

Sindrom profesionalnog sagorijevanja kod djelatnika koji rade s osobama s intelektualnom teškoćama

Blažić, Agata

Master's thesis / Diplomski rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Education and Rehabilitation Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:158:479356>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-23**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Education and Rehabilitation Sciences - Digital Repository](#)



Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

**Sindrom profesionalnog sagorijevanja kod djelatnika koji
rade s osobama s intelektualnim teškoćama**

Agata Blažić

Zagreb, lipanj 2019.

Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

**Sindrom profesionalnog sagorijevanja kod djelatnika koji
rade s osobama s intelektualnim teškoćama**

Agata Blažić

Mentor: prof.dr.sc. Rea Fulgosi-Masnjak

Zagreb, lipanj 2019.

Izjava o autorstvu rada

Potvrđujem da sam osobno napisala rad *Sindrom profesionalnog sagorijevanja kod djelatnika koji rade s osobama s intelektualnim teškoćama* i da sam njegova autorica.

Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima jasno su označeni kao takvi te su adekvatno navedeni u popisu literature.

Ime i prezime: Agata Blažić

Zagreb, lipanj 2019.

Zahvaljujem se mentorici prof.dr.sc. Rei Fulgosi-Masnjak na podršci, usmjeravanju i svim savjetima prilikom izrade diplomskog rada. Zahvaljujem se i svim djelatnicima Centra za odgoj i obrazovanje Rijeka koji su pokazali susretljivost i želju za sudjelovanjem u ovom istraživanju.

Također, zahvaljujem se svim svojim prijateljicama i prijateljima koji su uvijek bili uz mene, bodrili me i utjecali na moj proces studiranja, a posebno Anamariji bez koje statistika ne bi bilo toliko jasna.

Posebnu zahvalnost iskazujem cijeloj svojoj obitelji koja me uvijek upućivala na pravi put.

I na kraju, najveću zaslugu za ono što jesam i što sam postigla u životu dugujem svojim roditeljima, sestri Klari i Zoranu. Hvala Vam što ste bili uz mene, bez obzira da li se radilo o sretnim ili teškim trenucima i što ste me naučili kako da rastem i razvijam se.

„Najbolji učitelji su oni koji vam pokazuju kamo da pogledate, ali vam neće reći što trebate vidjeti.“

Alexandra K. Trenfor

Sažetak

Sindrom profesionalnog sagorijevanja kao pojam pojavio se tijekom osamdesetih godina prošlog stoljeća, a zbog porasta interesa za ovom pojavom javljaju se i brojna istraživanja povezana s pojavom sagorijevanja u raznim profesijama. Profesionalno sagorijevanje javlja se kao značajan problem u brojnim pomažućim profesijama, pa je stoga i potreba za pružanjem pomoći „pomagačima“ tijekom svakodnevnog rada nedvojben.

Cilj ovog istraživanja je utvrditi procijenjenu razinu sindroma sagorijevanja kod djelatnika koji rade s osobama s intelektualnim teškoćama u odnosu na nezavisne varijable, kao i utvrditi povezanost sindroma sagorijevanja s navedenim varijablama.

Istraživanjem je obuhvaćeno 40 ispitanika oba spola koji su u neposrednom kontaktu s osobama s intelektualnim teškoćama osnovnoškolske i srednjoškolske dobi, u Centru za odgoj i obrazovanje Rijeka. Za potrebe istraživanja korišteni su *Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu* (Ajduković, D., i Ajduković, M., 1994) i *Upitnik o općim podacima*.

Rezultati istraživanja ukazuju kako djelatnici Centra za odgoj i obrazovanje Rijeka ne pokazuju znakove sagorijevanja (87,5% ispitanika je *bez sagorijevanja*). U istraživanju nije utvrđena statistički značajna povezanosti između intenziteta sindroma profesionalnog sagorijevanja i nezavisnih varijabli dob, stručna sprema, ukupni radni staž i ukupni radni staž u Centru za odgoj i obrazovanje Rijeka. Rezultati i vrijednosti prikupljene ovim istraživanjem interpretirane su i prikazane u tablicama.

Iako dobiveni rezultati ne pokazuju prisutnost sindroma profesionalnog sagorijevanja, potreba prevencije i smanjenje znakova i simptoma sagorijevanja je neophodna, kako bi u budućem radu stručnjaka doprinijela kvaliteti rada te kvaliteti obrazovanja i rehabilitacije osoba s intelektualnim teškoćama.

Ključne riječi: stres, profesionalni stres, sindrom profesionalnog sagorijevanja, pomažuća zanimanja, intelektualne teškoće

Summary

The term burnout syndrome emerged during the 1980's, due to increase in interest over this phenomena numerous resources were conducted tied to burnout syndrome occurrence in various professions. Burnout syndrome manifests itself as a major problem in assistant professions, so undoubtedly there was a need to „assist the assistant“ on a day-to-day basis.

The goal of this research is to determine the level of burnout syndrome in employees that work with people with intellectual disabilities in relation to independent variable, and also determine relation between burnout syndrome and described variables.

This research includes 40 participants of both genders who are in direct contact with people with intellectual disabilities of primary school and highschool age in Center for upbringing and education Rijeka. For purpose of this research *Burnout syndrome intensity questionnaire* (Ajduković, D., i Ajduković, M., 1994) and *General information questionnaire* were used.

Results of this research point out that Center for upbringing and education Rijeka employees do not show signs of burnout (87,5% participants is *without burnout*). Statistically meaningful correlation between burnout syndrome and independent variables age, professional qualification, total work years and total work years in Center for upbringing and education Rijeka were not determined. Results and values acquired in this research were interpreted and displayed in tables.

Although results do not show presence of burnout syndrome, the need for prevention and decrease of signs and symptoms of burnout syndrome is necessary so in the future work experts can perform better quality of work and contribute to better quality of education and rehabilitation of persons with intellectual disabilities.

Key words: stress, professional stress, burnout syndrome, helping profession, intellectual disabilities

Sadržaj

1. Uvod	8
1.1. Stres i sindrom profesionalnog sagorijevanja.....	10
<i>1.1.1 Određenje pojma stres i profesionalni stres</i>	<i>10</i>
<i>1.1.1.1. Izvori stresa na radnom mjestu</i>	<i>11</i>
<i>1.1.2. Sindrom profesionalnog sagorijevanja („burnout“ sindrom)</i>	<i>12</i>
<i>1.1.2.1. Znakovi i uzroci sindroma profesionalnog sagorijevanja</i>	<i>14</i>
<i>1.1.2.2. Faze sindroma profesionalnog sagorijevanja</i>	<i>16</i>
<i>1.1.2.3. Strategije i tretmani za sprječavanje pojave stresa i sindroma profesionalnog sagorijevanja.....</i>	<i>18</i>
1.2. Pomažuća zanimanja	22
<i>1.2.1. Pojava sindroma profesionalnog sagorijevanja kod pomažućih profesija</i>	<i>23</i>
<i>1.2.2. Dosadašnja istraživanja o sindromu profesionalnog sagorijevanja kod pomažućih profesija.....</i>	<i>25</i>
1.3. Značajke rada s osobama s intelektualnim teškoćama.....	28
<i>1.3.1. Definicija intelektualnih teškoća</i>	<i>28</i>
<i>1.3.2. Karakteristike osoba s intelektualnim teškoćama</i>	<i>29</i>
<i>1.3.3. Specifičnosti rada s osobama s intelektualnim teškoćama</i>	<i>30</i>
<i>1.3.4. Specifičnosti Centra za odgoj i obrazovanje Rijeka</i>	<i>32</i>
2. Problem, ciljevi i hipoteze istraživanja	35
<i>2.1. Opći cilj istraživanja</i>	<i>35</i>
<i>2.2. Specifični ciljevi istraživanja</i>	<i>35</i>
<i>2.3. Hipoteze istraživanja</i>	<i>36</i>
3. Metode istraživanja	37
<i>3.1. Uzorak</i>	<i>37</i>
<i>3.2. Opis varijabli</i>	<i>40</i>
<i>3.3. Opis istraživačkog instrumentarija</i>	<i>42</i>

3.4. Način provođenja istraživanja	42
3.5. Metode obrade podataka	43
4. Rezultati istraživanja.....	44
4.1. Deskriptivna statistika zavisnih varijabli	44
4.1.1. Emocionalno iscrpljenje	44
4.1.2. Mentalno iscrpljenje	45
4.1.3. Tjelesno iscrpljenje.....	47
4.1.4. Intenzitet sagorijevanja na poslu.....	48
4.2. Interpretacija testova i korelacija.....	49
5. Rasprava	52
6. Zaključak	59
7. Literatura.....	61

1. Uvod

Upravljanje zdravljem i sigurnošću na mjestu rada korisno je za djelatnike, poslovanje, ali i za društvo u cjelini. Kada se na radnom mjestu javlja pritisak zanemaruje se sigurnost i zdravlje, zbog čega je važno biti svjestan rizika na radnom mjestu i upravljati njima (Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu, 2013).

Prema principima Svjetske zdravstvene organizacije, svaki pojedinac ima pravo na zdravo radno okruženje koje mu omogućuje normalan društveni i ekonomski produktivan život (Cuculić, 2006). Navedeno je značajno jer je trećina života utrošena na rad. Zaposleni pojedinci često su podložni stresu na radnom mjestu i izloženi su potencijalnim opasnim situacijama. Odnos prema poslu i poteškoće koje nastanu kada taj odnos krene naopako, odavno su prepoznate u ljudskim životima. Stoga je realno reći da su stres i sagorijevanje identificirani kao problem i od strane društvenih komentatora i praktičara puno prije nego što je to postalo prepoznatljivo i u fokusu sustavnog proučavanja istraživača (Maslach i sur., 2008). Neophodno je naglasiti kako sagorijevanje nije isto što i stres; sagorijevanje može biti posljedica stresa, a osoba koja pati od sagorijevanja nema nadu da bi se moglo dogoditi poboljšanje na radnom mjestu.

Uzroci tim pojavama su mnogobrojni i raznoliki. Stres se javlja zbog preopterećenja na mjestu rada i nedovoljno vremena, a njegovi se uzroci mogu pronaći u organizaciji posla, obrazovanju djelatnika ili u nesigurnosti u zadatke i uspješnost rješavanja zadataka na radnom mjestu. U većini su slučajeva uzroci vezani i uz područje međuljudskih odnosa, a posljedice su vidljive u tjelesnim i psihosomatskim tegobama.

Sindromu profesionalnog sagorijevanja posljednjih se desetljeća posvećuje sve više pažnje, a definira se kao najnepovoljnija posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu (Frey Škrinjar i Župan Galić, 2012). Pojam sagorijevanja potječe iz američkih društvenih istraživanja, a uvodi ga psihoanalitičar Freudenberg (Škrinjar i Fulgosi-Masnjak, 1994). Posebice je vezan uz pomažuća zanimanja, kakva su i edukacijski rehabilitatori, socijalni pedagozi, zdravstveni djelatnici i drugi čiji je posao vezan uz pomaganje ljudima i koji imaju prevelika očekivanja od svog posla. Sagorijevanje se ne javlja samo na poslu ili samo u pomažućim profesijama. Svaki oblik predanosti nekoj djelatnosti ili oduševljenost nekom aktivnosti može rezultirati sagorijevanjem. No potrebno je istaknuti kako se sagorijevanje ipak na osobit način javlja u zanimanjima koja uključuju rad s ljudima i čija su obilježja: pružanje edukacijske, duhovne, psihološke, zdravstvene ili neke druge pomoći te veliki utjecaj na događaje ljudi s kojima se radi i njihove životne odluke (Fučkar, 1995; prema Cuculić, 2006).

Istraživanja pojave stresa i sagorijevanja postala su predmet interesa u društvu s ciljem proširenja spoznaja o funkcioniranju čovjeka u profesionalnim i osobnim ulogama, kao i promjenama koje obuhvaćaju uzbuđenje, aktivaciju, konflikt, anksioznost, napetost, frustraciju i ostale promjene koje se javljaju kod pojedinca pod utjecajem stresa (Friščić, 2006). Pojačano zanimanje za istraživanjem stresa i sagorijevanja u Hrvatskoj javlja se tijekom Domovinskog rata, zbog potrebe za razvojem vještina i strategija suočavanja sa stresom i sagorijevanjem kod „pomagača“. Važno je napomenuti kako je na temu stresa i sagorijevanja izdan i veliki broj knjiga, a redovno se održavaju i razni kongresi.

Sindrom profesionalnog sagorijevanja nema negativne učinke samo na djelatnika, već i ostale ljude s kojima radi i razne suradnike s kojima je u kontaktu prilikom rada. Dobri stručnjaci zbog promjene svog ponašanja mogu početi štetiti svome klijentu. Također, zbog sagorijevanja na poslu i napuštanja posla od strane vrhunskih stručnjaka, društvo plaća visoku cijenu i gubi kvalitetne djelatnike. Iako je problem sagorijevanja istraživana tema, malo se istraživanja usredotočuje na problem stresa i sagorijevanja u radu s osobama s teškoćama u razvoju, a zasigurno je potreban veći broj intervencijskih istraživanja, kako navode i Emery i Vandenberg (2010).

S obzirom da je riječ o temi koja je relevantna i višestruko istraživana, cilj ovog diplomskog rada je definirati pojmove stres i sindrom sagorijevanja s obzirom na razne odrednice, objasniti uzroke nastanka i znakove stresa i sindroma sagorijevanja te pružiti uvid u rezultate istraživanja o sindromu profesionalnog sagorijevanja u pomažućim profesijama u Hrvatskoj, ali i na međunarodnoj razini. Budući da je istraživanje provedeno u Centru za odgoj i obrazovanje Rijeka, u kojem se obrazuju prvenstveno osobe s intelektualnim teškoćama, predstavljene su značajke i specifičnosti rada s ovim pojedincima, kao i specifičnosti u radu Centra. U istraživačkom djelu rada prikazani su rezultati istraživanja provedenog za potrebe diplomskog rada te je objašnjena povezanost s prethodnim saznanjima u području profesionalnog sagorijevanja kod pomažućih profesija.

1.1. Stres i sindrom profesionalnog sagorijevanja

1.1.1 Određenje pojma stres i profesionalni stres

U svakodnevnoj se komunikaciji sve učestalije koristi pojam stresa, posebice prilikom rasprava o interakciji okoline i osobe. Stres je sastavni dio svakodnevice i ne postoji osoba koja se nije našla u stresnoj situaciji, odnosno to je „ponašanje organizma kao cjeline“ (Trankiem, 2009, str. 11). Uz pojam stres većinom se vežu negativne emocije te kada čujemo da se netko zatekao u situaciji koja je jako stresna, javljaju nam se negativne emocije. O samom konceptu stresa zna se puno toga, no ljudi se generalno razlikuju u definiranju što je za njih stresno ili što za njih nije stresno. Pod pojmom stres podrazumijevaju se „različite neugodne situacije, događaji i slično, a koristi se i za označavanje nervoze, napetosti, zabrinutosti, neizvjesnosti i drugo“ (Cuculić, 2010, str. 61).

U literaturi se javlja veliki broj definicija stresa, od kojih najveći broj pripada jednoj od sljedećih kategorija; stres kao podražaj, stres kao reakcija ili stres kao interakcija stimulus-reakcija (Škrinjar, 1996; prema Cuculić, 2010). Arambašić (2000; prema Cuculić, 2010) definira stres kao skup emocionalnih, tjelesnih, ponašajnih i misaonih reakcija do kojih dolazi zbog procjene događaja kao opasnog ili uznemirujućeg, odnosno zbog zahtjeva iz okoline kojima ne možemo udovoljiti. Značajan broj istraživanja povećanu pažnju posvećuje „konceptualiziranju stresa kroz pristup koji definira stres kao posljedicu interakcije između podražaja iz okoline i individualnih reakcija“ (Škrinjar, 1997, str. 25). Stres se definira i kao odnos između osobe i njena okruženja koji uzima u obzir karakteristike osobe, kao i prirodu okolinskih događaja (Lazarus i Folkman, 2004). Ova nespecifična reakcija sadrži tri faze, kako navodi Trankiem (2009); reakciju uzbune, zatim razdoblje otpora i konačno razdoblje iscrpljenosti a sve faze zajedno sačinjavaju stres.

Poput općeg koncepta stresa, profesionalni se stres različito definira, što ovisi o pogledu na stres kao na reakciju ili podražaj. Sauter i Murphy (1999; prema Cuculić, 2010) stres na poslu definiraju kao niz štetnih psiholoških, fizioloških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu sa sposobnostima, potrebama i mogućnostima zaposlenika, odnosno kao nesuglasje između zahtjeva radnog mjesta i okoline spram pojedinca kako navode Ajduković i Ajduković (1996). Stres vezan uz posao, odnosno profesionalni stres, definira se još i kao „situacija u kojoj čimbenici posla interakcijom sa radnikom mijenjanju njegovo ili njeno psihološko ili fiziološko stanje do te mjere da ono odstupa od normalnog funkcioniranja“

(Beehr i Newman, 1987, str. 670; prema Škrinjar, 1997). Takvo stanje može ugroziti tjelesno i psihičko zdravlje, kao i društvenu ulogu svakog pojedinca (Brlas, 2016).

U Europskoj je uniji stres na radnom mjestu, odmah nakon bolova u kralježnici, drugi najčešći problem na poslu i pogađa oko 28% radnika (Družić Ljubotina i Friščić, 2014). Istraživanje harvardskog Fakulteta za javno zdravstvo, kako opisuju Leiter i Maslach (2011), došlo je do zaključka kako su stresni poslovi loši za žensko zdravlje u jednakoj mjeri kao pušenje i debljina, te je utvrđeno kako su glavni izvori stresa zahtjevnost, nedovoljna kontrola u donošenju odluka i loši odnosi među kolegama. Nedavno europsko istraživanje javnog mijenja, kako navodi Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu (2013), otkrilo je da:

- 72% radnika smatra da je reorganizacija rada jedan od najčešćih uzroka stresa povezanog s radom;
- 51% radnika je izvijestilo kako je stres povezan s radom uobičajen na njihovom radnom mjestu;
- približno četiri od deset radnika smatra kako se stres na njihovom radnom mjestu ne shvaća ozbiljno.

Pretjerani stres kroz duži vremenski period potencijalno uzrokuje nastanak sindroma sagorijevanja, kojeg karakterizira fizička, psihička i psihofizička iscrpljenost, a koji će biti opisan u sljedećem poglavlju zajedno sa simptomima i uzrocima.

1.1.1.1. Izvori stresa na radnom mjestu

U pogledu izvora stresa, što je stresno za jednu osobu ne mora biti stresno za drugu osobu u datom trenutku ili za istu osobu u nekom drugom trenutku. Koliko će neka situacija biti stresna ovisi o osobinama svake osobe, kao i o osobinama okoline.

Prema Cooper i Marshall (1976; prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014), na stres u radu utječe pet izvora koji dovode do negativnog stresnog ishoda, a oni su sljedeći: unutrašnji čimbenici organizacije (neadekvatni fizički uvjeti rada, vremenski pritisak, radno preopterećenje), uloga u organizaciji (sukob uloga, dvosmislene uloge), razvoj karijere, odnosi na radnom mjestu te organizacijska struktura i klima. Pojavi stresa pridonosi i ostajanje na poslu izvan radnog vremena, nedostatak samostalnosti i kontrole, opasnost od gubitka posla, nejasnoća uloga, nezadovoljstvo položajem na poslu, stavovi nadređenih i slično (Cuculić, 2006). Nadalje, prema Brlas (2016) u izvore stresa možemo svrstati radne uvjete, odnose među ljudima, radne zadatke, radnu ulogu i okruženje, što se slaže s prethodnim navodima drugih autora.

