

ПРОФЕСИОНАЛЕН СТРЕС КАЈ ПОМАГАТЕЛНИТЕ ПРОФЕСИИ – ПОСЛЕДИЦИТЕ ОД ИСТИОТ

Кратка содржина

Професионален стрес кај помагателните професии – последици од истиот

Трудоот претставува емпириско истражување на појавата на професионален стрес и на соğорување од работата кај професионалци кои работат со клиенти/пациенти со социјални, психолошки и здравствени проблеми.

Примерокоот на истражување го сочинуваат 50 испитаници од четири различни професионални групи: социјални работници, психолози, педагози и дефектолози, вработени во социјални и здравствени установи.

Резултатите од истражувањето покажаа: кај повеќе од 70% од испитаниците со искуство над пет години, постои ризик од појава на висок ниво на професионален стрес и соğорување. Околу 30% испитаници се во фаза на почетно соğорување.

Жените од овие професии се повулнерабилна група во однос на мажите.

Најсериозна загроеност по менталното здравје на помагателите се јавува по 5 годишната континуирана професионална работа.

Превенција на стрес при работата последователно и соğорување, може да се постигне со примена на соодветни програми.

Клучни зборови: СТРЕС, СОГОРУВАЊЕ.

Вовед

Последните триесетина години зборовите **стрес**, **траума**, и нивните изведени постулати, **професионален стрес** и **професионално соğорување** се толку секојдневни, вообичаени поими, што се чини дека на сите им е јасно кои настани се стресни а кои не, што предизвикува стрес кај луѓето, а што ги остава рамнодушни.

Работите, сепак, не се толку едноставни. Добро е познато дека луѓето различно доживуваат иста ситуација и дека на неа различно реагираат. Освен тоа, ист настан не делува еднакво на сите луѓе. Зошто е тоа така, е прашање на кое психолозите повеќе од половина век, проучувајќи го стресот и начините на соочување со него, се обидуваат да одговорат: како настанува стресот; како влијае на човекот и по што се познава дали е некој „под стрес“, како луѓето реагираат кога се под стрес; можат ли да се спречат или барем да се ублажат негативните последици од стресот и од траумата и како? Во изминатиот период тие успеале да разјаснат повеќе недоразбирања, но сè уште немаат точен одговор на сите поставени прашања.

Сепак, општо е прифатено е мислењето дека **стресот** е дел од животот, наше секојдневие. Факторите кои предизвикуваат стрес се наречени стресори.

Карактеристична состојба предизвикана од продолжено влијание на стресни фактори на кои е изложен помагачот извршувајќи ги секојдневните работни задачи, се појавите од **Професионалниот стрес и професионалното согорување** кај професионалци кои работат со ризични поединци и групи. Како поими, најпрвин станаа актуелни во областа на секторот на човековите ресурси во индустријата а особено во услужните сервиси и кај помагателните професии. Помагачот, по долготрајната изложеност на стрес заради туѓите непријатни и болни доживувања, доживува посредна траума (трауматизација која се јавува поради изложеноста на туѓи трауматски искуства).

Професионалниот стрес стана сериозен здравствен проблем, не само поради последиците по менталното и по физичкото здравје на поединци и на групи, туку, исто така, и поради значајните финансиски последици од стресот при работа кои владите ги трпат одвојувајќи во просек 4% од својот БДП за продолжени боледувања и лекување на последиците од професионалниот стрес кај вработените.

Имајќи го тоа предвид, владите во повеќе држави преземаат сериозни мерки за поштита на здравјето на вработените низ организирање превентивни служби за заштита при работа и специјализирани перманентни активности за намалување на стресот предизвикан од работа. Ова прашање станува сериозен предизвик за одговорните за заштита при работа и кај нас.

Во едно интервју за дневен весник, пред извесно време, се појави напис под наслов „Во Македонија секој трет вработен страда од стрес на работно место“. Во истиот беше истакнато дека само 20 % од компаниите, фирмите или другите работни организации се покриени со превентивни служби од областа на медицината на трудот.* Ова се однесува првенствено на заштитата од физички повреди при работа, додека проблемот со психолошките последици од стресот по менталното здравје на вработените, кај нас речиси и не се забележува.

