

Odnos zaštitnih čimbenika i profesionalnog sagorijevanja socijalnih pedagoga

Jambrečina, Danijela

Master's thesis / Diplomski rad

2020

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:158:150577>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-27**



Repository / Repozitorij:

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



Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

Odnos zaštitnih čimbenika i profesionalnog sagorijevanja socijalnih pedagoga

Danijela Jambrečina

Zagreb, rujan 2020.

Sveučilište u Zagrebu
Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

Odnos zaštitnih čimbenika i profesionalnog sagorijevanja socijalnih pedagoga

Studentica: Danijela Jambrečina

Mentorica: doc.dr.sc. Ivana Maurović

Zagreb, rujan 2020.

Izjava o autorstvu rada

Potvrđujem da sam osobno napisao/napisala rad *Odnos zaštitnih čimbenika i profesionalnog sagorijevanja socijalnih pedagoga* 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: Danijela Jambrečina

Mjesto i datum: Zagreb, rujan 2020.

SAŽETAK

Naslov rada: *Odnos zaštitnih čimbenika i profesionalnog sagorijevanja socijalnih pedagoga*

Studentica: Danijela Jambrečina

Mentorica: doc.dr.sc. Ivana Maurović

Program/modul na kojem se polaže diplomski ispit: Socijalna pedagogija / modul Djeca i mladi

Sažetak rada:

Cilj ovog rada bio je utvrditi razinu profesionalnog sagorijevanja te individualnih, interpersonalnih i organizacijskih zaštitnih čimbenika, kao i njihovu međusobnu povezanost, kod socijalnih pedagoga u Hrvatskoj. To konkretno znači da se nastoji utvrditi u kojoj je mjeri sindrom sagorijevanja prisutan u uzorku socijalnih pedagoga obuhvaćenih istraživanjem, te koji su od istraživanih zaštitnih čimbenika povezani s nižom razinom sagorijevanja. Istraživanje naziva „Otpornost stručnjaka različitih profesija“ provedeno je online putem pomoću platforme Lime Survey u razdoblju od 27. svibnja 2020. godine do 27. srpnja 2020. godine. U tom je razdoblju obuhvaćen prigodni uzorak od $N = 138$ socijalnih pedagoga. Pozivi za sudjelovanje u istraživanju bili su poslani putem internetskih stranica, e-mailom te putem privatnih kontakata. Sudjelovanje u istraživanju bilo je dobrovoljno te je osigurana povjerljivost podataka. U istraživanju je primijenjen velik broj upitnika, a oni koji su relevantni za ovaj rad su Upitnik sociodemografskih obilježja, Multidimenzionalna skala percipirane socijalne podrške, Upitnik generalne samoeфикаsnosti, Upitnik zadovoljstva poslom i Oldenburški upitnik sagorijevanja. Metode obrade podataka uključivale su metode deskriptivne statistike (aritmetička sredina, medijan, mod, standardna devijacija, raspon rezultata, frekvencije odgovora) te Spearmanov koeficijent korelacije. Rezultati pokazuju kako je u uzorku socijalnih pedagoga sagorijevanje prisutno u umjerenoj razini, budući da na skali od 7 stupnjeva središnja vrijednost iznosi $M = 3,23$ ($SD = 0,992$). Što se tiče zaštitnih čimbenika na individualnoj razini, u istraživanju je obuhvaćena samo generalna samoeфикаsnost. Podaci pokazuju kako je ona u uzorku zastupljena u visokoj razini, budući da više od 20% sudionika iskazuje kako se čestice u potpunosti odnose na njih, a oko 60% sudionika smatra da se čestice uglavnom odnose na njih. Interpersonalni zaštitni čimbenici, koji uključuju socijalnu podršku i zadovoljstvo

odnosima na poslu, prisutni su u vrlo visokoj razini kod socijalnih pedagoga obuhvaćenih istraživanjem (gotovo 50% sudionika u potpunosti se slaže s česticama, a nešto manje od 40% se uglavnom slaže). Organizacijski zaštitni čimbenici prisutni su u umjerenoj razini, s obzirom na to da je gotovo 44% sudionika uglavnom zadovoljno, a 16% u potpunosti zadovoljno svim čimbenicima. Što se tiče povezanosti sagorijevanja i zaštitnih čimbenika, utvrđena je statistički značajna umjerena negativna povezanost između sagorijevanja i nekih organizacijskih čimbenika (prilike za vlastiti razvoj i usavršavanje te ravnoteža privatnog i poslovnog života), kao i statistički značajna niska negativna povezanost između sagorijevanja i generalne samoeфикаsnosti, odnosa s kolegama na poslu, odnosa s korisnicima, mogućnosti sudjelovanja u odlukama, samostalnosti i autonomije, te slobodnih dana i godišnjeg odmora.

Ključne riječi: sagorijevanje, socijalna pedagogija, zaštitni čimbenici

SUMMARY

Title: *The relationship between protective factors and job burnout among social pedagogues*

Student: Danijela Jambrečina

Mentor: doc.dr.sc. Ivana Maurović

Study programme/module: Social Pedagogy / Children and Youth

Paper summary:

The aim of this paper is to determine the level of job burnout and individual, interpersonal and organizational protective factors, as well as their correlation, among social pedagogues in Croatia. This means the paper seeks to determine the extent to which burnout is present in the sample of social pedagogues included in the research, and also which of the protective factors included in the research are connected to a lower level of job burnout. The research „The resilience of experts of various professions“ was conducted through an online survey, via Lime Survey from May 27th 2020, to July 27th 2020. That period included the convenience sample of 138 social pedagogues. The invitations for participation in the research were sent via web pages, by e-mail and by private contacts. The participation was voluntary and data confidentiality was assured. The research included a large number of questionnaires, and those relevant for this paper are the Sociodemographic Variables Questionnaire, the Multidimensional Scale of Perceived Social Support, The General Self-efficacy Scale, The Job Satisfaction Questionnaire and the Oldenburg Burnout Inventory. Data analysis methods included descriptive statistics methods (arithmetic mean, median, mode, standard deviation, result range, response frequency) and the Spearman correlation coefficient. The results show a moderate level of job burnout among the sample of social pedagogues, since the arithmetic mean on a scale from 1-7 is $M = 3,23$ ($SD = 0,992$). As for the individual protective factors, the research included only the factor of general self-efficacy and the data shows a high level of self-efficacy in this sample, with more than 20% of participants stating they completely agree with the item and about 60% of participants stating that they mostly agree with the item. Interpersonal protective factors, which include social support and work relations satisfaction, are present in a very high level among social pedagogues in the sample (almost 50% of participants state that they completely agree with the items, and somewhat less than 40% state

they mostly agree with the items). Organizational protective factors are present in a medium level, since almost 44% of participants are mostly satisfied, and 16% of participants are completely satisfied with all of the factors. As for the correlations between job burnout and protective factors, there is a statistically significant moderate negative correlation between job burnout and certain organizational factors (opportunities for personal development and specialization and work-life balance), as well as a statistically significant low negative correlation between job burnout and general self-efficacy, work colleagues relationship satisfaction, client relationship satisfaction, inclusion in decision making processes, job independence and autonomy, and day off and annual leave satisfaction.

Key words: job burnout, social pedagogy, protective factors

SADRŽAJ

1. Uvod	1
2. Socijalna pedagogija	3
3. Profesionalno sagorijevanje	5
3.1. Posljedice sagorijevanja	8
4. Pregled dosadašnjih istraživanja o prediktorima sagorijevanja	10
4.1. Rizični čimbenici za sagorijevanje	10
4.2. Zaštitni čimbenici za sagorijevanje	15
5. Prikaz istraživanja	20
5.1. Cilj istraživanja	20
5.2. Problemi i hipoteze istraživanja	20
5.3. Uzorak sudionika	21
5.4. Instrumentarij	22
5.5. Način prikupljanja i metode obrade podataka	24
5.6. Etički aspekti istraživanja	24
6. Rezultati istraživanja	26
6.1. Profesionalno sagorijevanje	26
6.2. Zaštitni čimbenici	28
6.2.1. Individualna razina	28
6.2.2. Interpersonalna razina	31
6.2.3. Organizacijska razina	36
6.3. Povezanost profesionalnog sagorijevanja i zaštitnih čimbenika	38
7. Rasprava	41
8. Zaključak	49
9. Literatura	51
10. Prilozi	56

1. Uvod

Socijalna pedagogija je relativno mlada profesija. Ubraja se u područje pomažućih profesija, odnosno profesija koje, prema Ajduković i Ajduković (1996; prema Topić, 2016) obilježava kontakt pomagača i korisnika, pri čemu pomagač nastoji pomoći korisniku u savladavanju različitih problema. Takva priroda posla, koja obuhvaća stalnu brigu o drugima i predanost poslu, kao i bavljenje tuđim problemima, može biti izvor stresa na poslu. Kad je osoba izložena visokim razinama profesionalnog stresa, kao rezultat se može javiti sindrom profesionalnog sagorijevanja, odnosno burnout. To je stanje emocionalne i fizičke iscrpljenosti koja se javlja kao rezultat emocionalnog stresa zbog interakcije s drugim ljudima, u ovom slučaju korisnicima (Mejovšek, 2002). Socijalni pedagozi svakodnevno su u kontaktu kako s drugim članovima stručnog tima, tako i s korisnicima koji su u većini slučajeva nedobrovoljni, što povećava vjerojatnost doživljavanja stresa, a samim time i pojave sindroma sagorijevanja.

Glavna obilježja sindroma sagorijevanja su emocionalna iscrpljenost, razvoj negativnih stavova prema korisnicima, kolegama i poslu, kao i osjećaj smanjene kompetentnosti i produktivnosti u radu. Navedeno značajno utječe na pojedinca, ali i na sve osobe u njegovu privatnom i radnom okruženju, kao i na kvalitetu usluga koje on pruža korisnicima. Kako bi se sačuvalo mentalno i fizičko zdravlje pomagača, važno je istražiti koji su to čimbenici koji kod osobe povećavaju vjerojatnost pojave sindroma sagorijevanja, kao i čimbenike koji osobi pružaju određenu zaštitu, odnosno smanjuju vjerojatnost pojave sindroma sagorijevanja.

Brojna istraživanja koja se bave sagorijevanjem usmjerena su na rizične čimbenike, a samo manji broj njih se bavi zaštitnim čimbenicima. Domaća su istraživanja još rjeđa, a ona provedena na uzorku socijalnih pedagoga kod nas ne postoje. Zbog toga će se ovaj rad usmjeriti na zaštitne čimbenike koji smanjuju pojavnost sagorijevanja kod socijalnih pedagoga, odnosno na ona obilježja pojedinca, njegovih odnosa s drugim ljudima te njegovog radnog mjesta koja su povezana s nižom razinom sagorijevanja. Time će se dobiti nove spoznaje o tome u kojoj je mjeri sindrom sagorijevanja prisutan kod socijalnih pedagoga obuhvaćenih istraživanjem, ali i o tome na koje se čimbenike potrebno usmjeriti u prevenciji profesionalnog stresa i sagorijevanja, te u osnaživanju stručnjaka i jačanju njihovog mentalnog zdravlja.

Ono što je važno napomenuti u kontekstu ovog istraživanja su posebne okolnosti u kojima je ono provedeno. Naime, kada je istraživanje kreirano, planiralo se istražiti uobičajenu razinu zaštitnih čimbenika socijalnih pedagoga i njihovu povezanost s profesionalnim sagorijevanjem.

No, kako je u vrijeme provedbe istraživanja vladala pandemija novog koronavirusa (SARS-CoV-2), u istraživanju se usmjerilo sudionike da se, kada je riječ o njihovim zaštitnim čimbenicima i profesionalnom sagorjevanju, usmjere na posljednjih mjesec dana (odnosno na vrijeme ograničenog kretanja i drugih restrikcija uzrokovanih pandemijom). Zbog toga je sve podatke potrebno razmatrati u tom kontekstu.

2. Socijalna pedagogija

Bouillet i Uzelac (2007) definiraju socijalnu pedagogiju kao znanost, teoriju i praksu prevencije i ublažavanja poteškoća u socijalnoj integraciji osoba s problemima u ponašanju, što uključuje pružanje pomoći u odgoju pojedincima i društvenim grupama. Problemi u ponašanju su kontinuum koji uključuje rizična ponašanja, teškoće u ponašanju te poremećaje u ponašanju. Socijalna pedagogija se kao znanost usmjerava na cijeli taj kontinuum kroz različite društvene intervencije koje također predstavljaju kontinuum: od prevencije problema u ponašanju, preko rane intervencije pa sve do tretmana i posttretmana (Koller-Trbović, Mirosavljević i Jeđud Borić, 2017).

Sam pojam socijalne pedagogije prvi puta se pojavljuje u Njemačkoj sredinom 19. stoljeća. Kao njen glavni predstavnik ističe se pedagog Paul Natorp, koji je pojmom „socijalna pedagogija“ označio tzv. kolektivnu pedagogiju, čime je dotadašnju individualističku pedagogiju zamijenio idealom zajedništva. Time je naglasio kako su odgoj i obrazovanje uvjetovani zajednicom, a ne pojedincem (Bouillet i Uzelac, 2007). Početak razvoja socijalne pedagogije obilježavaju nastojanja rješavanja socijalnih problema poput siromaštva i socijalne isključenosti¹ pomoću odgoja. Nakon industrijske revolucije u 19. stoljeću, došlo je do povećanja stope siromaštva i nezaposlenosti. Ti su se socijalni problemi nastojali ublažiti kombinacijom obrazovanja i socijalne pomoći, što je dovelo do razvoja socijalnopedagoških ustanova (Dodig i Ricijaš, 2011). Dvadesetih godina 20. stoljeća u Njemačkoj dolazi do razvoja socijalne pedagogije kao znanstvene discipline, a glavna dva predstavnika bili su Herman Nohl, koji je socijalnu pedagogiju vidio kao disciplinu koja se temelji na pomoći mladima, te Christian Jasper Klumker koji kao predmet bavljenja socijalne pedagogije naglašava pomoć i skrb za siromašne i potrebite. Tada su u Njemačkoj nastala i dva različita područja rada: skrb za siromašne odnosno socijalni rad, te pomoć mladima odnosno socijalna pedagogija kojom se nastojalo pedagoškim sredstvima riješiti socijalne probleme. Krajem 20. stoljeća ta su dva područja spojena u jedno - socijalni rad, koji u sebi obuhvaća teoriju i praksu oba područja (Dodig i Ricijaš, 2011). U Hrvatskoj se socijalna pedagogija počinje proučavati 1962. godine u sklopu Visoke defektološke škole koja kasnije prerasta u Fakultet za defektologiju s Odsjekom za socijalnu

¹ Socijalna isključenost se definira kao dinamični proces bivanja isključenim odnosno izbačenim iz bilo kojeg socijalnog, političkog, ekonomskog i kulturnog sustava koji određuje socijalnu integraciju osobe u društvo (Bouillet i Uzelac, 2007)

pedagogiju. Fakultet 1998. godine mijenja naziv u Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, a gore navedeni Odsjek mijenja ime u Odsjek za poremećaje u ponašanju (Bouillet i Uzelac, 2007).

Danas se socijalna pedagogija usmjerava na osobe koje iskazuju različite stupnjeve problema u ponašanju. Međunarodno udruženje socijalnih pedagoga (AIEJI, 2005; prema Bouillet i Uzelac, 2007) navodi kako se socijalna pedagogija bavi pružanjem podrške i pomoći socijalno isključenim osobama ili rizičnim skupinama s ciljem njihove socijalne integracije i razvoja osobnih potencijala u promjenjivim društvenim uvjetima. Kao takva, socijalna pedagogija se koristi brojnim oblicima intervencija, poput odgoja, obrazovanja, skrbi, tretmana, prevencije, savjetovanja i slično.

Kao što je već navedeno, socijalna pedagogija spada u područje pomagačkih profesija koje se definiraju kao profesije kroz koje se nastoji pomoći drugima u savladavanju njihovih životnih problema, a kojima je zajedničko obilježje osobni kontakt pomagača i klijenta u nevolji (Ajduković i Ajduković, 1996; prema Topić, 2016). Njihovo područje rada uključuje emocionalne i ponašajne probleme te probleme u interpersonalnim odnosima korisnika (Sudbery i Bradley, 1996; prema Žižak, 2011). Socijalna pedagogija je i interdisciplinarna znanost, odnosno koristi se spoznajama brojnih drugih područja kao što su sociologija, filozofija, psihologija, medicinske znanosti, pedagogija, pravo, socijalna politika i socijalni rad (Bouillet i Uzelac, 2007). Žižak (2011) navodi kako socijalna pedagogija pripada i u skupinu interpersonalnih profesija, za koje je karakteristično davanje usluga za opće dobro i korisnici kojima su takve usluge namijenjene. Takve profesije mogu svoje radne zadatke ostvariti samo kroz interakciju s drugim ljudima, u ovom slučaju korisnicima.

3. Profesionalno sagorijevanje

Pojam *burnout* (koji se u Hrvatskoj prevodi kao profesionalno sagorijevanje, odnosno sagorijevanje na poslu) prvi je uveo američki psiholog Herbert Freudenberger 1970-ih godina, a njime je označio posljedice izloženosti visokim razinama stresa na radnom mjestu (Heinemann i Heinemann, 2017). Termin *burnout* prethodno je bio kolokvijalno korišten za označavanje posljedica kronične uporabe ilegalnih droga (Schaufeli, 2017). Prema Freudenbergeru, sindrom profesionalnog sagorijevanja (u daljnjem tekstu: sagorijevanje) okarakteriziran je brojnim fizičkim i biheviornalnim simptomima koji će biti opisani kasnije u poglavlju (Mejovšek, 2002). On je svoju teoriju temeljio na osobnom iskustvu rada u agenciji alternativne zdravstvene skrbi gdje su zaposlenici uglavnom bili volonteri. Freudenberger je na mnogima od njih primijetio znakove emocionalne iscrpljenosti te gubitka motivacije i predanosti (Marek, Maslach i Schaufeli, 2017). Navedeno se najčešće javlja kao posljedica stresa i frustracije do kojih dolazi zbog nerealističnih očekivanja i postavljanja nedostižnih ciljeva (Lindh, Pooler, Tamparo i Dahl, 2009). Upravo zbog specifičnosti takvog zahtjevnog radnog okruženja, Freudenberger je smatrao kako se sindrom sagorijevanja najčešće javlja kod osoba koje su iznimno emocionalno predane i uključene u posao, te koje iskazuju visok stupanj empatije i intrinzičnu motivaciju za obavljanje posla, odnosno kod osoba pomagačkih profesija (Heinemann i Heinemann, 2017). Marek i sur. (2017) ovu fazu istraživanja koncepta sagorijevanja nazivaju pionirskom fazom, koja je značajna po tome što je sindrom sagorijevanja prvi puta opisan, dano mu je ime, te je naglašeno kako to nije nešto što je karakteristično za nekoliko devijantnih pojedinaca već se učestalo javlja kod velikog broja ljudi. Istraživanja su se u tom razdoblju temeljila na opažanju i provođenju intervjua, a literatura o sindromu sagorijevanja nije bila empirijska već je bila utemeljena na kliničkom pristupu. Također, samo značenje pojma sagorijevanja bilo je različito za različite autore, pa su često članci o sagorijevanju zapravo opisivali neke druge fenomene.

