

# Mentalno zdravlje profesionalnih pomagača

---

**Topić, Biljana**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2016**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Education and Rehabilitation Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:158:147930>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-09-29**



*Repository / Repozitorij:*

[Faculty of Education and Rehabilitation Sciences - Digital Repository](#)



Sveučilište u Zagrebu  
Edukacijsko - rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

**Mentalno zdravlje profesionalnih pomagača**

Biljana Topić

Zagreb, rujan 2016.

Sveučilište u Zagrebu  
Edukacijsko - rehabilitacijski fakultet

Diplomski rad

**Mentalno zdravlje profesionalnih pomagača**

Biljana Topić

Mentor  
prof. dr. sc. Antonija Žižak  
Komentor  
dr.sc. Miranda Novak

Zagreb, rujan 2016.

## IZJAVA O AUTORSTVU RADA

Potvrđujem da sam osobno napisala rad *Mentalno zdravlje profesionalnih pomagača* i da sam njegova autorica.

Svi dijelovi rada, nalazi ili ideje koje su u radu citirane ili se temelje na drugim izvorima jasno su označeni kao takvi, te su adekvatno navedeni u popisu literature.

Ime i prezime: Biljana Topić

Mjesto i datum: Zagreb, rujan 2016.

# MENTALNO ZDRAVLJE PROFESIONALNIH POMAGAČA

**Studentica:** Biljana Topić

**Mentorica:** prof.dr.sc. Antonija Žižak

**Komentorica:** dr.sc. Miranda Novak

**Studijski program/modul:** Socijalna pedagogija/Djeca i mladi

## SAŽETAK

Temeljni cilj ovog preglednog rada je dati uvid u područje mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača u namjeri da se osvijesti njegova važnost. Kreće se od pretpostavke da se radi o vrlo zanemarenoj, no izuzetno relevantnoj temi. S obzirom na prirodu posla, profesionalni pomagači susreću se s mnogobrojnim izazovnim i stresnim situacijama, koje posljedično mogu negativno utjecati na njihovo mentalno zdravlje. Zaštiti i mjerama očuvanja mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača se ne posvećuje dovoljno pažnje što se prepoznaje u nedostatku kvalitetnih i svima dostupnih sustava pomoći koji bi ih pripremili za budući rad tijekom školovanja, te pratili tijekom njihovog profesionalnog rada, pružajući im time kontinuiranu podršku i pomoć. U skladu s prethodno navedenim, tema mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača razrađena je u nekoliko temeljnih područja. U prvom dijelu definiraju se pomagačke profesije i pobliže prikazuju rad, uloge i odgovornosti profesionalnih pomagača. Nadalje, iznesene su specifičnosti rada socijalne pedagogije kao pomagačke profesije, te ključne karakteristike dobrog i učinkovitog pomagača. U drugom djelu rada obrađuje se tema mentalnog zdravlja. Pored definicije i prikazanih determinanti, mentalno zdravlje se sagledava kao područje kojim se profesionalni pomagači bave. U okviru ovog dijela, fokus je stavljen na mentalno zdravlje profesionalnih pomagača. U trećem dijelu određuje se pojam stresa i profesionalnog stresa, te prikazuju najčešći uzroci i ishodi profesionalnog stresa u pomagačkim profesijama s posebnim naglaskom na socijalnu pedagogiju. U četvrtom, ujedno i završnom dijelu, pristupa se području zaštite i očuvanja mentalnog zdravlja kod profesionalnih pomagača, gdje su ponuđene uspješne strategije suočavanja s profesionalnim stresom. U sklopu završnog dijela, rad se dotiče uloge koju profesionalni rast, odnosno razvoj kompetencija i iskustva ima na očuvanje mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača. Isto tako, spominju se etičke dileme s kojima se profesionalni pomagači u svom radu susreću, te etički kodeks socijalnih pedagoga kao dokument koji predstavlja temelje profesionalnog rada.

**Ključne riječi:** mentalno zdravlje, profesionalni pomagači, socijalna pedagogija, zaštita

## **MENTAL HEALTH OF PROFESSIONAL HELPERS**

**Student:** Biljana Topić

**Mentor:** prof. Antonija Žižak, PhD

**Co-Mentor:** Miranda Novak, PhD

**Study programme/module:** Social Pedagogy/Children and Youth

### **SUMMARY**

The aim of this review is to provide an insight into the mental health of professional helpers in order to bring its importance to the fore. This is based on the assumption that this subject is rather neglected, despite its relevance. In their work, professional helpers find themselves in numerous challenging and stressful situations, which, as a consequence, can be detrimental to their mental health. The protection and preserving of the mental health of professional helpers is not being properly taken care of. This is reflected in the lack of help mechanism systems available to everyone, which would prepare professional helpers for their future work during education and monitor them during their professional work, in order to provide them with continuous help and support. Bearing that in mind, the subject of the mental health of professional helpers is explained from a few basic standpoints. The first part of the paper defines helping professions and gives a closer look into the work, roles and responsibilities of professional helpers. Furthermore, the paper describes the specificities of work in the field of social pedagogy as a helping profession, together with the key characteristics of a good and efficient helper. The second part of the paper deals with the subject of mental health. Besides citing the definition and determinants, mental health is analyzed within the field of work of professional helpers. In this part, the focus is on the mental health of professional helpers. The third part defines the notions of stress and professional stress, as well as presenting the most common causes and outcomes of professional stress in helping professions, with the emphasis on social pedagogy. The fourth, and final, part deals with the protection and preserving of the mental health of professional helpers, and offers successful strategies for tackling professional stress. In the final part, the paper analyzes how the professional growth – i.e., the development of competences and experience – affects the protection of the mental health of professional helpers. Moreover, the paper deals with ethical dilemmas in the work of professional helpers and the ethical code of social pedagogues, which represents the fundamental document for their professional work.

**Key words:** mental health, professional helpers, social pedagogy, protection

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	7
<b>2. POMAGAČKE PROFESIJE</b> .....	9
2.1. Uvodno o profesiji .....	9
2.2. Pomagačke profesije .....	11
2.3. Osobitosti socijalne pedagogije kao pomagačke profesije .....	15
2.4. Uloge i odgovornosti profesionalnih pomagača .....	19
2.5. Karakteristike dobrih i učinkovitih pomagača .....	22
<b>3. MENTALNO ZDRAVLJE</b> .....	26
3.1. Definicija i determinante mentalnog zdravlja .....	26
3.2. Mentalno zdravlje kao područje bavljenja profesionalnih pomagača.....	28
3.3. Mentalno zdravlje profesionalnih pomagača .....	29
<b>4. STRES I PROFESIONALNI STRES</b> .....	36
4.1. Određenje pojma stresa .....	36
4.2. Profesionalni (radni) stres .....	37
4.3. Izvori profesionalnog stresa u pomagačkim profesijama .....	39
4.3.1. <i>Izvori profesionalnog stresa kod socijalnih pedagoga</i> .....	43
4.4. Ishodi profesionalnog stresa.....	47
4.4.1. <i>Sagorijevanje na poslu</i> .....	47
4.4.2. <i>Protuprijenos (kontratransfer)</i> .....	50
4.4.3. <i>Posredna (sekundarna) traumatizacija</i> .....	50
<b>5. ZAŠTITA I OČUVANJE MENTALNOG ZDRAVLJA PROFESIONALNIH POMAGAČA</b> .....	52
5.1. Mjere zaštite mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača .....	53
5.1.1. <i>Strategije samopomoći</i> .....	54
5.1.2. <i>Profesionalna pomoć pomagačima</i> .....	56
5.2. Uloga stalnog profesionalnog rasta (razvoja) kompetencija na očuvanje mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača .....	59
5.3. Etičke dileme profesionalnih pomagača .....	60
5.4. Etički kodeks socijalnih pedagoga .....	62
<b>6. ZAKLJUČAK</b> .....	64
<b>7. LITERATURA</b> .....	65

## 1. UVOD

Pomaganje i pružanje podrške drugoj osobi se smatra jednim od najstarijih čovjekovih djela. Pružiti pomoć nekome tko se nalazi u teškoj životnoj situaciji ili se suočava s određenim preprekama predstavlja hvalevrijedno djelo koje rezultira time da se osoba koja pruža pomoć osjeća dobro, zadovoljno i u tome pronalazi svojevrsnu nagradu. Kroz povijest, kao i religijska učenja, duboko je usađeno uvjerenje da su uz odgovarajuće uvjete neki ljudi sposobniji u pružanju pomoći drugima u njihovim životnim nedaćama. To uvjerenje je, naravno, različito u različitim kulturama, no i dalje predstavlja kros - kulturalni fenomen, koji je danas institucionaliziran u različitim formalnim pomagačkim profesijama (Egan, 2010).

Pomagačke ili pomažuće profesije možemo definirati kao one profesije koje su usmjerene na pomaganje drugim ljudima u rješavanju njihovih životnih problema (Ajduković i Ajduković, 1996). Neovisno o području rada kojim se (profesionalni) pomagači bave, svima je zajednički neposredan kontakt s korisnikom<sup>1</sup> koji se prema Maslach (1982, prema Moore i Cooper, 1996) smatra najvećim i jednim od najvažnijih prethodnika sagorijevanja na poslu (*engl. burnout*). Da su pomagačka zanimanja podložnija profesionalnom stresu i nije neka osobita novost, a stres kao pojam ne predstavlja novi niti izolirani fenomen (Moore i Cooper, 1996). U nastojanju da uđemo u tuđi svijet i sagledamo tuđu perspektivu i sami postajemo njenim djelom, što istovremeno omogućuje i olakšava rad s korisnikom, ali i otežava balansiranje vlastitog unutarnjeg mira. Kako to najbolje opisuje Figley (2002a) u namjeri da sagledamo perspektivu osobe u patnji i mi sami patimo, te da je značenje sućuti (suosjećanja) upravo u nošenju s tom patnjom.

Sve veći broj istraživanja (Stebnicki, 2008) ukazuje da pored pozitivne strane pružanja pomoći i iskazivanja brige za druge, postoji i negativna strana koju pomagači moraju snositi. U prilog tome, istraživanja provedena u SAD-u ukazuju kako su psiholozi i psihijatri skupina profesija koja u odnosu na opću populaciju počinu daleko više samoubojstava, a kao posebno osjetljiva skupina se izdvajaju žene kod kojih je postotak počinjenih samoubojstava tri puta veći u odnosu na opću populaciju (Epstein i Bower, 1997). Na tragu takvih spoznaja, a uzimajući u obzir da se na pomagačka zanimanja gleda još uvijek kao ženska zanimanje,

---

<sup>1</sup> U socijalnopedagoškoj praksi uvriježeno je koristiti termin korisnik, čime se jasno određuje da se radi o specifičnim skupinama djece, mladih i odraslih, pojedincima, grupama i zajednicama koji koriste socijalnopedagoške profesionalne usluge (Poldrugač, Bouillet i Ricijaš, 2011). U drugim profesijama, ovisno o području rada i instituciji u kojoj pomagač radi, upotrebljavaju se drugi nazivi, poput klijent, pacijent, bolesnik, stranka, štíćenik i slično (Aukst-Margetić, Margetić, Karapćetrić-Bolfan i Bolfan, 2004).



logičnim se nameće zaključak kako je od krucijalne važnosti uvesti ili dodatno osnažiti politiku zaštite i očuvanja mentalnog zdravlja u pomagačkim profesijama.

Činjenice da posao kojim se bave donosi izuzetno velike zahtjeve i suočavanje s izazovima, što podrazumijeva veliki emocionalni teret, su na ovaj ili onaj način pomagači svjesni, no iznenađuje podatak da veoma mali broj njih posvećuje tome pažnju. Razlozi tome se pronalaze u dominantnoj želji da brinu za druge i da drugima pomognu, tendirajući ka tome da zanemare sebe, što je naročito prisutno kod mladih i neiskusnih pomagača (Wicks, 2008).

Svjetska zdravstvena organizacija (WHO, 2004) definira mentalno zdravlje kao stanje blagostanja u kojem osoba ostvaruje svoje sposobnosti, može se suočiti s normalnim životnim stresom i produktivno raditi, te je sposobna doprinosti svojoj zajednici. S tog pozitivnog gledišta mentalno zdravlje čini osnovu ljudskog blagostanja i djelotvornog funkcioniranja za pojedinca i zajednicu (Kuzman, 2012). Briga o sebi i skrb za vlastito mentalno zdravlje, kako navode Ajduković i Ajduković (1996) nije luksuz, već dio profesionalne odgovornosti samih pomagača te sustava u kojem djeluju, time naglašavajući da se radi o profesionalnom imperativu kojeg pomagači moraju biti svjesni, kako bi u konačnici mogli lakše i uspješnije obavljati svoj posao. U skladu s time, očuvano mentalno zdravlje profesionalnih pomagača predstavlja esencijalan aspekt kvalitete njihovog rada, ali i života generalno. Briga koju pomagači pokazuju prema drugima može biti dobra jedino onda kada pokazuju brigu i prema sebi.

Potreba za pružanjem specifične pomoći pomagačima koji se u svom svakodnevnom radu susreću s ljudima vrlo širokog raspona poteškoća je nedvojbeno. Odatle proizlazi želja za sve većom osviještenosti pomagača o problemima s kojima se svakodnevno suočavaju, a kojih nerijetko nisu ni svjesni ili ih negiraju, te sukladno tome ne traže pomoć. Zaštiti i mjerama očuvanja mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača se ne posvećuje dovoljno pažnje što se prepoznaje u nedostatku kvalitetnih i svima dostupnih sustava pomoći koji bi ih pripremili za budući rad tijekom školovanja, te pratili tijekom njihovog profesionalnog rada, pružajući im time kontinuiranu podršku i pomoć.

S obzirom da se radi o relativno zanemarenoj, ali iznimno relevantnoj temi, namjera ovog diplomskog rada je pružiti cjeloviti pregled domaće i strane literature vezane za područje mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača.

## 2. POMAGAČKE PROFESIJE

### 2.1. Uvodno o profesiji

Riječ *profesija*<sup>2</sup> dolazi od latinske riječi *professio* što u užem smislu znači javno priznanje ili prijavu, dok se šire značenje odnosi na glavnu djelatnost za koju netko ima određenu spremu i kojom zarađuje za život. Petričević (2011:16) navodi kako “profesiju karakterizira određena struktura usustavljenoga znanja, metoda i tehnika koje se mogu primjenjivati u rješavanju specifičnih problema u različitim situacijama, a koje se stječu kroz određene obrazovne programe i institucije (u pravilu fakulteti) koji daju licence za obavljanje profesije”. Za profesiju su karakteristični jasni profesionalni i etički standardi, autonomija djelovanja, profesionalne udruge i institucije<sup>3</sup> sa snagom poduzimanja sankcija za one koji se ne pridržavaju standarda profesije (Bahtijarević Šiber, 1999, prema Petričević, 2011). Isti autor ističe da se izraz profesija odnosi samo na ona visokozahtjevna zanimanja koja imaju prerogative u smislu isključivih prava na ekspertizu, odnosno prava na ispitivanje i rješavanje nekog pitanja koje zahtijeva specijalizirano stručno znanje (Petričević, 2011).

U nastojanju da se definira profesija te analiziraju njezini ključni elementi, unatrag 80-tak godina provedene su razne analize i napisani mnogobrojni znanstveni radovi te knjige (Abbott i Meerabeau, 1998, Sciulli, 2007, Saks, 2012). Rezultat toga su različite definicije profesija, ovisno o razdoblju (tradicionalno, moderno i suvremeno/postmoderno) u kojem je koncept izučavan, kulturi, samom autoru, teorijskoj perspektivi, metodološkom pristupu i slično. Količina objavljenih radova i publikacija posvećenih temi profesija, kao i činjenica da se kontinuirano radi na pronalasku novih pristupa i okvira u kojima bi se profesije mogle sagledati, pokazuju koliko su profesije ključne za društvo. No, unatoč silnim pokušajima definiranja što jednostavnijeg i sveobuhvatnijeg pojma i dalje ne postoji ujedinjena definicija profesije. Promjenjivost i neizvjesnost vezane uz definiranje profesije spominje i Sciulli (2007) govoreći kako se radi o promjenjivom konceptu koji stalno iznova traži nove analize, diskusije i rekonceptualizacije. Kritički se osvrćući na sve dosadašnje pokušaje da se uspostavi univerzalna definicija profesije, Brante (2011) zaključuje da ono što profesiju čini jedinstvenom jest znanstvena, empirijska utemeljenost zbog koje profesija predstavlja krajnju vezu s istinom i time predstavlja najveći postojeći autoritet. Na tragu takvog razmišljanja, u nastavku su prikazane važeće i učestalo korištene definicije:

---

<sup>2</sup> Izvor: Hrvatski jezični portal, <http://hjp.novi-liber.hr/>

<sup>3</sup> Npr. Hrvatska komora socijalnih radnika, Hrvatska psihološka komora, Hrvatska liječnička komora.

“Profesija je disciplinirana skupina pojedinaca koji se pridržavaju etičkih standarda i koji su prihvaćeni od strane javnosti kao posjednici posebnih znanja i vještina od priznatog obrazovnog tijela, a koja su proizašla iz istraživanja, obrazovanja i obuke na visokoj razini, i koji su spremni primijeniti svoja znanja i vještine u interesu drugih”.<sup>4</sup>

Professions Australia, 2010

“Profesija je zanimanje koje ima monopol nad nekim kompleksnim dijelom znanja i praktičnih vještina za koje je potrebno dugotrajno školovanje, tzv. visoko obrazovanje, te tako postaje jasno prepoznatljivo u društvu... Što članovi neke profesije znaju i mogu učiniti, izuzetno je važno i nitko drugi ne zna i ne može i ne smije to činiti“.

Šporer, 1990

Naglašavanje ključnih karakteristika prema kojima se profesije prepoznaju i jasno odvajaju od ne-profesija ili poluprofesija predstavljaju temelj kojim se koncept profesije proučava, analizira i o kojem se već godinama diskutira. Ekspertnost na temelju znanja i stručnost predstavljaju osnovu za razumijevanje profesije i njenih tipičnih karakteristika, te načina na koje one djeluju (Saks, 2012).

Ne ulazeći u daljnja razmatranja i sumirajući dosadašnje spoznaje u nastavku će biti taksativno navedeni ključni elementi prema kojima se profesije prepoznaju, a koji se u literaturi najčešće spominju (Clarke Slagle, 1985; Ironson, 1989 i Perks, 1993, prema Žižak, 2011).

1. Kompetencije utemeljene na specifičnim teorijama i znanjima
2. Udruga stručnjaka
3. Ekstenzivno (stupnjevito) obrazovanje za pripremu stručnjaka
4. Postupak provjere kompetencija
5. Licencirani praktičari
6. Radna/profesionalna autonomija
7. Etički kodeks
8. Moć

---

<sup>4</sup> Izvor: Professions Australia (2010). Definition of a Profession.<http://www.professions.com.au/Homepage.html>.

9. Legitimnost
10. Samoregulacija
11. Mobilnost
12. Regulirana pitanja statusa i nagrada/priznanja za postignuća

Za kraj, može se konstatirati da proučavanje koncepta profesije i njenih temeljnih karakteristika, predstavlja izuzetno problematično i kompleksno istraživačko područje s vrlo dugačkim povijesnim korijenima (Nolan, 2008, prema Uhlir, 2011). S obzirom da se u definiranju i razmatranju koncepta kreće s nekoliko različitih točaka gledišta i podjednako tako vremenskog razdoblja u kojem se koncept izučava, logičnim se rješenjem smatra sagledavanje profesije kroz spomenute ključne karakteristike kojima se opisuje (idealna) razvijena profesija, a koje se kod raznih autora ponavljaju. Također, za profesiju je, prema Šućur (2011), iznimno važno da bude priznata kako u stručnoj tako i u općoj javnosti kao ekspertna profesija u određenom području, te da posjeduje monopol nad specifičnim znanjima i profesionalnim aktivnostima. Idealnim položajem se smatra kada je profesija jedina ovlaštena obavljati određene poslove ili djelatnosti.

## **2.2. Pomagačke profesije**

Živimo u vremenu kojeg karakteriziraju nezaustavljive promjene, koje nerijetko postavljaju prevelike zahtjeve i izazove pred ljude. Ubrzan način života, posao, obitelj, okolina, veze koje stvaramo s drugima, percepcija svijeta u kojem živimo i našeg *unutarnjeg svijeta*, inzistiraju na nepokolebljivom nošenju sa zadaćama, problemima i životnim krizama s kojima se suočavamo u različitim životnim periodima. Neprestani razvoj ljudskog društva je doveo do toga da se i potrebe ljudi mijenjaju istom putanjom. Upravo te potrebe predstavljaju glavni čimbenik brzog razvoja niza pomagačkih profesija (Žganec, 1999, prema Ricijaš, Huić i Branica, 2006).

Pomagačke ili pomažuće profesije definiraju se kao one profesije koje su usmjerene na pomaganje drugim ljudima u rješavanju njihovih životnih problema, a zajednička im je karakteristika osobni kontakt klijenta u nevolji i pomagača (Ajduković i Ajduković, 1996). Žganec (1999, prema Ricijaš, Huić i Branica, 2006) nudi širi okvir za definiciju pomagačkih profesija navodeći da ukoliko je jedan od glavnih ciljeva neke profesije briga o drugim ljudima, odnosno pružanje posredne ili neposredne pomoći nekoj osobi ili više njih, ta se profesija ubraja u red pomagačkih profesija. Pomagačima se nazivaju ljudi koji su izabrali

profesionalno ili volonterski djelovati u situacijama u kojima su uobičajeni načini uzajamnog pomaganja među osobama u nevolji ili krizi nedovoljni, te im je potrebna dodatna pomoć (Ajduković i Ajduković, 1996).

U kontekstu pomagača s ciljem jasnijeg terminološkog snalaženja Ajduković i Ajduković (1996) navode tri glavne skupine pomagača: *profesionalne pomagače* (profesionalce) u koje ubrajaju stručnjake koji su obrazovani za pružanje psihosocijalne pomoći<sup>5</sup> drugim ljudima (psiholozi, socijalni radnici, socijalni pedagozi, edukacijski rehabilitatori, pedagozi, liječnici i slično), pri čemu se radi o skupini koja najčešće prolazi kroz dodatne edukacije i treninge. Drugu skupinu sačinjavaju *paraprofesionalni pomagači*, odnosno pomagači koji nisu završili formalno obrazovanje za pružanje psihosocijalne pomoći, ali je pružaju i za to primaju određenu naknadu, te kao posljednju skupinu pomagača navode *volontere* (dobrovoljce), pri čemu se najčešće radi o laicima koji nemaju formalnog obrazovanja za pružanje psihosocijalne pomoći, ali istu pružaju oslanjajući se pritom na određene osobne karakteristike koje su dobrodošle u radu s ljudima kojima je pomoć potrebna. Dimitrijević Hanak i Milojević (2011) ističu kako se pomagačkim zanimanjem, bavi čitav niz zanimanja i djelatnosti. U pomagačke profesije ubrajaju sve one djelatnosti koje su posvećene pružanju pomoći drugima, odnosno svi oni stručnjaci čiji je posao usmjeren na poticanje razvoja različitih aspekata osobne dobrobiti njihovih klijenata, gdje uz već navedene profesije, popisu dodaju psihoterapeute i profesore. Kao što se može primijetiti, u skupinu pomagačkih profesija, ovisno o autoru/ima, pronalazimo razne profesije i unatoč tome što dijele dosta toga zajedničkog, obiluju određenim specifičnostima. Stoga, u ovom diplomskom radu na pomagačke profesije će se gledati u okviru suvremenog (zapadnog) shvaćanja prema kojem se u pomagačke profesije ubrajaju savjetovatelji (*engl. counselors*), psihijatri, psiholozi, socijalni radnici i teolozi (Egan, 2010). Navedenom popisu profesija s pravom se priključuje i socijalna pedagogija. Žižak (2011) u svojoj podjeli pomagačkih profesija izdvaja socijalnopedagošku profesiju kao pripadnicu skupine interdisciplinarnih, pomagačkih i interpersonalnih profesija.

