

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020b). Kontakti i suradnja među strukama: percepcije socijalnih i razvojnih stručnjaka. In: Stručna suradnja, kompenzacija zaostataka u školama, strukovna dobrobit: Rezultati mađarsko-hrvatskog komparativnog istraživanja (na mađarskom). Pečuh, Samouprava općine Abaliget, Udruga žena Abaliget.

Rácz Andrea (2014). Jeli država dobar roditelj? – potrebe razvoja za profesionalizaciju stručne dječje zaštite. In: Rácz Andrea (Jeli država dobar roditelj? Pojava u praksi corporate parenting terminus (na mađarskom). Budimpešta: Udruga Rubeus, 215–245.

Rácz Andrea (Uredn.) (2015). Analiza obavljanja poslova usluga dječje skrbi (na mađarskom). Workshop analiza. Budimpešta: Udruga Rubeus. <http://rubeus.hu/wp-content/uploads/2015/07/a-gyermekjoleti-szolgalatok-feladatellatasanakertekelo-elemzese-orszagosszinten.pdf>

Shanafelt, T. D., Gradishar, W. J., Kosty, M., et al. (2014). Burnout and career satisfaction among US oncologists. *Journal of Clinical Oncology*, 32 (7): 678–686.

Weiss, D.J., Dawis, R. V., England, G. W., Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Vol. 22, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, Mineapolis: University of Minnesota.

GYŐRI ÁGNES⁴⁹

EMOTIVNO, FIZIČKO I MENTALNO OPTEREĆENJE U KRUGU SOCIJALNIH I

⁴⁹ Centra za istraživanje društvenih znanosti

RAZVOJNIH STRUČNJAKA

Uvod

U ovoj studiji želimo dati uvid emotivno-fizičko-mentalnog opterećenje mađarskih i hrvatskih stručnjaka. Pored ovoga smo za cilj postavili i to, da prikazemo povezanost među pokazateljima opterećenja i pojedinih aspekata zadovoljstva sa radnim okolnostima.

Stručna literatura bez razlike skreće pozornost na to, da su stručnjaci, kojima je posao pružanje pomoći, koji se bave drugim ljudima podjednako preopterećeni kako emotivno, tako i fizički i mentalno. Intenzivan rad usmjeren ka drugim osobama može uzrokovati znatno emotivno opterećenje: socijalni stručnjaci, koji se bave ranjivim ciljnim skupinama u teškoj situaciji često i samo postaju „ranjivima” (Cohen, Collens 2013, Skovholt et al. 2001, Wilson 2016). A emocionalno – i drugo – opterećenje na radnom mjestu nosi u sebi opasnost od izgaranja ('burnout'), kada se inače motivirana osoba zasiti sa onim brojnim problemima, kojima se svakodnevno bavi (Lambie 2006). Sindrom izgaranja stručna literatura opisuje kao stanje „emocionalne i mentalne iscrpljenosti uslijed kroničnih emocionalnih opterećenja i stresa”, koje se može manifestirati na fizičkom, duševnom i emotivnom planu u vidu somatskih, emotivnih, mentalnih i simptoma u ponašanju (Fekete 1991:17). Proces nastanka izgaranja Cherniss (1980) na svojem modelu prikazuje kao sljedeće tri uzastopne faze: uočavanje stresa, stres uzrokuje fizički umor i emotivnu iscrpljenost; pod utjecajem stresa se odvijaju promjene u pristupu i osobinama, pojavljuje se cinizam prema klijentima, povlačenje i emocionalno odvajanje.

Istraživanja, koja ispituju povezanost emotivno opterećujućeg rada i izgaranja u svim državama pokazuju iste rezultate: emotivni rad je sam po sebi u stanju „privući” sve komponente izgaranja (Bozionelos, Kiamou 2008, Martínez-Iñigo et al. 2007, Zapf et al. 2001). Dokazano je i to, da su u tom pogledu najviše ugroženi socijalni djelnici, koji rade na terenu: u privatnom i u profesionalnom životu će se sa većom vjerojatnošću osjećati fizički i mentalno iscrpljeni u odnosu na stručnjake drugih socijalnih područja (Thompson et al.1996).

Stručna literatura među prediktorima izgaranja naglašavaju, pored osobnih promjenljivih (na primjer na razini predodređujućih osobenosti) i specifičnosti radne (sredine), odnosno drugih sredina. Istraživanja Maslach-a i suradnika (1982, 2001) obavljenih u krugu zdravstvenih djelatnika su redom potvrđivali, da u objašnjenju nastanka izgaranja veću ulogu imaju osobne promjenljive negoli čimbenici radne sredine. brojni autori ističu ulogu zadovoljstva sa radom. Meta analizom je Lee et al. (2013) utvrdio, da na emocionalnu iscrpljenost – koja se u procesu

nastanka izgaranja prva pojavljuje – najveći utjecaj ima nezadovoljstvo sa takvim aspektom rada, kao što su autonomija, mogućnost sudjelovanja u donošenju odluka, obim radnog opterećenja i broj radnih sati tijekom tjedna. Drugi autori pak spominju nedostatak mogućnosti napredovanja, nedovoljno nagrađivane (niske dohotke), kao i probleme u suradnji sa drugim ustanovama i /ili sa organizacijskim jedinicama unutar ustanove, kao presudne čimbenike u procesu nastanka izgaranja (Shanafelt et al. 2014).