Leiter i Maslach (2011) navode šest područja odnosno izvora stresa u kojima leže glavne poteškoće, a one uključuju radno opterećenje, kontrolu i postizanje autoriteta, nagrađivanje i naknadu za obavljen posao, pravednost, teškoće u socijalnoj okolini na poslu te vrijednosti (vjerovanje u organizaciju i kako organizacija vjeruje u pojedinca). Izvore stresa navode i Hudorović i Krešić (2012), svrstavajući ih u devet kategorija; značajke posla, radni sati, radno opterećenje i brzina rada, organizacijska kultura, sudjelovanje i kontrola, veza dom-posao, uloga u organizaciji, međuljudski odnosi te razvoj karijere, plaća i status.

Za razliku od prethodnih autora koji izvore stresa vide kao vanjske čimbenike, Ajduković (1996) navodi i komponente koje se odnose na specifičnosti pojedinca. Ovaj autor izvore stresa dijeli na unutarnje i vanjske, pri čemu u vanjske izvore ubraja izvore vezane uz radne uvjete, izvore vezane u organizaciju rada, izvore vezane uz odnose s drugima unutar organizacije te izvore vezane uz vrstu pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže. Pod unutarnje čimbenike autor ubraja osobine osobe, pretjeranu identifikaciju s ljudima kojima pomaže i s njihovim problemima, odnosno osobe koje imaju nerealna očekivanja od posla, imaju veliku potrebu za kontrolom situacije, neučinkovito koriste radno vrijeme, osjećaju profesionalnu nekompetentnost i slično. Osobna obilježja koja utječu na pojavu stresa navodi i Cuculić (2006), dajući naglasak na prijašnja iskustva, osjećaj kontrole, osobne stavove i vrijednosti, razinu tolerancije, individualnost i opće zdravstveno stanje. Ajduković (1996) ističe i kako su odnosi s drugima na poslu najčešće spominjani izvor stresa, te kako stres proizlazi i iz odnosa s ljudima kojima se pomaže ali smanjivanje tog stresa opet uvelike ovisi o suradnji i komunikaciji s ljudima s kojima se radi.

Kao što je vidljivo iz opisanih podjela, izvori stresa mogu proizlaziti iz osobina pojedinca, osobina radnog okruženja, načina komunikacije i organizacije rada, kao i raznih drugih čimbenika koji su ovisni o sklopu odnosa u ukupnoj situaciji u kojoj se događaju i koje je, kako navodi Friščić (2006), teško kvalificirati u kategorije upravo zbog ovisnosti o društvenom okruženju. Sve to s vremenom dovodi do raznovrsnih posljedica na život samog stručnjaka i na kvalitetu stručnog rada.

1.1.2. Sindrom profesionalnog sagorijevanja („burnout“ sindrom)

Pojmu profesionalnog sagorijevanja, koji je oblik profesionalnog stresa, se tijekom posljednjih nekoliko desetljeća posvećuje sve više pažnje (Cuculić, 2006) te je u fokusu humanističkih i društvenih znanosti (Žužić i sur., 2018). Detaljno je opisan u zapadnim industrijskim zemljama, a kao društveni problem stigao je i na naše područje.

Sam pojam „burnout“ engleskog je porijekla, a njegov doslovan prijevod je „spaliti, izgorjeti“, no u hrvatskom se jeziku uz ovaj naziv koriste i izrazi sindrom izgaranja, odnosno sagorijevanja (Cuculić, 2010). Profesionalno sagorijevanje počelo se istraživati tijekom 70-ih godina prošlog stoljeća, kada su objavljena prva istraživanja o posljedicama dugotrajnog stresa. Razni autori predložili su različite definicije ove pojave i definirali različite pretpostavke o uzrocima i posljedicama sagorijevanja. Među prvim osobama koje su definirale taj sindrom bio je psihoanalitičar Freudenberg (1974.) koji ga je tumačio kao sagorijevanje energije pod utjecajem permanentnog stresa u području profesionalnog života (Domović i sur., 2010), odnosno gubitak motivacije i predanosti u radu ljudi koji su izloženi učestalom i dugotrajnom stresu (Martinko, 2010).

Sagorijevanje na poslu pojavljuje se kao reakcija na dugotrajne izvore stresa na poslu. Škrinjar (1996; prema Domović i sur., 2010) naglašava kako je to stanje iscrpljenosti u kojem pojedinac ne može učinkovito funkcionirati, koji prema Ajduković i Ajduković (1996) nastaje kao posljedica izloženosti stresu koji se javlja kroz duže vrijeme. U poznatije istraživače sagorijevanja zasigurno se ubraja Maslach, koja ovaj pojam definira kao „sindrom emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog osobnog i profesionalnog ispunjenja kod djelatnika koji rade s ljudima“ (Domović i sur., 2010, str. 352). S obzirom na ove kategorije, simptome sagorijevanja moguće je opisati na sljedeći način: emocionalna iscrpljenost koja podrazumijeva glavobolju, nesanicu, bolove, zamaranje i poremećaje u apetitu, depersonalizacija uključuje ravnodušnost prema osobama kojima se pruža pomoć i negativan stav prema suradnicima, dok smanjeno osobno i profesionalno ispunjenje uključuje gubitak motivacije za posao, preopterećenost na poslu i naposljetku odustajanje od istog (Martinko, 2010; Družić Ljubotina i Friščić, 2014).

Zbog porasta interesa za ovim područjem, nužno je istaknuti još neke definicije ovog pojma. Sagorijevanje se često definira kao negativan emocionalni odgovor na stresan ili suviše zahtjevan posao (Steven i O'Neill, 1983; prema Cuculić, 2010). Pines i sur. (1981; prema Cuculić, 2010) definiraju sagorijevanje kao stanje emocionalne, fizičke i mentalne iscrpljenosti okarakterizirano fizičkom iscrpljenošću, emocionalnom iscrpljenošću, osjećajem bespomoćnosti i razvojem negativne slike o sebi te negativnih stavova prema poslu, suradnicima i životu. Sličnu definiciju navodi i Brajša (2007; prema Domović i sur., 2010) definirajući sagorijevanje kao proces tjelesnog, duhovnog i emocionalnog izgaranja unutar bliskih odnosa u egzistencijalno važnim ljudskim sistemima kao što su obitelj, posao, brak i slično.

Sagorijevanje se opisuje i kao gubitak energije, gubitak entuzijazma i gubitak pouzdanja (Leiter, Maslach, 2011), kao gubitak duha (Setterlind i Larrison, 1995; prema Cuculić, 2010), gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada (Fučkar, 1995; prema Cuculić, 2010), a prema nekim autorima pogađa osobe koje požrtvovno obavljaju svoj posao, koje se osjećaju korisnima i koje posao potiče, koje idealiziraju struku i imaju visoka očekivanja (Mejovšek, 2002; prema Cuculić, 2010).

Sindromu sagorijevanja skloniji su ljudi koji su nesvjesni svojih frustracija na radnom mjestu i vlastitom preopterećenosti (Mazzi i Ferlin, 2004). Osobe koje imaju veliku želju pomoći drugim ljudima s vremenom izgube volju za poslom i postanu nezainteresirane za ljude kojima bi trebali pomoći, a često je i razmišljanje da to što rade nema smisla. Opisana promjena u odnosu prema poslu predstavlja problem jer osoba postaje nezadovoljna s onim što radi i proživljava razne simptome stresa. Kada je riječ o „pomagačima“, navedena ponašanja narušavaju ugled struke u cjelini, a štete i provedbi cijelog posla i njegovoj organizaciji (Fučkar, 1995; prema Cuculić, 2010). Ono što je zasigurno zajedničko u svim navedenim definicijama, kako ističu Maslach i sur. (2008) jest da se sagorijevanje događa na individualnoj razini, da je to unutarnje psihološko iskustvo koje uključuju motive, stavove, osjećaje i očekivanja te da je za pojedinca negativno jer se odnosi na probleme, neugodu i negativne posljedice.

Sagorijevanje nije isto što i stres na radnom mjestu, pa iako sagorijevanje može biti posljedica stalnog stresa nije isto što i preveliki stres. Sagorijevanje može biti uzrokovano povećanim stresom, no to nije jedini uzrok. Stres na radnom mjestu ukazuje na prevelike pritiske koji osobu opterećuju na psihičkom i fizičkom planu, ali osoba pod stresom još uvijek može percipirati što učiniti kako bi se osjećala bolje. Nasuprot tome, sagorijevanje karakterizira manjak motiviranosti, praznina i bezizlaznost, a osobe koje dožive sagorijevanje nemaju nikakve nade za pozitivne promjene.

Iako se većina autora slaže oko same definicije pojma sagorijevanja, manje je slaganja oko pitanja uzroka te potrebnih intervencija i strategija suočavanja. Kako bi se sagledala šira slika sindroma sagorijevanja, u nastavku će biti prikazani njegovi znakovi i uzroci prema definicijama različitih autora, kao i uspješne strategije prevencije i smanjenja pojave stresa i sagorijevanja.

1.1.2.1. Znakovi i uzroci sindroma profesionalnog sagorijevanja

Unatoč razlikama koje postoje između pojedinaca, kod različitih ljudi javlja se niz istih znakova sagorijevanja. Prema Ajduković (1996), najčešći znakovi su: tjelesna i emocionalna

iscrpljenosti, negativizam povezan s ciljevima posla na kojem se radi, gubitak osjećaja vlastite vrijednosti, gubitak zanimanja za svoje klijente, osjećaj bespomoćnosti, niska razina tolerancije i razdražljivost, česti sukobi i ispadi, povlačenje u društvenim odnosima, povećana upotreba opijata, alkohola i raznih stimulirajućih sredstava, izostanak s posla, često poboljšavanje, teškoće u komunikaciji, osjećaj opće slabosti te generalni tjelesni simptomi (bol u leđima, teškoće disanja, glavobolje, poteškoće prehrane i spavanja). Kod pogođenih pojedinaca prisutne su promjene u ponašanju, koje uključuju i pad koncentracije, dezorijentaciju, pretjeranu opreznost, nesnošljivost, apatiju, uz sve već prethodno navedene simptome (Mazzi i Ferlin, 2004).

Nadalje, istraživanja su pokazala kako se znakovi sagorijevanja mogu kategorizirati u tri područja unatoč individualnim razlikama među ljudima; tjelesno, emocionalno i mentalno iscrpljenje (Ajduković, 1996). Tjelesna iscrpljenost obuhvaća osjećaj iscrpljenosti uz koji se javljaju teškoće u spavanju, umor, slabost i nedostatak energije. Emocionalne rezerve također se mogu iscrpiti, pri čemu se javljaju osjećaji besmislenosti, depresivnosti, bespomoćnosti i smanjeno životno zadovoljstvo. Znakovi uključuju i anksioznost, nisko samopoštovanje, hipersenzitivnost i razdražljivost (Cuculić, 2006). Mentalna se iscrpljenost pojavljuje kao negativan stav prema kolegama, klijentima i poslu, a prelijeva se i u privatno područje života. Navedeno potvrđuju i Škrinjar (1997), koja navodi tri komponente sagorijevanja na način na koji ih definira Maslach; somatska (povećana sklonost bolestima), emocionalna i psihička, Žužić i sur. (2018) koji znakove sagorijevanja grupiraju u četiri skupine; tjelesne, emocionalne, mentalne i ponašajne te Brlas (2016) koji navodi fizičke i psihološke znakove te rizična ponašanja.

Shodno rezultatima brojnih istraživanja, čimbenici koji utječu na pojavu znakova sagorijevanja mogu se svrstati i u sljedeće dvije kategorije: individualni čimbenici i organizacijski čimbenici (Martinko, 2010). U pogledu individualnih čimbenika, ključne su osobine pojedinca, a razina sagorijevanja razlikuje se s obzirom na biografske karakteristike (dob, radno iskustvo, spol, stupanj stručnog obrazovanja). Organizacijski čimbenici imaju važnu ulogu u pojavljivanju sagorijevanja te ukazuju na društvene zahtjeve za funkcioniranjem posla, stimuliranjem stručnog razvoja i usavršavanja (Schaufelli i Baker, 2004; prema Martinko, 2010). Ozbiljan problem u pojavi sagorijevanja svakako su i nepovoljni profesionalni uvjeti, manjak suradnje s rukovodstvom te prekomjerno opterećenje u radu. Sveukupno gledano, pregled literature ukazuje kako su pojedine karakteristike „pomagača“ i organizacijski čimbenici usko isprepleteni prilikom razvoja profesionalnog sagorijevanja.

Hudorović i Krešić (2012) navode znanstveno verificirane uzroke sindroma sagorijevanja koje je važno istaknuti i koji su povezani s znakovima sagorijevanja koji se pojavljuju:

1. *osobine „pomagača“*- sagorijevanje se češće javlja kod radoholičara, nedovoljno iskusnih djelatnika, nedovoljno stručnih djelatnika koji nisu ovladali metodama kognitivne empatije;
2. *osobine klijenta/korisnika*- nespремnost na suradnju i smanjene sposobnosti, isticanje problema koji se ne mogu riješiti kao i kontinuirano prigovaranje;
3. *uvjeti rada*- neprikladno opremljen radni prostor, kao i nedostatak odgovarajućeg prostora za povjerljive razgovore s klijentima;
4. *organizacija rada*- neujednačeno radno opterećenje i raspodjela radnih zadataka, nedovoljan pristup osnovnim informacijama, neodgovarajući omjer između odgovornosti i ovlasti, kritičnost nadređenih te odsutnost pozitivne stimulacije;
5. *psihosocijalna klima*- nedostatak zajedništva i nepovjerenje između kolega, nemogućnost iznošenja vlastitog mišljenja te nedostatak povratnih informacija o kvaliteti izvršenih zadataka.

Važno je spomenuti posljedice sindroma sagorijevanja u dijelu koji govori o znakovima i uzorcima sagorijevanja, budući da oni uvjetuju te posljedice, a „odražavaju se na fizičko i psihičko zdravlje, ozračje i kvalitetu rada ustanove te obiteljski i društveni život pojedinca“ (Žužić i sur., 2018, str. 29). Posljedice su vidljive u ustanovi u kojoj pojedinac radi (izostanci s posla, negativno ozračje), kao i u obiteljskom životu gdje su prisutni sukobi između privatnog i poslovnog života.

Pregledom literature vidljivo je kako kompleksnost i zahtjevnost profesije „pomagača“ utječe na pojavu niza izvora sagorijevanja. Odnos s kolegama i suradnička atmosfera ključne su za uspješan rad, kao i posjedovanje profesionalnih i specijaliziranih znanja kod svakog pojedinca.

1.1.2.2. Faze sindroma profesionalnog sagorijevanja

Mnogi znanstvenici proces sindroma profesionalnog sagorijevanja objašnjavaju kao kumulativni proces čiji razvoj teče u nekoliko faza, no razlikuju se prema nazivima i broju pojedinačnih faza, a neki od najvažnijih prikaza faza opisani su u nastavku.

Brown i Bourne (1996; prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014) ističu kako proces sagorijevanja karakterizira početni entuzijazam u kojem se ne koristi nikakva „emocionalna zaštita“ zbog čega pojedinac postaje ranjiv, zatim gubi interes i počinje okrivljivati druge, potom postaje ciničan i na kraju „kolabira“.

Budući da je sagorijevanje stanje fizičke, psihičke i psihofizičke iscrpljenosti, autori Girdino i sur. (1996; prema Mazzi i Ferlin, 2004) razlikuju tri stupnja odnosno faze izgaranja; početna načetost stresom, reaktivna kompenzacija stresa s očuvanjem energije i faza istrošenosti.

U fazi početne načetosti stresom prisutne su fiziološke i psihološke reakcije, kao što su nesanica, zaboravljivost, problemi s koncentracijom, probavni problemi, povišen krvni tlak, anksioznost, razdraženost i slično. Ukoliko se javljaju dva ili više simptoma, pojedinac je u prvoj fazi stresa koju navode ovi autori.

Tijekom druge faze uočljivo je čuvanje energije kako bi se stres kompenzirao te se javljaju kašnjenje na posao, nerado prihvaćanje novih radnih zadataka, odgađanje zadanih poslova, izolacija od obitelji i prijatelja, prekomjerno korištenje opijata i psihoaktivnih supstanci, ogorčenost, cinizam i stalni umor. Javljanje bilo koja dva ili više simptoma koji su opisani, ukazuje na postojanje druge faze sagorijevanja.

U trećoj fazi sagorijevanja veliki broj ljudi primjećuje da s njima nešto nije u redu. Posao se doživljava kao opterećenje, pojedinac često pobolijeva, prisutna je kronična depresija kao i kronična fizička i psihička izmorenost, javlja se želja za bijegom iz društva ili za odlaskom iz obitelji, kronične glavobolje te česte suicidalne misli. Pojava dva ili više opisanih simptoma, pojedincu je znak treće faze sagorijevanja.

Ajduković (1996) opisuje četiri faze koje dovode do sagorijevanja; faza radnog entuzijazma, faza stagnacije, faza emocionalnog povlačenja te faza apatije i gubitka životnih interesa.

Prvu fazu karakteriziraju nerealna očekivanja o brzom postignuću, veliko ulaganje u posao i predanost poslu koja nije kritična. Pojedinac u ovoj fazi radi više od uobičajenog radnog vremena. Javlja se raskorak između uloženog napora i učinka, što dovodi do prvih znakova bespomoćnosti.

U drugoj fazi pojedinac postaje svjestan da njegovo postignuće nije onakvo kakvo je očekivao i javlja se frustracija, razočaranje, sumnje u vlastitu kompetentnost i teškoće u komunikaciji s korisnicima i kolegama.

Karakteristika treće faze je emocionalna ranjivost pojedinca. Očituje se udaljavanjem od korisnika i kolega na poslu, a na posao se gleda kao na nešto besmisleno i nevrijedno. Određene tjelesne teškoće, kao što su glavobolje, umor, nesanica, javljaju se u ovoj fazi i predstavljaju dodatne stresore i dovode do posljednje faze sagorijevanja.

Četvrta se faza javlja kao obrana od kronične frustracije na poslu. Znakovi depresije pojedinca jasno su vidljivi, a motivacija i osobni resursi iscrpljeni su u potpunosti. Sagorijevanje se dakle događa kada posao izgubi svaki smisao za pojedinca.

Između opisanih faza i podjela raznih autora ne može se povući oštra granica. Pojedinaac ne mora kronološki i precizno prolaziti kroz ove faze. Moguća je pojava faze frustracije tijekom ili prije faze stagnacije, a ovisno o raspoloženju netko može entuzijazam, stagnaciju, povlačenje i apatiju doživjeti u istom danu (Fučkar, 1995; prema Cuculić, 2006). Također, cijeli ciklus sagorijevanja na poslu neki pojedinci mogu proživjeti više puta tijekom karijere. Neke djelotvorne strategije sprječavanja i suočavanja sa sagorijevanjem prikazane su u nastavku. Zbog boljeg razumijevanja sagorijevanja i lakše primjene strategija, nužno je detaljnije upoznati izvore sagorijevanja i uzroke koji su ukratko prethodno opisani.

1.1.2.3. Strategije i tretmani za sprječavanje pojave stresa i sindroma profesionalnog sagorijevanja

Radna organizacija treba razvijati strategije za smanjenje i sprječavanje stresa i sagorijevanja na radnom mjestu, te se u literaturi nailazi na niz strategija koje će biti opisane. Nakon što se stres utvrdi, treba ga ukloniti iz radnog okruženja i zaštititi svoje mentalno zdravlje. Strategije se mogu razlikovati s obzirom na vrijeme kada se upotrebljavaju (prije pojave stresne situacije ili za vrijeme trajanja stresne situacije ili nakon što stresna situacija završi), te s obzirom na što su strategije usmjerene, na ublažavanje problema ili na problem.

