faktora situacije i organizacijskih faktora imaju više uspeha prilikom sprečavanja pojave sindroma profesionalnog izgaranja (Dedić, 2005). Loša organizacijska struktura može se unaprediti uvođenjem adekvatnog sistema supervizije, koji će pružiti stručno i podržavajuće mentorstvo zaposlenima. Istraživanjem autora Himle i Džajaratne dokazano je da podrška supervizora pomaže da ublaži uticaj profesionalnog stresa i spreči izgaranje na poslu (Himle i Džajaratne, 1991, prema Kim et al, 2011). Supervizori imaju ulogu ne samo profesionalne već i socijalne podrške, kao i praćenja pojavljivanja početnih simptoma izgaranja kako bi se omogućila pravovremena reakcija. Pred podrške supervizora, u ublažavanju posledica stresa veliku ulogu igra i podrška drugih kolega, partnera, porodice i prijatelja. Himle i Džajaratne su pokazali da podrška kolega u vidu pružanja dodatnih informacija i deljenja znanja, ublažava negativne aspekte konflikta uloga i preopterećenosti poslom, samim tim smanjujući izgleda za javljanje sindroma profesionalnog izgaranja (Himle i Džajaratne, 1991, prema Kim

et al, 2011). Dobar odnos sa kolegama doprinosi stvaranju produktivne i podsticajne radne klime, koja predstavlja još jedan zaštićen faktor. Dodatno, jasni normativi rada, poštovanje pravilnika i zapošljavanje dovoljnog broja socijalnih radnika u odnosu na obim posla i broj korisnika smanjiće brojne izvore stresa kao što su preopterećenost radnim obavezama, rastrzanost i nejasno definisane profesionalne uloge. Ovim će socijalni radnici biti u mogućnosti da se adekvatno posvete svakom korisniku i pruže mu svoju punu pažnju usled odsustva mentalnog tereta i opterećenosti drugim slučajevima (Ljubotina i Friščić, 2014).

Pored pomenutih vidova prevencije, značajno je raditi i na individualnim faktorima, stvaranjem otpornosti kod zaposlenih socijalnih radnika prilikom susretanja sa stresogenim činiocima. Ključno na ovom polju jeste usvajanje metoda samopomoći kroz primenjivanje tehnika relaksacije, samoohrabivanja, adekvatnog strukturisanja vremena, postavljanja granica, samosvesti, negovanja mreže podrške i sl. Fokus je na promeni loših životnih navika i pesimističnog načina razmišljanja. Potrebno je ohrabriti socijalne radnike da vrednuju sebe, preuzmu odgovornost i ulože napor ka promenama koje će dovesti do veće životne satisfakcije i otpornosti organizma na neizbežnu stresogenost profesionalne uloge. Profesionalci treba da budu upoznati sa adekvatnim načinima reagovanja i prevladavanja stresa, uz mogućnost da prepoznaju početne simptome sindroma profesionalnog izgaranja kod sebe i svojih kolega (Dedić, 2005).

Metodološki okvir rada

Predmet

U kontekstu pomenutih problema, težište ovog rada biće na utvrđivanju prisutnosti sindroma profesionalnog izgaranja među zaposlenim socijalnim radnicima u Republici Srbiji uz razmatranje ključnih činioca koji mogu uticati na pojavu ovog stanja u profesionalnom radu socijalnih radnika.

Cilj

Cilj ovog istraživanja jeste ukazivanje na eventualnu prisutnost sindroma profesionalnog izgaranja među socijalnim radnicima, kao i na rizične faktore povezane sa pojavom ovog stanja, kako bi se podigla svest o sindromu izgaranja i značaju očuvanja mentalnog zdravlja zaposlenih socijalnih radnika.

Istraživačko pitanje

Da li je sindrom profesionalnog izgaranja zastupljen među socijalnim radnicima ili povezanim pomagačkim profesijama zaposlenim u sektoru socijalne zaštite na teritoriji Republike Srbije?