U ozračju gore navedenih empirijskih prethodnica, naše istraživanje pored otkrivanja pokazatelja izgaranja u stručnjaka zaposlenih na području socijale, istražuje i eventualne čimbenike, koji se provlače u zaleđu istih. Pa našem saznanju, niti u Mađarskoj, a ni u Hrvatskoj do sada nije obavljeno takvo kvantitativno istraživanje, koje bi bilo usmjereno na detaljan pregled emotivno-fizičko-mentalnog opterećenja djelatnika na području socijale i drugih stručnjaka, koji rade na kompenzaciji zaostajanja, ovo naše istraživanje popunjava tu prazninu.

Ovo istraživanje se temelji na podacima ispitivanja prije svega u krugu stručnjaka zaposlenih na socijalnom području pomoću upitnika, u okviru projekta pod nazivom „*Međunarodne suradnje*”, koje je istraživanje obavljeno tijekom 2019-te u Mađarskoj (Baranjska županija) i 2020-te u Hrvatskoj (Osječko-baranjska županija). broj elemenata u mađarskom uzorku je iznosio 216, a u hrvatskom 100 osoba⁵⁰.

I. Sredstvo mjerenja emotivnog, fizičkog i mentalnog opterećenja

Iscrpljenost i izgaranje je često vezano za poteškoće na poslu, „nezadovoljstvo” sa radom i radnim uvjetima. Otkrivanje emotivnog, fizičkog ili mentalnog opterećenja, odnosno opasnosti od izgaranja je osobito značajno u krugu onih zanimanja, za koja je svojstven intenzivan rad usmjeren na ljude. Za mjerenje izgaranja u domaćoj i međunarodnoj praksi istraživanja je najviše rasprostranjena uporaba Mashlach-ove Inventure izgaranja (Maslach Burnout Intervory

⁵⁰ Opis uzorka i istraživanja, kao i dalje analize vidjeti u Kiss, Vastagh (2020a, 2020b), Győri (2020), Perpék et al. (2020), Perpék, Szászvai-Papp (2020a, 2020b).

– MBI).⁵¹ MBI otkriva tri tipa izgaranja: segmente emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i pada učinka. **Emocionalna iscrpljenost** je anti personalna dimenzija izgaranja, koja se može opisati stanjem emotivnog i fizičkog zamora. **Depersonalizacija** je interpersonalna dimenzija izgaranja, a označava jedno takvo stanje, za koje je svojstvena ravnodušnost i bezosjećajnost. A osobni **pad učinka** je dimenzija izgaranja povezana sa samoprocjenom, za koju je svojstvena niska produktivnost i smanjeni osjećaj kompetencije. Ove tri dimenzije mogu biti prisutne i neovisno jedna o drugu, to jest označavaju različite samostalne aspekte izgaranja, stoga se skale korištenje za njihovo mjerenje ne mogu objediniti (Maslach et al. 2001).

U ovom istraživanju smo za mjerenje triju dimenzija izgaranja imali mogućnost jednog kratkog pitanja sa tri tvrdnje⁵². Ispitanici su mogli ocjenjivati na jednoj Likert-ovoj skali sa četiri stupnja, ocjenjujući to, koliko učestalo uočavaju pojedine osjećaje vezane za njihov posao.

II. Nastanak dimenzija izgaranja

Kako među mađarskim, tako i među hrvatskim ispitanicima, najveća vrijednost prosječnih ocjena je dobila emocionalna iscrpljenost (prosjeak mađarskog uzorka: 3,13; hrvati: 3,79) (slika br. 1.). U krugu mađarskih stručnjaka iza emocionalne iscrpljenosti slijedi pad učinka sa prosjekom od 2,77, a po tom depersonalizacija, sa veoma bliskim prosjekom (prosjeak: 2,71). U slučaju hrvatskih stručnjaka nakon emocionalnog izgaranja slijedi depersonalizacija (prosjeak: 2,91), a iza nje pad učinka (prosjeak: 2,57). Ovi rezultati prikazuju, da su ispitani stručnjaci uglavnom ili u potpunosti zahvaćeni u sva tri segmenta izgaranja.