U situacijama kada osoba doživljava povećani stres, nastoji na ponašajnom, emocionalnom i kognitivnom planu smanjiti ili savladati zahtjeve koji se pred nju postavljaju te se na taj način suočiti sa stresom. Lazarus i Folkman (2004) navode tri načina suočavanja sa stresom, koji su povezani i sa sprječavanjem sagorijevanja i pojavom stresa, a oni su:

1. *strategija usredotočena na problem*- pojedinac je usmjeren na definiranje problema te pronalaženje rješenja s obzirom na njihovu korist, djelovanje i odabir;
2. *emocijama usmjereno suočavanje*- kognitivni procesi usmjereni su na smanjenje emocionalne boli, a u ovu kategoriju ubrajamo iskazivanje emocija, selektivnu pažnju te traženje socijalne podrške;
3. *izbjegavanje*- pojedinac je u fazi negiranja, bježi u maštu, ponašajno nije angažiran u aktivnosti ili radu.

Suočavanje ima dvije glavne funkcije; mijenjanje problema u odnosu s okolinom koja prvenstveno uzrokuje stres i regulaciju emocionalnih reakcija na problem (Lazarus i Folkman, 2004).

Djelotvorno suočavanje sa stresom i sagorijevanjem te sprečavanje pojave istog, podrazumijeva donošenje odluka o promjeni vlastitog ponašanja. Brajković (2006) predlaže vođenje „dnevnika stresa“ kako bi pojedinac lakše uočio što ga čini nesretnim, nezadovoljnim i što doprinosi povećanom umoru. Sličan prijedlog navodi i Bezić (1996), koja prikazuje sistematizaciju najpoznatijih načina samopomoći kao vrstu podsjetnika za slučaj sagorijevanja; samoopažanje vlastite izloženosti stresu, strukturiranje vremena, postavljanje granica, tehnike samoohrabrivanja, tehnike relaksacije i rekreacija. Istraživanje Žužić i sur. (2018) pokazuje kako odgojno- obrazovni djelatnici korištene strategije za smanjenje stresa rangiraju s obzirom na učestalost korištenja na sljedeći način: razmišljanje o uzrocima problema, informiranje o načinima rješenja problema, mjere za otklanjanje uzroka, razgovor o problemima, izbjegavanje stresnih situacija u budućnosti, bavljenje drugom aktivnosti, traženje drugih izvora zadovoljstva, nezadovoljstvo sobom i povlačenje u sebe. S obzirom na rezultate, može se zaključiti kako odgojno-obrazovni djelatnici najčešće razmišljaju o problemima, a najmanje se javlja povlačenje u sebe i nezadovoljstvo.

U konačnici, do sagorijevanja dolazi zbog primjene neodgovarajućih mehanizama savladavanja i sprječavanja, koji dovode do promjene odnosa prema profesiji. Ovdje se ubrajaju promjena cilja, odbijanje odgovornosti za rezultate, povlačenje od posla, emocionalno zatvaranje i traženje ispunjenja u drugim aktivnostima (Payne, 2001; prema Frey Škrinjar i Župan Galić, 2012).

Leiter i Maslach (2011) navode četiri koraka u preuzimanju kontrole nad svojim poslovnim životom, kako bi se spriječila pojava sagorijevanja. Opisani koraci su sljedeći: definirati problem pomoću niza pitanja, postaviti ciljeve za rješavanje problema, poduzeti akciju uz određene strategije i tehnike te bilježiti napredak.

Važnost sprječavanja sagorijevanja i prepoznavanja istog te poduzimanja preventivnih mjera, prepoznata je i *Zakonom o zaštiti na radu*. Članak 51., stavka 1. (NN, 71/14, 118/14, 154/14, 94/18, 96/18) navodi kako je „poslodavac dužan provoditi prevenciju stresa na radu ili u vezi s radom koji je uzrokovan čimbenicima kao što su sadržaj rada, organizacija rada, radno okruženje, loša komunikacija i međuljudski odnosi.“ Ukoliko postoje naznake stresa, poslodavac treba otkloniti mogućnost da se umanju radna učinkovitost djelatnika i pogorša zdravstveno stanje.

Sljedeći praksu u svijetu, a koja je kod nas još ipak samo iznimka, potrebno je uvesti različite oblike supervizije, redovne stručne edukacije i edukacije iz područja samopomoći (Fulgosi-Masnjak i sur., 2008). Tijekom supervizije, djelatnici imaju priliku učiti iz konkretnih

slučajeva i dobivaju relevantne informacije, što pridonosi razumijevanju specifičnih slučajeva svojih klijenata i podizanju razine profesionalnih znanja i kompetencija.

Većina pristupa kreirana je za bavljenje već nastalim problemom, no potrebno je na samom početku spriječiti javljanje problema. U pogledu prevencije, djelatnike se može podučavati tehnikama samopomoći te educirati o profesionalnom sagorijevanju, kako bi se senzibilizirali za pravovremeno prepoznavanje simptoma i znakova te bili ohrabreni za rad na sebi. Ključni aspekt prevencije je rana detekcija prvih znakova sagorijevanja, pri čemu je neophodno uključivanje u stručne seminare koji prema Cuculić (2006) omogućuju odmak od svakodnevne rutine i nove socijalne kontakte. Škrinjar (1997) navodi kako je neophodna i bolja priprema za emocionalne rizike u zanimanjima koja uključuju rad s ljudima, što se također postiže kroz edukacije u kojima stručnjaci postaju svjesni emocionalnih zahtjeva posla, rizika od sagorijevanja i kako se boriti protiv njega. Kvalitetno korištenje slobodnog vremena također je važno za prevenciju. Žrtve sagorijevanja ne mogu povući crtu između poslovnog i privatnog života, živeći u zabludi da je karijera najbitnija za njihovo zadovoljstvo. Stoga je potrebno kvalitetno osmisliti slobodno vrijeme, ali i profesionalno se usavršavati kako bi se ojačala kompetentnost pojedinca.

Djelotvorno suočavanje sa stresom može se provoditi i kroz tri široka spektra, koja navode Ross i Altmeier (2000; prema Brajković, 2006), kao i Hudorović i Krešić (2012); promjena izvora stresa, povlačenje pred stresom i prihvaćanje stresora. Prema navedenim autorima, promjena izvora stresa uključuje mijenjanje situacije u kojima djelujemo na sam izvor te uspostavljamo kontrolu nad situacijom. Primjerice, pojedinac osjećaj nekompetentnosti rješava dodatnom edukacijom. Povlačenje podrazumijeva izbjegavanje situacije koja se javlja kada procijenimo da ne raspolažemo prikladnim mogućnostima ili da okolnosti situacije sprječavaju izravno djelovanje. Prihvaćanje stresne situacije uključuje prevenciju pomoću podizanja psihičke i fizičke otpornosti na stres te promjenu percepcije situacije.

Nadalje, Američko društvo liječnika je 2001. godine predložilo pet mjera za svladavanje i sprečavanje sindroma sagorijevanja, a koje svatko može primijeniti kako bi se zaštitio od istog. Mazzi i Ferlin (2004) navode tih pet mjera kao sljedeće: voditi brigu o sebi, odrediti granice svog djelovanja, odrediti sredstva prevladavanja stresa, analizirati sami sebe i nadvladati komplekse da su drugi bolji od nas. Nužno je osobe koje se osjećaju preplavljene pokušajima da zadovolje potrebe svojih učenika poticati da odrede prioritete u brizi za sebe, s razumijevanjem da su njihovo zdravlje i dugovječnost na radnom mjestu pod utjecajem sagorijevanja (Brunsting, 2014).

U dostupnoj literaturi javlja se i nekoliko vrsta intervencija koje se koriste za sprječavanje sagorijevanja i smanjenje stresa na poslu. Dostupne su tako grupe za upravljanje stresom koje se usredotočuju na razvoj vještina za suočavanje sa stresom, meditacija koja kao cilj ima smanjenje sagorijevanja te višestruki tretmani koji uključuju savjetovanje, opuštanje, upravljanje vlastitim emocijama, vježbanje i radionice za razvoj osoblja i njihova odnosa (Emery i Vandenberg, 2010). Opće koristi od opisanih intervencija su smanjenje stresa i simptoma sagorijevanja te povećani osjećaj osobnog postignuća i zadovoljstva, no važno je naglasiti kako su intervencije usredotočene na ishode a ne na procese.

Uzimajući u obzir spoznaje o sagorijevanju i efekte koje ono ima na psihofizičko zdravlje pojedinca, briga za „pomagače“ treba biti profesionalna odgovornost pojedinca, ali i organizacije u kojoj je zaposlen. Potreban je dijalog između poslodavca odnosno rukovodstva organizacije i djelatnika, što uključuje razgovaranje, međusobno slušanje, dijeljenje stavova i vrijednosti te zajedničko odlučivanje (Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu, 2013). Na taj se način ciljevi rada dostižu brže, klijent dobiva kvalitetnu uslugu, a „pomagač“ je zadovoljniji i sagorijevanje se javlja u manjoj mjeri.

Slijedom opisanih strategija i tretmana u ovom poglavlju, može se zaključiti kako ne postoji univerzalni recept za najbolje načine suočavanja sa stresom i sagorijevanjem. Budući da je svaki pojedinac različit, kao i njegovo iskustvo, neophodno je biti otvoren za učenje raznih načina suočavanja sa stresom i sagorijevanjem kako bi raspolagao sa širokim dijapazonom mogućnosti i tehnika.

1.2. Pomažuća zanimanja

Pojedince koji rade s traumatiziranim ljudima i ljudima u nevolji grupiramo u tzv. pomažuća zanimanja ili „pomagače“. Pomažuće struke su „one struke koje su usmjerene na pomaganje drugim ljudima u rješavanju njihovih životnih problema, a zajednička karakteristika im je osobni kontakt klijenta u nevolji i "pomagača"“ (Brajković, 2006, str. 3). U „pomagače“ svrstavamo socijalne radnike, psihologe, zdravstvene djelatnike, edukacijske rehabilitatore, socijalne pedagoge, pravnike, kao i sve ljude koji su spremni pomoći u kriznim situacijama. Ova zanimanja su posebno stresna zbog uživanja u tuđa emocionalna stanja i patnje, kao i zbog neposredne komunikacije (Ajduković i Ajduković, 1994; prema Domović i sur., 2010). Prema Cuculić (2006) „pomagači“ su ljudi koji profesionalno ili volonterski pružaju podršku ljudima kojima uobičajeni načini pomaganja osobama u nevolji nisu dovoljni, te im je potrebna dodatna pomoć od strane ovih stručnjaka (Ajduković i Ajduković, 1996).

U svrhu jasnije terminologije, Ajduković i Ajduković (1996) navode tri skupine „pomagača“: *profesionalne „pomagače“* (profesionalci), *paraprofesionalne „pomagače“* i *volontere* (dobrovoljce). U profesionalne „pomagače“ ubrajaju se stručnjaci koji su obrazovani za pružanje psihosocijalne pomoći drugim ljudima (socijalni radnici, psiholozi, pedagozi, liječnici, edukacijski rehabilitatori i slično), a tijekom svog rada često pohađaju dodatne edukacije i treninge. Paraprofesionalni „pomagači“ nisu završili formalno obrazovanje za pružanje psihosocijalne pomoći, no pružaju je i za to primaju naknadu. Volonteri su najčešće laici koji nemaju formalno obrazovanje za pružanje prosocijalne pomoći, ali pružaju je oslanjajući se na određene osobne karakteristike dobrodošle u radu s ljudima kojima je potrebna pomoć.

Pitanje koje se nameće je zašto su pomažuća zanimanja stresnija od ostalih zanimanja. Razlog navedenom moguće je tražiti u neposrednom obliku komunikacije s osobama koje trebaju pomoć, a koji zahtjeva uživanje u emocionalno stanje drugih. Česta pojava jest i raskorak između stvarnih mogućnosti „pomagača“ i očekivanja. Svakodnevni susreti s tuđim nesrećama dovode u pitanje osjećaj kontrole nad vlastitim životom samih „pomagača“, upravo zbog suočavanja s razornim iskustvima drugih. Samim time, i „pomagači“ mogu postati traumatizirani i prolaziti kroz krizne situacije (Brajković, 2006). Kako bi „pomagač“ bio efikasan u svom radu, nužno je da teži određenim karakteristikama koje nije lako ostvariti ali je nešto čemu se treba stremiti. Corey i Corey (2010) kao neke od „idealnih“ karakteristika koje treba poticati navode: želja za daljnjim učenjem kako bi se usvojila znanja koja se ne posjeduju, iskrena procjena vlastitih slabosti i snaga, briga i suosjećanje za ljude s kojima se radi,

posjedovanje interpersonalnih vještina, fleksibilna primjena različitih strategija i metoda rada, suočavanje s vlastitim problemima, svjesnost o vlastitim potrebama i motivima te preuzimanje odgovornosti za svoje postupke.

Istraživanja koja ispituju motive zašto edukacijski rehabilitatori, liječnici, psiholozi, terapeuti, socijalni radnici, odnosno „pomagači“ biraju svoju profesiju su malobrojna a motivi su vjerojatno kompleksni (Fulgosi-Masnjak i sur., 2008). U ovih je stručnjaka izražen altruistički i humanistički sklop profesionalnih i životnih vrijednosti, a prema Škrinjar (1996; prema Družić Ljubotina, Friščić, 2014) pojedinci koji odabiru ova zanimanja su entuzijasti, perfekcionista i osobe koje idealiziraju svoje zanimanje. Usprkos složenosti motiva u odabiru profesije, Corey i Corey (2010) ističu neke od najčešćih motiva kojima se vode „pomagači“ a koji su sistematizirani analizom: utječemo i djelujemo na druge, brinemo za druge, potrebni smo drugima, namjera da se odužimo zbog nekoga tko je imao pozitivan utjecaj na naš život, želja za kontrolom, namjera pružanja (točnih) odgovora te želja za prestižem, moći i statusom. U nekom od ponuđenih motiva, ili u više njih, svatko od „pomagača“ se pronalazi, no najvažnije je biti svjestan vlastitih motiva zbog kojih svaka osoba ulazi u to područje rada, budući da se oni u određenoj mjeri odražavaju na kvalitetu rada s ljudima.

U Hrvatskoj se malo pozornosti pridaje pomaganju pomažućim profesijama. Ova činjenica iznenađuje zbog rezultata istraživanja koji pokazuju kako pomažuće struke često imaju znakove emocionalne iscrpljenosti, negativizma, tjelesne iscrpljenosti, gubitka zanimanja za klijenta, razdražljivost, nizak prag tolerancije na frustraciju i osjećaje bespomoćnosti (Brajković, 2006). Pred pomažuće se struke postavljaju prilično visoki zahtjevi koji su praćeni ekonomskim i socijalnim promjenama, što od profesije traži određenu prilagodljivost i fleksibilnost koje mogu posljedično utjecati na zdravlje „pomagača“.

1.2.1. Pojava sindroma profesionalnog sagorijevanja kod pomažućih profesija

Rad u djelatnosti koja se ubraja u pomažuće profesije izuzetno je stresan zbog svakodnevnih interakcija sa širokim spektrom sudionika. Sva zanimanja nisu podjednako podložna stresu i sagorijevanju. Sindrom profesionalnog sagorijevanja posebno je naglašen u zanimanjima koja su vezana uz rad s ljudima, a kao posljedica ovog sindroma kod tih se pojedinaca javljaju negativni stavovi prema samom sebi, poslu, obitelji i životu. Međutim, i među zanimanjima usmjerenim na rad s ljudima postoji razlika; izloženost stresu je različita kod službenika na šalteru, nastavnika ili onih koji rade s ljudima u nevolji ili s ljudima s teškoćama u razvoju.

Sagorijevanje se može pojaviti u situacijama u kojima postoji nesklad između pojedinca i organizacije u kojoj radi na raznim područjima, kao što su količina posla, sistem vrijednosti, kontrola posla i slično (Maslach, 2001; prema Popov i Stefanović, 2016). Sagorijevanje nastaje kao reakcija na „kronične izvore emocionalnog i profesionalnog stresa i osobit je problem u zanimanjima orijentiranim na ljude u smislu pružanja različitih oblika pomoći ljudima, gdje se rad odvija u emocionalno nabijenim situacijama“ (Frey Škrinjar i Župan Galić, 2012, str. 13). Navedeno potvrđuje i Maslach (1982; prema Škrinjar i Fulgosi-Masnjak, 1994), naglašavajući kako se sagorijevanje javlja kod svih profesija vezanih uz rad s klijentima, a posebice je vezano uz pomažuće profesije (Cuculić, 2006), odnosno kod pojedinaca koji rade s ljudima koji iskazuju psihičke, socijalne ili fizičke izazove (Zabel i Zabel, 2002).

Sagorijevanje na poslu u pomažućim profesijama odnosi se na „činjenicu da neki „pomagači“ nakon određenog vremena postanu depresivni, nemotivirani za svoj posao, osjećajno prazni i obeshrabreni“ (Ajduković i Ajduković, 1996, str. 5). Javljaju se razne vrste tjelesnih simptoma stresa, a razumijevanje za osobe kojima pomažu u svom poslu zamjenjuje se cinizmom ili ravnodušnošću. Generalno gledajući, sindrom profesionalnog sagorijevanja jedan je od nepovoljnijih ishoda u radu s ljudima s raznim teškoćama.

Postoje pretpostavke o osobnim karakteristikama kao predispoziciji za sagorijevanje, kao primjerice perfekcionizam, ekstremni unutarnji i vanjski lokus kontrole, kao i odlike profesionalne motivacije (Popov i Stefanović, 2016). Također, mladi se „pomagači“ često osjećaju da nisu dovoljno stručni, a ponekad se boje svojih klijenata i problema koji se javljaju kod njih. Iako većina stručnjaka s vremenom stječe određenu sigurnost u svoje kompetencije, novosti u struci koje se javljaju mogu obnavljati osjećaj nekompetentnosti. Budući da sagorijevanje ometa u radu s osobama s teškoćama u razvoju na način da pojedinci izgube profesionalnu motivaciju i počinju se osjećati preopterećeno i neučinkovito, sagorijevanje često utječe na gubitak početnih planova i ciljeva karijere i posla (Emery i Vandenberg, 2010).

„Pomagačima“ je teško prihvatiti ograničenja profesionalne prakse koja su prisutna. Cuculić (2006) navodi kako ih opterećuje osjećaj odgovornosti za druge i osjećaj da ne čine dovoljno, nedovoljno znanja u određenom području ili sustav u kojem rade, kao i klijenti koji zapravo ne žele pomoć. Slijedom navedenog, pojedinci mogu imati osjećaj kako ne čine dovoljno. Sagorijevanje kod „pomagača“ povezano je i s nedostatkom administrativne podrške, velikim brojem dokumentacije, nepoželjnim ponašanjima učenika te prezahtjevnim zadacima s obzirom na ulogu u organizaciji u kojoj pojedinac radi (Brunsting i sur., 2014). Ovi faktori prisutni su svakodnevno i samo povećavaju rizik za pojavu sagorijevanja.

Osim upravljanja stresom i emocionalne regulacije, faktor povezan sa smanjenjem sagorijevanja u ovim zanimanjima je učinkovitost pojedinca u nošenju s nepoželjnim i izazovnim ponašanjima kod učenika, što ne iznenađuje, budući da su istraživanja pokazala kako je veći postotak učenika koji pokazuju izazovna ponašanja povezan s većim intenzitetom sagorijevanja (Nichols i Sosnowsky, 2002; prema Brunsting, 2014). Međutim, Pullis (1992; prema Brunsting, 2014) je dokumentirao kako djelatnici koji rade s učenicima s teškoćama u razvoju nisu iskazivali nepoželjna ponašanja učenika kao primarni izvor stresa, dok je prema Ruble i sur. (2011; prema Brunsting, 2014) samoučinkovitost za upravljanje razredom povezana sa sagorijevanjem i promatrana kao primarni izvor stresa, a potpora od kolega i administracije nije ključna. Uočljivo je kako su varijable koje utječu na sagorijevanje različite, no varijable okoliša su zasigurno utjecajne (administrativna podrška), kao i nejasna uloga na radnom mjestu.