Za rad na istraživanju korišćena je deskriptivna metoda i anketiranje kao kvantitativna tehnika za prikupljanje podataka, dok je instrument upitnik. Upitnik je u većem delu deljen preko interneta i zvaničnih fejsbuk grupa udruženja socijalnih radnika, kao i uživo, preko poznanika. Prikupljanje podataka trajalo je od 3.12.2020. do 12.12.2020. Popunjavanje upitnika je u skladu sa epidemiološkom situacijom bilo onlajn, preko programa gogl upitnika. Instrument je sačinjen od 22 pitanja sa ponuđenim odgovorima petostepene Likertove skale. Na početku instrumenta nalaze se pitanja o sociodemografskim karakteristikama ispitanika, nakon čega slede tvrdnje koje ukazuju na prisustvo sindroma profesionalnog izgaranja. Tvrdnje su kreirane na osnovu tri glavna indikatora sindroma profesionalnog izgaranja – emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjene profesionalne efikasnosti. Tvrdnje se odnose na ocenu nivoa stresa na radnom mestu, osećanje bespomoćnosti, bezvoljnosti i apatije, kao i stepena zadovoljstva sopstvenim radom i radom službi socijalne zaštite. Dodatno, postoje tvrdnje o preopterećenosti poslom, brizi o sebi i zadovoljstvu sobom i rezultatima svog rada, kao i druge, koje mogu ukazivati na postojanje sindroma profesionalnog izgaranja.

Tip uzorka je neprobališćki prigodan uzorak. Odluka o pomenutom tipu uzorka donesena je usled poteškoća sa alternativnim načinima uzorkovanja tokom perioda pandemije virusa korona i ograničenim mogućnostima istraživača. Uzorak sačinjava 67 ispitanika izdvojenih na osnovu 2 kriterijuma: prebivalište i rad na našem govornom području, kao i pripadanje profesionalnoj grupi socijalnih radnika ili povezanih pomagačkih profesija u sektoru socijalne zaštite. 92,5% ispitanika je ženskog, a 7,5% muškog pola, dok 22,4% ispitanika pripada starosnoj grupi do 30 godina, 38,8% starosnoj grupi od 31 do 40 godina, 20,9% starosnoj grupi od 41 do 50 godina, 16,4% starosnoj grupi od 51 do 60 godina i 1,5% starosnoj grupi 61 i više godina. 40,3% ispitanika je zaposleno kao socijalni radnik, 40,3% ispitanika zaposleno je kao voditelj slućaja, 6% ispitanika je zaposleno kao supervizor, dok se 13,4% ispitanika nalazi na sledećim radnim mestima: direktor profesionalnih službi socijalne zaštite, rukovodilac službe i pedagog.

Rezultati istraživanja

Nivo energije i motivacije za rad i stres i napetost na radnom mestu

Na osnovu odgovora socijalnih radnika na tvrdnje vezane za ocenu nivoa energije i motivacije na radnom mestu, može se zaključiti da su ispitanici uglavnom pozitivno ocenjivali stepen svoje motivacije i energije za rad. Većina ispitanika (55,2%) svoju je energiju i motivaciju ocenila kao uglavnom visoku i 10,4% kao veoma visoku. Samo 16,4% ispitanika reklo je da ima uglavnom nizak nivo motivacije i energije za rad. U kategoriji osoba zaposlenih kao voditelj slućaja postoji veći broj ispitanika koji je svoju motivaciju i energiju za rad ocenio nisko. Takođe, veći broj ispitanika koji su energiju i motivaciju označili kao nisku pronađen je u kategoriji osoba koje imaju radni staž od 21 do 30 godina.

Međutim, kada je u pitanju ocena nivoa stresa na radnom mestu, najveći broj ispitanika (41,8%) odlučuje se za ocenu uglavnom visokog nivoa stresa, dok se približno veliki broj ispitanika (37,3%) odlučuje za ocenu najvišeg nivoa stresa. Samo 7,5% ispitanika ocenilo je svoj nivo stresa kao uglavnom nizak. Većina ispitanika koji su nivo svog stresa na radnom mestu ocenili kao veoma visok nalazi se u starosnoj grupi od 31 do 40 godina.

Pored subjektivne ocene nivoa stresa, značajan faktor sindroma profesionalnog izgaranja je i stepen učestalosti osećanja napetosti na poslu. Čak 61,2% ispitanika izjavljuje kako često oseća napetost, dok 10% ispitanika ističe da redovno oseća napetost na poslu. Napetost se javlja retko kod samo 6% ispitanika, dok se za opciju nikad niko nije odlučio.