U isto se vrijeme Christina Maslach bavila proučavanjem strategija kojima se osobe pomažućih profesija koriste kako bi se nosili s visokim razinama emocionalne pobuđenosti (eng. *emotional arousal*²) prilikom obavljanja posla (Schaufeli, 2017). Prilikom istraživanja je otkrila kako velik broj sudionika često doživljava emocionalnu iscrpljenost, da su razvili neke negativne osjećaje i stavove prema svojim korisnicima te da su kao posljedicu toga doživjeli osjećaj smanjenja

² Stanje povišene fiziološke aktivnosti koje uključuje doživljavanje snažnih emocija poput bijesa i straha.

profesionalnih kompetencija. Prema Mejovšek (2002), Maslach (n.d.) u svoju definiciju sagorijevanja ubraja tri osnovne dimenzije - emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i smanjena osobna efikasnost. Maslach, Schaufeli i Leiter (2001) opisuju emocionalnu iscrpljenost kao lako zamaranje, nesanicu, glavobolju, frustraciju i nezainteresiranost u komunikaciji s drugima. Depersonalizacija je vidljiva u okorjelosti prema korisnicima, odnosno tretiranju korisnika kao objekata i ravnodušnosti prema njihovim problemima. Osim u odnosu s korisnicima, do problema dolazi i u odnosima sa suradnicima, te se prema njima zauzima negativan stav. Smanjena osobna efikasnost manifestira se kao neproduktivnost u radu, smanjenje kompetencija, izostanak postignuća te gubitak motivacije za obavljanje posla, a do toga dolazi zbog preopterećenosti radnim zahtjevima. Za razliku od Freudembergera, koji se usmjeravao na opisivanje samog sindroma sagorijevanja i njegovih simptoma, Maslach se usmjerila na mjerenje sagorijevanja, te je 1981. razvila Upitnik izgaranja na poslu (orig. Maslach Burnout Inventory - MBI), čime se označava početak empirijske faze istraživanja koncepta sagorijevanja (Marek i sur., 2017). On se temelji na tri osnovne dimenzije sagorijevanja - emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i smanjena djelotvornost. Originalna verzija tog upitnika bila je namijenjena isključivo za pripadnike pomažućih profesija (zdravstveni i obrazovni sustav, socijalna skrb, pravosuđe) te se sindrom sagorijevanja primjenjivao samo na njih. Sredinom 1990-ih je sindrom sagorijevanja prepoznat u sve više različitih profesija, poput učitelja, vojnika, policajaca, menadžera, sportaša, pa čak i kod studenata, te je shodno tome objavljena i verzija Upitnika izgaranja na poslu koja obuhvaća i ostale, nepomažuće profesije. Navedeni je upitnik i danas jedan od najčešće primjenjivanih instrumenata za mjerenje sagorijevanja (Heinemann i Heinemann, 2017). U ovoj se fazi samo zanimanje za istraživanje koncepta sagorijevanja proširilo se i na druge države izvan SAD-a, najprije na Kanadu i Veliku Britaniju, a zatim i na neke druge države u Europi i šire. Istraživači su se usmjerili na identificiranje čimbenika koji dovode do sagorijevanja, ponajprije na one vezane uz samu prirodu posla, poput zadovoljstva poslom, doživljenog stresa na radnom mjestu, očekivanja od posla, odnosa s kolegama, pozicije na kojoj je osoba zaposlena i slično. Brojni su konceptualni modeli koji su do tada bili razvijeni sagorijevanje više povezivali s navedenim okolinskim čimbenicima nego s osobnim čimbenicima (Marek i sur., 2017).

Ajduković (2000; prema Mejovšek, 2002) govori o četiri faze procesa sagorijevanja. Prva faza uključuje entuzijizam i nerealna očekivanja koja dovode do pretjeranog angažmana u poslu. U drugoj fazi osoba počinje shvaćati kako posao ne odgovara njenim očekivanjima što dovodi do razočarenja. Treću fazu karakterizira frustracija i preispitivanje vlastitih kompetencija, a u

četvrtoj fazi dolazi do kronične frustriranosti, apatije i neprijateljskog odnosa prema korisnicima te kolegama na poslu.

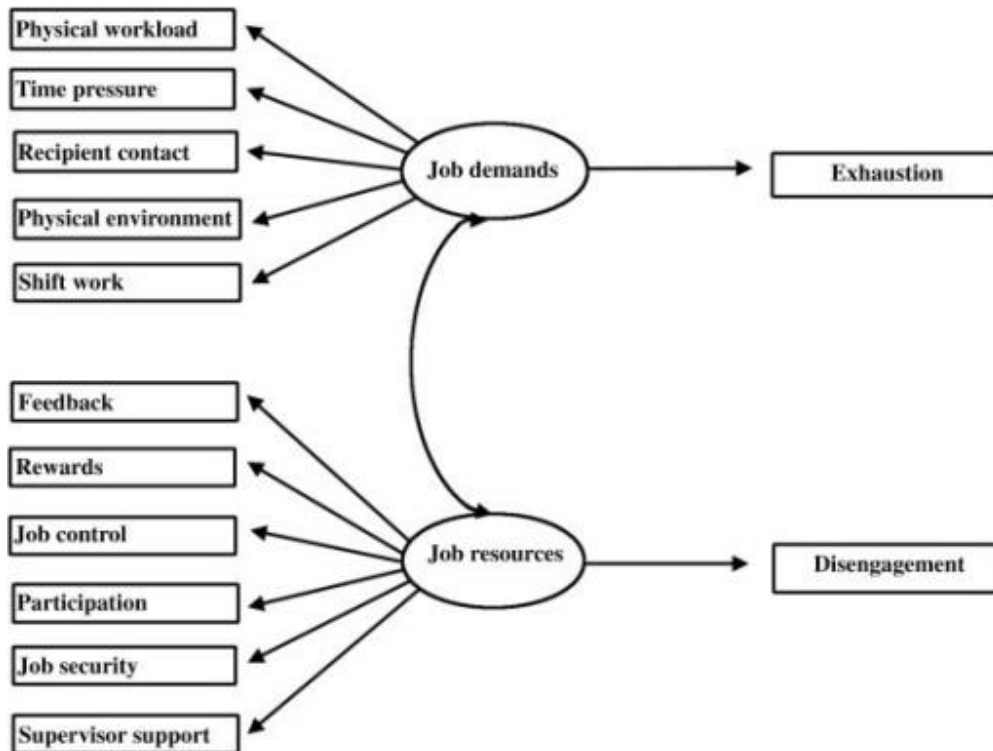
Jedan od poznatijih konceptualnih modela sagorijevanja, na kojem će se temeljiti i istraživanje u sklopu ovog rada, je onaj autora Demerouti, Nachreiner, Bakker i Schaufeli (2001). Oni predlažu model radnih zahtjeva i resursa (orig. job demands-resources model) prema kojem je stres na poslu rezultat neuravnoteženosti između zahtjeva na poslu i resursa koje osoba ima da na te zahtjeve odgovori (Slišković, Burić i Knežević, 2016). To znači da će u odgovoru na mnogobrojne zahtjeve radnog mjesta važnu ulogu imati percepcija osobe o tome koji resursi su joj na raspolaganju, a tu je posebno važna socijalna podrška.

Demerouti i sur. (2001) definiraju zahtjeve na poslu kao različite psihičke, socijalne ili organizacijske aspekte posla koji zahtijevaju fizički ili mentalni napor, dok se resursi odnose na različite zaštitne čimbenike koji pomažu pojedincu da unatoč velikoj količini zahtjeva sačuva svoje mentalno i fizičko zdravlje, bude produktivan u ostvarenju radnih ciljeva te ostvari osoban rast i razvoj. Richter i Hacker (1998; prema Demerouti i sur., 2001) dijele resurse na vanjske (organizacijski i socijalni čimbenici) i unutarnje (kognitivne sposobnosti i obrasci ponašanja). Organizacijski se čimbenici odnose na autonomiju na radnom mjestu, odnosno stupanj kontrole koji pojedinac ima nad onime što se događa u radnom okruženju, zatim uključenost u procese donošenja odluka, raznolikost radnih zadataka te mogućnost napredovanja na poslu. Socijalni čimbenici uključuju podršku od kolega na poslu, obitelji i vršnjačkih grupa.

Za razliku od trodimenzionalnog modela kojeg je predložila Maslach (koji uključuje emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju i smanjenu osobnu efikasnost), model radnih zahtjeva i resursa govori o dva važna elementa koji su odgovorni za razvoj sindroma sagorijevanja (Demerouti i sur., 2001). Radi se o iscrpljenosti i otuđenosti od posla, a navedeno se odvija se kroz dva povezana procesa. Prvi proces označava velika količina zahtjeva na poslu koja dovodi do preopterećenosti i iscrpljenosti, odnosno narušavanja zdravlja. Osoba mora ulagati dodatne napore kako bi zadovoljila zahtjeve, što može dovesti do sagorijevanja. Drugi se proces odnosi na nemogućnost kvalitetnog odgovaranja na navedene zahtjeve zbog manjka resursa. Zbog toga dolazi do smanjenja motivacije i povlačenja od posla, što u toj situaciji predstavlja obrambeni mehanizam. Dugotrajna posljedica takvog povlačenja je otuđenost od posla.

Za mjerenje stupnja sagorijevanja prema ovom modelu koristi se Oldenburški upitnik sagorijevanja (orig. The Oldenburg Burnout Inventory - OLBI, Demerouti i Bakker, 2008;

prema Slišković i sur., 2016). On se sastoji od 16 tvrdnji koje su raspoređene u 2 skale (skala iscrpljenosti - 8 čestica, i skala otuđenosti - 8 čestica). Na svakoj se tvrdnji označava stupanj slaganja s tom tvrdnjom na skali od 4 stupnja, a viši prosječni rezultat na skalama označava veću razinu emocionalne iscrpljenosti, odnosno otuđenosti.



Slika 1. Model radnih zahtjeva i resursa

3.1. Posljedice sagorijevanja

Sagorijevanje značajno utječe na kvalitetu života osobe. Posljedice sagorijevanja su brojne, a odnose se na smanjenje kvalitete rada, te narušeno fizičko i mentalno zdravlje i odnose s drugima. Maslach i Leiter (2016) navode kako se sagorijevanje često povezuje s raznim oblicima negativnih reakcija te povlačenjem s posla. Ono rezultira nezadovoljstvom poslom, izostajanjem s posla te namjerom napuštanja posla, a ima negativan utjecaj i na produktivnost osobe, kvalitetu obavljanja posla i zadovoljstvo korisnika. Navedene posljedice navode i

Kumar, Hatcher i Huggard (2005) te dodaju i negativne promjene u stavovima, koje se ogledaju u odustajanju od radnih ciljeva i gubitku idealizma.

Benuto, Singer, Gonzalez, Newlands i Hooft (2019) navode kako sagorijevanje narušava odnos stručnjaka i korisnika jer utječe na sposobnost suosjećanja odnosno empatije, te na osjećaj zadovoljstva koji proizlazi iz pomaganja drugima. Osim narušenog odnosa s korisnicima, osobe koje doživljavaju sindrom sagorijevanja češće ulaze u konflikte s kolegama i nadređenima na poslu i ometaju uspješno obavljanje radnih zadataka.

Maslach i Leiter (2016) navode kako su sindrom sagorijevanja i loše zdravlje međusobno povezani na način da sagorijevanje dovodi do lošijeg zdravlja, kao što i narušeno zdravlje povećava rizik od sagorijevanja. Kao što je već ranije navedeno, Freudemberger (n.d.; prema Mejovšek, 2002) simptome odnosno posljedice sagorijevanja dijeli na fizičke i bihevioralne. Fizički uključuju iscrpljenost, kroničan umor, nesanicu, glavobolje, gastrointestinalne probleme, povišen šećer u krvi, povišen krvni tlak i druge kardiovaskularne probleme. Bihevioralni se simptomi odnose na smanjeni prag tolerancije na frustraciju, ljutnju, cinizam, bespomoćnost, beznade, znakove depresije, povećanu upotrebu sredstava ovisnosti poput duhana, alkohola, kofeina i slično.

Budući da su pomagači svakodnevno izloženi brojnim traumatskim ili uznemirujućim iskustvima svojih korisnika, kod njih je povećan rizik za razvoj još ozbiljnijeg oblika sagorijevanja koji se naziva sekundarni traumatski stres (orig. secondary traumatic stress - STS) (Benuto i sur., 2019). Do njega dolazi kada pomagači svjedoče ili slušaju o traumatskim iskustvima koja su se dogodila njihovim klijentima. Simptomi sekundarnog traumatskog stresa slični su simptomima posttraumatskog stresnog poremećaja, te uključuju strah, noćne more, teškoće u održavanju pažnje na jednom sadržaju (hipervigilnost), neprestanu okupaciju i održavanje negativnih misli (ruminacija), epizode ponovnog proživljavanja traumatskih iskustava (flashbackovi), nesanicu, razdražljivost, umor i slično (Benuto i sur., 2019).

4. Pregled dosadašnjih istraživanja o prediktorima sagorijevanja

Sagorijevanje je česta tema istraživanja. Autori tih istraživanja najčešće se usmjeravaju na utvrđivanje prediktora, odnosno čimbenika koji daju doprinos objašnjenju profesionalnog sagorijevanja. To mogu biti rizični čimbenici, odnosno oni koji povećavaju vjerojatnost razvoja sagorijevanja, i zaštitni čimbenici, odnosno oni koji smanjuju tu vjerojatnost. Mnogo je manje istraživanja o zaštitnim čimbenicima sagorijevanja u odnosu na one koja se bave rizičnim čimbenicima, a posebno kad se radi o pomažućim profesijama, poput socijalnih pedagoga. U nastavku će biti prikazan pregled nekih istraživanja na temelju kojih je moguće utvrditi određene prediktore sagorijevanja.

4.1. Rizični čimbenici za sagorijevanje

Kako bi se sindrom sagorijevanja adekvatno prevenirao i prepoznao, važno je poznavati rizične čimbenike koje do njega dovode. Takvi rizični čimbenici predmet su mnogih istraživanja te ih je moguće podijeliti na individualne (vezane uz pojedinca i njegove osobine ličnosti), interpersonalne (vezane uz odnose s drugim ljudima) te organizacijske (vezane uz samu prirodu posla i radno mjesto). Važno je napomenuti kako su istraživanja potvrdila brojne korelacije između navedenih čimbenika i sagorijevanja, međutim nije moguće zaključivati o uzročno-posljedičnim vezama budući da su za to potrebna longitudinalna istraživanja koja su u ovome području rijetkost (Maslach i Leiter, 2016).

Maslach i Leiter (2016) su na temelju dotadašnjih istraživanja na temu sagorijevanja identificirali 6 glavnih rizičnih čimbenika koji dovode do sagorijevanja. Prvi od njih je preveliko radno opterećenje, koje smanjuje mogućnost pojedinca da odgovori na zahtjeve posla. To dovodi do iscrpljenosti i u konačnici može izazvati sagorijevanje. Drugi čimbenik odnosi se na smanjen stupanj kontrole nad poslom, odnosno smanjen stupanj autonomije. Kad osobe ne mogu sudjelovati u donošenju odluka koje se izravno tiču njihovog posla, te nemaju pristup resursima potrebnim za učinkovito obavljanje posla, to predstavlja značajan rizični čimbenik. Nadalje, spominje se i element nagrade, odnosno mogućnost utjecaja na ponašanje pomoću potkrepljenja. Nedostatno prepoznavanje truda koje osoba ulaže u obavljanje posla i izostanak nagrade povećava rizik od sagorijevanja, jer dovodi do osjećaja neučinkovitosti kod osobe i

smanjenja motivacije. Sljedeći čimbenik kojeg spominju Maslach i Leiter je nedostatak socijalne potpore od strane kolega i nadređenih na poslu. Neadekvatni odnosi, nepovjerenje i konfliktne situacije među suradnicima povećavaju stres, a time i rizik za sagorijevanje. Autori navode i važnost čimbenika koji se odnosi na stupanj u kojem se odluke na poslu percipiraju pravednima. Kad ljudi imaju osjećaj da se prema njima drugi ne odnose s poštovanjem, odnosno kad imaju osjećaj da su tretirani na nepravedan način, dolazi do cinizma, ljutnje i agresivnosti što povećava rizik od sagorijevanja. Posljednji čimbenik odnosi se na konflikt osobnih i organizacijskih vrijednosti. Vrijednosti se odnose na ideale zbog kojih je osoba odabrala posao koji radi, te zbog toga predstavljaju značajan motivator i poveznicu između radnika i radnog mjesta, odnosno organizacije. Kada postoji konflikt između osobnih vrijednosti i vrijednosti organizacije, osoba mora napraviti kompromis između posla kojeg želi raditi i posla kojeg mora raditi, čime se povećava razina stresa.

Istraživanja koja se bave tematikom sagorijevanja socijalnih pedagoga ili srodnih profesija rijetka su. U nedostatku istraživanja koja se bave prediktorima sagorijevanja kod socijalnih pedagoga, izdvojena su dva istraživanja koja uključuju stručnjake koji obavljaju zanimanja i poslove koje u Hrvatskoj najčešće obavljaju socijalni pedagozi. Jedno od takvih istraživanja proveli su Holgate i Clegg (1991) na uzorku od 106 voditelja zaštitnog nadzora odnosno probacije. Od navedenog uzorka bilo je 55 mlađih sudionika (u prosjeku 29 godina) i 51 stariji sudionik (u prosjeku 43 godine). Rezultati su pokazali kako se sam proces sagorijevanja razlikuje između te dvije skupine. Kod mlađih sudionika, za sagorijevanje su najprediktivniji čimbenici visoka emocionalnost i konfliktnost uloge, koji doprinose povećanoj emocionalnoj iscrpljenosti i smanjenom kontaktu s korisnicima. Kod starijih sudionika, emocionalna iscrpljenost i smanjeno osobno postignuće dovode do smanjenog kontakta s korisnicima. Kod mlađih sudionika je za razvoj sagorijevanja bila važna interakcija između osobnih i organizacijskih čimbenika, dok je kod starijih sudionika presudan bio utjecaj organizacijskih čimbenika. Navedeno zapravo potvrđuje utjecaj nejasnoće uloga, konfliktnih uloga i smanjenog sudjelovanja u donošenju odluka na razvoj sagorijevanja.

Drugo je istraživanje provela Horvat (2001; prema Mejovšek, 2002) na uzorku od 133 djelatnika ustanova za djecu i mlade s problemima u ponašanju. U tom je istraživanju autorica utvrdila četiri faktora sagorijevanja drugog reda. Prvi je faktor preopterećenost, a odnosi se na psihološki pritisak u svakodnevnom radu. Drugi faktor je komunikacijski sustav, te se odnosi na poremećaje u komunikaciji kao posljedicu psiholoških pritisaka i drugih nepovoljnih okolnosti koje vladaju u ustanovi. Treći je faktor nezadovoljstvo organizacijskim uvjetima, a

odnosi se na probleme koji se javljaju prilikom vođenja ustanove, poput opterećenosti nepotrebnim poslovima, prenatrpanost hijerarhije uloga, nedobrovoljne suradnje s drugim institucijama, načina donošenja odluka i slično. Posljednji faktor odnosi se na konfliktnost profesionalne uloge, odnosno oprečna očekivanja od osobe s obzirom na ulogu koju ima u ustanovi.