---

<sup>5</sup> "Psihosocijalna pomoć predstavlja proces psihičkog i socijalnog osnaživanja svakog pojedinca (djeteta i odrasle osobe), njegove obitelji i socijalnog okruženja, kako bi u sebi i svojoj neposrednoj okolini pronašao ili stekao snage i načine za uspješno suočavanje sa stresom i prevladavanje krize, postupnu izgradnju normalnog, psihički zdravog i punovrijednog načina života, bez štetnih posljedica za druge" (Ajduković, 1995:8, prema Ricijaš, Huić i Branica, 2006).

Sudbery i Bradley (1996, prema Ajduković i Žižak, 1999, prema Ricijaš, Huić i Branica, 2006) smatraju kako su pomagačke profesije karakteristične po svojim područjima rada, koja primarno čine emocionalni problemi te problemi ponašanja i međuljudskih odnosa. Isto navodi i Žižak (2014) govoreći da se područje rada pomagačkih profesija odnosi na rad s problemima u ponašanju, emocijama i rad na međuljudskim odnosima. Nadovezujući se na prethodne autore, važno je naglasiti da se profesionalni pomagači (stručnjaci) u svom svakodnevnom radu susreću s vrlo širokim rasponom problema/poteškoća, što često predstavlja veliki izazov. Usprkos tome što se radi o izuzetno zahtjevnim i odgovornim profesijama, pomaganje drugima u njihovim životnim nedaćama predstavlja veoma savjestan humanistički poziv. Temeljem navedenog, zajedničkim obilježjem svih pomagačkih profesija smatraju se upravo humanistička etička utemeljenja, odnosno profesionalne vrijednosti, gdje Žižak (1999) navodi kako je unatoč nekim specifičnostima unutar pojedinih profesija, vidljivo da se profesionalne vrijednosti pomagačkih profesija međusobno poklapaju, čime se postiže vrlo visok stupanj zajedništva, do te mjere da je najveći dio njihovih vrijednosti gotovo istoznačan. Kao bitna, zajednička, karakteristika spominje se interdisciplinarnost koju obilježava česta komunikacija profesionalaca različitih profila u nastojanju da dosegnu zajednički cilj.

Uzevši u obzir činjenicu da temelje pomagačkih profesija čine empatija (povezana s brigom za druge), altruizam i razvijene komunikacijske vještine, odnosno sve one karakteristike za koje se smatra da spadaju u žensku domenu, još uvijek je prisutno gledište da su pomagačke profesije zapravo ženske profesije. Vođeni rodnim stereotipima u kojima prevladava mišljenje da su žene po prirodi blage, brižne, pune razumijevanja i dobre u slušanju, te samim time opremljene onim vještinama koje su u profesijama ovog tipa tražene, stvara se iskrivljena percepcija o tipičnim pomagačkim profesijama. Takvo razmišljanje posljedično dovodi do toga da se na pomagačke profesije, posebice one relativno mlade (primjerice socijalna pedagogija i socijalni rad) koje se još uvijek nalaze u postupku utvrđivanja vlastitih identiteta, ne gleda kao na prave, etablirane i u društvu cijenjene profesije, već ih se nezasluženo smatra poluprofesijama. Razlog takvog shvaćanja leži u tome što su u definiranju profesija uglavnom sudjelovali muškarci. Becher (1989, prema Robson, 2001, prema Gold, 2015) navodi da su muškarci bili ti koji su naglasili superiornost racionalnog i objektivnog nad osobnim, vrijednosno orijentiranim ili primjenjivim znanjem humanističkih i društvenih disciplina. Isto kao što su *čvrste* tehničke vještine odredili vrijednijima od *mekih*, odnosnih, socijalnih i komunikacijskih vještina. Povezano s time,

profesije u kojima prevladava praktična komponenta znanja koja se može činiti svakodnevna i zdravorazumska često imaju probleme sa socijalnim statusom i prestižem (Becher, 1989, prema Robson, 2001, prema Gold, 2015). Neke pomagačke profesije su uspješnije od drugih u postizanju visokog stupnja društvenog prepoznavanja. Taj zadatak je posebno težak u situaciji srodnih profesija, među kojima je nerijetko prisutna kompetitivna osobina. Abbott i Meerabeau (1998) navode kako pomagačke profesije imaju moć, ne zbog toga što utječu na promjenu ponašanja kod ljudi, već utoliko što pomažu u kreiranju socijalnog i kulturalnog konteksta, odnosno realiteta u kojem njihovi korisnici žive.

Egan (2010) se u svojim promišljanjima vezanima za pomagačke profesije, između ostalog, dotiče i izazova s kojima se pomagačke profesije trenutno suočavaju, a koji direktno i indirektno utječu na pomagače, kao i na korisnike njihovih usluga, napominjući kako ih je važno uzeti u obzir jer djeluju na kontekst u kojem se rad pomagača odvija. Unutar spomenutih izazova kreće od *filozofskih izazova* koji se odnose na spoznajnu teoriju i način na koji gradimo vlastiti svijet te način na koji ga grade drugi, osobito oni kojima je potrebna pomoć. Nadovezujući se na filozofske izazove, Egan (2010) iznosi *znanstvene izazove* koji se baziraju na činjenici da je predmet bavljenja pomagačkih profesija čovjek, te da je upravo zbog toga teško u društveno humanističkom području ostvariti karakteristike *čvrste* i egzaktnosti znanosti. Autor također spominje *genetske i neuroznanstvene izazove* i reperkusije koje znanstvena istraživanja u tom području imaju na pomagačke profesije. Izazov povezan sa *sustavom vrijednosti*, predstavlja također vrlo važan faktor u radu s ljudima. Proučavajući nečije sustave vrijednosti i načine kojima oni ne/utječu na tuđi život predstavlja kompleksan zadatak, jer vrijednosti kao takve ne podliježu znanstvenoj validaciji. Glavni fokus pomagačke profesije je dio šireg pitanja vezanog za vrijednosti društva u kojem profesija egzistira, kao i ciljeva kojima se profesije vode. Oni nisu odvojivi od sustava vrijednosti koje prevladavaju u njihovom socijalnom kontekstu (Hugman, 2005). Jedan od izazova s kojim se pomagačke profesije bave od samog početka vezan je uz propitkivanja koliko pomaganje zapravo pomaže osobi, pri čemu je važno napomenuti da takve kritike dolaze s područja psihoterapijskog rada. S obzirom da postoji veliki broj skeptika koji sumnjaju u korisnost takvih postupaka, nimalo jednostavan zadatak predstavlja dokazati suprotno, unatoč tome što već dugi niz godina rezultati provedenih meta-analiza (Efram, Lukens i Greene, 2007, prema Egan, 2010) ukazuju na uspješnost terapijskog rada s korisnikom. Kagan (1973, prema Egan, 2010) ističe da nije toliko važno pomaže li ili ne određeni terapijski postupak, dakle nije bitna toliko njegova valjanost, koliko pouzdanost, odnosno koji uvjeti i kako utječu na

javljanje istih pozitivnih rezultata. Sljedeći izazov koji Egan (2010) navodi tiče se *prakse utemeljene na dokazima* pitajući se na kojim konkretno dokazima, dobivenima na koji način, s kojom namjerom, nastalima unutar kojeg konteksta i slično, pri čemu zaključuje da svijet u kojem se pomagačke profesije kreću predstavlja dugačko putovanje obogaćeno *borbom*, ali putovanje ključno za daljnji razvoj. Od izazova s kojima se pomagačke profesije suočavaju autor navodi još *ekonomske i političke izazove*, te *edukacijske izazove* koji u svojoj biti igraju krucijalnu ulogu u razumijevanju, profesionalnom razvoju i statusu pomagačkih profesija.

Osvrćući se na izazove o kojima Egan (2010) govori može se zaključiti da se pred pomagačke profesije postavljaju poprilično visoki zahtjevi, praćeni raznim socijalnim, političkim i ekonomskim promjenama, povećanjem mehanizama vanjske kontrole i evaluacije, te postavljanju visokih standarda. Posebice se to može primijetiti u slučaju kada se radi o mladim profesijama, koje se još uvijek nalaze u procesu profesionalizacije u namjeri da izgrade i/ili utvrde vlastite vrijednosti. Sve to traži određenu fleksibilnost i prilagodljivost profesije, koje posljedično mogu imati utjecaja i na mentalno zdravlje profesionalnih pomagača. Kao iznimno bitne značajke i podloge na kojima se gradi, osigurava uloga i status pojedine pomagačke profesije ističe se profesionalna etika, etički principi te moralne norme o kojima će se svakako raspraviti u narednim poglavljima.

### **2.3. Osobitosti socijalne pedagogije kao pomagačke profesije**

U literaturi u kojoj se spominje socijalna pedagogija često nailazimo na sintagmu mlada profesija<sup>6</sup>, što je razmjerno točno s obzirom da se kao znanstvena disciplina javlja tek početkom 20. stoljeća. Kao svaka mlada profesija, još uvijek se suočava s izazovima koje sa sobom nosi profesionalizacija. Osvrćući se na povijesni razvojni kontekst<sup>7</sup> tijekom kojeg se socijalna pedagogija nastojala utemeljiti (proces koji je još uvijek prisutan) možemo primijetiti da se radi o zanimljivom i izuzetno zahtjevnom periodu uspostavljanja vlastitih vrijednosti, definiranja i rasvjetljavanja granica s ostalim srodnim pomagačkim profesijama. Kako bismo se pobliže upoznali s konceptom socijalne pedagogije i uvidjeli što ju čini specifičnom i drugačijom od ostalih pomagačkih profesija, u ovom poglavlju navesti ću

---

<sup>6</sup> Kolijevkom socijalne pedagogije se smatra Njemačka. U Republici Hrvatskoj razvoj socijalne pedagogije datira od 60-tih godina 20. stoljeća, te ju je moguće razlikovati kao dio edukacijsko-rehabilitacijskih, socijalnih i pedagoških znanosti.

<sup>7</sup> Više o tome vidjeti u: Bouillet, D., Uzelac, S. (2007): *Osnove socijalne pedagogije*. Školska knjiga, Zagreb. Kao i Poldružač, Z., Bouillet, D. i Ricijaš, N. (2011): *Socijalna pedagogija - znanost, profesija i praksa u Hrvatskoj*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko rehabilitacijski fakultet.



definiciju socijalne pedagogije te prikazati njezin predmet interesa. Tom prilikom ću posebnu važnost pridati osvjetljavanju osobitosti zahtjeva i uvjeta koji se pojavljuju tijekom profesionalnog razvoja socijalnih pedagoga kao profesionalnih pomagača.

Socijalna pedagogija se definira kao znanstvena disciplina koja pomoću determinanti bio-psiho-socijalnih činjenica nastoji objasniti proces odgoja osoba s poremećajima u ponašanju koji se protežu od internaliziranih do eksternaliziranih oblika<sup>8</sup>, uključujući i prevenciju tog fenomena (Bouillet i Uzelac, 2007). Isti autori navode da se suvremeno poimanje socijalne pedagogije odnosi na znanost, teoriju i praksu preveniranja i ublažavanja teškoća socijalne integracije osoba s poremećajima u ponašanju, posebno pružanje pomoći u odgoju pojedincima i specifičnim društvenim grupama. Socijalna pedagogija je “integrativna struka koja nastaje kao protuteža profesionalnog zatvaranja u okvire jedne znanstvene discipline, kao izraz težnje da se čovjeka i njegove probleme sagleda na razinama individualne i društvene određenosti, struka koja ima zadaću opća znanstvena saznanja transformirati u pojedinačne i osobne priče u najrealnijem životnom okruženju” (Žižak, 1999).

Socijalna pedagogija se uvrštava u socijalne, pomagačke, odnosno interpersonalne profesije (Žižak, 1999) te je prošla kroz mnogobrojne (političke, ekonomske, socijalne) promjene, od “ideologije do profesije, od službe narodu i državi do službe građanima i pojedincima, od obrane postojećeg društveno-političkog sustava do njegove destrukcije” (Uzelac, 1999:2). Unatoč rastu u tako promjenjivom okruženju, možemo reći da se socijalna pedagogija etablirala kao “interdisciplinarna znanost, teorija i praksa koja uključuje pet ključnih dimenzija: skrb, inkluziju, socijalizaciju, odgojno-obrazovnu potporu i socijalnu edukaciju ranjivih društvenih skupina” (Kyrjacou, 2009, prema Bouillet i Poldrugač, 2011). Interdisciplinarnost se prepoznaje u činjenici da socijalna pedagogija koristi znanja i teorije relevantne za interpretaciju individualnih društvenih odnosa iz ostalih profesija (psihologija, sociologija, pedagogija, psihijatrija, pravo i slično) i usko surađuje sa stručnjacima sličnog profila, čime je njezino područje rada vrlo široko i obuhvaća čitav niz kompetencija potrebnih za rad s ljudima, odnosno specifičnim skupinama djece, mladih i odraslih. To je svakako jedna od kvaliteta kojom se socijalna pedagogija može pohvaliti, no istovremeno predstavlja

---

<sup>8</sup> Poremećajima u ponašanju Bouillet i Uzelac (2007) smatraju smetnje ponašanja, delinkventno ponašanje, socijalno i antisocijalno ponašanje, disocijalno ponašanje, društveno neprihvatljivo ili neprilagođeno ponašanje, devijantno ponašanje, nesocijaliziranost, nedovoljnu socijalnu integraciju, opozicijsko ponašanje, emocionalne poremećaje, poremećaje u socijalnom ponašanju i rizična ponašanja. Pri čemu je važno istaknuti da se riječ poremećaj više ne koristi, odnosno zamijenjena je rječju problem (u ponašanju).

veliki problem u promišljanjima vezanima za profesionalni identitet socijalne pedagogije, a posljedično time i profesionalni identitet socijalnih pedagoga.

Identitet svake znanstvene discipline se prepoznaje u njenom predmetu izučavanja/bavljenja. Predmet interesa socijalne pedagogije usmjeren je na društvenu pojavu koja je neželjena, negativna ili ugrožavajuća za važne društvene vrijednosti i interese, odnosno koja se u nekoj sredini percipira kao ugrožavajuća. Drugim riječima, predmet socijalne pedagogije odnosi se na razumijevanje sustava socijalno devijantnih osoba, njihovog socijalnog okruženja i odgojnih potreba pojedinaca i društvenih grupa u svrhu njihove socijalne integracije (Bouillet i Uzelac, 2007).

Socijalni pedagozi započeli su svoj rad na području brige o djeci i mladima usmjeravajući se isključivo na područje djelovanja odgojitelja u zavodskom tretmanu mladih, no s vremenom su proširili djelatnost i na druge skupine korisnika, diferencirali su uloge i vještine te se razvili u profesiju širokog profila (Bouillet i Poldrugač, 2011). Danas socijalne pedagoge možemo pronaći u različitim područjima, posebice u socijalnoj skrbi, odgojno-obrazovnim institucijama, pravosuđu, policiji, zdravstvu, nevladinim organizacijama, privatnom sektoru, udruženjima građana, te u tijelima državne uprave. Prisutni su u svim onim segmentima interventnih mjera i aktivnosti društva usmjerenih na unapređenje razvoja i napretka djece, mladih i odraslih osoba s problemima u ponašanju ili onih kod kojih postoji rizik od nastanka takvih problema i njihovu uspješnu socijalnu integraciju (Koller Trbović, 1999). Dakle, socijalni pedagog je smješten u širi društveni aspekt shvaćanja i pokušaja promjene, te individualni aspekt pojedinca s kojim radi (Kobolt, 1997).

Skupine korisnika s kojima se socijalni pedagozi bave su uglavnom nemotivirani, nezainteresirani ili su nekim načinom uvjetovani od strane institucionaliziranih autoriteta, što ih čini iznimno nesuradljivima u procesu rada na promjeni vlastitog ponašanja i povećanju kvalitete života. Jedinom iznimkom se smatra područje prevencije, odnosno prevencijske znanosti, koja zauzima posebno mjesto u području rada socijalnih pedagoga. U skladu s time, posao kojim se socijalni pedagozi bave nije nimalo lagan, dapače vrlo je izazovan, zahtjevan i kompleksan, te zahtjeva visoku toleranciju, strpljivost i fleksibilnost u radu. Također, u socijalnoj pedagogiji traži se razvijenost komunikacijskih i socijalnih vještina, nošenje sa stresnim, teškim, konfliktnim i ponekad traumatičnim situacijama. Nadalje, ključno je razumijevanje doprinosa okolinskih utjecaja, prepoznavanje potreba korisnika i suočavanje s reakcijama korisnika, teškim životnim sudbinama drugih ljudi, kao i kontinuiran rad na

usavršavanju znanja i vještina, te neizostavan rad na samome sebi. Upravo zbog naravi samog posla i usađene odgovornosti, velika važnost se mora pridati zaštiti i očuvanju mentalnog zdravlja ne samo kod socijalnih pedagoga, već generalno pomagačkih profesija, o čemu će biti riječi kasnije.

Temelje socijalnopedagoškog procesa čine izgradnja kvalitetnog odnosa s korisnikom (korisnicima), te definiranje uloga i odgovornosti svih sudionika procesa, nastojeći pritom sagledati osobu kao cjelinu, uvažavajući socijalni kontekst u kojem živi. Svakodnevni rad socijalnih pedagoga se odvija u stvarnom životnom prostoru, te zahtjeva djelovanje *sada i ovdje* s glavnim fokusom na uspješnoj socijalnoj integraciji osoba, čime se naglašava njena izuzetna pragmatičnost i usmjerenost na dobrobit pojedinaca. Činjenica da čitav proces transformacije ponašanja dotične osobe iznosi na vlastitoj koži, ne samo radeći s njom, što rade i drugi, nego i živeći s njome (poluinstitucionalni i institucionalni tretman), čime se bitno ocrtava *differentia specifica* socijalnopedagoške prakse (Kobolt, 1997) je ono što čini socijalnu pedagogiju drugačijom od ostalih joj srodnih pomagačkih profesija. Nadalje, Bouillet i Poldrugáč (2011) kao specifičnost socijalne pedagogije navode njen razvoj unutar edukacijsko-rehabilitacijske znanosti te usmjerenost užoj društvenoj skupini (populaciji) djeci, mladima i odraslima koji iskazuju ili su u riziku za razvoj problema u ponašanju. Bouillet i Uzelac (2007) govoreći o tome da se predmet socijalne pedagogije neće nikad promijeniti, ističu da je socijalna pedagogija sinonim za odgoj osoba s problemima u ponašanju.

Predstavljajući socijalni sustav modernog društva, socijalna pedagogija kao praktički orijentirana znanost, pod utjecajem je različitih političkih ideologija i interesa (Hämäläinen, 2015). Okolnosti u kojima socijalna pedagogija trenutno egzistira, u usporedbi s ostalim pomagačkim profesijama, pred nju postavljaju velike zahtjeve u smjeru što jasnije afirmacije profesije u društvu, te rada na jačanju profesionalnog identiteta kako bi bila u mogućnosti što adekvatnije nositi se s različitim vrstama društvenih i psiho-socijalnih potreba i zahtjeva današnjih ljudi.

## 2.4. Uloge i odgovornosti profesionalnih pomagača

Budući da o ulogama i odgovornostima možemo govoriti pojedinačno za svaku profesiju koja se nalazi unutar pomagačke obitelji, a isto tako i za svako područje rada kojima se pomagači bave, u ovom djelu nastojati ću u širem kontekstu obuhvatiti i prikazati neke temeljne postavke koje važe za sve pomagačke profesije.

Koncepti odgovarajućih profesionalnih uloga, ovisno o područjima rada u kojima pomagači rade, mogu se usko povezati s općenitim ulogama u procesu pomaganja. Osnovni dio u pomagačkom procesu čini uspostava kvalitetnog odnosa s korisnikom. Ključnim elementima za izgradnju takvog odnosa smatraju se empatija, sposobnost percepcije i razumijevanja tuđih osjećaja, te značenja koja se tome pridaju (Reynolds i Scott, 2000). Profesionalni položaj pomagača zahtjeva identificiranje problema i empatiju s jedne strane, te određeni stupanj distance, samosvijesti i samodiscipline s druge strane, kako bi se sagledala problematična situacija u široj perspektivi od one kojom ju gleda korisnik, odnosno grupa ili zajednica (White, Sowers i Dulmus, 2008). Polazeći od toga da se područje rada pomagača odnosi na, već ranije spomenute, probleme u ponašanju, emocije i međuljudske odnose, njegova uloga svodi se na aktivno slušanje, te usmjeravanje korisnika prema kvalitetnijem načinu života i boljem psihosocijalnom funkcioniranju (Žižak, 2014).

Rasprava o profesionalnim ulogama na koncu uvijek vodi prema pitanju zajedničkih vrijednosti i standarda svake pojedine profesije, a koje su propisane etičkim kodeksima. "Iako se etička pravila pojedinih pomagačkih profesija međusobno razlikuju, zajedničko im je da se temelje na sasvim određenim vrijednostima, pri čemu se termin vrijednosti odnosi na niz osnovnih moralno-etičkih principa koji omogućavaju odgovorno i djelotvorno zadovoljavanje potreba pojedinaca uz očuvanje psihičkog i fizičkog integriteta pomagača i klijenata" (Urbanc, 2001:1).