Emocionalna iscrpljenost i osećaj bespomoćnosti, nesigurnosti i apatije na radnom mestu

Kod ocene učestalosti osećaja emocionalne iscrpljenosti tokom i nakon radnog vremena, više od polovine ispitanika (60,7%) izjavljuje da se često oseća emocionalno iscrpljeno tokom radnog vremena, dok nešto manji broj (34,3%) oseća emocionalnu iscrpljenost nakon završenog posla. Zanimljivo mali broj ispitanika se nikada ili retko oseća emocionalno iscrpljeno tokom i nakon radnog vremena.

Što se tiče učestalosti osećaja bespomoćnosti i nesigurnosti na radnom mestu rezultati su prilično slični. Najveći broj ispitanika je izjavio da se ponekad oseća bespomoćno (47,8%) i nesigurno (44,8%) na radnom mestu. Isti procenat ispitanika (28,9%) izjavio je da se na ovaj način oseća često, dok je 23,9% ispitanika izjavilo da se retko oseća nesigurno na radnom mestu, i 14,9% da se retko oseća bespomoćno na radnom mestu. Postoji veća koncentracija osoba koje su izjavile da se osećaju bespomoćno i nesigurno na radnom mestu u starosnoj grupi od 31 do 40 godina.

Na osnovu odgovora socijalnih radnika vezanih za faktor depersonalizacije, za tvrdnju Primećujem prisustvo apatije i manjka povezanosti sa korisnicima većina odgovora (49,3%) nalazila se u kategoriji uglavnom se ne slažem. Međutim, nezamisljiv broj ispitanika je na ovu tvrdnju odgovorio sa uglavnom se slažem (16,4%) i u potpunosti se slažem (10,4%).

Subjektivna ocena profesionalnih kompetencija i stepen zadovoljstva radom službi socijalne zaštite

Kada su u pitanju tvrdnje o kompetentnosti i veštinama za rad sa korisnicima kao što su osećam se kompetentnim/om za rad sa korisnicima i osećam da posedujem niz vrednih osobina potrebnih za rad sa korisnicima, u obe kategorije su ispitanici izjavili da se uglavnom ili u potpunosti slažu sa datim tvrdnjama.

Dodatan aspekt koji je ispitivan jeste stepen zadovoljstva sistemom rada naših profesionalnih službi socijalne zaštite, gde je najveći broj ispitanika (37,3%) izjavio kako je uglavnom nezadovoljan, 16,4% da je veoma nezadovoljan, dok je 19,4% uglavnom zadovoljno, a samo 3% veoma zadovoljno.

Briga o sebi , razdražljivost i preopterećenost poslom

Prilikom analize odgovora na pitanje Da li ste smanjili vreme koje provodite na brigu o sebi? najveći broj ispitanika (59,7%) odgovorio je sa da, dok je 20,9% odgovorilo negativno.

Faktor emocionalne preopterećenosti ispitivan je i tvrdnjom o razdražljivosti ispitanika na sadržaje koji inače ne bi izazvali posebnu reakciju. Skoro polovina ispitanika (49,3%) odgovorila je potvrdno na ovu tvrdnju, uz samo 19,4% ispitanika koji nisu primetili ovakvu tendenciju.

Veliki broj ispitanika (71,6%) izjavio je i kako se oseća preopterećeno poslom, dok samo 20,9% ispitanika nije imalo ovakvo iskustvo.

Ocena uslova za rad i stepena kontrole nad poslom koji obavljaju

Tezu o lošoj organizaciji rada kao faktoru sindroma profesionalnog izgaranja potvrdila je i izjava ispitanika o nepostojanju adekvatnih uslova za rad. Većina ispitanika (46,3%) odgovorila je kako smatra da nema adekvatne uslove za rad. Najveći broj onih koji nisu zadovoljni uslovima rada nalaze se u kategoriji lica sa radnim stažom manjim od 5 godina. Međutim, pozitivna ocena uslova rada kod 40,3% ispitanika ne sme biti zanemarena.

Dodatno, kada su pitani da li osećaju da imaju kontrolu nad poslom koji obavljaju čak 43,3% ispitanika odgovorilo je potvrdno, dok 23,9% negira ovu tvrdnju.

