
Dr Dragana MAČEŠIĆ PETROVIĆ
Dr Jasmina KOVAČEVIĆ
Dr Mirjana JAPUNDŽA MILISAVLJEVIĆ
Mr Aleksandra ĐURIĆ ZDRAVKOVIĆ
Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju
Beograd

Pregledni naučni rad PEDAGOGIJA LXVI, 1, 2011. UDK: 159.944.4:37-051, 331.442

SINDROM PROFESIONALNOG SAGOREVANJA RAZLIČITIH PROFESIJA U OBRAZOVNOM PROCESU

Rezime: Profesionalni stres kao stanje dugotrajne napetosti dovodi do fizioloških, psihosomatskih i psiholoških reakcija čija je posledica pogoršanje zdravstvenog stanja, psihička i fizička iscrpljenost kao i pogoršanje kvaliteta profesionalnog angažovanja. Profesionalni stres kod profesija u koje pored drugih spadaju i profesije vaspitača i nastavnika, pedagoga, defektologa i psihologa dovodi do profesionalnog zasićenja i sagorevanja (tzv. burnout syndrome). Ovaj sindrom manifestuje se kroz opseg različitih reakcija koje se kreću od postepenog nestanka energije i javljanja otpora prema poslu, zatim otpora prema osobama koje su obuhvaćene edukacijom i tretmanom, do javljanja otpora i nemogućnosti saradnje sa kolegama.

U radu se prezentuju rezultati dosadašnjih istraživanja koja predstavljaju osnovu deskripcije rasprostranjenosti, tretmana i prevencije sindroma sagorevanja u rizičnim profesijama. Finalna razmatranja fokusirana su na strategije savladavanja i sprečavanja nastanka profesionalnog sagorevanja, kao i proširivanja profesionalnih kompetencija stručnjaka u obrazovanju u ovoj oblasti.

Ključne reči: profesionalno sagorevanje, pedagogija, profesionalne kompetencije.

Definisanje koncepta burnout sindroma ili sindroma profesionalnog sagorevanja

Izraz »burnout« u stručnu literaturu uvodi Herbert J. Frojdenberger 1974. godine, prema navodima brojnih autora (Bedrosian, 2008). Termin je prvi put upotrebljen u vezi sa zapažanjem Frojdenbergera i njegovih saradnika u radu u slobodnim kliničkim uslovima. Zapaženi fenomen odlikovao se osećanjem neuspeha, iscrpljenošću i zamorom izazvanim postavljanjem preteranih zahteva u odnosu na energiju, snagu i sposob-

nost pojedinca u kontekstu situacije na poslu. *Burnout syndrome*, kao kompleksni fenomen odlikuje se sledećim karakteristikama: osećanjem iscrpljenosti izazvano nepovoljnom radnom situacijom; promenjenim odnosom prema pacijentima i klijentima; depersonalizacijom i izmenjenom percepcijom radne sposobnosti (osećaj gubitka radne sposobnosti) (Savicki i Cooley, 1982; Maslach, 1982 prema navodima McKnighnt, Glass, 1995).

Najpopularnija simptomatologija je ona na koju ukazuju Maslach i njeni saradnici (1982), a definisana je kroz naučno-istraživački program službi upućenim na pružanje pomoći ljudima. Primarne komponente sindroma, prihvaćene u literaturi kao tri osnovne dimenzije *burnouta-a*, obuhvataju emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju i gubitak radne sposobnosti.

U brojnim profesijama koje pružaju usluge pomoći (vaspitači, učitelji, defektolozi, lekari, psiholozi) kao i u ostalim brojnim profesijama u kojima se dolazi u kontakt sa drugim ljudima (bankari, brokери i sl.) može doći do nastanka profesionalne iscrpljenosti kao i tzv. sagorevanja u. Zato je u oblasti pedagogije veoma važno poznavati osnovne odrednice procene, tretmana i prevencije ovog sindroma s obzirom na to da su u pitanju profesije koje se bave specifičnom i veoma osetljivom populacijom, a to su deca i omladina, odnosno populacija koja je u punom razvoju ili ometenog razvoja što je podjednako rizično, kako za decu tako i za profesionalce koji se njima bave (Kovačević, 2007; Maćešić-Petrović, 2006).