Boehnisch (1993, prema Koller-Trbović, 1999) definira socijalnu pedagogiju preko termina socijalne integracije i svladavanja života, navodi da je glavna uloga socijalnog pedagoga u pružanju odgojne pomoći u svladavanju života. Zadaće u kojima se uloge socijalnog pedagoga prepoznaju vide se kroz odgoj, obrazovanje, socijalno učenje, savjetovanje, razvijanje osobnih socijalnih kompetencija, potpora alternativnim oblicima života, pomoć mladima i odraslima u traženju izlaza iz životnih teškoća (Koller- Trbović, 1999). Socijalni pedagozi, kao i ostali profesionalni pomagači, nalaze se u višestrukim

ulogama, od kojih su najčešće savjetovatelj, odgajatelj, voditelj, edukator, nadzornik, posrednik (medijator), istraživač, supervizor, psihoterapeut i slično. Važno je istaknuti da tijekom svog profesionalnog života profesionalni pomagači preuzimaju različite uloge kako bi što efikasnije pomogli drugima. U svim spomenutim ulogama može se prepoznati kako se sve poduzete mjere i intervencije profesionalnih pomagača odnose na psihičko i socijalno osnaživanje korisnika, pronalaženje novih spoznaja o čovjeku, unapređenje socijalnih i životnih vještina, prevenciju mogućih problema, te izgradnju kvalitetnijeg života pojedinca, grupe ili zajednice.

Kao jedan od ključnih elemenata profesionalnog djelovanja ističe se odgovornost. Pojmom i smislom odgovornosti bavili su se, i još uvijek se bave, svi oni koji odgovornost vide jednom od sržnih vrijednosti posla koji obavljaju. Znanstvenici uz pojam odgovornosti vežu različita značenja, kao što su uzročnost, predvidivost i moralna odgovornost (Shaver, 1985, Heider, 1958, prema Bierhoff, 2002). Dok je neki definiraju spremnošću da se odgovara za učinjeno, odnosno da se u potpunosti snose posljedice vlastitog djelovanja, te popravi ili nadoknadi eventualna šteta koju bi ona proizvela, neki je definiraju spremnošću da se odustane od djelovanja koje bi moglo dovesti do loših posljedica (Tomić, 2011). Odgovornost se definira kao savjesno, valjano obavljanje dužnosti ili preuzimanje obveze i dužnosti u obavljanju posla<sup>9</sup>. Samo koncept odgovornosti se odnosi na osjećaj povezanosti s osobom kojoj je pomoć potrebna (Schwartz, 1977, prema Bierhoff, 2002).

Profesionalna odgovornost odnosi se na sposobnost obrazlaganja odluka bez obzira na činjenje ili nečinjenje, davanje ili uskraćivanje nekih prava korisnicima, kolegama i nadređenima, te nadležnim državnim tijelima i javnosti. U nastavku se nalazi prikaz osnovnih obilježja koja čine profesionalnu odgovornost (prema Ajduković, 2013., Slika 1). Kao što možemo vidjeti iz prikaza, profesionalno djelovanje se bazira na četiri osnovne domene: *standardima* koji su definirani za svaku profesiju zasebno, a uobličeni u formi kodeksa, pravilnika ili zakona, te osobni standardi, odnosno osobne vrijednosti svakog pojedinog pomagača, *procesu* koji se temelje na poštivanju temeljnih ljudskih prava, dostojanstva i osobnih vrijednosti svake pojedine osobe, pravednog postupanja prema korisnicima, racionalno donošenje odluka, te održavanje visoke razine kompetentnosti u radu. Nadalje, u domeni *ishoda*, cilj svih poduzetih mjera mora biti usmjeren na dobrobit korisnika usluga, mjerljiv, te pridonijeti koristi zajednice, odnosno društva. Posljednja domena se odnosi na

---

<sup>9</sup> Izvor: Hrvatski jezični portal, <http://hjp.novi-liber.hr/>

*opravdanje odluka*, što u suštini znači da se postupa prema protokolima, poštujući etičnost i pravodobnost prilikom donošenja odluka, te se smatra da će donesena odluka biti učinkovita za pojedinca, odnosno grupu ili zajednicu.

Određenje toga što je primjereno, etički ispravno i obavezno u terminima profesionalne odgovornosti ovisi o nacionalnim politikama, zakonima, tipu socijalnog zbrinjavanja, kulturi, ulozi i obilježjima pomagačke profesije, te vrsti posla i samom korisniku (Ajduković, 2013). Profesionalno djelovanje predstavlja samo ono djelovanje koje je usmjereno prema nekom osobno i društveno prihvatljivom cilju (Etički kodeks socijalnih pedagoga, 2005).



Slika 1. Prikaz odrednica profesionalne odgovornosti (prema Ajduković, 2013).

## 2.5. Karakteristike dobrih i učinkovitih pomagača

U obavljanju svog posla, dužnost svakog profesionalnog pomagača je da pruži najbolju profesionalnu uslugu, u skladu s etičkim principima. Osoba koja je upućena nekom od profesionalnih pomagača ili se na takav poduhvat sama odlučila ima određena očekivanja od pomagača, koja često znaju biti nerealistična. Očekujući da njihovi problemi mahom nestanu ili prebacujući odgovornosti na druge za vlastite probleme, vjeruju da pomagač ima tu moć da riješi njihove probleme poput čarobnog štapića. Upravo zbog toga velika važnost se pripisuje pripremi samog profesionalnog pomagača, pritom se ne misli samo na formalnu (fakultetsku/akademsku) izobrazbu, već na dobro poznavanje samog sebe, vlastitih motiva, emocija, ponašanja, predrasuda koje nose sa sobom u pomažući proces. Stoga, prva stvar od koje će se krenuti u promišljanje o tome što sve čini dobre i vješte pomagače jest činjenica da su i oni sami ljudi sa svim svojim kvalitetama i manama kao i svi ostali. Uloga koju ostvaruju u odnosu s korisnikom je pod velikim utjecajem njihovog vlastitog gledišta na život, osobnih vrijednosti, stavova, iskustava, interesa i očekivanja koja im služe kao putokaz, kako u osobnoj, tako i u profesionalnoj sferi života. Pipes, Holstein i Aguirre (2005, prema Corey, Corey i Callanan, 2010) ističu kako često postoji recipročna veza između pomagačeva osobnog života i njegovog profesionalnog ponašanja, te da je to dvoje ponekad teško raspoznati. Temeljem toga, kao kratak uvod u ovo poglavlje, dotaknuti ću se temeljnih motiva zbog kojih ljudi odabiru pomagačke profesije, napominjući da su oni mnogo kompleksniji od jednostavne želje da se pomogne drugima. U analizi tipičnih motiva kojima se vode budući profesionalni pomagači Corey i Corey (2010) navode neke od najčešćih motiva:

- a) da utječemo/djelujemo na druge
- b) da se odužimo (zbog nekoga tko je imao pozitivan utjecaj na naš život)
- c) da brinemo za druge
- d) za samopomoći<sup>10</sup>
- e) da budemo potrebni drugima
- f) za prestižom, statusom i moći
- g) za pružanjem (točnih) odgovora
- h) za kontrolom

---

<sup>10</sup> Najvećim djelom povezano uz metaforu *ranjenog pomagača* (engl. *Wounded healer*) koja se odnosi na činjenicu da je i pomagač samo čovjek, sa svim svojim problemima i brigama, te da je i njemu pomoć ponekad potrebna, a kroz pomaganje drugima, pomaže na neki način i sam sebi.

Vjerojatno se u nekom od ponuđenih motiva, ako ne i u više njih, svaki pomagač može pronaći. Ovdje je najvažnije biti svjestan vlastitih motiva zbog kojih osoba ulaza u ovo područje, a koji se u određenoj mjeri reflektiraju na kvalitetu rada s ljudima. Stoga, bitno je istražiti koliko vlastiti motivi, koji se s vremena na vrijeme mogu mijenjati, interferiraju sa sposobnošću pomaganja drugima (Corey i Corey, 2010). U nastojanju da postanu što učinkovitiji i bolji u svom poslu potrebno je osnažiti ona područja kojima barataju, te umanjiti učinak onih loših strana koje ih ometaju u pružanju efikasne i kvalitetne usluge.

Tijekom školovanja ekstenzivno se radi na savladavanju i usavršavanju teorijskog znanja i praktičnih vještina, a koja se u suštini odnose na razumijevanja ljudskog ponašanja, psihosocijalnih potreba i motiva kojima su takva ponašanja vođena, te socijalnih utjecaja koja se eventualno nalaze u pozadini nečijeg ponašanja. Drugim riječima, radi se na razvoju širokog spektra kompetencija potrebnih za rad s ljudima. No, rijetko je samo to dovoljno za učinkovit praktični rad. Profesionalne kompetencije, uz neizostavan osobni integritet, predstavljaju ključne aspekte kvalitetnog pomagača. Odabirom pomagačke profesije, odabire se nezavidan put u kojem je potrebno mnogo raditi na sebi, tijekom čitavog profesionalnog života.

Razmatrajući fundamentalne karakteristike djelotvornog profesionalnog pomagača Bryan (2015) ističe kako je u uspostavi odnosa s korisnikom ključna, između ostalog, komunikacija, koja nam otkriva kako pomažući proces teče, od uspostave prvog kontakta, preko ostvarenja odnosa s korisnikom, rada na problemu, te završetku odnosa. Stoga, esencijalnim se smatra razvijena sposobnost komunikacije, kako verbalne, tako i neverbalne. Već ranije spomenuto aktivno slušanje, kao temelj pomagačkog rada, predstavlja vještinu kojom nije sasvim lako ovladati, a koja je od izuzetne važnosti u radu s ljudima. Kako bi se uopće mogle potaknuti neke promjene kod korisnika, a koje vode kvalitetnijem i ispunjenijem životu, važno je da pomagač u sebi nosi kapacitet da motivira druge, potičući ih da istraže vlastite snage, kvalitete i dobre strane koje im mogu pomoći u postizanju promjene. Zatim, od dodatnih obilježja autor spominje suosjećanje (*engl. compassion*), otvorenost i iskrenost koje su povezane s empatijom koja omogućava istinsko razumijevanje osobe. Kohut (1982, prema Dmitrijević, Hanak, Milojević, 2011) navodi da empatija sama po sebi ima pozitivan, terapijski učinak, jer se ljudi bolje osjećaju čim imaju doživljaj da ih netko razumije, a da je razumijevanje ponekad jedino za čime tragaju. Nadalje, autor spominje visoko razvijenu samosvijest i samopouzdanje, kao i dobro poznavanje vlastitih jakih i slabih strana, ističući



kako važnu komponentu samopouzdanja čini iskrena briga o samome sebi. Proces u kojem pomagač pruža pomoć je ponekad spor i vrijeme koje je potrebno uložiti da bi rezultati bili vidljivi zahtjeva veliku strpljivost i samodisciplinu. Pored znanja o ljudskom ponašanju i načinima na koje osobe doživljavaju svijet oko sebe i okolinu kojoj pripadaju, prepoznavanju kulturalnih razlika i razumijevanju obiteljske dinamike iznimno je važno znati uočiti resurse i ostale izvore podrške i pomoći koji mogu biti od značaja u zadovoljenju potreba osobe koja se javlja za pomoć.

U sklopu analize karakteristika koje čine efektivnog pomagača Brammer i MacDonald (2003, prema Bryan, 2015) ističu da su osobne kvalitete pomagača, kao i tehnike koje koristi u radu, značajne za pozitivan rast i razvoj osobe kojoj se pomaže, napominjući da ono što čini profesionalnog pomagača drugačijim od neprofesionalca jest sposobnost da se nosi s problemima, veći stupanj samootkrivanja, te spremnost da budu ono što jesu.

Corey i Corey (2010) u svojoj diskusiji vezanoj za obilježja kvalitetnog i vještog pomagača navode popis ključnih karakteristika kojima bi svaki pomagač trebao težiti u namjeri da postane što efikasniji u svom radu. No, isto tako napominju da se radi o idealnim karakteristikama, odnosno o portretu idealnog pomagača, što nije sasvim lako ostvariti, ali je definitivno nešto čemu treba stremiti. Kako bi se na neki način sumiralo sve dosad rečeno, te potaknulo na dodatna promišljanja, u ovom djelu će biti navedene te karakteristike koje mogu poslužiti kao kompas u pomažućem odnosu. Kao pomagač:

- Zalažem se za iskrenu procjenu vlastitih snaga i slabosti, te znam da to što me čini osobom, odnosno ljudskim bićem, je najvažniji instrument koji posjedujem kao pomagač.
- Znatiželjan sam i spreman učiti, popunjavajući praznine u svom znanju.
- Imam razvijene interpersonalne vještine potrebne za uspostavu dobrog kontakta s drugim ljudima i te vještine koristim u pomažućem procesu.
- Pokazujem istinsku brigu za ljude kojima pomažem, te činim ono što je u njihovom najboljem interesu, poštujući njihovo pravo na slobodu i dostojanstvo.
- U stanju sam baviti se širokim rasponom korisnikovih osjećaja, misli i ponašanja.
- Jasno mi je da promjena nije laka i da zahtjeva veliki angažman, no spreman sam zajedno s korisnikom proći kroz taj teški proces, sagledati svijet s njegove perspektive, ne namećući pritom vlastito gledište na realnost u kojoj živi.

- Shvaćam da se korisnici često ograničavaju u razmišljanjima o vlastitoj budućnosti, stoga sam u stanju potaknuti ih da sanjaju i da poduzmu potrebne korake da ostvare svoje snove.
- U stanju sam pronaći resurse koji će korisnicima pomoći u ostvarenju njihovih vlastitih ciljeva.
- Fleksibilan sam u primjeni raznih strategija, te prilagođavam metodu rada svakom pojedinom korisniku.
- U radu s korisnicima različitih etničkih i kulturalnih pozadina pokazujem poštovanje ne svrstavajući ih u unaprijed stvorene predodžbe (kalupe).
- Vodim brigu o sebi, fizički, mentalno, psihički, socijalno i duhovno.
- Suočavam se s vlastitim problemima i preuzimam odgovornost za svoje postupke.
- Preispitujem život i kritički se odnosim prema vlastitim vjerovanjima i vrijednostima.
- Svjestan sam vlastitih potreba i motiva, te donosim odluke koje su u skladu s mojim životnim ciljevima.
- Imam ostvarene smislene i značajne odnose s drugim ljudima.

### 3. MENTALNO ZDRAVLJE

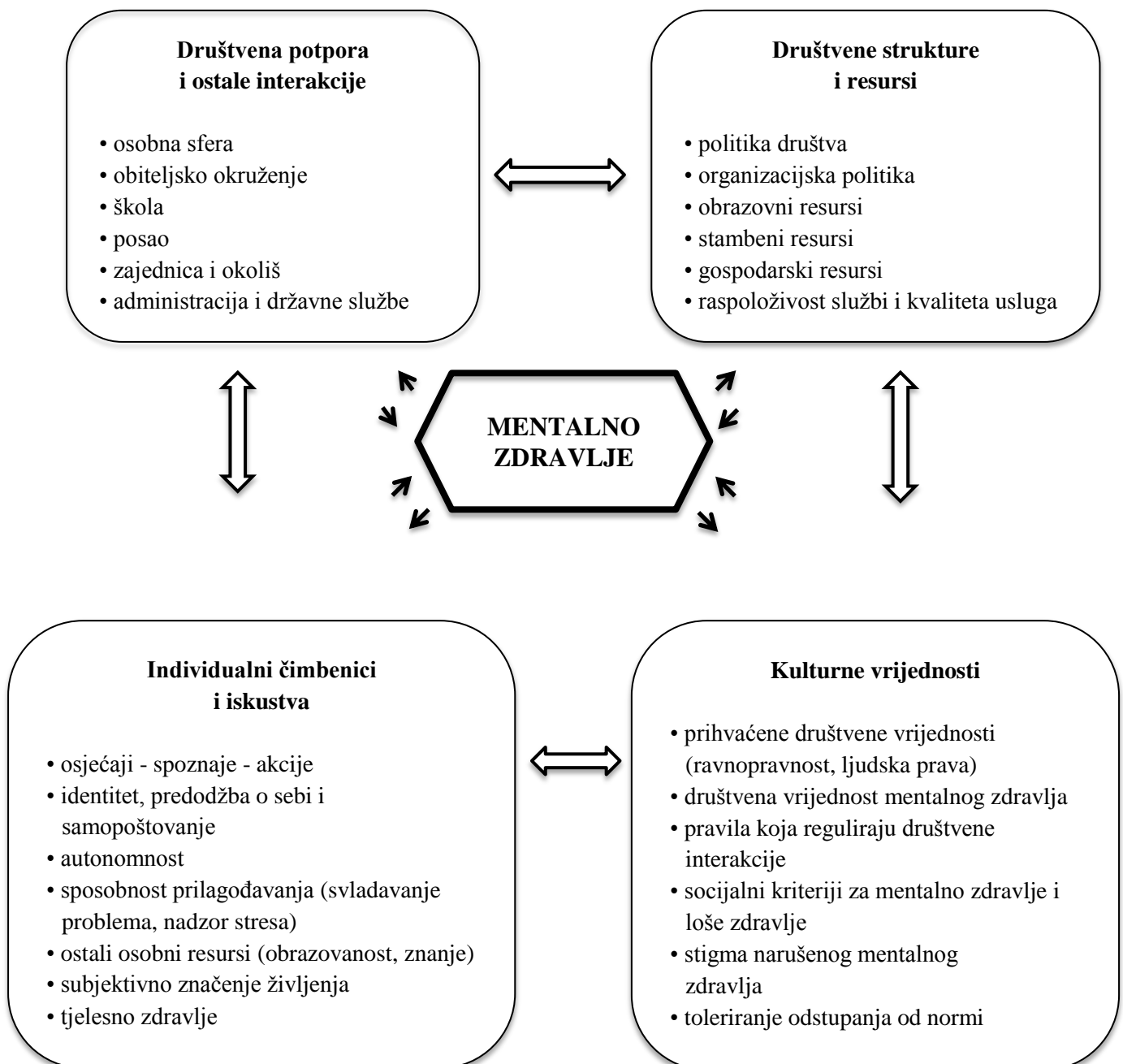
#### 3.1. Definicija i determinante mentalnog zdravlja

Mentalno zdravlje, prema definiciji Svjetske zdravstvene organizacije (WHO, 2004), označava stanje dobrobiti u kojemu pojedinac ostvaruje svoje potencijale, može se nositi s normalnim životnim stresom, raditi produktivno i plodonosno, te je sposoban pridonositi zajednici u kojoj živi. Iz navedene definicije razvidno je da se mentalno zdravlje odnosi na pojedinčevu sposobnost nošenja s uobičajenim stresom i životnim nedaćama te rješavanje svakodnevnih problema, no podjednako tako uključuje i one pozitivne aspekte zdravlja (ostvarenje vlastitih potencijala, produktivnost i doprinos zajednici) čime se podržava holistički pristup ljudskom zdravlju. Tako shvaćeno, mentalno zdravlje se smatra općim javnim dobrom, osnovnim ljudskim pravom, osnažiteljem socijalne kohezije, socijalnog kapitala i sigurnosti (Plavšić, 2012). Ovakvoj definiciji mentalnog zdravlja se posvećuje sve veća pažnja, pri čemu se dosadašnje shvaćanje mentalnog zdravlja, koje je uglavnom bilo vezano za mentalne poremećaje, usmjerava na dobro (pozitivno) mentalno zdravlje.

Pozitivnim mentalnim zdravljem podrazumijeva se dobar osjećaj o samom sebi, pozitivan osjećaj blagostanja, osjećaj osobne vrijednosti, samopoštovanje, optimizam, mogućnost prepoznavanja i izražavanja misli i osjećaja, svijest o drugima, mogućnost stvaranja i održavanja bliskih odnosa, prihvaćanje životnih promjena i suočavanje sa stresnim događajima koji doprinose osnaživanju pojedinca (Jenkins, Baingana, Ahmad, Mcdaid i Rifat, 2011). U sklopu ovakvog gledišta mentalno zdravlje se promatra kao resurs. Ono je bitno za opću dobrobit kao i za čovjekovu sposobnost percepcije, razumijevanja i tumačenja okoline, prilagođavanja ili, ako je potrebno, njezine promjene te međusobnog komuniciranja. Zdrave mentalne sposobnosti i funkcije omogućuju ljudima da život doživljavaju vrijednim i pomažu im da, između ostalog, budu kreativni i produktivni članovi društva (Hrabak-Žerjavić i Silobrčić Radić, 2011). U skladu s tim motrištem, mentalno zdravlje predstavlja esencijalnu komponentu općeg zdravlja i afirmativni prostor za aktualiziranje vlastitog života, a ne samo jednostavno odsustvo bolesti (Brlas i Pleša, 2013). Slijedom navedenog, mentalno zdravlje čini temelje ljudskog blagostanja (*engl. well-being*) i djelotvornog funkcioniranja za pojedinca i zajednicu (Kuzman, 2012)

Mentalno zdravlje, kao i ostali aspekti zdravlja, može biti narušeno velikim brojem čimbenika koji se moraju uzeti u obzir bilo tijekom razvoja preventivnih strategija, u tretmanskome radu, rehabilitaciji ili promociji mentalnog zdravlja. Determinante mentalnog

zdravlja ne obuhvaćaju samo individualne čimbenike, već socijalne, kulturalne, političke, ekonomske i okolinske čimbenike, koji u velikoj mjeri kreiraju živote ljudi (Slika 2). Determinante su grupirane u četiri šire kategorije: društvena potpora i ostale interakcije, društvene strukture i resursi, individualni čimbenici i iskustva te kulturne vrijednosti, pri čemu je odnos mentalnog zdravlja i spomenutih determinanti recipročan.



Slika 2. Odnos mentalnog zdravlja i determinanti mentalnog zdravlja (prema Hrabak-Žerjavić i Silobrčić Radić, 2011).

### **3.2. Mentalno zdravlje kao područje bavljenja profesionalnih pomagača**

Problemi mentalnog zdravlja predstavljaju jedne od najčešćih problema zbog kojih se ljudi javljaju za pomoć. Prema Nacionalnoj strategiji zaštite mentalnog zdravlja za razdoblje od 2011. do 2016. godine jedna od četiri osobe u Europi barem jednom u životu ima izravne teškoće s mentalnim zdravljem dok je puno više onih koji su neizravno u riziku. Također, procjenjuje se da u svijetu od mentalnih poremećaja trenutno pati više od 450 milijuna ljudi, a daleko je veći broj onih koji imaju mentalne probleme. Uzimajući u obzir socijalne, ekonomske i političke uvjete te širi društveni kontekst u kojima se odvijaju ljudski životi, očekuje se da će ta brojka bitno porasti. Prema podacima Svjetske zdravstvene organizacije (WHO, 2013) samoubojstvo, kao pokazatelj ugroženosti mentalnog zdravlja, je drugi najčešći uzrok smrti među mladima (posebno muškarcima). U svjetlu tih podataka, dodatno se navodi da na svaku osobu koja izvrši samoubojstvo dolazi 20 ili više osoba koje su pokušale sebi oduzeti život. Depresija kao najprisutniji zdravstveni problem EU značajno doprinosi negativnoj slici zdravlja ljudi, te se smatra da će do 2020. godine postati druga najrasprostranjenija bolest u svijetu, odmah uz bok kardiovaskularnim bolestima (WHO, 2005). Upravo ovakvi i slični (poražavajući) podaci predstavljaju veliki teret za društvo.