Zadovoljstvo rezultatima rada i samim sobom

Zadovoljstvo rezultatima svog rada poseduje čak 76,1% ispitanika, uz samo 7,5% socijalnih radnika koji nisu zadovoljni postignutim rezultatima. Kada je u pitanju zadovoljstvo samim sobom, 74,6% ispitanika potvrđuje da je zadovoljno sobom, uz samo 9% nezadovoljnih ispitanika.

Diskusija

U kontekstu prikupljenih podataka, pokušaćemo da damo moguća objašnjenja registrovanim pojavama. Primećen niži nivo motivacije i energije za rad kod osoba zaposlenih kao voditelj slučaja može se povezati sa osećanjem velike odgovornosti za slučaj, život i dalji napredak korisnika. Ista tendencija primećena je i u radu autorke Borjanić Bolić gde je najveći broj profesionalaca kod kojih je prepoznato prisustvo profesionalnog izgaranja radilo na pozicijama voditelja slučaja (Borjanić Bolić, 2016). Pored ovoga, duži radni staž i dugogodišnje iskustvo rada sa klijentima može se izdvojiti kao faktor koji doprinosi manjku motivacije i energije za rad s obzirom na veću učestalost ocene niske energije i motivacije na radnom mestu u kategoriji osoba koje imaju radni staž od 21 do 30 godina. Dodatno, nedostatak motivacije i energije može se povezati i sa godinama života, upoznatost sa (ne)mogućnostima sistema za pomoć korisnicima i realnijim pogledom na ishode profesionalnog rada,

bez preteranog optimizma, a kao rezultat prethodnih iskustava. Takođe, najveći broj ispitanika koji je nivo stresa ocenio kao veoma visok nalazi se u starosnoj grupi od 31 do 40 godina, što se može povezati sa zahtevima pomenutog životnog perioda koji karakteriše postojanje mnoštva obaveza u profesionalnoj, porodičnoj i prijateljskoj sferi, koje se često nalaze u sukobu, te njihovo usklađivanje iziskuje veliki napor i doprinosi visokim nivoima stresa. Takođe, primećena je i veća učestalost ocene osećanja bespomoćnosti i nesigurnosti na radnom mestu u starosnoj grupi od 31 do 40 godina, gde se može izvući sličan zaključak kao u slučaju subjektivne ocene nivoa stresa. Pomenuti podaci mogu se staviti u vezu sa saznanjem do kojeg su došli Kurtis i saradnici o znatno kraćem periodu trajanja profesionalne karijere socijalnog radnika u poređenju sa drugim pomagačkim profesijama (Kurtis et al., 2010, prema Ljubotina i Friščić, 2014).

Primećene tendencije o učestalosti osećanja napetosti na poslu, kao i visokom nivou stresa, ukazuju na činjenicu da je posao socijalnog radnika visokostresno zanimanje, te da sa sobom povlači više nivoa napetosti koje većina ispitanika oseća nezvezano za varijable pola, starosti, radnog mesta i godina radnog staža. Dodatno, prisutnost negativnih osećaja na radnom mestu kao što su bespomoćnost, nesigurnost i apatija ukazuju nam na teškoće profesije socijalnog rada, velike napore koje ona iziskuje, ali i na nedostatak podrške za prevladavanje negativnih emocija uzrokovanih tipom posla i/ili eventualnim ograničenjima sistema. Prepoznate tendencije konzistentne su i sa istraživanjem autora Ljubotina i Družić koji su uočili da se najveći broj ispitanika identifikovao sa tvrdnjama vezanim za osećanje nemoćnosti na poslu, ali i isprpljenosti i umora koji nisu vezani za spoljašnje okolnosti (Ljubotina i Družić, 1996).

