

ISSN 0354-8759

*Beogradska
defektološka
škola*

*Belgrade School of
Special Education
and Rehabilitation*

Vol. 26, No. 3 (2020)

Ranije – before: DEFEKTOLOŠKA TEORIJA I PRAKSA (1977-1995)
Ranije – before: SPECIJALNA ŠKOLA (1952-1977)

Beogradska defektološka škola

Izdavači:

Društvo defektologa Srbije & Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju

Za izdavače:

Siniša Ranković, predsednik Upravnog odbora
prof. dr Snežana Nikolić, dekan

Uređivački odbor:

prof. dr Nadica Jovanović Simić, Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, Srbija; **prof. dr Nenad Glumbić**, Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, Srbija; **prof. dr Lelia Kiš-Glavaš**, Sveučilište u Zagrebu – Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Hrvatska; **prof. dr Špela Golubović**, Univerzitet u Novom Sadu – Medicinski fakultet, Srbija; **prof. dr Goran Ajdinski**, Univerzitet „Sv. Kiril i Metodij” – Filozofski fakultet, Makedonija; **prof. dr Rea Fulgosi-Masnjak**, Sveučilište u Zagrebu – Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Hrvatska; **prof. dr Jasna Bajraktarević**, Univerzitet u Sarajevu – Pedagoški fakultet, Bosna i Hercegovina; **prof. dr Vladimir Trajkovski**, Univerzitet „Sv. Kiril i Metodij” – Filozofski fakultet, Makedonija; **prof. dr Mile Vuković**, Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, Srbija; **prof. dr Srboljub Đorđević**, Univerzitet u Nišu – Učiteljski fakultet u Vranju, Srbija; **prof. dr Fadilj Eminović**, Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, Srbija; **prof. dr Branka Jablan**, Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, Srbija; **prof. dr Danijela Ilić-Stošović**, Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, Srbija; **prof. dr Mirjana Japundža-Milisavljević**, Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, Srbija; **prof. dr Branislav Brojčtin**, Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, Srbija; **prof. dr Jasmina Karić**, Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, Srbija; **prof. dr Edina Šarić**, Univerzitet u Tuzli – Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Bosna i Hercegovina; **prof. dr Janez Drobnič**, Univerza na Primorskem, Pedagoška fakulteta, Slovenija; **prof. dr Nataša Dragašević Mišković**, Univerzitet u Beogradu – Medicinski fakultet, Srbija; **prof. dr Renata Pinjatela**, Sveučilište u Zagrebu – Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet, Hrvatska; **prof. dr Nebojša Macanović**, Univerzitet u Banjoj Luci – Fakultet političkih nauka, Bosna i Hercegovina; **dr Nikoleta Gutvajn**, viši naučni saradnik, Institut za pedagoška istraživanja, Srbija; **dr Milena Milićević**, naučni saradnik, Institut za kriminološka i sociološka istraživanja, Srbija; **prof. dr Gordana Nikolić**, Univerzitet u Novom Sadu – Pedagoški fakultet u Somboru, Srbija; **prof. dr Slavica Pavlović**, Sveučilište u Mostaru – Fakultet prirodoslovnih i odgojnih znanosti, Bosna i Hercegovina; **doc. dr Mirjana Đorđević**, Univerzitet u Beogradu – Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju, Srbija; **prof. dr Haris Memišević**, Univerzitet u Sarejevu – Pedagoški fakultet, Bosna i Hercegovina.

Glavni i odgovorni urednik:

dr Srećko Potić

Tehnički sekretar:
Radomir Leković

Tiraž: 150

Jezička redakcija teksta i prevod:
Jasmina Stojanović

Štampa: BIG štampa, Beograd

ISSN 0354-8759

Uredništvo:

„Beogradska defektološka škola“, Kosovska 8/1, 11000 Beograd, Srbija;
e-mail: bds.casopis@gmail.com
Časopis izlazi tri puta godišnje.

Belgrade School of Special Education and Rehabilitation

Publishers:

Special Educators and Rehabilitators Association of Serbia
& University of Belgrade – Faculty of Special Education and
Rehabilitation

For Publishers:

Siniša Ranković – Chairman of the Board
Snežana Nikolić, Professor – Dean

Editorial Board:

Nadica Jovanović Simić, PhD, Professor, University of Belgrade – Faculty of Special Education and Rehabilitation, Serbia; *Nenad Glumbić, PhD, Professor*, University of Belgrade – Faculty of Special Education and Rehabilitation, Serbia; *Lelia Kiš-Glavaš, PhD, Professor*, University of Zagreb – Faculty of Education and Rehabilitation Sciences, Croatia; *Špela Golubović, PhD, Professor*, University of Novi Sad – Medical Faculty, Serbia; *Goran Ajdinski, PhD, Professor*, SS. Cyril and Methodius University in Skopje – Faculty of Philosophy, Macedonia; *Rea Fulgosi-Masnjak, PhD, Professor*, University of Zagreb – Faculty of Education and Rehabilitation Sciences, Croatia; *Jasna Bajraktarević, PhD, Professor*, University of Sarajevo – Faculty of Educational Sciences, Bosnia and Herzegovina; *Vladimir Trajkovski, PhD, Professor*, SS. Cyril and Methodius University in Skopje – Faculty of Philosophy, Macedonia; *Mile Vuković, PhD, Professor*, University of Belgrade – Faculty of Special Education and Rehabilitation, Serbia; *Srboljub Đorđević, PhD, Professor*, University of Niš, Teacher-Training Faculty of Vranje; *Fadilj Eminović, PhD, Professor*, University of Belgrade – Faculty of Special Education and Rehabilitation, Serbia; *Branka Jablan, PhD, Professor*, University of Belgrade – Faculty of Special Education and Rehabilitation, Serbia; *Danijela Ilić-Stošević, PhD, Professor*, University of Belgrade – Faculty of Special Education and Rehabilitation, Serbia; *Mirjana Japundža-Milislavljević, PhD, Professor*, University of Belgrade – Faculty of Special Education and Rehabilitation, Serbia; *Branislav Brojčin, PhD, Professor*, University of Belgrade – Faculty of Special Education and Rehabilitation, Serbia; *Jasmina Karić, PhD, Professor*, University of Belgrade – Faculty of Special Education and Rehabilitation, Serbia; *Edina Šarić, PhD, Associate Professor*, University of Tuzla – Faculty of Special Education and Rehabilitation, Bosnia and Herzegovina; *Janez Drobnič, PhD, Associate Professor*, University of Primorska – Faculty of Education, Slovenia; *Nataša Dragašević Mišković, PhD, Associate Professor*, University of Belgrade – School of Medicine, Serbia; *Renata Pinjatela, PhD, Associate Professor*, University of Zagreb – Faculty of Education and Rehabilitation Sciences, Croatia; *Nebojša Macanović, PhD, Associate Professor*, University of Banja Luka – Faculty of Political Sciences, Bosnia and Herzegovina; *Nikoleta Gutvajn, PhD, Senior Research Associate*, Institute for Educational Research, Serbia; *Milena Milićević, PhD, Research Fellow*, Institute of Criminological and Sociological Research, Serbia; *Gordana Nikolić, PhD, Associate Professor*, University of Novi Sad – Faculty of Education in Sombor, Serbia; *Slavica Pavlović, PhD, Associate Professor*, University of Mostar – Faculty of Science and Education, Bosnia and Herzegovina; *Mirjana Đorđević, PhD, Assistant Professor*, University of Belgrade – Faculty of Special Education and Rehabilitation, Serbia; *Haris Memišević, PhD, Associate Professor*, University of Sarajevo – Faculty of Education, Bosnia and Herzegovina.