Metodološki okviri istraživanja

Metodološki konceptualni okvir posmatranja i prepoznavanja *burnout sindroma* definisan je kroz dijagnostički i etiološki fokus interesovanja i upoznavanja sa ovim profesionalnim problemom. Za procenu *burnout sindroma* koriste se sledeći upitnici i skale: *Burnout upitnik* (Maslach, 1981), *Džonsova burnout skala* (1980) i *Pajns, Aronson i Kafrijev upitnik* (1981). U proceni sindroma profesionalnog sagorevanja koriste se i drugi merni instrumenti (upitnici, ček-liste i skale) koji se standardno mogu naći i na sajtovima posvećenim ovoj naučnoj problematici.¹ Podaci o *etiologiji* profesionalnog sagorevanja bazirani su na radovima Savicki i Kulija (Savicki i Cooley, 1982) posvećenim edukaciji osoblja koje se bavi prosvetom, obrazovanjem i savetodavnim radom. U inicijalnim navodima najčešće se ističu organizacioni faktori i karakteristike radne sredine (Potter, 1998). U ovom radu akcenat je stavljen na organizacione faktore, dok će ostali etiološki činioci ili uzroci ovog sindroma biti prezentovani u radovima koji slede na ovu temu.

Organizacioni faktori

Jedan od primarnih faktora organizacije u etiologiji *burnout sindroma* obuhvata *radni intenzitet*. Bitni elementi odnose se na dužinu sveukupnog kontakta sa klijentnom grupom, odnos osoblja prema klijentnoj grupi (npr. broj dece prema broju osoblja u ustanovama za decu) i obim celokupne klijentele. Ovaj faktor ističe se kao bitan jer

¹ (<http://www.cpp-db.com/detail/detailprod.asp?pc=35;db.com/detail/detailprod.asp?pc=35;>
<http://www.docpotter.com/boclass-4situations.html;>
<http://www.docpotter.com/boclass-3causes.html;>
<http://www.docpotter.com/boclass-5pathstoperpow.html>).

profesionalac koji se nađe u uslovima povećanog intenziteta rada ima sve manje vremena za decu i kolege, sve manje slobodnog vremena i trpi sve veći uticaj stresa.

Nedostatak osećaja kontrole nad sopstvenim radom povećava uticaj *burnout-a*. Ovaj osećaj se javlja u situacijama koje se odlikuju preteranim poslom i radom i nedostatkom vremena za njegovo obavljanje kao i u situacijama u kojima zaposlena osoba nema direktnog uticaja na odluke organizacije i rukovođenje uslovljenih administrativno-organizacionim faktorima.

Podrška saradnika i povratna sprega veoma su značajni činioci koji su u negativnoj korelaciji sa stepenom *burnout-a* (Pines i Kafry, 1978). Kao važan preventivni faktor *burnout sindroma* takođe se ističe podrška nadređenih. Osoblje koje ima poverenje u svoje rukovodstvo i koje je pod redovnom supervizijom zaštićeno je od *burnout-a*. Ričardson prema navodima brojnih autora ističe listu sledećih karakteristika posla koje dovode do profesionalnog sagorevanja: opterećenost na poslu, interpersonalni konflikti, neodgovarajuća iskorišćenost veština i sposobnosti, pritisak na poslu i nizak nivo podrške nadređenih i kolega.

Osobine odnosa između klijentele i stručnjaka u obrazovnom procesu ukazuju na još neke bitne činioce u vezi sa ispitivanim problemom. Kao značajni faktori ističu se negativne reakcije prema osoblju kao karakteristične za profesije koje se bave radom sa ljudima. Ove situacije često su uslovljene time što klijenti (u ovom slučaju deca i omladina obuhvaćena vaspitno-obrazovnim procesom) ne žele da prime pomoć, odnosno ne angažuju se u procesu nastave adekvatnim učešćem, ali su prisiljeni na dalji rad i saradnju. Isti slučaj je i sa kolegama sa kojima se saraduje u organizaciji i izvođenju nastavnog procesa. Dakle, karakteristike klijentele su te koje izazivaju stres. Situacije sa kojima se sreće profesionalno lice često se odlikuju nasiljem ili nesocijalnim ponašanjem. Nastajanje ovog sindroma takođe pogoduju neprofesionalni odnosi između učenika i nastavnika.