Većina istraživanja i radova koja se bave rizičnim čimbenicima za sagorijevanje kod pomažućih profesija usmjerena su na socijalne radnike (Lewandowski, 2003; Friščić, 2006; Clay Siebert, 2008; Družić Ljubotina i Friščić, 2013; Travis, Lizano i Mor Barak, 2016; Wacek, 2017 i dr.), dok je u manjem broju moguće pronaći i istraživanja koja se usmjeravaju na neke druge pomažuce profesije i zanimanja, poput savjetnika za prevenciju i liječenje ovisnosti (Tatalović Vorkapić i Mustapić, 2012), psihijataru (Kumar i sur., 2005), odgajatelja (Tatalović Vorkapić i Lončarić, 2013; Tatalović Vorkapić, Skočić Mihić i Josipović, 2018) i slično. Na temelju navedenih istraživanja, moguće je primijetiti određene individualne, interpersonalne i organizacijske rizične čimbenike.

Što se tiče individualnih čimbenika, Clay Siebert (2008) je u svom istraživanju utvrdila kako su iskustvo emocionalnog zlostavljanja u djetinjstvu te iskustvo odrastanja s problematičnim roditeljem značajno pozitivno povezani sa sagorijevanjem kod socijalnih radnika. Osim toga, neka od obilježja sudionika koji su postizali više rezultate na razini sagorijevanja su mlađa dob i niži prihodi, teškoće u traženju pomoći od drugih, potreba za odobravanjem od strane drugih, perfekcionizam te jak osjećaj odgovornosti za korisnika. Lewandowski (2003) dodaje i osjećaj nemoći, a Wacek (2017) osjećaj podcijenjenosti, predanost poslu i neadekvatne vještine suočavanja sa stresom. Primjeri neadekvatnih vještina suočavanja sa stresom su poricanje, povlačenje, pretjerano fantaziranje, impulzivno ponašanje, agresivnost, nemogućnost iskazivanja brige za druge, ovisnosti i slično (Jaffe, 2004). Od osobina ličnosti, najprediktivnijim se za sagorijevanje pokazao visok neuroticizam (Kumar i sur., 2005; Tatalović Vorkapić i Lončarić, 2013; Tatalović Vorkapić i sur., 2018).

Od interpersonalnih rizičnih čimbenika, Clay Siebert (2008) spominje samački život nasuprot životu s drugom osobom, a Wacek (2017) navodi kako rizik od sagorijevanja povećavaju konflikti s korisnicima i obitelji, kao i manjak socijalne podrške (od strane obitelji, kolega na poslu ili nadređenih na poslu). U pomažućim profesijama, u kojima posao uključuje mnogo stresnih situacija, važni su dobri odnosi, komunikacija i suradnja. Loša komunikacija i česti konflikti u stručnom timu i općenito na radnom mjestu povećavaju razinu stresa, a samim time

i rizik od sagorijevanja (Družić Ljubotina i Friščić, 2013; Navarro Moya, González Carrasco i Villar Hoz, 2017).

Organizacijski rizični čimbenici odnose se na samo radno mjesto i posao kojeg osoba obavlja. Rizični čimbenici koji su se najčešće isticali u istraživanjima odnose se na nejasnu radnu ulogu³ te konfliktnost uloge⁴ (Lewandowski, 2003; Tatalović Vorkapić i Mustapić, 2012; Družić Ljubotina i Friščić, 2013; Travis i sur., 2016; Wacek, 2017; Navarro Moya i sur., 2017). Kako su navedena istraživanja provedena na pojedincima pomažućih profesija, ne čudi da je jedan od rizičnih čimbenika bila sama priroda posla (Kumar i sur., 2005), budući da se sagorijevanje kod njih češće javlja nego kod nepomažućih profesija. Često su se spominjali i zahtjevnost posla, velika količina posla odnosno prevelik broj zadataka, preopterećenost zaposlenika te prevelik broj korisnika (Kumar i sur., 2005; Družić Ljubotina i Friščić, 2013; Navarro Moya i sur., 2017; Wacek, 2017). Jak rizičan čimbenik predstavlja i vremenski pritisak, odnosno prekratki rokovi za izvršavanje zadataka, što u kombinaciji s preopterećenošću poslom izrazito pogoduje razvoju sindroma sagorijevanja (Tatalović Vorkapić i Mustapić, 2012; Družić Ljubotina i Friščić, 2013; Navarro Moya i sur., 2017; Wacek, 2017). Sagorijevanju doprinose i nepovoljni radni uvjeti, poput rada bez pauze za ručak, čestog produživanja radnog vremena i slično (Tatalović Vorkapić i Mustapić, 2012; Družić Ljubotina i Friščić, 2013; Navarro Moya i sur., 2017). Još jedan organizacijski rizični čimbenik koji se spominje u brojnim istraživanjima (Družić Ljubotina i Friščić, 2013; Travis i sur., 2016) odnosi se na teškoće u balansiranju privatnog i poslovnog života, odnosno konflikt radne i obiteljske uloge osobe. Kako se ovdje radi o profesijama kod kojih su korisnici uglavnom nedobrovoljni, rizičan čimbenik predstavlja i agresija od strane korisnika (Kumar i sur., 2005; Friščić, 2006; Wacek, 2017), činjenica da se radi s teškim i zahtjevnim klijentima (Družić Ljubotina i Friščić, 2013) te osjećaj izloženosti i nesigurnosti na poslu (Friščić, 2006). Neadekvatna suradnja s drugim institucijama također je pozitivno povezana sa sagorijevanjem (Friščić, 2006). Nagrade u radu važan su potkrjepljivač koji povećava motivaciju zaposlenika za obavljanje posla, pa tako njihov izostanak može dovesti do neproduktivnosti što može rezultirati sagorijevanjem (Tatalović Vorkapić i Mustapić, 2012). Na isti način djeluju i smanjene mogućnosti profesionalne edukacije te ograničenje radnog mjesta u pogledu napredovanja (Friščić, 2006; Tatalović Vorkapić i Mustapić, 2012; Družić Ljubotina i Friščić, 2013). Lewandowski (2003) dodaje kako su važni

³ Nejasna radna uloga odnosi se na nejasna očekivanja od drugih vezano uz ulogu koju osoba obavlja (Travis, Lizano i Mor Barak, 2016).

⁴ Konfliktnost uloge definira se kao istovremeno postojanje dva ili više oprečnih očekivanih ponašanja koja se vežu uz neku ulogu (Travis, Lizano i Mor Barak, 2016).

čimbenici i otpuštanje radnika te sukob osobnih i organizacijskih vrijednosti. Ostali rizični čimbenici koji su se pojavili kroz istraživanja su nejasna organizacijska struktura (Friščić, 2006; Tatalović Vorkapić i Mustapić, 2012) te nedostatak autonomije, odnosno kontrole nad radom i donošenjem odluka (Družić Ljubotina i Friščić, 2013; Navarro Moya i sur., 2017).

U nastavku je zbog lakšeg pregleda prikazana tablica 1 s najčešćim rizičnim čimbenicima za razvoj sindroma sagorijevanja.

Tablica 1. Prikaz najčešće utvrđenih rizičnih čimbenika u istraživanjima (Holgate i Clegg, 1991; Horvat, 2001; Lewandowski, 2003; Kumar i sur., 2005; Friščić, 2006; Clay Siebert, 2008; Tatalović Vorkapić i Mustapić, 2012; Družić Ljubotina i Friščić, 2013; Tatalović Vorkapić i Lončarić, 2013; Maslach i Leiter, 2016; Travis i sur., 2016; Wacek, 2017; Tatalović Vorkapić i sur., 2018)

INDIVIDUALNI	INTERPERSONALNI	ORGANIZACIJSKI
- mlađa dob i niži prihodi	- samački način života	- nejasna radna uloga
- iskustvo odrastanja s problematičnim roditeljem	- konflikti s korisnicima i obitelji	- konfliktnost uloge
- iskustvo emocionalnog zlostavljanja u djetinjstvu	- manjak socijalne podrške	- priroda posla (pomažuće profesije)
- visok neuroticizam	- loša komunikacija i konflikti na poslu	- zahtjevnost posla (velik broj zadataka, velik broj korisnika, preopterećenost)
- teškoće u traženju pomoći od drugih		- vremenski pritisci/kratki rokovi
- potreba za odobravanjem od strane drugih		- nepovoljni radni uvjeti (rad bez pauze, produživanje radnog vremena)
- osjećaj odgovornosti za korisnika		- rad s nedobrovoljnim korisnicima (agresija od strane korisnika, osjećaj nesigurnosti na poslu)
- neadekvatne vještine suočavanja sa stresom		- neadekvatna suradnja s drugim institucijama
- perfekcionizam		- nedostatak autonomije/kontrole

- osjećaj podcijenjenosti		- nedostatak prilika za profesionalnu edukaciju
- osjećaj nemoći		- smanjena mogućnost napredovanja
- predanost poslu		- izostanak nagrada
		- otpuštanje radnika
		- sukob osobnih i organizacijskih vrijednosti
		- nejasna organizacijska struktura
		- teškoće u balansiranju privatnog i poslovnog života

4.2. Zaštitni čimbenici za sagorijevanje

S obzirom na temu ovog diplomskog rada, a u svrhu usporedbe s dosadašnjim saznanjima na tom području, u nastavku će biti prikazana neka istraživanja zaštitnih čimbenika koja smanjuju vjerojatnost razvoja sindroma sagorijevanja.

Zunz (1998) je istraživao zaštitne čimbenike sagorijevanja kod 180 voditelja ljudskih resursa. U obzir je uzeo 4 zaštitna čimbenika koja se često spominju u literaturi vezanoj uz otpornost: socijalna potpora, osjećaj profesionalne svrhe ili misije, osjećaj samoefikasnosti i prepoznavanje talenata ili vještina od strane drugih ljudi, te je nastojao utvrditi mogu li se oni primijeniti na voditelje ljudskih resursa koji se suočavaju sa sagorijevanjem. Rezultati su pokazali kako su svi navedeni zaštitni čimbenici negativno povezani s emocionalnom iscrpljenošću i depersonalizacijom, odnosno što je razina tih zaštitnih čimbenika bila viša, razina sagorijevanja bila je manja. Također, svi zaštitni čimbenici bili su u pozitivnoj korelaciji s osobnim postignućem.

Vazquez Freeberg (2013) je istraživala rizične i zaštitne čimbenike sagorijevanja kod socijalnih radnika zaposlenih u školama. Istraživanje je bilo kvalitativno te je obuhvatilo 7 sudionika. Dobiveni rizični i zaštitni čimbenici podijeljeni su u kategorije: osobni čimbenici, organizacijski čimbenici te čimbenici vezani uz strukturu posla. Što se tiče osobnih zaštitnih

čimbenika, kao najvažniji su se pokazali zdrave navike i rutine te svijest o vlastitim okidačima stresa. Organizacijski zaštitni čimbenici koji su prepoznati kao važni u ovom istraživanju bili su otvorena komunikacija i povjerenje u organizaciji, te postojanje treninga za profesionalni razvoj. Najvažniji zaštitni čimbenik vezan uz strukturu posla bili su podržavajući odnosi sa suradnicima u timu.

Tatalović Vorkapić i Lončarić (2013) su istraživali način na koji su profesionalno sagorijevanje i osobine ličnosti povezane sa zadovoljstvom životom kod 295 odgajatelja predškolske djece u Hrvatskoj. Rezultati su pokazali kako odgajatelji iskazuju nisku razinu neuroticizma, a visoku razinu ostalih osobina ličnosti (otvorenost prema iskustvima, savjesnost, ugodnost i ekstraverzija). Pokazalo se kako su niska razina neuroticizma te visoka razina ekstraverzije, ugodnosti i savjesnost kod odgajatelja povezana s višom razinom zadovoljstva životom te nižom razinom profesionalnog sagorijevanja.

Wallace (2016) je istraživala rizične i zaštitne čimbenike sagorijevanja kod 9 pomagača koji rade s beskućnicima u Irskoj. Dobivene zaštitne i rizične čimbenike podijelila je u tri kategorije: timski odnosi, uloga organizacije i osjećaj osobne učinkovitosti. U kategoriji timskih odnosa, kao najvažniji zaštitni čimbenici izdvojeni su emocionalna potpora od strane kolega na poslu, otvorena komunikacija unutar tima, te supervizija usmjerena na potrebe stručnjaka umjesto na praćenje rezultata. Što se tiče uloge organizacije, ovdje su se istaknuli mogućnost napretka unutar organizacije, dostupnost i svjesnost o različitim oblicima podrške, organizacija koja razumije prirodu i zahtjeve posla, jasne uloge, kraće radne smjene, dovoljan broj radnika u smjeni i postojanje osobnog prostora za rad. U kategoriji osobne učinkovitosti najvažniji zaštitni čimbenici su dostupnost prikladnih resursa, primjerena očekivanja od korisnika, dostatna sredstva i primjerena visina plaće te svjesnost osobe o tome da nije osobno odgovorna za ponašanje korisnika.

Maslach i Leiter (2016) su u svom radu na temelju dosadašnjih spoznaja nastojali utvrditi zaštitne čimbenike koji imaju utjecaj na smanjenje svake od tri dimenzije sagorijevanja. Utvrdili su kako na smanjenje depersonalizacije značajan utjecaj imaju pozitivna atmosfera i odnosi na radnom mjestu. Vođenje zdravog životnog stila pokazalo se učinkovitim u smanjenju dimenzije koja se odnosi na emocionalnu iscrpljenost. Za smanjenje dimenzije koja se odnosi na smanjenu efikasnost, važno je da se osoba osjeća kompetentno za obavljanje posla te da ima osjećaj smislenosti posla, zbog čega je važno zaposlenicima omogućiti prilike za napredovanje

i profesionalne edukacije, koje će istovremeno olakšati obavljanje posla i time smanjiti razinu stresa.

Buonomo, Fatigante i Fiorilli (2017) su istraživali rizične i zaštitne čimbenike sagorijevanja kod 266 učitelja u srednjim školama. Rezultati su pokazali kako su najvažniji zaštitni čimbenici kod te populacije pozitivne emocije prema poslu, pozitivan stav prema profesiji, pozitivni odnosi s učenicima te osjećaj osobne učinkovitosti.

Pérez-Fuentes, Molero-Jurado, Gázquez-Linares i Simón-Márquez (2019) proveli su istraživanje u kojem su analizirali rizične i zaštitne čimbenike koji utječu na sagorijevanje kod 1307 medicinskih sestara. Rezultati su pokazali kako je razina sagorijevanja bila veća kod muškaraca nego kod žena. Također, kao zaštitni čimbenici pokazali su se bolje interpersonalne vještine, veća razina socijalne potpore, visoko samopoštovanje, veći osjećaj osobne učinkovitosti te viša razina empatije.

Zaključno, može se primijetiti kako se u svim navedenim istraživanjima uglavnom spominju isti zaštitni čimbenici. Oni se, kao i rizični čimbenici, mogu podijeliti na individualne, interpersonalne i organizacijske čimbenike. Neki od najčešće spominjanih individualnih čimbenika su razvijene vještine nošenja sa stresom, veća spremnost na traženje pomoći drugih, osjećaj osobnog postignuća, veće zadovoljstvo poslom, visoko samopouzdanje te zdrave navike i rutine u svakodnevnom životu. Interpersonalni se čimbenici tiču odnosa s članovima obitelji ali i s kolegama na poslu, pa tako ovdje spadaju visoka razina socijalne potpore, pozitivni odnosi na radnom mjestu, otvorena komunikacija i povjerenje među kolegama na poslu odnosno općenito u organizaciji, te život s drugom osobom nasuprot samačkom životu. Kao najvažniji organizacijski čimbenici istaknuli su se jasnoća uloga, pozitivna radna atmosfera, dobri odnosi s kolegama na poslu, dostupnost individualnog i grupnog savjetovanja, redovite supervizije i davanje povratne informacije o radnom učinku, postojanje mogućnosti za napredak i osobni razvoj unutar organizacije, kraće smjene, adekvatna visina plaće, veći broj zaposlenika (kako bi se posao ravnomjernije raspodijelio), osobni prostor za rad te primjeren stupanj autonomije.

U tablici 2 prikazani su zaštitni čimbenici dobiveni u navedenim istraživanjima sagorijevanja. U istraživanju koje je dio ovog diplomskog rada mjerili su se zaštitni čimbenici koji su u tablici prikazani podebljanim slovima (**bold**).

Tablica 2. Prikaz najčešće utvrđenih zaštitnih čimbenika u istraživanjima (Zunz, 1998; Vazquez Freeberg, 2013; Tatalović Vorkapić i Lončarić, 2013; Wallace, 2016; Maslach i Leiter, 2016; Buonomo, Fatigante i Fiorilli, 2017; Pérez-Fuentes i sur., 2019)

INDIVIDUALNI	INTERPERSONALNI	ORGANIZACIJSKI
- razvijene adekvatne vještine suočavanja sa stresom	- visoka razina socijalne potpore	- pozitivna atmosfera na radnom mjestu
- spremnost na traženje pomoći od drugih	- pozitivni odnosi na radnom mjestu	- dostupnost individualnog i grupnog savjetovanja
- osjećaj osobnog postignuća	- otvorena komunikacija i povjerenje na radnom mjestu	- redovite supervizije
- visoko samopouzdanje	- život s drugom osobom nasuprot samačkom životu	- davanje povratne informacije o radnom učinku
- zdrave navike i rutine u svakodnevnom životu	- socijalna podrška obitelji	- jasnoća uloga
- zadovoljstvo poslom	- socijalna podrška prijatelja	- kraće smjene
- generalna samoefikasnost	- socijalna podrška posebne osobe	- osobni prostor za rad
	- dobri odnosi s kolegama na poslu	- dovoljan broj zaposlenika
	- dobri odnosi s nadređenima na poslu	- adekvatna visina plaće
	- dobri odnosi s korisnicima na poslu	- sudjelovanje u odlukama koje se tiču posla
		- postojanje prilika za vlastiti razvoj i usavršavanje

		- samostalnost i autonomija
		- slobodni dani i godišnji odmor
		- dobra ravnoteža privatnog i poslovnog života
		- mogućnost napredovanja
		- prepoznavanje i nagrađivanje kvalitete u radu

5. Prikaz istraživanja

5.1. Cilj istraživanja

Kao što je već navedeno, profesionalno sagorijevanje predstavlja ozbiljnu prijetnju fizičkom i mentalnom zdravlju, odnosima s drugima te produktivnosti na poslu. Budući da u Hrvatskoj nedostaje istraživanja koja se bave sagorijevanjem socijalnih pedagoga, a posebice onih koja uključuju zaštitne čimbenike koji smanjuju vjerojatnost pojave navedenog sindroma, cilj ovog istraživanja jest utvrditi razinu i povezanost zaštitnih čimbenika i profesionalnog sagorijevanja socijalnih pedagoga.

5.2. Problemi i hipoteze istraživanja

Kako bi se postigao opći cilj istraživanja, postavljeni su sljedeći problemi i hipoteze:

Problem 1: Utvrditi razinu individualnih, interpersonalnih i organizacijskih zaštitnih čimbenika te profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih pedagoga.

Hipoteza 1: Budući da je navedeni problem eksplorativne prirode, odgovor na problemsko pitanje dobit će se kroz rezultate istraživanja.

Problem 2: Utvrditi povezanost individualnih, interpersonalnih i organizacijskih zaštitnih čimbenika s profesionalnim sagorijevanjem kod socijalnih pedagoga.

