

Burnout

Seminarski rad u okviru kursa
Metodologija stručnog i naučnog rada
Matematički fakultet

Marija Božić, Teodora Vasić, Milica Kostadinović, Natalija Asanović
bozicmarija718@gmail.com, tekisooj@gmail.com,
milicakostadinovic319@gmail.com, asanovic.natalija@gmail.com

12. novembar 2023

Sažetak

Burnout, sindrom emocionalne iscrpljenosti, cinizma i smanjenog postignuća, predstavlja ozbiljan izazov u radnom okruženju, posebno u sektorima poput IT industrije. Dugotrajni radni sati, visok pritisak i nedostatak podrške dovode do narušenog mentalnog zdravlja zaposlenih, smanjene produktivnosti i povećane odsutnosti. Prevencija ovog fenomena postaje ključna, a organizacije mogu implementirati programe za očuvanje mentalnog zdravlja, razvijati politike ravnoteže između posla i privatnog života, te podržavati otvorenu komunikaciju unutar timova kako bi stvorile zdravija radna okruženja.

Sadržaj

1	Uvod	3
2	Burnout sindrom	3
3	Kako prepoznati burnout?	4
3.1	Najčešći simptomi burnout-a	4
3.2	Faze burnout sindroma	5
4	Psihološki instrumenti za merenje sindroma sagorevanja na radu	6
5	Faktori koji dovode do razvoja sindroma sagorevanja na poslu	6
5.1	Individualni faktori	7
5.2	Faktori radne sredine	7
6	Različite profesije, slični izazovi: Burnout širom industrija	7
7	Praktični saveti za pomoć osobi s burnoutom	9

8	Prevenција	9
9	Lečenje	10
10	Zaključak	10
	Literatura	11

1 Uvod

Poslednjih decenija, sindrom sagorevanja (eng. burnout) postao je predmet pažnje stručnjaka iz oblasti psihologije, sociologije, interdisciplinarnih i medicinskih nauka. Ovaj problem se istražuje i analizira iz različitih perspektiva, budući da je priroda sindroma interdisciplinarna. Cilj je razumeti kako se sindrom formira, kako ga prepoznati, lečiti i, pre svega, kako primeniti preventivne mere kako bi se sprečilo njegovo nastajanje. Iako sindrom sagorevanja nema univerzalnu definiciju najčešće se opisuje kao stanje psihičke i mentalne iscrpljenosti zbog posla.

Termin sagorevanja (eng. burnout) je prvi upotrebio psiholog Herbert Freudenberger 1974. godine u članku pod naslovom „Sagorevanje osoba“. Naziv potiče od naslova romana Šlučaj Burnout” (eng. ”A burnout case”) autora Grejema Grina, objavljenog 1961. godine. Ovaj roman govori o slučaju slavnog arhitekta koji, zbog toga što više ne pronalazi smisao u poslu kojim se bavi, napušta takav način života i odlazi u afričku džunglu.

Ubrzo nakon Frojdenbergera, Maslah i Džekson su definisali sindrom sagorevanja[2] kao trodimenzionalni sindrom koji karakteriše iscrpljenost, depersonalizacija i profesionalno dostignuće.

2 Burnout sindrom

Sindrom burnout ili sindrom sagorevanja je termin koji se sve više koristi u savremenoj organizacionoj psihologiji, opisuje stanje psihičke i emocionalne iscrpljenosti koje dovodi do smanjene efikasnosti na radnom mestu. Ovo izgaranje ili iscrpljenost proizlazi iz nesklada između ambicija, ideja, ciljeva i radnih zadataka, često uzrokovanog prekomernim radom i lošim međuljudskim odnosima, izlažući pojedinca hroničnom stresu. Svetska zdravstvena organizacija uvrstila je burnout u Međunarodnu klasifikaciju bolesti, ali ne kao bolest, nego kao profesionalni fenomen. Sam termin „burnout“ potiče iz anglosaksonskog govornog područja i u bukvalnom smislu znači izgoreti, utihnuti. U Japanu se za ovaj sindrom koristi reč „kaloshi“ koja doslovno znači smrt od umora na poslu. U našoj sredini se ovaj pojam najčešće prevodi kao sindrom izgaranja, ili sindrom sagorevanja na radu. U modernom svetu ovaj sindrom je sve poznatiji i zastupljeniji. Mnogi kao uzrok ovome vide samo kao posledicu preterane količine posla. Ipak, burnout sindrom ne izaziva samo previše radnih sati i obaveza. Loši međuljudski odnosi, česti konflikti, nepažnja, demotivacija i neusklađenost ambicija sa opisom posla takođe mogu dovesti do izgaranja.