Бидејќи од овој вид стрес најмногу страдаат професионални помагачи чија основна работа е помош на поединци и на групи со здравствени, психолошки и социјални проблеми, во овој труд ќе елаборираме прашања поврзани со оваа појава, а тоа се: кои професии се најмногу изложени на влијание на стрес при работа и какви се последиците од стресот по менталното здравје на вработените од помагателните професии.

1. Дефиниција на поимите

Стрес

Во психологијата, стресот се дефинира како: „склоп на емоционални, мисловни, телесни и однесувачки реакции, до кои доаѓа поради процената на настанот како опасен, вознемирувачки, односно поради барањата средината на кои не можеме да ги задоволиме“. (Арамбашиќ, Л. 2000. с. 15).

Стресор

Стресорот е надворешен настан кои го проценуваме како опасен или загрозувачки за: нашиот живот, животот за нашите блиски, материјалните добра, положбата во семејството, на работното место, во заедницата, самопочитувањето.

Траума

Терминот траума обично се користи како синоним за тежок стрес. Меѓутоа, попрецизната дефиниција за траумата подразбира

* Ј. Карациска-Бислимовска, Институт за медицина на трудот; (Утрински весник, мај, 2005)

ситуација во која лицето е изложено на застрашувачко доживување кое го доведува во ситуација на беспомошност бидејќи е соочено со неподнослива опасност, анксиозност и биофизиолошки јаки возбудувања. (Кондић, К. 2000. с. 105. према: Арамбашић. цит. д.).

Професионален сѝрес

Професионалниот стрес се дефинира како: повредувачки физички и емоционални реакции кои се јавуваат кога барањата на работата не се совпаѓаат со потребите на работникот или се повисоки од способностите на работникот.

Посттравматско сѝресно нарушување

Посттравматскиот стресен синдром е минливо нарушување на психолошките, физиолошките и социјалните функции кое може да се поврзе со препознатливо травматско доживување.

Помаѓачи

Тоа се професионалци или волонтери кои работат со индивидуи, со семејства или со групи во ризик (здравствен, социјален и др.), секојдневно помагајќи им да ги надминат здравствените или социјалните проблеми. Според степенот на нивната професионална едукација, постојат; помагачи професионалци – педагози, психолози, социјални работници, и други; парaproфесионалци – лица кои немаат стручна едукација, но се оспособени, преку семинари или пак со самостојна работа стекнале соодветно знаење; волонтери (доброволци) – кои, за својата работа, не примаат паричен надоместок, тоа се лица со добра волја.

Кај сите овие, по одреден период на бавење со оваа активност, може да дојде до појава на долготраен професионален стрес и до најтешката форма – професионално согорување, познато под терминот burn out.

Професионално согорување

Професионалното согорување се дефинира како синдром или состојба на физичка, емоционална и ментална истоштеност, како и циничѢГ однос кон работата, како одговор на личноста на долготрајната изложеност на стрес.

Контра-трансфер

Се дефинира како појава на чувства и на мисли кај помагачот кои се поттикнати од искуството на клиентот, тоа се, всушност, реакции од комуникацијата помеѓу лицето кое доживува одредена стресна ситуација и неразрешеното животно искуство на самиот помагач. На пример: драматичното искуство на клиентот, самиот помагач го доживува влегувајќи длабоко во ситуацијата на клиентот, а тоа може да придонесе да се јават соодветни реакции кај помагачот.

Посредна трауматизација

Се однесува на психичкото влијание на трауматизираните лица на самиот помагач. Се покажало дека самите помагачи покажуваат исти знаци како и клиентите кои доживеале стресни ситуации, на директен или на индиректен начин, како на пример: чувство на тага, депресија, чувство на беспомошност, хроничен умор и друго.

2. Професионален стрес

Состојбата на стрес (кај себе или кај другите) ја препознаваме врз основа на четири групи знаци:

- емоционални (тага, тешкотија, паника, промена на расположението, безволност, лутина, гнев, чувство на вина, немоќ);
- мисловни (самокритичност, расеаност, заборавеност „опседнатост“ со исти мисли);
- телесни/физиолошки (потење на дланките, чукање на срцето, болки во желудникот, несоница, промена во тежината);
- бихевиорални (плачење, агресивност, неконтролирани испади, повлекување во себе, претерана употреба на алкохол, цигари, кафе).