Rezultati dosadašnjih istraživanja

Rezultati istraživanja u ovoj oblasti biće prezentovani kroz mogućnosti prevencije i tretmana, odnosno sprečavanja nastanka i uklanjanja simptoma kod već ispoljenog i nastalog sindroma profesionalnog sagorevanja. Prevencija ovog sindroma moguća je u različitim oblicima i na različitim nivoima. Jedan od mogućih načina odnosi se na lične strategije za prevladavanje profesionalnog stresa.

Lične strategije za prevladavanje burnout-a

Edukacija kadrova koji obavljaju profesionalnu delatnost vezanu za obrazovanje u svim vidovima i oblicima pedagoške delatnosti veoma je bitan preventivni faktor za nastanak *burnout syndrome-a*. Brojni autori koji se bave edukacijom kadrova u ovom domenu ističu izuzetni značaj i korist supervizije u cilju pospešivanja ekspertize (procene i samoprocene) kao i samouverenosti osoblja. Podrška osoblju kroz superviziju smanjuje stres i može poslužiti u prevenciji *burnout-a*. U vezi sa tim Boldvin (Baldwin, 1977) ističe, između ostalog, da savetnicima kao i drugim ugroženim profesijama, u koje spadaju i obrazovne profesije, treba omogućiti superviziju u toku prve godine njihovog početnog treninga. Supervizija je skupa i vremenski zahtevna investicija u edukaciji stručnjaka različitog obrazovnog profila, ali je po mišljenju brojnih autora od izuzetne važnosti za skladan profesionalni angažman i dalju profesionalnu aktivnost u

brojnim pedagoškim i/ili sličnim profesionalnim oblastima (McKnighnt & Glass, 1995; Muller, 2008).

Svesnost o svojim osećanjima i događajima iz ličnog života takođe su neophodni u radu sa drugim ljudima. Dilon (Dillon, 1983) daje prikaz metoda za samopomoć. To su pre svega razvijanje samokontrole i odgovornosti, uzimanje češćih i kraćih godišnjih odmora, negovanje optimističnog pogleda na svet i spremno očekivanje stresa na poslu.

Pravilno korišćenje slobodnog vremena takođe se postavlja kao važno u vezi sa ovim problemom. Bavljenje hobijima i aktivnostima van posla, reorganizacijom rada i razvijanjem specijalnih interesa u oblastima za koje pojedinci imaju posebno interesovanje su još neke od ličnih strategija korisnih za prevladavanje ovog sindroma.

Organizacione strategije za prevladavanje burnout sindroma

Pod *organizacionim strategijama za prevladavanje burnout sindroma* podrazumevaju se mere koje sprovodi organizaciono rukovodstvo jedne službe ili ustanove u konsultaciji sa osobljem. To se odnosi na sledeće kategorije mera: optimalni odnos u komunikaciji i odnos broja učenika i brojnosti osoblja koje se bavi obrazovnim procesom, fleksibilnost u radu, nastavak edukacije i treninga, podrška saradnika i nadređenih, dobri uslovi rada i jasni organizacioni ciljevi. Edukativni programi unutar službe obezbeđuju kontinuiranu edukaciju kadrova. Fokus ovih programa su potrebe za razvijanjem skladnih interdisciplinarnih i interpersonalnih odnosa i uslova za zajednički rad i konačno potreba za evaluacijom rada. Jedan od korisnih načina da se proceni efikasnost rada je prikaz slučajeva.

Lečenje i prognoza

U razmatranju ovog problema neophodno je poći od klasifikacionih osnova ovog sindroma. Klasifikacija stepena sindroma profesionalnog sagorevanja prema Maslačovoj (Maslach, 1978) obuhvata tri faze. Prva faza se odnosi na pojavu emocionalne i fizičke iscrpljenosti. U drugoj fazi se javljaju negativni i udaljavajući odnosi prema kolegama, učenicima i sebi. Povlačenje i izbegavanje kontakta sa okolinom rezultiraju smanjenom radnom sposobnošću. Prognoza i izlečenje *burnout-a* zavisi od njegovog stepena i faze (Rogers, 1987; Beverly, 1998, Muller, 2008).

Lečenje se sprovodi u odnosu na uzrok *burnout-a*. Osobi za koju smatramo da ima ove simptome pristupa se strpljivo i taktično. Psihoterapija i savetovanje se preporučuju u drugoj i trećoj fazi. Prognoza zavisi od individualnih karakteristika, pogotovo ako se organizacionim faktorima ukaže pažnja.