Mentalno zdravlje, kao integrativan i nerazdvojjiv dio sveukupnog zdravlja, predstavlja izuzetnu važnost za pojedinca, obitelj kao temeljnu jedinicu društva, zajednicu, te društva u cjelini. Stoga su promocija i unapređenje mentalnog zdravlja, prevencija, rano otkrivanje, dijagnostika, liječenje i rehabilitacija mentalnih poremećaja od posebnog interesa za cjelokupno društvo (Brlas i Pleša, 2013). U svim tim područjima uloga profesionalnih pomagača je odavno prepoznata i predstavlja temelje njihovog rada.

Kompleksnost interakcije determinanti mentalnog zdravlja, drugim riječima, velika raznolikost i širina problema koji se javljaju u području mentalnog zdravlja, zahtjevaju od pomagača cijeli niz razvijenih vještina i znanja koja mu omogućuju pružanje kvalitetne pomoći. Važno je napomenuti da profesionalni pomagači koji rade u području mentalnog zdravlja, moraju prepoznati i razumijeti nužnost suradnje s drugim, sličnim profesionalcima, jer je upravo interdisciplinarnan pristup neophodan u radu s ljudima u nevolji. Što nije uvijek lako, posebice za mladu struku kao što je socijalna pedagogija, koja je u tom kontekstu na neki način marginalizirana. Njena uloga nije uvijek dovoljno dobro prepoznata u krugu drugih pomagačkih profesija, što neizbježno utječe na mentalno zdravlje socijalnih pedagoga.

### 3.3. Mentalno zdravlje profesionalnih pomagača

U prethodnim poglavljima prikazani su načini kojima profesionalni pomagači pomažu (ili mogu pomoći) drugima u zaštiti i očuvanju mentalnog zdravlja, te je istaknuta važnost dobrog (pozitivnog) mentalnog zdravlja i utjecaj koji ono ima na živote ljudi. U poimanju mentalnog zdravlja, uglavnom se pažnja posvećuje zaštiti, očuvanju i unapređenju mentalnog zdravlja opće populacije ili određenih specifičnih (vulnerabilnih) skupina. Pomagači, kao posebno ranjiva skupina, su izostavljeni tijekom kreiranja bilo kakvih strategija.

Iako se pitanju mentalnog zdravlja pomagača, na svjetskoj razini, posvećuje neophodna pažnja, kod nas takav trend još nije zaživio. Problematici mentalnog zdravlja pomagača pristupa se po prvi puta u vrijeme Domovinskog rata, kada se uvidjelo da su profesionalne poteškoće pomagača stvarnost koja uvelike utječe na kvalitetu njihovog rada, te posljedično time i njihovo mentalno zdravlje. Kada se sagledaju zahtjevi posla, radni zadaci, okolinski uvjeti, očekivanja (korisnika, ali i samih pomagača) priroda problema/poteškoća korisnika i slično, sasvim je jasno da mentalno zdravlje profesionalnih pomagača može biti pogođeno i bitno ugroženo tijekom rada s osobama kojima je pomoć potrebna.

Nedvojbeno je da svaki posao sa sobom nosi određenu razinu stresa, no ukoliko stres predugo traje ili je prevelikog intenziteta i premda sam po sebi nije bolest, može izazvati cijelu paletu zdravstvenih problema, pa tako i probleme s mentalnim zdravljem (Božićević, 2012). Ajduković i Ajduković (1996) ističu da pomagačke profesije općenito spadaju među stresnije profesije, koje su izložene višestrukim i specifičnim izvorima profesionalnog stresa. Svakodnevni susreti s tuđim životnim problemima, tužnim i tragičnim pričama, prevelikim očekivanjima, niskim zadovoljstvom posla, lošom organizacijom posla, nedostatkom potpore, te mnogi drugi uzroci, bitno utječu na cjelokupno profesionalno funkcioniranje pomagača.

U mnogim dosadašnjim istraživanjima dokazano je da se profesionalni pomagači često u svom poslu susreću s izazovima koji su izvan njihovih mogućnosti i zbog kojih se osjećaju preplavljenima i pod velikim stresom (Arrington, 2008, prema Nieves, 2014). Posljedice do kojih pritom može doći, ukoliko se ne preveniraju na vrijeme, kao što su sagorijevanje (*engl. burnout*) i/ili, protuprijenost, te posredna traumatizacija, uvelike narušavaju mentalno zdravlje pomagača, a time i kvalitetu neposrednog rada s korisnikom.

Ovdje je važno istaknuti da istraživanja mentalnog zdravlja, na populaciji socijalnih pedagoga u Hrvatskoj, zasada nisu primijećena. Što je s obzirom na kompleksnost i dinamičnost posla, te vrstu populacija s kojima se socijalni pedagozi bave nešto što svakako zaslužuje pažnju stručnjaka.

Neki podaci sustavno ukazuju da između 21-67% pomagača pokazuje visoke razine sagorijevanja na poslu (Morse, Salyers, Rollins, Monroe-DeVita i Pfahler, 2012). Problemi s mentalnim zdravljem kojima stres na poslu može biti uzročnik su PTSP, sagorijevanje na poslu, poremećaji prilagodbe, depresija i anksioznost (Australian Government, 2006, prema Božićević, 2012). Nadalje, stres s kojim se profesionalni pomagači svakodnevno suočavaju dovodi do smanjenja pažnje i koncentracije, umanjuje sposobnost donošenja odluka, efikasnu komunikaciju, te doprinosi različitim zdravstvenim problemima kao što su bolesti srca, depresija, umor i nesanica, te pretilost (Enochs i Etzback, 2004, Miller, Stiff i Ellis, 1988, Spickard, Gabbe, i Christensen, 2002, prema Raab, Sogge, Parker i Flament, 2015). Cijena koju briga za druge nosi, može biti ponekad zaista velika. Životne okolnosti, povijest, strategije suočavanja i nošenja sa stresom, osobine ličnosti pomagača te ostale individualne i okolinske karakteristike utječu na efikasnost kojom se pomagač nosi s profesionalnim i životnim stresorima. Mathieu (2007) navodi da pomagači nisu imuni na poteškoće koje se događaju u njihovim životima, ističući kako neke studije pokazuju da su u odnosu na opću populaciju osjetljiviji na životne promjene.

Epstein i Bower (1997) spominjući istraživanja provedena u SAD-u, navode poprilično zabrinjavajuću statistiku, prema kojoj stručnjaci za mentalno zdravlje pokazuju vrlo visoke postotke samoubojstava, ističući psihijatre koji u odnosu na ostale liječnike počine dvostruko više samoubojstava. Također, autori spominju psihologe kao posebno ranjivu skupinu, gdje barem jedan od četiri psihologa ima suicidalne misli, dok jedan od šesnaest pokuša samoubojstvo. Osobito vulnerabilnu skupinu čine psihologinje kod kojih je stopa suicida tri puta veća u odnosu na opću populaciju, čime se implicira da se žene suočavaju s drugačijim ili većim problemima u odnosu na muške psihologe. Isto tako, autori navode da su profesionalni pomagači skloniji razvoju ovisnosti o alkoholu, te psihoaktivnim tvarima. Iako se radi o starijim istraživanjima, provedenima na američkoj populaciji profesionalnih pomagača, jasno se predočuje stvarnost u kojoj profesionalni pomagači egzistiraju. U nedostatku novijih empirijskih istraživanja spomenute problematike, može se pretpostaviti da se stvarnost nije uvelike promijenila. Ovakvi podaci naglašavaju činjenicu da i unatoč tome

što profesionalni pomagači posjeduju veliko znanje o ljudskom ponašanju, te se profesionalno njime bave, nastojeći pomoći drugima, ponekad nisu u stanju pomoći samima sebi. Na kraju krajeva, profesionalni pomagači su samo ljudi, koji se istovremeno bave tuđim, ali i vlastitim problemima.

Ajduković i Ajduković (1996) ističu da je za pomagače karakteristično to da često nisu ni svjesni koliko rad utječe na njih, te samim time ne traže prijeko potrebnu pomoć. Naučeni da budu profesionalni u svojoj ulozi pomagača i da analitički sagledaju probleme korisnika s namjerom da pruže što bolju pomoć, često zanemaruju vlastite potrebe i umanjuju značaj koji posao ima na njihovo mentalno zdravlje, a u konačnici i na kvalitetu njihovog posla. O'Connor (2001, prema Barnett, Baker, Elman i Schoener, 2007) govori da na temelju osobnih predispozicija i profesionalne izobrazbe da budu profesionalni pomagači, mnogi od njih mogu imati slijepu točku i tendirati ka tome da zanemare vlastite potrebe, pitanja i nedoumice. Wicks (2008) napominje da negiranje poteškoća s kojima se pomagači suočavaju predstavlja najveću opasnost u cijeloj toj priči. Upravo zbog toga, skloniji su propustiti rane znakove emocionalnog iscrpljenja ili nadolazećeg sagorijevanja (Tablica 1).

Tablica 1. Rani znaci mogućeg javljanja emocionalne iscrpljenosti ili sagorijevanja. Prilagođeno prema International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009). *Managing stress in the field*. Geneva, IFRC

<b>EMOCIJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• anksioznost i frustracija</li> <li>• osjećaj nemoći i beznada</li> <li>• tuga</li> <li>• krivnja</li> <li>• depresija</li> <li>• promjene raspoloženja</li> <li>• apatija</li> </ul>
<b>FIZIČKO ZDRAVLJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• glavobolja</li> <li>• umor i iscrpljenost</li> <li>• bolovi u mišićima</li> <li>• abdominalna bol</li> <li>• povećana osjetljivost za razvoj bolesti</li> </ul>



<b>PONAŠANJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• poremećaji spavanja</li> <li>• promjene u apetitu</li> <li>• razdražljivost</li> <li>• zlouporaba sredstava ovisnosti</li> </ul>
<b>RADNO MJESTO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• izbjegavanje</li> <li>• kašnjenje</li> <li>• izostajanje (apsentizam)</li> <li>• manjak (ili nedostatak) motivacije i inicijative</li> <li>• niska produktivnost</li> </ul>
<b>ODNOSI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• povlačenje/izolacija</li> <li>• manjak intimnosti</li> <li>• nepovjerenje</li> <li>• preusmjerena ljutnja</li> <li>• prezaštitnički odnos</li> </ul>
<b>MIŠLJENJE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dezorijentiranost</li> <li>• zaboravljivost i problemi pažnje</li> <li>• perfekcionizam</li> <li>• rigidnost</li> <li>• negativne misli i cinizam</li> </ul>
<b>DUHOVNOST</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gubitak smisla</li> <li>• osjećaj praznine</li> <li>• ljutnja na Boga</li> <li>• gubitak nade</li> <li>• ispitivanje značenja/svrhe života i vjerovanja</li> </ul>

To nije ni čudno ukoliko se sagleda kontekst u kojem se pomažući proces odvija. Pomagači su ti koji svojim znanjem, iskustvom i vještinama mogu promijeniti nečiji život, što im daje veliku kontrolu i moć. S druge strane postoje osobe koje traže pomoć, čime se nalaze u, uvjetno rečeno, inferiornom položaju. Ukoliko dođe do promjene, odnosno da se pomagač nađe u situaciji u kojoj traži pomoć, takav status se mijenja. Pomagač tada postaje slaba i ranjiva osoba, odnosno njegova samopercepcija snažne i kompetentne osobe se mijenja, javljaju se osjećaji krivnje, ljutnje i srama, što bitno utječe na konstrukciju njegovog profesionalnog identiteta. Richards, Holtum i Springham (2016) s tim u vezi, navode da sve veći broj pomagača otvoreno priča o vlastitim iskustvima u ulozi korisnika (klijenta). Autori ističu da se prilikom traženja pomoći pomagači suočavaju s dilemom vezanom uz identitet

profesionalnog pomagača. Razlozi tome se pronalaze u društveno prihvaćenoj konvenciji prema kojoj postoje dva identiteta: *profesionalci* kao relativno moćni i *korisnici* kao relativno nemoćni. Autori zaključuju da se u takvim situacijama razvija takozvani *neintegrirani identitet*, koji podrazumijeva da se ovisno o kontekstu u kojem se pomagači nalaze prebacuju s jednog identiteta na drugi (profesionalac - korisnik).

Pridavanje važnosti očuvanju mentalnog zdravlja i opće dobrobiti kod pomagača je ključna s obzirom na sve uloge koje obnašaju, pritom se ne misli samo na višeznačnost profesionalne uloge u kojima se nalaze, već i na ostale uloge koje preuzimaju tijekom svog života (roditelj, partner, brat/sestra, prijatelj i slično).

Kahn (1991, prema Klemenčić, 2005) kaže kako je profesionalcu vrlo teško priznati vlastite želje, strahove i očekivanja, zbog čega ih želi zadržati podalje od profesionalnog područja. No, ako ih prizna u procesu profesionalnog promišljanja, supervizije ili pak nekog drugog oblika rada na sebi, moć ovih želja i strahova nestaje, dok bi njihovo potiskivanje pojačalo njihovu snagu i vjerojatnost da ih profesionalac (kompulzivno) ostvari. Ovime se samo dodatno ocrta potreba za poduzimanjem akcija u smjeru očuvanja i zaštite mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača. Svijest o vlastitoj ranjivosti omogućava profesionalcu da stvori granicu između osobnog i profesionalnog, te da kroz brigu o unutrašnjoj ravnoteži i vlastitim motivima, interesima i potrebama razvija druge dimenzije svoje osobnosti i izbjegava “profesionalizaciju” osobnih odnosa.

Kako bi se podigla osviještenost pomagača o problemima s kojima se suočavaju, a još više potaknulo da potraže pomoć, ukoliko im je ona potrebna, te umanje posljedice koje posao može imati na mentalno zdravlje, nužno je da briga za vlastito mentalno zdravlje profesionalnih pomagača bude sustavna i osviještena te da bude dio strategije organizacija koje djeluju u području prevencije i skrbi za mentalno zdravlje građana (Ajduković, 2012). Ovo je izuzetno važno, jer bi se tim načinom utjecalo na mijenjanje pogleda javnosti o problemima s kojima se pomagači suočavaju i uklonila (ili barem smanjila) prethodno spomenuta diskrepancija između *moćnih* profesionalaca i *slabih* korisnika. U takvom okruženju, u kojemu je u redu priznati vlastitu ranjivost, kao prvi korak u smjeru rada na sebi, pomagači se potiču i ohrabruju da štite i čuvaju vlastito mentalno zdravlje.

Ista autorica ističe da ukoliko ne postoji razvijen sustav brige za mentalno zdravlje pomagača, jedino što im preostaje jest da koriste “strategije preživljavanja”, koje nisu

djelotvorne, ni za korisnika, pa tako ni za profesionalni identitet i razvoj pomagača. Groen (2005, prema Ajduković, 2012) navodi neke od najčešćih “strategije preživljavanja” koje mogu doprinijeti javljanju negativnih posljedica profesionalnog stresa (i sagorijevanja) ili nastaju kao posljedica teških uvjeta rada:

**a) Spašavanje nasuprot osnaživanju**

Pod pritiskom hitnosti i velikih očekivanja okoline, a malih tretmanskih resursa zajednice, pomagač može u potpunosti preuzeti odgovornost za slučaj, pretjerano zaštićivati i “čuvati” klijenta. Na taj način pruža se pomoć u onim segmentima kojima korisnik može sam ovladati. Takav pristup ne pomaže osnaživanju klijenta. Uz to, takav pristup siguran je put prema sagorijevanju na poslu.

**b) Povlačenje nasuprot preuzimanja realne profesionalne odgovornosti**

Pod ovim se podrazumijevaju postupci u kojima pomagač prosljeđuje slučajeve nekome drugome, čime se nepotrebno produljuje rad na njima. Također, takvi postupci dodatno doprinose smanjivanju osjećaja profesionalne kompetencije pomagača jer „netko drugi će to napraviti bolje“.

**c) Pretjerano suosjećanje umjesto djelotvornosti**

Pomagač je pretjerano suosjećajan i poistovjećuje se s korisnikom u tolikoj mjeri da i sam počinje imati osjećaj da je žrtva. Izrazito angažiran u svom radu, koristi aktivnosti koje su često neprikladne i konfuzne. Izuzev toga da suosjećanje predstavlja značajan aspekt u uspostavi i održavanju djelotvornog suradnog odnosa korisnika i pomagača, ono ne može zamijeniti neke intervencije koje idu u smjeru podrške promjeni korisnika i njegove životne situacije.

**d) Umanjivanje i potiskivanje**

Kako bi izbjegao dodatno radno opterećenje ili se zaštitio od emocionalne iscrpljenosti, pomagač “ne vidi”, odnosno poriče ili umanjuje problem („Ima i puno težih slučajeva“), premješta problem („Sve je to zbog siromaštva / alkohola“), povlači se i udaljava („Čuo sam za to od drugih, ali sam mislio da nije tako strašno“), te posredno okrivljuje klijenta („Mogla bi se i ona malo potruditi“). Ovakvim pristupom pomagač izbjegava suočiti

se s činjenicama u vezi korisnika s kojima ne zna što bi radio, kad bi to radio ili je nedovoljno educiran.

Polazeći od svega dosad navedenog, nedvojbeno je da razvijanje preventivnih strategija (samo)pomoći, kako na osobnoj tako i na organizacijskoj razini, predstavlja nužnost. Gledajući pritom na mentalno zdravlje kao krucijalni i vitalni element kvalitetnog i profesionalnog rada s korisnicima. U poglavljima koja slijede detaljnije će se opisati uvjeti u kojima je mentalno zdravlje pomagača ugroženo te sagledati problematika mentalnog zdravlja kod profesionalnih pomagača s više različitih aspekata.

## 4. STRES I PROFESIONALNI STRES

### 4.1. Određenje pojma stresa

Stres ne predstavlja novi niti izolirani fenomen (Moore i Cooper, 1996). Naprotiv, stres kao pojam poznat je odavno te čini važan, sastavni dio naše svakodnevnice. Teško da postoji osoba koja se nije susrela sa stresnim situacijama. Često možemo čuti kako je netko pod stresom ili je situacija u kojoj se našao jako stresna, čime se uz pojam stresa uglavnom vežu negativne emocije i osjećaji. O samom konceptu stresa već se puno toga zna, no i dalje se ljudi međusobno bitno razlikuju u definiranju onoga što je, odnosno nije stresno. Kako navodi Arambašić (2005), nekim ljudima stres označava događaj, dakle nešto objektivno, što je izvan njih, dok drugi stres povezuju s psihičkim stanjem, dakle nečim što je subjektivno, nešto što se zbiva unutar njih. Uzevši u obzir kompleksnost interakcije između pojedinca i okoline, kao i činjenicu da se konceptu stresa pristupa s nekoliko različitih aspekata (medicinskog, ekonomskog, društvenog, humanističkog i slično) još uvijek su prisutne poteškoće prilikom definiranja toga što je stres.

Postoje razni modeli koji nastoje objasniti stres i stresore, kao i njihov utjecaj na ljudski organizam. Unatoč tome, stres u pravom smislu te riječi, podrazumijeva podražaj koji može biti pozitivan (eustres) ili negativan (distres). Stres predstavlja sve ono što od nas traži određenu prilagodbu. Svaka promjena u našim životima, bila ona pozitivna ili negativna, velika ili mala, bitna odnosno nebitna, čini stres neizbježnim fenomenom. Time što mu se može dati "boja" sreće ili nesreće, nimalo ne mijenja njegov uvijek isti smisao: stres je jedan složen sustav akcije i reakcije, podražaja i odgovora (Brajković, 2006). U najširem smislu stres se može shvatiti kao bilo koji podražaj koji prekida uobičajenu aktivnost organizma, odnosno izazov ili prijetnju njegovim normalnim procesima ili integriranim funkcijama. Prijetnja postoji onda kada se u okolini jave događaji koji su izvan granica onoga što je za organizam normalno (Hudek-Knežević i Kardum, 2006).

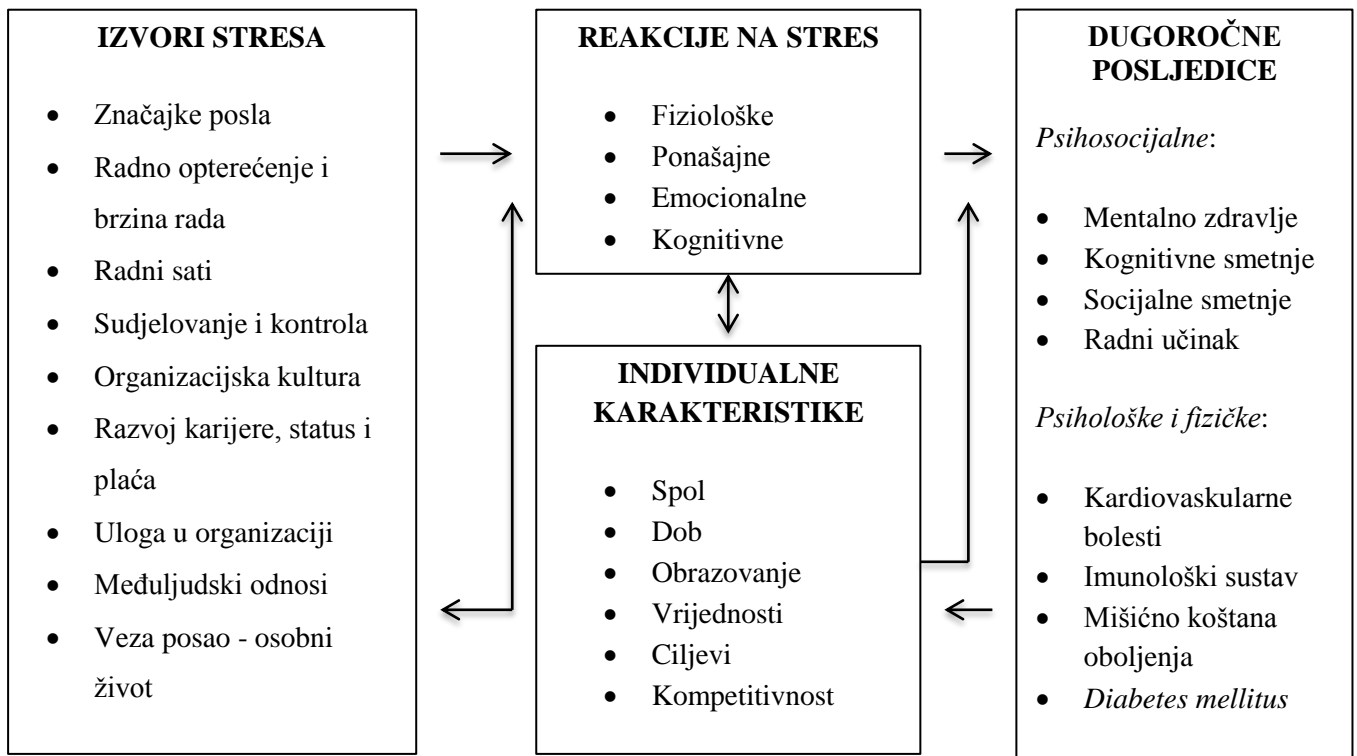
Posljedice koje neka stresna situacija može donijeti uvelike ovise o tome kako je neka situacija procijenjena i što osoba čini u takvim situacijama, pri čemu veliku ulogu imaju osobine svake pojedine osobe (dob, spol, ličnost i slično) kao i osobine okoline (ograničenja, zahtjevi, vrijeme trajanja događaja, socijalna podrška i slično).