Стресот го доживуваме во секојдневниот живот лично, но не смееме да заборавиме дека, секојдневно, и на работното место сме изложени на настани кои нè вознемируваат и кои ги проценуваме како загрозувачки. Особено è тоа случај кај професионалци кои работат со поединци или со групи со сериозни здравствени, психолошки и социјални проблеми и чијашто стресна емоционална состојба влијае посредно на психичката состојба на професиона-

леџот. Во овој случај, зборуваме за професионален стрес кој е предизвикан од стресори поврзани со работата и со работното место.

Причини за појавата на професионален стрес има многу, тоа се сите оние кои се поврзани со работната средина, а собено со видот на работа и со самата личност. Одредени професии, по природата на работата која ја вршат помагајќи на луѓе во неволја и со проблеми, се високоризична група за појава на професионален стрес кој се јавува, порано или подоцна, во зависност од повеќе фактори а пред сè од одредени карактеристики на личноста на помагателиот. Тоа се: мотивираноста за работата, задоволството или незадоволството од работата, нивото на толеранција, користењето на механизми на одбрана, општата психичка состојба итн. Професионалниот стрес може да се јави како резултат на прекумерните барања на работното место или од несоодветното и од недоволното задоволување на потребите на работникот. Кога работното место бара премногу работа, за кратко време, се јавува преоптовареност, а притоа и очекувањата на вработениот не се исполнети, како на пример: задоволство од работата, адекватна плата, унапредување на работното место итн. тогаш постојат реални услови за појава на стрес при работа.

Извори на професионален стрес

Изворите на професионален стрес и на согорување на работното место можат да се групираат во две групи, и тоа: *внатрешни* и *надворешни фактори*:

Извори кои директно зависат од самиот помагач, од неговите очекувања, од интересите, но и од амбициите, од залагањата, зависат и од сликата што ја имаат за другите, но и за себе (односот кон самиот себе).

Втората група извори се надворешни и зависат од самата установа, во која работи помагачот, како и од условите во установата: професионалната клима, соработката внатре во самата установа, како и соработката со надворешни соработници, зависат и од тоа кој вид помош ја дава, од карактерот на неговиот клиент. Овие фактори на директен или на индиректен начин можат да предизвикуваат стрес при работа и услови за професионално согорување. Доколку се присутни фактори и од едната и од другата група, стресот се јавува порано.

Припадниците на професиите кои им помагаат на луѓе, како што се психолози, психијатри, здравствени и социјални работници, изразито се подложни кон развивање на стресни реакции. Непрофесионалните лица, волонтерите и во некои случаи, специјално во едуцирани поединци кои работат во вонредни психосоцијални ситуации, критични ситуации и несреќи, исто така се склони да развијат вакви реакции (Милавиќ, Г. 1995).

Во текот на својата работа, помагачите слушаат тажни животни приказни и ситуации кои пак, директно или индиректно, влијаат врз нивното ментално здравје.

Психички последици кои се забележуваат кај овие професионалци се:

- согорување на работно место;
- контратрансфер;
- посредна трауматизација на помагачот.

3. Професионално согорување

Синдромот согорување од работа настанува како маладаптивен одговор на поединецот на високото ниво на хроничен стрес поврзан со работата со која се бави. Тоа е најнеповолниот исход на професионалниот стрес кај помагачот. Се карактеризира со чувство на неуспех поради претераните барања на работното место, поставени во однос на енергијата, силата и способноста на поединецот. Оваа состојба се изразува низ физичка, емоционална и ментална исцрпеност. Примарни компоненти на синдромот на согорување се: емоционална исцрпеност, циничен однос кон клиентот/пациентот, губење чувство грижа за клиентот/пациентот и губење на работната способност.

Симптомите на синдромот на согорување можат да се прикажат и да се категоризираат како:

- *физички симптоми на согорување* (општа слабост, главоболка, хроничен замор, нарушување на сонот, слаба отпорност кон консумирање алкохол);
- *когнитивни симптоми* (цинизам, стереотипно проценување и деперсонализација на клиентот);
- *емоционални симптоми* (емоционална исцрпеност и чувство на безнадежност);

- *бихевиорални симптоми* (изразување на незадоволство од работата, одсуство од работа и напуштање на работата или професијата).