1.2.2. Dosadašnja istraživanja o sindromu profesionalnog sagorijevanja kod pomažućih profesija

Simptomi profesionalnog sagorijevanja najčešće se ispituju u zanimanjima čiji je djelokrug djelovanja tjelesno i mentalno zdravlje (liječnici, medicinske sestre), obrazovanje (učitelji, edukacijski rehabilitatori, socijalni radnici, psiholozi, socijalni pedagozi), upravljanje ljudskim potencijalima (menadžeri) te policija i vojska. Razloge pojave sagorijevanja u ovim profesijama treba tražiti u sve većoj i svakodnevnoj izloženosti stresu, generalnom nezadovoljstvu te financijskoj i radnoj nesigurnosti. Kod pojedinca su prisutne promjene raspoloženja, ali i subjektivni simptomi (nesanica, strah, opće loše raspoloženje, opća slabost). Profesionalno sagorijevanje u pomažućim profesijama u posljednjim je desetljećima čest predmet interesa istraživača kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj (Frey Škrinjar 1997, 2012; Friščić, 2006; Fulgosi-Masnjak i sur., 2008; Domović i sur., 2010; Martinko, 2010; Družić Ljubotina i Friščić, 2014; Žužić i sur., 2018).

Istraživanja su pokazala kako je pojava profesionalnog sagorijevanja povezana s radnim stažom pa djelatnici s najvišim stažom doživljavaju veću emocionalnu iscrpljenost (Domović i sur., 2010), te ispitanici od 21 do 30 godina radnog iskustva značajno češće ocjenjuju da se osjećaju na izmaku snaga, u odnosu na one do 10 godina radnog iskustva (Žužić i sur., 2018). U pogledu dobi korisnika s kojima se radi, istraživanje Fulgosi-Masnjak i sur. (2008) pokazalo je kako su djelatnici koji rade s odraslom populacijom zadovoljniji od grupe djelatnika koji rade s najmlađima, a značajan utjecaj na sagorijevanje ima i stupanj oštećenja korisnika, te tako

djelatnici koji rade s korisnicima koji imaju višestruke teškoće pokazuju veću iscrpljenost poslom. Škrinjar (1997) navodi i kako su djelatnici koji rade sa školskom i odraslom populacijom zadovoljniji poslom od onih koji rade s mlađim korisnicima. Nasuprot navedenom, Friščić (2006) kao rizične skupine za nastanak ovog sindroma ističe mlađe zaposlenike, kao i žene i osobe koje identificiraju više čimbenika stresa (Friščić, 2006). U ispitivanju simptoma profesionalnog sagorijevanja, većina ispitanika naglašava kako im ponekad nedostaje energije za rad i da nakon radnog vremena osjećaju iscrpljenost i umor, što češće iskazuju žene u odnosu na muškarce (Žužić i sur., 2018).

Izvori stresa koji imaju svrhu smjernica u budućim istraživanjima i koji su ključni u aktivnostima za smanjenje sagorijevanja, ističu se u istraživanjima Friščić (2006) i Družić Ljubotina i Friščić (2014). Neki od najznačajnijih zasigurno su nesigurnost na radnom mjestu, ograničenja radnog mjesta u pogledu napredovanja, fizički uvjeti rada, izloženost verbalnoj agresiji klijenata te nedostatak socijalne podrške. Problemi s djecom/učenicima, prevelika odgovornost posla, stalne promjene odgojno-obrazovne politike, neadekvatni uvjeti rada, vremenski pritisci, kontrola i zahtjevi nadređenih, nerazumijevanje kolega i roditelja te relativno niske plaće također se ističu kao potencijalni izvori stresa (Žužić i sur., 2018).

U pogledu istraživanja na međunarodnoj razini, istraživanje provedeno u Turskoj (Küçüksüleymanoğlu, 2011) koje je za cilj imalo utvrditi razlikuju li se razine sagorijevanja kod učitelja koji rade s djecom s teškoćama u razvoju s obzirom na neke varijable (spol, obiteljski status, godine iskustva u poučavanju, obrazovanje i mjesto rada), donijelo je važne rezultate za ovo područje. Rezultati pokazuju kako se veća razina sagorijevanja pojavljuje kod muškaraca, učitelja koji nisu u braku ili vezi (brak pruža neku vrstu socijalne podrške), pojedinaca koji imaju jednu do petnaest godina iskustva u radu s ovom populacijom, osoba koje su obrazovane za rad s djecom s teškoćama u razvoju, a posebice kod učitelja koji rade u posebnim razredima. Dužinu radnog staža kao varijablu koja utječe na pojavu sagorijevanja ističe i Jovanović-Magyar (2015; prema Popov i Stefanović, 2016), čiji su rezultati istraživanja pokazali kako sindrom sagorijevanja između djelatnika koji imaju i onih koji nemaju iskustva rada s djecom s teškoćama u razvoju ovisi o dužini radnog staža, a ne o iskustvu.

Istraživanje Zabel i Zabel (2002) također je značajno jer ispituje povezanost pružene podrške i pojave sagorijevanja kod učitelja. Ukazalo je na važnost podrške okoline u smanjenju sagorijevanja i pojave stresa, iako djelatnici koji osjećaju veći stres teže percipiraju podršku. Ipak, ohrabrujuća su činjenica visoke ocjene koje su sudionici istraživanja dali za sve potencijalne izvore podrške (administracija škole, drugi učitelji i roditelji učenika), no i dalje

se javlja određeni broj ispitanika koji tu potporu ocjenjuju kao ispodprosječnu što je zabrinjavajuće.

U istraživanju Biglan i sur. (2013; prema Brunsting, 2014), pronađena je povezanost između sagorijevanja i svijesti o izvorima stresa kao i povezanost izbjegavanja stresnih situacija sa sagorijevanjem, što predstavlja buduću točku za istraživanja emocija i osobina koje mogu biti u interakciji s izgaranjem kod učitelja koji rade s djecom s teškoćama u razvoju. Budući da se sagorijevanje javlja u interakciji između produljenog stresa i osobina pojedinca, daljnja istraživanja mogu pronaći specifične emocije, percepcije i osobine kao važne ciljeve za intervencije za sprječavanje sagorijevanja u pomažućim profesijama.

Iako su efekti djelovanja stresa na psiho fizičko zdravlje poznati, sindrom profesionalnog sagorijevanja javnost teško prihvaća. U Hrvatskoj su provedena razna istraživanja koja ispituju utjecaj posla na zdravlje pojedinca i pojavu sindroma sagorijevanja. Istraživanje provedeno za potrebe ovog diplomskog rada daje specifičan uvid u pojavu ovog sindroma kod djelatnika koji rade s populacijom s intelektualnim teškoćama. Istraživanje problematizira potrebu uočavanja pojave sindroma sagorijevanja u pomažućim zanimanjima, i to u radu s ovom specifičnom skupinom korisnika. Vrednovanjem određenih varijabli (spol, dob, bračni status, završena stručna sprema, zanimanje, ukupni radni staž i staž u Centru...) i povezanosti istih s pojavom sagorijevanja, uviđaju se čimbenici i izvori stresa te potencijalne strategije za prevenciju ili smanjenje njihove pojave.

1.3. Značajke rada s osobama s intelektualnim teškoćama

Pojedinci s teškoćama u razvoju dugi su niz godina bili marginalizirani u društvu, no pravo na obrazovanje u redovitim školama ozakonjeno je 1980. godine (Zrilić i Brzoja, 2013). Pravne regulative do tog su razdoblja nalogale da se školovanje djece s teškoćama u razvoju odvija u posebnim, odnosno specijalnim školama. Odredbe koje jamče pravo školovanja učenicima s teškoćama još uvijek nisu dostignule zadovoljavajuću razinu zbog niza razloga, koji nadalje utječu na pojavu sagorijevanja na poslu. Neki od razloga su zasigurno veliki broj učenika u razredu, nedovoljan broj stručnih suradnika u školama, nedostatak stručne edukacijsko-rehabilitacijske podrške, (ne)kompetentnost stručnjaka i slično (Zrilić i Brzoja, 2013).

Ovisno o stupnju teškoća i potrebama pojedinca, koje utvrđuje stručno povjerenstvo nadležno za utvrđivanje psihofizičkog stanja djeteta, osiguravaju se različiti modeli i oblici inkluzije. *Pravilnik o osnovnoškolskom i srednjoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju* (NN, 24/2015) ističe kako se odgoj i obrazovanje učenika temelji na prihvaćanju različitosti učenika te osiguravanju potpore i uvjeta za maksimalan razvoj potencijala svakog pojedinca, pri čemu se provode primjereni programi odgoja i obrazovanja učenika (redoviti program uz individualizirane postupke, redoviti program uz prilagodbu sadržaja i individualizirane postupke, posebni program uz individualizirane postupke te posebni program za stjecanje kompetencija u aktivnostima svakodnevnog života i rada uz individualizirane postupke), koji se ostvaruju u redovitom razrednom odjelu, dijelom u redovitom a dijelom u posebnom razrednom odjelu, u posebnom razrednom odjelu ili u odgojno-obrazovnoj skupini. Predviđeni programi provode se s ciljem da učenici s teškoćama u razvoju steknu sposobnost izvršavanja najjednostavnijih zadataka.

1.3.1. Definicija intelektualnih teškoća

Pravilnik o osnovnoškolskom i srednjoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju (NN, 24/15) definira intelektualne teškoće kao „stanja u kojima je značajno otežano uključivanje u društveni život, a povezano je sa zaustavljenim ili nedovršenim razvojem intelektualnog funkcioniranja, što je utvrđeno na osnovi medicinske, psihologijske, edukacijsko-rehabilitacijske i socijalne ekspertize.“ Intelektualna razina ispituje se mjernim instrumentima, te je približna kvocijentu inteligencije Wechslerova tipa u rasponu od 0 do 69, ukoliko emocionalna labilnost nije prisutna. Prilikom rada s osobama s intelektualnim

teškoćama i zbog realizacije adekvatnih zadataka odgovarajuće zahtjevnosti, nužno je poznavati podskupine intelektualnih teškoća koje se prema *Pravilniku o osnovnoškolskom i srednjoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju* (NN, 24/15) definiraju kao lake intelektualne teškoće (kvocijent inteligencije u rasponu od 50 do 69), umjerene intelektualne teškoće (kvocijent inteligencije u rasponu od 35 do 49), teže intelektualne teškoće (kvocijent inteligencije u rasponu od 20 do 34) i teške intelektualne teškoće (kvocijent inteligencije u rasponu od 0 do 19). Vizek Vidović i sur. (2014) navode kako se intelektualne teškoće očituju prije 18. godine života u smanjenim mogućnostima intelektualnog funkcioniranja koje su uočljive u socijalnim vještinama, školskome postignuću, prilikom korištenja slobodnog vremena, u radu te u svakodnevnim životnim zadacima.

Sekulić-Majurec (1988) opisuje i posebnu skupinu djece smanjenih intelektualnih sposobnosti; djecu s graničnim kvocijentom inteligencije od 70 do 80. Autorica ističe kako se oni ne ubrajaju u djecu smanjenih intelektualnih sposobnosti, no prema svojim osobinama su im često slična. Prilikom odgojno-obrazovnog rada s njima, potrebno je prilagoditi sadržaje i metode rada s obzirom na njihove osobine i specifične potrebe kako bi napredovali u razvoju.

Smanjene intelektualne sposobnosti su skup genetskih, socijalnih i medicinskih stanja zbog kojih se javlja značajno ispodprosječno intelektualno funkcioniranje osobe. Kako i navode Krampač-Gljušić i Marinić (2007), mogu se objasniti kao ograničenje u ukupnom životu pojedinca zbog ispodprosječnog intelektualnog funkcioniranja koje je praćeno smanjenim vještinama u području: brige o sebi, komunikacije, socijalnih vještina, stanovanja, samousmjerenja, funkcionalnih akademskih znanja, slobodnog vremena, zdravlja i sigurnosti te rada.

Prilikom utvrđivanja smanjenih intelektualnih teškoća, u upotrebi su višestruki kriteriji kao što su nizak rezultat na testu inteligencije, niski rezultati na ostalim testovima postignuća te niska razina funkcioniranja u područjima socijalne prilagodbe (Vizek Vidović i sur., 2014).

1.3.2. Karakteristike osoba s intelektualnim teškoćama

Sekulić-Majurec (1988) naglašava karakteristike djece s intelektualnim teškoćama koje su ključne prilikom rada u obrazovnom okruženju. Autorica navodi kako je kod njih izražen usporen spoznajni razvoj, kao i odstupanja u motorici, emocionalnom, socijalnom i govornom razvoju. U pogledu spoznajnog razvoja, teškoće su vidljive prilikom formiranja pojmova, kreativnom mišljenju, logičkom zaključivanju, prilikom upotrebe apstraktnih pojmova, pamćenju i upotrebi upamćenog. Odstupanja u motorici vidljiva su u neusklađenosti pokreta.

U emocionalnom i socijalnom razvoju uočljiva je manifestacija ponašanja koja su karakteristična za kronološki mlađu djecu. Što se tiče govornog razvoja, primjetna su odstupanja u artikulaciji i fonaciji.

Poteškoće kod djece s intelektualnim teškoćama vidljive su i prilikom donošenja odluka i organiziranja informacija. Budući da je prisutno zaostajanje u govornome razvoju te u motornim i tjelesnim sposobnostima, glavni cilj u obrazovanju treba biti smanjivanje neuspjeha, a ono se postiže osiguravanjem uspješnosti i uvježbavanjem prikladnih ponašanja (Vizek Vidović i sur., 2014).

Prema Krampač-Gljušić i Marinić (2007), djecu smanjenih intelektualnih sposobnosti možemo prepoznati po znakovima kroz šest područja; razumijevanje jezika, govor, motorika, igra, ponašanja te čitanje i pisanje. Kako bi se bolje uvidjeli znakovi u navedenim područjima, autorice opisuju odstupanja u svakom od šest područja. Kod govora, karakterističan je oskudan rječnik i nepravilan izgovor glasova, a javljaju se i poteškoće u razumijevanju jezika. Motorička koordinacija je slaba, vidljiv je nepravilan hod, a način na koji se igraju može se opisati kao igra djece niže kronološke dobi. Znakovi uočljivi u ponašanju su slaba koncentracija, elementi hiperaktivnosti, slabo pamćenje, apatija ili agresivnost. Prisutne su poteškoće u precrtavanju oblika (primjerice krugovi i kvadrati) nakon prve godine provedene u školi, zamjenjivanju sličnih slova (b i d) te formiranju redoslijeda slova i riječi na karticama.

Neke od značajki mišljenja i ponašanja kod djece s intelektualnim teškoćama koje su prisutne su i (Zrilić, 2013): teže rješavanje matematičkih zadataka zadanih riječima, teže usvajanje računskih operacija i prijelaz s konkretnog na apstraktno mišljenje, duže ostajanje na istoj razini usvojenih znanja i vještina, slaba fina motorika ruke i prstiju, kratkotrajna pažnja, smanjena kritičnost pri procjenjivanju samog sebe i okoline, slabija sposobnost zamjećivanja i učenja te nesamostalnost.

Osobe s umjerenim intelektualnim teškoćama mogu uvježbati neke osnovne životne vještine (Vizek Vidović i sur., 2014), što navodi i Zrilić (2013) naglašavajući kako mogu usvojiti ponašanja nužna za svakodnevni život.

1.3.3. Specifičnosti rada s osobama s intelektualnim teškoćama

Osobe s intelektualnim teškoćama međusobno su izrazito različite. Specifičnosti u dijagnozi svakog pojedinca jedinstvene su i utječu na specifične stilove učenja i motivaciju. U radu je potrebno planirati, a potom i slijediti individualizirane programe. Ukoliko je rad grupni,

potrebno je poštivati različitost pojedinca te specifičnosti u teškoćama, korištenim metodama rada, tehnikama i pomagalicama.

Pojedinci s lakim intelektualnim teškoćama mogu naučiti osnovne vještine pisanja, čitanja i računanja te čine oko 89% ukupnog broja djece s intelektualnim teškoćama (Vizek Vidović i sur., 2014). Program za osnovne škole treba biti usmjeren na razvoj vještina učenja, govora, socijalizacije i učenja određenih stručnih vještina (Zrilić, 2013). Iako se na samom početku rada mogu javiti frustracije zbog neuspjeha u usvajanju gradiva i odbijanja od strane vršnjaka, uvježbavanjem prikladnih oblika ponašanja i osiguravanjem uspješnosti smanjuju se negativne emocije.

Pomoću individualiziranog pristupa potrebama u učenju i prilagođavanja programa u nekim područjima školskog gradiva, moguće je kod pojedinca s intelektualnim teškoćama ostvariti osnovne obrazovne ciljeve. Ukoliko su kod pojedinca prisutne veće poteškoće u intelektualnom funkcioniranju, tada se posebnim programima uvježbavanja životnih vještina mogu unaprijediti njihovi stavovi, vrijednosti, vještine i ponašanje (Vizek Vidović i sur., 2014). Važan cilj škole u ovom području treba biti razvoj sposobnosti za samostalan život i vođenje brige o sebi. Prilikom oblikovanja nastavnih programa nužno je polaziti od mogućnosti djeteta kako bi postignuli preduvjete za kvalitetan život, a ne se usmjeriti samo na sadržaj programa koji dijete treba savladati. Djeca s teškoćama u razvoju zahtijevaju poseban i individualan pristup u radu, budući da se svatko razlikuje s obzirom na razvojne teškoće.

Smith i Lucasson (1992; prema Vizek Vidović i sur., 2014) ističu prijedloge za organizaciju nastave za učenike s intelektualnim teškoćama: usmjeravanje pažnje na stjecanje temeljnih vještina, uvježbavanje na konkretnim primjerima, gradivo izlagati u manjim dijelovima, česte povratne informacije, kreativno prilagođavanje gradiva, omogućiti više vremena za rješavanje zadataka, davati dosljedne signale u komunikaciji, zahtjeve prilagoditi razvojnim mogućnostima djeteta te ne pomagati djeci u stvarima koje mogu sami izvoditi. Zrilić (2013) navodi iste prijedloge za rad s djecom s intelektualnim teškoćama, no naglasak stavlja još i na modifikaciju nepoželjnih ponašanja uz vodstvo stručnjaka, slijeđenje inicijative djeteta te komentarima pratiti aktivnost koju je dijete odabralo. Također, Zrilić (2013) navodi i zahtjeve u pogledu ocjenjivanja i provjeravanja: u skladu s teškoćom potrebno je dozirati vrijeme ispitivanja i omogućiti način provjere znanja koji je učeniku lakši, ocjenjivanje treba biti brojčano i opisno te se zasnivati na uspješnosti učenika u odnosu na kvalitetu i obim usvojenosti sadržaja u usporedbi s inicijalnim znanjem, a ne na uspješnosti učenika u odnosu na druge učenike u razredu.