Editor-in-Chief:

Srećko Potić, PhD

Technical Secretary:

Radomir Leković

Circulation: 150

Proofreading and Translation:

Jasmina Stojanović

Printing: BIG štampa, Belgrade

ISSN 0354-8759

"Belgrade School of Special Education and Rehabilitation",
Kosovska 8/1, 11000 Belgrade, Serbia;
e-mail: bds.casopis@gmail.com
Published three times a year.

Teorijsko-konceptualni modeli profesionalnog sagorijevanja

Andrea PUHALIĆ, Teodora DERETIĆ
Univerzitet u Banjoj Luci – Fakultet političkih nauka, Bosna i Hercegovina

Postoje brojni pokušaji da se ponudi teorijsko-konceptualni model sagorijevanja, koji bi imao svoju široku primjenu u odnosu na sve pomagačke profesije i profesionalna okruženja. Cilj ovog rada jeste da ponudi sistematičan prikaz najuticajnijih teorijsko-konceptualnih modela sagorijevanja, u okviru tri različita pristupa ili pravca. Prvi pravac se zasniva na multidimenzionalnoj teoriji sagorijevanja i različitim pristupima konceptualizaciji relacija između tri dimenzije ovog fenomena: emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i cinizma i smanjenog ličnog postignuća. Riječ je o tradicionalnim modelima sekvencijalnih faza. U okviru drugog pravca modeli profesionalnog sagorijevanja su bazirani na teorijama profesionalnog stresa i konceptu neravnoteže. Treći pravac obuhvata modele koji se razvijaju na osnovu nekih široko prihvaćenih i čvrsto utemeljenih teorija, kao što je sistemska teorija.

Cljučne riječi: depersonalizacija, emocionalna iscrpljenost, izvori sagorijevanja, faze sagorijevanja, modeli sagorijevanja, smanjeno lično postignuće, profesionlano sagorijevanje

Uvod

Subjektivizam i socijalni konstruktivizam donose nove zahtjeve u pomagačku praksu, a jedna od njih je i potreba za emocionalnim uključivanjem pomagača kroz empatijsku relaciju sa korisnikom. Tako intenzivna emocionalna razmjena između profesionalca (defektologa, socijalnog radnika, psihologa) i čovjeka u nevolji, izazovna je za obje strane pomagačkog procesa.

Za korisnika je ponekad teško povjerovati da je promjena moguća, uskladiti svoja očekivanja, potražiti vlastite resurse ili pokloniti svoje povjerenje pomagaču sa kojim radi. Za profesionalca sa druge strane, intenzivan susret sa čovjekom u nevolji znači i spremnost da ponese dio njegovog emocionalnog tereta, znanje i vještinu da ga vrati u obliku koji je prihvatljiviji, sposobnost da između razumijevanja i potrage za rješenjem neprestano balansira između bliskosti i distance (Hesse, 2002). Dugotrajno, ovako intenzivne relacije sa korisnicima nose u sebi rizike za preopterećenost, iscrpljivanje i, naposljetku, sagorijevanje pomagača. Tome u prilog posebno ide priroda poteškoća sa kojima dolaze korisnici mnogih od pomagačkih profesija, a koje rijetko kada mogu biti brzo ili potpuno riješene. To pomagače stavlja u poziciju da ne samo što suučestvuju u nošenju teških emocionalnih stanja, već često ne mogu da u potpunosti odgovore na potrebe svojih klijenata, zbog različitih ograničenja. Time ostaju bez one neophodne, osnažujuće pozitivne satisfakcije koju nosi zadovoljstvo urađenim. Nasuprot toga, nezavršeni profesionalni slučajevi se gomilaju, usložnjavaju, pa čak ponekad i transgeneracijski prenose dalje. Uključujući sve navedeno, postoje sve pretpostavke za ono što se zove „siguran recept” za profesionalno sagorijevanje – visoki zahtjevi posla (ili visoka vlastita očekivanja), u kombinaciji sa malim mogućnostima da se ti zahtjevi (ili očekivanja) ispune (Duraković-Belko, 2019).

U najopštijem smislu, profesionalno sagorijevanje je psihološki fenomen koji ukazuje na proces ili stanje djelimične ili krajnje potrošenosti kapaciteta pojedinca za obavljanje profesionalne prakse, usljed dugotrajno prevelikih zahtjeva posla i nemogućnosti pojedinca da na takve zahtjeve odgovori ili da im se prilagodi. Jednu od najobuhvatnijih definicija sagorijevanja daje Brill (1984, prema Enache, 2013: 172): profesionalno sagorijevanje je fenomen koji se javlja u radnom okruženju, manifestuje se u obliku skupa depresivnih i disfunkcionalnih simptoma, i to kod osoba koje nemaju neke ozbiljne psihopatološke poremećaje, odnosno kod osoba koja su do tada imale zadovoljavajuću radnu efikasnost i bile emocionalno prilagođene u odnosu prema svom poslu, ali sada nisu sposobne da se vrate u takvo stanje, bez odgovarajuće pomoći ili promjene vlastitog odnosa sa profesionalnim okruženjem. U svim definicijama postoji usaglašenost da se profesionalno sagorijevanje javlja u odnosu pojedinca prema radnom okruženju. Neke definicije su specifičnije od drugih kada određuju uzrok sagorijevanja (npr. Neilhouse, 1981, prema Smith, 1986) koji ukazuje na nerealna očekivanja od posla kao glavni uzrok). Zajedničko svim definicijama je prikaz promjene u odnosu pojedinca prema poslu, kao krajnjeg rezultata iscrpljivanja, koji se manifestuje kao

gubitak kapaciteta za rad, uključujući posebno motivaciju i doživljaj smisla u onome što se radi (Leiter & Maslach, 2005).