## 4.2. Profesionalni (radni) stres

Profesionalni (radni) stres predstavlja posebnu vrstu stresa, čiji se izvori nalaze u radnom okruženju. Profesionalni stres definira se kao niz, za osobu, štetnih, fizioloških, psiholoških i bihevioralnih reakcija na situacije u kojima zahtjevi posla nisu u skladu s njegovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama (Sauter i Murphy, 1998). U skladu s interakcionističkim gledištem stresa, Ajduković i Ajduković (1996) definiraju profesionalni ili radni stres kao nesuglasje između zahtjeva radnog mjesta i okoline spram naših mogućnosti, želja i očekivanja da tim zahtjevima udovoljimo. Pod pojmom stresa na radnom mjestu smatra se reakcija, odnosno odgovor na stresore koji čine široki raspon različitih podražaja, vezanih uz uvjete rada, načine rada te radnu okolinu, koji nisu u skladu s radnikovim sposobnostima, mogućnostima i potrebama (Juras, Knežević, Golubić, Milošević i Mujstabegović, 2009).

Stres povezan s poslom jedan je od najvećih zdravstvenih i sigurnosnih izazova u Europi. Procjenjuje se da je oko 25% svih zaposlenika u Europi pod utjecajem stresa, dok neka europska istraživanja ukazuju da je između 50-60% izgubljenih radnih dana povezano sa stresom, što predstavlja ogroman teret, kako za pojedinca, tako i za društvo u cjelini (Wressle i Samuelsson, 2014). Stres na radnom mjestu predstavlja globalni javnozdravstveni problem, te je jedan od najvećih uzroka profesionalnih bolesti i bolovanja u svijetu, zbog čega je među vodećim gospodarskim problemima razvijenih zemalja (Juras i sur., 2009). Profesionalni stres nije nešto što se lako može izbjeći, štoviše, smatra ga se epidemijom modernog doba. Unatrag dvadesetak godina struktura posla (time i stabilnost koju zaposlenje sa sobom nosi) se promijenila i nastavlja se kretati tim smjerom, čime posao sve više gubi svoju ljudsku dimenziju, što se bitno odražava na život pojedinca. Stoga, važnost ove teme je sve izraženija ukoliko se sagleda činjenica da stres koji proizlazi iz radne okoline bitno utječe na psihosocijalno zdravlje pojedinca, kao i njegove obitelji. Upravo zbog toga, u posljednjih se nekoliko godina, istraživanja vezana uz profesionalni stres sve više usmjeravaju na ispitivanje uvjeta rada i čimbenika koji utječu na javljanje stresa s ciljem pravovremenog prepoznavanja potencijalnih izvora stresa, te prevenciju od pojave oboljenja.

Hassard i Cox (2015) sumiraju radne stresore u model koji ilustrira izvore stresa, načine odgovora na stres, dugoročne posljedice stresa na pojedinca, te individualne karakteristike, pri čemu razmatraju njihove međusobne povezanosti (Slika 3)<sup>11</sup>



Slika 3. Prikaz modela rizika za javljanje profesionalnog (radnog) stresa. Prilagođeno prema Hassard i Cox (2015).

Kao što je iz prethodnih podjela vidljivo, izvori profesionalnog stresa mogu proizlaziti iz osobina radne okoline, organizacije rada i načina komuniciranja u organizaciji, osobina pojedinaca, te mnogih drugih svakodnevnih čimbenika koje nije sasvim lako smjestiti u određene kategorije jer su suviše ovisni o čitavom sklopu odnosa u ukupnoj socijalnoj situaciji u kojoj se događaju (Družić Ljubotina i Friščić, 2014). Da profesionalni stres utječe na zdravlje i općenito život osobe odavno je poznato. Važnim medijatorima u tom procesu smatraju se individualna obilježja pojedinca, o kojima će u nastavku teksta biti više riječi.

<sup>11</sup> Izvor: Hassard i Cox (2015): Work-related stress: Nature and management. European Agency for Safety and Health at Work. [https://oshwiki.eu/wiki/Work-related\\_stress:\\_Nature\\_and\\_management](https://oshwiki.eu/wiki/Work-related_stress:_Nature_and_management)

### 4.3. Izvori profesionalnog stresa u pomagačkim profesijama

Sva zanimanja su podložna profesionalnom stresu. No, nisu sva zanimanja jednako podložna stresu. Među stresnija zanimanja ubrajaju se i ističu ona koja su usmjerena na rad s ljudima i kao takva suočavaju se sa specifičnim izvorima profesionalnog stresa. S obzirom na okruženje u kojem borave (profesionalni) pomagači, odnosno širinu i specifičnost samog posla, ubrajaju se u skupinu posebno osjetljivih na emocionalno iscrpljenje i druge psihološke neugode (napetosti) za koje se smatra da su puno šire i kvalitativno drugačije od ostalih stresora koji se javljaju na poslu (Moore i Cooper, 1996).

U analizi izvora profesionalnog stresa kod pomagačkih profesija, Ajduković (1996) navodi dvije skupine. Jednu skupinu čine izvori koji se prvenstveno odnose na pomagače (ličnost, radno iskustvo, stil rada, sustav vrijednosti i slično) i naziva ih unutrašnjim izvorima. Druga skupina se, prema autoru, odnosi na vanjske čimbenike, dakle sve ono što se nalazi izvan pomagača (radni uvjeti, organizacija rada, međuljudski odnosi, osobine ljudi kojima se pomaže i vrsta pomoći koja se pruža).

Pod stresorima koji ovise o samoj osobi (unutrašnjim izvorima) autor podrazumijeva osobe koje:

- imaju nerealna očekivanja od posla i od sebe koja nadilaze radni realitet i ne uspijevaju se prilagoditi tom realitetu,
- se pretjerano identificiraju s ljudima kojima pomažu, kao i njihovim problemima,
- imaju veliku potrebu za stalnom i potpunom kontrolom situacije,
- su pretjerano vezane uz posao i potrebi da snose svu odgovornost,
- identificiraju se s poslom u tolikoj mjeri da on čini glavni i smisleni dio života, tako da im on postane jedino područje potvrđivanja,
- ne prepuštaju djelove posla drugima, uzimaju sve zadatke sebi,
- su pretjerano uporne, rigidne i tvrdoglave u postizanju određenog cilja po bilo koju cijenu,
- neučinkovito koriste radno vrijeme,
- nemaju listu radnih prioriteta, tako da im je sve podjednako važno,
- osjećaju profesionalnu nekompetentnost.



Pod vanjskim stresorima autor podrazumijeva četiri vrste izvora stresa, odnosno stresore koji proizlaze iz osobina radne okoline, organizacije rada, uloga i načina komuniciranja na poslu (odnosi s drugim zaposlenicima), te stresori vezani uz vrstu pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže. Slijedom navedenog, u nastavku će ti stresori biti izneseni:

### **1) Stresori vezani u radnu okolinu**

- premalen, neprikladan i neopremljen radni prostor,
- neodgovarajući mikroklimatski uvjeti (nedostatak grijanja, buka, neadekvatna rasvjeta, zagušljivost),
- skućenost prostora zbog velikog broja korisnika ili suradnika,
- nedostatak privatnosti i konstantna izloženost korisnika,
- nedostatak prostora za vođenje povjerljivih razgovora.

Rad u neadekvatni uvjetima bitno otežava posao (profesionalnog) pomagača, koji nerijetko zahtjeva privatnost i neometanu komunikaciju s korisnikom. U takvim okolnostima javlja se osjećaji frustracije i bespomoćnosti, koji rezultiraju padom kvalitete u pružanju profesionalne pomoći osobama kojima je takva pomoć potrebna.

### **2) Stresori vezani uz organizaciju rada**

- previše vremena posvećenog izravnom radu s korisnicima,
- vremenski pritisak i nedostatak vremena za postizanje ciljeva,
- prevelika odgovornost u odnosu na raspoložive mogućnosti rješavanja problema korisnika,
- odgovornost bez mogućnosti utjecaja, bez kontrole ili moći,
- premali broj suradnika s obzirom na zadatke i očekivanja od poslodavaca,
- nepostojanje odmora tijekom radnog dana,
- nejasna organizacijska struktura,
- nejasno definirane uloge, radni zadaci i očekivanja od (profesionalnih) pomagača,
- nejasna podjela posla, odgovornosti i pojava preklapanja nadležnosti,
- nejasno definirana pravila napredovanja, nagrađivanja i korištenja godišnjeg odmora, postojanje privilegija,
- nepostojanje sustava za profesionalno osposobljavanje u skladu s promjenjivim potrebama (profesionalnih) pomagača,

- nejasna pravila zamjenjivanja odsutnog pomagača i preuzimanje njegovih poslova i odgovornosti,
- manjak vremena i poticaja za sažimanje utisaka o poteškoćama s kojima se pomagači suočavaju tijekom svog rada.

Kao što se može primijetiti, u kategoriji vezanoj za organizaciju rada, pronalazimo veliki broj izvora stresa, a kao jednim od najučestalijih se spominje nejasnoća radnih uloga, koja nastaje zbog nedostatka informacija o tome kako i što treba raditi, kao i postojanju velikog broja uloga koje pomagač tijekom svog posla preuzima, a o kojima je već ranije bilo riječi. Istovremeno, često se može čuti kako pored svog posla, pomagači moraju izvršavati radne zadatke koji ne spadaju u njihov opis posla, čime im se dodatno stvara (nepotrebno) opterećenje.

### **3) Stresori vezani uz odnose s drugima**

- psihosocijalna klima i vrsta uzajamnih odnosa koji se potiču ili onemogućavaju (suradnja ili natjecanje, rivalitet ili podrška, povjerenje ili sumnjičavost, poticanje ili sputavanje osamostaljivanja, osjećaj stabilnosti ili neizvjesnosti i drugo),
- način odlučivanja i rukovođenja (rigidan, autoritaran, centraliziran, ograničenost kod iskazivanja vlastitog mišljenja ili davanja prijedloga i slično),
- nedostatak jasne vizije, ciljeva i smisla,
- manjak povratnih informacija o postignućima i planovima,
- nepostojanje formalnog ili stvarnog sustava profesionalne i osobne podrške među pomagačima,
- obavljanje posla bez doticaja s vanjskim informacijama ili iskustvima, zatvorenost u vlastiti okvir i samo međusobno druženje,
- ne potiče se duh zajedništva i osjećaj pripadanja timu.

Ajduković (1996) napominje da su upravo odnosi s drugima na poslu (suradnicima, kolegama) najčešće spominjani izvori profesionalnog stresa, što je posebno zanimljivo ukoliko se uzme u obzir da osnovu pomagačkog rada čine empatija i vještina komuniciranja. Isto tako, autor navodi da stresogenost pomagačkih profesija proizlazi iz odnosa s ljudima kojima se pomaže, ali i smanjivanje te iste stresogenosti u velikoj mjeri ovisi o odnosu s ljudima s kojima se radi. Odnos s drugima, to jest uspostava boljeg odnosa s drugima, istovremeno čini jedan od glavnih činitelja prevencije profesionalnog stresa u pomagačkim

profesijama. Situacije u kojima se pomagač ponekad nalazi, traže potporu i razumijevanje od strane suradnika. Ukoliko pomagač zna da može na njih računati, te da nije sasvim sam u teškim i problematičnim situacijama, to mu bitno pomaže u smanjenju stresa koje takve situacije donose.

#### **4) Stresori vezani uz vrstu pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže**

- postojanje velikog broja osoba kojima je potrebna konstantna i intenzivna pomoć (jer se stalno nalaze u velikoj nevolji ili krizi),
- mnogo problema bez adekvatnih rješenja ili vremenski dalekim i neizvjesnim rješenjima,
- emocionalno iscrpljivanje zbog stalne svijesti o potrebama korisnika,
- monotonost problema populacije s kojima se radi,
- opasnost od fizičkog napada od strane korisnika,
- sličnost osobnog iskustva pomagača s traumatskim iskustvom korisnika.

Na temelju svega dosad rečenog, može se utvrditi da su profesionalni pomagači, pored uobičajenih stresora karakterističnih za sva zanimanja, izloženi djelovanju specifičnih izvora stresa, koji moraju biti na vrijeme uočeni i na adekvatan način riješeni. Uz prepoznavanje i rješavanje problema bitno je i putem prevencije promicati psihofizičko zdravlje na poslu, te na taj način nastojati smanjiti negativne i štetne učinke stresa na pomagače. Spomenuta područja zasigurno pružaju temelje na kojima se mogu razviti preventivne strategije očuvanja i zaštite mentalnog zdravlja (profesionalnih) pomagača. Važno je pritom naglasiti da svatko od nas djeli društvenu odgovornost prema pojedincima izloženima stresu. Nepružanje pomoći suradniku (kolegi) koji je pod utjecajem stresa, kao i neosvrtnje na negativne utjecaje koji proizlaze iz stresa na poslu, utječe se na cjelokupno zdravlje jednog društva, za koje svi snosimo odgovornost. Nažalost, iako su već odavno poznati negativni efekti djelovanja stresa na psihofizičko zdravlje, kod nas ne postoje sustavno provedena i metodološki osmišljena istraživanja koja bi se bavila utjecajem prirode posla na zdravlje pojedinca, pri čemu se prvenstveno misli na socijalne pedagoge, kao sve značajniju skupinu profesionalnih pomagača.

Važnost prepoznavanja stresa na radu, te poduzimanja preventivnih mjera s ciljem očuvanja psihosocijalnog zdravlja zaposlenika, prepoznata je i Zakonom o zaštiti na radu. Prema Članku 51., stavka 1. (NN 71/14) obveze poslodavca u vezi s prevencijom stresa

uzrokovanog na radu ili u vezi s radom podrazumijevaju provođenje prevencije stresa na radu, kako bi sveo na najmanju mjeru potrebu radnika da svladava poteškoće zbog dugotrajnije izloženosti intenzivnom pritisku, te otklonio mogućnost da se umanju radna učinkovitost radnika i pogorša njegovo zdravstveno stanje. Nadalje, ukoliko postoje naznake stresa na radu poslodavac je obavezan posebnu pažnju usmjeriti na:

- 1) *organizaciju rada i radnih postupaka* (radno vrijeme, stupanj samostalnosti, podudarnost između vještine radnika i potreba posla, radno opterećenje i drugo),
- 2) *radne uvjete i okolinu* (izloženost radnika i poslodavca nasilnom ponašanju, buku, vrućinu, hladnoću, opasne kemikalije i drugo),
- 3) *komunikaciju* (neizvjesnost o tome što se očekuje od posla, izgledi za očuvanjem posla ili nadolazeće promjene i slično),
- 4) *subjektivne čimbenike* (emocionalni i društveni pritisci, osjećaj nemoći, osjećaj da nema dovoljno podrške i slično).

#### **4.3.1. Izvori profesionalnog stresa kod socijalnih pedagoga**

U pojedinim zanimanjima, uz opće stresore prisutne u većini zanimanja, pojavljuju se i specifični stresori karakteristični upravo za to zanimanje. Kada se radi o stresu na radnom mjestu, razni autori naglašavaju da je bitno uzeti u obzir specifični radni kontekst pojedinog zanimanja, pri čemu je potrebno zasebno ispitati karakteristike svakog pojedinog zanimanja, kao i ljudske reakcije na stres prouzročene tim karakteristikama (Verhoeven, Maes, Kraaij i Joeke, 2003, prema Čalić, 2009). Sukladno takvom razmišljanju, u nastavku će se detaljnije prikazati uvjeti u kojima socijalni pedagozi obavljaju svoj posao, a koji posljedično mogu dovesti do javljanja profesionalnog stresa.

S obzirom na prirodu samog posla, može se reći da bavljenje socijalnom pedagogijom predstavlja veliki izazov, poglavito u društvu koje nije sasvim upoznato s načinima rada socijalnih pedagoga, kao ni s profesijom općenito, a rijetki su oni koji to jesu. Socijalna pedagogija proširila se na različita društvena područja rada s ljudima. Socijalni pedagozi, osposobljeni da rade u institucijama socijalne skrbi, pravosuđa, odgoja i obrazovanja, zdravstva, lokalnoj zajednici, te jedinicama Ministarstva unutarnjih poslova, nalaze se u vrlo složenim i raznolikim profesionalnim ulogama. Mnogobrojni i raznovrsni zadaci koje izvršavaju, obveze, uvjeti i odgovornost koju snose, nedvojbeno predstavljaju velike izvore stresa.

U nedostatku hrvatskih istraživanja vezanih za profesionalni stres i načine na koje on djeluje na psihosocijalno zdravlje socijalnih pedagoga, nastojati ću prikazati zahtjeve i sadržaje posla osvrćući se pritom na neka područja u kojima socijalni pedagozi rade, s namjerom da se stekne uvid u složenost posla, kao potencijalnog izvora profesionalnog stresa.

U području sustava socijalne skrbi osobito je naglašena socijalna i humana dimenzija pristupa koji nalaže visoko specijalizirane intervencije u najintimnija i najsloženija područja života pojedinca i obitelji (Friščić, 2006). U sklopu ovog područja posao socijalnog pedagoga sastoji se u savjetovanju korisnika, pružanju pomoći u prevladavanju posebnih poteškoća u odgoju djece, pomaganju pojedincu i/ili obitelji u vezi uključivanja u svakodnevni život nakon povratka iz odgojne ustanove ili po završetku kazne maloljetničkog zatvora, odvikavanja od alkohola ili droge u obitelj (Koren Mrazović, 1999). Prema Škrinjar (1997) pomagače koji se odluče na ovakav rad karakterizira entuzijazam, perfekcionizam, te idealiziranje vlastitog zanimanja zbog čega se nalaze u većem riziku za javljanje negativnih posljedica profesionalnog stresa. Rad s korisnicima koji se nalaze u teškim životnim situacijama i koji se suočavaju s različitim problemima, nemogućnost da im se pruži adekvatna pomoć, uz poteškoće na planu međuljudskih odnosa sa ostalim suradnicima, neuvažavanje njihovog stajališta prilikom donošenja važnih odluka, kao i mnogi drugi organizacijski (institucijski) problemi, predstavljaju ogromne izvore stresa s kojima se socijalni pedagozi (uz ostale pomagače), u sustavu socijalne skrbi, suočavaju.

U području pravosuđa (zatvori, kaznonice, sudovi, državna odvjetništva) s ciljem pružanja što jasnije slike o prirodi posla socijalnog pedagoga, navesti ću što se točno pod time ubraja. Posao socijalnog pedagoga zaposlenog na sudu ili državnom odvjetništvu odnosi se na: pripremu maloljetnika tijekom pripremnog postupka gdje se prikupljaju i sintetiziraju relevantni podaci o ličnosti, obitelji i ranijem životu maloljetnika, te sagledava uspješnost izvršenja odgojne mjere i daju mišljenja vijeću za maloljetnike o potrebi obustave ili zamjene odgojne mjere (zajedno sa stručnim mišljenjem o vrsti sankcije koja bi bila najopravdanija za maloljetnika), kao i nadzor nad provođenjem odgojnih mjera<sup>12</sup>. Uz gore navedeno, u okviru svog posla, socijalni pedagozi susreću se i rade sa zatvorenim osobama muškog i ženskog spola, maloljetnicima i mladim prijestupnicima (populacija ovisnika o različitim substancama, osobama zaraženima HIV/AIDS-om, TBC-om, hepatitisom, mentalno oboljelima, osobama s

---

<sup>12</sup> Izvor: Hrvatska udruga socijalnih pedagoga (HUSP). <http://husp.hr/index.php?/cro/Strucne-sekcije/Sekcija-socijalnih-pedagoga-zaposlenih-u-sudovima-i-drzavnim-odvjetnistvima>

invaliditetom, pripadnicima nacionalnih manjina). Opseg emocionalne angažiranosti označava se kao jedna od značajki pomagačkih zanimanja, a veže se uz rad s osobama koje krše društvena pravila (Škrinjar, 1997). Svakodnevno, tijekom svog rada, socijalni pedagozi izloženi su složenom izazovu izgradnje osobnih, podržavajućih odnosa sa zatvorenicima, uz istovremeno uspostavljanje i održavanje autoriteta i primjene striktnih pravila ponašanja i života u zatvoru<sup>13</sup>. Rad s ovakvim populacijama ljudi često izaziva osjećaj bespomoćnosti i frustracije. Novak, Laušić i Jandrić Nišević (2008) u svom radu definiraju nekoliko stresora tipičnih za posao u penalnim institucijama, a koji se u potpunosti mogu primijeniti na čitavo područje pravosuđa. Autori navode *preopterećenost poslom*, kao značajan prediktor pojave nezadovoljstva na poslu, koji se manifestira osjećajem fizičke i emocionalne iscrpljenosti zaposlenika. Zatim, nedostatak raznolikosti radnih zadataka, odnosno *monotonija posla*, te *problemi uloga* u kojima se tretmansko osoblje nalazi (dvosmislene i konfliktne uloge). Od dodatnih izvora stresa, autori navode *zahtjevne socijalne kontakte* (sa zatvorenicima, pravosudnom policijom, nadređenima), *nesigurnost* (u kontekstu zadržavanja posla i mogućnosti napredovanja), *zdravlje i sigurnosni rizici* (opasnost od fizičkih sukoba i napada, te neadekvatni fizički uvjeti rada - nedostatak svježeg zraka i dnevnog svjetla, prašina, neugodni mirisi i slično) i na kraju *neadekvatna primanja*. Uz navede stresore, važno je spomenuti kako negativna percepcija društva vezana za stručnjake koji rade u ovom sektoru, odnosno nizak društveni status zaposlenih u penalnom sustavu, svakako doprinosi razvoju negativnih posljedica profesionalnog stresa.

Uzevši u obzir činjenicu da veliki broj socijalnih pedagoga svoj radni vijek provodi u odgojno - obrazovnim institucijama, potrebno je osvrnuti se i na to područje rada. Barth, Malussio, Pecora i Plotnick (1992) govoreći o odgojnim institucijama, izjavljuju da se radi o *zagađenom* organizacijskom okruženju. Iako se radi o izjavi staroj skoro petnaest godina, pretpostavka je da se stvarnost nije bitno promjenila. Prema autorima takvo okruženje karakterizira nejasna vizija organizacije, veliki broj korisnika, nedostatak prostora, niske plaće te loši odnosi između stručnog i administrativno-upravnog osoblja. Posao socijalnog pedagoga zaposlenog u području školstva (osnovne i srednje škole) odnosi se na rad s učenicima i roditeljima, rad s učiteljima, rad s ustanovama i organizacijama koje se bave odgojem i zaštitom djece te općim, administrativnim poslovima. S obzirom da po završetku svog školovanja veliki broj socijalnih pedagoga pronalazi zaposlenje upravo unutar područja

---

<sup>13</sup> Izvor: Hrvatska udruga socijalnih pedagoga (HUSP). <http://husp.hr/index.php?/cro/Strucne-sekcije/Penoloska-sekcija>

škولstva, tu su prepoznate najčešće prepreke i problemi socijalnih pedagoga, a koji se, generalno gledajući, uz već prethodno spomenute, mogu primijeniti na sva ostala područja rada socijalnih pedagoga u Hrvatskoj.