Bez obzira na uzrok, važno je obratiti pažnju na negativne posledice ovog stanja, kako na fizičko, tako i na mentalno zdravlje pojedinca. Uz to, društvene i ekonomske promene koje se dešavaju, kao što su promene u sektoru poslovanja, povećanje obima posla, veće odgovornosti, manja sigurnost u radnom mestu, nezadovoljstvo zaradom i uslovima rada (kao što su online rad i rad od kuće), doprinose povećanju stresa i nezadovoljstva među radno aktivnim osobama. Burnout značajno utiče na energiju, produktivnost i emocionalno blagostanje pojedinca, izazivajući osećanja bespomoćnosti, bezvoljnosti, frustracije, i na kraju, potpune iscrpljenosti. Naravno, svima se dešava da se ponekad ovako osećaju, ali kada se takvo

stanje prolongira, verovatno je u pitanju burnout.

3 Kako prepoznati burnout?

Postoji mnogo razloga zbog kojih dolazi do burnouta. To može biti posledica prekratkih rokova za obavljanje poslova, što zaposlene primorava da ostaju na poslu duže, što zatim značajno utiče na druge aspekte njihovog života. Takođe, česti uzrok burnouta su loši odnosi s nadređenima ili kolegama, osećaj potlačenosti i percepcija da se prema njima šef ponaša drugačije nego prema drugim kolegama. [7]

Jedno od glavnih pitanja je kako uopšte prepoznati da je došlo do burnout-a. Konkretni odgovor ne postoji, ali ukoliko mislite da je svaki dan loš dan, ako ste iscrpljeni najveći deo vremena, ukoliko brigu oko kuće ili posla doživljavate kao besmisleno rasipanje energije, ako smatrate da najveći deo vremena provodite obavljajući aktivnosti koje su dosadne i opterećujuće, vrlo verovatno je da ste na putu ka burnout-u.

Ono što je važno napomenuti jeste da je potrebno razlikovati umor od sindroma izgaranja. Umor je prolazno, reverzibilno psihofizičko stanje slabijeg funkcionisanja organizma koje je posledica dužeg i/ili napornog rada. On može biti pretežno fizički ili intelektualni u zavisnosti od toga koju je aktivnost osoba obavljala. Nakon adekvatnog odmora, umor nestaje, dok se kod sindroma izgaranja to ne dešava. Takođe je važno napraviti razliku između stresa i burn-out-a, iako sindrom izgaranja može biti posledica stresa, ne vodi svaka stresna reakcija u sindrom izgaranja. Stres nastaje kada se pojedinac suočava sa zahtevima sa kojima ne može ili ne ume da izađe na kraj u datom trenutku, međutim ipak je vrlo angažovan da reši problematičnu situaciju, ima nadu da će se stvari promeniti na bolje i da će se bolje osećati, a kada uspostavi kontrolu nad onim što mu se aktuelno dešava, što ga u datom trenutku preplavljuje, osoba se stabilizuje.

Burnout podrazumeva da osoba ne vidi perspektivu da će se bilo šta na bolje promeniti, oseća se bespomoćno i odustaje od bilo kakvog angažovanja. Stres najčešće vodi u anksioznost, dok burnout može odvesti u depresiju. Još jedna značajna razlika je da pojedinac najčešće zna da je pod stresom, ali da vrlo često nije svestan da ide putem izgaranja.

3.1 Najčešći simptomi burnout-a

Simptomi koji karakterišu ovaj sindrom mogu se podeliti u 3 grupe:

1. Emocionalni simptomi: gubitak motivacije, osećaj neuspeha i bespomoćnosti, gubitak poverenja i samopoštovanja, samoobezvređivanje, osećaj beznađežnosti, gubitak interesovanja, emocionalna praznina, osećaj gubitka životnog smisla, apatija, osećaj izolovanosti, osećaj tuge i bespomoćnosti i slično.

2. Ponašajni simptomi: pesimistični i cinični stavovi, izolovanje od drugih, mehanizam odbrane projekcija, pad koncentracije, ulazak u konflikte, konstantno odlaganje obaveza, zanemarivanje radnih obaveza, porodični problemi, problemi u vezi i slično.