Kako bi kvaliteta rada uvijek bila na potrebnoj razini, potrebna je osjetljivost djelatnika i koncentracija prilikom uočavanja promjena kod učenika. Iako su razredi ili skupine koje pohađaju učenici s intelektualnim teškoćama male, heterogene su u pogledu sposobnosti i mogućnosti učenika, a obim posla za svakog je stručnjaka velik. Za svakog se učenika kreiraju individualizirani programi te se rad sastoji od odabira adekvatnih metoda, tehnika i tehnologije, pripremanja i vođenja dokumentacije, suradnje s roditeljima i ostalim stručnjacima i sudjelovanje u izvannastavnim aktivnostima, što su sve mogući izvori stresa prema Popov i Stefanović (2016). U radu je često prisutno i ponavljanje stresnih situacija, a javljaju se i komunikacijske prepreke te razne nepredvidive situacije. Svaki stručnjak treba biti vješt kako bi održao kontrolu nad grupom s jedne strane, i izašao u susret potrebama učenika s druge strane. Istaknute teškoće koje se javljaju u svakodnevnom radu utječu na pojavu stresa na radnom mjestu i sindroma profesionalnog sagorijevanja.

1.3.4. Specifičnosti Centra za odgoj i obrazovanje Rijeka

Centar za odgoj i obrazovanje Rijeka jedina je ustanova u Primorsko-goranskoj županiji s otocima u kojoj se provodi odgoj, obrazovanje, rehabilitacija, habilitacija, stručno i radno osposobljavanje djece i mladih s intelektualnim teškoćama i drugim utjecajnim teškoćama u razvoju prema posebnom nastavnom programu. Za djecu s lakim intelektualnim teškoćama i drugim utjecajnim teškoćama programi se provode u osnovnoj školi Centra, u srednjoj školi Centra te u osnovnoj školi Područnog odjela „Oštro“ pri Domu za djecu i mladež Kraljevica. Za djecu i mlade s umjerenim, težim i teškim intelektualnim teškoćama programi se provode u matičnoj osnovnoj školi Centra, u osnovnoj školi Područnog odjela „Oštro“, u Odjelu „Baredice“ i u osnovnoj školi Područnog odjela „Fortica“. Program poticanja senzorne integracije također se provodi u sklopu matične škole u Centru te u već navedenim područnim odjelima. U školskoj godini 2018./2019. s djelovanjem započinju i Područni odjel „Dobrinj“ i Područni odjel „Vrh“ na otoku Krku.

U budućem radu, predviđa se da Centar preraste u Centar podrške Primorsko-goranske županije koji će pružati podršku djeci s teškoćama, roditeljima i stručnjacima koji rade s djecom s teškoćama u razvoju u redovnim školama. Trenutno Centar obuhvaća djecu i mlade s intelektualnim teškoćama i drugim utjecajnim teškoćama u razvoju na području Primorsko-goranske županije.

Zbog boljeg uvida u organizaciju rada Centra, u nastavku su kratko opisani područni odjeli koji djeluju u sklopu istog, kao i srednja škola i programi unutar nje (Centar za odgoj i obrazovanje Rijeka, 2015).

Područni odjel „Oštro“ radi u dvije smjene, unutar tri prostorije Doma za djecu i mladež Kraljevica. Dom se kontinuirano unaprjeđuje i uređuje specijaliziranom opremom i potrebnim pomagalicama, kako bi boravak i rad s djecom bio što kvalitetniji i ugodniji.

Odjel „Baredice“ također djeluje u sklopu Centra, a u njemu se trenutno školuje desetero djece, koja uz intelektualne teškoće imaju i veća tjelesna oštećenja uz druge utjecajnije teškoće u razvoju.

U Područnom odjelu „Fortica“ rad se odvija u dvije smjene zbog nedovoljnog broja prostorija u Centru za rehabilitaciju Fortica. U ovom se odjelu školuju djeca koja su na stalnom smještaju u Centru za rehabilitaciju Fortica, ali i nekoliko djece koja na školovanje u ovaj odjel dolaze iz Rijeke.

Učenici srednje škole osposobljavaju se za zanimanja niže stručne spreme putem teorijske nastave od prvog do trećeg razreda, stručne prakse u krojačkoj radionici u Centru za zanimanje pomoćni krojač i stručne prakse u knjigovezačkoj radionici u Centru za zanimanje pomoćni knjigoveža te stručne prakse u otvorenoj privredi.

Centar radi prema posebnom planu i programu za djecu s lakim intelektualnim teškoćama uz utjecajnije teškoće te prema planu i programu za djecu s umjerenim, težim i teškim intelektualnim teškoćama. U pogledu nastavnih predmeta, prema *Godišnjem planu i programu za školsku 2015./2016. godinu* (Centar za odgoj i obrazovanje Rijeka, 2015) navedeni su predmeti koji se ostvaruju, a koji su nabrojani u nastavku.

U Centru se provodi razredna i predmetna nastava od prvog do osmog razreda (hrvatski jezik, likovna kultura, glazbena kultura, matematika, priroda i društvo, priroda, društvo, tehnička kultura, tjelesna i zdravstvena kultura) te grupa predmeta za učenike s umjerenim i težim intelektualnim teškoćama (tjelesna i zdravstvena kultura, radni odgoj, upoznavanje škole i uže okoline, briga o sebi, komunikacija, razvoj kreativnosti, socijalizacija, organizirano provođenje slobodnog vremena, izobrazba u obavljanju poslova). Grupa predmeta za učenike s umjerenim i težim intelektualnim teškoćama provodi se i u PO „Oštro“, kao i u Odjelu „Baredice“ i PO Fortica“ no s drugačijom strukturom predmeta (briga o sebi, razvoj spoznaje, razvoj motorike, razvoj komunikacije, razvoj emocionalnog i socijalnog ponašanja).

Dodatni odgojno-obrazovni i rehabilitacijski programi koji su dio primjerenog programa prema *Pravilniku o osnovnoškolskom i srednjoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju* (NN, 24/15), a koji su vidljivi u radu Centra su program produženog

stručnog postupka i rehabilitacijski programi. Program produženog stručnog postupka provodi se za učenike od prvog do osmog razreda osnovne škole i učenike prvog razreda srednje škole. Rehabilitacijski programi koji se provode su logoterapija koja se provodi u matičnoj školi Centra, u PO „Oštro“ i PO „Fortica“, fizioterapija koja se provodi u matičnoj školi i Odjelu „Baredice“ te senzorna integracija koja se provodi u matičnoj školi i oba područna odjela. U srednjoj se školi provode sljedeći predmeti: hrvatski jezik, etika i kultura, matematika, tjelesna i zdravstvena kultura, politika i gospodarstvo, tehnologija zanimanja (soboslikar+podopolagač, krojač, cvjećar/vrtlar, kuhar i slastičar, knjigoveža), etika i stručna praksa.

U realizaciji aktivnosti u Centru sudjeluju edukacijski rehabilitatori, učitelji ili nastavnici specifičnih grupa predmeta, stručni suradnici (psiholog, pedagog, socijalni radnik), logopedi i zdravstvena služba Centra (medicinske sestre, fizioterapeuti). S obzirom da se nastava u Centru odvija u dvije smjene, u prijepodnevnoj smjeni radi osnovna škola i osam odgojno-obrazovnih skupina, dok istovremeno rade i učenici srednje škole u dvije zaštitne radionice. Rehabilitacijski programi djeluju u dvije smjene. U međusmjeni djeluje osam skupina posebnog stručnog postupka za osnovnu školu i jedna skupina za učenike srednje škole. U poslijepodnevnoj se smjeni odvija nastava u srednjoj školi. Rad u dvije smjene provodi se i u PO „Oštro“ i PO „Fortica“. Dežurstvo zdravstvenih djelatnika započinje u 6 i 30 i traje do 14 i 30, kako u matičnoj školi tako i u Odjelu „Baredice“.

Centar za odgoj i obrazovanje Rijeka provodi *Strategiju obrazovanja, znanosti i tehnologije* sukladno *Ministarstvu znanosti i obrazovanja* te u skladu s *Konvencijom o pravima osoba s invaliditetom*, a metode i oblici rada prilagođavaju se svakom učeniku ponaosob.

2. Problem, ciljevi i hipoteze istraživanja

Potreba za pružanjem pomoći „pomagačima“ koji se tijekom svakodnevnog rada susreću sa širokim rasponom ljudi neophodna je i nedvojbeno. Profesionalno sagorijevanje identificirano je kao značajan problem u brojnim pomažućim profesijama, što je ustanovljeno u raznim istraživanjima provedenima u Hrvatskoj (Frey Škrinjar 1997, 2012; Friščić, 2006; Fulgosi-Masnjak i sur., 2008; Domović i sur., 2010; Martinko, 2010; Družić Ljubotina i Friščić, 2014; Žužić i sur., 2018), a čiji su ključni rezultati predstavljeni u radu u poglavlju 1.2.2. *Dosadašnja istraživanja o sindromu profesionalnog sagorijevanja kod pomažućih profesija*. Samim time je u svijetu, a tako i kod nas, prepoznata važnost ovog sindroma koji se istražuje u brojnim profesijama.

S obzirom da je kroz navedena istraživanja ustanovljeno kako su posljedice sindroma profesionalnog sagorijevanja ozbiljne za pojedinca (gubitak zadovoljstva u radu, javljanje psihičkih i tjelesnih poteškoća i problema), kao i društvo (gubitak vrhunskih stručnjaka), ovim se istraživanjem može doprinijeti razumijevanju potrebe detekcije sindroma profesionalnog sagorijevanja u njegovim ranim fazama, čime se posredno može doprinijeti kvaliteti rada i života djelatnika koji rade s navedenom populacijom, kao i poboljšanju školovanja, rehabilitacije i života osoba s intelektualnim teškoćama.

2.1. Opći cilj istraživanja

Cilj ovog istraživanja je ispitati pojavu sindroma profesionalnog sagorijevanja kod djelatnika Centra za odgoj i obrazovanje Rijeka, kako bi se potaknulo unaprjeđenje stručnog rada i poboljšanje njegove kvalitete putem prevencije sindroma profesionalnog sagorijevanja kod ispitanika koji rade s osobama s intelektualnim teškoćama i u sličnim ustanovama.

2.2. Specifični ciljevi istraživanja

1. Utvrditi postoji li statistički značajna razlika između razine intenziteta sindroma profesionalnog sagorijevanja i spola ispitanika.
2. Utvrditi postoji li statistički značajna razlika između razine intenziteta sindroma profesionalnog sagorijevanja i dobi djece s teškoćama u razvoju s kojima ispitanici rade.
3. Utvrditi postoji li statistički značajna povezanost između razine intenziteta sindroma profesionalnog sagorijevanja kod ispitanika koji rade s osobama s intelektualnim teškoćama i

nezavisnih varijabli: dob, stručna sprema, ukupni radni staž, ukupni radni staž u Centru za odgoj i obrazovanje Rijeka¹.

4. Utvrditi postoji li statistički značajna povezanost između ispitanikovih samoprocjena tvrdnji o izloženosti profesionalnom stresu i sagorijevanju na poslu i nezavisnih varijabli: dob, stručna sprema, ukupni radni staž, ukupni radni staž u COO.

2.3. Hipoteze istraživanja

H1: Postoji statistički značajna razlika u razini intenziteta sindroma profesionalnog sagorijevanja kod ispitanika koji rade s osobama s intelektualnim teškoćama u odnosu na spol ispitanika.

H2: Postoji statistički značajna razlika u razini intenziteta sindroma profesionalnog sagorijevanja kod ispitanika koji rade s osobama s intelektualnim teškoćama u odnosu na dob djece s teškoćama u razvoju s kojima ispitanici rade.

H3: Postoji statistički značajna povezanost razine intenziteta sindroma profesionalnog sagorijevanja i nezavisnih varijabli: dob, stručna sprema, ukupni radni staž, ukupni radni staž u COO.

H4: Postoji statistički značajna povezanost između ispitanikovih samoprocjena tvrdnji o izloženosti profesionalnom stresu i sagorijevanju na poslu i nezavisnih varijabli: dob, stručna sprema, ukupni radni staž, ukupni radni staž u COO.

¹ u daljnjem tekstu „ukupni radni staž u COO“

3. Metode istraživanja

3.1. Uzorak

Uzorak ovog istraživanja čine djelatnici Centra za odgoj i obrazovanje Rijeka, pri čemu su zastupljena oba spola. Radi se o prigodnom i namjernom uzorku ispitanika odabranih temeljem znanstvenog interesa i neposrednog rada s osobama s intelektualnim teškoćama.

Istraživanjem je obuhvaćeno 40 ispitanika zaposlenih u Centru za odgoj i obrazovanje Rijeka. Točnije, sudjelovalo je 90% ženskih ispitanika (N=36) i 10% muških ispitanika (N=4). U pogledu dobi ispitanika, kronološka dob ispitanika kreće se od 28 do 63 godine, sa srednjom vrijednosti od 49 godina (C=49). Vidljivo je dakle kako strukturu djelatnika čini većinom starija populacija zaposlenih. S obzirom na kategoriju bračni status, 52, 5% ispitanika (N=21) je u braku, 20% ispitanika (N=8) su samci, 17,5% ispitanika (N=7) je razvedeno, dok je 10% ispitanika (N=4) definiralo sebe kao udovac/ica. 87,5% ispitanika (N=35) ima visoku stručnu spremu, 7,5% ispitanika (N=3) ima višu stručnu spremu, dok 5% ispitanika (N=2) ima srednju stručnu spremu.

Što se tiče drugih demografskih i ostalih karakteristika ispitanika, u istraživanju je sudjelovalo najviše ispitanika čije je zanimanje edukacijski rehabilitator (65%, N=26), što je vidljivo i u *Tablici 1*. Ostala zanimanja zastupljena su u manjem broju, tako je primjerice u istraživanju sudjelovao jedan ispitanik čije je zanimanje psiholog (2,5%) te jedan knjižničar (2,5%). Ovakva raspodjela zastupljenih zanimanja unutar Centra je očekivana budući da su generalno edukacijski rehabilitatori kao zaposlenici najbrojniji unutar ovih institucija, sukladno raspodjeli i opisu posla. Edukacijski rehabilitatori djeluju kao učitelji u odgojno-obrazovnom procesu, dok su ostala zanimanja (pedagog, psiholog, knjižničar, zdravstveni djelatnici) u ulozi stručnih suradnika ili provođenja zdravstvene skrbi.

Tablica 1. Zastupljenost pojedinog zanimanja ispitanika

ZANIMANJE	f	%
edukacijski rehabilitator	26	65
zdravstveni djelatnik	5	12,5
pedagog	3	7,5
učiteljica razredne nastave	2	5
nastavnik	2	5
psiholog	1	2,5
knjižničar	1	2,5
UKUPNO	40	100

Prema radnom mjestu u Centru za odgoj i obrazovanje Rijeka ispitanici su kategorizirani na sljedeći način: 75% učitelja edukacijskih rehabilitatora (N=30), 12,5% zdravstvenih djelatnika (N=5) među kojima su medicinske sestre i fizioterapeuti, 7,5% stručnih suradnika (N=3) u koje se ubrajaju pedagog, psiholog, knjižničar te 5% nastavnika u srednjoj školi (N=2). Raspodjela radnih mjesta unutar Centra sukladna je zanimanjima djelatnika među kojima prevladaju edukacijski rehabilitatori.

Kada se promatraju varijable ukupni radni staž i ukupni radni staž u COO, koje su prikazane u *Tablici 2.*, uočljivo je kako 30% ispitanika (N=12) ima 22 do 28 godina ukupnog radnog staža, s time da čak 25% njih ima i 22 do 28 godina radnog staža u samom Centru (N=10). Vidljivo je i kako 12,5% ispitanika (N=5) ima 0 do 7 godina ukupnog radnog staža, odnosno 8 do 14 godina staža. Najveći postotak ispitanika, 27,5% (N=11), ima 8 do 14 godina radnog staža u Centru, a samo 2,5% ispitanika (N=1) ima 29 do 35 godina staža u Centru. Iz opisanih rezultata može se zaključiti kako veliki broj ispitanika većinu svog radnog staža radi u Centru za odgoj i obrazovanje Rijeka.

Tablica 2. Ukupni radni staž i ukupni radni staž u COO

	Ukupni radni staž		Ukupni radni staž u COO	
	f	%	f	%
0 do 7	5	12,5	8	20
8 do 14	5	12,5	11	27,5
15 do 21	10	25	10	25
22 do 28	12	30	10	25
29 do 35	8	20	1	2,5
UKUPNO	40	100	40	100

U varijabli radno vrijeme ispitanika vidljivo je kako najviše ispitanika radi ujutro, njih čak 72,5% (N=29), dok samo 10% ispitanika (N=4) radi i ujutro i popodne. U Tablici 3. prikazano je kako su raspoređeni ostali postotci u pogledu radnog vremena. Raspodjela zastupljenosti pojedinog radnog vremena može se povezati i s organizacijom rada Centra u kojem se u jutarnjem terminu provode odgoj i obrazovanje učenika osnovnoškolske dobi, stručna praksa za učenike srednje škole, logoterapija, fizioterapija i program poticanja senzorne integracije, dok se u popodnevnoj smjeni provodi program produženog stručnog postupka i osposobljavanje učenika srednje škole u zanimanjima niže stručne spreme.

Tablica 3. Zastupljenost pojedinog radnog vremena ispitanika

Radno vrijeme	f	%
ujutro	29	72,5
popodne	7	17,5
kombinirano	4	10
UKUPNO	40	100

55% ispitanika (N=22) kao oblik rada s osobama s intelektualnim teškoćama navode kombinirani oblik rada, dok samo 7,5% ispitanika (N=3) navodi individualni oblik kao način rada s osobama s intelektualnim teškoćama što se može vidjeti u Tablici 4. Kombinirani oblik rada je zastupljeniji zbog rada edukacijskih rehabilitatora kao učitelja unutar razreda ili odgojno-obrazovnih skupina, dok individualni rad s učenicima provode stručni suradnici koji su brojčano manje zastupljeni u ukupnoj strukturi zaposlenika.

Tablica 4. Zastupljenost pojedinog oblika rada ispitanika

Oblik rada	f	%
kombinirano	22	55
grupno	15	37,5
individualno	3	7,5
UKUPNO	40	100

S obzirom na dob korisnika s kojima ispitanici rade, 50% ispitanika (N=20) radi s dvije ili više dobnih skupina, 47,5% ispitanika (N=19) radi s djecom osnovnoškolske dobi, dok samo 2,5% ispitanika (N=1) radi samo s djecom srednjoškolske dobi.

Iako je uzorak namjeran i prigodan, u istraživanju su sudjelovali samo po jedan ispitanik u pojedinim kategorijama (zanimanje ispitanika i dob korisnika s kojima ispitanici rade). Ovome je doprinijela činjenica da svi ciljani ispitanici nisu ispunili anketni upitnik.

3.2. Opis varijabli

U svrhu obrade podataka, konstruirano je više nezavisnih i zavisnih varijabli. U nastavku je objašnjen način njihova prikaza u SPSS-u.

