

UDK 364-5:613.62

Primljeno: 25. 03. 2025.

Stručni rad
Professional paper

Samila Ramić

SOCIJALNI RADNICI U RIZIKU OD PROFESIONALNOG SAGORIJEVANJA

(Erna Lučić i Arnela Osmanović, *Profesionalni stres i sindrom sagorijevanja profesionalnih pomagača u djelatnosti socijalnog rada*, Centar za socijalne inovacije, Tuzla, 2024)

Knjiga *Profesionalni stres i sindrom sagorijevanja profesionalnih pomagača u djelatnosti socijalnog rada* autorica Erne Lučić¹ i Arnele Osmanović² djelo koje na koncizan i sistematičan način govori o profesionalnom stresu i sindromu sagorijevanja iz sasvim novog ugla posmatranja ovih dviju odrednica pomažućih profesija, fokusirajući se na izloženost socijalnih radnika stresu u svakodnevnom radu. Autorice su željele podsjetiti i naglasiti važnost socijalnog rada u društvu, a s druge strane i na rizike s kojima se suočavaju socijalni radnici radeći na rješavanju sveprisutnih socijalnih problema, kao i nezaštićenost na radnom mjestu, nedakvatne radne uslove, preopterećenost radnim angažmanom i nedostatnost resursa. Poseban naučno-istraživački značaj studiji daje komparacija rezultata dva istraživanja o profesionalnom stresu i sindromu sagorijevanja (burnout) koja su realizovana 2008. i 2023. godine na području Tuzlanskog kantona. Knjiga se sastoji od uvoda, devet tematskih poglavlja, bibliografije, izvoda iz recenzija i indeksa pojmova, a napisana je na 188 stranica.

U prvom poglavlju *Teorijska elaboracija* autorice s ciljem jasnijeg razmijevanja profesije socijalnog rada daju opširan teorijski pregled o socijalnom radu, zadacima,

1 Vanredna profesorica na Filozofskom fakultetu Univerziteta u Tuzli

2 Magistrica socijalnog rada, dobitnica Zlatne plakete student generacije Univerziteta u Tuzli, 2020/21.

funkcijama, principima te o ključnim pojmovima profesije. Nadalje, ukazujući na osnovna polazišta u objašnjenju pojma profesionalni stres i njemu srodnih pojmova, tumačenjem određenih teorijskih pristupa (Selyeova teorija stresa, Lazarusova teorija stresa, psihoanalitička teorija stresa i teorija životnih događaja) autorice žele skrenuti pažnju na važnost pojašnjavanja psiholoških, fizioloških i socijalnih aspekata stresa. U istom poglavlju detaljno je elaboriran pojam profesionalno sagorijevanje (eng. burnout) kao posljedica stresa, ukazujući da se burnout najčešće javlja u pomažućim profesijama i da su češće izloženi pomagači koji *idealiziraju svoje zanimanje, teže ka perfekcionizmu, imaju izrazito visoka očekivanja, podložni su autoritetu i ne mogu postaviti granice na poslu*. S ciljem prepoznavanja sindroma profesionalnog sagorijevanja, autorice navode faze sagorijevanja na poslu počevši od radnog entuzijazma, stagnacije, emocionalnog povlačenja do faze apatije i gubitka životnih interesa kroz detaljno elaborirane pristupe/faze. Također, ukazuju na višedimenzionalne izvore profesionalnog stresa i sindroma sagorijevanja pomagača: *unutrašnji* (dob, osjećaj nekompetentnosti, nerealna očekivanja od posla, pretjerana vezanost za posao i preuzimanje svih odgovornosti, identifikacija s korisnicima i njihovim problemima) i *vanjski* izvori vezani za radne uslove, organizaciju rada, odnosi s drugim organizacijama, vrsta pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže. Pri tom naglašavaju da su žene dodatno opterećene zbog neformalnog rada i u većem riziku su od profesionalnog sagorijevanja. Tragajući za izvorima stresa specifičnim za profesiju socijalnog rada, izdvajaju probleme u međuljudskim odnosima, izloženost kritikama javnosti, rad s klijentima raznovrsnih problema i patologije, nedostatak sredstava i institucija te veliki broj korisnika. Uzimajući u obzir višestruke izvore stresa koji mogu dovesti do sagorijevanja, autorice ukazuju na simptome sagorijevanja na poslu u vidu tjelesnog, emocionalnog i mentalnog iscrpljenja sa posebnim fokusom na *vikarijsku traumu* kao vid reakcije na stres zbog prekomjerne izloženosti podacima o traumatskom i nasilnom iskustvu korisnika (zlostavljana djeca). Tragajući za odgovorima kako se suočiti s profesionalnim stresom i kako prevenirati stres, u završnom dijelu prvog poglavlja autorice ističu strategije profesionalne pomoći u vidu supervizije, konsultacija, psihološkog savjetovanja i psihološke integracije traume, preferirajući superviziju kao najbitniju metodu za podršku i pomoć, uključujući i interviziju. Posebno važan dodatak predstavlja beneficirani radni staž, s čim u vezi autorice propituju dilemu je li posrijedi *mit ili stvarnost*, s ciljem ukazivanja na kraći radni vijek u pomažućim profesijama i implikacije na kontrolisanje izloženosti profesionalnom stresu, u konačnici s ciljem prevencije profesionalnog sagorijevanja. Autorice zaokružuju prvo poglavlje osvrtnom na peri-