3. Fizički simptomi: učestali umor, pad imuniteta, učestale glavobolje, bolovi u leđima ili mišićima, promene u apetitu, poremećaji spavanja i

slično.

Istraživanja pokazuju da su I same osobine ličnosti, kao što su emocionalna stabilnost, potrebe, specifični stavovi i uverenja o sebi, drugima i životu uopšte, utiču na rizik da se jave simptomi sagorevanja. Ovom sindromu su najpodložnije visoko odgovorne osobe, sklone perfekcionizmu, niske frustracione tolerancije, sa izraženom potrebom za kontrolom. Pored toga često su kompetitivne i pesimistične. Takođe, pod ovim rizikom su češće mlađe osobe, ambiciozne, koje usled nedovoljno praktičnog iskustva nemaju realna očekivanja od posla. Sklone su da se identifikuju sa poslom i svoje lično samopoštovanje grade na temelju poslovnog (ne)uspeha, još uvek su emocionalno nezrele, i nemaju izgrađene adekvatne mehanizme prevladavanja.

3.2 Faze burnout sindroma

[5] 1. Prva faza – idealistički entuzijazam u kojoj je prisutna silna energija, velike nade i nerealna očekivanja. Kada osoba počinje da radi neki posao očekuje prijatnu klimu, prihvaćenost od saradnika i pravednost za sve. U ovoj fazi, osoba se ne štedi, neracionalno troši energiju, radi prekovremeno, a upravo to je rizik za izgaranje na radu.

2. Druga faza – faza stagnacije, u kojoj se javljaju se teškoće u komunikaciji, kako sa saradnicima tako i sa prijateljima. Osobe su emocionalno ranjive i nepoverljive. Posle izvesnog vremena dolazi do suočavanja sa stvarnošću, onim što možemo nazvati “prizemljenje”. Osoba i dalje voli svoj posao, obavlja ga, ali ne sa istim oduševljenjem. Shvata postojanje drugih interesa u životu poput porodice, ličnog usavršavanja, prijatelja, novca, itd.

3. Treću fazu – fazu frustracije čini emocionalno povlačenje i izolacija. Osoba se u ovoj fazi počinje preispitivati koliko je efikasna u obavljanju posla i koji je smisao posla koji obavlja. Postojanje raznih ograničenja na poslu dovodi do preispitivanja svrhe posla koji se obavlja. U ovom stadijumu emocionalnog povlačenja i izolacije, javljaju se prvi znaci telesnog iscrpljivanja, što predstavlja dodatni stres i dovodi do poslednje faze.

4. Četvrtu fazu – fazu apatije karakteriše potpuni gubitak vere u sebe i svoju kompetentnost, kada osoba postaje potpuno nezainteresovana za svoj posao. Apatija je odsustvo emocija i ona je zapravo jedno od najtežih psihičkih stanja, i ujedno je jedan od prvih sasvim jasnih znakova da nešto nije u redu. Manifestuje se povlačenjem ili izbegavanjem ljudi i/ili posla, kao odbranom od frustracije. Apatični ljudi su potpuno nezainteresovani za posao, i to se može proširiti i na druge sfere života. Pojedinci koji dospeju u četvrtu fazu ili se odlučuju na promenu zanimanja ili ostaju na poslu ali potpuno demotivisani.

4 Psihološki instrumenti za merenje sindroma sagorevanja na radu

Postoje različiti instrumenti koji su otkriveni sa ciljem da mere ovaj fenomen. Od ovih instrumenata najčešće se koristi Maslach Burnout Inventory (MBI) koji meri profesionalne karakteristike ispitanika i uzroke pojave sindroma sagorevanja na radu sa ciljem da se prvenstveno omogući kvalitetni radni život zaposlenih u raznim kompanijama i radnim organizacijama, a takođe i da se utiče na prevenciju njegove pojave i strategije lečenja. Sindrom sagorevanja na radu se i definiše u odnosu na ovaj merni instrument. [3]

Upitnik se sastoji od ukupno 22 stavke. Stavke su podeljene u sedam kategorija, od 0 do 6 (0—nikada, 1—nekoliko puta godišnje, 2—jednom mesečno, 3—nekoliko puta mesečno, 4—jednom nedeljno, 5—nekoliko puta nedeljno, 6—svakog dana). Upitnikom se procenjuju tri aspekta sagorevanja na poslu kroz

- skalu emocionalne iscrpljenosti (eng. emotional exhaustion - EE) - 9 stavki,
- skalu depersonalizacije/cinizma (eng. depersonalization - DP) - 5 stavki i
- skalu profesionalne ostvarenosti (eng. professional accomplishment - PA) - 8 stavki.