Najstabilnije i još uvijek najuticajnije teorijsko uporište razvoju fenomena sagorijevanja prva daje Kristina Maslač, sa svojom multidimenzionalnom teorijom sagorijevanja, koju je predstavila 1998. godine u svojoj knjizi pod nazivom *Teorije organizacijskog stresa*, a koju je nastavila razvijati do danas. Koncept profesionalnog sagorijevanja se najčešće predstavlja upravo u odnosu na njegove tri dimenzije: emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju ili cinizam i smanjeno lično postignuće. Emocionalna iscrpljenost je dimenzija koju karakteriše osjećaj preplavljenosti i potrošenosti na poslu kao posljedica „presušivanja” emocionalnih resursa, što uključuje gubitak energije, hronični umor i doživljaj slabosti. Smatra se posljedicom prethodne ili početne preintenzivne uključenosti u prezahtjevni posao, što postepeno vodi do promjene u ponašanju i ophođenju prema klijentima. Depersonalizacija i/ili cinizam je dimenzija koja se odnosi na psihološko distanciranje od posla, negativne i neprikladne stavove, povlačenje i minimalno investiranje u posao (npr. gubitak interesa, idealizma). Riječ je smanjenom kapacitetu pomagača da bude emocionalno, kognitivno i socijalno uključen i povezan sa svojim poslom i ljudima na poslu (kolegama i klijentima). Cinizam doprinosi razvijanju disfunkcionalnih mehanizama suočavanja sa iscrpljujućim situacijama, što utiče na redukciju sposobnosti pronalaženja kreativnih rješenja za problemske situacije. Smanjeno lično postignuće se odnosi na umanjen osjećaj kompetentnosti i postignuća na poslu, obuhvata nizak moral i sumnju u vlastitu vrijednost, kao i nesposobnost suočavanja sa zahtjevima posla. Uključuje doživljaj neuspjeha i neefikasnosti, te se povezuje sa interpersonalnim sukobima i nedovoljnom socijalnom podrškom. Postoje prijedlozi nekih autora, da je neopodno odvojiti cinizam i emocionalnu iscrpljenost od ličnog postignuća, zbog toga što smatraju da su emocionalna iscrpljenost i cinizam srž sagorijevanja, dok je smanjeno lično postignuće samo spoljni srodan koncept (Maslach i&Schaufeli, 1993; Maslach & Leiter, 2016; Ahola et al., 2017).

Može se reći da se pokušaji teorijskog utemeljenja koncepta profesionalnog sagorijevanja kreću u najmanje tri pravca. U tekstu koji slijedi prikazaćemo na početku osnovne tradicionalne modele i njihova obilježja, jer je riječ o modelima koji su dugo vremena bili dominantno u teorijskom okviru sagorijevanja, ali i zato jer su napravili jak uticaj na dalji razvoj savremenih modela sagorijevanja. Nakon toga, prikazaćemo osnovna obilježja modela koji se baziraju na teoriji profesionalnog stresa i konceptu neravnoteže, sa fokusom na Model oblasti radnog života, kao modela koji je razvojno prevazišao okvire

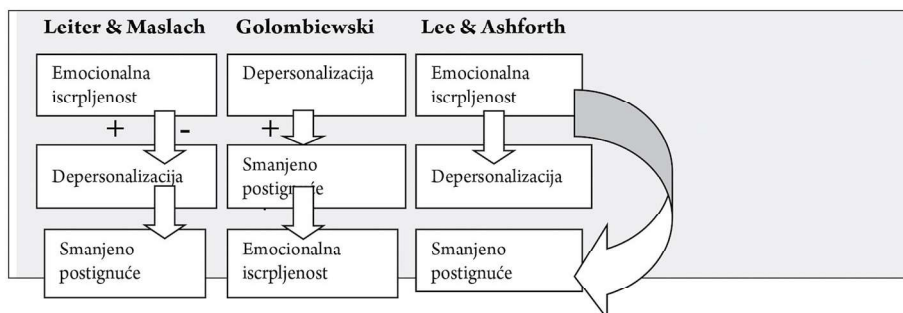
tradicionalne postavke multidimenzionalne teorije, ali ne stoji s njim u suprotnosti. Za kraj, prikazan je i sistemski model sagorijevanja koji se zasniva na sistemskoj teoriji, koji može da se posmatra kao nešto širi teorijski okvir, komplementaran Modelu oblasti radnog života kojeg razvijaju Maslač i Lejter.

Tradicionalni modeli sekvencijalnih faza sagorijevanja

Jedno pitanje i danas budi interes istraživača i praktičara u vezi sagorijevanja, a to je pitanje odnosa između tri dimenzije sagorijevanja. Opšta je pretpostavka da se ove tri dimenzije sagorijevanja ne razvijaju istovremeno, te da zato poznavanje redoslijeda kojim se ove faze javljaju može biti od značaja za prepoznavanje onih pomagača koji su već ušli u proces sagorijevanja. Primjenom metoda i tehnika sekundarne prevencije kod takve rizične grupe bi se onda mogao zaustaviti dalji proces sagorijevanja i pojava najtežih simptoma. Nekoliko istraživača se bavilo ovim odnosima, polazeći od pretpostavke da je odnos triju dimenzija uzročno-posljedični proces koji se manifestuje kao razvoj sagorijevanja. Teorijski, postoji nekoliko posebno uticajnih teorijskih modela sagorijevanja koji opisuju ovaj, u određenoj mjeri uzročno-posljedični, proces: procesni modeli, kao što je onaj kojeg razvijaju Lejter i Maslač; fazni modeli čiji je predstavnik model Golembievskog; te model autora Lija i Ešforda (Taris et al., 2005; Houkes et al., 2011). Na Grafikonu 1 dat je komparativan prikaz tri tradicionalna modela sekvencijalnih faza.