Hipoteza 2: Kao što je već navedeno, neke osobne karakteristike pojedinca (poput tehnika suočavanja sa stresom, traženja pomoći od drugih, samoeфикаsnosti i slično) mogu utjecati na razinu sagorijevanja koju on doživljava. U kontekstu ovog rada, kao glavni individualni zaštitni čimbenik ističe se generalna samoeфикаsnost. U skladu s ranije spomenutim istraživanjima, *pretpostavlja se kako postoji statistički značajna negativna povezanost između generalne samoeфикаsnosti i razine profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih pedagoga.*

Hipoteza 3: Odnosi s drugima mogu biti značajno povezani s razinom doživljenog sagorijevanja, i to kroz pružanje socijalne podrške (primjerice od strane obitelji i prijatelja), te kroz stvaranje ugodne atmosfere na radnom mjestu. Zbog toga se *pretpostavlja kako postoji statistički značajna negativna povezanost između socijalne podrške obitelji, prijatelja i*

posebne osobe te odnosa s korisnicima, nadređenima i kolegama na poslu i razine profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih pedagoga.

Hipoteza 4: *Budući da pojava sagorijevanja ovisi o samoj prirodi posla, u smislu da se češće javlja kod pomažućih profesija, te da su se kroz istraživanja najviše istaknuli organizacijski rizični, ali i zaštitni čimbenici, pretpostavlja se kako će oni i u ovom istraživanju biti najvažniji zaštitni čimbenici za sprječavanje pojave sagorijevanja, odnosno da **postoji statistički značajna negativna povezanost između zadovoljstva organizacijskim aspektima posla (visina mjesečne plaće, mogućnost napredovanja, prepoznavanje i nagrađivanje kvalitete u radu, mogućnost sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla, samostalnost i autonomija, prilika za vlastiti razvoj i usavršavanje, slobodni dani i godišnji odmor te ravnoteža privatnog i poslovnog života) i razine profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih pedagoga.***

5.3. Uzorak sudionika

U istraživanju je sudjelovao prigodni uzorak socijalnih pedagoga koji su dobili informaciju o istraživanju, dobrovoljno odlučili sudjelovati, koji su internet korisnici i imaju svoju e-mail adresu. Ukupno je riječ o 138 socijalnih pedagoga, od čega je 130 ženskih i 8 muških sudionika. Što se tiče dobi, minimalna dob sudionika iznosi 23, a maksimalna 68 godina (prosječna dob sudionika iznosi 39,5 godina, a standardna devijacija $SD = 11,849$).

Kada govorimo o razini obrazovanja, najviše sudionika završilo je visoku školu, odnosno diplomski studij (67,4%). Njih 8% završilo je poslijediplomski studij (doktorat ili znanstveni magisterij), 7,2% specijalistički poslijediplomski studij, 5,8% preddiplomski studij, dok 11,6% nije odgovorilo na pitanje o razini obrazovanja.

Vezano uz radnu aktivnost, najveći postotak sudionika (74,6%) je stalno zaposleno. Privremeno je zaposleno 10,1% sudionika, a nezaposleno njih 6,5%. Umirovljenih je sudionika 2,2%, samozaposlenih 1,4%, a 5,1% je vezano uz radnu aktivnost označila odgovor „ostalo“.

Od 120 sudionika koji su odgovorili na pitanje o području rada, onih koji su zaposleni u sustavu odgoja i obrazovanja je 40,6%, zaposlenih u sustavu socijalne skrbi ima 23,2%, u nevladinom sektoru zaposleno je 7,2%, 6,5% sudionika zaposleno je u sustavu pravosuđa, 5,1% zaposleno je u visokom obrazovanju, 4,3% u području zdravstva, 2,2% u privatnoj praksi, 1,4% zaposleno je u korporaciji, 1,4% u području znanosti, 0,7% zaposleno je u području ljudskih resursa, 5,8%

sudionika na navedeno je pitanje odgovorilo sa „ostalo“, dok 8,7% sudionika nije odgovorilo na pitanje o području rada.

Najmanja duljina staža koju sudionici iskazuju jest 0 godina, odnosno bez radnog staža (budući da je istraživanje uključivalo i prvostupnike), dok je najveća duljina staža 39 godina. Neki su odgovori na ovome pitanju nejasni (primjerice napisan je samo broj ali ne piše označava li on mjesec ili godine rada), pa je teško odrediti točne vrijednosti, međutim prosječan radni staž iznosi oko 13 godina ($M = 13,13$), dok prosječan radni staž na trenutnom radnom mjestu iznosi oko 7 godina ($M = 7,31$).

5.4. Instrumentarij

U istraživanju su za potrebe pisanja ovog diplomskog rada korišteni instrumenti Upitnik sociodemografskih obilježja, Multidimenzionalna skala percipirane socijalne podrške, Upitnik generalne samoefikasnosti, Upitnik zadovoljstva poslom te Oldenburški upitnik sagorijevanja.

Upitnik sociodemografskih obilježja sastoji se od 15 pitanja kojima se ispituju: spol, dob, profesija, dodatne edukacije, radna aktivnost, sektor rada, područje rada, razina obrazovanja, radni staž ukupno i na sadašnjem radnom mjestu, tip kućanstva, prihodi, (ne)imanje djece, mjesto stanovanja te postotak vremena provedenog u izravnom radu s korisnicima.

Multidimenzionalna skala percipirane socijalne podrške (Medved i Keresteš, 2011) prilagođena je prema skali Multidimensional Scale of Perceived Social Support (Zimet, Dahlem, Zimet i Farley, 1988). Skala sadrži 12 tvrdnji, po četiri tvrdnje za mjerenje percipirane podrške obitelji (npr. „Moja obitelj je voljna pomoći mi kod donošenja odluka“), prijatelja (npr. „Imam prijatelje s kojima mogu dijeliti radost i tugu“) i posebne osobe (npr. „Postoji posebna osoba koja je tu kada mi je potrebna“). Zadatak sudionika bio je da na skali od 1 do 7 (1 = uopće se ne slažem; 4 = niti se ne slažem, niti se slažem; 7 = potpuno se slažem) označe stupanj slaganja sa svakom tvrdnjom. Rezultat na subskalama formirao se kao suma odgovora na pojedinim česticama. Veći rezultat na pojedinoj subskali označavao je veću razinu percipirane socijalne podrške iz pojedinog izvora socijalne podrške. Pouzdanost cijele skale u prijašnjim istraživanjima (Canty-Mitchell i Zimet, 2000) je Cronbach $\alpha = 0,93$, a pouzdanost triju subskala kreće se od 0,89 do 0,91. U ovom istraživanju pouzdanost cijele skale je Cronbach $\alpha = 0,84$, a pouzdanost subskala kreće se od 0,68 do 0,86.

Upitnikom generalne samoefikasnosti (Schwarzer i Jerusalem, 1995; prema Ricijaš, Huić, Dodig i Kranželić, 2013) ispituje se osjećaj samoefikasnosti za suočavanje sa životnim situacijama i problemima. Sastoji se od 10 čestica (npr. „Uvijek mogu riješiti teške probleme ako se dovoljno potrudim“). Zadatak sudionika je na skali od 5 stupnjeva odgovoriti koliko se svaka od čestica odnosi na njega osobno, pri čemu 1 znači uopće se ne odnosi na mene, a 5 u potpunosti se odnosi na mene. Viši rezultat, koji se dobiva kao prosjek odgovora na svim tvrdnjama, ukazuje na viši osjećaj generalne samoefikasnosti. Pouzdanost skale u ovom istraživanju je Cronbacha $\alpha = 0,86$.

Upitnik zadovoljstva poslom konstruiran je za potrebe ovog istraživanja kako bi se ispitalo zadovoljstvo različitim aspektima posla. Instrument se sastoji od dvije skale. Skala zadovoljstva s odnosima na poslu ima tri čestice kojima se ispituje zadovoljstvo odnosima s nadređenima, kolegama i korisnicima. Pouzdanost skale je niska; Cronbacha $\alpha = 0,52$. Skala zadovoljstva organizacijskim aspektima posla sastoji se od osam čestica kojima se mjeri zadovoljstvo pojedinim organizacijskim aspektima posla: visina mjesečne plaće, mogućnost napredovanja, prepoznavanje i nagrađivanje kvalitete u radu, mogućnost sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla, samostalnošću i autonomijom u radu, prilikama za vlastiti razvoj i usavršavanje, slobodnim danima i godišnjim odmorom te ravnotežom poslovnog i privatnog života. Pouzdanost skale je zadovoljavajuća, Cronbacha $\alpha = 0,76$.

Oldenburški upitnik sagorijevanja (OLBI; Demerouti, Mostret i Bakker, 2010; hrvatski prijevod - Burić i Slišković, 2016) ispituje profesionalno sagorijevanje. Sastoji se od dvije subskale: subskala iscrpljenosti i subskala otuđenosti. U ovom istraživanju je zbog potrebe za reduciranjem instrumentarija korištena samo skala iscrpljenosti. Ona je odabrana zato što je iscrpljenost najočitija manifestacija profesionalnog sagorijevanja. Kad ljudi opisuju sebe ili druge kako prolaze kroz profesionalno sagorijevanje, najčešće opisuju iskustvo iscrpljenosti (Maslach, Schaufeli i Leiter, 2001). Pritom su instrumentom pokriveni afektivni, fizički i kognitivni aspekti iscrpljenosti. Skala se sastoji od 8 tvrdnji, od kojih su četiri postavljene u pozitivnom smjeru (npr. Kada radim, obično se osjećam pun/a energije.), a preostale četiri u negativnom (npr. Ima dana kada se osjećam umorno i prije nego što dođem na posao.). U upiti za popunjavanje upitnika u ovom istraživanju, sudionici su zamoljeni da se referiraju na razdoblje od posljednjih mjesec dana. U originalnoj verziji upitnika, sudionici na skali od 4 stupnja izražavaju svoje slaganje sa svakom tvrdnjom. Za potrebe istraživanja, skala je proširena na raspon od 1 do 7, pri čemu 1 znači Uopće se ne slažem, a 7 U potpunosti se slažem. Veći rezultat na subskali označava izraženiju specifičnu dimenziju profesionalnog

sagorijevanja, tj. izraženiju iscrpljenost. I u ovom je istraživanju potvrđena jednodimenzionalnost skale te zadovoljavajuća pouzdanost (Cronbach α = 0,83).

5.5. Način prikupljanja i metode obrade podataka

Ovaj se rad temelji na istraživanju „Otpornost stručnjaka različitih profesija“ nastalom u sklopu institucionalnog projekta na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu te u suradnji s istraživačima i stručnjacima s nekoliko drugih institucija. Provedba istraživanja planirana je u tri vremenske točke, a podaci u ovom istraživanju dobiveni su u prvoj vremenskoj točki u razdoblju od 27.5.2020. godine do 27.7.2020. godine koja je provedena online, putem Lime Survey-a. Važno je napomenuti kako je riječ o vremenskom razdoblju u kojem su na snazi bile određene mjere ograničenja kretanja zbog pandemije izazvane virusom SARS-CoV-2, što je zasigurno utjecalo na rezultate istraživanja.

Poziv za sudjelovanjem u istraživanju ispitanicima je slan preko web stranica strukovnih udruženja (primjerice internetska stranica Hrvatske udruge socijalnih pedagoga (HUSP), Facebook stranica HUSP-a i slično), obavještanjem poslodavaca i molbom za prosljeđivanjem poziva svojim zaposlenicima, kao i putem privatnih kontakata. U informativnom listu za sudionike istraživanja, potencijalnim sudionicima ukratko su opisani ciljevi i svrha istraživanja, kao i načini čuvanja i korištenja dobivenih podataka. Također, zatražen je i podatak o e-mail adresi na koju je slana izravna poveznica na online upitnik. Za popunjavanje upitnika u prosjeku je bilo potrebno oko 20-25 minuta. U procesu obrade podataka korištene su metode deskriptivne statistike te Spearmanov koeficijent korelacije.

5.6. Etički aspekti istraživanja

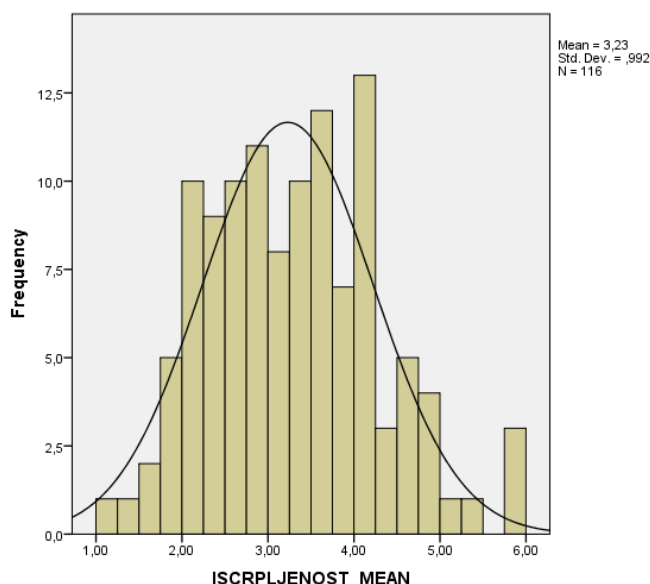
Prije same provedbe istraživanja, dobivena je suglasnost Etičkog povjerenstva Edukacijsko-rehabilitacijskog fakulteta, što potvrđuje da istraživanje zadovoljava etičke standarde. U informativnom listu za sudionike opisano je kako je za provedbu istraživanja potrebno ostaviti svoju e-mail adresu budući da je istraživanje planirano u tri vremenske točke. Na taj će način sudionicima e-mailom biti poslani pozivi u druge dvije vremenske točke. Sudjelovanje u istraživanju bilo je dobrovoljno, te je osigurana povjerljivost podataka (podaci

o ispitanicima i odgovori na upitniku drže se na različitim mjestima a istraživači imaju pristup samo anonimiziranim odgovorima), o čemu su sudionici informirani. S obzirom na to da je istraživanje obuhvaćalo i pitanja o prošlim i sadašnjim potencijalno neugodnim iskustvima, u informativnom su listu sudionici upozoreni kako im razmišljanje o tim događajima može biti uznemirujuće te da, ako osjete veću razinu neugode, u bilo kojem trenutku mogu odustati od daljnjeg sudjelovanja u istraživanju. Sudionici su također na kraju upitnika dobili informacije o mogućim formalnim izvorima podrške u slučaju neugodnih osjećaja. Sudionici su bili informirani i da će rezultati biti prikazani isključivo u skupnom obliku.

6. Rezultati istraživanja

6.1. Profesionalno sagorijevanje

Za ispitivanje sagorijevanja na poslu, korišten je *Oldenburški upitnik sagorijevanja*. Prikazani rezultati odnose se na skalu iscrpljenosti te je sudionicima dana uputa da se čestice odnose na posljednjih mjesec dana. Kolmogorov - Smirnovljev testom utvrđeno je da distribucija statistički značajno ne odstupa od Gaussove distribucije ($Z = 0,080$, $p > 0,05$), što je prikazano na slici 2 koja slijedi.



Slika 2. Grafički prikaz distribucije za varijablu iscrpljenost

Budući da distribucija ne odstupa od Gaussove, odnosno normalne krivulje, kao središnja vrijednost koristi se aritmetička sredina a kao mjera raspršenja standardna devijacija. Navedeni pokazatelji, zajedno s rasponom rezultata, prikazani su u tablici 3.

Tablica 3. Deskriptivni pokazatelji za varijablu iscrpljenost

Naziv čestice	Aritmetička sredina (M)	Standardna devijacija (SD)	Najmanji rezultat	Najveći rezultat
Iscrpljenost - UKUPNO	3,23	0,992	1,13	5,88

Aritmetička sredina iznosi $M = 3,23$, a standardna devijacija $SD = 0,992$. Najmanji rezultat kojeg sudionici postižu je $\min. = 1,13$, a najveći $\max. = 5,88$.

Kao što je već navedeno, skala se sastoji od 8 čestica na koje se odgovara na skali od 7 stupnjeva (1 = uopće se ne slažem; 7 = u potpunosti se slažem). U tablici koja slijedi su u obliku ukupnih postotaka prikazani rezultati dobiveni na navedenoj skali.

Tablica 4. Prikaz frekvencija rezultata za čestice na skali iscrpljenosti (postoci slaganja s česticama; 1 = ne slažem se; 2 = niti se ne slažem, niti se slažem; 3 = slažem se)

* Čestice označene zvjezdicom su u izvornom obliku bile formulirane u pozitivnom obliku te su naknadno rekodirane.

Naziv čestice	1	2	3	4	5	6	7
Nekih dana osjećam se umorno i prije nego počnem obavljati posao.	12,9	24,1	15,5	16,4	19,8	6	5,2
Nakon posla mi je potrebno više vremena nego prije da se opustim i osjećam bolje.	13,8	25,9	15,5	15,5	16,4	6	6,9
Pritiske na poslu ne podnosim prilično dobro.*	8,6	44	23,3	12,9	6	4,3	0,9
Često se osjećam emocionalno iscrpljeno tijekom rada.	7,8	18,1	19	19	19,8	12,9	3,4
Nakon posla nemam dovoljno energije za aktivnosti u slobodnom vremenu.*	10,3	23,3	21,6	19,8	15,5	7,8	1,7
Nakon posla se obično osjećam istrošeno i umorno.	3,4	20,7	18,1	26,7	12,9	14,7	3,4
Obično ne upravljam dobro količinom posla koju trebam obaviti.*	12,9	44,8	27,6	10,3	3,4	0,9	-
Obično se ne osjećam ispunjeno energijom kada radim.*	10,3	38,8	29,3	13,8	5,2	2,6	-
UKUPNO	10	30	21,2	16,8	12,3	7	2,7

Iako su sve čestice uglavnom procijenjene nisko, iz tablice 4 je vidljivo kako na nekim česticama velik postotak sudionika odgovorio potvrdno. Kada zbrojimo stupnjeve od 5 do 7 (sudionici koji se slažu s tvrdnjom), vidljivo je kako više od trećine sudionika (36%) izjavljuje da se često osjećaju emocionalno iscrpljeno tijekom rada. Nadalje, 31% sudionika navodi kako se ponekad osjećaju umorno i prije nego što počnu obavljati posao, te kako se nakon posla često osjećaju iscrpljeno i umorno. Nešto manje od 30% sudionika izjavljuje kako im je nakon posla

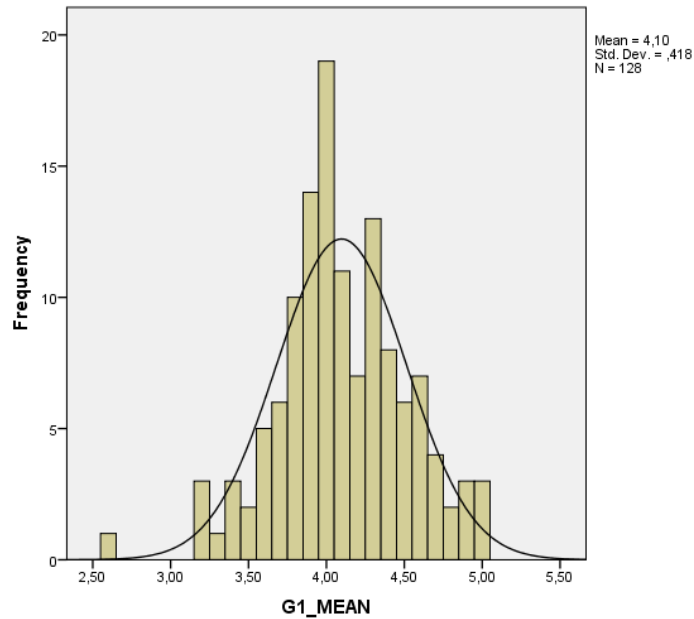
potrebno više vremena nego prije da se opuste i osjećaju bolje (29,3%), a 25% ih nakon posla nema dovoljno energije za aktivnosti u slobodnom vremenu. Navedeni podaci, kao i prosječan rezultat od $M = 3,23$, ukazuju na prisutnost umjerene razine profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih pedagoga koji su sudjelovali u istraživanju.