O povezanosti triju pokazatelja iscrpljenosti, izgaranja se može reći, da su emocionalna iscrpljenost i depersonalizacija u jačoj korelaciji (vrijednost pokazatelja korelacije⁵³ je 0,392,), negoli sa pokazateljem pada učinka i emocionalne iscrpljenosti (0,316), odnosno sa depersonalizacijom (0,316). To znači, da je povezanost među pokazateljima slabijima od

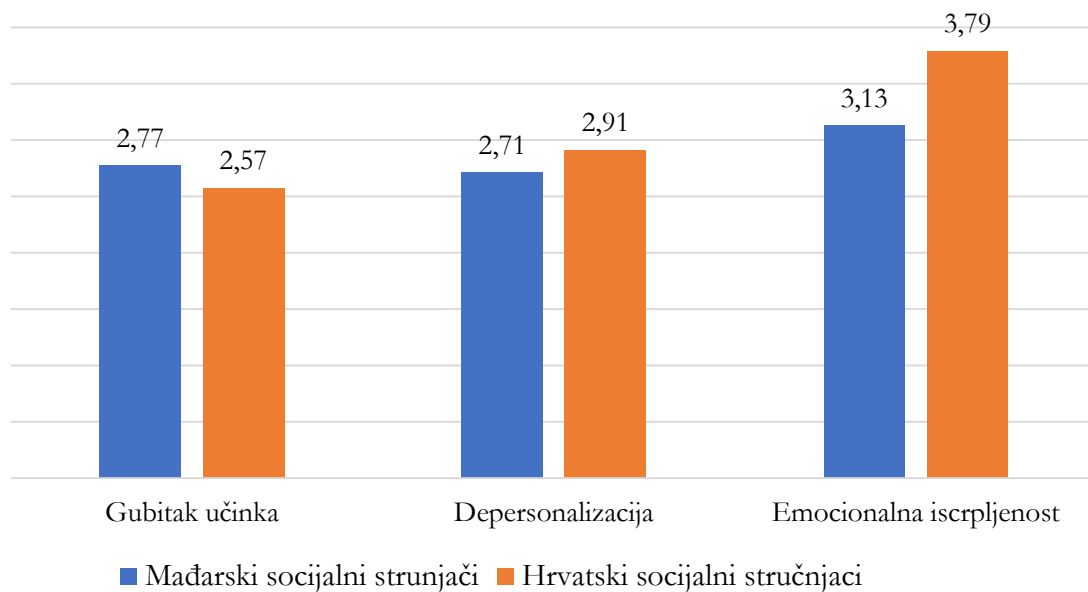
⁵¹ MBI je upitnik, koji sadržava 22 tvrdnje, koji otkriva značajne aspekte izgaranja: tvrdnji mjeri izgaranje u dimenziji emocionalne iscrpljenosti, 5 je tvrdnji usmjereno na pojavu depresije a 8 na mjerenje opadanja učinka (Maslach, Jackson 1981).

⁵² Tvrdnje u upitniku po redoslijedu: „Na kraju radnog dana sam iscrpljen.” „Rad me čini emotivno čvrstim“. „Tijekom rada se regeneriram.” Ovu smo zadnju tvrdnju, radi lakšeg razumijevanja izmijenili sukladno našem cilju, da prikazuje pada učinka.

⁵³ U analizi koristimo Pearsonov korelacijski faktor.

osrednjih, to jest zahvaćenost u raznim dimenzijama izgaranja ne znači istodobnu pojavu (ako predstavlja, tada je sa većom vjerojatnošću pridruženi emocionalno izgaranje i depersonalizacija). Sve to potvrđuju i podaci hrvatskih istraživanja.

Slika br. 1. prosjeci pojedinih dimenzija izgaranja u krugu mađarskih i hrvatskih stručnjaka
(prosjeci, 1=uopće nije svojstveno, 4=u cijelosti je svojstveno, $N_{\text{MAĐARI}}=261$, $N_{\text{HRVATI}}=100$)