Јавувањето на овој синдром може да се објасни како резултат на особините на самиот помагач, најчесто тоа е потребата од перфекционизам, потребата за самодокажување, незнаењето да се каже НЕ и преголемотте очекувања. Од друга страна, согорувањето на работа може да има извори кои не се поврзани со особините на самиот помагач, такви извори се: лошите услови на работното место, професионалната изолација, преголемата одговорност, непостојење на професионалната клима во установата во која секојдневно се вршат работни задачи.

Помагачот, во овој случај, не може да се концентрира на својата работа и, на своите клиенти, не може да им ја даде потребната помош и поддршката за излез од стресната ситуација. Како резултат од сето тоа, се јавува дехуманизација, односно емоционална оддалеченост од клиентите, и на тој начин помагачот не е успешен во својата работа, а сето тоа се случува токму поради стресот кој се јавува на работното место. Состојбата на согорување од работа не доаѓа еднаш. Најпрво се јавуваат знаци по кои, ако не се препознаат соодветно и не се преземат мерки за самозаштита, може да се појави хронична исцрпеност и незадоволство.

Постојат неколку фази низ кои поминува помагачот пред појавата на согорување, и тоа:

Првата фаза е *работен ентузијазам* кој, во почетокот, се карактеризира со:

- целосна посветеност на работата;
- висока стапка на енергија;
- позитивни ставови.

Доколку очекувањата на помагачот за успешно решавање на проблемите на клиентите, преголемото залагање во работата, големите очекувања од себе и од другите, се покажат нереални и не се добијат очекуваните резултати, тоа може да доведе до многу разочарувања во работата. Затоа е потребно секој помагач да ги поставува своите цели во согласност со своите потенцијали и можности. Работниот ентузијазам треба да биде во дозволени граници затоа што, само во тој случај, не би имал спротивни ефекти. Успешното решавање на поставените цели од страна на помагачот, многу зависи и од клиентите со коишто тој работи, од

нивните залагања, од нивните очекувања и, се разбира, од нивните потенцијали.

Стагнација е втората фаза низ која поминува помагачот, во која тој станува свесен дека работите не се одвиваат како што тој сака и како што очекувал тој. Тоа доведува до фрустрации, негативизам, разочарување, безволност и безнадежност. Во овој случај, тој веќе се повлекува, се изолира од своите колеги и од клиентите. Но се разбира дека тоа не е решение. Почнува да ги бара причините поради кои дошло до сето тоа, се прашува како да излезе од оваа безнадежна ситуација. Станува недоверлив, најпрвин кон себе, кон клиентите и кон своите колеги, емоционално се затвора и не ги искажува своите чувства, не се вовлекува во никакви конфликти со колегите и со клиентите бидејќи се чувствува бескорисно и непрофесионално.

Во оваа фаза, најчести знаци се: првите знаци на телесен и ментален замор; фрустрираност и губење на идеалите; намален работен морал; тешкотии во комуникацијата со своите колеги; несоодветно извршување на работните задачи; намалена желба за приватен живот.

Емоционално повлекување и изолација е третата фаза која, на некој начин, се надоврзува со претходната и во која најчесто и најдолго помагачот се изолира од своите колеги. Во овој случај, нема никаква доверба и соработка, но исто така се изолира и од своите клиенти затоа што смета дека токму тие се причина за неговата неуспешност во работата, смета дека проблемите на клиентите не може да се решат или пак не чувствува никаква потреба да помогне и да даде соодветна поддршка. И овде се случува токму спротивното: од фазата на работен ентузијазам, веќе се работи по принципот на работна одбивност од клиентите и од колегите.

Во фазата на емоционално повлекување и на изолација, најчести знаци се: избегнување на контактите со другите соработници; поголеми комуникациски тешкотии; кавги и непријателство со околината; негативизам; депресивност и други емоционални тешкотии; неспособност да се мисли или пак концентрира; телесна и ментална исцрпеност; голем број психосоматски тешкотии.