Grafikon 1

Tradicionalni modeli sekvencijalnih faza sagorijevanja (prema Houkes et al., 2011: str. 3)



Procesni model se zasniva na viđenju uzročno-posljedične povezanosti tri osnovne dimenzije sagorijevanja, kroz tri faze procesa sagorijevanja. Prva je faza emocionalne iscrpljenosti, koja se javlja kao odgovor na zahtjeve rada koji iscrpljuju emocionalne resurse ljudi. Druga je faza depersonalizacije, koja se posmatra kao oblik suočavanja sa stresom, koji se manifestuje kroz povlačenje i negativne, cinične interpersonalne relacije na poslu. Na kraju se javlja treća faza smanjenog ličnog postignuća, u kojoj sagorijevanje već utiče na smanjenu radnu efikasnost i lični doživljaj neuspjeha (Leiter & Maslach, 2016). Najpoznatiji predstavnik ovako koncipirane grupe modela jeste model koji utemeljuju i razvijaju Lejter i Maslač. Oni smatraju da je emocionalna iscrpljenost dimenzija sagorijevanja koja se prva javlja, jer vide sagorijevanje kao odgovor na hroničan stres na poslu. Visoki zahtjevi posla izazivaju emocionalnu iscrpljenost, što vodi depersonalizaciji kao pokušaju suočavanja sa stresom. Kada se nastave osjećanja depersonalizacije, onda ona mogu uticati na sposobnost realizacije radnih zadataka i zato se može kod pojedinca razviti osjećaj smanjenog ličnog postignuća, kao posljednja faza sagorijevanja na poslu (Taris et al., 2005; Houkes et al., 2011).

Druga grupa modela se naziva *faznim modelima sagorijevanja*. U okviru ovakvih teorijskih postavki i razumijevanja sagorijevanja, polazi se od toga da je cinizam prva dimenzija ili rana faza koja se javlja u procesu sagorijevanja. Nakon cinizma javljaju se faze neefikasnosti ili smanjenog postignuća, a posljednja je faza iscrpljivanja. Najpoznatiji predstavnik ove grupe modela je konceptualni model Golembievskog. Suprotno od Lejtera i Maslača, on smatra da se u procesu sagorijevanja depersonalizacija javlja prva, jer je u svakom slučaju neophodan određen nivo distanciranja u pomagačkim profesijama da bi mogli raditi svoj posao. Drugim riječima, svaka pomagačka praksa u svom samom početku zahtjeva određeno distanciranje, koje zahtjeva neprekidno i pažljivo balansiranje između objektivnosti i prve faze sagorijevanja. Zato Golembievski stavlja depersonalizaciju na prvo mjesto prilikom prikaza svog modela sagorijevanja. U određenom trenutku, takvo distanciranje može da postane depersonalizacija, što dalje negativno utiče na kvalitet profesionalnog djelovanja i izaziva emocionalnu iscrpljenost. On smatra da u okviru svake od dimenzija možemo razlikovati visok i nizak nivo njene manifestacije. Na taj način on predstavlja šest faza sagorijevanja (Taris et al., 2005; Houkes et al., 2011). Postoji još jedna stavka po kojoj se ovaj model odvađa od ostalih, a to je da razlikuje hronični i akutni oblik sagorijevanja. Bez obzira na razlike između ova dva modela, jedna stvar im je zajednička, a to je da sagorijevanje smatraju razvojnim procesom.

Li i Ešford daju prijedlog modela koji predstavlja kombinaciju procesnog i faznog pristupa. Kao i Lejter i Maslač, oni smatraju da se depersonalizacija javlja iz emocionalne iscrpljenosti. Što se tiče smanjenog ličnog postignuća, ovi autori smatraju da se ono ne razvija iz depersonalizacije, već direktno iz emocionalne iscrpljenosti. Prilikom tumačenja svog modela polaze i od pretpostavke da povišen nivo emocionalne iscrpljenosti direktno izaziva smanjenje ličnog postignuća (Taris et al., 2005; Houkes et al., 2011).

U posljednje vrijeme, modeli profesionalnog sagorijevanja su bazirani na teorijama profesionalnog stresa, kao i konceptu neravnoteže koja dovodi do stresa. Prvi takav model je transakcijski model, koji se smatra konceptualnim mostom između tradicionalnih modela sekvencijalnih faza i modela stresa i neravnoteže (Maslach & Leiter, 2016).

*Transakcioni model sagorijevanja** se zasniva na nešto drugačijem razumijevanju obilježja i odnosa tri faze ili dimenzije u procesu sagorijevanja. Postoje tri faze ovog modela: 1) stresori na poslu (neravnoteža između zahtjeva posla i individualnih resursa); b) individualni stres ili prenapregnutost (emocionalni odgovor na iscrpljenost i anksioznost); i c) defanzivni mehanizmi suočavanja (promjene u stavovima i ponašanju, kao što je povećanje cinizma). Prvu fazu karakteriše neravnoteža između zahtjeva posla i individualnih resursa (takozvani stresori na poslu). Obilježje druge faze jeste emocionalna iscrpljenost i pojava anksioznosti profesionalca. Ova faza se naziva i faza individualne psihičke napregnutosti pojedinca, koja predstavlja emocionalni odgovor na iscrpljenost i anksioznost. Na kraju dolazi treća faza, u kojoj se već mogu ispoljiti promjene ponašanja i stavova profesionalca. Riječ je o fazi defanzivnih koping mehanizma ili suočavanja, koji se ispoljavaju kao promjene u stavovima i ponašanju, kao što su povećanje cinizma (Duraković-Belko, 2019; Maslach & Leiter, 2016). U osnovi ovog modela nalazi se neravnoteža, koja dovodi do pretjeranog psihičkog naprezanja pojedinca. Zato se smatra se da transakcioni model predstavlja poveznicu između do tada zastupljenih sekvencijalnih modela sagorijevanja (procesnih i faznih), i nekih od savremenih modela koji se zasnivaju na teorijama stresa i pojmu neravnoteže.