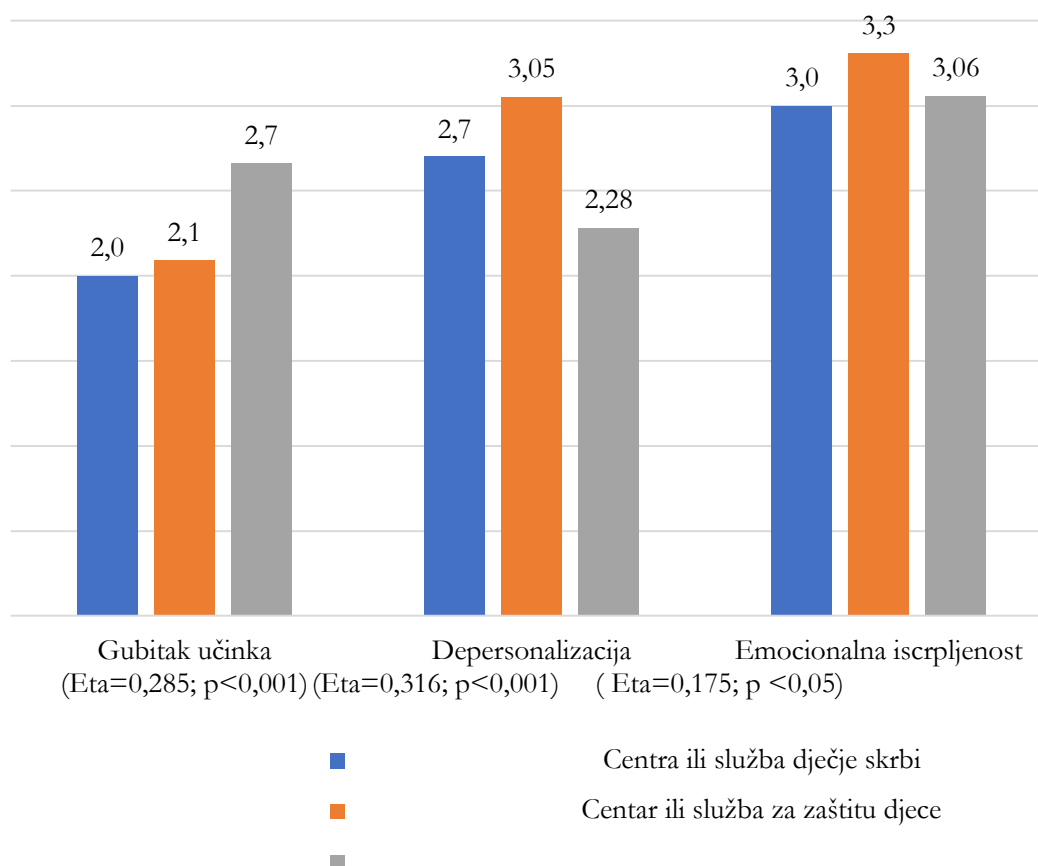


III. Korelacije pojedinih dimenzija izgaranja

U nastavku istražujemo, u kakvoj su vezi najutjecajniji aspekti glede okolnosti obavljanja posla i drugi čimbenici sa izgaranjem, točnije sa pojedinim njenim dimenzijama. Analizu smo obavili uz pomoć jednodimenzionalne analize varijacije.

Glede pojedinih pokazatelja izgaranja smo otkrili značajna odstupanja u krugu mađarskih stručnjaka po tome, u kom djelokrugu rada djeluju (slika br 2.). Emocionalna iscrpljenost je dobila najveći prosječni broj bodova u krugu stručnjaka u centru, odnosno službi za dječju zaštitu. U krugu stručnjaka zaposlenih u centru, odnosno službi za obiteljsku i dječju skrb nakon emocionalne iscrpljenosti, kao najznačajnijeg pokazatelja izgaranja slijedi pojava depersonalizacije, a po tom opadanje učinka. Može se zapaziti i to, da je za zaposlene u pedagoškoj stručnoj službi – za razliku od drugih skupina zanimanja – svojstveno nešto veće opadanje učinka, negoli depersonalizacija.

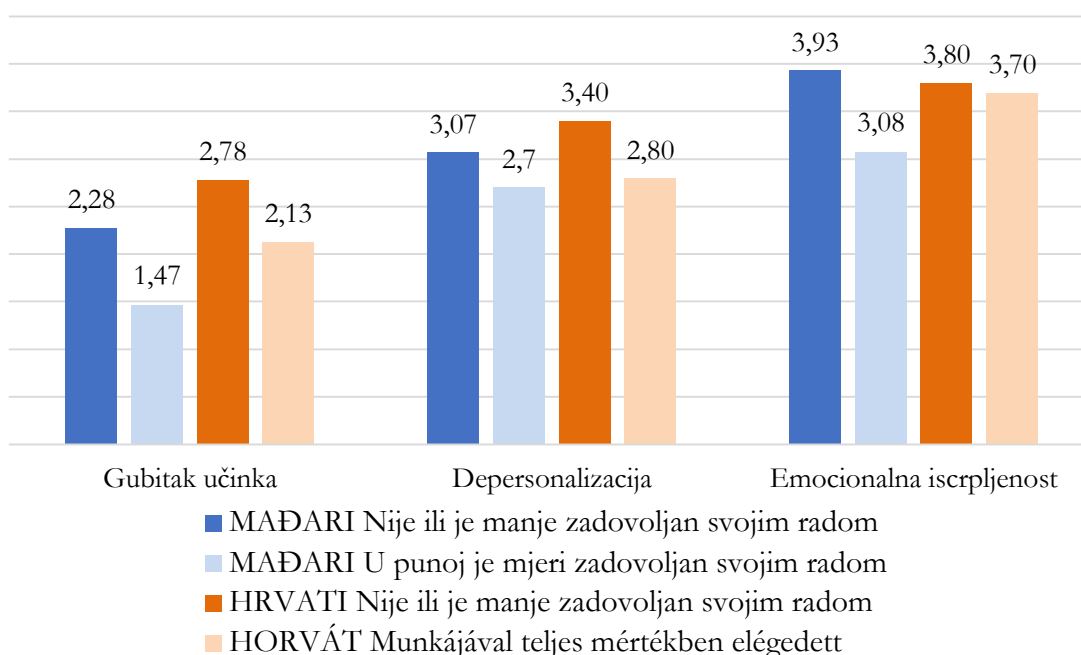
Slika br. 2. Prosjeci pojedinih dimenzija izgaranja prema vrstama zanimanja u krugu mađarskih stručnjaka (N=245)