Ocena o osećanju emocionalne isprpljenosti povezana je i sa prisustvom stresa i napetosti na poslu, uz zanemarljiv broj onih kod kojih nije primećeno prisustvo pomenutih parametara. Samim tim, može se zaključiti da sam opis posla i odgovornost za tok tuđeg života, kao i stalna izloženost negativnim emocijama i nepovoljnim situacijama drugih, crpi emocionalne kapacitete socijalnih radnika koji se kasnije osećaju emocionalno isprpljeno, ne samo tokom radnog vremena, već i kasnije, što dodatno utiče i na njihove privatne živote i brigu o sebi. Većinski odgovor ispitanika o smanjenoj brizi o sebi potvrđuje tezu da je promena u količini vremena koje osoba provodi na brigu o sebi samo jedan od pokazatelja koji ukazuju na uticaj negativnih aspekata posla i na privatan život. Smanjen emocionalni kapacitet osobe, nedostatak vremena i želje za brigom o sebi i pogoršanje odnosa sa bliskim osobama, česta je praksa kod osoba sa sindromom profesionalnog izgaranja. Primećena povećana razdražljivost u ovom kontekstu može biti rezultat stresa i napetosti na poslu koji se ne rešava, već samo produbljuje. Emocionalni kapaciteti, kao i kapaciteti mentalne zaštite osobe slabe, te ona postaje osetljiva i razdražljiva na sadržaje koji je inače ne bi doticali. Razlozi za preopterećenost poslom jesu sa jedne strane velika emocionalna ulaganja koja ovaj posao zahteva, a sa druge, organizacioni problemi i ograničenja koja profesionalne službe socijalne zaštite nameću socijalnim radnicima.

Nezadovoljstvo radom profesionalnih službi socijalne zaštite kod većine ispitanika ukazuje na važnost ovog faktora kada je u pitanju ocena visokog stresa

i napetosti na radnom mestu. Pomenuti nalazi mogu se povezati i sa rezultatima istraživanja autora Ljubotina i Friščić koji su uočili da su neusklađenost zakonskih regulativa, loš kvalitet saradnje sa drugim institucijama, fokus na birokratiji, ograničenost profesionalnih resursa za pomoć korisnicima, i nedovoljan raspon dostupnih psihosocijalnih intervencija jedni od glavnih faktora javljanja sindroma profesionalnog izgaranja (Ljubotina i Friščić, 2014). Pretpostavku o lošoj organizaciji rada kao faktoru sindroma profesionalnog izgaranja potkrepljuje i veći odgovor ispitanika o nepostojanju adekvatnih uslova za rad. Suprotno ovome, 40,3% ispitanika ocenilo je da poseduje potrebne uslove za rad. Pozitivan odgovor o uslovima rada može biti povezan sa drugačijim razumevanjem pitanja i percepcijom ispitanika o adekvatnim uslovima rada kao o fizičkim uslovima za rad, bez razmatranja organizacijske strane posla i sistema podrške zaposlenima, koji su podjednako važni uslovi rada. Takođe, možda je njihovo viđenje stvari tako, da veruju da imaju adekvatne uslove za rad, ali da je stres neminovan efekat pomagačke profesije, čemu i najuređeniji sistem ne bi pomogao. Najveći broj onih koji nisu zadovoljni uslovima rada nalaze se u kategoriji lica sa radnim stažom manjim od 5 godina. Ovo može biti produkt činjenice da se oni tek upoznaju sa radom naših službi, koji je često drugačiji od teorije i ne poseduje stavke potrebne za korišćenje savremenih metoda rada sa korisnicima o kojima se uči tokom školovanja. Prikazani podatak možemo povezati sa nalazima autora Ljubotina i Friščić koji ukazuju na veću skolonost mlađih profesionalaca ka razvitku sindroma izgaranja (Ljubotina i Friščić, 2014).

Sa druge strane, i pored visokog nivoa stresa i preopterećenosti poslom prikupljeni podaci ukazuju na to da socijalni radnici na svojim radnim mestima u profesionalnim službama socijalne zaštite i dalje uspevaju da održe relativno visok stepen motivacije i energije potrebne za rad sa korisnicima na dnevnom nivou. Posledično, zaključujemo da stres, napetost, osećaj nesigurnosti i bespomoćnosti, kao i bilo koja druga negativna emocija ili problem na poslu u većini slučajeva nisu povezani sa manjkom kompetentosti ili veština za rad sa korisnicima, već isključivo sa karakteristikama posla i organizacijom rada i profesionalnog okruženja.