Nezavisne varijable korištene u istraživanju su:

- *dob ispitanika*
- *spol ispitanika*- kodiran je od 1 do 2 (1- muški, 2- ženski)
- *bračni status ispitanika*- kodiran je od 1 do 4 (1- samac, 2- u braku, 3- razveden/a, 4. udovac/ica)
- *završena stručna sprema ispitanika*- kodirana je od 1 do 3 (1- srednja stručna sprema, 2- viša stručna sprema, 3- visoka stručna sprema)
- *zanimanje ispitanika*- kodirano je od 1 do 7 (1- pedagog, 2-psiholog, 3- učiteljica razredne nastave, 4- knjižničar, 5- edukacijski rehabilitator, 6- zdravstveni djelatnik, 7- nastavnik)
- *radno mjesto u Centru za odgoj i obrazovanje Rijeka*- kodirano je od 1 do 4 (1- učitelj, 2- stručni suradnik, 3- nastavnik (u srednjoj školi), 4- zdravstveni djelatnik)

- *ukupni radni staž u godinama*- kodiran je od 1 do 5 (1- od 0 do 7, 2- od 8 do 14, 3- od 15 do 21, 4- od 22 do 28, 5- od 29 do 35)
- *ukupni radni staž u COO u godinama*- kodiran je od 1 do 5 (1- od 0 do 7, 2- od 8 do 14, 3- od 15 do 21, 4- od 22 do 28, 5- od 29 do 35)
- *radno vrijeme ispitanika*- kodirano je od 1 do 3 (1- ujutro, 2- popodne, 3- kombinirano)
- *oblik rada s djecom s teškoćama u razvoju*- kodiran je od 1 do 3 (1- individualno, 2- grupno, 3- kombinirano)
- *dob djece s teškoćama u razvoju s kojima ispitanici rade*- kodirana je od 1 do 3 (1- osnovnoškolska, 2-srednjoškolska, 3- dvije ili više dobnih skupina).

Zavisne varijable kreirane su unutar *Upitnika intenziteta sagorijevanja na poslu* (Ajduković, M. i Ajduković, D., 1994), a grupirane su na sljedeći način: *emocionalno*, *mentalno* i *tjelesno iscrpljenje*. Za potrebe istraživanja kodirane su od 1 do 3 (1- rijetko, 2- ponekad, 3- uvijek). Grupiranje u ove kategorije navodi i sam autor Ajduković (1996) koji definira navedena područja, a koja su objašnjena u poglavlju 1.1.2.1. *Znakovi i uzroci sindroma profesionalnog sagorijevanja*. U grupu *emocionalno iscrpljenje* pripadaju varijable: osjećam neprijateljstvo i srdžbu na poslu; primjećujem da se povlačim od kolega; sve što se traži da uradim doživljam kao prisilu; postajem sve neosjetljiviji i bešćutniji prema korisnicima i suradnicima; posao je veoma dosadan, zamoran i rutinski; primjećujem da mislim negativno o poslu i usmjeravam se samo na njegove loše strane. Grupa *mentalno iscrpljenje* obuhvaća sljedeće varijable: osjećam se nemoćnim promijeniti nešto na poslu; osjećam da postizem manje nego ikada prije; frustracije izazivane poslom unosim i u privatni život; više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu; pitam se je li moj posao prikladan za mene; o svom poslu mislim negativno čak i navečer prije spavanja. *Tjelesno iscrpljenje* obuhvaća navedene varijable: imam teškoća u organiziranju svog posla i vremena; razdražljiviji sam nego ikada prije; svakom radnom danu pristupim s mišlju: „Ne znam hoću li izdržati još jedan dan“; čini mi se da nikog na poslu nije briga za ono što radim; provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći; na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno, čak i kada se dobro naspavam.

Zavisna varijabla u ovom istraživanju je i *intenzitet sagorijevanja na poslu* koji je dobiven zbrajanjem rezultata upitnika. Varijabla je kodirana od 1 do 3 na sljedeći način: 1- bez sagorijevanja (18-25), 2- posebni znaci upozorenja (26-33), 3- ozbiljno sagorijevanje (34-54).

3.3. Opis istraživačkog instrumentarija

S obzirom na postavljene ciljeve istraživanja, kao mjerni instrumenti korišteni su *Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu* (Ajduković, M. i Ajduković, D., 1994) te *Upitnik o općim podacima* koji je konstruiran za potrebe ovog istraživanja.

Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu konstruiran je u okviru Društva za psihološku pomoć, a sastoji se od 18 tvrdnji koje predstavljaju razne simptome sagorijevanja na poslu. Tvrdnje koje se nalaze u upitniku izabrane su iz većeg broja čestica na temelju psihometrijskih analiza te ispituju ponašajne, kognitivne i emocionalne znakove profesionalnog stresa. Ispitanici na skali od 1 do 3 procjenjuju prisutnost određenog ponašanja koje je opisano u tvrdnji, pri čemu 1 označava kako su simptomi stresa rijetki i imaju manju izraženost, dok 3 označava kako je opisano ponašanje prisutno uvijek i veća je izraženost simptoma. Ukupan rezultat izražava se kao zbroj zaokruženih odgovora, pri čemu se teoretski raspon rezultata kreće od 18 do 54. Orijentacijske norme u pogledu intenziteta sagorijevanja na poslu su: od 18 do 25 – *bez sagorijevanja*, od 26 do 33 – *posebni znaci upozorenja* te od 34 do 54 – *ozbiljno sagorijevanje*.

Kako navodi Friščić (2006), ovaj je upitnik upotrebljavan u svrhu mjerenja sagorijevanja na poslu kod pomažućih profesija, a potrebno je naglasiti i kako ima zadovoljavajuću pouzdanost koja iznosi 0,86 (Cronbachov alpha).

Upitnik o općim podacima sadrži 11 varijabli od kojih se jedan dio odnosi na opće podatke o ispitanicima (dob, spol, bračni status). Drugi dio upitnika ispituje završenu stručnu spremu, zanimanje, radno mjesto u Centru za odgoj i obrazovanje Rijeka, ukupni radni staž u godinama, ukupni radni staž u COO u godinama, radno vrijeme, oblik rada s djecom s teškoćama u razvoju te dob djece s teškoćama u razvoju s kojima rade. Budući da je upitnik sastavljen za potrebe ovog istraživanja, varijable unutar njega definirane su shodno postavljenim ciljevima i hipotezama istraživanja.

3.4. Način provođenja istraživanja

Istraživanje je planirano tri mjeseca prije provođenja anketiranja, što je uključivalo pronalazak i konstruiranje potrebnih upitnika, pronalazak ispitanika te proučavanje literature za

sastavljanje teorijskog koncepta istraživanja, definiranje cilja istraživanja, istraživačkih pitanja i hipoteza. Nakon dobivene suglasnosti za korištenje *Upitnika intenziteta sagorijevanja na poslu* te konstruiranja *Upitnika o općim podacima*, Centar za odgoj i obrazovanje Rijeka kontaktiran je i pozvan na sudjelovanje u ovom istraživanju. Istraživanje je provedeno tijekom veljače 2019. godine. Istraživanje je provedeno anonimno i s osiguranom privatnošću. Svaki zaposlenik Centra koji je u neposrednom kontaktu s osobama s intelektualnim teškoćama dobio je konstruirane upitnike za ispunjavanje, uz uputu da upitnike ispuni samostalno i potom ih preda. Svrha istraživanja izložena je usmenim putem, a upute za ispunjavanje upitnika dane su u pismenom i usmenom obliku.

Istraživač je, u suradnji sa stručnim suradnicima Centra za odgoj i obrazovanje Rijeka koji su već prethodno imali ulogu pomagača u realizaciji istraživanja, prikupio podatke o organizaciji rada u Centru, raspodjeli stručnog kadra i raspodjeli rada unutar Centra.

3.5. Metode obrade podataka

U istraživanju je korišten kvantitativan pristup prikupljanja, obrade i interpretacije podataka dobivenih postupkom anketiranja koji je u potpunosti omogućavao anonimnost. Za obradu prikupljenih podataka korišten je software IBM SPSS Statistics 20 za statističku obradu podataka. Prilikom analize, za interpretaciju rezultata, korištene su metode univarijantne statistike (deskriptivna statistika) i bivarijantne statistike (T-test za nezavisne uzorke i Spearmanov koeficijent korelacije). Svi su testovi provedeni na razini rizika 5%.

Tumačenje iznosa korelacije korišteno u interpretaciji rezultata (Spearmanov koeficijent korelacije), prema Coltonu (1974) je sljedeće: do $\pm 0,25$ nema korelacije, od $\pm 0,25$ do $\pm 0,50$ slaba korelacija, $\pm 0,51$ do $\pm 0,75$ umjerena korelacija, od $\pm 0,76$ do ± 1 korelacija je vrlo dobra.

4. Rezultati istraživanja

U nastavku rada prikazani su rezultati istraživanja provedenog u sklopu teme diplomskog rada. Rezultati su grupirani u nekoliko skupina rezultata radi lakšeg razumijevanja i preglednosti rada. Kategorije u koje su tvrdnje grupirane određene su proučavanjem stručne literature i definicija koje navodi Ajduković (1996), ujedno i jedan od autora upitnika koji je korišten u ovom istraživanju. Neophodno je naglasiti kako su se *Upitnikom o općim podacima* ispitivali demografski podaci ispitanika, kao i podaci koji se odnose na njihovo radno mjesto i stručne kvalifikacije. *Upitnikom intenziteta sagorijevanja na poslu* ispitan je intenzitet sagorijevanja kod djelatnika Centra, čija je povezanost s nezavisnim varijablama objašnjena u nastavku.

4.1. Deskriptivna statistika zavisnih varijabli

4.1.1. Emocionalno iscrpljenje

U ovoj grupi rezultata prikazana je samoprocjena ispitanika o stupnju njihove emocionalne iscrpljenosti, odnosno prikazano je u kojoj se mjeri određeno ponašanje ili razmišljanje javlja kod ispitanika (*Tablica 5.*).

U procjeni tvrdnji vezanih uz emocionalno stanje, čak 97,5% ispitanika (N=39) ističe kako rijetko osjeća da *Postaje sve neosjetljiviji i beščutniji prema korisnicima i suradnicima*, a neophodno je istaknuti i kako 92,5% ispitanika (N=37) rijetko doživljava da *Sve što se traži da uradi doživljava kao prisilu*.

Osim navedenih tvrdnji, ispitanici također u visokoj razini ističu kako rijetko *Primjećuju da misle negativno o poslu i usmjeravaju se samo na njegove loše strane*, i to čak 85% ispitanika (N=34), kao što i rijetko smatraju da je *Posao veoma dosadan, zamoran i rutinski* (80%, N=32).

Iako je u svim tvrdnjama dominantno da se navedeni simptomi emocionalnog iscrpljenja javljaju rijetko, nužno je istaknuti kako ipak 35% ispitanika (N=14) smatra kako ponekad *Primjećuje da se povlači od kolega*.

Vidljivo je kako se navedeni znakovi emocionalnog iscrpljenja rijetko pojavljuju kod ispitanika, zbog čega se može zaključiti kako znakovi sagorijevanja u ovom području nisu prisutni.

Tablica 5. Samoprocjena ispitanika o znakovima emocionalnog iscrpljenja

Emocionalno iscrpljenje		1	2	3 ²	C	Q ₃₋₁
		%				
1	Osjećam neprijateljstvo i srdžbu na poslu.	75	22,5	2,5	1	1
2	Primjećujem da se povlačim od kolega.	62,5	35	2,5	1	1
3	Sve što se traži da uradim doživljavam kao prisilu.	92,5	7,5	0	1	0
4	Postajem sve neosjetljiviji i bešćutniji prema korisnicima i suradnicima.	97,5	2,5	0	1	0
5	Posao je veoma dosadan, zamoran i rutinski.	80	17,5	2,5	1	0
6	Primjećujem da mislim negativno o poslu i usmjeravam se samo na njegove loše strane.	85	12,5	2,5	1	0

4.1.2. Mentalno iscrpljenje

U sljedećoj grupi rezultata vidljive su tvrdnje vezane uz samoprocjenu mentalne iscrpljenosti kod ispitanika, detaljno prikazane u *Tablici 6*. Uočljivo je u kojem se stupnju javljaju neki od navedenih znakova iscrpljenja, što dugoročno utječe na pojavu sagorijevanja.

Prilikom procjene tvrdnji vezanih uz mentalno iscrpljenje pojedinca, vidljivo je kako 95% ispitanika (N=38) ističe da rijetko *O svom poslu misli negativno čak i navečer prije spavanja*, a također se rijetko *Pitaju je li moj posao prikladan za mene* (80%, N=32).

² 1=Rijetko, 2=Ponekad, 3=Uvijek

Tvrdnje u kojima je također vidljiv visok postotak su i one koje ističu kako ispitanici rijetko *Svjesno izbjegavaju kontakte s drugim ljudima na poslu* (72,5%, N=29), a ispitanici rijetko *Osjećaju da postižu manje nego ikada prije* (70%, N=28).

Prilikom analize dobivenih rezultata potrebno je istaknuti kako 45% ispitanika (N=18) ističe kako se rijetko *Osjećam nemoćnim promijeniti nešto na poslu*, no nasuprot tome 45% ispitanika (N=18) naglašava i kako se ponekad *Osjećam nemoćnim promijeniti nešto na poslu* što ukazuje na potencijalne izvore stresa na poslu jer utječe na razmišljanje da zaposlenici nemaju samostalnost za donošenje odluka ili promjena.

Tablica 6. Samoprocjena ispitanika o znakovima mentalnog iscrpljenja

Mentalno iscrpljenje		1	2	3 ³	C	Q ₃₋₁
		%				
10	Osjećam se nemoćnim promijeniti nešto na poslu.	45	45	10	2	1
7	Osjećam da postizem manje nego ikada prije.	70	30	0	1	1
11	Frustracije izazivane poslom unosim i u privatni život.	62,5	32,5	0	1	1
12	Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu.	72,5	22,5	5	1	1
13	Pitam se je li moj posao prikladan za mene.	80	15	5	1	0
14	O svom poslu mislim negativno čak i navečer prije spavanja.	95	5	0	1	0

³ 1=Rijetko, 2=Ponekad, 3=Uvijek

4.1.3. Tjelesno iscrpljenje

Što se tiče grupe rezultata vezanih uz samoprocjenu tvrdnji o tjelesnom iscrpljenju, prikazani su u *Tablici 7.* pri čemu su ispitanici procjenjivali u kojem se stupnju javljaju opisani znakovi.

Zanimljivo je istaknuti kako čak 100% ispitanika (N=40) ističe kako rijetko *Provode više vremena izbjegavajući posao nego radeći*, što ukazuje da postoji motiviranost za rad.

Također, veliki broj ispitanika odnosno njih 90% (N=36) naglašava kako rijetko *Radnom danu pristupi s mišlju: „Ne znam hoću li izdržati još jedan dan“*, a 80% ispitanika (N=32) ukazuje i kako rijetko *Ima teškoća u organiziranju svog posla i vremena* što je važna stavka za uspješnu realizaciju posla.

Iako je dominantna kategorija odgovora ona u kojoj ispitanici ističu kako se znakovi tjelesnog iscrpljenja javljaju rijetko, nužno je naglasiti kako ipak 32,5% ispitanika (N=13) ukazuje kako se ponekad *Na poslu osjećaju umorno i iscrpljeno*, čak i kada se dobro naspavaju, kao i 30% ispitanika (N=12) koji pokazuju kako su ponekad *Razdražljiviji nego ikada prije*, što također može imati utjecaja na javljanje sagorijevanja.

Tablica 7. Samoprocjena ispitanika o znakovima tjelesnog iscrpljenja

Tjelesno iscrpljenje		1	2	3 ⁴	C	Q ₃₋₁
		%				
8	Imam teškoća u organiziranju svog posla i vremena.	80	20	0	1	0
9	Razdražljiviji sam nego ikada prije.	70	30	0	1	1
15	Svakom radnom danu pristupim s mišlju: „Ne znam hoću li izdržati još jedan dan“.	90	10	0	1	0
16	Čini mi se da nikog na poslu nije briga za ono što radim.	75	22,5	2,5	1	1
17	Provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći.	100	0	0	x ⁵	x ⁶
18	Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno, čak i kada se dobro naspavam.	67,5	32,5	0	1	1

4.1.4. Intenzitet sagorijevanja na poslu

Grupa rezultata vezana uz intenzitet sagorijevanja na poslu prikazana je prema kategorijama sagorijevanja koje su definirane u *Upitniku intenziteta sagorijevanja na poslu*.

Na Slici 1. vidljivo je kako čak 87,5% ispitanika (N=35) pokazuje kako nema sagorijevanja, kada se sumiraju bodovi ostvareni ispunjavanjem upitnika. Ovdje je važno izdvojiti i prepoznati ispitanike koji spadaju u kategoriju *posebni znaci upozorenja* u koje se ubraja 10% ispitanika (N=4), dok samo jedan ispitanik spada u kategoriju *ozbiljno sagorijevanje* što čini 2,5% uzorka. Ispitanike koji pokazuju znakove sagorijevanja nužno je prepoznati zbog pravovremene reakcije i pružanja potrebne podrške za smanjenje uočenih znakova i simptoma.

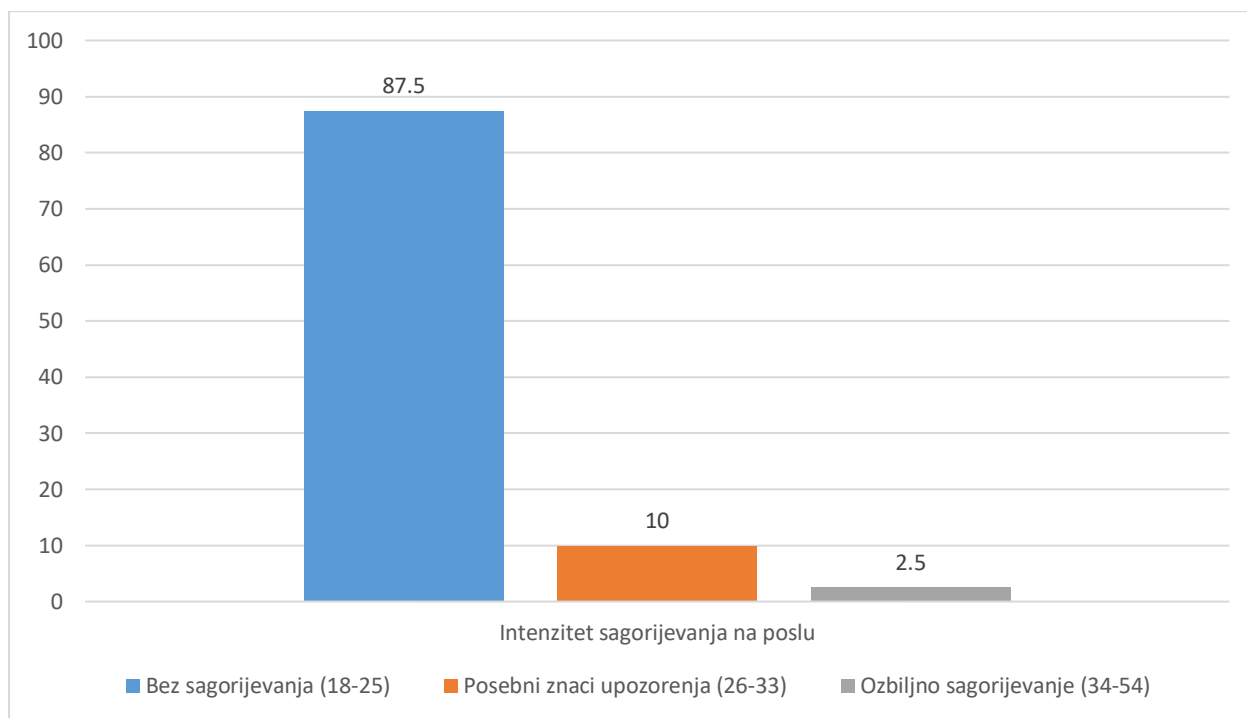
Dobiveni ukupni rezultati mogu se povezati s rezultatima ostvarenima u svakoj od kategorija sagorijevanja koje su prethodno prikazane u *Tablicama 5., 6. i 7.*, a koje pokazuju kako

⁴ 1=Rijetko, 2=Ponekad, 3=Uvijek

⁵ Nije moguće izračunati jer nema varijacije u odgovorima; svi ispitanici su zaokružili samo jedan odgovor.