Pored radnoga mjesta i starosna dob, kao i vrijeme provedeno u struci imaju odlučujući značaj glede pojedinih aspekata izgaranja, dok ta činjenica, kojim se klijentima stručnjaci bave tijekom svojega rada, ili to, spada li u njihov djelokrug rada kompenzacija zaostajanja u učenju, ne pokazuju značajnu povezanost niti sa jednom dimenzijom izgaranja. Od proučavanih starosnih skupina, mlađi stručnjaci (ispod 35 godina) najviše osjećaju depersonalizaciju. Opadanje osobnog učinka je pored mlađih generacija svojstveno i za starije (preko 55 godina), a manje je svojstveno za srednju generaciju. Jasno se pokazuje i to, premda je gubitak emocionalne energije u svakoj starosnoj skupini najznačajniji pokazatelj izgaranja, u najstarijoj je generaciji je dobio najvišu prosječnu ocjenu (napominjemo, da se jedino u slučaju emocionalne iscrpljenosti, razlika u godinama nije pokazala statistički značajnom). Proučavanje usporedbe temeljem vremena provedenog na stručnom području pokazuje, da se povećanjem broja godina provedenih na stručnom području raste ocjena za sve tri proučavane dimenzije izgaranja.

Prema našoj pretpostavci, postavljenoj temeljem stručne literature, različite su korelacije i među raznim aspektima izgaranja i zadovoljstva sa radnim mjestom. Naši rezultati temeljeni na jednodimenzionalnoj analizi varijacije potvrđuju sljedeće: snažna je povezanost među općim zadovoljstvom sa radom, „strukovne dobrobiti” i istraživanim dimenzijama izgaranja (slika br. 3.). Rezultati mađarskog i hrvatskih istraživanja podjednako pokazuju to, među onima, koji su manje zadovoljni, ili uopće nisu zadovoljni svojim radom prosjek ocjena emocionalne iscrpljenosti, pada učinka i depersonalizacije podjednako značajno veći u odnosu na one, koji su u potpunosti zadovoljni svojim radom. To jet, ako je netko u manjoj mjeri zadovoljan svojim radom, to dovodi do većeg opadanja učinka, gubitka emocionalne energije i depersonalizacije.

Slika 3. prosjeci pojedinih dimenzija izgaranja prema zadovoljstvu sa radom u krugu mađarskih i hrvatskih stručnjaka ($N_{\text{MAĐARI}}=243$, $N_{\text{HRVATI}}=100$)



Proučili smo i to, na koji na čin radne okolnosti ovise o pojedinim segmentim a izgaranja. Za pronalaženje ovisnosti smo ispitivali opisne modele sa više promjenljivih, da bi smo neovisno o spolu, starosti, obiteljskom stanju i broju djece utvrdili korelacije. Istraživanje utjecaja zadovoljstva/nezadovoljstva sa pojedinim elementima radnog okruženja, uslijed malog broja hrvatskih elemenata, smo obavili samo za mađarsku bazu podataka.

Za to smo kao prvo okrenuli redosljed vrijednosti na skali zadovoljstva sa aspektima radnog okruženja o organizacije, koje smo upitnikom proučavali (detaljno vidjeti Győri 2020), u interesu toga, da bi veće vrijednosti pokazatelja izražavale negativan pristup okolnostima, to jest „nezadovoljstvo”, po tom smo statističkim objedinjavanjem podataka otkrili to, kakva se latentna struktúra provlači u zaleđu pristupa radnim okolnostima. Analizom faktora smo identificirali pet jasno razdvojenih faktora nezadovoljstva (metoda glavnih faktora, varimax rotacija). Vrijednost Kaiser–Mayer–Olkin-ovog kriterija: 0,875 (Sig: 0,000). Pet faktora nezadovoljstva radnim okolnostima iz mase informacija prvobitno mjerenih promjenljivih zadržava 83,2 postotaka, što znači, da je umirujuće niski gubitak informacija (tablica br. 1.).