Dodatno, prevladavanje pozitivne ocene socijalnih radnika o posedovanju kontrole nad poslom koji se obavlja dobar je znak, dok se razlozi negativnog odgovora na ovu tvrdnju mogu tražiti u osećaju nekompetentnosti, nesigurnosti, ali i neadekvatnim uslovima za rad, ograničenjima sistema, kao i mogućem mišljenju da je deo posla i na korisnicima, koji se moraju potruditi da bi se slučaj rešio na adekvatan način, te da nije sva kontrola na profesionalnom radniku. Najveći broj ispitanika koji je na ovu tvrdnju odgovorio odrično spada u grupu ispitanika koji imaju manje od 5 godina radnog staža. Ovde možemo zaključiti da udeo u osećanju kontrole nad obavljenim poslom ima i dugogodišnje iskustvo u radu sa korisnicima, te su oni koji imaju najkraći radni staž imali i najmanji osećaj kontrole. Takođe, odrični odgovori se najučestalije javljaju u kategoriji ispitanika zaposlenih kao voditelji slučajeva, što može biti povezano sa velikom odgovornošću voditelja, ali i podelom odgovornosti između profesionalnog radnika i korisnika koju smo pomenuli. Zadovoljstvo sobom dobar je pokazatelj koji nam ukazuje da stresne okolnosti povezane sa poslom još uvek nisu uspele da degradiraju samopouzdanje profesionalaca i utiču na percepciju ispitanika o sebi.

Zaključak

Na osnovu sprovedenog istraživanja o ispitivanju sindroma profesionalnog izgaranja kod socijalnih radnika, može se izvesti zaključak o postojanju parametara koji ukazuju na pojavu sindroma izgaranja kod profesionalnih radnika u okviru sistema socijalne zaštite na teritoriji Republike Srbije. Analizom podataka uočen je početni stadijum profesionalnog izgaranja kod socijalnih radnika, koji se ogleda u povišenim nivoima stresa i napetosti, emocionalnoj isprpljenosti, razdražljivosti i pojavi apatije i manjka povezanosti sa korisnicima, uz smanjenu brigu o sebi. Svi ovi činioci, međutim, nisu još uspeli da utiču na kompetencije i rad profesionalnih radnika, koji adekvatno obavljaju svoje poslove i održavaju relativno visoke nivoe energije i motivacije, i imaju visoko mišljenje o sebi. Razlozi javljanja sindroma izgaranja u najvećoj meri mogu se povezati sa karakteristikama profesije kao takve i organizacijom rada profesionalnih službi socijalne zaštite. Međutim, karakteristike profesije same po sebi ne dovode do sindroma izgaranja ukoliko su uparene sa adekvatnim preventivnim merama i aktivnostima podrške usmerenim na profesionalne radnike. Kao rezultat, potrebno je podići svest nadležnih službi o važnosti mentalnog zdravlja profesionalnih radnika, kao i rizicima koje sindrom izgaranja nosi, ne samo za radnike, već i korisnike, čiji tretman i nega mogu biti ugroženi. Takođe bi trebalo dalje istražiti specifične faktore koji u najvećoj meri utiču na pojavu profesionalnog izgaranja kako bi se na odgovarajući način pristupilo njihovom otklanjanju i/ili ublažavanju.

Ograničenja ove studije ogledaju se u nedovoljno obuhvatnom i reprezentativnom uzorku kao i nekorisćenju nekog od postojećih, prethodno utemeljenih instrumenata za ispitivanje sindroma profesionalnog izgaranja, koji bi omogućili uporedivost dobijenih podataka. Takođe, podaci su prikupljeni tokom perioda pandemije virusa Kovid-19, što je moguće uticalo na odgovore ispitanika i više nivoe stresa.

Reference

- Borjanić Bolić E. (2019). Organizacioni uslovi i sindrom izgaranja kod socijalnih radnika. *Paradigma*, God. 2, br.2, str. 117–134.
- Borjanić Bolić, E. (2016). Sindrom izgaranja na poslu i vikarijske traume kod zaposlenih u socijalnoj zaštiti dece i mladih. Univerzitet u Beogradu.
- Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2004). Stress in social services: Mental wellbeing, constraints and job satisfaction. *British Journal of Social Work*, 34(5), 735–746.
- Cuculić, A. C. (2006), Stres i burn out sindrom kod delatnika penalnih institucija, *Kriminologija i socijalna integracija* vol.15 Br. 2, 1–100.
- Dedić, G. (2005). Sindrom sagorevanja na radu. *Vojnosanitetski pregled*, 62(11), 851–855.