Tabela 1: Maslach Burnout Inventory (MBI)

Nivoi burnout-a	EE	DP	PA
nizak	<17	<5	>40
umeren	18-29	6-11	34-39
visok	>30	>12	<33

Viši rezultati na subskali EE i DP ukazuju na veći teret simptoma sagorevanja; niži rezultati na podskali PA ukazuju na veće opterećenje simptomima sagorevanja.

5 Faktori koji dovode do razvoja sindroma sagorevanja na poslu

Sindrom sagorevanja na poslu se često razvija postepeno, ali se uočava tek kada postane ozbiljan. Neretko se dešava da jedan zaposleni razvije sindrom sagorevanja na poslu dok drugi ne pokazuje nikakve simptome, iako imaju iste radne uslove. Razlog za to je reakcija zaposlenog na stres kome je izložen, način na koji on pristupa stresnim situacijama i kako ih doživljava. Izvori stresa mogu biti različiti kod različitih profesija, ali faktor rizika za razvoj sindroma sagorevanja na poslu koji je zajednički većini zanimanja je neusklađenost zahteva samog posla sa uslovima i vremenom za njihovo ispunjenje. Ukoliko očekivanja vezana za posao i realnosti posla

nisu usklađeni, dolazi do razvoja sindroma sagorevanja na poslu. Faktori rizika koji dovode do razvoja sindroma sagorevanja na poslu mogu se podeliti na individualne faktore i faktore sredine. [4]

5.1 Individualni faktori

U individualne faktore rizika spadaju razne socijalno-demografske karakteristike (kao što su pol, godine starosti, prethodno radno iskustvo, nivo obrazovanja, bračno stanje), ophođenje zaposlenog prema poslu, način rada, kao i osobine ličnosti. Osobine ličnosti imaju značajnu ulogu u načinu na koji zaposleni reaguje na stresnu radnu sredinu. Manjak samopouzdanja ili hrabrosti, ili sklonost ka izbegavanju problema mogu učiniti nekoga podložnijim ili ranjivijim na izvore stresa.

5.2 Faktori radne sredine

U faktore radne sredine koji utiču na razvoj sindroma sagorevanja na poslu spadaju karakteristike radnog mesta i karakteristike u vezi sa klijentima. Prekovremeni rad, veliki obim posla i obaveza, nedostatak resursa potrebnih za rad, nemogućnost napretka, konflikti na radnom mestu samo su neke od karakteristika radnog mesta koje mogu da podstaknu razvoj burnout sindroma. Karakteristike u vezi sa klijentima obuhvataju kontakte sa klijentima, učestalost tih kontakata i zahtevnost klijenata. Raspoloženje zaposlenog utiče na njegove radne sposobnosti. Zaposleni koju su često loše raspoloženi, izloženi su visokom nivou stresa, imaju veću sklonost za razvoj sindroma sagorevanja na poslu.

6 Različite profesije, slični izazovi: Burnout širom industrija

Burnout je relativno česta pojava među programerima. To je delom zbog prirode njihovog posla koji zahteva visok nivo koncentracije, rešavanje kompleksnih problema i često rad u timovima pod pritiskom rokova. Dodatno, industrija tehnologije često ima i visoku stopu promena, što može dodatno opteretiti programere.

Međutim, nije isključivo rezervisan samo za programere. Burnout se javlja veoma često i u zdravstvu. Medicinske sestre i doktori skloni su burnoutu zbog visokog emocionalnog opterećenja, dugih radnih sati i velikog odgovornog tereta za živote drugih ljudi.

U finansijskom sektoru, posebno u investicionom bankarstvu, postoji konstantan pritisak da se ostvare rezultati i postignu ciljevi, što može dovesti do istrošenosti i emocionalnog iscrpljivanja.

Isto tako, medijska industrija, naročito novinarski sektor, podložna je burnoutu zbog zahteva za brzim radom, pritiska da se izveštaji objave u tačno određenim rokovima i konstantnih promena u industriji.