Tablica br. 1. Rezultati analize faktora promjenljivih za mjerenje zadovoljstva sa stručnim radom u krugu mađarskih i hrvatskih stručnjaka (težine faktora)

Rotirana matrica faktora	1. faktor	2. faktor	3. faktor	4 faktor	5.
Na radnom mjestu mi je osiguran napredak u organizaciji.	0,862	0,241	0,122	0,124	0,075
Na radnom mjestu dobivam materijalno i moralno priznanje.	0,743	0,199	0,156	0,142	0,182
Na radnom mjestu mi je osiguran stručni razvoj.	0,643	0,396	0,200	0,075	0,292
Rukovodioci me uključuju u donošenje stručnih odluka.	0,239	0,817	0,109	0,20	0,050
Rukovodioci priznaju moj rad.	0,190	0,794	0,237	0,191	0,229
Imam dobre kontakte sa izravnim suradnicima.	0,075	0,063	0,910	-0,010	0,155
Osjećam se sigurnim na radnom mjestu.	0,277	0,242	0,729	0,142	0,076
Na radnom mjestu su odgovarajuće radne okolnosti.	0,241	0,115	0,054	0,939	0,084
Radim na radnom mjestu, koje odgovara mojim sposobnostima i mojoj izobrazbi.	0,225	0,181	0,187	0,097	0,920

Uz *prvi faktor nezadovoljstva* pripadaju pristupi vezani za unapređenje, materijalno/moralno priznanje kao i za mogućnosti stručnog napredovanja, stoga smo ga nazvali „faktorom **materijalnog priznanja i razvoja**”. Među pokazateljima, koji pripadaju uz *drugi faktor* se pojavljuju uključivanje u donošenje odluka od strane rukovodioca, kao i nezadovoljstvo priznanjem rukovodioca, stoga smo ga sukladno karakteru itema nazvali „faktorom **priznanja od strane rukovodioca**”. U *trećem* se „faktoru **sigurnosti radnoga mjesta**” pojavljuje pristup prema kolegijalnim odnosima i sigurnost radnoga mjesta. *Četvrta* skupina tvrdnji je svrstana u „faktor **okolnosti rada**”, a u *četvrtom* se „faktoru **prilagođenost poslova**” pojavljuje zadovoljstvo sa karakterom poslova.

Uz pomoć linearne analize regresije smo proučavali utjecaj dimenzije nezadovoljstva sa radnim okolnostima i organizacijom na aspekte izgaranja: na emocionalnu iscrpljenost, depersonalizaciju i na pad učinka (tablica br. 2.). To znači da su zavisne promjenljive regresijskih modela dimenzije izgaranja, dok su zavisne promjenljive faktori nezadovoljstva. Jačinu i smjer povezanosti promjenljivih pokazuje faktor regresije.

Tablica br. 2.: Kontrolirani utjecaj faktora vezanih za nezadovoljstvo radnim okolnostima na razne aspekte izgaranja ($N_{\text{mađari}}=261$)

Linearna regresija (1)		Dimenzije izgaranja	
Standardizirani β -faktori Emocionalno izgaranje		(2) Depersonalizacija	(3) Pad učinka
Dimenzije nezadovoljstva radnim okolnostima			
Materijalno priznanje, razvoj	0,029	0,008	0,292***
Priznanje od strane rukovodioca	0,100	0,173**	0,149*
Uklapanje u radnu sredinu	-0,016	0,023	0,082
Okolnosti rada	0,239**	-0,003	0,222**
Usklađeni poslovi	0,173**	0,180**	0,093
Kontrolne promjenljive	Da	Da	Da
Signifikacija	0,009	0,000	0,000
Korigirani R^2	0,12	0,10	0,21

Objašnjenje: *** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$

Napomena: U tablici nisu prikazane sve obuhvaćene promjenljive. Kontrolirali smo sljedeće promjenljive: spol, starost, obiteljsko stanje (jeli u braku) i broj djece.

Iz rezultata je vidljivo, da isključenjem utjecaja svih drugih promjenljivih, da nezadovoljstvo okolnostima obavljanja rada predskazuje emocionalnu iscrpljenost ($\beta = 0,239$) i pad učinka ($\beta = 0,222$). To znači, da će stručnjaci, koji rade pod neodgovarajućim radnim uvjetima biti emocionalno više iscrpljeni i umanjit će im se osobni učinak. Nezadovoljstvo potporom rukovodioca pojačava depersonalizaciju ($\beta = 0,173$) i opadanje učinka ($\beta = 0,149$): socijalni stručnjaci, koji osjećaju nedostatak priznanja od strane rukovodioca i uključivanja u donošenje stručnih odluka će tijekom rada početi osjećati umanjenu sposobnost djelotvornosti i ravnodušnost. Nezadovoljstvo materijalnim nagrađivanjem, stručnim unapređenjem unutar organizacije je jedini pokazatelj, koji se pokazuje značajnim u slučaju opadanja učinka ($\beta = 0,292$): povećava opadanje osobnog učinka. Na kraju, glede utjecaja nezadovoljstva sa karakterom posla (djelokrug rada, koji nije u skladu sa sposobnostima, izobrazbom) vidimo da pokazuje signifikantnu povezanost sa emocionalnom iscrpljenošću ($\beta = 0,173$) i sa depersonalizacijom ($\beta = 0,180$) i povećava njihovu učestalost.