* Ovaj prikaz transakcijskog modela se razlikuje od značenja transakcijskih modela u klasifikaciji koju daju Koks i Grifits, koji su napravili razliku između dvije vrste psiholoških modela stresa na poslu: interakcijski ili strukturalni i transakcijski ili procesni modeli (Maslach & Leiter, 2016).

Modeli profesionalnog stresa i neravnoteže između pomagača i njegovog posla

Prethodno prikazani modeli prikazivali su dimenzije sagorijevanja, njihove faze i simptome, ali nisu dobro objašnjavali koji su to faktori koji utiču na sagorijevanje, odnosno nisu davali konkretnija uporišta za procjenu vjerovatnoće sagorijevanja i prevenciju. Zato je dalji razvoj naučne misli o sindromu sagorijevanja išao u pravcu proširenja teorijskih modela sa faktorima rizika. Najčešće je riječ o teorijsko-konceptualnim modelima koji uključuju organizacijske izvore stresa, za koje se smatra da utiču na pojavu sagorijevanja na poslu. U zavisnosti od toga o kojem modelu je riječ, ovi faktori su složeni, multidimenzionalni i u međusobnoj interakciji sa drugim organizacijskim i individualnim obilježjima.

Savremeni modeli profesionalnog sagorijevanja se najčešće zasnivaju na teorijama profesionalnog stresa i pretpostavci o postojanju neravnoteže između zahtjeva posla i nekih od psihosocijalnih resursa vezanih za posao. U Tabeli 1 dat je dobar prikaz interakcijskih modela (Chirico, 2016), gde autor modele predstavlja u odnosu na psihosocijalne faktore u vezi sa poslom, sa čijom se neravnotežom povezuje vjerovatnoća pojave profesionalnog sagorijevanja.

Tabela 1

Modeli profesionalnog sagorijevanja (prema Chirico, 2016: 446)

Modeli	Psihosocijalni faktori
Model napora na poslu (Karasek, Johnson, & Theorell, 1990)	Interakcija između zahtjeva posla (psihosocijalnih i fizičkih stresora na poslu kao što su preopterećenje poslom, rokovi, neočekivani zadaci, odgovornosti ili konflikti), kontrole (obim slobode odlučivanja) i podrške (od strane menadžmenta, kolega ili supervizora)
Model neravnoteže napora i nagrade (Siegrist, 1996)	Interakcija između vanjskih faktora (opterećenje poslom) i nagrade Unutrašnji napor (motivacija)
Medijacijski ili model oblasti radnog života (Maslach & Leiter, 1997)	Transakcija između šest međusobno povezanih oblasti radnog života
Model zahtjeva i resursa na poslu (Bakker & Demerouti, 2001)	Interakcija između zahtjeva posla i ličnih ili profesionalnih resursa
Model kompenzacije stresa izazvanog radnim zahtjevima (De Jonge a& Dormann, 2003)	Interakcija između odgovarajućih (kognitivnih, emocionalnih i fizičkih) zahtjeva poslom i raspoloživih resursa vezanih za taj posao

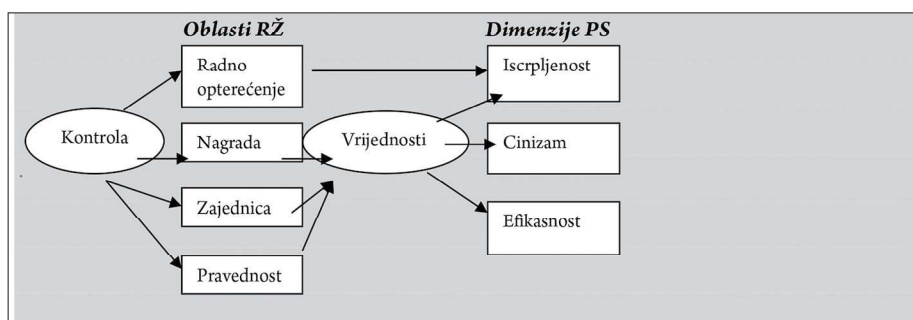
Čiriko ove modele naziva i modelima stresa na poslu za predviđanje vjerovatnoće profesionalnog sagorijevanja (2016). Upravo u toj neravnoteži, odnosno nemogućnosti pojedinca da ponovo uspostavi ravnotežu između sopstvenih kapaciteta vezanih za posao i svog posla, autori ovih modela prepoznaju uzroke profesionalnog sagorijevanja. U okviru prikazanih modela razlikuju se psihosocijalni faktori rizika i potencijalnih resursa, od čije interakcije zavisi vjerovatnoća pojave sagorijevanja na poslu. Najjednostavnije rečeno, ukoliko postoji dovoljno resursa vezanih za posao, psihosocijalni rizici na poslu ne moraju da dovedu do sagorijevanja, već mogu čak da pozitivno utiču na dalji razvoj i napredovanje na poslu. Kao negativni faktori ili faktori rizika uglavnom se prepoznaju zahtjevi posla, kao što su preopterećenje poslom, kratki vremenski rokovi, konflikti na poslu, sukob uloga, itd. Posebno je zanimljiva druga grupa faktora, koja obuhvata one koji mogu da predstavljaju dodatno opterećenje koje vodi profesionalnom sagorijevanju, a sa druge strane mogu da predstavljaju potencijalno zaštitne faktore sagorijevanja, zavisno od toga da li su zastupljeni i u kojoj mjeri. Takvi psihosocijalni faktori su doživljaj kontrole, odnosno autonomije na poslu (prije svega u procesu odlučivanja) i socijalna podrška (Model napora na poslu); postojanje nagrade za urađen posao (materijalne ili nematerijalne) (Model neravnoteže napora i nagrade), kao i širokog spektra drugih ličnih i profesionalnih resursa vezanih za posao (Model zahtjeva i resursa na poslu, Model kompenzacije stresa izazvanih radnim zahtjevima).

Model oblasti radnog života

Model oblasti radnog života ili medijacijski model predstavlja pomak u razvoju teorije i modela kojeg su utemeljili i istraživali Lejter i Maslač 80-ih i 90-tih godina. Nakon više od deceniju istraživanja i provjere svojih teorijskih pretpostavki, ovi autori su proširili tri prethodno utvrđene, osnovne dimenzije sagorijevanja, sa novih šest koncepata koje su nazvali šest oblasti radnog života, za koje su pretpostavili da se nalaze u međusobnoj korelaciji. Drugim riječima, profesionalno sagorijevanje se više ne prikazuje i tumači samo kroz svoje tri dimenzije sagorijevanja, već se njegovom prikazu pridružuje i šest oblasti radnog života, za koje se pretpostavlja da utiču na nivoe tri dimenzije sagorijevanja. Na Grafikonu 2 prikazani su osnovni koncepti oba modela i njihove međusobne relacije.