⁶ Nije moguće izračunati jer nema varijacije u odgovorima; svi ispitanici su zaokružili samo jedan odgovor.

ispitanici rijetko doživljavaju i osjećaju znakove i simptome sagorijevanja. Budući da je uzorak ispitanika malen, ne mogu se donositi generalni zaključci. Jedino se može istaknuti kako zaposlenici Centra ne pokazuju sagorijevanje na poslu, a postotak onih koji pokazuju početne znakove sagorijevanja ili ozbiljno sagorijevanje je malen ali zasigurno ne zanemariv. Potrebno je usmjeriti pažnju na provođenje strategija za smanjenje sagorijevanja kod svih zaposlenika, a posebice onih koji pokazuju znakove sagorijevanja.



Slika 1. Grafički prikaz intenziteta sagorijevanja na poslu

4.2. Interpretacija testova i korelacija

Proveden je T-test za nezavisne uzorke između intenziteta sagorijevanja na poslu i spola ispitanika kako bi se uvidjelo postoji li statistički značajna razlika. Utvrđeno je da između navedenih varijabli ne postoji statistički značajna razlika ($t(38) = 0,489$, $p > 0,05$). Također, utvrđeno je da ne postoji statistički značajna razlika ni između intenziteta sagorijevanja i dobi djece s teškoćama s kojom rade ispitanici ($t(38) = 0,737$, $p > 0,05$). Sukladno s navedenim rezultatima, odbacuju se hipoteze H1 i H2.

Nadalje, kako bi se utvrdilo postoji li statistički značajna povezanost, proveden je Spearmanov koeficijent korelacije između intenziteta sagorijevanja na poslu i nezavisnih

varijabli dob, stručna sprema, ukupni radni staž, ukupni radni staž u COO. Utvrđeno je da ne postoji statistički značajna povezanost i stoga se odbacuje hipoteza H3.

Unatoč navedenom, izračunat je i Spearmanov koeficijent korelacije između nezavisnih varijabli dob, stručna sprema, ukupni radni staž, ukupni radni staž u COO te pojedinačnih tvrdnji o znakovima sagorijevanja.

Utvrđeno je da postoji statistički značajna povezanost između dobi ispitanika i ispitanikove procjene tvrdnje *Osjećam da postićem manje nego ikada prije* ($r_s = 0,325$, $p = 0,041$, $p < 0,05$). Korelacija je slaba i pozitivna što znači da se povećanjem dobi ispitanika povećava i ispitanikovo slaganje s tvrdnjom. Veličina efekta je mala ($r^2 = 0,1056$) te se 10,6% varijable *Osjećam da postićem manje nego ikada prije* može objasniti s varijablom dobi ispitanika. Također, utvrđeno je da postoji statistički značajna povezanost između stručne spreme i ispitanikove procjene stava *Osjećam da postićem manje nego ikada prije* ($r_s = 0,420$, $p = 0,007$, $p < 0,05$). Navedena povezanost je također slaba i pozitivna što znači da povećanjem stručne spreme ispitanika raste i ispitanikovo slaganje s navedenom tvrdnjom. Veličina efekta je mala ($r^2 = 0,1764$) te se 17,6% varijable *Osjećam da postićem manje nego ikada prije* može objasniti s varijablom stručna sprema ispitanika.

Iako između ukupnog radnog staža u COO i intenziteta sagorijevanja na poslu nije utvrđena statistički značajna povezanost, ipak je između ukupnog radnog staža ispitanika u COO i određenih tvrdnji o znakovima sagorijevanja utvrđena statistički značajna povezanost. Povećanjem ukupnog radnog staža u COO, ispitanici se više slažu s tvrdnjama: *Primjećujem da se povlačim od kolega* ($r_s = 0,313$, $p = 0,049$, $p < 0,05$) te *Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu* ($r_s = 0,388$, $p = 0,013$, $p < 0,05$). Povezanost je u oba slučaja slaba i pozitivna, što znači da se povećanjem ukupnog radnog staža u COO povećava i ispitanikovo slaganje s navedenim tvrdnjama. Kod tvrdnje *Primjećujem da se povlačim od kolega* veličina efekta je mala ($r^2 = 0,0979$) te se 9,8% navedene varijable može objasniti s varijablom ukupni radni staž u COO. Također, veličina efekta je mala ($r^2 = 0,1505$) te se 15% varijable *Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu* može objasniti varijablom ukupni radni staž u COO.

Izračunata je i korelacija između varijable ukupni radni staž i stavova ispitanika te je utvrđeno da nema statistički značajne povezanosti.

Unatoč tome što je u utvrđena statistički značajna povezanost između pojedinih ispitanikovih procjena tvrdnji i nezavisnih varijabli, hipoteza H4 se odbacuje zbog nedovoljnog broja statistički značajnih povezanosti.

5. Rasprava

Intencija ovog istraživanja bila je ispitati pojavu sindroma profesionalnog sagorijevanja te utvrditi značajnost procijenjene razine sindroma profesionalnog sagorijevanja u odnosu na nezavisne varijable definirane unutar istraživanja.

Prvi dio istraživanja bavio se utvrđivanjem utjecaja određenih nezavisnih varijabli na pojavu sindroma profesionalnog sagorijevanja kod djelatnika koji rade s osobama s intelektualnim teškoćama, dok se drugi dio istraživanja bavio utvrđivanjem povezanosti razine intenziteta sagorijevanja na poslu i određenih nezavisnih varijabli kod navedenih djelatnika. Shodno navedenom, rezultati istraživanja razmatrati će se komparativno.

U literaturi je uočljivo kako se veliki broj istraživanja bavi proučavanjem utjecaja demografskih karakteristika ispitanika na sindrom profesionalnog sagorijevanja, dok nema mnogo istraživanja koja se bave specifično ovom skupinom ispitanika (djelatnici koji rade s osobama s intelektualnim teškoćama) i pojavom sagorijevanja kod istih, osim Frey Škrinjar (1997; 2012) i Fulgosi-Masnjak i sur. (2008) koje su ispitivale pojavu sindroma sagorijevanja kod djelatnika koji rade s osobama s raznim teškoćama u razvoju. Rasprava započinje osvrtom na rezultate utjecaja nezavisnih varijabli na intenzitet sagorijevanja na poslu, pri čemu su definirane nezavisne varijabli spol ispitanika i dob djece s teškoćama s kojima ispitanici rade.

Dobivene vrijednosti procjene ispitanika prikazane su u poglavlju 4. *Rezultati istraživanja*, a ukazuju kako u ovom specifičnom uzorku nisu pronađene statistički značajne razlike između intenziteta sagorijevanja na poslu i dobi ispitanika, kao ni između intenziteta sagorijevanja i dobi djece s teškoćama s kojima ispitanici rade.

Pregledom literature nailazi se na niz istraživanja koja pokazuju kako je pojava sindroma sagorijevanja veća kod muških ispitanika. Budući da nema značajne razlike u pojavi intenziteta sagorijevanja s obzirom na spol ispitanika u ovom provedenom istraživanju, rezultati se mogu povezati s rezultatima koje je u svojim istraživanjima dobila Maslach (1986), ispitujući učitelje u redovnim oblicima obrazovanja kroz *Maslach Burnout Inventory*. Autorica nije utvrdila značajniji utjecaj spola na razvoj nekog od aspekata sagorijevanja, no navodi dosljedne rezultate dobivene u drugim istraživanjima u kojima ženski ispitanici pokazuju višu razinu emocionalne iscrpljenosti dok muški ispitanici pokazuju višu razinu depersonalizacije.

Domović i sur. (2010) objašnjavaju da iako za pripadnike oba spola postoji ista mogućnost za pojavu svih dimenzija profesionalnog sagorijevanja, neka istraživanja pokazuju kako je kod

muškaraca javljanje sagorijevanja češće nego kod žena (Anderson i Iwanicki, 1984; Schaufeli i Bakker, 2004). Opisano potvrđuje i Küçüksüleymanoğlu (2011) u svom istraživanju u kojem navodi kako muški ispitanici pokazuju višu razinu emocionalnog iscrpljenja i depersonalizacije. Istraživanje Domović i sur. (2010) pokazuje da učitelji iskazuju višu razinu depersonalizacije na poslu od učiteljica te da se više distanciraju od svojih učenika iskazujući emocionalnu izolaciju i negativan stav prema poslu.

Rezultati dobiveni u raznim istraživanjima, povezani s pojavom sagorijevanja u pomažućim profesijama i spolom ispitanika, nisu dosljedni što se prema Fulgosi-Masnjak i sur. (2008) može objasniti time što istraživanja kao zavisne varijable uključuju ponašanja koja se vežu za određeni spol. U svakodnevnim su okolnostima neki oblici društveno poželjnih ponašanja izraženiji kod žena ili muškaraca ukoliko predstavljaju one uloge koje se vežu uz njihov spol. Generalno gledano, u zanimanjima kao što su rehabilitator, pedagog, socijalni radnik, medicinska sestra ima mnogo više žena nego muškaraca što se odnosi i na raspodjelu spolova unutar uzorka ovog istraživanja (90% ženskih ispitanika i 10% muških ispitanika koji su nastavnici i jedan zdravstveni djelatnik-fizioterapeut). U ovom istraživanju nema statistički značajne razlike u intenzitetu sagorijevanja s obzirom na spol, a neophodno je naglasiti kako obje skupine ispitanika pokazuju nisku razinu sagorijevanja što je također moguće povezati s nedostatkom značajnijih razlika.

Također, iako nisu utvrđene statistički značajne razlike u intenzitetu sagorijevanja s obzirom na dob korisnika s kojima ispitanici rade, odnosno većina ispitanika pokazuje kako nema sagorijevanja (i ispitanici koji rade s djecom osnovnoškolske dobi, kao i oni koji rade s djecom srednjoškolske dobi), pregledom literature može se uvidjeti značajna povezanost ovih kategorija. Škrinjar (1997) je, ispitujući profesionalnu opterećenost, utvrdila kako su djelatnici koji rade s mlađom populacijom manje opterećeni psihološkim pritiscima koji proizlaze iz težine posla te kako opterećenost djelatnika raste s porastom kronološke dobi klijenta. No ovo istraživanje je utvrdilo i da su djelatnici koji rade sa školskom i odraslom populacijom zadovoljniji od grupe djelatnika koji rade s najmlađima. U istraživanju Fulgosi-Masnjak i sur. (2008), najjaču emocionalnu opterećenost i iscrpljenost poslom pokazuju ispitanici koji rade s djecom osnovnoškolske dobi, dok se s zahtjevima posla najbolje nose djelatnici koji rade s odraslim osobama. Lakša komunikacija i razumijevanje odraslih korisnika zbog zrelije strukture ličnosti, ali i vidljiviji rezultati u kraćem vremenskom roku navode se kao razlozi dobrog profesionalnog postignuća kod djelatnika. Razlike u dobivenim rezultatima ovih

istraživanja mogu se pripisati i populaciji korisnika s kojima se radi; populacija u istraživanju Fulgosi-Masnjak i sur. (2008) ima bolje bio-psiho-socijalno funkcioniranje.

Nadalje, ukupni rezultat istraživanja Martinko (2010) pokazuje kako nastavnici u obrazovanju odraslih također iskazuju nizak stupanj sagorijevanja (na skali Emocionalne iscrpljenosti, unutar instrumenta *Skala profesionalnog sagorijevanja*), no svejedno postoji određeni broj ispitanika koji iskazuje umjerenu ili visoku razinu sagorijevanja. Ispitanici ovog istraživanja, kao i u istraživanju Fulgosi-Masnjak i sur. (2008), imaju bolje cjelokupno funkcioniranje od ispitanika u istraživanju Škrinjar (1997) što je faktor koji ima utjecaj na opisane rezultate.

Proučavanjem rezultata ovog istraživanja, može se utvrditi kako razina intenziteta sagorijevanja nije povezana s dobi ispitanika, stručnom spremom, ukupnim radnim stažom i ukupnim radnim stažom u COO. Dobiveni rezultati i niska povezanost varijabli povezani su i s generalnim rezultatom upitnika u kojem ispitanici ne pokazuju sagorijevanje na poslu, što će biti i prikazano u raspravi. Ovi rezultati mogu se povezati i s rezultatima Fulgosi-Masnjak i sur. (2008) koji pokazuju kako dob ispitanika, godine radnog staža i godine radnog iskustva s osobama s teškoćama ne utječu na iskazani stupanj emocionalne opterećenosti i iscrpljenosti na poslu kod ispitanika.

Daljnijim pregledom literature, koja je orijentirana na sagorijevanje u pomažućim profesijama, nailazi se na niz istraživanja koja utvrđuju veću izraženost znakova sindroma sagorijevanja kod mlađih ispitanika, s manjim brojem godina ukupnog radnog staža, nego što je to kod osoba s dužim radnim stažom. Ljubotina i Družić (1996, prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014) utvrdili su kako se veći stupanj sagorijevanja javlja kod pomagača mlađe dobi. Maslach (1986) je utvrdila kako dob ispitanika nije značajna za razvoj sagorijevanja, što je sukladno rezultatima ovog istraživanja i istraživanja Fulgosi-Masnjak i sur. (2008), no promatrajući rezultate na statistički neznačajnoj razini ipak je primijećena pravilnost da su mlađi ispitanici skloniji sagorijevanju.

Ipak, rezultati istraživanja o utjecaju godina radnog staža na pojavu sagorijevanja ne nude jednoznačne zaključke. Domović i sur. (2010) ističu neka istraživanja čiji rezultati pokazuju da mlađi ispitanici iskazuju veći stupanj iscrpljenosti od starijih kolega (Chan, 2003; Dorman, 2003), kao i Küçüksüleymanoğlu (2011) koji je u istraživanju ustanovio kako najnižu razinu sagorijevanja pokazuju osobe sa 16 do 20 godina radnog staža, no s druge strane ističu se i istraživanja u kojim ispitanici s višim radnim stažom imaju veći rizik od sagorijevanja (Van Ginkel, 1987; Van Horn, 2002, prema Domović i sur., 2010).

Ispitujući razlike u sagorijevanju s obzirom na staž, Domović i sur. (2010) su pokazali postojanje značajnih razlika u emocionalnoj iscrpljenosti učitelja/ica s najmanjim radnim iskustvom u odnosu na one s najviše godina radnog staža. Dakle, učitelji/učiteljice s manjim radnim stažom izražavaju manju emocionalnu iscrpljenost što je moguće tumačiti kao proces postepene istrošenosti; što pojedinci duže rade više su emocionalno iscrpljeni te s porastom radnog iskustva raste i iscrpljenost. Ovo potvrđuju i Popov i Stefanović, 2016, čiji su rezultati istraživanja pokazali kako profesionalno sagorijevanje rehabilitatora raste s dužnim radnog staža.

Iako istraživanjem nije dobivena značajna povezanost stručne spreme ispitanika i intenziteta sagorijevanja, što dijelom proizlazi činjenice da 87,5% ispitanika ima visoku stručnu spremu te pripada kategoriji bez sagorijevanja, u raznim je istraživanjima stupanj stručne spreme značajan faktor. Može se opisati kako je pitanje odnosa stupnja obrazovanja i pojave sagorijevanja često u istraživanjima. Istraživanjem Fulgosi-Masnjak i sur. (2008) dobivene su statistički značajne razlike kod ispitanika sa srednjom stručnom spremom u usporedbi s ispitanicima s visokom stručnom spremom; iskazuju veću razinu emocionalne iscrpljenosti i osjećaj gubitka zanimanja za korisnike s kojima rade. Potrebno je istaknuti i kako mnogi autori naglašavaju da visina stručne osposobljenosti u smislu stupnja obrazovanja ispitanika nije direktno povezana sa stupnjem sagorijevanja na poslu, već s procjenom samopoštovanja koje je kao takvo važan prediktor u pojavljivanju sindroma sagorijevanja (Byrne, 1994; Kyriacou, 2001; Dorman, 2003, prema Domović i sur., 2010). Faktor obrazovanja pomaže prilikom traženja smisla u vlastitom radu, zbog čega je preporučljivo da svaki poslodavac vodi brigu o djelatnicima u vidu edukacija, supervizije i razmjene iskustava djelatnika unutar ustanove te dijeljenje iskustava s ostalim stručnjacima koji rade u istim ili sličnim područjima rada.

Unatoč tome što zbog nedovoljne zastupljenosti pojedinih grupa u kategoriji radno mjesto nije izračunata povezanost intenziteta sagorijevanja s tom varijablom, važno je istaknuti rezultate drugih istraživanja u tom području. Rezultati istraživanja Škrinjar (1997) pokazuju kako njegovateljice i medicinske sestre imaju najjače izražen osjećaj sagorijevanja, slijede rehabilitatori, dok je taj osjećaj najmanje izražen kod stručnih suradnika i djelatnika pedagoškog usmjerenja. Ove rezultate potvrđuje i Fulgosi-Masnjak i sur. (2008), gdje pri procjeni profesionalne kompetencije najveću nesigurnost iskazuju također medicinske sestre, dok najbolju procjenu pokazuju rehabilitatori. Dobiveni rezultati mogu se povezati s karakteristikama ustanova u kojima rade ispitanici ovih istraživanja (osobe s teškoćama), pri

čemu zdravstveno osoblje osjeća da nema dovoljno znanja potrebnog za posao i skupinu korisnika s kojima rade.

Obradom rezultata nije dobivena statistički značajna povezanost između procjena tvrdnji o znakovima sagorijevanja i intenziteta sagorijevanja zbog nedovoljnog broja značajnih povezanosti, no utvrđene su povezanosti između nekih varijabli i tvrdnji. Istraživanjem je utvrđeno kako se povećanjem dobi i razine stručne spreme povećava i slaganje s tvrdnjom *Osjećam da postižem manje nego ikada prije*. Također, povećanjem ukupnog staža u COO povećava se slaganje s tvrdnjama *Primjećujem da se povlačim od kolega* i *Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu*. Iako je između ovih tvrdnji i nezavisnih varijabli povezanost slaba i veličina efekta mala, nužno ih je istaknuti zbog njihova značaja za potencijalni razvoj sagorijevanja u budućnosti.

Kada promatramo tvrdnje unutar *Upitnika intenziteta sagorijevanja na poslu*, zanimljiv je podatak i njihovo rangiranje prema aritmetičkim sredinama koje je sljedeće: *Osjećam se nemoćnim promijeniti nešto na poslu*, *Primjećujem da se povlačim od kolega*, *Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život*, *Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu* i *Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno, čak i kada se dobro naspavam*. Istraživanje Ljubotina i Družić (1996, prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014), koje je koristilo isti upitnik, rezultate i dobivene tvrdnje rangira prema aritmetičkim sredinama na sljedeći način: *Osjećam se nemoćnim promijeniti nešto na poslu*, *Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život*, *Razdražljivi sam nego ikada prije*, *Imam teškoća u organiziranju svog posla i vremena*, *Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno čak i kada se dobro naspavam*. Kao i u istraživanju Ljubotina i Družić (1996, prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014), Panić (2011) kao najviše rangiranu tvrdnju prema aritmetičkoj sredini navodi *Osjećam se nemoćnim promijeniti nešto na poslu*, a nakon nje slijede: *Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno čak i kada sam dobro naspavan*, *Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život*, *Razdražljiviji sam nego ikada prije*, te *Čini se da nikog na poslu nije briga za ono što radim*. Najviše rangirane tvrdnje u istraživanju Moštak Skupnjak (2012, prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014) su: *Osjećam se nemoćnim promijeniti nešto na poslu*, *Razdražljiviji sam nego ikada prije*, *Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno čak i kada sam dobro naspavan*, *Frustracije izazvane poslom unosim i u privatan život*, *Čini se da nikog na poslu nije briga za ono što radim*. Vidljivo je kako je najviše rangirani simptom sagorijevanja u svim istraživanjima vezan uz osjećaj nemoći u utjecaju na promjene na poslu, što nadalje ima ključnu ulogu u razvijanju osjećaja bespomoćnosti i kasnije sagorijevanja. Frustracije i razdražljivost vezane uz posao te

nemogućnost odvajanja privatnog i poslovnog života također su visoko rangirane u svim istraživanjima i pokazuju se kao značajan problem.