6.2. Zaštitni čimbenici

Zaštitni su čimbenici u ovom istraživanju bili podijeljeni u tri razine - individualnu, interpersonalnu i organizacijsku. U nastavku će biti prikazani rezultati dobiveni na svakoj od navedenih razina.

6.2.1. Individualna razina

Generalna samoefikasnost jedini je zaštitni čimbenik na individualnoj razini obuhvaćen ovim istraživanjem. Ispitivana je *Upitnikom generalne samoefikasnosti* koji se sastoji od 10 čestica, a odgovori su ponuđeni na Likertovoj skali od 5 stupnjeva, pri čemu 1 označava „uopće se ne odnosi na mene“, a 5 označava „u potpunosti se odnosi na mene“. Kolmogorov - Smirnovljev testom utvrđeno je da distribucija statistički značajno odstupa od Gaussove distribucije ($Z = 0,092$, $p < 0,05$). U nastavku slijede grafički prikaz distribucije, deskriptivni pokazatelji (aritmetička sredina, standardna devijacija, dominantna vrijednost odnosno mod, centralna vrijednost odnosno medijan, te najmanji i najveći rezultat) za ukupni rezultat na skali generalne samoefikasnosti, te frekvencije rezultata za svaku od čestica na skali.



Slika 3. Grafički prikaz distribucije za varijablu generalna samoefikasnost

Tablica 5. Deskriptivni pokazatelji za varijablu generalna samoefikasnost

Naziv čestice	Arit. sredina (M)	Standardna devijacija (SD)	Mod (D)	Medijan (C)	Najmanji rezultat	Najveći rezultat
Generalna samoefikasnost	4,10	0,418	4,00	4,05	2,60	5,00

Iz tablice 5 je moguće primijetiti kako sudionici u prosjeku visoko procjenjuju vlastitu generalnu samoefikasnost, pri čemu je prosječna vrijednost $M = 4,10$, a standardna devijacija $SD = 0,418$. Dominantna vrijednost je $D = 4$, a centralna vrijednost $C = 4,05$. Najmanji rezultat iznosi $\min. = 2,60$ a najveći $\max. = 5$. U tablici 6 koja slijedi će biti prikazane frekvencije rezultata za sve čestice na skali generalne samoefikasnosti.

Tablica 6. Prikaz frekvencija rezultata za čestice na skali generalne samoefikasnosti (postoci slaganja s česticama; 1 = uopće se ne slažem; 5 = u potpunosti se slažem)

Naziv čestice	1	2	3	4	5
Kada se suočavam s teškoćama mogu ostati pribran/a jer se oslanjam na svoje sposobnosti.	-	1,6	3,1	64,8	30,5
Siguran/na sam da mogu uspješno riješiti neočekivane situacije.	-	-	7	66,4	26,6
Mogu riješiti većinu problema ako uložim dovoljno truda.	-	-	5,5	49,2	45,3
Ako mi se netko suprotstavi, mogu pronaći sredstva i načine da dobijem ono što želim.	-	6,3	30,5	55,5	7,8
Ako sam u škripcu, mogu misliti na to što bih trebao/la raditi.	-	0,8	9,4	69,5	20,3
Kada sam suočen/a s problemom, obično mogu pronaći nekoliko rješenja.	-	0,8	4,7	68	26,6
Lako mi je držati se postavljenih ciljeva i ostvariti ih.	-	3,9	21,1	57	18
Zahvaljujući svojoj snalažljivosti znam kako se treba nositi s nepredvidivim situacijama.	-	1,6	14,1	52,3	32
Uvijek mogu riješiti teške probleme ako se dovoljno potrudim.	-	-	10,9	60,2	28,9
Nije važno što mi stane na put, obično sam sposoban/na suočiti se s tim.	-	0,8	20,3	60,2	18,8
UKUPNO	-	1,6	12,7	60,3	25,4

Kao što je vidljivo iz tablice 6, niti jedan sudionik nije ni na jednu česticu odgovorio sa „Uopće se ne odnosi na mene“. Više od 95% sudionika izjavljuje kako prilikom suočavanja s teškoćama mogu ostati pribrani jer se oslanjaju na svoje sposobnosti. Nešto manje od 95% sudionika navodi kako mogu pronaći nekoliko rješenja kad su suočeni s problemom (94,6%), da mogu riješiti većinu problema ako ulože dovoljno truda (94,5%), te da mogu uspješno riješiti neočekivane situacije (93%). Oko 90% sudionika smatra kako mogu misliti na to što trebaju raditi ako su u škripcu (89,9%), te da uvijek mogu riješiti teške probleme ako se dovoljno potrudim (89,1%). Oko 85% sudionika se zna nositi s nepredvidivim situacijama zahvaljujući svojoj snalažljivosti. Gotovo 80% sudionika je spremno suočiti se sa svime što im stane na put, 75% tvrdi kako im je lako postaviti i držati se ciljeva, a 63% sudionika smatra kako mogu pronaći sredstva i načine da dobiju ono što žele ako im se netko suprotstavi. Ukupno 85,7%

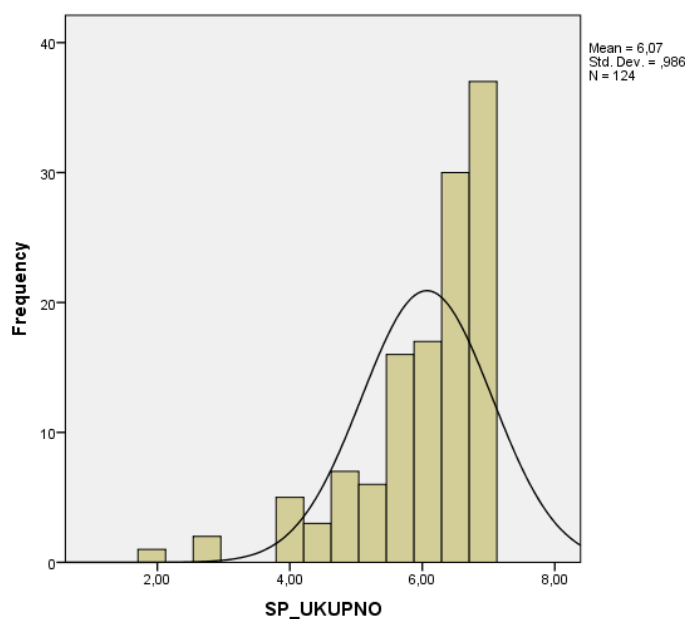
ispitanika procjenjuje da se navedene čestice uglavnom ili u potpunosti odnose na njih, dakle iskazuju visok ili vrlo visok stupanj generalne samoefikasnosti.

Navedeni podaci ukazuju na visoku prisutnost zaštitnog čimbenika generalne samoefikasnosti kod sudionika, što svakako doprinosi boljem nošenju s problemima, pa tako i sa stresom koji može prerasti u sagorijevanje.

6.2.2. *Interpersonalna razina*

U interpersonalne čimbenike spadaju podrška obitelji, podrška prijatelja te podrška posebne osobe (što spada u kategoriju socijalne podrške te je mjereno *Multidimenzionalnom skalom percipirane socijalne podrške*), te odnosi s kolegama na poslu, odnosi s nadređenima na poslu i odnosi s korisnicima (što spada u kategoriju zadovoljstva odnosima na poslu, mjerena *Upitnikom zadovoljstva poslom*).

Multidimenzionalna skala percipirane socijalne podrške se sastoji od 12 čestica kojima se mjeri razina percipirane socijalne podrške od strane obitelji (4 čestice), prijatelja (4 čestice) i posebne osobe (4 čestice) u posljednjih mjesec dana. Odgovori se bilježe na Likertovoj skali od 7 stupnjeva, pri čemu 1 označava „uopće se ne slažem“, a 7 označava „u potpunosti se slažem“. Kolmogorov - Smirnovljevim testom utvrđeno je da sve distribucije statistički značajno odstupaju od Gaussove distribucije (obitelj: $Z = 0,197$, $p < 0,05$; prijatelji: $Z = 0,211$, $p < 0,05$; posebna osoba: $Z = 0,280$, $p < 0,05$). Na slici 4 prikazana je distribucija za sve tri varijable zajedno.



Slika 4. Grafički prikaz distribucije za varijable socijalne podrške (podrška obitelji, prijatelja i posebne osobe)

Budući da sve varijable socijalne podrške značajno odstupaju od normalne, Gaussove krivulje, od deskriptivnih pokazatelja korišteni su aritmetička sredina, dominantna vrijednost odnosno mod, centralna vrijednost odnosno medijan, raspon rezultata te standardna devijacija.

Tablica 7. Deskriptivni pokazatelji za varijable podrška obitelji, podrška prijatelja i podrška posebne osobe

Varijabla	Aritmetička sredina (M)	Standardna devijacija (SD)	Mod (D)	Medijan (C)	Najmanji rezultat	Najveći rezultat
Podrška obitelji	5,81	1,393	7,00	6,25	1,00	7,00
Podrška prijatelja	6,01	1,227	7,00	6,25	2,00	7,00
Podrška posebne osobe	6,38	1,063	7,00	6,38	2,25	7,00

Iz tablice 7 je vidljivo kako na skali socijalne podrške prema rezultatima aritmetičke sredine (koja nije najbolji pokazatelj zbog odstupanja distribucije od Gaussove krivulje), sudionici najvišom procjenjuju podršku posebne osobe, a najmanjom procjenjuju podršku obitelji.

Međutim, dominantna vrijednost za sva tri zaštitna čimbenika iznosi $D = 7$, što ukazuje na visoku razinu sva tri čimbenika.

U nastavku slijedi tablica 8 s prikazima frekvencija rezultata za sve čestice na skali socijalne podrške. Stupanj 1 označava „uopće se ne slažem“ a stupanj 7 „u potpunosti se slažem“.

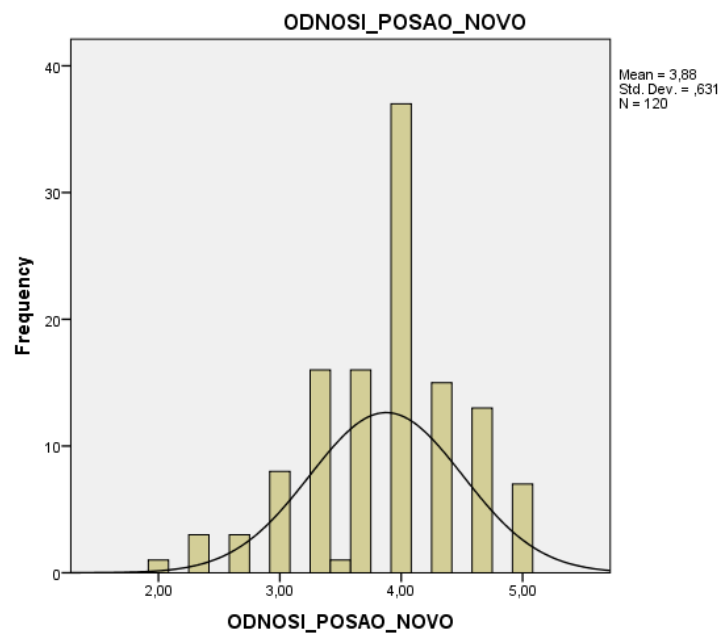
Tablica 8. Prikaz frekvencija rezultata za čestice na skali socijalne podrške (postoci slaganja sa česticama; 1 = uopće se ne slažem; 4 = niti se ne slažem, niti se slažem; 7 = u potpunosti se slažem)

Naziv čestice	1	2	3	4	5	6	7
Postoji osoba koja je uz mene kad mi treba.	0,8	2,4	2,4	2,4	4,8	17,7	69,4
Postoji osoba s kojom mogu dijeliti radost i tugu.	-	1,6	1,6	3,2	5,6	13,7	74,2
Moja obitelj stvarno se trudi pomagati mi.	2,4	1,6	4	4,8	12,9	25	49,2
Emocionalnu pomoć i podršku koju trebam dobivam od obitelji.	0,8	4	7,3	6,5	14,5	23,4	43,5
Imam osobu koja mi je pravi izvor utjehe.	0,8	1,6	2,4	1,6	9,7	20,2	63,7
Moji prijatelji stvarno se trude pomagati mi.	0,8	2,4	5,6	4,8	17,7	25,8	42,7
Mogu računati na prijatelje kad stvari krenu loše.	0,8	5,6	0,8	4,8	12,9	25,8	49,2
Mogu pričati o svojim problemima sa svojom obitelji.	1,6	4,8	6,5	10,5	9,7	24,2	42,7
Imam prijatelje s kojima mogu dijeliti radost i tugu.	-	5,6	0,8	3,2	11,3	28,2	50,8
Postoji osoba u mom životu koja se brine o mojim osjećajima.	1,6	4	0,8	2,4	4,8	20,2	66,1
Obitelj mi je spremna pomoći pri donošenju odluka.	2,4	3,2	3,2	8,1	8,9	25	49,2
Mogu pričati o svojim problemima sa svojim prijateljima.	-	3,2	3,2	1,6	10,5	29,8	51,6
UKUPNO	1	3,3	3,2	4,5	10,3	23,3	54,4

Prilikom interpretacije podataka, zbrajani su postoci odgovora od 5 do 7, koji ukazuju na viši stupanj slaganja s česticom. Što se tiče podrške od strane obitelji, 87,1% sudionika navodi kako se njihova obitelj trudi pomagati im, 83,1% se slaže s tvrdnjom da im je obitelj spremna pomoći u donošenju odluka, 81,4% navodi kako emocionalnu pomoć i podršku koju trebaju dobivaju od obitelji, a 76,6% sudionika može pričati o svojim problemima sa svojom obitelji. Podrška od strane prijatelja također je procijenjena visoko, pa tako 91,9% sudionika navodi da mogu pričati o problemima sa svojim prijateljima, 90,3% sudionika ima prijatelje s kojima mogu dijeliti radost i tugu, 87,9% njih može računati na prijatelje kad stvari krenu loše, a 86,2%

iskazuje kako se njihovi prijatelji trude pomagati im. Sudionici su najviše rezultate iskazivali na varijabli podrška od strane posebne osobe. Njih 93,6% ima osobu koja im je izvor utjehe, 93,5% ih navodi kako postoji osoba s kojom mogu dijeliti radost i tugu, 91,9% sudionika tvrdi kako postoji osoba koja je uz njih kada je potrebno, a 91,9% ih u životu ima osobu koja se brine o njihovim osjećajima. Navedeni podaci ukazuju na visoku razinu percipirane socijalne podrške kod sudionika.

Upitnik zadovoljstva poslom se sastoji od 11 čestica kojima se mjeri zadovoljstvo odnosima na poslu (3 čestice) te zadovoljstvo organizacijskim aspektima posla (8 čestica). Odgovori se bilježe na Likertovoj skali od 5 stupnjeva, pri čemu 1 označava „izrazito nezadovoljan/na“, a 5 označava „izrazito zadovoljan/na“. Provedeni Kolmogorov - Smirnovljev test ukazuje kako sve distribucije odnosa na poslu (odnosi s kolegama, korisnicima i nadređenima) statistički značajno odstupaju od Gaussove, odnosno normalne distribucije (kolege: $Z = 0,331$, $p < 0,05$; nadređeni: $Z = 0,295$, $p < 0,05$; korisnici: $Z = 0,349$, $p < 0,05$). Na slici 5 prikazana je distribucija za sve tri varijable zajedno.



Slika 5. Grafički prikaz distribucije za varijable zadovoljstva odnosima na poslu (odnosi s kolegama, nadređenima i korisnicima)

Budući da sve varijable značajno odstupaju od normalne, Gaussove krivulje, od deskriptivnih pokazatelja će biti prikazani aritmetička sredina, dominantna vrijednost odnosno mod, centralna vrijednost odnosno medijan, raspon rezultata te standardna devijacija.

Tablica 9. Deskriptivni pokazatelji za varijablu zadovoljstvo odnosima na poslu

Varijabla	Aritmetička sredina (M)	Standardna devijacija (SD)	Mod (D)	Medijan (C)	Najmanji rezultat	Najveći rezultat
Odnosi s kolegama	3,79	0,986	4,00	4,00	1,00	5,00
Odnosi s nadređenima	3,66	1,004	4,00	4,00	1,00	5,00
Odnosi s korisnicima	4,15	0,591	4,00	4,00	2,00	5,00
Odnosi na poslu - UKUPNO	3,88	0,631	4,00	4,00	2,00	5,00

Iz tablice 9 je vidljivo kako je aritmetička sredina za česticu zadovoljstva odnosa s korisnicima najveća, te iznosi $M = 4,12$. Zatim slijedi zadovoljstvo odnosima s kolegama, pri čemu je prosječna vrijednost $M = 3,79$. Prosječna vrijednost za česticu zadovoljstva odnosa s nadređenima je najmanja, te iznosi $M = 3,66$. Dominantna vrijednost za sve tri čestice je $D = 4,00$. Ukupno, prosječna vrijednost zadovoljstva odnosima na poslu iznosi $M = 3,88$, standardna devijacija je $SD = 0,631$, a medijan iznosi $C = 4$. Najmanji rezultat koji sudionici iskazuju jest $\min. = 2$, a najveći $\max. = 5$.

U nastavku će biti prikazana tablica 10 s prikazima frekvencija rezultata za sve čestice zadovoljstva odnosima na poslu (odnosi s kolegama, nadređenima i korisnicima). Stupanj 1 označava „izrazito nezadovoljan/na“, stupanj 2 označava „uglavnom nezadovoljan/na“, stupanj 3 „niti nezadovoljan/na, niti zadovoljan/na“, stupanj 4 „uglavnom zadovoljan/na“ a stupanj 5 „izrazito zadovoljan/na“.