od pandemije COVID 19 (kada je život bio uvjetovan mnogim ograničenjima), koja je bila okidač stresa kod profesionalnih pomagača, a posljedice su još uvijek prisutne.

U drugom dijelu *Pregled ranijih istraživanja* ukazano je na naučnu i društvenu opravdanost istraživanja sindroma sagorijevanja na poslu kod socijalnih i drugih stručnih radnika i direktora u centrima za socijalni rad. Riječ je o istraživanju koje je provela Lučić, 2008. godine na području Tuzlanskog kantona. Metodološki okvir istraživanja kreiran je od problema, predmeta istraživanja, pojmovnog sistema, hipoteza, uzorka ispitanika, mjernih instrumenata i obrade podataka, što je u cjelini gledano adekvatan metodološki pristup.

Posebno vrijedno je treće poglavlje *Rezultati istraživanja* koje je potkrijepljeno nalazima empirijskog istraživanja u kojem je učestvovalo 60 ispitanika (12 direktora, 48 stručnih radnika u 13 centara za socijalni rad u Tuzlanskom kantonu) od kojih 53% čine socijalni radnici. Cilj istraživanja bio je procijeniti izloženost profesionalnom stresu i sagorijevanju socijalnih i drugih stručnih radnika i direktora u centrima za socijalni rad u Tuzlanskom kantonu. Rezultati analize pokazuju da 95% ispitanika procjenjuje da je izloženo profesionalnom stresu, a 6.7% prepoznaje ozbiljno sagorijevanje i posebne znake upozorenja 28.3% ispitanika, što ukazuje na ozbiljnost problema. Nadalje, značajni rezultati istraživanja su izvori profesionalnog stresa: veliki obim poslova, uslovi rada, verbalna agresija korisnika, kratki rokovi za rad, odnosi s kolegama na poslu i drugo. Analizirajući šta bi pomoglo u smanjenju stresa, autorice sugeriraju rad na međusobnim odnosima s kolegama, uspostavu kvalitetne socijalne mreže, jačanje percepcije javnosti o ulozi profesionalaca u djelatnosti socijalne zaštite, edukaciju o vještinama pomoći i samopomoći i kao ključni aspekt prevencije ranu detekciju prvih znakova sagorijevanja.

Četvrto poglavlje *Metodologija istraživanja* daje pregled metodoloških polazišta zanovljenog istraživanja koje je autorica Osmanović provela 2023. godine s ciljem ispitivanja prisutnosti faktora koji utiču na nastanak i razvoj profesionalnog stresa i njihov uticaj na sagorijevanje socijalnih radnika i ostalih profesionalnih pomagača. Kako je i ranije navedeno (poglavlje dva) metodološki dio je jasno i precizno strukturiran od predmeta istraživanja, ciljeva, zadataka, hipoteza, metoda i tehnika, uzorka i značaja istraživanja.