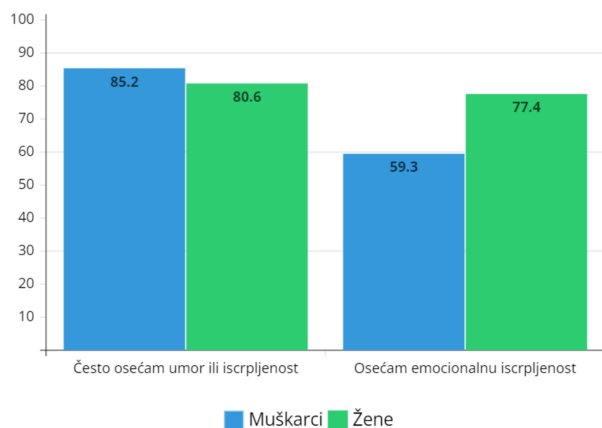
Svaka industrija nosi svoje specifičnosti i izazove koji mogu dovesti do burnouta, ali je važno prepoznati da se ovaj problem može javiti u različitim profesijama.

Prilikom istraživanja izvršenim nad zaposlenima različitih staroskih doba (od 18 do 55 godina) i iz različitih industrija, više od pola ispitanika bar ponekad oseća, kako fizičku, tako i emocionalnu iscrpljenost, i kao posledicu toga smanjenje produktivnosti i fizičke simptome izgaranja. Takođe, više od pola ispitanika je svoje radno mesto ocenilo kao stresno i smatra da su često preopterećeni poslom. Na osnovu rezultata, možemo primetiti znakove izgaranja, uprkos tome što većina njih smatra da ima podršku kolega i nadređenih na poslu, kao i da rade u zdravom i podsticajnom okruženju. Detaljniji rezultati prikazani su u Tabeli 2.

Tabela 2: Rezultati istraživanja (0-u potpunosti se slažem, 1-slažem se, 2-ne slažem se, 3-u potpunosti se ne slažem)

	0	1	2	3
Često osećam umor ili iscrpljenost	1.7%	15.5%	62.1%	20.7%
Osećam emocionalnu iscrpljenost	6.9%	24.1%	55.2%	13.8%
Primećujem smanjenje produktivnosti	8.6%	27.6%	44.8%	19%
Osećam visok nivo stresa	2.6%	22.4%	41.4%	33.6%
Preopterećen(a) sam poslom	3.4%	29.3%	46.6%	20.7%
Imam podršku kolega i nadređenih	0%	8.6%	25.9%	65.5%
Radim u podsticajnom i zdravom okruženju	1.8%	10.3%	34.5%	53.4%
Doživeo/la sam fizičke simptome zbog posla	7%	29.3%	37.9%	25.8%

Takođe, kao što je prikazano na slici 1, muškarci znatno češće osećaju fizičku nego emocionalnu iscrpljenost, dok je kod žena najčešće slučaj da se iscrpljenost javlja u obe forme.



Slika 1: Forme iscrpljenosti u odnosu na pol ispitanika

7 Praktični saveti za pomoć osobi s burnoutom

Pomoć nekome ko se bori s burnoutom može biti od ključnog značaja. Evo nekoliko načina kako možete pomoći [1]:

1. Podrška i razumevanje: Biti tu za tu osobu, saslušati je bez osuđivanja i pokazati razumevanje za ono kroz šta prolazi. Ponekad je već samo imati nekoga ko vas podržava od ogromne važnosti.

2. Podsticanje odmora: Podstičite je da odvoji vreme za sebe i odmori se. To može uključivati slobodne dane, vikende ili čak godišnji odmor kako bi se napunila energijom.

3. Pomoć pri organizaciji: Pomozite joj da organizuje svoje obaveze. Možda je preopterećena obavezama pa bi joj strukturiranje dana ili prioritizacija zadataka mogla pomoći da se oseća manje opterećeno.

4. Podsticanje zdravih navika: Zdrava ishrana, redovna fizička aktivnost i dovoljno sna mogu imati veliki uticaj na oporavak od burnouta.

5. Podrška profesionalne pomoći: Ako je potrebno, podstaknite je da potraži stručnu pomoć. Terapeut, psiholog ili kouč mogu pružiti savete i tehnike za upravljanje stresom i prevazilaženje burnouta.

Zapamtite, svako reaguje drugačije na burnout i nije svaki pristup efikasan za svakog pojedinca. Važno je biti pažljiv i prilagoditi podršku i pomoć prema potrebama osobe koja se bori s ovim izazovom.

8 Prevencija

Preventivne mere mogu biti podeljene na mere modifikacije radnog okruženja (uklanjanja okolnosti koje utiču na izgaranje) i mere poboljšanja pojedinca da se nosi sa stresom (bihevioralne preventivne mere).