Grafikon 2

Komparativni prikaz dva modela profesionalnog sagorijevanja (prema Maslach & Leiter, 2016)



U osnovi ovog modela se isto nalazi neravnoteža kao u transakcionom modelu, ali drugačije vrste – između pojedinaca i njihovog posla. Autori identifikuju šest ključnih oblasti povezanih sa poslom u kojima može da se javlja neravnoteža koja utiče na sagorijevanje: radno preopterećenje, kontrola, nagrada, zajednica, pravednost i vrijednosti (Leiter & Maslach, 2004). Na ovaj način, autori ne samo da su identifikovali relevantne aspekte radnog života koji doprinose sagorijevanju ili utiču na njega, već su uspostavili i strukturalni model koji ukazuje na povezanost između ovih šest radnih oblasti i dimenzija profesionalnog sagorijevanja. Iako su ova obilježja radnog života definisana pozitivno, ona se kao prediktori ili faktori rizika za profesionalno sagorijevanje posmatraju u svom negativnom određenju. Tako se preopterećenje poslom javlja kada zahtjevi posla prevazilaze ljudske granice da na te zahtjeve odgovori. Odsustvo kontrole označava takvo obilježje radnog mjesta, koje znači da profesionalci imaju nedovoljno ili nimalo kontrole nad poslom za kojeg su odgovorni. Nedovoljna nagrada se odnosi na odsustvo odgovarajuće nagrade za urađen posao. Slom zajednice je takvo obilježje doživljaja organizacijske klime, u kojem ljudi gube osjećaj pozitivne povezanosti sa drugima na radnom mjestu. Odsustvo pravednosti označava nedostatak transparentnog sistema pravednih i poštenih procedura na radnom mjestu, koji odražava međusobno poštovanje svih zaposlenih i menadžmenta. Na kraju, konflikt vrijednosti podrazumijeva nesaglasnost ili konflikt između zahtjeva posla i ličnih principa (Chirico, 2016)

Za savremenu teoriju sagorijevanja nisu važni samo prikazani segmenti radnog života koji u sebi nose i rizik za sagorijevanje i potencijal za zaštitu,

već prije svega njihove međusobne interakcije kao i relacije sa tri bazične dimenzije profesionalnog sagorijevanja. Tako se polazi se od pretpostavke da radno opterećenje direktno utiče na iscrpljenost; dok je kontrola na poslu direktno povezana sa radnim opterećenjem, nagradom, pravednošću i zajednicom. Oblast vrijednosti ima posebno mjesto u ovom teorijskom modelu i konceptu, jer se posmatra u direktnoj povezanosti sa svim oblastima radnog života osim opterećenja poslom, kao i sa sve tri dimenzije profesionalnog sagorijevanja (prikazano u Grafikonu 2). U svakom slučaju, neusklađenost u bilo kojoj od ovih oblasti utiču na nivo sagorijevanja pojedinca, što ima za posljedicu različite ishode, kao što su promjena kvaliteta profesionalne prakse, ponašanja prema drugima, i ukupno lično blagostanje. Drugim riječima, što je veća generalna, ukupna neusklađenost između pojedinca i posla, veća je verovatnoća profesionalnog sagorijevanja; vrijedi i obrnuto (Maslach & Leiter, 2016).

Na opštim teorijama zasnovani modeli sagorijevanja

U okviru trećeg pristupa teorijsko-konceptualnog utemeljenja profesionalnog sagorijevanja, ovaj psihološki fenomen pokušava se objasniti i predvidjeti na osnovu elemenata i zakonitosti nekih opštih teorija, kao što su teorija socijalnog učenja ili sistemska teorija. Za ovaj rad je posebno važan Sistemski model profesionalnog sagorijevanja i blagostanja, jer se može posmatrati kao širi teorijski okvir u odnosu na prikazane interakcijske modele, posebno Model oblasti radnog života. Posebno važan doprinos ovog modela jeste ukazivanje na uticaj interakcije sistema na makro i mezo nivou na proces sagorijevanja pomagača, ali i prepoznavanje značaja kontinuiranog razvoja sistema na svim nivoima, kao dio prevencije sagorijevanja.

Sistemski model profesionalnog sagorijevanja i blagostanja

Sistemska teorija se može posmatrati kao šira teorijska podloga za prethodno prikazan Model oblasti radnog života. U osnovi teorije je postulat da sistem čine međusobno zavisni i organizovani dijelovi sistema koji se nalaze u međusobnoj interakciji i utiču jedan na drugi. Šest oblasti radnog života možemo tumačiti kao šest velikih podstistema u okviru sistema radnog okruženja. Pojedinaac kao sistem za sebe, se nalazi u interakciji sa

svojim okruženjem, sa svim svojim ličnim i profesionalnim kapacitetima koji su uključeni u obavljanje posla. Baš je odnos i interakcija između sistema ono čemu sistemska teorija poklanja posebnu pažnju. Taj odnos možemo posmatrati kao ravnotežu ili neravnotežu. Tri dimenzije sagorijevanja su zapravo dimenzije poremećene ravnoteže između radnog okruženja kao jednog sistema, i pojedinca u svojoj radnoj ulozi, kao drugog sistema. Zbog značaja ravnoteže između sistema, ova teorija se bazira posebno i na potrebe i probleme pojedinaca i pomažuće sisteme, ukazujući na značaj održavanja kvalitetnih veza između sistema. Smatra se da je za pojedinca i njegovu unutrašnju ravnotežu posebno važno funkcionisanje sljedeće grupe sistema: neformalni ili prirodni sistemi (porodice, kolege), formalni sistemi (sistem socijalne sigurnosti, sindikat) te društveni sistemi (škola, zdravstvene ustanove) (Milosavljević, 2009).