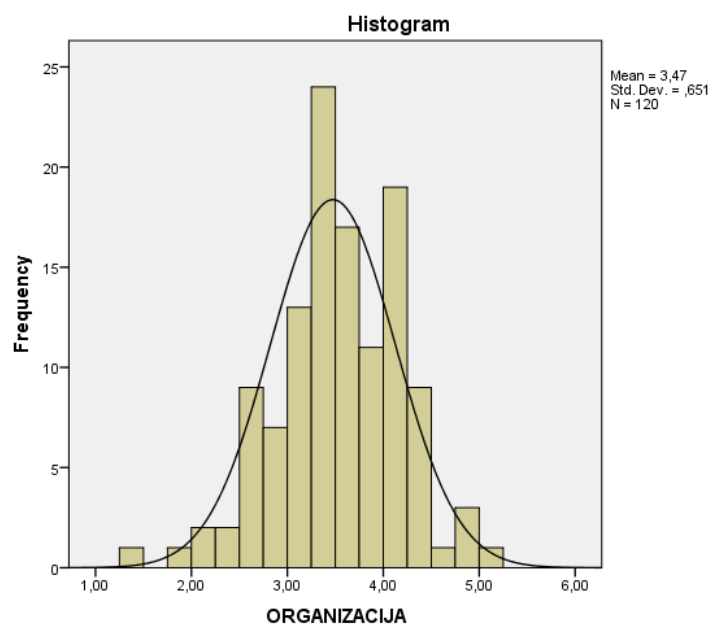
Tablica 10. Prikaz frekvencija rezultata za čestice na skalama socijalne podrške i zadovoljstva odnosima na poslu (postoci slaganja s česticama; 1 = izrazito nezadovoljan; 5 = izrazito zadovoljan)

Naziv čestice	1	2	3	4	5
Koliko ste zadovoljni odnosima s kolegama na poslu?	5,1	5,1	15,3	55,1	19,5
Koliko ste zadovoljni odnosima s nadređenima na poslu?	4,3	8,6	20,7	49,1	17,2
Koliko ste zadovoljni odnosima s korisnicima na poslu?	-	0,8	8,4	65,5	25,2
UKUPNO	<i>3,1</i>	<i>4,8</i>	<i>14,8</i>	<i>56,6</i>	<i>20,6</i>

Kad se govori o odnosima na poslu i zadovoljstvom istima, iz tablica 9 i 10 je uočljivo kako su sudionici najzadovoljniji odnosima s korisnicima. Naime, njih 90,7% su zadovoljni ili izrazito zadovoljni odnosima s korisnicima. Odnosima s kolegama na poslu zadovoljno je 74,6% sudionika, a odnosima s nadređenima 66,3%. Podaci ukazuju na visoku razinu zadovoljstva odnosima na poslu.

6.2.3. Organizacijska razina

Organizacijski čimbenici također su mjereni *Upitnikom zadovoljstva poslom*, skalom koja mjeri zadovoljstvo organizacijskim aspektima (visina mjesečne plaće, mogućnost napredovanja, prepoznavanje i nagrađivanje kvalitete u radu, mogućnost sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla, samostalnost i autonomija, prilike za vlastiti razvoj i usavršavanje, slobodni dani i godišnji odmor te ravnoteža privatnog i poslovnog života). Kolmogorov - Smirnovljevim testom utvrđeno je kako distribucija statistički značajno ne odstupa od normalne, odnosno Gaussove krivulje ($Z = 0,074$, $p > 0,05$). Na slici 6 je prikazan grafički prikaz distribucije varijable zadovoljstvo organizacijskim aspektima.



Slika 6. Grafički prikaz distribucije za varijablu zadovoljstvo organizacijskim aspektima posla

Budući da distribucija ne odstupa od normalne, od deskriptivnih pokazatelja će u tablici 11 biti prikazani aritmetička sredina, standardna devijacija te najmanji i najveći rezultat.

Tablica 11. Deskriptivni pokazatelji za varijablu zadovoljstvo organizacijskim aspektima posla

Varijabla	Aritmetička sredina (M)	Standardna devijacija (SD)	Najmanji rezultat	Najveći rezultat
Zadovoljstvo organizacijskim aspektima posla	3,47	0,651	1,75	5,00

Prosječan rezultat na skali zadovoljstva organizacijskim aspektima posla iznosi $M = 3,47$, a standardna devijacija $SD = 0,651$. Najmanji rezultat je $\min = 1,75$, a najveći $\max = 5$. Kako bi se detaljnije prikazali rezultati dobiveni na skali zadovoljstva organizacijskim aspektima, u nastavku slijedi tablica s prikazima frekvencija odgovora za svaku pojedinu česticu.

Tablica 12. Prikaz frekvencija rezultata za čestice na skali zadovoljstva organizacijskim aspektima posla (postoci slaganja s česticama; 1 = izrazito nezadovoljan; 5 = izrazito zadovoljan)

Varijabla	1	2	3	4	5
Visina mjesečne plaće	5,8	12,5	25,8	45,8	10
Mogućnost napredovanja	9,6	18,4	29,8	35,1	7
Prepoznavanje i nagrađivanje kvalitete u radu	20,5	23,9	25,6	26,5	3,4
Mogućnost sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla	8,4	10,9	21	47,9	11,8
Samostalnost i autonomija	2,5	9,3	11,9	53,4	22,9
Prilike za vlastiti razvoj i usavršavanje	5	16,8	21	37	20,2
Slobodni dani i godišnji odmor	-	3,4	14,4	50	32,2
Ravnoteža privatnog i poslovnog života	5	8,3	15,8	53,3	17,5
UKUPNO	7,1	12,9	20,7	43,6	15,6

Iz tablice 12 je vidljivo kako sudionici za sve čimbenike iskazuju da su njima uglavnom zadovoljni. Zaštitni čimbenik kojim je najveći udio sudionika uglavnom ili izrazito zadovoljan je *slobodni dani i godišnji odmor* (82,4%). Slijede ga *samostalnost i autonomija* sa 76,3% te *ravnoteža privatnog i poslovnog života* sa 70,8%. Nadalje, više od polovice sudionika uglavnom je ili izrazito zadovoljno *sudjelovanjem u odlukama koje se tiču posla* (59,7%), *prilikama za vlastiti razvoj i usavršavanje* (57,2%) te *visinom mjesečne plaće* (55,8%). *Mogućnošću napredovanja* zadovoljno je 42,1% sudionika, a nezadovoljno njih 28%. Najmanje zastupljen zaštitni organizacijski čimbenik je *prepoznavanje i nagrađivanje kvalitete u radu*, kojim je zadovoljno manje od trećine sudionika (29,9%) a izrazito ili uglavnom nezadovoljno njih 44,4%. Sveukupno 59,2% sudionika navodi kako su uglavnom ili izrazito zadovoljni navedenim čimbenicima, što ukazuje na umjerenu razinu zadovoljstva organizacijskim aspektima posla.

6.3. Povezanost profesionalnog sagorijevanja i zaštitnih čimbenika

U ispitivanju odnosa, tj. povezanosti između zaštitnih čimbenika i profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih pedagoga korišten je Spearmanov koeficijent korelacije, budući da samo varijabla iscrpljenosti i varijabla zadovoljstva organizacijskim aspektima posla ne

odstupaju od normalne, odnosno Gaussove distribucije. U nastavku slijedi prikaz korelacija sagorijevanja i zaštitnih čimbenika po kategorijama.

Iz tablice 13 je vidljivo kako postoji statistički značajna, niska negativna povezanost između iscrpljenosti, odnosno profesionalnog sagorijevanja, te generalne samoefikasnosti ($r = -0,205$, $p < 0,05$). Viša razina generalne samoefikasnosti povezana je s nižom razinom sagorijevanja, dakle generalna samoefikasnost se u uzorku sudionika pokazala kao zaštitni čimbenik za sagorijevanje.

Tablica 13. Prikaz povezanosti između iscrpljenosti i generalne samoefikasnosti

<i>INDIVIDUALNI ČIMBENIK</i>	Iscrpljenost
Generalna samoefikasnost	-0,205*

Što se tiče interpersonalnih zaštitnih čimbenika, s iscrpljenošću su se kao statistički značajno povezane pokazale varijable odnosi s kolegama na poslu te odnosi s korisnicima. Postoji statistički značajna, niska negativna povezanost između sagorijevanja i zadovoljstva odnosima s kolegama na poslu ($r = -0,189$, $p < 0,05$), na način da je viši stupanj zadovoljstva odnosima s kolegama povezan s nižim stupnjem sagorijevanja. Statistički značajna, niska negativna povezanost postoji i između sagorijevanja i zadovoljstva odnosima s korisnicima ($r = -0,211$, $p < 0,05$), pri čemu je viši stupanj zadovoljstva odnosima s korisnicima povezan s nižim stupnjem sagorijevanja. Konkretno, sudionici koji su zadovoljniji odnosima s kolegama na poslu i korisnicima iskazuju niži stupanj profesionalnog sagorijevanja. Podaci pokazuju kako ne postoji statistički značajna povezanost između sagorijevanja i odnosa s nadređenima na poslu ($r = -0,044$, $p > 0,05$), sagorijevanja i podrške obitelji ($r = -0,016$, $p > 0,05$), sagorijevanja i podrške prijatelja ($r = 0,007$, $p > 0,05$) te sagorijevanja i podrške posebne osobe ($r = -0,022$, $p > 0,05$). Navedeni podaci prikazani su u tablici 14.

Tablica 14. Prikaz povezanosti između iscrpljenosti i interpersonalnih zaštitnih čimbenika

<i>INTERPERSONALNI ČIMBENICI</i>	Iscrpljenost
Podrška obitelji	-0,016
Podrška prijatelja	0,007
Podrška posebne osobe	-0,022
Odnosi s kolegama na poslu	-0,189*
Odnosi s nadređenima na poslu	-0,044
Odnosi s korisnicima	-0,211*

Iz tablice 15, koja prikazuje korelaciju između iscrpljenosti i organizacijskih zaštitnih čimbenika, primjećuje se kako postoji statistički značajna, umjerena negativna povezanost između iscrpljenosti i ravnoteže poslovnog i privatnog života ($r = -0,324$, $p < 0,05$), te iscrpljenosti i prilika za vlastiti razvoj i usavršavanje ($r = -0,257$, $p < 0,05$). Viša razina zadovoljstva ravnotežom privatnog i poslovnog života te prilikama za vlastiti razvoj i usavršavanje povezana je s nižom razinom sagorijevanja. Konkretno, oni sudionici koji su zadovoljni balansom između privatnog i poslovnog života te prilikama za vlastiti razvoj i usavršavanje koje im se pružaju na poslu, iskazuju nižu razinu sagorijevanja na poslu od onih sudionika koji su istim čimbenicima nezadovoljni. Nadalje, postoji statistički značajna, niska negativna povezanost između iscrpljenosti i samostalnosti i autonomije ($r = -0,226$, $p < 0,05$), na način da je veća razina samostalnosti i autonomije na poslu povezana s nižom razinom sagorijevanja. Statistički značajna, niska negativna povezanost postoji i između iscrpljenosti i mogućnosti sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla ($r = -0,232$, $p < 0,05$). Navedeno znači da je veća razina mogućnosti sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla povezana s nižom razinom sagorijevanja. Slobodni dani i godišnji odmor također su statistički značajno, nisko negativno povezani s iscrpljenošću ($r = -0,197$, $p < 0,05$), pri čemu je veći stupanj zadovoljstva slobodnim danima i godišnjim odmorom povezan s nižom razinom sagorijevanja. Sudionici koji su zadovoljniji samostalnošću i autonomijom na poslu, mogućnošću sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla te slobodnim danima i godišnjim odmorom u manjoj mjeri iskazuju znakove sagorijevanja od onih koji su manje zadovoljni navedenim čimbenicima. Što se ostalih organizacijskih čimbenika tiče, nije utvrđena statistički značajna povezanost između iscrpljenosti i zadovoljstva visinom plaće ($r = -0,099$, $p > 0,05$), iscrpljenosti i mogućnosti napredovanja ($r = -0,171$, $p > 0,05$) te između iscrpljenosti i prepoznavanja i nagrađivanja kvalitete u radu ($r = -0,162$, $p > 0,05$).

Tablica 15. Prikaz povezanosti između iscrpljenosti i organizacijskih zaštitnih čimbenika

<i>ORGANIZACIJSKI ČIMBENICI</i>	Iscrpljenost
Visina mjesečne plaće	-0,099
Mogućnost napredovanja	-0,171
Prepoznavanje i nagrađivanje kvalitete u radu	-0,162
Mogućnost sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla	-0,232*
Samostalnost i autonomija	-0,226*
Prilike za vlastiti razvoj i usavršavanje	-0,257**
Slobodni dani i godišnji odmor	-0,197*
Ravnoteža privatnog i poslovnog života	-0,324**

7. Rasprava

Kao što je već rečeno, istraživanja koja se bave sindromom profesionalnog sagorijevanja te zaštitnim čimbenicima koji sus njime povezani u domaćoj su literaturi rijetka, a istraživanje te teme na uzorku socijalnih pedagoga u Hrvatskoj do sada nikada nije bilo ni provedeno. Ovo istraživanje stoga pruža vrijedne spoznaje o tome koliko je sindrom sagorijevanja prisutan kod socijalnih pedagoga, te koji čimbenici mogu biti značajni u smanjenju njegove pojave.

Prvi problem ovog rada bio je utvrditi razinu zaštitnih čimbenika i profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih pedagoga. Podaci pokazuju kako je u obuhvaćenom uzorku od 138 sudionika **sagorijevanje prisutno u umjerenoj razini**, s obzirom na to da na skali od 7 stupnjeva aritmetička sredina ukupnih rezultata iznosi $M = 3,23$, a standardna devijacija $SD = 0,992$. Čestice na kojima su sudionici postizali najviše rezultate odnose se na osjećaj emocionalne iscrpljenosti tijekom rada (o kojem izvještava 36% sudionika), osjećaj umora i prije nego što počnu obavljati posao (njih 31%), potreba za većom količinom vremena nego prije da se opuste i osjećaju bolje (29%) te nedovoljno energije nakon posla za aktivnosti slobodnog vremena (25%).

Navedeni podaci su zabrinjavajući, budući da je poznato kako pretjerana količina stresa i sindrom sagorijevanja imaju negativan utjecaj ne samo na pojedinca i njegovo zdravlje, već i na radni učinak i odnose s drugima (Benuto i sur., 2019). Zdravstveni problemi koji se javljaju kao posljedica sagorijevanja brojni su (Freudenberger, n.d.; prema Mejovšek, 2002). Između ostalog, uključuju nesanicu, glavobolje, gastrointestinalne i kardiovaskularne poteškoće, umor i slično, a česti su i problemi mentalnog zdravlja koji se nerijetko zanemaruju ili stigmatiziraju (poput poremećaja raspoloženja i konzumiranja sredstava ovisnosti). Sagorijevanje se također može odraziti na odnos stručnjaka i korisnika te kvalitetu usluga koje on pruža. Osoba koja iskazuje simptome sagorijevanja češće ulazi u sukobe s kolegama i nadređenima na poslu, narušavajući tako radnu atmosferu i komunikaciju u timu, što predstavlja rizičan čimbenik za sagorijevanje za ostale zaposlenike.

Kako ne bi došlo do gore opisanih posljedica i poteškoća, važno je napore usmjeriti na preveniranje sagorijevanja i, što je više moguće, smanjenja količine stresa koju pomagači doživljavaju na radnom mjestu. Kako bi to bilo moguće, potrebno je prepoznati čimbenike koji kod osobe smanjuju vjerojatnost pojave sagorijevanja, odnosno zaštitne čimbenike. Oni su u ovom istraživanju bili podijeljeni u tri kategorije: individualni (generalna samoefikasnost),

interpersonalni (podrška obitelji, podrška prijatelja, podrška posebne osobe, odnosi s kolegama na poslu, odnosi s nadređenima na poslu i odnosi s korisnicima) te organizacijski (visina mjesečne plaće, mogućnost napredovanja, prepoznavanje i nagrađivanje kvalitete u radu, mogućnost sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla, samostalnost i autonomija, prilike za vlastiti razvoj i usavršavanje, slobodni dani i godišnji odmor te kvaliteta privatnog i poslovnog života). Radi lakše usporedbe, razine prisutnosti zaštitnih čimbenika bit će podijeljene na vrlo nisku, nisku, umjerenu, visoku i vrlo visoku razinu.

Generalna samoeфикаsnost jedini je individualni zaštitni čimbenik u ovom istraživanju, mjerena *Upitnikom generalne samoeфикаsnosti*. Podaci pokazuju kako je među sudionicima zastupljen na visokoj razini (na skali odgovora od 5 stupnjeva, aritmetička sredina iznosi $M = 4,10$, a standardna devijacija $SD = 0,418$). Dominantna vrijednost iznosi $D = 4$, a niti jedan sudionik nije ni na jednoj čestici označio odgovor „uopće se ne odnosi na mene“. Gotovo svi sudionici, točnije oko 95% njih, izjavljuju kako se prilikom suočavanja s teškoćama oslanjaju na svoje sposobnosti što im omogućava da ostaju pribrani, a ako se suoče s problemom mogu pronaći nekoliko rješenja te ga riješiti ako ulože dovoljno truda. Isto tako, velik udio njih (više od 85%) može misliti na to što trebaju raditi ako su u škripcu, znaju se nositi s problemima zahvaljujući snalažljivosti te mogu uvijek riješiti teške probleme ako se dovoljno potrude. Navedeni podaci ukazuju na **visoku razinu generalne samoeфикаsnosti** kod socijalnih pedagoga u uzorku. Takav rezultat je ohrabrujuć budući da je način na koji se osoba nosi s problemima i pritiscima jako važan u upravljanju stresom i pojavi sagorijevanja.

Interpersonalni zaštitni čimbenici mjereni su putem dva upitnika. *Upitnik zadovoljstva poslom* se sastoji od dva dijela, a za potrebe utvrđivanja razine interpersonalnih zaštitnih čimbenika, u ovu su kategoriju uvrštene samo čestice koje se tiču zadovoljstva odnosima na poslu (odnosi s kolegama, nadređenima i korisnicima). Odgovori su raspoređeni na skali od 5 stupnjeva, a aritmetička sredina iznosi $M = 3,88$, dok je standardna devijacija $SD = 0,631$. Dominantna vrijednost je $D = 4$. Od svih kategorija odnosa na poslu, sudionici su najzadovoljniji odnosima s korisnicima (90,7%), zatim odnosima s kolegama na poslu (74,6%), a najmanje su zadovoljni odnosima s nadređenima (66,3%). *Multidimenzionalna skala percipirane socijalne podrške* korištena je za utvrđivanje razine percipirane socijalne podrške, odnosno podrške obitelji, prijatelja i posebne osobe koju pojedinac dobiva. Odgovori su raspoređeni na skali od 7 stupnjeva. Sudionici iskazuju kako najviše podrške dobivaju od posebne osobe ($M = 6,38$; $SD = 1,063$; $D = 7$), zatim od prijatelja ($M = 6,01$; $SD = 1,227$; $D = 7$), a najmanje od obitelji ($M = 5,81$; $SD = 1,393$; $D = 7$). Više od 90% sudionika ističe kako imaju osobu koja im je izvor

utjehe, koja je uz njih kada je potrebno, s kojom mogu dijeliti radost i tugu i koja brine o njihovim osjećajima. Oko 90% sudionika navodi kako imaju prijatelje s kojima mogu razgovarati o svojim problemima, dijeliti radost i tugu, na koje mogu računati kad stvari krenu loše i koji se trude pomagati im. Između 77% i 87% sudionika tvrdi kako im je obitelj spremna pomoći u donošenju odluka, pruža im emocionalnu pomoć i podršku, trudi se pomagati im te kako mogu pričati o svojim problemima sa svojom obitelji. Sveukupno gledajući, oko 85% sudionika se uglavnom ili izrazito slaže s navedenim tvrdnjama, što ukazuje na **vrlo visoku razinu interpersonalnih zaštitnih čimbenika**.