Sažetak i preporuke

Našim smo istraživanjima nastojali otkriti nastanak emotivnog-fizičkog-mentalnog opterećenja mađarskih i hrvatskih socijalnih i razvojnih stručnjaka, kao i pojavu njihovog izgaranja. Tijekom istraživanja nas je prije svega zanimalo to, kakva je povezanost zadovoljstva sa radom i pojedinim aspektima radnih uvjeta sa pojedinim segmentima izgaranja. Tijekom sumiranja rezultata smo se usredotočili prije svega na mađarske rezultate, pri čemu ukazujemo i na sličnosti, odnosno razlike koje se pojavljuju temeljem usporedbe mađarskih i hrvatskih rezultata. Stručno-političke preporuke se odnose sa na Mađarsku.

Uz opterećenje i konflikte na radnom mjestu se često pridružuju i pokazatelji iscrpljenosti i izgaranja. Tijekom istraživanja smo utvrdili, da se u krugu mađarskih socijalnih stručnjaka najčešće pojavljuje intra personalna dimenzija izgaranja, to jest emocionalna iscrpljenost: za 36% ispitanika je u potpunosti svojstvena emocionalna iscrpljenost (ukoliko promatramo zbirno odgovore uglavnom svojstveno i u potpunosti svojstveno, tada udio zahvaćenih iznosi 80%). Nakon ovoga slijedi dimenzija pada učinka, u kojoj je udio onih, koji su postigli najviši broj bodova (na skali od 1 do 4 su dodijelili 4 boda) iznosi 25%. U dimenziji depersonalizacije je udio najviše zahvaćenih oko 24%.

I u krugu hrvatskih stručnjaka je najučestalija emocionalna iscrpljenost, ali u njihovom je krugu opadanje učinka manje učestalo u odnosu na mađarske stručnjake. Rezultati oba prikupljanja podataka pokazuju, da su u sva tri segmenta izgaranja socijalni i razvojni stručnjaci uglavnom ili u potpunoj mjeri zahvaćeni.

Pored toga smo u mađarskom uzorku utvrdili, da sve tri dimenzije izgaranja upadljivo učestalo pokazuju veće vrijednosti skupini zaposlenih u dječjoj zaštiti i u krugu onih, koji su duže vremena u struci, to jest u iskusnijih stručnjaka. Dokazali smo i to, da zadovoljstvo, odnosno nezadovoljstvo radnim mjestom predskazu sve tri dimenzije izgaranja, to jest veće opadanje učinka, gubitak emocionalne energije i rezultira većim brojem depersonalizacije.

Rezultati regresivne analize sa više promjenljivih pokazuju, da na emocionalnu iscrpljenost ima utjecaja prije svega nezadovoljstvo sa radnim okolnostima, a u manjoj mjeri – ali također značajno – utječe radno mjesto neusklađeno sa stručnom izobrazbom. Osjećaj depersonalizacije također povećava nezadovoljstvo vezano za karakter posla (radno mjesto, koje nije u skladu sa sposobnostima, izobrazbom), kao i nedostatak priznanja i potpore od strane rukovodioca.

Istodobno na umanjenje osobnog učinka utjecaja imaju materijalno priznanje i poteškoće sa stručnim napredovanjem, organizacijskim unapređenjem, kao i neodgovarajuće radne okolnosti i nedostatak potpore i priznanja. Pristup prema uklapanju na radnom mjestu se ne vezuje upadljivo niti za jedan pokazatelj izgaranja.

U ozračju ovakvih rezultata, po našem mišljenju su preventivne mjere, odnosno intervencije od ključnog značaja za umanjenje izgaranja, a osobito emocionalnog opterećenja sljedeće: organiziranje foruma povratnih informacija, raspodjela odgovornosti, redovita stručna savjetovanja, mentorisanje, supervizija. Dokazana je zahvaćenost stručnjaka izgaranjem, kao i to, da to u znatnoj mjeri utječe na uspješnost stručnoga rada. Istraživanje je skrenulo pozornost i na značaj priznavanja, dobrih kolegijalnih odnosa, povratnih informacija i priznanja od strane rukovodioca, mogućnosti stručnog razvoja, usavršavanja, kao i na značaj formiranja odgovarajućeg djelokruga rada. Potrebno je da organizacije obrate osobitu pozornost na ove čimbenike vezano za gospodarenje ljudskim resursima.

Vezano za naša istraživanja, naglašavamo i nekoliko ograničenja. Uslijed karaktera presjeka istraživanja, tijekom istraživanja je otkriveno nekoliko pretpostavljenih objašnjenja, temeljem rezultata nije moguće dokazati uzročno posljedičnu povezanost, potrebna su dalja istraživanja duž ovih longitudinalnih podataka. Nadalje, niti u jednom slučaju nismo radili sa uzorkom vjerojatnoće, stoga se naše tvrdnje – za mađarske i hrvatske stručnjake na socijalnom području – ne mogu generalizirati, prije svega imaju indikativni karakter i označavaju pravce daljih istraživanja.