Drugi radovi i autori novijeg datuma ukazuju na značajne pokazatelje prognoze i lečenja sindroma profesionalnog sagorevanja koje je u vezi sa pojedinim profesijama, a naročito su fokusirani na razmatranje odnosa profesionalnog sagorevanja i profesija koje su slične pedagoškoj ili nastavničkoj, i obuhvataju i oblast specijalne edukacije i rehabilitacije.

Finalna razmatranja sa preporukama

Konceptualni okvir posmatranja navedenih problema obuhvata širi kontekst primene Montesori metoda u radu sa decom tipične populacije kao i sa decom sa smet-

njama u razvoju (Bedrosian, 2008). Primenom ovog metoda kao i stalnim promenama metoda rada, okoline, učenika, odnosno mogućnosti promene razreda ili grupe dece sa kojom se radi i/ili šticećenika kao i radom na sebi i formiranjem ličnih profesionalnih zaštitnih strategija, radi prevladavanja sindroma sagorevanja, postižu se dobri rezultati u odbrani od ove vrste profesionalnog stresa.

Prema ovom tumačenju jedan od mogućih načina prevladavanja nastanka ovog sindroma u pedagoškom radu je promena metoda rada. Montessori metod (i sama Marija Montessori) definisao je kako treba da bude profesionalno strukturisana ličnost Montessori vaspitača, a mi bi dodali i osoba koje se bave edukacijom i rehabilitacijom dece tipičnog razvoja kao i dece sa smetnjama razvoja i učenja. Pod ovim se podrazumevaju značajni i veliki zahtevi u pogledu vaspitača koji mogu biti osnova prevencije nastanka sindroma profesionalnog sagorevanja, a koji treba da poseduje određene kvalitete ličnosti kao što su: stručnost, osobine ličnosti, izgled osobe, precizna obrada i izbor materijala, tehnika i postupaka za edukaciju i rehabilitaciju, vedrina, vesela ličnost, nežna, suzdržana, pažljiva, mirna u kretanju i govoru, strpljiva, čista i uredna.

Očekivanja prema prosvetnim radnicima i onima koji rade sa decom u okviru obrazovnih i tzv. pomagačkih profesija, postaju sve kompleksnija i sa određenim posledicama. Rezultat toga je pojačano interesovanje u poslednjih desetak godina u pedagoškoj javnosti i literaturi za problematiku profesionalnog sagorevanja kao i značajno interesovanje šire javnosti u tom smislu. Imajući u vidu uslove rada, status, položaj, materijalne mogućnosti i sličnosti raznih navedenih kriznih profesija u oblasti vaspitanja i obrazovanja, kao najčešći stresori ističu se: neadekvatna politika nagrađivanja i/ili kažnjavanja, stil vođenja ustanove, preopterećenost obavezama, niske ili nikakve mogućnosti napredovanja u karijeri, nizak status profesije, nedostatak adekvatne pozitivne povratne informacije, buka i galama šticećenika, dece ili odraslih, rad sa velikim brojem osoba, rad sa roditeljima, neadekvatnost opremljenosti ustanove i zastareli uslovi i modeli rada (Bedrosian, 2008).

Na pojavu profesionalnog sagorevanja takođe veoma značajno utiču i *visoka ili velika očekivanja* prema osobama iz ovih profesija. Ta očekivanja se mogu podeliti prema sledećim kriterijumima: u odnosu na crte ličnosti, u odnosu na inteligentnu dimenziju očekivanja, u odnosu na profesionalna očekivanja, kao i u odnosu na emocionalnu inteligenciju.

U profesijama koje spadaju u rizične, vezane za ovaj sindrom povremeno treba stati i razmisliti o sopstvenoj motivaciji za svoj poziv i kakvo značenje ima za osobu pomoć koju pruža drugima. Treba postaviti pitanja tipa – kakav sam ja u očima mojih šticećenika i kako me vide kolege? Kada su u pitanju rukovodeći poslovi u oblasti obrazovanja rukovodilac treba da vodi računa o tome kakav je u rukovodećem smislu i smislu saradnje u očima svojih kolega, kako ga oni doživljavaju i kakvu pomoć može da pruži drugima i sebi radi prevencije nastanka profesionalnog sagorevanja kod saradnika, kolega i u odnosu na sopstvenu ličnost, koja takođe podleže nastanku ovog sindroma. »Od svih nabrojanih faza, gde se ja nalazim trenutno?«– takođe je važno pitanje koje treba da postave i rukovodioci kao i saradnici i šticećenici, odnosno osobe kojima se pruža pomoć ili profesionalno radi sa njima.