Slijedom navedenog, u nastavku teksta te prepreke će biti prikazane (Rajić i Maloić, 2010)<sup>14</sup>:

- socijalni pedagozi su nedovoljno prepoznatljivi/diferencirani u odnosu na druge stručnjake,
- velika očekivanja od socijalnih pedagoga: od strane ravnatelja, kolega, učitelja („čarobni štapić kojim se mogu riješiti problemi“),
- bavljenje poslovima koji nisu “naši”, odnosno iz socijalnopedagoškog područja rada,
- nedovoljna podrška nadređenih (njihovo nerazumijevanje),
- suradnja s nedovoljno educiranim i senzibiliziranim kolegama,
- teškoća ostvarivanja kvalitetne suradnje s roditeljima (učiteljima, ravnateljem i ostalima),
- neadekvatni uvjeti za rad (socijalni pedagozi nemaju uvijek vlastiti prostor i primorani su djeliti ga s ostalim suradnicima),
- teškoće s definiranjem radnog vremena,
- neujednačenost zakona i pravilnika,
- često susretanje s neuvažavanjem struke od strane nastavnika/kolega u radnom okruženju,
- nedostatak sredstava/materijala za rad.

Zaključno, možemo konstatirati da poslovi socijalnih pedagoga, u svojoj osnovi sadrže neke specifičnosti u odnosu na poslove ostalih pomagačkih profesija, te samim time, socijalni pedagozi suočavaju se sa stresorima koji se vežu posebno uz njihovu profesiju. No, unatoč određenim osobitostima, socijalna pedagogija susreće se sa vrlo sličnim stresorima kao i ostale pomagačke profesije o kojima se u prethodnom poglavlju govorilo. U ovom djelu svakako je važno istaknuti potrebu za daljnjim istraživanjem problematike s kojima se socijalni pedagozi suočavaju, kako bi se moglo ponuditi odgovore na pitanja koja im se tijekom rada javljaju. U svjetlu izazova koji se postavljaju pred socijalnu pedagogiju kao

---

<sup>14</sup> Prilagođeno prema Rajić i Maloić (2010). Stručni skup socijalnih pedagoga: „Profesionalni identitet i osnaživanje struke socijalnih pedagoga“ Zagreb, 10. prosinca 2010.

profesiju, spomenuti ću profesionalni identitet, odnosno nedostatak profesionalnog identiteta, koji prema Edwards (2013) utječe na pojedinca, posao i na samu profesiju, te kao takav vodi većim razinama sagorijevanja. Prema tome, manjak profesionalnog statusa i slabo prepoznavanje profesije pridonose većem iskustvu sagorijevanja kod socijalnih pedagoga.

#### **4.4. Ishodi profesionalnog stresa**

Stresni uvjeti na poslu dovode do niza negativnih posljedica na organizam čovjeka. Ishodi profesionalnog stresa se smatraju skoro pa prirodnim odgovorima na stresne događaje koji se pojavljuju u radnom okruženju profesionalnih pomagača. Pored fizičkih posljedica koje nastaju pretjeranom izloženošću stresnim događajim, javljaju se i psihičke posljedice koje se obično označavaju pomoću tri pojma: sagorijevanje na poslu, protuprijenost, te posredna traumatizacija (Ajduković, 1996).

##### **4.4.1. Sagorijevanje na poslu**

Sagorijevanje na poslu (*engl. burnout*) predstavlja jedan od najčešće istraživanih posljedica stresnih događaja u radnom okruženju. Ujedno je jedan od najnepovoljnijih ishoda profesionalnog stresa kod profesionalnih pomagača. Uz njega se veže epitet najvećeg radnog rizika dvadeset i prvog stoljeća, te je u konstantnom porastu.

Kako se radi o vrlo izučavanom konceptu, postoji povećani broj definicija koje mu pristupaju s nekoliko različitih perspektiva. No, većina istraživača preferira Maslach-evu definiciju, koja sagorijevanje na poslu definira kao višedimenzionalni sindrom stresa koji se sastoji od mentalnog umora (emocionalna iscrpljenost), negativne percepcije i osjećaja naspram klijenata/korisnika (depersonalizacija), te smanjenog osjećaja osobnog postignuća koji se pojavljuje među pojedincima koji rade s ljudima. Emocionalna iscrpljenost odnosi se na osjećaj emocionalne "rastegnutosti" i iscrpljenosti proizašle iz mnogobrojnih kontakata s drugim ljudima. Kad se emocionalne rezerve iscrpe, čovjek više nije sposoban "davati sebe" drugima. Depersonalizacija se odnosi na bezosjećajan i ravnodušan odnos prema onim osobama koje su primatelji pomoći (Škrinjar, 1997).

Poznato je da pomagači nakon određenog vremena postaju depresivni, gube motivaciju za poslom, osjećaju se praznima i obeshrabrenima (Ajduković, 1996). Takvo stanje može predstavljati veliku krizu u životu pomagača. Leiter i Maslach (2011) navode kako sagorijevanje na poslu označava gubitak energije, entuzijazma (koju uglavnom



zamjenjuje negativni cinizam) i pouzdanja u vlastite sposobnosti. Sagorijevanje karakterizira kronični nedostatak energije, gdje i obavljanje redovitih radnih zadataka predstavlja veliki izazov za pomagača. Osjećaj neostvarenosti profesionalne uloge, manjak uspješnosti u odnosu na uloženi trud, bespomoćnost i nemogućnost sagledavanja problema iz drugih kuteva, ciničan i negativan stav prema samome sebi i drugima, poslu i svijetu općenito, opisuju sagorijelog pomagača.

Sindrom sagorijevanja na poslu predstavlja kumulativan proces koji ima nekoliko faza. Proces sagorijevanja na poslu u početku karakterizira veliki entuzijizam, u kojem pomagač ne koristi nikakvu „emocionalnu zaštitu“, nakon čega postaje ranjiv, emocionalno se povlači, gubi interes, počinje okrivljavati druge, postaje ciničan i naposljetku „kolabira“ (Buljubašić, 2015). Ajduković (1996) navodi četiri ključne faze koje vode do sagorijevanja. Prva faza je *faza radnog entuzijazma* koju karakteriziraju nerealna očekivanja brzog postignuća, preveliko ulaganje u posao, odnosno nekritična predanost poslu. Druga faza je *faza stagnacije* kad pomagač postane svjestan da postignuće na poslu nije onakvo kakvim ga je zamišljao. To dovodi do stanja frustracije, praćenog osjećajem razočaranja, dvojbe u vlastitu kompetentnost, pojavu negativizma i poteškoća u komunikaciji. Treća faza je *faza emocionalnog povlačenja i izolacije* koja se očituje udaljavanjem od korisnika i kolega što doprinosi doživljaju posla kao besmislenog i bezvrijednog. Sami znaci sagorijevanja počinju pomagaču predstavljati dodatne stresore, te ga dovode do posljednje faze sagorijevanja na poslu, odnosno *faze apatije i gubitka životnih interesa*. Ona se javlja kao svojevrsna obrana od kronične frustriranosti na poslu.

Škrinjar (1997) pretpostavljene, istraživane i opisane izvore sagorijevanja na poslu globalno svrstava u grupu *socijalnih, organizacijskih i unutarnjih* izvora, pri čemu nijedan od spomenutih nije identificiran kao jedini uzrok sagorijevanja, već je njihova interakcija ključna u procesu javljanja sagorijevanja. Unutarnji izvori su prethodno spominjani, a u ovom djelu dotaknuti ću se nekih osobina ličnosti koje čine iskustvo sagorijevanja na poslu vjerojatnijim, napominjući da istraživanja koja se bave individualnim karakteristikama pojedinaca, koje potencijalno utječu na iskustvo sagorijevanja, ne pružaju konzistentne rezultate. U literaturi (Moore i Cooper, 1996, Škrinjar, 1997 i Ajduković, 1996, 2005) se spominju osobine poput visokog neuroticizma, niska socijabilnost, emocionalnost, hostilnost, nezadovoljstvo vlastitim životom, nisko samopoštovanje, anksioznost, pesimizam, osjećaj bespomoćnosti i niske

samoefikasnosti, visoka očekivanja i perfekcionizam. U provedenoj meta-analizi<sup>15</sup> individualnih karakteristika povezanih sa sagorijevanjem Lim, Kim, Kim, Yang i Lee (2010) pronalaze da je dob pomagača najznačajniji individualni prediktor sagorijevanja. Naime, smatra se da je kod mladih pomagača veća mogućnost javljanja sagorijevanja, što se objašnjava nedostatkom iskustva i osjećajem nekompetentnosti. Analizirajući kako spol utječe na sagorijevanje, kao jedan od najkontroverznijih prediktora sagorijevanja, pokazalo se da su muški pomagači nešto skloniji depersonalizaciji, za razliku od žena. No, kako Bickford (2005) ističe, kod žena je veća vjerojatnost češćeg doživljavanja negativnih posljedica profesionalnog stresa, nego kod muških pomagača. Razlozi tome se, između ostalog, vide u činjenici da žene imaju manju kontrolu nad poslom (zauzimaju nisko pozicionirana radna mjesta) i koriste drugačije strategije suočavanja (više se usmjeravaju na emocije, a ne na rješavanje problema).

Razmatrajući individualna obilježja pomagača koja utječu na povećani rizik od sagorijevanja, Wicks (2008) navodi nekoliko kategorija unutar kojih spadaju najosjetljiviji pomagači. Dakle, radi se o pomagačima koji:

- se isključi bave s osobama u nevolji,
- intenzivno rade s vrlo zahtjevnim korisnicima koji inzistiraju da pomagač riješava njihove probleme,
- preuzimaju preveliku odgovornost na sebe, za veliki broj korisnika,
- osjećaju snažnu motivaciju za pomaganje drugima, no spriječeni su u tome administrativnim zadacima,
- imaju prekomjernu potrebu spasiti druge od nepovoljnih situacija, no shvaćaju da je to nemoguće,
- su veliki perfekcionista, te samim time prizivaju neuspjeh,
- osjećaju krivnju zbog vlastitih potreba,
- previše idealistični u postavljanju vlastitih ciljeva,
- imaju potrebu da se bore za prava slabijih (potlačenih),
- ne mogu prihvatiti raznovrsnost i prilagoditi se novim situacijama,

---

<sup>15</sup> Istraživači su proveli meta-analizu na svim člancima pisanim na engleskom jeziku, izdanim u periodu od 1988.-2008.godine. Analiza je provedena samo na onim člancima koji su bili dostupni u elektronskoj verziji, pri čemu su problematiku sagorijevanja analizirali na skupini savjetovatelja, psihoterapeuta i psihologa.

- nemaju kriterije za evaluaciju vlastitih postupaka, a imaju potrebu za pozitivnom povratnom informacijom.

#### **4.4.2. Protuprijenos (kontratransfer)**

Protuprijenos (*engl. contra-transfer*) označava javljanje vlastitih osjećaja i misli kod pomagača, potaknutih iskustvom korisnika (Ajduković, 1996). Odnosi se na emocionalne reakcije pomagača na korisnika, koje proizlaze iz njegove osobne i profesionalne povijesti. Kako napominje Ajduković (2014) osobna povijest pomagača i prošla iskustva u velikoj mjeri utječu na njegov odnos prema osobama kojima pomaže.

Protuprijenos predstavlja uobičajenu pojavu u pomažućem procesu, koja nastupa kao posljedica interakcije svega onoga korisnik proživljava, te nerazriješenih poteškoća ili ranijih životnih iskustava pomagača. Ista autorica napominje da, prema nekim mišljenjima, protuprijenost daje određenu živost pomažućem procesu, omogućava jače iskazivanje suosjećanja, te olakšava uspostavu odnosa između pomagača i korisnika. Istovremeno, javljanje protuprijenosa može aktivirati niz obrambenih mehanizama kod pomagača koji na kraju više štete, nego pomažu procesu pružanja pomoći i time umanjuju kvalitetu profesionalnog rada. Profesionalni pomagač osjećajno reagira prema korisniku, ne u skladu s onim što on u svojoj biti jest ili kako se ponaša, nego u skladu s osjećajima koje pomagač ima u odnosu na njemu važnu osobu/osobe iz vlastitog životnog iskustva. Kao posljedica toga, pomagač nije u mogućnosti doživjeti korisnika onakvim kakav on uistinu jest, čime se otežava pružanje adekvatne pomoći (Ajduković, 2014).

#### **4.4.3. Posredna (sekundarna) traumatizacija**

Posredna (sekundarna) traumatizacija predstavlja proces u kojem se unutarnji svijet (svjetonazor) pomagača negativno transformira kroz (empatijski) pomažuci odnos s korisnicima koji su doživjeli traumu. Sam koncept se odnosi na traumatične događaje koje korisnik opisuje, a koji imaju traumatično djelovanje na samog pomagača (Ajduković, 1996).

Kako bi se jasnije opisala posredna traumatizacija, potrebno je prethodno odrediti pojam traume. Trauma predstavlja događaj koji je izvan granica uobičajenog ljudskog iskustva i kao takav izrazito je neugodan za sve (Arambašić, 2005). Sukladno tome, traumatski događaj se razlikuje od stresnog događaja, po tome što je on daleko većeg intenziteta i različite je vrste, te dovodi do patnje kod većine ljudi. Time se na traumatski

dogadađ stavlja naglasak na intenzitet, a ne na čimbenike koje ljude čine osjetljivima za stres. Posljedice traumatskog iskustva smatraju se neizbježnima i univerzalnima. Općenito govoreći, posljedice (na emocionalnom, ponašajnom, kognitivnom i tjelesnom planu) posredne traumatizacije očituju se kako u osobnom tako i u profesionalnom životu.

Ulaženjem u pomažući proces, pomagači se izlažu velikim rizicima, gdje se empatija i identifikacija s korisnikom smatraju otežavajućim karakteristikama, čime posljedično dovode do veće ranjivosti pomagača za razvoj posredne traumatizacije. Figley (2002a) navodi da pomagači u radu s korisnicima koji su doživjeli traumatsko iskustvo, iskazuju njima slične reakcije. Najčešće se javljaju tuga i depresivnost, razdražljivost, osjećaj bespomoćnosti, kronični umor, probavne smetnje, veća podložnost nezgodama i infekcijama. Posljedice se ogledaju i u zaboravljanju dogovora, nesposobnosti uživanja u poslu, neprijateljstvu ili nepovjerenju prema kolegama koji uživaju u poslu, osjećaju otuđenosti od kolega koji ne rade isti posao, pretjerana osjetljivost u razgovoru o slučaju, izbjegavanje supervizora i/ili kolega s kojima bi mogli pričati o slučaju, nemir i poteškoće s koncentracijom, gubitak profesionalnog samopouzdanja (Ajduković, 2014).

Pearlman i Saakvitne (prema Figley, 2002b) ističu neke faktore koji pomagača čine podložnijima u razvoju posredne traumatizacije: izloženost velikom broju korisnika koji su imali traumatsko iskustvo, velika sposobnost empatije, te povijest vlastitih traumatskih događaja. Arambašić (2005) navodi kako su stariji i iskusniji pomagači otporniji od mlađih i neiskusnih, u razvoju posredne traumatizacije. Isto tako, ističe da i ukoliko se to dogodi, da stariji pomagači to puno teže podnose, jer se ne mogu opravdati neiskustvom i neznanjem, te ozbiljno počinju sumnjati u vlastite sposobnosti i kompetencije.

U skladu sa svime gore navedenim, za postizanje položaja dobrog i učinkovitog profesionalnog pomagača nisu dovoljne samo profesionalne kompetencije. Od velike je važnosti i svijest o profesionalnim reakcijama protuprijenosa i posredne traumatizacije. Drugim riječima, to bi značilo da se profesionalac mora potruditi da prepozna vlastite osjećaje i ponašanje prema korisniku kroz stalni proces samopromatranja i samopromišljanja. Samomotrenje predstavlja nužnost u radu kompetentnog pomagača, jer njegov način rada bitno ovisi o njegovoj osobnosti, vrijednostima i stavovima. Svijest o sebi je od temeljne važnosti za ostvarenje etičkih imperativa u profesionalnom radu (Klemenčić, 2005).

## **5. ZAŠTITA I OČUVANJE MENTALNOG ZDRAVLJA PROFESIONALNIH POMAGAČA**

U namjeri da se ukaže na važnost brige za mentalno zdravlje profesionalnih pomagača, poslužiti ću se vrlo jednostavnom metaforom. Svatko tko je putovao avionom, vrlo dobro je upoznat sa sigurnosnim pravilima i uputama, koja su zajednička svim avionskim kompanijama, a prezentirana su neposredno prije uzlijetanja aviona. Putnicima je tom prilikom, prikazan rad sigurnosnog pojasa i način stavljanja zaštitnog prsluka, pokazana su im mjesta na kojima se nalaze izlazna vrata u slučaju bilo kakve opasnosti, te objašnjeno kako se u takvim situacijama trebaju ponašati. Sve s ciljem informiranja putnika i preveniranja eventualnih poteškoća koje se mogu pojaviti u rizičnim i opasnim situacijama. Također, objašnjeno im je što trebaju učiniti ukoliko padne tlak zraka u avionu, pri čemu su svi putnici zamoljeni da pritom najprije sebi stave masku s kisikom, te zatim pomognu drugima (ukoliko im je pomoć potrebna). U pozadini ove upute nalazi se sasvim logičan i razuman razlog. Da bi se moglo pomoći drugima, potrebno je prvo pomoći samome sebi. Iako se u ovom primjeru govori o tome što treba činiti u situacijama koje karakteriziraju velike količine stresa, može se priznati da se radi o vrlo snažnoj metafori kojom se zorno prikazuje značaj očuvanja vlastitog života, u ovom kontekstu značaj očuvanja mentalnog zdravlja (profesionalnih) pomagača.

U nekoliko navrata spominjala sam koliko su pomagači, u namjeri da pomognu drugima, skloni zanemarivanju vlastitih potreba, čime se stječe dojam da su oni manje važni u cjelokupnom pomažućem procesu. No, istina je potpuno drugačija. Ukoliko se ne posveti dovoljna pažnja vlastitim osjećajima, željama i potrebama, kvaliteta pružene pomoći je bitno smanjena, ako ne i zanemariva. Ovim se posebno stavlja naglasak na samopomoć kao oblik zaštite i očuvanja mentalnog zdravlja pomagača. Briga za vlastito mentalno zdravlje predstavlja profesionalni imperativ kojim bi se svaki pomagač trebao voditi. Istovremeno, jasno se daje do znanja koliko je potrebno razviti i/ili osnažiti strategije pružanja profesionalne pomoći, bilo u obliku supervizije, konzultacija ili psihološkog savjetovanja.

U skladu s navedenim, u ovom djelu diplomskog rada, prikazati ću mjere zaštite mentalnog zdravlja pomagača i uloge koje kompetencije i iskustvo imaju na očuvanje mentalnog zdravlja pomagača. Također, biti će riječi i o etičkom kodeksu socijalnih pedagoga, kao neizostavnom dokumentu kojim se utemeljuju profesionalne vrijednosti i uloge socijalnopedagoške profesije.

## **5.1. Mjere zaštite mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača**

U pružanju odgovora na pitanje što je potrebno učiniti kako bi se pomagači tijekom svog rada osjećali bolje, zadovoljnije i kako bi se povećala njihova djelotvornost, te time umanjile negativne posljedice na mentalno zdravlje pomagača, ponuđeno je mnogo različitih strategija, od kojih će najčešće, u narednim poglavljima biti pobliže opisane. S tim u vezi, sastavni dio svakog programa skrbi za mentalno zdravlje pomagača trebale bi činiti odgovarajuće intervencije, razvijene na tri razine (prema Ajduković i Ajduković, 1996):

### **1) Preventivno - edukativna razina**

Ova razina podrazumijeva pripremu pomagača na stresne situacije i rad s ljudima u nevolji. Vrlo važan element, a prilično zanemaren, odnosi se na upoznavanje učinaka (negativnih posljedica) koje pomaganje drugima ima na njihovo mentalno zdravlje. Stalno razvijanje profesionalne kompetentnosti, potrebne za učinkovito obavljanje posla, predstavlja lajtmotiv pomagačkih profesija. Na tragu takvog razmišljanja, posebno se može istaknuti dostupnost kvalitetne i kontinuirane podrške kroz superviziju i konzultacije. Autori navode kako je važno da se ovakve intervencije organiziraju na vrijeme, odnosno prije nego što se uđe u svijet rada (za vrijeme obrazovanja), kao i tijekom rada, zbog mijenjanja uvjeta rada, potreba korisnika, te rastuće profesionalne potrebe pomagača.

### **2) Intervencije neposredno usmjerene na zaštitu mentalnog zdravlja pomagača**

U ovom djelu prvenstveno se misli na sažeto psihološko integriranje traume nakon kriznih situacija (*engl. debriefing*) čime se sustavno i detaljno prorađuju određene krizne situacije s ciljem prevencije emocionalnih poteškoća i zaštite mentalnog zdravlja pomagača, uključenih u traumatske događaje. Također, u ovoj razini intervencije naglašava se podrška u kriznim situacijama, odnosno suportivna komponenta supervizije. Time se nastoji pomagače usmjeriti na adekvatne načine smanjenja proživljene traume, zadovoljiti njihove emocionalne potrebe i omogućiti im da razgovaraju o svojim osjećajima.

### **3) Učenje vještina samopomoći i razvijanje svijesti o odgovornosti za vlastito mentalno zdravlje**

Krucijalnim segmentom, u radu s ljudima u nevolji, smatra se vođenje brige o vlastitom mentalnom zdravlju. Briga koju pomagači pokazuju prema drugima može biti dobra

jedino onda kada pokazuju brigu prema samima sebi.

### **5.1.1. Strategije samopomoći**

Kao profesionalci, u svom radu s ljudima u nevolji, pomagači su istrenirani da pruže najbolju moguću skrb i podršku. Svakodnevne situacije s kojima se suočavaju često znaju biti vrlo zahjevne, do te mjere da se teško može prepoznati trenutak kada opterećenje na poslu prijeđe pomagačevu uobičajenu granicu tolerancije. Nakon određenog vremena, pronalaženje ravnoteže između profesionalnog i osobnog života predstavlja vrlo težak zadatak za pomagača. Harrison i Westwood (2009) navode da je holistički pristup samopomoći bitan dio u održavanju osobne i profesionalne dobrobiti pomagača. Upravo zbog toga, veoma važnim elementom očuvanja mentalnog zdravlja, smatra se opažanje vlastitih reakcija na stresne situacije, te svijest o tome što sve uvjetuje da neka stresna situacija postane problematična za pojedinca (Bezić, 1996).