Zasigurno je zanimljivo usporediti i četiri istraživanja unutar kojih je korišten *Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu*, a koja su provedena na području Hrvatske među pomažućim profesijama. U prvom takvom istraživanju, u kojem je sudjelovalo 283 ispitanika koji rade u pomažućim profesijama (socijalni radnici, rehabilitatori, psiholozi, zdravstveni djelatnici, prosvjetni djelatnici i slično), cilj je bio utvrditi stupanj sagorijevanja i faktore koji su povezani s razinom sagorijevanja (Ljubotina i Družić, 1996, prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014). Ispitanici koji su sudjelovali u ovom istraživanju bili su u to vrijeme najviše orijentirani na rad sa stradalnicima rata, a ustanovljeno je kako prosječna ocjena na upitniku iznosi $M=28,7$ što ukazuje kako je najveći broj ispitanika u grupi *početnog sagorijevanja*, dok 18,1% ispitanika iskazuje kako je u grupi *visok stupanj sagorijevanja*.

Slične rezultate na istom upitniku dobila je Friščić (2006), u istraživanju u kojem je sudjelovalo 147 socijalnih radnika iz Centra za socijalnu skrb Zagreb. Prosječan rezultat na upitniku je bio $M=29,1$, čime je utvrđeno kako je najveći broj sudionika u kategoriji *početnog sagorijevanja*, a 11,5% ispitanika iskazuje *visok stupanj sagorijevanja*.

Istraživanjem Panić (2011, prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014), u kojem je također korišten *Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu* zbog utvrđivanja razlika u sagorijevanju na poslu kod djelatnika Ministarstva unutarnjih poslova, profesionalnih vatrogasaca i socijalnih radnika zaposlenih u Centru za socijalnu skrb, utvrđeno je kako je prosječni rezultat sagorijevanja kod socijalnih radnika $M=27,2$. Nadalje, i Moštak Skupnjak (2012, prema Družić Ljubotina i Friščić, 2014) u svom istraživanju sagorijevanja kod 177 socijalnih radnika zaposlenih na području Zagreba koristi ovaj upitnik, pri čemu je prosječni dobiveni rezultat $M=26,6$.

U ovom je istraživanju prosječni dobiveni rezultat $M=22,25$, što pokazuje kako ispitanici nemaju znakova sagorijevanja. Prema postotcima ispitanici su raspoređeni na sljedeći način: 87,5% ispitanika je *bez sagorijevanja*, 10% ispitanika pokazuje *posebne znakove upozorenja*, dok samo jedan ispitanik pokazuje *ozbiljno sagorijevanje* (2,5%). U prethodno opisanim istraživanjima u kojima ispitanici pokazuju znakove sagorijevanja, obuhvaćeno je više ispitanika što omogućuje reprezentativnije rezultate i veće razlike u odgovorima ispitanika kojih nije bilo u ovom istraživanju u kojem veliki broj odgovora gravitira prema kategoriji *bez sagorijevanja*. Zbog navedenog, kao nedostatak se nametnula i nemogućnost računanja mogućih povezanosti između varijabli i njihova utjecaja na razinu sindrom sagorijevanja.

Sažimanjem rezultata ovog istraživanja koje je provedeno na uzorku od 40 ispitanika zaposlenih u Centru za odgoj i obrazovanje Rijeka koji rade s osobama s intelektualnim teškoćama, utvrđeno je kako nema statističke povezanosti između razine intenziteta sagorijevanja i nezavisnih varijabli dob, stručna sprema, ukupni radni staž, ukupni radni staž u COO, kao ni značajne razlike u razini sindroma profesionalnog sagorijevanja u odnosu na spol ispitanika i dob korisnika s kojima rade. Utvrđeno je kako nema dovoljne statističke značajnosti da bi se podaci mogli primijeniti na širu populaciju. Generalni rezultat *Upitnika intenziteta sagorijevanja na poslu* pokazuje kako većina ispitanika pripada kategoriji *bez sagorijevanja* te kako ispitanici ne pokazuju znakove i simptome sagorijevanja. Ipak, utvrđena je povezanost između određenih tvrdnji (*Osjećam da postižem manje nego ikada prije, Primjećujem da se povlačim od kolega, Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu*) i nezavisnih varijabli dob, stručna sprema, ukupni radni staž u COO.

Ovakvi rezultati pokazuju kako je, neovisno o niskoj stopi sagorijevanja, potrebno utjecati na olakšavanje suradnje s kolegama na poslu kroz pravilnu organizaciju rada. Profesionalno sagorijevanje ozbiljan je problem koji vodi k smanjenoj kvaliteti rada i zadovoljstvu djelatnika, što naposljetku utječe i na njegovu obiteljsku dinamiku. Sve to utječe i na samog korisnika usluga koje pruža djelatnik, pri čemu su osobe s teškoćama u razvoju specifična skupina kojoj je potrebna adekvatna podrška prilagođena njihovim mogućnostima.

Preventivne mjere, kao što su tehnike samopomoći koje su opisane u poglavlju 1.1.2.3. *Strategije i tretmani za sprječavanje pojave stresa i sindroma profesionalnog sagorijevanja* te edukacije o znakovima sagorijevanja i pravilnom nošenju s njima imaju ulogu senzibilizacije stručnjaka za rano prepoznavanje sagorijevanja i poticanja za rad na sebi.

Iako je profesionalno sagorijevanje u pomažućim profesijama predmet interesa velikog broja istraživača, moguće je donijeti zaključak da nalazi različitih istraživanja nisu jednoznačni. Ne postoji jedinstveni model glavnih determinanti sagorijevanja, što zasigurno sugerira potrebu za daljnjim istraživanjima.

6. Zaključak

Pregledom i proučavanjem dostupne znanstvene literature, može se zaključiti kako je profesionalno sagorijevanje složen pojam na kojeg utječe mnogo čimbenika. Uočen je veliki broj radova koji istražuje sindrom profesionalnog sagorijevanja kod širokog raspona profesija koje uključuju rad s ljudima, primjerice socijalni radnici, učitelji, zdravstveni kadar. Primjetan je manji broj istraživanja koji se bavi sindromom profesionalnog sagorijevanja kod djelatnika koji rade s osobama s teškoćama u razvoju, posebice u našoj zemlji. Zbog složenosti ovog pojma, kroz rad su detaljnije prikazani teorijski koncepti povezani s pojavom sagorijevanja, znakovima i simptomima te načinima sprječavanja njegove pojave. Utvrđeno je kako niz čimbenika i faktora utječe na javljanje sagorijevanja, no moguće ih je minimalizirati uz pravilno nošenje sa stresnim situacijama.

Ciljevi istraživanja bili su ispitati pojavu sindroma profesionalnog sagorijevanja te utvrditi utjecaj određenih varijabli na intenzitet sagorijevanja. Ključne rezultate istraživanja moguće je sažeti na sljedeći način:

- prema rezultatima dobivenim na *Upitniku intenziteta sagorijevanja na poslu*, kod 87,5% ispitanika nije prisutno sagorijevanje na poslu, 10% ispitanika pokazuje početne znakove profesionalnog sagorijevanja kao pokazatelje trajne izloženosti stresu na poslu, dok samo 2,5% ispitanika pokazuje visoki stupanj sagorijevanja;
- nije utvrđena statistički značajna razlika između razine sindroma sagorijevanja i nezavisnih varijabli spol ispitanika i dob djece s teškoćama s kojima ispitanici rade;
- sindrom profesionalnog sagorijevanja nije povezan sa specifičnim demografskim i profesionalnim obilježjima sudionika kao što su: dob, stručna sprema, ukupni radni staž, ukupni radni staž u COO;
- utvrđena je povezanost između tvrdnji *Osjećam da postićem manje nego ikada prije*, *Primjećujem da se povlačim od kolega*, *Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu* i nezavisnih varijabli dob, stručna sprema, ukupni radni staž u COO.

Iako rezultati istraživanja nisu statistički značajni i ne mogu se primijeniti na širu populaciju, zanimljiv je podatak kako zaposlenici Centra za odgoj i obrazovanje Rijeka ne pokazuju znakove i simptome sagorijevanja. Također, zanimljiva je povezanost tvrdnji koje govore o izbjegavanju kontakta s kolegama i razmišljanju o manjem postignuću s nekim nezavisnim varijablama, koje tijekom budućeg rada ispitanika mogu utjecati na pojavu sagorijevanja ukoliko se intenzitet njihova javljanja poveća.

Istraživanja o profesionalnom sagorijevanju potrebno je provesti i u drugim institucijama u kojima djelatnici rade s osobama s teškoćama, kako bi se dobili znanstveno utemeljeni podatci koji nadalje pomažu u kreiranju učinkovitije politike za smanjenje pojave sagorijevanja. Veći broj provedenih istraživanja pridonosi i uvidu u sam rad djelatnika, što posredno djeluje i na procjenu kvalitete institucije.

Uvidom u brojna istraživanja provedena u pomažućim profesijama, vidljivo je kako je sindrom profesionalnog sagorijevanja višedimenzionalan te kako brojni čimbenici utječu na njegovu pojavu. Sindrom profesionalnog sagorijevanja je potrebno ozbiljno shvatiti i prevenirati svaku naznaku istog. Iako postoje brojne preporuke i prijedlozi za bavljenje stresom, malo je primjera sustavne primjene određenih postupaka.

Daljnje edukacije o ovoj problematici, supervizije i podrška okoline faktori su koji imaju ulogu jačanja kompetencija pojedinca za nošenje sa stresom na poslu. Promjene u raspodjeli radnih obaveza među zaposlenicima, kao i upoznavanje s raznim tehnikama opuštanja i suočavanja sa stresom imaju ključnu ulogu u smanjenju razine profesionalnog sagorijevanja. Briga nadležnih institucija o mentalnom zdravlju svakog djelatnika je ključna, budući da se na taj način dugoročno dovodi do poboljšane kvalitete rada. Neophodno je prepoznati teškoće i probleme koji se javljaju kod djelatnika, putem navedenog pružati jasne informacije o potrebnim procedurama za rješavanje problema te omogućiti edukacije i odgovarajuću autonomiju u radu. Pojava zadovoljstva poslom kod „pomagača“ direktno utječe na veću predanost radu i kvalitetu u radu s neposrednim korisnicima.

Osim podrške od strane potrebnih struktura, nužno je i da pojedinac preispita sam sebe i utvrdi radi li na siguran način. Važno je imati vremena za nesmetano razmišljanje, kao i izbjegavati stalnu brigu i ne pretrpavati se dnevnim obavezama. Kako bi se pojedinac zaštitio od utjecaja stresogenih čimbenika i izbjegao pojavu sindroma sagorijevanja, treba se prilagoditi uvjetima rada i truditi se biti što uspješniji i zadovoljniji unutar njih te poticati suradničke i poticajne međuljudske odnose s kolegama i suradnicima.

7. Literatura

1. Ajduković, M., Ajduković, D. (1996). Zašto je ugroženo mentalno zdravlje pomagača? U M. Ajduković, i D. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (3-10). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
2. Ajduković, M. (1996). Sindrom sagorijevanja na poslu. U M. Ajduković, i D. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (21-27). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
3. Ajduković, D. (1996). Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja pomagača. U M. Ajduković, i D. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (29-37). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
4. Bezić, I. (1996). Strategije samopomoći. U M. Ajduković, i D. Ajduković (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (43-51). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
5. Brajković, L. (2006). Stres i posljedice stresa na zdravlje kod pomagačkih struka. *Hrvatski časopis za javno zdravstvo*, 8 (2). Preuzeto s <http://www.hcjz.hr/index.php/hcjz/article/view/1948> (12.3.2019.)
6. Brlas, S. (2016). *Kako prevladati stres u radu*. Virovitica: Zavod za javno zdravstvo „Sveti Rok“.
7. Brunsting, N.C., Sreckovic, M.A., Lane, K.L. (2014). Special Education Teacher Burnout: A Synthesis of Research from 1979. to 2003. *Education and Treatment of Children*, 37 (4), 681-711. Preuzeto s https://www.researchgate.net/publication/274960035_Special_Education_Teacher_Burnout_A_Synthesis_of_Research_from_1979_to_2013 (20.3.2019.)
8. Centar za odgoj i obrazovanje Rijeka (2015). *Godišnji plan i program za školsku 2015./2016. godinu*. Rijeka: Centar za odgoj i obrazovanje Rijeka. Preuzeto s http://centar-odgojio obrazovanje-ri.skole.hr/upload/centar-odgojio obrazovanje-ri/newsattach/152/GPP_2015_-2016.pdf (25.3.2019.)
9. Colton, T. (1974). *Statistics in Medicine*. Boston: Little, Brown and Company.
10. Corey, M.S., Corey, G. (2010). *Becoming a helper*. Boston: Cengage Learning.
11. Cuculić, A. (2006). Stres i burn-out sindrom kod djelatnika penalnih institucija. *Kriminologija i socijalna integracija*, 14 (2), 61-78. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/99064> (13.3.2019.)

12. Domović, V., Martinko, J., Jurčec, L. (2010). Čimbenici učiteljskog sagorijevanja na poslu. *Napredak: časopis za pedagogijsku teoriju i praksu*, 151 (3-4), 350-359. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/82673> (12.3.2019.)
13. Družić Ljubotina, O., Friščić, Lj. (2014). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21 (1), 5-32. Preuzeto s https://hrcak.srce.hr/index.php?id_clanak_jezik=189008&show=clanak (13.3.2019.)
14. Emery, D.W., Vandenberg, B. (2010). Special education teacher burnout and ACT. *International journal of special education*, 25 (3), 119-131. Preuzeto s https://www.researchgate.net/publication/286124270_Special_education_teacher_burnout_and_act (20.3.2019.)
15. Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu (2013). *Vodič za kampanju: Upravljanje stresom i psihosocijalnim rizicima na radu*. Luksemburg: Ured za publikacije Europske agencije. Preuzeto s http://www.hzzo-net.hr/dload/zastita_zdravlja/2_1_Vodic_za_Kampanju.pdf (20.3.2019.)
16. Frey Škrinjar, J., Župan Galić, M. (2012). Analiza utjecaja TEACCH programa poučavanja na razlike u strategijama savladavanja profesionalnog sagorijevanja edukacijskih rehabilitatora. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 48 (2), 13-22. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/87792> (13.3.2019.)
17. Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 13 (2), 347-370. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/7710> (14.3.2019.)
18. Fulgosi-Masnjak, R., Vidmar, M., Masnjak, M. (2008). „Sindrom pomagača“ kod djelatnika koji rade s osobama s oštećenjima vida. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 44 (1), 27-38. Preuzeto s https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=45553 (13.3.2019.)
19. Hudorović, N., Krešić, V. (2012). Izvješće- Sindrom sagorijevanja na poslu. *Sestrinski glasnik*, 16 (3), 129-131. Preuzeto s https://issuu.com/sestrinskiglasnik/docs/no_3-2011_za_web/49 (25.3.2019.)
20. Krampač-Grljušić, A., Marinić, I. (2007). *Posebno dijete: priručnik za učitelje u radu s djecom s posebnim obrazovnim potrebama*. Osijek: Grafika.
21. Küçüksüleymanoğlu, R. (2011). Burnout syndrome levels of teachers in special education schools in Turkey. *International journal of special education*, 26 (1), 53-63. Preuzeto s <https://eric.ed.gov/?id=EJ921186> (25.3.2019.)

22. Lazarus, R.S., Folkman, S. (2004). *Stres, procjena i suočavanje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
23. Leiter, M.P., Maslach, C. (2011). *Spriječite sagorijevanje na poslu: šest strategija za poboljšavanje vašeg odnosa s poslom*. Zagreb: MATE d.o.o.
24. Martinko, J. (2010). Profesionalno sagorijevanje na poslu nastavnika u obrazovanju odraslih. *Andragoški glasnik*, 14 (2), 99-110. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/103664> (12.3.2019.)
25. Maslach, C. (1986). Stress, burnout and workaholism. U R. Kilburg i sur. (ur.), *Professionals in Distress: Issues, Syndromes and Solutions in Psychology* (53-75). Washington: American Psychological Association. Preuzeto s https://www.researchgate.net/publication/232452838_Stress_burnout_and_workaholism (15.5.2019)
26. Maslach, C., Leiter, M.P., Schaufeli, W. (2008). Measuring burnout. U S. Cartwright i C.L. Cooper (ur.), *The Oxford handbook of organizational well-being* (86-108). Oxford: Oxford University Press. Preuzeto s https://www.researchgate.net/publication/46703718_Measuring_Burnout (20.3.2019.)
27. Mazzi, B., Ferlin, D. (2004). Sindrom sagorjelosti na poslu. Naš profesionalni problem. Preuzeto s http://www.hdod.net/rad_drustva/RAD%20-%20Burnout%20syndrom%20-%202004.pdf (20.3.2019)
28. Popov, S., Stefanović, B. (2016). Sindrom izgaranja i kognitivna emocionalna regulacija u profesiji defektologa. Preuzeto s https://www.researchgate.net/publication/303374098_Sindrom_izgaranja_i_kognitivna_emocionalna_regulacija_u_profesiji_defektologa (12.3.2019.)
29. Pravilnik o osnovnoškolskom i srednjoškolskom odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama u razvoju, Narodne novine (24/2015). Preuzeto s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_03_24_510.html (22.3.2019.)
30. Sekulić- Majuerč, A. (1988). *Djeca s teškoćama u razvoju: u vrtiću i školi*. Zagreb: Školska knjiga.
31. Škrinjar, J., Fulgosi-Masnjak, R. (1994). Mjerne značajke skale procjene za ispitivanje profesionalne opterećenosti (burnout). *Defektologija*, 30 (2), 127-136. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/108624> (13.3.2019.)
32. Škrinjar, J. (1997). Odnos zanimanja i strategija suočavanja i svladavanja Burnout sindroma. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 32 (1), 25-36. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/101145> (13.3.2019.)

33. Trankiem, B. (2009). *Stres u razredu*. Zagreb: Profil.
34. Vizek Vidović, V., Rijavec, M., Vlahović-Štetić, V., Miljković, D. (2014). *Psihologija obrazovanja*. Zagreb: IEP-Vern.
35. Zabel, R.H., Zabel, M.K. (2002). Burnout Among Special Education Teachers and Perceptions of Support. *Journal of Special Education Leadership*, 15 (2), 67-73.
Preuzeto s https://www.researchgate.net/publication/234628698_Burnout_among_Special_Education_Teachers_and_Perceptions_of_Support (14.3.2019.)
36. Zakon o zaštiti na radu, Narodne novine (71/14, 118/14, 154/14, 94/18, 96/18). Preuzeto s <https://www.zakon.hr/z/167/Zakon-o-za%C5%A1titi-na-radu> (22.3.2019.)
37. Zrilić, S. (2013). *Djeca s posebnim potrebama u vrtiću i nižim razredima osnovne škole: priručnik za roditelje, odgojitelje i učitelje*. Zadar: Sveučilište u Zadru.
38. Zrilić, S., Brzoja, K. (2013). Promjene u pristupima odgoju i obrazovanju učenika s teškoćama. *Magistra Iadertina*, 8 (1), 141-153. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/122647> (15.3.2019.)
39. Žužić, S., Miličić, A., Ružić Fornažar, A. (2018). *Profesionalno sagorijevanje odgojno-obrazovnih djelatnika*. Pazin: Gimnazija i strukovna škola Jurja Dobrile Pazin.