- Dima, G., Mesešan Schmitz, L., & Šimon, M. C. (2021). Job stress and burnout among social workers in the vuca world of covid-19 pandemic. *Sustainability*, 13(13), 7109.
- Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 13 (2), 347–370.
- Havelka M: Stress and physical health. In: Havelka M, *Health Psychology* (2 nd ed). Slap, Zagreb, 1999.
- Jones, C. (2001). Voices from the front line: State social workers and New Labour. *British Journal of Social Work*, 31(4), 547–562.
- Kahn, W. A. (1993). Caring for the caregivers: Patterns of organizational caregiving. *Administrative Science Quarterly*, 539–563.
- Kim, H., & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social work*, 32(3), 5–25.
- Kovačić, Z. (2003). Uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi Republike Hrvatske. *Socijalni radnik*, 6, 6–8.
- Kristensen, T. S., Borritz, M., Villadsen, E. and Christensen, K. B. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19 (3): 192–107. Taylor & Francis
- Ljubotina, O. D., & Friscic, L. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Studijski Centar Socijalnog Rada. Ljetopis*, 21(1), 5–32.
- Martínez-López, J. Á., Lázaro-Pérez, C., & Gómez-Galán, J. (2021). Predictors of burnout in social workers: The COVID-19 pandemic as a scenario for analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10), 5416.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, 12, 1–16.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1986). *Maslach burnout inventory* (Vol. 21, pp. 3463–3464). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397–422.
- Petković, N., Maćešić, D., & Đorđević, M. (2010). Sindrom sagorevanja kod profesionalaca koji rade u zavodskom tretmanu maloletnih delikvenata. *Socijalna misao*, 17(2), 49-69.
- Popov, S., Latovljević, M., & Nedić, A. (2015). Sindrom izgaranja kod zdravstvenih i prosvetnih radnika: Uloga situacionih i individualnih faktora. *Psihološka istraživanja*, 18(1), 8–15.

- Shirom, A. (2003). Job-related burnout. In J. C. Quick & L.E. Tetrick (eds). Handbook of occupational health psychology. (pp. 245–265). Washington DC: American Psychological Association.
- Škrinjar, J. Š. (1996), Odnos zanimanja i strategija suočavanja i svladavanja burn out sindroma, Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja vol 32 br. 1, str. 25–36.
- Travers, C. J., & Cooper, C. L. (1993). Mental health, job satisfaction and occupational stress among UK teachers. *Work & Stress*, 7(3), 203–219.
- Wills, T. A. (1986). Stress and coping in early adolescence: Relationships to substance use in urban school samples. *Health Psychology*, 5 (6), 503–529.

Sindrom profesionalnog sagorevanja kod socijalnih radnika i značaj mentalnog zdravlja pomagača

Milica Stojanović

Departman za socijalnu politiku i socijalni rad, Filozofski fakultet,
Univerzitet u Nišu, Srbija

Apstrakt

U radu je obrađena problematika sindroma profesionalnog izgaranja kod socijalnih radnika, faktori koji doprinose javljanju ovog fenomena i značaj prevencije i negovanja mentalnog zdravlja pomagača. Pored teorijske analize fenomena i faktora rizika povezanih sa prirodom profesionalne uloge socijalnog radnika, u radu su prikazani i rezultati istraživanja o postojanju sindroma profesionalnog izgaranja kod socijalnih radnika na teritoriji Srbije. Utvrđeno je postojanje parametara koji ukazuju na pojavu sindroma izgaranja kod profesionalnih radnika u okviru sistema socijalne zaštite. Primećeni su povišeni nivoi stresa, napetosti i emocionalne iscrpljenosti, kao i prisustvo apatije, manjka povezanosti sa korisnicima i smanjene brige o sebi. Kompetencije za rad sa korisnicima i slika o sebi ostale su očuvane. Konačno, u radu su prikazani mogući načini prevencije javljanja sindroma izgaranja.

Ključne reči: sindrom profesionalnog izgaranja, socijalni radnici, profesionalni stres, društvena kriza, mentalno zdravlje

RECEIVED: 19.12.2022.

REVISION RECEIVED: 02.01.2023.

ACCEPTED: 03.01.2023.

milica.stojanovic@filfak.ni.ac.rs