Organizacijski zaštitni čimbenici također su mjereni *Upitnikom zadovoljstva poslom* s odgovorima na skali od 5 stupnjeva. Prosječan rezultat iznosi $M = 3,47$, standardna devijacija $SD = 0,651$, a dominantna vrijednost $D = 3,25$. Čimbenici s kojima je zadovoljno najviše sudionika (njih oko 80%) su slobodni dani i godišnji odmor, zatim samostalnost i autonomija (oko 75%) te ravnoteža privatnog i poslovnog života (oko 70%). Nešto više od polovice sudionika zadovoljno je sudjelovanjem u odlukama koje se tiču posla, prilikama za usavršavanje te visinom plaće. Više od 40% sudionika zadovoljno je mogućnošću napredovanja, a manje od trećine sudionika zadovoljno je prepoznavanjem i nagrađivanjem kvalitete u radu (dok je istim čimbenikom nezadovoljno više od 40% sudionika). Ukupno 59% sudionika ističe kako su uglavnom ili izrazito zadovoljni svim organizacijskim zaštitnim čimbenicima, na temelju čega možemo zaključiti kako je u obuhvaćenom uzorku **razina organizacijskih zaštitnih čimbenika umjerena**.

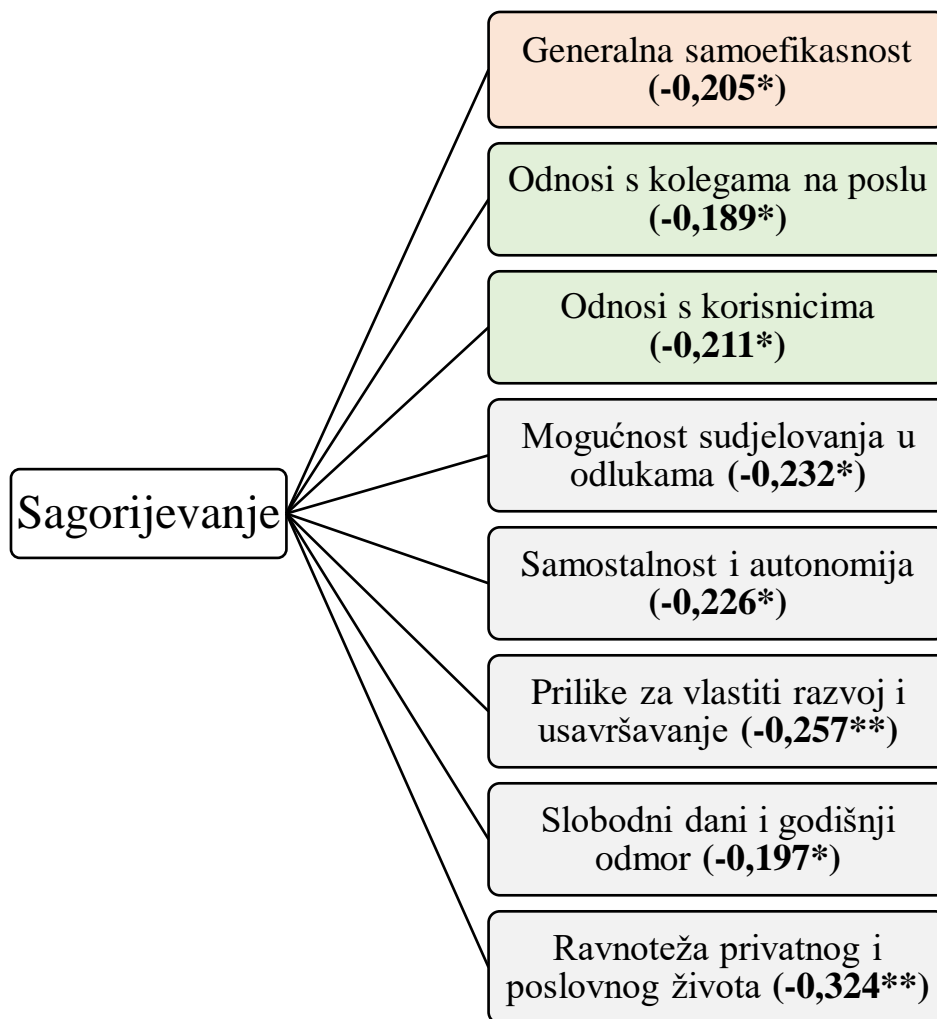
Drugi problem rada bio je utvrditi povezanost između svake od kategorija zaštitnih čimbenika i sagorijevanja na poslu kod socijalnih pedagoga. Za izračun korelacija korišten je Spearmanov koeficijent korelacije budući da sve varijable osim iscrpljenosti i zadovoljstva organizacijskim aspektima posla statistički značajno odstupaju od normalne distribucije. Korelacija između generalne samoefikasnosti i iscrpljenosti iznosi $r = -0,205$ ($p < 0,05$), dakle postoji **statistički značajna niska negativna povezanost između generalne samoefikasnosti i iscrpljenosti**. To znači da će osobe koje iskazuju viši stupanj generalne samoefikasnosti pokazivati nižu razinu profesionalnog sagorijevanja. Na temelju ovih rezultata, može se zaključiti kako je **hipoteza H2: Pretpostavlja se kako postoji statistički značajna negativna povezanost između generalne samoefikasnosti i razine profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih pedagoga u potpunosti prihvaćena**. Navedeno ne iznenađuje, budući da je generalna samoefikasnost prepoznata kao važan zaštitni čimbenik sagorijevanja u većini ranije opisanih istraživanja (Zunz, 1998; Wallace, 2016; Buonomo, Fatigante i Fiorilli, 2017; Pérez-Fuentes i sur., 2019).

Kada govorimo o interpersonalnim zaštitnim čimbenicima, možemo primijetiti kako postoji **statistički značajna niska negativna povezanost između zadovoljstva odnosima s kolegama na poslu i iscrpljenosti** ($r = -0,189$; $p < 0,05$), te **statistički značajna niska negativna povezanost između zadovoljstva odnosima s korisnicima i iscrpljenosti** ($r = -0,211$; $p < 0,05$). To konkretno znači da će osobe koje su zadovoljnije odnosima s kolegama na poslu i odnosima s korisnicima iskazivati niži stupanj sagorijevanja. Od kategorije odnosa na poslu, jedino čestica odnosi s nadređenima na poslu nije statistički značajno povezana s iscrpljenošću ($r = -0,044$; $p > 0,05$). Što se tiče socijalne podrške, nije utvrđena statistički značajna povezanost između podrške obitelji i iscrpljenosti ($r = -0,016$; $p > 0,05$), podrške prijatelja i iscrpljenosti ($r = 0,007$; $p > 0,05$) te podrške posebne osobe i iscrpljenosti ($r = -0,022$; $p > 0,05$). Dakle, možemo zaključiti kako je **hipoteza H3: Pretpostavlja se kako postoji statistički značajna negativna povezanost između socijalne podrške obitelji, prijatelja i posebne osobe te odnosa s korisnicima, nadređenima i kolegama na poslu i razine profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih pedagoga djelomično prihvaćena**. Kad se dobiveni podaci usporede s nekim ranije opisanim istraživanjima, očekivano je da postoji povezanost između sagorijevanja i odnosa na poslu, konkretno odnosa s kolegama i korisnicima. Takve podatke dobili su u svojim istraživanjima i Vazquez Freeberg (2013), Wallace (2016), Maslach i Leiter (2016) te Buonomo, Fatigante i Fiorilli (2017). Međutim, iznenađuju podaci koji se odnose na povezanost iscrpljenosti i podrške obitelji, prijatelja i posebne osobe. U mnogim se istraživanjima upravo socijalna podrška bliskih osoba pokazala kao važan zaštitni čimbenik povezan s nižom razinom sagorijevanja, dok u ovom istraživanju ta povezanost nije statistički značajna.

Organizacijski zaštitni čimbenici najснаžnije su povezani s iscrpljenošću. Naime, podaci su pokazali kako postoji **statistički značajna umjerena negativna povezanost između ravnoteže privatnog i poslovnog života i iscrpljenosti** ($r = -0,324$; $p < 0,05$), te **statistički značajna umjerena negativna povezanost između prilika za vlastiti razvoj i usavršavanje i iscrpljenosti** ($r = -0,257$; $p < 0,05$). Osim toga, postoji **statistički značajna niska negativna povezanost između samostalnosti i autonomije te iscrpljenosti** ($r = -0,226$; $p < 0,05$), **statistički značajna niska negativna povezanost između mogućnosti sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla i iscrpljenosti** ($r = -0,232$; $p < 0,05$), te **statistički značajna niska negativna povezanost između slobodnih dana i godišnjeg odmora te iscrpljenosti** ($r = -0,197$; $p < 0,05$). Iscrpljenost se nije pokazala statistički značajno povezana s visinom mjesečne plaće ($r = -0,099$; $p > 0,05$), s mogućnošću napredovanja ($r = -0,171$; $p > 0,05$) te s

prepoznavanjem i nagrađivanjem kvalitete u radu ($r = -0,162$, $p > 0,05$). Navedeni podaci ukazuju na to kako će nižu razinu iscrpljenosti iskazivati one osobe koje su zadovoljnije ravnotežom između privatnog i poslovnog života, koje imaju više prilika za vlastiti razvoj i usavršavanje, koje su zadovoljnije samostalnošću i autonomijom koju imaju na radnom mjestu, koje imaju više mogućnosti sudjelovati u odlukama koje se tiču posla te koje su zadovoljnije slobodnim danima i godišnjim odmorom koji su im na raspolaganju. Sukladno navedenom, možemo zaključiti kako je **hipoteza H4: Postoji statistički značajna negativna povezanost između organizacijskih čimbenika (visina mjesečne plaće, mogućnost napredovanja, prepoznavanje i nagrađivanje kvalitete u radu, mogućnost sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla, samostalnost i autonomija, prilika za vlastiti razvoj i usavršavanje, slobodni dani i godišnji odmor te ravnoteža privatnog i poslovnog života) i razine profesionalnog sagorijevanja kod socijalnih pedagoga djelomično prihvaćena**. Dobiveni podaci u skladu su s nekim od istraživanja spomenuta ranije u radu, primjerice istraživanje Vazquez Freeberg (2013) koja ističe važnost treninga za osobni razvoj i dobre komunikacije u timu, te istraživanje Wallace (2016) koja ističe važnost podrške organizacije. Ono što iznenađuje jest činjenica da visina mjesečne plaće, mogućnost napredovanja te prepoznavanje i nagrađivanje kvalitete u radu nisu statistički značajno povezani s iscrpljenošću u ovom istraživanju, budući da su to najčešće spominjani zaštitni čimbenici u stranim istraživanjima sagorijevanja (Zunz, 1989; Vazquez Freeberg, 2013; Wallace, 2016; Maslach i Leiter, 2016).

Zaključno, zaštitni čimbenici koji su se pokazali kao statistički značajno povezani s iscrpljenošću su generalna samoefikasnost, odnosi s kolegama na poslu, odnosi s korisnicima, mogućnost sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla, samostalnost i autonomija, prilike za vlastiti razvoj i usavršavanje, slobodni dani i godišnji odmor te ravnoteža privatnog i poslovnog života. Navedeno je grafički prikazano na grafu 1. Zaštitni čimbenici za koje se pokazalo kako nemaju utjecaj na razinu iscrpljenosti su podrška obitelji, prijatelja i posebne osobe, odnosi s nadređenima na poslu, visina mjesečne plaće, mogućnost napredovanja te prepoznavanje i nagrađivanje kvalitete u radu.



Graf 1. Povezanost sagorijevanja i zaštitnih čimbenika

Sada kada su poznati zaštitni čimbenici koji su povezani sa smanjenom pojavnosću sindroma sagorijevanja kod socijalnih pedagoga (koji su sudjelovali u istraživanju), važno je dati neke smjernice vezane uz prevenciju istog. Kao što je već navedeno, taj je sindrom često posljedica nerealističnih očekivanja i nedostižnih ciljeva (Lindh i sur., 2009). Ako osoba unatoč velikom trudu ne ostvari ciljeve koje si je postavila, lako može doći do sagorijevanja. Zbog toga je važno da osoba nauči postavljati dostižne ciljeve, da nauči redefinirati ciljeve i očekivanja koja ima, te da pokuša otkloniti unutarnje (u sebi) ili vanjske (u okolini) prepreke za njihovo postizanje (Mejovšek, 2002).

Budući da je sagorijevanje koncept koji se sastoji od tri dimenzije (emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i smanjena učinkovitost), Maslach i Goldberg (1998) smatraju kako bi se

intervencije usmjerene na preveniranje sagorijevanja trebale planirati i osmišljavati u skladu s njima. Drugim riječima, trebale bi se usmjeravati na povećanje energije, uključenosti i učinkovitosti. Budući da se većina rizičnih čimbenika sagorijevanja odnose na one u radnom okruženju, usmjeravanje na njih trebalo bi predstavljati primarnu prevenciju, dok usmjeravanje na individualne i interpersonalne rizične čimbenike predstavlja sekundarnu i tercijarnu prevenciju (Maslach i Goldberg, 1998). Awa, Plaumann i Walter (2009) navode kako kombinacija programa usmjerenih na pojedinca i programa usmjerenih na ustanovu dovodi do značajnih pozitivnih promjena, odnosno smanjenja intenziteta sagorijevanja na sve tri dimenzije.

Kao što je vidljivo iz ovog istraživanja, organizacijski zaštitni čimbenici najsnažnije su povezani sa smanjenom vjerojatnošću za pojavu sagorijevanja. Zbog toga je važno zaposlenicima omogućiti adekvatne uvjete za rad, što uključuje vrijeme za odmor, primjerenu visinu plaće, podršku i razumijevanje od strane nadređenih, izbjegavanje prekovremenog rada, primjerenu količinu radnih zadataka u skladu s realnim mogućnostima i slično (Maslach i Leiter, 2016). U kontekstu ovog istraživanja, bitno je naglasiti i važnost pružanja prilika za vlastiti razvoj i usavršavanje kroz održavanje edukacija, supervizija i drugih oblika podrške, te educiranja zaposlenika o tome na koji način ostvariti bolju ravnotežu između privatnog i poslovnog života. Važno je uključiti sve zaposlenike u donošenje odluka jer se navedeni čimbenik pokazao kao važan, a petina sudionika njime nije zadovoljna. Potrebno je isto tako i utjecati na ostale organizacijske rizične čimbenike, primjerice povećati autonomiju odnosno kontrolu koju osoba ima nad svojim radom i donošenjem odluka, zatim jasno definirati uloge kako bi osoba znala što se točno od nje očekuje, osigurati primjerene poticaje i nagrade za obavljanje posla, osigurati zaposlenike od potencijalnih fizičkih napada od strane korisnika i slično.

Već je naglašena važnost podržavajuće radne okoline i dobrih odnosa među zaposlenicima, a dodatno je i potvrđena kroz rezultate ovog istraživanja koji ističu odnose s kolegama na poslu kao značajan zaštitni čimbenik. Ako su odnosi na radnom mjestu narušeni i uključuju učestale konfliktne situacije, to predstavlja rizičan čimbenik ne samo za pojedinca već za cijeli radni kolektiv. Važno je zbog toga raditi na psihosocijalnoj klimi i podržavajućim odnosima u ustanovi (Mejovšek, 2002). Osim odnosa s kolegama na poslu, Maslach i Leiter (2016) naglašavaju i potrebu za stvaranjem nove i/ili jačanjem postojeće socijalne potpore, što uključuje i obitelj. Naime, iako se u ovom istraživanju socijalna podrška obitelji i prijatelja nije pokazala kao statistički značajno povezana s iscrpljenošću, važno je osigurati pomagačima

kvalitetnu socijalnu mrežu kako bi se lakše nosili sa svakodnevnim stresnim situacijama i poboljšali kvalitetu života.

Nadalje, jedan od rizičnih čimbenika za sagorijevanje je kada osoba ne vidi smisao svoga posla, što se često javlja kod pomagača. To se posebice može primijeniti i na socijalne pedagoge koji rade s osobama s problemima u ponašanju i počiniteljima kaznenih djela, kod kojih su česti recidivi. Pomagač zbog toga dobiva dojam da ništa što napravi ne pomaže korisniku i gubi motivaciju i smislenost ulaganja truda u svoj posao. Iz tog je razloga, kako navodi Mejovšek (2002), potrebno pomoći osobi u pridavanju smisla i važnosti poslu, ali isto tako i raditi na podržavajućem odnosu između korisnika i stručnjaka, budući da se to ovim istraživanjem pokazalo kao važan zaštitni čimbenik povezan s nižom razinom sagorijevanja.

Važno je, osim na organizacijske i interpersonalne rizične čimbenike, usmjeriti se i na one individualne. Tako Maslach i Leiter (2016) navode kako je u prevenciji sagorijevanja potrebno pomoći osobi u razvoju adekvatnih vještina suočavanja sa stresnim situacijama, a Zellmer (2004) naglašava kako je važno da osoba bude svjesna svojih snaga ali i slabosti, kao i toga da sama na sebi zna pravovremeno prepoznati znakove sagorijevanja. U tom kontekstu, neizmjereno je važno stručnjake, ali i sve druge ljude, poticati na to da potraže pomoć kad ju zatrebaju, bez straha od stigmatizacije. Potrebno je raditi i na jačanju emocionalne otpornosti pomagača kako bi se preveniralo sagorijevanje ali i sekundarni traumatski stres, a to je moguće putem redovite i podržavajuće supervizije, refleksivne prakse, primjena tehnika mindfulnessa, eksperimentalnog učenja i slično (Grant i Kinman, 2015). Naposljetku, pomagače je važno osnaživati i poticati da se oslanjaju na svoje sposobnosti i vještine, te im pomoći da usvoje one koje im nedostaju.

8. Zaključak

Profesionalno sagorijevanje relativno je novi pojam uveden 1970-ih godina kako bi se označio sindrom koji nastaje kao posljedica dugotrajne izloženosti stresnim situacijama na poslu. Prva osoba koja se počela baviti istraživanjem sagorijevanja bio je Herbert Freudenberger, a njegov je rad dodatno proširila Christina Maslach. Ona je zaključila kako sagorijevanje uključuje tri važna elementa: emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija te smanjena osobna efikasnost. Demerouti i sur. (2001) razradili su jedan od najpoznatijih konceptualnih modela sagorijevanja pod nazivom model radnih zahtjeva i resursa. Prema tom modelu, do sagorijevanja dolazi kada osoba ima previše zahtjeva na poslu a nema dovoljno resursa da na njih odgovori. Na navedenom modelu temeljilo se i istraživanje u ovom radu.

Profesionalno se sagorijevanje primarno javlja kod stručnjaka pomažućih profila koji rade s korisnicima, odnosno pomažu drugima. Kada osoba ulazi u takav rad s previše entuzijazma i nereálnih očekivanja, može doći do sagorijevanja ako se ta ista očekivanja ne ispune. Posljedice do kojih dolazi zbog sagorijevanja brojne su, a uključuju probleme u odnosima s drugima, smanjenu radnu učinkovitost, kao i brojne probleme fizičkog i mentalnog zdravlja. Zbog toga je važno raditi na prevenciji intenzivnog stresa i sagorijevanja, posebno u populaciji pomažućih profesionalaca, kako bi se spriječili ti negativni učinci ne samo za stručnjake već i za korisnike kojima oni pomažu. Kako bi se mogli osmisliti preventivni programi, važno je istražiti koji su to čimbenici koji kod neke osobe dovode do više, odnosno niže razine sagorijevanja.