Strategije samopomoći, za koje se rijetko nađe vremena ili im se ne pridaje dovoljna važnost, predstavljaju esencijalnu komponentu u smanjenju profesionalnog stresa. Nakon što se uoči (osvijesti) da su stresne situacije vezane za posao uzele svoj danak, potrebno je otkriti koja strategija samopomoći može pružiti najbolji odgovor za ublažavanje ili razriješenje profesionalnog stresa, odnosno prethodno spomenutih ishoda profesionalnog stresa. S tim u vezi, u nastavku će biti prikazane neke od najpoznatijih strategija samopomoći (prema Bezić, 1996).

**1) Samoopažanje vlastite izloženosti stresu** - ovom strategijom podrazumijeva se opažanje utjecaja koji posao ima na:

- spavanje, obitelj i zabavu,
- korištenje alkohola, kave, čaja i cigareta,
- pojavu lakših bolesti, odnosno opće zdravstveno stanje pomagača,
- učestalost pogrešaka u poslu,
- stavove i vrijednosti,
- cinizam, negativizam i kriticizam,
- ponašanje (razdražljivost, impulzivnost, potrebu za izolacijom),
- osjećaje (bespomoćnost, depresija i umor),
- promjene u načinima prehrane.

Razgovor s članovima obitelji i prijateljima o tome kako nas oni vide, jesmo li se promijenili, ukoliko je došlo do promijene, u kojim sve područjima. Također, opažanje količine vremena koje se utroše na obavljanje radnih zadataka, kao i vrijeme koje se posvećuje odmoru.

- 2) **Strukturiranje vremena** - strukturiranje vremena uključuje definiranje glavnih područja i njihovo rangiranje prema važnosti i hitnosti. Stvaranje prioriteta na poslu, pri čemu se predlaže da se uvijek i najprije rješavaju najhitnije situacije. Uvid u prošle aktivnosti kako bi se postavili prioriteta za buduće aktivnosti. Vođenje računa o vlastitim oscilacijama u padu energije i koncentracije, periodu kada smo najodmorniji i spremniji nositi se s većim i zahtjevnijim situacijama. Neizostavno je planiranje vremena za odmor tijekom radnog dana.
- 3) **Postavljanje granica** - poznavanje vlastitih sposobnosti u izvršavanju radnih zadataka, te usklađivanje očekivanja u skladu s tim sposobnostima. Postavljanje realističnih kratkoročnih i dugoročnih ciljeva. Ne gomilati posao, znati reći ne onda kada je to potrebno. Izbaciti prekovremeni rad i omogućiti sebi slobodno vrijeme.
- 4) **Promatranje unutrašnjeg dijaloga** - osvještavanje vlastitih unutrašnjih rečenica, naglasak na samoohrabrivanju i formuliranju afirmativnih rečenica.
- 5) **Tehnika samoohrabrivanja** - ova strategija se odnosi na postavljanju pozitivnih, pomažućih stavova, kao i osvještavanje simptoma stresa (povezivanje s uzrocima stresa).
- 6) **Rekreacija** - veoma važna stavka u prevenciji mentalnog zdravlja pomagača. Potrebno je obnoviti energiju kroz bavljenje slobodnim aktivnostima i hobijima.
- 7) **Tehnike relaksacije** - ostoje brojne tehnike relaksacije, od kojih se najčešće spominju: progresivna relaksacija, autogeni trening, meditacija, masaža, akupunktura, joga, tjelovježba, pravilno disanje, *mindfulness* i slično. Razovrsne tehnike relaksacije djeluju na različite sustave u tijelu.

Pašić (2007) sumira različite načine samopomoći u tri glavne kategorije:

- *Promjeniti način razmišljanja* (gledati na istu situaciju iz drugog kuta i pritom istaknuti pozitivno, usredotočiti se na vlastite prednosti i tražiti nove mogućnosti rješavanja problema, izbjegavajući negativne misli, osjećaj bespomoćnosti, potištenosti i razmišljanje o neuspjehu).



- *Promijeniti vlastito ponašanje* (postati asertivan, organiziran, potražiti pomoć, koristiti više humor i odvojiti vrijeme za sebe i svoje hobije).
- *Promijeniti stil života* (paziti na prehranu, konzumiranje alkohola, kave, te smanjiti ili ukinuti pušenje, drugim riječima razviti zdrav stil života)

### 5.1.2. Profesionalna pomoć pomagačima

Neki pomagači će u većoj mjeri koristiti strategije samopomoći, oslanjajući se pritom na vlastite kapacitete nošenja sa stresom, te socijalnu podršku koju primaju od strane kolega, članova obitelji ili prijatelja. Drugi će pak potražiti profesionalnu pomoć, kako bi se (lakše) mogli nositi sa zahtjevnim situacijama na poslu. Sukladno tome, u ovom poglavlju pobježe će se prikazati četiri osnovne vrste profesionalne pomoći.

#### *Supervizija*

Sam pojam supervizije u širem smislu odnosi se na oblik podrške, u kojem iskusniji pomagač pomaže manje iskusnom u rješavanju problematičnih situacija. Iako postoji visoko slaganje između stručnjaka o značenju supervizije, i dalje ne postoji ujednačena definicija supervizije (Ajduković i Cajvert, 2004)<sup>16</sup>. Neki superviziju definiraju kao ključno oruđe (metodu) za prepoznavanje znanja, briga, zapažanja, ideja, uloga i doprinosa pomagača u neposrednom radu s korisnikom, te kao takva služi kao *pokretač profesionalnog razvoja* (Knapman i Morrison, 2000, prema Ajduković i Cajvert, 2004). Cajvert (2001, prema Ajduković i Cajvert, 2004) definira superviziju kao *kreativni prostor terapeuta*, mjestom gdje pomagač dobiva prostor da reflektira o samom sebi i svojem udjelu u procesima koji nastaju u interakciji s korisnikom. Prema autorici, svrha supervizije je da pomagač u sebi nađe ono što je jedinstveno za njega, njegov vlastiti stil, te da može birati vlastiti način ponašanja u susretu s korisnikom. Polazeći od toga, supervizija je proces koji potiče na razmišljanje i razvijanje kompetencija.

O značenju supervizije u profesionalnom radu pomagača najbolje govore njezine funkcije (Munson, 1993, prema Ajduković i Cajvert, 2004) podjeljene u tri skupine: administrativno-upravljačka funkcija, održavajuće-pomažuća i podučavajuća funkcija. S obzirom na spomenute funkcije supervizije, važno je da supervizor ujedini različite uloge koje

---

<sup>16</sup> Više o samom pojmu, funkcijama, modelu i vrstama supervizije kod Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2004): *Supervizija u psihosocijalnom radu*. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb

mu se time dodjeljuju: savjetnik, učitelj, rukovoditelj i savjetovatelj. U supervizijskom odnosu, supervizor treba dati podršku i održati samopouzdanje pomagača; istaknuti postignuto i ukazati na sve mogućnosti koje pomagač ima; pružiti nove informacije i znanja; stvoriti odgovarajuću atmosferu povjerenja i uzajamnosti, te osigurati dovoljno vremena za rad na pojedinom slučaju (Ajduković, 1996).

Kusturin (2007) ističe kako je supervizija, kao oblik podrške profesionalcima koji rade u području pružanja psiho-socio-pedagoške pomoći, jedan od neizostavnih i snažnih oruđa zaštite mentalnog zdravlja, poboljšavanja profesionalnih kompetencija i poboljšavanja kvalitete usluga koje se pružaju korisnicima. Tako gledano, supervizija je najučinkovitiji pristup profesionalnom rastu i razvoju, te najsnažnije okruženje za smanjivanje osjećaja profesionalne nekompetentnosti i usamljenosti, te prilika za učenje novih vještina i načina rada u praksi, što se uvelike održava na mentalno zdravlje profesionalnih pomagača.

### ***Konzultacije***

U ovoj vrsti profesionalne pomoći pomagača, naglasak je stavljen na ograničeno područje rada, odnosno na konkretan slučaj ili problem. Često se koristi i pojam supervizijska konzultacija. No, za razliku od supervizije, gdje se dulje radi na određenom problemu, kod konzultacija se radi o jednom ili manjem broju susreta, gdje pomagač u cijelosti zadržava odgovornost za rad. U odnosu na supervizijski odnos, ovog karakterizira znatno veća sloboda u iznošenju vlastitih mišljenja, analiziranja problema, te nuđenja najboljih mogućih rješenja.

Konzultacije predstavljaju čest i nezaobilazan dio unutar radnog okruženja, gdje se nastoji zajedno s ostalim suradnicima (u neformalnom ili formalnom kontekstu) doći do konstruktivnih rješenja vezanih za konkretne događaje/situacije koje pomagaču predstavljaju izazov u radu.

### ***Sažeta psihološka integracija traume***

Ovim terminom označava se skup jednokratnih susreta koji se odvijaju neposredno nakon nekog kriznog događaja, čime se nastoji pomoći pomagačima da lakše prevladaju psihološke (emocionalne) posljedice proživljenog traumatskog iskustva i zaštite mentalno zdravlje. S obzirom da su tijekom svog posla pomagači skloni posrednoj traumatizaciji, jasno je da se ovim oblikom profesionalne zaštite nastoji omogućiti pomagaču da povрати mentalnu

snagu potrebnu za rad s ljudima, te da se spriječi pojava negativnih ishoda profesionalnog stresa.

Kao opći cilj sažete integracije traume ističe se sprječavanje psiholoških posljedica traume (najtežim se svakako smatra postraumatski stresni poremećaj). Ajduković (1996) ističe da sažeta integracija traume nije savjetovanje ili neki drugi vid terapije, već se radi o preventivnoj mjeri zaštite mentalnog zdravlja pomagača. Ovdje se naprosto želi prevenirati negativno djelovanje i smanjiti vjerojatnost da psihičke reakcije na traumu poprime drastične razmjere. Ona ne može spriječiti pojavu novih neugodnih reakcija, no može pomoći da se one prihvate te da se shvati njihovo značenje i, ukoliko je potrebno, poduzmu dodatne akcije.

### ***Psihološko savjetovanje***

Pojam savjetovanje koristi se na različite načine, te se može promatrati kroz ciljeve, sudionike u procesu savjetovanja, te odnos prema psihoterapiji (Nelson-Jones, 2007). Prema Arambašić (2005) savjetovanje je proces tijekom kojeg se ljudima pomaže u postizanju promjene u kontekstu načina razmišljanja, razumijevanja, osjećanja i ponašanja. Svi savjetodavni postupci, doduše u različitom stupnju, usmjereni su na mijenjanje čovjekovih osjećaja, misli i postupaka kako bi mu život bio djelotvorniji. Savjetovanje nije statično, već uključuje kretanje između i unutar savjetovateljevog i korisnikovog psihičkog prostora s namjerom da se postignu željeni ciljevi i omogući učinkovitije funkcioniranje korisnika. Ovdje je važno istaknuti da, neovisno o razlogu zbog kojeg se osoba javlja po pomoć, najvažnijom pretpostavkom psihološkog savjetovanja podrazumijeva se osnaživanje osobne odgovornosti za oblikovanje i stvaranje što potpunijeg i kvalitetnijeg života.

Unatoč činjenici da se profesionalni pomagači svakodnevno nalaze u situacijama koje ozbiljno mogu narušiti njihovo mentalno zdravlje i bitno otežati pružanje učinkovite profesionalne pomoći, te negativno utjecati na privatni život pomagača, spomenute strategije nisu u dovoljnoj mjeri dostupne niti poznate svim profesionalnim pomagačima. Oni koji i jesu upoznati s njima, iz mnogobrojnih razloga često izbjegavaju različite oblike profesionalne podrške i pomoći. Stoga, na kraju ovog poglavlja nužno je napomenuti koliku važnost za očuvanje mentalnog zdravlja ima uočavanje i prihvaćanje vlastite ranjivosti na osobne i profesionalne stresore s kojima se pomagači svakodnevno suočavaju. Izbjegavanje i/ili negiranje postojećih problema kako bi se eventualno zadržala samopercepcija snažne, moćne i

kompetentne osobe i razmišljanje u stilu *da se pravi profesionalac može nositi sa svime*, pogubno je u svakom pogledu.

## **5.2. Uloga stalnog profesionalnog rasta (razvoja) kompetencija na očuvanje mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača**

Ulaskom u svijet pomagačke profesije, profesionalac mora biti spreman na složenost i dinamičnost posla koji ga čeka. Sasvim je jasno da to nije nimalo lako za ostvariti. Pored kompetencija koje se stječu tijekom fakultetskog obrazovanja, važno je i da se nakon završetka formalnog obrazovanja radi na daljnjem usavršavanju i stjecanju novih znanja, vještina i iskustava, te ostalih osobina pomagača koje su se pokazale ili se pokazuju dobrima u radu s ljudima kojima je potrebna pomoć. Tako stajalište u skladu je s idejom cjeloživotnog obrazovanja. Uzimajući u obzir karakter brzo rastućih promjena u društvu, te promjenjivost zahtjeva i izazova s kojima se profesionalni pomagači suočavaju, uspješnost svladavanja istih je jedino moguća u kontekstu stalnog rasta i razvoja kompetencija. Profesionalni rast i razvoj iskaz je osobne odgovornosti svakog pojedinca utemeljen na potrebi da postanu što uspješniji u svom profesionalnom radu. Gledajući s aspekta profesionalnog razvoja, moguće je identificirati nekoliko pravaca razvoja (prilagođeno prema: Agencija za odgoj i obrazovanje, 2014):

- 1) Razvijati kompetencije profesionalnih pomagača.
- 2) Povećati učinkovitost u radu.
- 3) Poticati kreativnost i inovativnost.
- 4) Razvijati suradnju s ostalim profesijama.
- 5) Promicati i provoditi istraživanja.
- 6) Promicati i ojačati profesionalni identitet.

Koncept profesionalnog rasta i razvoja trebao bi biti generalni životni koncept, a istovremeno individualan i socijalan. Profesionalni razvoj pomagača ne može se sekvencijalno i izolirano sagledavati kao nepovezani dio teorijskog i praktičnog informalnog obrazovanja te kasnijeg profesionalnog razvoja (Šagud, 2011)<sup>17</sup>. Ista autorica napominje da se profesionalni razvoj pomagača ne bi smio definirati samo unutar samoinicijativnih participacija pojedinih (najčešće ambicioznih) pomagača, već bi trebao postati dio sustavne

---

<sup>17</sup> Autorica, doduše, u tekstu govori o odgajateljima. No, njezina promišljanja se svakako mogu primijeniti na profesionalne pomagače generalno.

politike cjeloživotnog obrazovanja. Svjesni dinamike razvoja znanosti i primjenjivih vještina, kako bi uspješno obavljali svoj posao i u tome se osjećali dobro i zadovoljno, važno je raditi na stjecanju novih spoznaja i vještine, čime se pojačava osjećaj kompetentnosti, a posljedično osnažuje i štiti mentalno zdravlje profesionalnog pomagača

### 5.3. Etičke dileme profesionalnih pomagača

U svom radu profesionalni pomagači često se susreću s raznim etičkim dilemama, koje mogu biti vrlo širokog spektra i naizgled se činiti nerješivima. Uzevši u obzir kako je posao profesionalnog pomagača u svojoj biti izrazito odgovoran i zahtjeva donošenje važnih odluka, prijeko je potrebno osvrnuti se i na ovo područje s ciljem osvježavanja etičkih dilema s kojima se pomagači mogu susresti u svom radu. Ujedno će se pružiti okvir za razmišljanje o značenju etike i etičkih dilema u očuvanju mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača. No, za početak, potrebno je definirati temeljne pojmove etike i morala.

Obično se kaže da je etika znanost o moralu, mada se radi o istoznačnicama proizašlima iz dva različita jezika (grčki i latinski)<sup>18</sup>. Dakle, pretpostavlja se da je etika isto što i moral, odnosno sustav predodžbi o tome što je dobro, a što zlo, to jest, skup moralnih pravila prema kojima se ljudi ponašaju i trebaju ponašati. No, ova dva pojma nemaju identično značenje. Etika je teorija o moralu, o njegovoj bitnosti, o oblicima njegova razvoja i ulozi koju ima u društvenim odnosima. Ona ima zadatak ne samo da nas upozna s time što je moral, i koje su njegove osnovne komponente, nego i da zauzme kritički stav prema postojećoj moralnoj praksi, da izvrši vrijednosnu ocjenu i da ukaže na prave i istinske vrijednosti (Klaić, 1974, prema Drakulić, 2010).

Gledano s radnog aspekta, profesionalna etika odnosi se na niz pisanih pravila koja obrađuju etičke aspekte profesionalne prakse, te na obaveze pomagača u odnosu s drugima, uključujući korisnike, druge pomagače i javnost. Temeljna načela profesionalne etike neke profesije nalaze se u etičkom kodeksu (ili u više njih) pojedine profesije<sup>19</sup>. Svaka profesija

---

<sup>18</sup> Riječ etika potječe od grčke riječi *ethos* navika, običaj, karakter, ćudorede), dok riječ moral potječe od latinskih riječi *mos* (običaj), *mores* (vladanje) i *moralis* (Porobija, 2012).

<sup>19</sup> Najčešće spominjana načela su: *poštivanje ljudskih prava i dostojanstva* (pravo privatnosti i povjerljivosti, pravo izbora, samoodređenje); *kompetentnost* (etička svjesnost, ograničenja kompetentnosti i postupaka, cjeloživotno obrazovanje, nesposobnost); *odgovornost* (opća odgovornost, promoviranje najviših standarda, izbjegavanje štete, kontinuitet brige, razrješavanje dilema); *integritet* (svijest o priznavanju profesionalnih ograničenja, poštenje i točnost, izravnost i otvorenost, sukob interesa i iskorištavanje, postupci kolega).

koja ima izrađen kodeks, obvezuje profesionalce na poštivanje etičkih načela čime se nastoje zaštititi, kako korisnici kojima se pruža pomoć, tako i profesionalci koji pružaju pomoć.

Etičke dileme se javljaju kada postoji sukob ili neravnoteža u nekim od ovih elemenata: pretpostavki o ljudskoj naravi, vrijednostima, problemu, razini sustava i teoriji profesije, definiciji problema, ciljevima i rezultatima, prioritetu i vrsti strategija, kao i dilemama povezanim s korisnikom, ostalim članovima obitelji, zajednicom, profesijom, društvom i ustanovama (Dolgoff, 1988, prema Horvat, Kolačko, Novak i Bašić, 2011). Općenito gledano, može se reći da dileme nastaju u svim situacijama potencijalnog ili aktualnog konflikta između određenih etičkih načela. U skladu s tim, pomagač je odgovoran vlastitim moralnim principima, korisnikovim moralnim principima, principima ustanove koju predstavlja, te principima društva općenito (Urbanc, 2001). To često može biti veliki izvor konflikata i profesionalnog stresa.

U nastojanju da se pruže smjernice kako postupati u, etički gledano, problematičnim situacijama, Corey i Corey (2010) nude nekoliko koraka koji u tome mogu pomoći:

- 1) Identificirati problem, odnosno dilemu.
- 2) Identificirati potencijalno uključene probleme.
- 3) Primijeniti relevantna etička načela i pravila.
- 4) Upoznati se s važećim zakonima i propisima.
- 5) Koristiti konzultacije.
- 6) Razmotriti moguće i vjerojatne uzroke djelovanja.
- 7) Istražiti moguće posljedice raznih odluka.
- 8) Odabrati najbolji mogući tijek akcija.

Autori ističu da je i unatoč postojanju ovakvih koraka, moguće javljanje anksioznosti kod pomagača, jer se on i dalje može pitati je li donio ispravnu odluku. Na tragu takve spoznaje, može se konstatirati da ne postoji jednostavan odgovor na etička pitanja i dileme s kojima se pomagači suočavaju, te da je poimanje etike u pomagačkim profesijama vrlo složene i osjetljive prirode. Unatoč postojanju etičkih kodeksa, pravila i načela, ona su ponekad vrlo generalno (široko) definirana zbog čega ne uspijevaju jasno sagledati problematične situacije u kojima se nalazi profesionalni pomagač.

#### 5.4. Etički kodeks socijalnih pedagoga

Etičkim kodeksom socijalnih pedagoga (2005) propisuje se profesionalno djelovanje socijalnih pedagoga, prema kojem socijalni pedagozi nastoje doprinijeti općoj i specifičnoj dobrobiti korisnika i razvoju njegovih potencijala. Također potiču i omogućavaju pozitivne, osobno i socijalno prihvatljive promjene korisnika, njihovih obitelji i zajednice u cjelini. Prakticirajući socijalnopedagošku djelatnost, socijalni pedagog promovira i odražava visoku razinu profesionalnog integriteta i profesionalnih kompetencija. U svom svakodnevnom radu on je dužan slijediti temeljna vrijednosna ishodišta i standarde svoje struke. Slijedom toga, u nastavku se navode standardi profesionalnog djelovanja (prema Etički kodeks socijalnih pedagoga, 2005):

- Socijalni pedagog ciljeve svog profesionalnog postupanja postavlja na jasan i stručno-teorijski utemeljen način, a kada je to moguće u proces postavljanja ciljeva uključuje i samog korisnika.
- Socijalni pedagog profesionalno djeluje unutar granica svojih profesionalnih kompetencija utemeljenih na ranijim edukacijama, (superviziranom) praktičnom iskustvu i strukovnim standardima. Tijekom svog rada primjenjuje samo one metode procjene potreba, preveniranja, interveniranja, discipliniranja, kontrole i nadzora, zaustavljanja ekstremnih i ugrožavajućih ponašanja korisnika te druge stručne postupke za čiju je primjenu prethodno educiran.
- Socijalni pedagog zagovara potiče i sudjeluje u stvaranju okruženja koje će omogućavati zadovoljenje potreba korisnika, uvažavati njegova prava i odgovornosti te stalno poticati na osobno i društveno poželjan rast i razvoj.
- Svim informacijama o korisniku, tijeku i rezultatima rada pristupa u skladu s načelom povjerljivost
- Socijalni pedagog sustavno radi na unapređenju vlastitih znanja i vještina.