Takođe treba raditi na stalnom profesionalnom usavršavanju, inoviranju metoda i načina rada, povremenoj i/ili privremenoj promeni radne sredine i grupe dece sa kojom se radi, primeni kompjutera u nastavi i planiranju vaspitno-obrazovnog procesa kao i povremenim promenama unutar radnog okruženja.

Literatura:

1. Bedrosian, E. (2008): Rad na sebi – profesionalno sagorevanje. U: *Montesori program primenjen u radu kod osoba sa smetnjama u razvoju*, Dom za decu i omladinu ometenu u razvoju Veternik, Veternik, str. 17-26.
2. Beverly, A. Potter (1998): *Overcoming Job Bourn Out: How to Reneiw Enthusiasm for Work*, Ronin, USA.
3. <http://www.cpp-db.com/detail/detailprod.asp?pc=35>
4. <http://www.docpotter.com/boclass-4situations.html>
5. <http://www.docpotter.com/boclass-3causes.html>
6. <http://www.docpotter.com/boclass-5pathstoperpow.html>
7. Kovačević, J. (2007): *Dete sa posebnim potrebama u redovnoj školi*, Učiteljski fakultet, Beograd.
8. Maćešić Petrović, D. (2006): *Nastava i saznanje specifičnosti dece sa lakom mentalnom retardacijom*, CIDD i Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju Univerziteta u Beogradu, Beograd.
9. McKnight, J. D. & Glass DC. (1995): Perception of Control, burnout and depressive symptomatology: A replication and extension; *J Consult Clin Psychol.*, Jun; 63 (3): pp.490–493.
10. Muller, M. (2008): *Burn out*, Central Publishing, USA.

* * *

BURNOUT SYNDROME OF DIFFERENT PROFESSIONS IN THE EDUCATIONAL PROCESS

Summary: Occupational stress as a state of long-term stress leads to physiological, psychosomatic and psychological reactions which results in deterioration of health conditions, mental and physical fatigue and deterioration in the quality of professional engagement. Occupational stress in a profession in which among others include professional educators and teachers, educators, therapists and psychologists leads to saturation of professional and combustion (so-called burnout syndrome). This syndrome is manifested by the range of reactions that range from the gradual loss of energy and the incidence of resistance to work, then the resistance to individuals covered by the education and treatment, the incidence of resistance and lack of cooperation with colleagues.

The author presents the results of previous studies that form the basis of description of distribution, treatment and prevention of BOS in risky professions. Final discussion focused on strategies to overcome and prevent the emergence of professional combustion, and expansion of professional skills of experts in education in this field.

Key words: burnout syndrome, pedagogy, professional competencies.

* * *

СИНДРОМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СГОРАНИЯ (ВЫГОРАНИЯ) В РАЗЛИЧНЫХ ПРОФЕССИЯХ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

Резюме: Профессиональный стресс, как состояние длительной интенсивной напряженности, приводит к физиологическим, психосоматическим и психологическим реакциям, к ухудшению состояния здоровья, умственной и физической усталости и ухудшению качества профессиональной деятельности. Профессиональный стресс в профессиях, (среди которых, между прочим, профессии воспитателей и преподавателей, педагогов, дефектологов и психологов) приводит к профессиональному насыщению и сгоранию (бурноут синдрому). Этот синдром проявляется в ряде реакций, которые варьируются от постепенной потери энергии до нелюбви к работе, затем нелюбви к лицам, охватываемых образованием и лечением, до нелюбви к коллегам и отсутствия сотрудничества с ними.

В работе представлены результаты предыдущих исследований, которые составляют основу описания распространения, лечения и предотвращения синдрома сгорания в риско-

ванных профессиях. Заключительная часть сосредоточивается на стратегии для преодоления и предотвращения появления профессионального сгорания, как и расширения профессиональной компетентности в этой сфере, специалистов в области образования.

Ключевые слова: профессиональное сгорание (выгорание), педагогика, профессиональная компетентность.