Iz dostupne su literature vidljivi neki rizični i zaštitni čimbenici sagorijevanja, te se oni mogu podijeliti na individualne, interpersonalne i organizacijske. Ista podjela je u svrhu lakše usporedbe napravljena i u ovom istraživanju, te su dobiveni brojni uvidi u temu koja do sada na našem području nije bila istraživana. Rezultati pokazuju kako je kod socijalnih pedagoga u uzorku sagorijevanje, odnosno iscrpljenost, prisutno u umjerenj razini. Navedeni podatak pomalo je zabrinjavajuć, budući da se i na toj razini već mogu javljati brojne negativne posljedice za osobu i njene odnose s drugima. Što se tiče zaštitnih čimbenika, sudionici iskazuju vrlo visoku razinu interpersonalnih čimbenika, visoku razinu generalne samoeffikasnosti (kao jedinog individualnog čimbenika) te umjerenu razinu zadovoljstva organizacijskim čimbenicima. Pokazalo se kako su čimbenici koji su značajno povezani s manjom razinom sagorijevanja generalna samoeffikasnost, odnosi s korisnicima i kolegama na poslu, mogućnost sudjelovanja u odlukama koje se tiču posla, samostalnost i autonomija, prilike za vlastiti razvoj

i usavršavanje, slobodni dani i godišnji odmor te ravnoteža privatnog i poslovnog života. Takvi su rezultati donekle u skladu i s dosadašnjim istraživanjima, iako iznenađuje činjenica da neki čimbenici (poput podrške obitelji, prijatelja i posebne osobe) ne predstavljaju osobit zaštitni čimbenik budući da je socijalna podrška naglašena u mnogim istraživanjima.

U skladu s ovim spoznajama, trebalo bi raditi na jačanju navedenih čimbenika, odnosno na osnaživanju stručnjaka te poboljšanju radnih uvjeta koji imaju značajan utjecaj na razinu doživljenog stresa. Važno je isto tako poticati stručnjake na prepoznavanje simptoma sagorijevanja kod sebe i kod svojih kolega, te na traženje pomoći onda kada im je ona potrebna. Važno je omogućiti stručnjacima i pristup različitim edukacijama, treninzima i drugim oblicima rada na sebi i svojim vještinama koje mogu koristiti kako u privatnom životu, tako i u radu s korisnicima. Ovdje su jako važne i redovite supervizije, kao iznimno koristan oblik pružanja podrške stručnjacima, razvoja novih vještina te usmjeravanja rada s korisnicima u skladu s etičkim principima struke.

Zaključno, možemo reći kako socijalni pedagozi u ovom uzorku iskazuju umjerenu razinu iscrpljenosti, ali i visoku razinu zaštitnih čimbenika koje je potrebno iskoristiti u svrhu prevencije daljnjeg sagorijevanja. Osobito je važno jačati one zaštitne čimbenike koji su se pokazali značajno povezani sa smanjenom razinom sagorijevanja, i na taj način omogućiti stručnjacima veću kvalitetu njihovih usluga koje pružaju korisnicima, ali i veću kvalitetu njihovog cjelokupnog funkcioniranja.

9. Literatura

1. Awa, W.L., Plaumann, M. i Walter, U. (2009). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78(2010), 184-190. doi: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2009.04.008>
2. Benuto, L.T., Singer, J., Gonzalez, F., Newlands, R. i Hooft, S. (2019). Supporting Those Who Provide Support: Work-Related Resources and Secondary Traumatic Stress Among Victim Advocates. *Safety and Health at Work*, 10(2019), 336-340. doi: <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.04.001>
3. Bouillet, D. i Uzelac, S. (2007). Osnove socijalne pedagogije. Zagreb: Školska knjiga.
4. Buonomo, I., Fatigante, M. i Fiorilli, C. (2017). Teachers' Burnout Profile: Risk and Protective Factors. *The Open Psychology Journal*, 10, 190-201. doi: <https://doi.org/10.2174/1874350101710010190>
5. Burić, I. i Slišković, A. (2016). Oldenburški upitnik sagorijevanja. *Zbirka psiholoških skala i upitnika, svezak 9*, 13-20.
6. Clay Siebert, D. (2008). Personal and Occupational Factors in Burnout Among Practicing Social Workers. *Journal of Social Service Research*, 32(2), 25-44. doi: https://doi.org/10.1300/J079v32n02_02
7. Demerouti, E., Nachreiner, F., Bakker, A.B. i Schaufeli, W.B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512. doi: <https://doi.org/10.1037//0021-9010.86.3.499>
8. Dodig, D. i Ricijaš, N. (2011). Profesionalne kompetencije socijalnih pedagoga. U Z. Poldrugač, D. Bouillet i N. Ricijaš (ur.), *Socijalna pedagogija - znanost, profesija i praksa u Hrvatskoj* (151-209). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
9. Družić Ljubotina, O. i Friščić, Lj. (2013). Profesionalni stres kod socijalnih radnika: izvori stresa i sagorijevanje na poslu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21(1), 5-32. doi: <https://doi.org/10.3935/ljsr.v21i1.10>
10. 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> (13.6.2020.)

11. Grant, L. i Kinman, G. (2015). Emotional Resilience in the Helping Professions and how it can be Enhanced. *Health and Social Care Education*, 3(1), 23-34. doi: <https://doi.org/10.11120/hsce.2014.00040>
12. Heinemann, L.V. i Heinemann, T. (2017). Burnout Research: Emergence and Scientific Investigation of a Contested Diagnosis. *SAGE Open*, 7(1), 1-12. doi: <https://doi.org/10.1177/2158244017697154>
13. Holgate, A.M. i Clegg, I.J. (1991). The path to probation officer burnout: New dogs, old tricks. *Journal of Criminal Justice*, 19(4), 325-337. doi: [https://doi.org/10.1016/0047-2352\(91\)90030y](https://doi.org/10.1016/0047-2352(91)90030y)
14. Jaffe, P.D. (2004). Helping the helpers: Tips to avoid burnout reactions and to remain professionally effective. U A. Baráth, E. Hauff, P. Jaffe i G. Jakab (ur.), *The Mental Health Aspects of Trafficking in Human Beings: Training Manual* (str. 137-183). Budimpešta: IOM - Međunarodna organizacija za migracije. Preuzeto s https://riselearningnetwork.org/wp-content/uploads/2015/09/Helping-the-helpers-Tips-to-avoid-burnout-reactions-and-to-remain-professionally-effective.pdf?_cf_chl_jschl_tk_=fb4823cea7047b9036a853905f91fcbd328e38a2-1592218854-0-AeWwd-lKtpwns2Aix4SCKLLv1Wtda7-anUA4MU8lejji3ngtLsMJ7N2k-hK6I_lbvs4-EmkNsaZyEbV0ukV_u2OJPgU0iUHnPtEUKm2Ixx9Pn1ej9ULzdUx4s8rmHJNtfaPZ6KpVikVVQ_EGzs1NNbzuR2Gq6Fin7Cma4_XkKZkx-FVRXhj8wI95f_V4-UgDU2vryHfr2G-PZscIbMmehE1_x7BhZgf3PJLy7ocJQv5YyXc5Kg6mpWifqPoEd0klrMDSit8LAfWjCTtk8W8JKBynMCt3D2jauAiLAEZwAl5dINhWI4c6bjVH2IahgWj4VZ4dAsBakW8DUngTHNzqSLMBv8OdQ70BKylg33vVCNwSFp1R_USOS6DBaH6_xXNOcoflgGf-H-VIX52E57AVzd-hmyGXHyP4rK5zBI3V-ukcuwQq18DMakgVsY3kFOaKA
15. Koller-Trbović, N., Mirosavljević, A. i Jeđud Borić, I. (2017). Procjena potreba djece i mladih s problemima u ponašanju - konceptualne i metodičke odrednice. Zagreb: Ured UNICEF-a za Hrvatsku.
16. Kumar, S., Hatcher, S. i Huggard, P. (2005). Burnout in Psychiatrists: An Etiological Model. *The International Journal of Psychiatry in Medicine*, 335(4), 405-416. doi: <https://doi.org/10.2190/8XWB-AJF4-KPRR-LWMF>
17. Lewandowski, C.A. (2003). Organizational Factors Contributing to Worker Frustration: The Precursor to Burnout. *The Journal of Sociology & Social Welfare*, 30(4), 175-185. Preuzeto s <https://scholarworks.wmich.edu/jssw/vol30/iss4/10> (9.6.2020.)

18. Lindh, W.Q., Pooler, M., Tamparo, C.D. i Dahl, B.M. (2009). *Delmar's Comprehensive Medical Assisting: Administrative and Clinical Competencies, Fourth Edition*. Boston: Cengage Learning. Preuzeto s https://books.google.hr/books?id=AUhJKmKJ_eEC&pg=PA76&lpg=PA76&dq=does+enthusiasm+and+high+goals+cause+burnout&source=bl&ots=1JZeVHzr1K&sig=ACfU3U0qoQV3BSo1zyG8KkVLOB2Ms2VN8g&hl=hr&sa=X&ved=2ahUKEwiv_79t4PqAhWhQRUIHbbDDcoQ6AEwAHoECACQAQ#v=onepage&q=does%20enthusiasm%20and%20high%20goals%20cause%20burnout&f=false (15.6.2020.)
19. Marek, T., Maslach, C. i Schaufeli, W.B. (2017). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. London: Routledge. doi: <https://doi.org/10.4324/9781315227979>
20. Maslach, C. i Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7(1), 63-74. doi: [https://doi.org/10.1016/S0962-1849\(98\)80022-X](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(98)80022-X)
21. Maslach, C. i Leiter, M.P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. doi: <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
22. Maslach, C., Schaufeli, W.B. i Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422. doi: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
23. Medved, A. i Keresteš, G. (2011). Usamljenost u ranoj adolescenciji: spolne i dobne razlike te povezanost sa socijalnim odnosima. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, 20(2), 457-478. doi: <https://doi.org/10.5559/di.20.2.09>
24. Mejovšek, M. (2002). *Uvod u penološku psihologiju*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
25. Navarro Moya, P., González Carrasco, M. i Villar Hoz, E. (2017). Psychosocial risk and protective factors for the health and well-being of professionals working in emergency and non-emergency medical transport services, identified via questionnaires. *Scandinavian Journal of Trauma, Resuscitation and Emergency Medicine*, 25(88), 1-11. doi: <https://doi.org/10.1186/s13049-017-0433-6>
26. Pérez-Fuentes, M.C., Molero-Jurado, M.M., Gázquez-Linares, J.J. i Simón-Márquez, M.M. (2019). Analysis of Burnout Predictors in Nursing: Risk and Protective Psychological Factors. *The European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 11(1), 33-40. doi: <https://doi.org/10.5093/ejpalc2018a13>

27. Petričević, D. (2011). Prilog raspravi o profesiji: Andragog. *Andragoški glasnik: Glasilo Hrvatskog Andragoškog društva*, 15(1), 11-28. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/105156> (29.3.2020.)
28. Ricijaš, N., Huić, A., Dodig, D. i Kranželić, V. (2013). *Osmišljavanje, implementacija i evaluacija preventivnog programa kockanja mladih „TKO ZAPRAVO POBJEDUJE?“*: projektni izvještaj. Hrvatska lutrija d.d. i Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
29. Schaufeli, W.B. (2017). Burnout: A Short Socio-Cultural History. U S. Neckel, A.K. Schaffner i G. Wagner (ur.), *Burnout, Fatigue, Exhaustion: An Interdisciplinary Perspective on a Modern Affliction* (str. 105-127). Basingstoke: Palgrave Macmillan. Preuzeto s https://www.researchgate.net/publication/321154402_Burnout_Fatigue_Exhaustion_An_Interdisciplinary_Perspective_on_a_Modern_Affliction (15.3.2020.)
30. Slišković, A., Burić, I. i Knežević, I. (2016). Zadovoljstvo poslom i sagorijevanje na poslu kod učitelja: važnost podrške ravnatelja i radne motivacije. *Društvena istraživanja*, 25(3), 371-392. doi: <https://doi.org/10.5559/di.25.3.05>
31. Tatalović Vorkapić, S. i Lončarić, D. (2013). Posreduje li profesionalno sagorijevanje učinke osobina ličnosti na zadovoljstvo životom odgojitelja predškolske djece? *Psihologijske teme*, 22(3), 431-445. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/111876> (13.6.2020.)
32. Tatalović Vorkapić, S. i Mustapić, J. (2012). Internal and external factors in professional burnout of substance abuse counsellors in Croatia. *Ann Ist Super Sanita*, 48(2), 189-197. doi: https://doi.org/10.4415/ANN_12_02_12
33. Tatalović Vorkapić, S., Skočić Mihić, S., Josipović, M. (2018). Ličnost i kompetencije odgajatelja za rad s djecom s teškoćama u razvoju kao prediktori njihovog profesionalnog sagorijevanja. *Socijalna psihijatrija*, 46(2018), 390-405. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/214838> (13.6.2020.)
34. Topić, B. (2016). Mentalno zdravlje profesionalnih pomagača (diplomski rad). Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb.
35. Travis, D.J., Lizano, E.L. i Mor Barak, M.E. (2016). 'I'm So Stressed!': A Longitudinal Model of Stress, Burnout and Engagement among Social Workers in Child Welfare Settings. *British Journal of Social Work*, 2016(46), 1076-1095. doi: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct205>

36. Vazquez Freeberg, V. (2013). Risk and Supportive Factors of Burnout among School Social Workers in Early Childhood Special Education Setting (istraživački rad). School of Social Work, St. Catherine University, Saint Paul. Preuzeto s https://sophia.stkate.edu/msw_papers/178/ (20.3.2020.)
37. Wacek, B. (2017). Factors Which Put Social Workers at a Greater Risk for Burnout (istraživački rad). School of Social Work, St. Catherine University, Saint Paul. Preuzeto s https://sophia.stkate.edu/msw_papers/814 (30.5.2020.)
38. Wallace, A. (2016). Investigating risk and protective factors for burnout and engagement in support workers working in the homelessness sector: an Irish context (doktorska disertacija). Trinity College, University of Dublin, Dublin. Preuzeto s <https://www.tcd.ie/swsp/assets/pdf/Dissertations%20ASS/Wallace,Anna.pdf> (20.3.2020.)
39. Zellmer, D.D. (2004). Teaching to prevent burnout in the helping professions. *Analytic Teaching*, 24(1), 20-25. Preuzeto s <https://journal.viterbo.edu/index.php/at/article/view/795> (14.6.2020.)
40. Zimet, G.D., Dahlem, N.W., Zimet, S.G. i Farley, G.K. (1988). The Multidimensional Scale of Perceived Social Support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30-41. doi: [10.1207/s15327752jpa5201_2](https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5201_2)
41. Zimet, G.D. i Canty-Mitchell, J. (2000). Psychometric Properties of the Multidimensional Scale of Perceived Social Support in Urban Adolescents. *American Journal of Community Psychology*, 28(3), 391-400. doi: [10.1023/A:1005109522457](https://doi.org/10.1023/A:1005109522457)
42. Zunz, S.J. (1998). Resiliency and Burnout: Protective Factors for Human Service Managers. *Administration in Social Work*, 22(3), 39-54. doi: https://doi.org/10.1300/J147v22n03_03
43. Žižak, A. (2011). Socijalna pedagogija u Hrvatskoj: činjenice i refleksije. U Z. Poldrugáč, D. Bouillet i N. Ricijaš (ur.), *Socijalna pedagogija - znanost, profesija i praksa u Hrvatskoj* (151-209). Zagreb: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.

10. Prilozi

Prilog 1. *Popis slika*

<i>Slika 1:</i> Model radnih zahtjeva i resursa	8
<i>Slika 2:</i> Grafički prikaz distribucije za varijablu iscrpljenost	26
<i>Slika 3:</i> Grafički prikaz distribucije za varijablu generalna samoefikasnost	29
<i>Slika 4:</i> Grafički prikaz distribucije za varijable socijalne podrške (podrška obitelji, prijatelja i posebne osobe)	32
<i>Slika 5:</i> Grafički prikaz distribucije za varijable zadovoljstva odnosima na poslu (odnosi s kolegama, nadređenima i korisnicima)	34
<i>Slika 6:</i> Grafički prikaz distribucije za varijablu zadovoljstvo organizacijskim aspektima posla	37

Prilog 2. *Popis tablica*

<i>Tablica 1:</i> Prikaz najčešće utvrđenih rizičnih čimbenika u istraživanjima (Holgate i Clegg, 1991; Horvat, 2001; Lewandowski, 2003; Kumar i sur., 2005; Friščić, 2006; Clay Siebert, 2008; Tatalović Vorkapić i Mustapić, 2012; Družić Ljubotina i Friščić, 2013; Tatalović Vorkapić i Lončarić, 2013; Maslach i Leiter, 2016; Travis i sur., 2016; Wacek, 2017; Tatalović Vorkapić i sur., 2018)	14
<i>Tablica 2:</i> Prikaz najčešće utvrđenih zaštitnih čimbenika u istraživanjima (Zunz, 1998; Vazquez Freeberg, 2013; Tatalović Vorkapić i Lončarić, 2013; Wallace, 2016; Maslach i Leiter, 2016; Buonomo, Fatigante i Fiorilli, 2017; Pérez-Fuentes i sur., 2019)	18
<i>Tablica 3:</i> Deskriptivni pokazatelji za varijablu iscrpljenost	26
<i>Tablica 4:</i> Prikaz frekvencija rezultata za čestice na skali iscrpljenosti	27
<i>Tablica 5:</i> Deskriptivni pokazatelji za varijablu generalna samoefikasnost	29
<i>Tablica 6:</i> Prikaz frekvencija rezultata za čestice na skali generalne samoefikasnosti (postoci slaganja s česticama; 1 = uopće se ne slažem; 5 = u potpunosti se slažem)	30
<i>Tablica 7:</i> Deskriptivni pokazatelji za varijable podrška obitelji, podrška prijatelja i podrška posebne osobe	32
<i>Tablica 8:</i> Prikaz frekvencija rezultata za čestice na skalama socijalne podrške (postoci slaganja s česticama; 1 = uopće se ne slažem; 4 = niti se ne slažem, niti se slažem; 7 = u potpunosti se slažem).....	33
<i>Tablica 9.</i> Deskriptivni pokazatelji za varijablu zadovoljstvo odnosima na poslu	35

<i>Tablica 10.</i> Prikaz frekvencija rezultata za čestice na skalama socijalne podrške i zadovoljstva odnosima na poslu (postoci slaganja s česticama; 1 = izrazito nezadovoljan; 5 = izrazito zadovoljan)	36
<i>Tablica 11:</i> Deskriptivni pokazatelji za varijablu zadovoljstvo organizacijskim aspektima posla	37
<i>Tablica 12:</i> Prikaz frekvencija rezultata za čestice na skali zadovoljstva organizacijskim aspektima posla (postoci slaganja s česticama; 1 = izrazito nezadovoljan; 5 = izrazito zadovoljan)	38
<i>Tablica 13:</i> Prikaz povezanosti između iscrpljenosti i generalne samoefikasnosti	39
<i>Tablica 14:</i> Prikaz povezanosti između iscrpljenosti i interpersonalnih zaštitnih čimbenika	39
<i>Tablica 15:</i> Prikaz povezanosti između iscrpljenosti i organizacijskih zaštitnih čimbenika	40

Prilog 3. *Popis grafova*

<i>Graf 1:</i> Povezanost sagorijevanja i zaštitnih čimbenika	46
---	----