Rezultati empirijskog istraživanja prikazni u petom poglavlju knjige pokazuju da je psihofizičko blagostanje socijalnih radnika i ostalih profesionalnih pomagača u centrima za socijalni rad, drugim javnim ustanovama i nevladinim organizacijama narušeno usljed prekomjerene izloženosti profesionalnom stresu (Istraživanje na

području Tuzlanskog kantona, uzorak ispitanika 63, Osmanović, 2023. godine). Autorice zaključuju da se profesionalni stres i sagorijevanje socijalnih radnika i ostalih profesionalnih pomagača u centrima za socijalni rad negativno odražavaju na njihovo psihičko i fizičko zdravlje, ta na profesionalni život.

Šesto i sedmo poglavlje čine *Diskusija i Preporuke*. Autorice akcentiraju istraživanje kao primjer pozitivne prakse i okvir za opsežnija istraživanja problema profesionalnog stresa i sagorijevanja profesionalnih pomagača i u ostalim kantonima ili na nivou države. Referirajući se na rezultate istraživanja nisu zabilježeni slučajevi ozbiljnog sagorijevanja koji iziskuju hitno zbrinjavanje, a kod 33.3% ispitanika identifikovani su posebni znaci upozorenja. Na osnovu temeljite analize, teorijske i empirijske, autorice predlažu institucionalnu zaštitu (prevenciju) u vidu poboljšanja radnih uvjeta, prepoznavanja stresogenih aspekata rada i osmišljavanja novih strategija za smanjenje identificiranog stresora, kao i beneficirani radni staž i promjenu institucionalnog okruženja (princip cirkularnog socijalnog rada).

Komparacija istraživanja naslov je i tema osmog poglavlja. Analizirani i komparirani su rezultati istraživanja Lučić (2008) i Osmanović (2023). Autorice konstatuju sličnost rezultata u kategoriji “bez sagorijevanja” i “posebni znaci upozorenja”, ali je razlika u kategoriji ispitanika “ozbiljno sagorijevanje”. Istraživanje koje je provela Lučić (2008) pokazuje ozbiljno sagorijevanje kod 6.7% ispitanika, a istraživanje Osmanović (2023) nije pokazalo ozbiljno sagorijevanje ni kod jednog ispitanika, što navodi na konstataciju da su ispitanici nastojali poboljšati svoje odgovore, pod pretpostavkom da je prisutna bojazan da se predoči realno psihofizičko stanje i bez prisustva straha od moguće osude nadređenih i okoline.

U *Zaključaku* ponovo se ukazuje na značaj profesije socijalnog rada u iniciranju društvenog progressa i rješavanju društvenih/socijalnih problema, ali uz kvalitetan sistem socijalne zaštite koji predstavlja najbolji vid prevencije profesionalnog stresa i sagorijevanja posebno kod socijalnih radnika, ali i ostalih pomažućih profesija u djelatnosti socijalnog rada.

U vremenu kada se svakodnevno suočavamo sa brojnim izazovima ovo djelo je naročito vrijedno za detekciju i prevenciju profesionalnog stresa i sindroma profesionalnog sagorijevanja (burnout) kako socijalnih radnika, drugih profesionalnih pomagača, tako i studenata. Knjiga *Profesionalni stres i sindrom sagorijevanja profesionalnih pomagača u djelatnosti socijalnog rada* je zanimljiva i za naučnu i stručnu javnost, ali i kao studentska literatura. Njen značaj se također očituje i kao važan teoretski doprinos izučavanju profesije socijalnog rada, profesionalnog stresa i profesionalnog sagorijevanja. Autorice zaslužuju pohvale što su se opredijelile za

aktuelnu i izazovnu temu u društvu gdje je briga za mentalno zdravlje u rascjepu između potreba i stvarnog stanja.

Adresa autorice

Author's address

Samila Ramić

Univerzitet u Tuzli

Filozofski fakultet

samila.ramic@untz.ba