Последната фаза е *губење на живојен интерес* – оваа фаза се јавува како одбрана од хроничните фрустрации на работното место. Во оваа фаза не само што се јавува одбивност кон сопстве-

ната работа туку доаѓа и до губење на интересот кон сопственото – индивидуално функционирање и тоа: одбивност кон приватниот живот, неадекватно исполнување на функциите: родител, брачен другар, пријател, сосед... Значи, во оваа фаза помагачот ги губи животните идеали кои ги имал поставено.

Делува незаинтересирано, најпрво кон исполнување на сопствените потреби, а уште помалку има желба за помагање на луѓе во неволја и кризи, односно нема желба за поддршка и за соодветна помош на своите колеги и на клиентите.

Во последната фаза, знаци на професионално согорување се: непостоење на желба за приватен живот; ниско лично и професионално самопочитување; хронично изостанување од работа; потполн цинизам; хронично негативно чувство кон работа; неспособност за комуникација со други лица; депресија; напуштање на работата; незаинтересираност за приватен живот; никаква желба за професионално усовршување (Ајдуковиќ М., 1996).

Како што може да се забележи последиците од согорување на работа се многу големи и навистина е потребно сите установи во кои се вработени помагачите да превземат соодветни мерки за зачувување на менталното здравје на своите вработени, затоа што само на тој начин тие ќе бидат успешни како на професионален план така и во својот приватен живот.

Меѓутоа, самите помагачи многу често не се свесни дека кај нив се јавува согорување на работното место, тие не се свесни и за причините за нивно непрофесионално однесување.

Каква е вистинската ситуација со појавата на професионален стрес и професионално согорување кај претставниците на повеќе помагачки професии: социјални работници, психолози, педагози, дефектолози кои работат со деца и со млади под ризик, во Центарот за социјална работа, како и на истите профили кои работат во Заводот за ментално здравје и во Психијатриската болница Бардовци, е основното прашање кое се елаборира во овој труд.

4. Истражување на стресот кај професионалците од помагателните професии

Во почетокот на деведесеттите години од минатиот век професионалниот стрес и професионалното согорување станаа актуелни термини за опишување на психичката состојба на рабо-

тените во областа на човековите ресурси, а особено во сервисите за помош на поединци, на семејства и на заедници под ризик или во моментална ризична ситуација, предизвикана од ненадејни природни катастрофи или од општествени промени. Според Националниот институт за професионална сигурност и здравје (NIOSH), една четвртина од вработените ги гледаат своите работни места како стрес број еден во својот живот. Три четвртини од вработените веруваат дека работникот има повеќе стрес при работа од порано. Вработените во помагателните професии, како што се советниците во службите за социјална заштита, а особено советниците и терапевтите во центрите за ментално здравје, се особено ранливи од акумулацијата на професионален стрес и, подоцна од појавата на професионално согорување. Секојдневните блиски интеракции со клиентите/пациентите, временскиот притисок, намалените ресурси, зголеменото работно време и намалените приходи од работа, по одредено време, а во зависност и од индивидуалните предиспозиции, може да доведе до многубројни стресни реакции и до професионално согорување.

Професионалниот стрес значи не само атак и врз психофизичкото здравје и социјалното функционирање на работникот туку и сериозен финансиски проблем за владите поради долготрајните боледувања и издвојувањето на значаен дел од националниот буџет за обештетување на работниците. Од тие причини, многу земји донесоа програми за заштита на менталното здравје на вработените во областа на човековите ресурси, воопшто, а посебно, во превенцијата на менталното здравје на вработените во советалиштата и во сервисите за помош на ризичните категории.

Каква е состојбата во овие области кај нас; колку професионалните помагачи, во центрите за социјална работа и во центрите за ментално здравје, се подложни на стрес од работа и согорување при работата; што се презема за нивна заштита, се основните прашања со кои се занимава ова истражување.

Предмет на истражувањето

Предмет на истражувањето е: утврдувањето на интензитетот на стрес на работното место кај социјалните работници, кон психолозите, дефектолози и педагози во јавните установи – Меѓуопштински центар за социјална работа, Центар за ментално здравје и Психијатриска болница Бардовци.

Цел на истражувањето

Во согласност со предметот, целта на истражувањето е: утврдувањето на степенот на стрес и на професионално согорување, кај помагателните професии и влијанието на одредени варијабли (пол, возраст, искуство) на оваа појава.