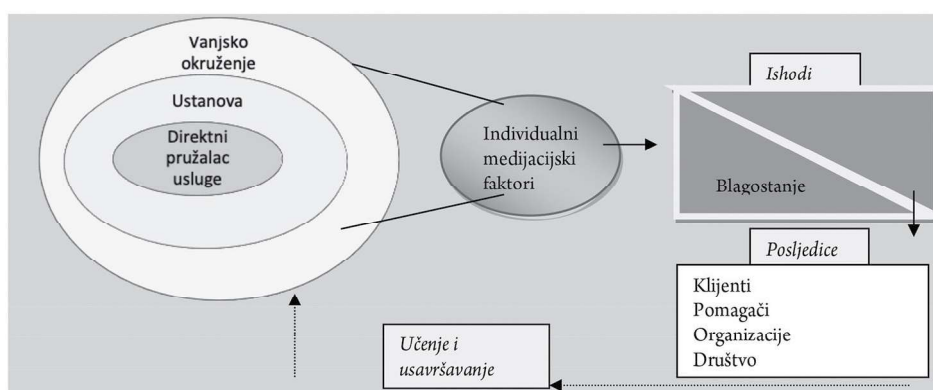
Pored sistema, podsistema, njihovih međusobnih relacija i međuuticaja, u okviru ove teorije važno mjesto ima i koncept međusobne usaglašenosti sistema i međusobnog prilagođavanja. Svi sistemi se (uključujući i pojedince i sisteme u okruženju) posmatraju kao dinamički entiteti, što ukazuje na značaj neprestanog međusobnog usaglašavanja sistema koji su u interakciji (Milosavljević & Brkić, 2009). Poteškoće u funkcionisanju klijenata socijalnog rada se često mogu razumjeti kao problemi u prilagođavanju i usaglašavanju sa okruženjem. Isto tako, profesionalno sagorijevanje se može razumjeti kao proces koji nastaje kada postoji dugotrajna neusklađenost između pojedinca i njegovog radnog okruženja. Sistemska teorija ukazuje na veliku složenost međurelacija koje ima pojedinac na svom radnom mjestu. Sve te relacije nose u sebi rizik za sagorijevanje, ali i njegovu prevenciju. Zato se procesi koji su povezani sa sagorijevanjem posmatraju u odnosu na veliki broj kompleksnih, specifičnih sistema u okruženju.

U okviru ovakvog opšteg okvira sistemske teorije, razvio se poseban Sistemski model sagorijevanja i blagostanja. Ovaj model se razvio sa ciljem poboljšanja usluga klijentima kroz povećanje dobrobiti i blagostanja kliničara. U istraživanju koje je urađeno u SAD rezultati su pokazali da 35-54% radnika iz pomagačkih profesija pati od sindroma profesionalnog sagorijevanja, što SAD košta 4,6 milijardi dolara godišnje (White et al., 2019). Nacionalna asocijacija za nauku, inženjering i medicinu SAD je 2018. godine pokrenula projekat pod nazivom *Action Collaborative*, koji je obuhvatio preko 190 različitih organizacija u kojima su zaposleni pomagači kliničari. Rezultat ovog projekta je i Sistemski model sagorijevanja i blagostanja koji se može razumjeti kao adaptacija različitih multisitemskih modela u zdravstvenoj zaštiti i

sigurnosti na radnom mjestu, a koji je zasnovan na opisu hijerarhijskih nivoa koji kroz međusobnu interakciju utiču na zdravlje pojedinaca (IOM, 2019). Na Grafikonu 3 prikazani su osnovni elementi ovog modela.

Grafikon 3

Sistemska model sagorijevanja i profesionalnog blagostanja (prilagođeno prema National Academy of Medicine USA, 2019: 46)



Uvidom u Grafikon 3 možemo utvrditi tri interaktivna sistema ili nivoa modela profesionalnog sagorijevanja i blagostanja pomagača (u originalu: kliničara): direktni pružalac usluge, ustanova u kojoj radi i šire vanjsko okruženje. Na svakom nivou neprestano se donose odluke koje utiču na ravnotežu između zahtjeva posla sa jedne, i raspoloživih resursa pojedinca sa druge strane (tj. psihosocijalnih faktora radnog okruženja). Zahtjevi posla i resursi mogu biti u balansu ili optimalni, i prema tome, doprinose blagostanju pomagača, ili mogu biti u odnosu narušene ravnoteže i manje nego optimalni te dovesti do predispozicija za sagorijevanje (Crayon, 2009: 6). Lični faktori kao što su crte ličnosti, lična iskustva imaju značajnu ulogu kada je riječ o sagorijevanju, ali se oni smatraju manje značajnim u poređenju sa zahtjevima posla i dostupnim resursima.

Ishodi i posljedice u svim dimenzijama sistema određuju se odnosom postavljenih zahtjeva i dostupnih resursa. Odnos između zahtjeva posla i resursa može da vodi prema dvjema suprotnim tačkama mogućih ishoda: blagostanju ili sagorijevanju pomagača. Ishod ovakve ravnoteže ili disbalansa između pojedinca i njegovog posla se dalje odražava ne samo na pomagače, već i na njihov neposredni rad sa klijentima i same klijente, organizaciju u kojoj rade, a time indirektno i na društvo u cjelini.

Učenje i usavršavanje su također bitan sastavni dio ovog modela. Riječ je o procesima koji se posmatraju kao procesi konstantnog unapređivanja kapaciteta pojedinca da reaguje na promjene u okruženju i očuva ravnotežu. Međutim, IOM Komitet Nacionalne Akademije za inženjering, medicinu i nauku naglašava da se učenje i razvoj ne očekuje samo od pojedinca koji pruža direktnu uslugu, već i od svih drugih sistema (klijenti, menadžment, organizacije u okruženju, sistemi socijalne, zdravstvene zaštite, sistemi zaštite ljudskih prava itd). Zato kontinuirani razvoj treba da bude sastavni dio svih elemenata sistema, da bi se mogli stvarati što optimalniji uslovi za rad i dobrobit svih zaposlenih (IOM, 2019).