Svetska zdravstvena organizacija deli preventivne mere na primarne (izbegavanje/uklanjanje faktora koji loše utiču na stanje pojedinca), sekundarne (rano prepoznavanje i delovanje) i tercijalne (rehabilitacija i profilaksa relapsa).

Bihevioralne preventivne mere imaju fokus na primarnim merama i spadaju u domen psihologije. [6]

Neke od mera su:

1. Poboljšanja u suočavanju sa stresom
2. Učenje i primena tehnika opuštanja
3. Delegiranje odgovornosti (naučiti kako da se kaže "ne")
4. Hobiji
5. Održavanje stabilnih odnosa sa ljudima
6. Prevencija frustracije (smanjenje lažnih očekivanja)

Kao mere orijentisane na radnu sredinu, najčešće srećemo sledeće:

1. Stvaranje i održavanje zdravog radnog okruženja pomoću boljeg i otvorenijeg stila komunikacije svih zaposlenih, kvalitetnijeg planiranja i upravljanja vremenom, konstantnog rada na unapređenju odnosa i procesa, itd.

2. Priznanje i/ili nagrađivanje učinka (kako verbalno, tako i materijalno)

3. Obuka menadžera

U slučaju mera orijentisanih ka pojedincu, najčešće primenjivana je kao i redovne provere zdravstvenog stanja (kako fizičkog, tako i psihičkog).

9 Lečenje

Prvi korak pri lečenju izgaranja predstavlja reorganizaciju radnog okruženja u cilju bolje organizacije vremena i zadataka na poslu. Pored toga, od velike pomoći je i psihoterapija, koja utiče na popravljavanje samopouzdanja, tehnika opuštanja i nošenja sa stresom. Neretko su ova dva koraka praćena i farmakološkim aspektom, na osnovu simptoma (primena antihipertenziva, anksiolitika, antidepresiva, itd.). Kao poslednji korak, najčešće dolazi do promene radne sredine u kombinaciji sa periodom rehabilitacije, ili čak promene profesije.

10 Zaključak

Burnout je kompleksno stanje koje značajno utiče na mentalno, emocionalno i fizičko blagostanje pojedinca. Istraživanja su jasno pokazala da dugotrajni stres na radnom mestu, nedostatak podrške, i nedostatak ravnoteže između poslovnog i privatnog života mogu doprineti pojavi burnouta. Razumevanje faktora koji doprinose ovom stanju je ključno za prevenciju i upravljanje burnoutom.

Važnost samopomoći, odmora, fizičke aktivnosti, podrške kolega, kao i pravilno postavljanje granica između poslovnih i privatnih obaveza, postaju ključne strategije za sprečavanje burnouta. Organizacije takođe igraju značajnu ulogu u stvaranju radnog okruženja koje podržava mentalno zdravlje zaposlenih, pružajući resurse, programe podrške i promovišući kulturu u kojoj se brine o dobrobiti svakog zaposlenog.

Napredak u razumevanju i prepoznavanju burnouta je ključan kako za pojedince tako i za organizacije, jer se samo kroz zajedničke napore može stvoriti zdravo okruženje za rad.

Literatura

- [1] Deborah Bulcock. 7 Tips For Managing Someone With Burnout, 2020. on-line at: <https://www.deborahbulcock.com/7-tips-for-managing-someone-with-burnout/>.
- [2] Susan E. Jackson Christina Maslach. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 1997.
- [3] Gordana Dedić. Sindrom sagorevanja na radu. *Vojnosanitetski pregled*, (11):851–855, 2005.
- [4] Pavle D. Piperac. Sindrom sagorevanja na poslu među vaspitačima u Srbiji, 2022. on-line at: <https://phaidrabg.bg.ac.rs/download/o:27140>.
- [5] Zuzana Soukupová. Burn Out Syndrome, 2016. on-line at: https://theses.cz/id/ss041k/zaverecna_prace.pdf.
- [6] A Weber and A Jaekel-Reinhard. Burnout syndrome: a disease of modern societies? *Occup Med (Lond)*, 50(7):512–517, 2000.
- [7] Dr Snežana Šušljik. Burnout sindrom, bolest savremenog doba, 2020. on-line at: <https://www.actavis.rs/terapeutske-oblasti/psihijatrija/burnout-sindrom-bolest-savremenog-doba/>.