Citirani materijali

Bozionelos, N., Kiamou, K. (2008). Emotion work in the Hellenic frontline services environment: How it relates to emotional exhaustion and work attitudes. *International Journal of Human Resource Management*, 19:1108–1130.

Cherniss, C (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger Publishers

Cohen, K., Collens, P. (2013). The impact of trauma work on trauma workers: A metasynthesis on vicarious trauma and vicarious posttraumatic growth. *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy*, 5(6):570–280.

Fekete, S. (1991). Rizici pomažućih zanimanja. Helferov sindrom i burnout fenomen (na mađarskom). *Psychiatria Hungarica*, 1:17–29.

Győri Á. (2020). Mišljenje socijalnih i razvojnih stručnjaka o okolnostima stručnog rada. In: Stručna suradnja, kompenzacija zaostatka u školama, strukovna dobrobit: Rezultati mađarskohrvatskog komparativnog istraživanja (na mađarskom). Pečuh, Samouprava općine Abaliget, Udruga žena Abaliget.

Kiss M., Vastagh Z. (2020a). Ocjena čimbenika, koji utječu na pojavu školskog uspjeha i vladanja sa gledišta socijalnih stručnjaka. In: Stručna suradnja, kompenzacija zaostatka u školama, strukovna dobrobit: Rezultati mađarsko-hrvatskog komparativnog istraživanja (na mađarskom). Pečuh, Samouprava općine Abaliget, Udruga žena Abaliget.

Kiss M., Vastagh Z. (2020b). Sredstva kompenziranja zaostajanja u obrazovanju u tumačenju socijalnih i razvojnih stručnjaka. In: Stručna suradnja, kompenzacija zaostatka u školama, strukovna dobrobit: Rezultati mađarsko-hrvatskog komparativnog istraživanja (na mađarskom). Pečuh, Samouprava općine Abaliget, Udruga žena Abaliget.

Lambie, Glenn W. (2006). Burnout Prevention: A Humanistic Perspective and Structured Group Supervision Activity, *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development*, Spring, Volume 45:32–44.

Lee, R. T., Seo, B., Hladkyj, S., Lovell, B. L. & Schwartzmann, L. (2013). Correlates of physician burnout across regions and specialties: a meta-analysis. *Human Resources Health*, 11, 48.

Martínez-Iñigo, D., Totterdell, P., Alcover, C.M., & Holman, D. (2007). Emotional labour and emotional exhaustion: Interpersonal and intrapersonal mechanisms. *Work & Stress*, 21:30–47.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1982). Burnout in Health Professions. A Social Psychological Analysis. In: Sanders, G. S. és Suls, J. (eds.). *Social Psychology of Health and Illness*. NJ Erlbaum, Hillsdale. 227-247.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*, 52:397–422.

Perpék É., Győri Á., Kiss M., Szászvai-Papp G., Vastagh Z. (2020). Završno izvješće istraživanja. In: Stručna suradnja, kompenzacija zaostatka u školama, strukovna dobrobit: Rezultati mađarskohrvatskog komparativnog istraživanja (na mađarskom). Pečuh, Samouprava općine Abaliget, Udruga žena Abaliget.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020a). Mišljenja o značaju, učestalosti i djelotvornosti suradnje među socijalnim strukama. In: Stručna suradnja, kompenzacija zaostatka u školama, strukovna dobrobit: Rezultati mađarsko-hrvatskog komparativnog istraživanja. Pečuh, Samouprava općine Abaliget, Udruga žena Abaliget.

Perpék É., Szászvai-Papp G. (2020b). Kontakti i suradnja među strukama: percepcije socijalnih i razvojnih stručnjaka. In: Stručna suradnja, kompenzacija zaostatka u školama, strukovna dobrobit: Rezultati mađarsko-hrvatskog komparativnog istraživanja (na mađarskom). Pečuh, Samouprava općine Abaliget, Udruga žena Abaliget.

Shanafelt, T. D., Gradishar, W. J., Kosty, M., et al. (2014). Burnout and career satisfaction among US oncologists. *Journal of Clinical Oncology*, 32 (7): 678–686.

Skovholt, T. M., Grier, T. M., & Hanson, M. R. (2001). Career Counseling for Longevity: Self-Care and Burnout Prevention Strategies for Counselor Resilience, *Journal of Career Development*, 27 (3): 167–176.

Thompson, N., Stradling, S., Murphy, M. & O'Neill, P. (1996). Stress and organizational culture. *British Journal of Social Work*, 26:647–665

Wilson, F. (2016). Identifying, Preventing, and Addressing Job Burnout and Vicarious Burnout for Social Work Professionals. *Journal of Evidence-Informed Social Work*, 13 (5): 479–483.

Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology & Health*, 16:527–545.