Zaključak

Razvoj naučne misli o profesionalnom sagorijevanju ide u pravcu sve veće složenosti i obuhvatnosti teorijsko-konceptualnih modela, u pokušaju da se svakim od njih objedine svi važni elementi ovog fenomena. Popularnost koja se ogleda u brojnim i intenzivnim naučno-istraživačkim traganjima za najobuhvatnijim i najpreciznijim modelom, najuže je vezana za svu složenost i ozbiljnost posljedica ovog fenomena. Posljedice profesionalnog sagorijevanja se javljaju na svim nivoima, na individualnom nivou pomagača, na nivou organizacije, profesionalne zajednice i društva u cjelini. Najčešće se govori o posljedicama koje sagorijevanje ostavlja na zdravlje pojedinca i njegov kapacitet za efikasno obavljanje posla. Međutim, smanjenje produktivnosti pojedinca kao i učestala bolovanja i odsustva sa posla povezana sa sagorijevanjem, utiču na smanjenje produktivnosti i funkcionisanje organizacije u cjelini. Na kraju, smanjenjem kvaliteta usluga koje dobijaju korisnici, smanjuje se ukupan nivo kvaliteta profesionalne zaštite i podrške onima kojima je pomoć potrebna. Ovako složene posljedice sagorijevanja motivisale su veliki broj istraživača da pokušaju utvrditi uzroke ili izvore sagorijevanja, a sve u svrhu prevencije sagorijevanja na poslu. Takvi pokušaju su uobličeni u okviru različitih, brojnih teorijsko-konceptualnih modela sagorijevanja.

Svaki od prikazanih modela možemo posmatrati kao jednu od perspektiva iz koje možemo razumjeti dio procesa profesionalnog sagorijevanja i njegovog historijskog razvoja kao naučnog fenomena. Niti jedan od njih nije ponudio jednostavno i univerzalno objašnjenje, zbog čega se u odnosu na iste ispitivane organizacijske i/ili individualne faktore, kod nekih pomagača

javljaju simptomi profesionalnog sagorijevanja a kod drugih ne. Čini se da se odgovor nalazi u svojoj složenosti psihosocijalnih interakcija pojedinca i njegovog radnog okruženja. Upravo zbog toga, posebno je važno dalje naučno-istraživačko traganje koje bi u obliku nekih novih modela i istraživačkih instrumenata moglo sa većom vjerovatnoćom predvidjeti profesionalno sagorijevanje. Do tada, postoji usaglašenost oko posebno djelotvornih reursa zaštite na individualnom i organizacijskom nivou, a to su socijalna podrška i kontinuiran lični i profesionalni razvoj.

Literatura

- Ahola, K., Toppinen-Tanner, S., & Seppänen J. (2017). Interventions to alleviate burnout symptoms and to support return to work among employees with burnout: Systematic review and meta-analysis. *Burnout Research*, 4(1), 1–11. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.02.001>
- Carayon P. (2009). The balance theory and the work system model. Twenty years later. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 25(5), 313–327. <https://doi.org/10.1080/10447310902864928>
- Chirico, F. (2016). Job stress models for predicting burnout syndrome: a review. *Annali dell'Istituto Superiore di Sanita*, 52(3), 443-456.
- Duraković-Belko, E. (2019). Supervizija u prevenciji profesionalnog sagorijevanja. U A. Puhalić & L. Cajvert. *Profesionalna supervizija – teorija i praksa*. Fakultet političkih nauka Univerziteta u Banjoj Luci.
- Enache, R. (2013). *Burnout Syndrome and Work Accidents*. Ovidius University of Constanta.
- Gilbert-Ouimet, M., Brisson, C., Vézina, M., Trudel, L., Bourbonnais, R., Masse, B., Baril-Gingras, G., & Dionne, C.E. (2011). Intervention study on psychosocial work factors and mental health and musculoskeletal outcomes. *Healthcare Papers*, 11(Special Issue), 47-66.
- Hesse, S. (2002). *Razgovor sa B: Od individue do inetrakcije*. Filozofski fakultet Univerziteta u Banjoj Luci.
- Houkes, I., Winants, Y., Twellaar, M., & Verdonk, P. (2011). Development of burnout over time and the causal order of the three dimensions of burnout among male and female GPs. A three-wave panel study, *BMC Public Health*, 11(1), 240. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-11-240>

- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 3(1), 91-134.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2005). *Banishing burnout: Six strategies for improving your relationship with work*. John Wiley & Sons.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Series in applied psychology: Social issues and questions. Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 1-16). Taylor & Francis.
- Meier, T. (1983). *Towards theory of burnout*. The State University of New York.
- Milosavljić, M., & Brkić, M., (2009). *Socijalni rad u zajednici*. Filozofski fakultet Univerziteta u Banjoj Luci.
- Milosavljević, M., (2009). *Osnove nauke socijalnog rada*. Filozofski fakultet Univerziteta u Banjoj Luci.
- National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine, IOM (2019). *Taking Action Against Clinician Burnout: A Systems Approach to Professional Well-Being*. The National Academies Press.
- Smith, R. (1986). Understanding and overcoming burnout. *Journal of Therapeutic Horticulture*, 1(1), 15-24.
- Taris, T., Le Blanc, P.M., Schaufeli, W., & Schreurs, P. (2005). Are there relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work and Stress*, 19(3), 238-255. <https://doi.org/10.1080/02678370500270453>
- White, E., Aiken, L. H., & McHugh, M. D. (2019). Registered nurse burnout, job dissatisfaction, and missed care in nursing homes. *Journal of the American Geriatrics Society (JAGS)*, 67(10), 2065-2071. <https://doi.org/10.1111/jgs.16051>

THEORETICAL-CONCEPTUAL MODELS FOR UNDERSTANDING JOB BURNOUT

Andrea Puhalić, & Teodora Deretić

University of Banja Luka – Faculty of Political Sciences, Bosnia and Herzegovina

Abstract

There are numerous attempts to offer a kind of a theoretical-conceptual model of job burnout, which would have a wide application in relation to all helping professions and all of the professional contexts. The aim of this paper is to give a systemic review of the most influential theoretical and conceptual models of job burnout, within three different approaches. The first approach is based on the multidimensional theory of burnout and different conceptualizations of the relationship between the three main dimensions of this phenomenon: emotional exhaustion, depersonalization and cynicism, and reduced personal achievement. These are traditional models of sequential phases. The second approach brings together burnout models that are based on theories of occupational stress and the concept of imbalance. Within the third approach there are models of job burnout which are developed from some of widely accepted and firmly grounded psychosocial theories, such as systems theory.

Key words: emotional exhaustion, depersonalization, reduced personal achievement, burnout, professional stress, imbalance, models of burnout