Etičkim kodeksom propisane su i odgovornosti socijalnih pedagoga prema vlastitoj profesiji, profesionalnom razvoju, poslodavcu i djelatnosti u kojoj je zaposlen, te prema multidisciplinarnosti područja kojim se bavi. U djelu odgovornosti prema vlastitom razvoju važnim se ističe rad na usavršavanju i usvajanju novih znanja i metoda rada na području svoje specijalnosti. Vezano za mentalno zdravlje socijalnih pedagoga, Kodeksom se nalaže stalno preispitivanje usklađenosti osobnih stavova, vrijednosti i ponašanja s vlastitim profesionalnim

djelovanjem. U tom kontekstu, socijalni pedagog se obvezuje na poznavanje i poštivanje svojih osobnih granica, praćenje izloženosti profesionalnom stresu te je odgovoran potražiti adekvatne oblike pomoći i podrške, ukoliko se pokaže da je to potrebno. Time se izričito daje do znanja da je socijalni pedagog dužan voditi brigu o samome sebi, te potražiti pomoć onda kad mu je ona potrebna. Naravno, uz to se svakako može nadovezati i uloga koju preventive aktivnosti imaju za očuvanje i zaštitu mentalnog zdravlja socijalnih pedagoga.



## 6. ZAKLJUČAK

Zbog prirode posla i konteksta rada, pomagačke (pomažuće) profesije smatraju se jednima od najstresnijih profesija. No, često se to zaboravlja i stavlja u drugi plan. Uzimajući u obzir statističke pokazatelje vezane za mentalno zdravlje profesionalnih pomagača, kao i činjenicu da problemi mentalnog zdravlja zauzimaju sve veći udio u cjelokupnoj slici zdravlja ljudi i toga da profesionalni pomagači, bez obzira na svo znanje koje imaju, nisu imuni na tuđe probleme, kao ni na vlastite, može se s pravom reći da je njihovo mentalno zdravlje bitno ugroženo.

Premda se radi o plemenitom pozivu, cijena koju on ponekad nosi zna zaista biti prevelika. Nažalost, iako su poznati efekti djelovanja profesionalnog stresa na psihofizičko zdravlje profesionalnih pomagača, malo toga se zapravo radi na zaštiti i očuvanju njihovog mentalnog zdravlja. Kod profesionalnih pomagača pretežito se javlja sindrom sagorijevanja na poslu kojeg najčešće ni ne prepoznaju na samom početku, već u trenutku kada je psihofizičko zdravlje narušeno do te mjere da nerijetko i sami traže profesionalnu pomoć (Brajković, 2006). Svjesni negativnih učinaka profesionalnog stresa, veoma mali broj njih tome posvećuje adekvatnu pažnju, zbog čega često pribjegavaju strategijama preživljavanja. U tome im svakako "pomažu" nedovoljno razvijeni i nedostupni programi pomoći. Mnogi od pomagača da bi si i priuštiti, primjerice superviziju, moraju izdvojiti dosta novaca, zbog čega najčešće odustaju od toga ili pronalaze neke druge (neodgovarajuće) oblike pomoći.

Mentalno zdravlje profesionalnih pomagača je nedovoljno zastupljena tema u kontekstu formalnog obrazovanja. Tijekom studija naglasak je uglavnom stavljen na stjecanju kompetencija koje nam omogućuju kvalitetan rad s korisnicima. I to je sasvim u redu, jer moramo biti što više spremni na zahtjevne situacije (i korisnike) koje nas čekuju. No, mentalno zdravlje budućih profesionalnih pomagača bi trebalo i u tom pogledu nositi jednaku vrijednost. Ako se i dotakne ta tema tijekom studija, ona je nažalost usputnog karaktera. Time se već od početka obrazovanja pomagače ne potiče da ukazuju potrebnu pažnju na očuvanje vlastitog mentalnog zdravlja, što može, kasnije, bitno doprinijeti tome da se veliki broj mladih pomagača osjeća nespremnima za rad. Smatram da bi se, po tom pitanju, uvođenjem određenih promjena u vidu osnivanja kolegija koji bi se isključivo bavio problematikom mentalnog zdravlja profesionalnih pomagača, uvelike osvijestio i naglasio značaj koji očuvano mentalno zdravlje ima na pomagača, kao i na korisnike s kojima radi. Vodeći brigu o samima sebi postizemo veći učinak u radu s korisnicima i u tom procesu se osjećamo bolje.

## 7. LITERATURA

1. Abbott, P. i Meerabeau, L. (1998): The Sociology of the Caring Professions. UCL Press, Taylor & Francis Group.
2. Agencija za odgoj i obrazovanje (2014): Strategija stručnog usavršavanja za profesionalni razvoj odgojnoobrazovnih radnika (2014 - 2020). Zagreb
3. Ajduković, D. (1996): Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja pomagača. U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.): Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 29-37.
4. Ajduković, M. (1996): Sindrom sagorijevanja. U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.): Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 21- 29.
5. Ajduković, M. (1996): Profesionalna pomoć pomagačima. U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.): Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 77 - 99.
6. Ajduković, M. (2012): Kako pomoći pomagačima da sačuvaju svoje mentalno zdravlje U: Božičević, V., Brlas, S. i Gulin, M. (ur.): Psihologija u zaštiti mentalnog zdravlja; prijedlog smjernica za psihološku djelatnost u zaštiti i promicanju mentalnog zdravlja. Zavod za javno zdravstvo „Sveti Rok“ Virovitičko-podravske županije, Virovitica. 462-468.
7. Ajduković, M. (2013): Specifičnosti profesionalne odgovornosti u obiteljsko – pravnoj zaštiti djece. (Power Point prezentacija). Posjećeno 25.07.2016. na mrežnoj stranici Ministarstva socijalne politike i mladih, RH: <http://www.mspm.hr/vijesti-8/strucni-skup-ravnatelja-centara-socijalne-skrbi-na-temu-zastite-djece/1168>
8. Ajduković, M. (2014): Osobne reakcije pomagača na rad u području obiteljskog nasilja. (Power Point prezentacija). Posjećeno 01.09.2016. na mrežnoj stranici Pravnog fakultet, Sveučilišta u Zagrebu: [https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/PSTN\\_Osobne\\_reakcije\\_pomagaca\\_na\\_obiteljsko\\_nasilje\\_za\\_studente.ppt](https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/PSTN_Osobne_reakcije_pomagaca_na_obiteljsko_nasilje_za_studente.ppt).
9. Ajduković, M. i Ajduković, D. (1996): Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
10. Ajduković, M. i Cajvert, Lj. (2004): Supervizija u psihosocijalnom radu. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb
11. Arambašić, L. (2005): Stres. U: Pregrad, J. (ur.), Stres, trauma, oporavak, Zagreb: Društvo za psihološku pomoć. 93-103.

12. Aukst-Margetić, B., Margetić, B., Karapetrić-Bolfan, Lj. i Bolfan, E. (2004): Bolesnik, klijent ili korisnik: Koji je termin najprimjereniji? *Socijalna psihijatrija*, 32, 4, 175-178.
13. Barth, R. P., Maluccio, A.N., Pecora, Pj. and Plotnick, R.D. (1992): *The Child Welfare Challenge: Policy, Practice and Research*. Aldine de Gruyter, New York.
14. Barnett, J.E., Baker, E.K., Elman, N.S. i Schoener, G.R. (2007): In Pursuit of Wellness: The Self-Care Imperative. *Professional Psychology: Research and Practice*, 38, 6, 603–612.
15. Bezić, I. (1996): Strategije samopomoći U: Ajduković, M. i Ajduković, D. (ur.): *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 43 - 51.
16. Bickford, M. (2005): *Stress in the Workplace: A General Overview of the Causes, the Effects, and the Solutions*. Canadian Mental Health Association. Preuzeto s <http://www.cmhanl.ca/pdf/Work%20Place%20Stress.pdf> (01.09.2016).
17. Bierhoff, H.W., (2002): *Prosocial behavior*. Psychology Press. Taylor & Francis Group. New York
18. Bouillet, D. i Uzelac, S. (2007): *Osnove socijalne pedagogije*. Školska knjiga, Zagreb
19. Bouillet, D., Poldrugač, Z. (2011): Stanje i perspektive suvremene socijalne pedagogije U: Poldrugač, Z., Bouillet, D., Ricijaš, N. (ur.): *Socijalna pedagogija-znanost, profesija i praksa u Hrvatskoj*, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 97- 123.
20. Božičević, V. (2012): Osoba narušenog mentalnog zdravlja - psihološka potpora na radnom mjestu U: Božičević, V., Brlas, S. i Gulin, M. (ur.): *Psihologija u zaštiti mentalnog zdravlja; prijedlog smjernica za psihološku djelatnost u zaštiti i promicanju mentalnog zdravlja*. Zavod za javno zdravstvo „Sveti Rok“ Virovitičko-podravske županije, Virovitica, 271-278.
21. Brajković, L. (2006): Stres i posljedice stresa na zdravlje kod pomagačkih struka. *Hrvatski časopis za javno zdravstvo*, 2,8.
22. Brante, T. (2011): Professions as Science-Based Occupations. *Professions & Professionalism*, 1, 1, 4-20.
23. Brlas, S. i Pleša, M. (2013): Psihologija u zaštiti mentalnog zdravlja: Proaktivna skrb psihologa o mentalnom zdravlju psihički bolesnih odraslih osoba. Zavod za javno zdravstvo „Sveti Rok“ Virovitičko-podravske županije, Virovitica
24. Bryan, W.V. (2015): *The Professional Helper: The Fundamentals of Being a Helping Professional*. Charles C. Thomas Ltd., Springfield

25. Buljubašić, A. (2015): Sindrom sagorijevanja među zdravstvenim djelatnicima. Diplomski rad. Sveučilišni odjel zdravstvenih studija, Sveučilište u Splitu.
26. Corey, G i Corey, M.S. (2011): *Becoming a helper*. Belmont, Brooks-Cole, Cengage Learning
27. Corey, G, Corey, M.S., i Callanan, P. (2010): *Issues and Ethics in the Helping Professions*. Belmon, Brooks/Cole, Cengage Learning
28. Čalić, A. (2009): Zahtjevi, kontrola i sagorijevanje kod nastavnika: provjera Karasekovog modela profesionalnog stresa. Diplomski rad. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
29. Dimitrijević, A., Hanak, N., Milojević, S. (2011): Psihološke karakteristike budućih pomagača: empatičnost i vezanost studenata psihologije. *Psihologija*, 44, 2, 97–115.
30. Drakulić, J. (2010): Etika u obrazovanju odraslih. *Andragoški glasnik*, 14,2, 123-131.
31. Družić Ljubotina, O. i Friščić, Lj. (2014): Profesionalni stres kod socijalnih radnika: izvori stresa i sagorijevanje na stresu. *Ljetopis socijalnog rada*, 21, 1, 5-32.
32. Egan, G. (2010): *The Skilled Helper: A Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping*. Brooks/Cole, Cengage Learning.
33. Epstein, R. i Bower, J. (1997): *Why Shrinks Have Problems*. *Psychology Today*. Posjećeno 01.07.2016 na mrežnoj stranici Psychology Today:  
<https://www.psychologytoday.com/articles/199707/why-shrinks-have-problems>
34. Etički kodeks socijalnih pedagoga (2005): Hrvatska udruga socijalnih pedagoga. Zagreb
35. Figley, C.R. (2002a): Compassion Fatigue: Psychotherapists' Chronic Lack of Self Care. *Psychotherapy in Practice*, 58, 11, 1433–1441.
36. Figley, C.R. (2002b): *Treating compassion fatigue*. Routledge. Taylor & Francis Group. New York. London
37. Friščić, Lj. (2006): Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb. *Ljetopis socijalnog rada*, 13, 2, 347-370.
38. Gold, P. (2015): Doživljaj profesionalnog identiteta studenata socijalne pedagogije. Diplomski rad. Zagreb: Edukacijsko rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
39. Hämäläinen, J. (2015): Defining Social Pedagogy: Historical, Theoretical and Practical Considerations. *British Journal of Social Work* 45, 1022–1038.
40. Hassard, J., i Cox, T. (2014). *Work-related stress: Nature and management*. European Agency for Safety and Health: OSH-wiki. Posjećeno 25.08.2016. na mrežnoj stranici [https://oshwiki.eu/wiki/Work-related\\_stress:\\_Nature\\_and\\_management](https://oshwiki.eu/wiki/Work-related_stress:_Nature_and_management)

41. Harrison, R. L., i Westwood, M. J. (2009). Preventing vicarious traumatization of mental health therapists: Identifying protective practices. *Psychotherapy Theory, Research and Practice*, 46, 2, 203-219.
42. Hrabak-Žerjavić, V. i Silobrčić Radić, M., (ur.) (2011): *Mentalno zdravlje-javnozdravstveni izazov*. Zagreb: Hrvatski zavod za javno zdravstvo.
43. Hrvatski jezični portal (2016): Na mrežnoj stranici <http://hjp.znanje.hr>
44. Hudek-Knežević, J. i Kardum, I. (2006). *Stres i tjelesno zdravlje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
45. Hugman, R. (2005): *New Approaches in Ethics for the Caring Professions*. Palgrave Macmillan. New York
46. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies (2009): *Managing stress in the field*. Geneva, IFRC. Preuzeto s: <http://www.ifrc.org/Global/Publications/Health/managing-stress-en.pdf/> (18.08.2016.)
47. Juras, K., Knežević, B., Golubić, R., Milošević, M., Mujstabegović, J. (2009): Stres na radu: mjere prepoznavanja, rješenja i prevencija. *Sigurnost*, 51, 2, 121-126.
48. Klemenčić, M.M. (2005): Korelacija između obrazovnog procesa i profila dovoljno dobrog profesionalca. *Kriminologija i socijalna integracija*, 13, 2, 29-38.
49. Kobolt, A. (1997): Teorijske osnove socijalno pedagoških intervencija. *Kriminologija i socijalna integracija*, 5, 1-2, 129-140.
50. Koller-Trbović, N. (1999): Mjesto i uloga socijalne pedagogije danas. *Kriminologija i socijalna integracija*, 7, 1, 21-24.
51. Koren Mrazović, M. (1999): Defektolog - socijalni pedagog u sustavu socijalne skrbi. *Kriminologija i socijalna integracija*, 7,2, 239-244.
52. Kusturin, S. (2007): Supervizija - oblik podrške profesionalcima. *Metodički ogledi* 14, 1, 37-48.
53. Kuzman, M. (2012): *Intersektorska suradnja u zaštiti mentalnog zdravlja mladih*. U: Božičević, V., Brlas, S. i Gulin, M. (ur.): *Psihologija u zaštiti mentalnog zdravlja; prijedlog smjernica za psihološku djelatnost u zaštiti i promicanju mentalnog zdravlja*. Zavod za javno zdravstvo „Sveti Rok“ Virovitičko-podravske županije, Virovitica, 22-26.
54. Lim, N., Kim, E. K., Kim, H., Yang, E. and Lee, S. M. (2010): Individual and work-related factors influencing burnout of mental health professionals: a meta-analysis. *Journal of Employment Counseling*, 47, 86 - 96.
55. Leiter, M.P. i Maslach, C. (2011). *Spriječite sagorijevanje na poslu: šest strategija za poboljšavanje vašeg odnosa s poslom*. Zagreb, Mate.

56. Mathieu, F. (2007): Running on Empty: Compassion Fatigue in Health Professionals. Posjećeno 16.08.2016. na mrežnoj stranici Rehab & Community Care Medicine. <http://www.compassionfatigue.org/pages/RunningOnEmpty.pdf>.
57. Moore, K.A., i Cooper, C.L. (1996): Stress in mental health professionals: A theoretical overview. *International Journal of Social Psychiatry*, 42, 2, 82 - 89.
58. Morse, G., Salyers, M.P., Rollins, A.L., Monroe-DeVita, M. i Pfahler, C. (2012): Burnout in Mental Health Services: A Review of the Problem and Its Remediation. *Administration and Policy in Mental Health* 39, 341–352.
59. Nelson-Jones, R. (2007): *Praktične vještine u psihološkom savjetovanju i pomaganju*. Jastrebarsko: Naklada slap.
60. Nieves, M. (2014): *A stress management program for mental health professionals: A grant proposal*. Doktorska disertacija. School of Social Work California State University, Long Beach
61. Novak, T., Laušić, H. i Jandrić Nišević, A. (2008): Zadovoljstvo poslom, profesionalni stres i sagorijevanje osoblja u penalnim institucijama - pregled literature. *Kriminologija i socijalna integracija*, 16, 1, 109-126.
62. Petričević, D. (2011): Prilog raspravi o profesiji: andragog. *Andragoški glasnik* 15, 1, 11-28.
63. Plavšić, M. (2012): *Usporedba bioloških i socijalnih čimbenika mentalnog zdravlja dviju generacija starijih osoba*. Doktorski rad. Zagreb: Filozofski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
64. Poldrugač, Z., Bouillet, D. i Ricijaš, N. (ur.) (2011): *Socijalna pedagogija - znanost, profesija i praksa u Hrvatskoj*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko rehabilitacijski fakultet
65. Porobija, Ž. (2012): *Etika*. Skripta. Preuzeto s <http://atvu.org/wordpress/wp-content/uploads/2013/01/01Etika-udzbenik2012NOVO.pdf>
66. Professions Australia (2010). *Definition of a Profession*. <http://www.professions.com.au/about-us/what-is-a-professional>. Posjećeno 03.07.2016.
67. Rajić, S., Maloić, S. (2011): *Stručni skup socijalnih pedagoga „Profesionalni identitet i osnaživanje struke socijalnih pedagoga“* Zagreb, 10. prosinca 2010. *Kriminologija i socijalna integracija : časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, 19, 1, 123-126. Preuzeto s <http://hrcak.srce.hr/6780> (01.09.2016.).
68. Raab, K., Sogge, K., Parker, M. i Flament, N.F. (2015): Mindfulness-based stress reduction and self-compassion among mental healthcare professionals: a pilot study. *Mental Health, Religion & Culture*, 18, 6, 503–512.

69. Reynolds, W.J. i Scott, B. (2000): Do nurses and other professional helpers normally display much empathy? *Journal of Advanced Nursing*, 31, 1, 226-234.
70. Richards, J., Holttum, S. i Springham, N. (2016): How Do “Mental Health Professionals” Who Are Also or Have Been “Mental Health Service Users” Construct Their Identities? *SAGE Open* 6, 1, 1-14
71. Ricijaš, N., Huić, A., Branica, V. (2007): Zadovoljstvo studijem i samoprocjena kompetentnosti. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 42, 2, 51-68
72. Saks, M. (2012): Defining a Profession: The Role of Knowledge and Expertise. *Professions & Professionalism*, 2, 1, 1-10.
73. Sauter, S. i Murphy, L. (1998): Stress... at work. DHHS (NIOSH). Preuzeto s: <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf> (23.08.2016.).
74. Scullin, D. (2007): Professions before Professionalism. *European Journal of Sociology*, 48, 121-147.
75. Strebnicki, M.A. (2008): *Empathy Fatigue: Healing the Mind, Body, and Spirit of Professional Counselors*. Springer Publishing Company, LLC. New York.
76. Šagud, M. (2011): Inicijalno obrazovanje odgajatelja i profesionalni razvoj. *PEDAGOGIJSKA istraživanja*, 8, 2, 259 – 269.
77. Škrinjar, J. (1996): Odnos zanimanja i strategija suočavanja i svladavanja burnout sindroma. *Hrvatska revija za rehabilitacijska istraživanja*, 32,1, 25-36.
78. Šporer, Ž. (1990): *Sociologija profesija*. Sociološko društvo Hrvatske, Zagreb
79. Šučur, Z. (2011): Kako socijalni pedagozi u Hrvatskoj vide društveni i profesionalni status struke. U: Poldrugáč, Z., Bouillet i D., Ricijaš, N. (ur.): *Socijalna pedagogija-znanost, profesija i praksa u Hrvatskoj*, Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, Zagreb, 209-228 .
80. Tomić, V. (2011): Razine odgovornosti u supervizijskim odnosima. *Ljetopis socijalnog rada* 18, 2, 245-280
81. Uhlir, Ž. (2011): Utjecaj procesa certificiranja projektnih menadžera na razvitak projektnog menadžmenta u Republici Hrvatskoj. Magistarski rad na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu.
82. Urbanc, K. (2001): Etika i vrijednosti u socijalnom radu. *Ljetopis socijalnog rada*, 8, 2, 153-164.
83. Uzelac, S. (1999): Socijalna pedagogija – pitanja identiteta. *Kriminologija i socijalna integracija*, 7, 1,1-6.

84. Vlada RH. (2010): Nacionalna strategija zaštite mentalnog zdravlja za razdoblje od 2011.-2016. Zagreb: Vlada Republike Hrvatske. Preuzeto s:  
[http://www.zdravlje.hr/programi\\_i\\_projekti/nacionalne\\_strategije](http://www.zdravlje.hr/programi_i_projekti/nacionalne_strategije) (22.07. 2016.)
85. Weiss, L. (2004): Therapist's Guide to self - care. Brunner - Routledge, New York
86. White, B.W., Sowers, K.M. i Dulmus, C.N. (2008): Comprehensive handbook of social work and social welfare: The profession of social work. WILEY, John Wiley & Sons, Inc. New Jersey
87. Wicks, R.J. (2008): The Resilient Clinician. Oxford University Press, Inc.
88. World Health Organization (WHO) (2004): Promoting mental health: concepts, emerging evidence, practice. Preuzeto s:  
[http://www.who.int/mental\\_health/evidence/en/promoting\\_mhh.pdf](http://www.who.int/mental_health/evidence/en/promoting_mhh.pdf) (14.08.2016).
89. World Health Organization (WHO) (2005): Mental health declaration for europe: Facing the challenges, building solutions. Helsinki: WHO. Preuzeto s:  
[http://www.euro.who.int/\\_data/assets/pdf\\_file/0008/88595/E85445.pdf](http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0008/88595/E85445.pdf) (14.08. 2016.).
90. World Health Organization (WHO) (2013): Mental health action plan 2013-2020. Preuzeto s: [http://www.who.int/mental\\_health/publications/action\\_plan/en/](http://www.who.int/mental_health/publications/action_plan/en/) (14.08.2016.).
91. Wressle, E. i Samuelsson, K. (2014): High job demands and lack of time: A future challenge in occupational therapy. Scandinavian Journal of Occupational Therapy, 21, 421–428.
92. Zakon o zaštiti na radu. Narodne novine, br. 71/2014.
93. Žižak, A. (1997): Elementi profesionalne kompetentnosti socijalnih pedagoga. Kriminologija i socijalna integracija, 5, 1-2, 1-10
94. Žižak, A. (1999): Pitanja profesionalne etike – jedno od temeljnih pitanja profesionalnog identiteta. Kriminologija i socijalna integracija, 7, 1, 41-46
95. Žižak, A., (ur) (2005): Etički kodeks socijalnih pedagoga. Hrvatska udruga socijalnih pedagoga. Zagreb
96. Žižak, A. (2011): Socijalna pedagogija u Hrvatskoj: činjenice i refleksije. U: Poldrugač, Z., Bouillet, D. i Ricijaš, N. (ur.): Socijalna pedagogija - znanost, profesija i praksa u Hrvatskoj. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Edukacijsko rehabilitacijski fakultet, 17-37.
97. Žižak, A. (2014): Simboličke i stvarne granice socijalne pedagogije u Hrvatskoj. Kriminologija i socijalna integracija, 22, 1, 153-181.