Хипотези

Општите хипотези

Професионалните помагачи кои, според природа на својата професионална работа, со индивидуи, семејства и групи под социјален, психолошки и здравствен ризик, се изложени на ризик од појава на професионален стрес и на професионално согорување.

Посебни хипотези:

- Професионалците во стручните тимови за старателство, за деца со посебни потреби, за бракоразводи, се ризична група за појава на стрес и за професионално согорување;
- Стручните работници кои работат со ментално болни лица се високоризична група за појава на стрес од работа и за согорување при работата; ризикот за појава на синдром на согорување кај оваа група е поголем во однос на првата;
- Степенот на стрес од работа кај жените од сите помагателни професии е повисок во однос на мажите од истите професии;
- Должината на работниот стаж како професионален помагател има значајно влијание врз степенот на стрес и на согорување при работата.

Примерок на истражувањето

Примерокот на истражувањето е стратифициран и е избран според следните критериуми:

- *професија*: социјални работници; психолози; педагози; дефектолози;
- *установа во која работат*: центар за социјална работа, центар за ментално здравје и психијатриска болница Бардовци;
- *работен сраж во установата*: над 5 години;

Врз основа на овие критериуми, составени се две групи на испитаници. Прва група: 30 испитаници од Меѓуопштинскиот центар за социјална работа; втора група: 20 испитаници од Центарот за ментално здравје и од Психијатриската болница – Бардовци.

Примерокот го чинат вкупно 50 испитаници.

Составот на групите, според професионалниот профил, возраста, полот и работното искуство во установата, е следниот:

Прва група: 30 испитаници од кои:

- 15 социјални работници: 9 жени на возраст од 30 до 50 години, со работен стаж од 5 до 25 години ; 6 мажи на возраст од 45 до 50 години со работен стаж од 15 од 25 години;
- 12 психолози: 8 жени на возраст од 30 до 53 години, со работен стаж од 5-15 години и 4 мажи на возраст од 30 до 47 години со работен стаж од 8 до 24 години;
- 2 дефектолога, на возраст од 40 и од 59 години, со работен стаж од 20 и до 30 години.
- 1 педагог, на возраст од 57 години, со работен стаж од 32 години.

Втора група: 20 испитаници од кои:

- 5 социјални работници: 3 жени на возраст од 30 до 50 години, со работен стаж од 5 до 25 години и 2 мажи на возраст од 45 до 50 години со работен стааж од 15 до 25 години;
- 10 психолози: 5 жени на возраст од 30 до 53 години, со работен стаж од 5 до 20 години и 5 мажи на возраст од 30 до 47 години, со работен стаж од 7 до 25 години;
- 3 дефектолози на возраст од 35 до 49 години, со работен стаж од 10 до 15 години;
- 2 педагога, на возраст од 40 и 57 години, со работен стаж од 10 и до 25 години.

Методи и техники

Основен метод: статистички метод.

Техники: за тестирање на општата хипотеза користени се 2 инструмента:

- Стандардизиран прашалник за мерење на интензитетот на стрес на работното место (Bensaba, S.1999);

- Стандардизиран прашалник за мерење на ризикот од професионално согорување (Weiman).
- За тестирање на помошните хипотези користени се статистичките техники: значајност на разлики меѓу аритметички средини и X^2 – тест.

Добиените резултати се обработени според следната бодовна листа:

- до 25 бода: состојбата на помагачот е одлична, не е изложен на стрес;
- од 26–40 бода: зона на ризик и потреба од превентивни мерки;
- 41–55 бода: почетна фаза на согорување на работното место, каде што е потребна непосредна заштита на помагачот ;
- 56–60 бода: согорување на работа.

Резултати

Резултати од испитувањето на **првата група** испитаници (професионалците од Центарот за социјална работа):

- Во првата категорија – „помагачот не е изложен на стрес и согорување“: нема ниту еден испитаник.
- Во втората категорија – „зона на ризик и потреба од превентивни мерки“, се најдоа 24 помагачи (80%) и тоа: 12 социјални работници, 9 психолозите, 2 дефектолога и еден педагог.

Овие професионалци имаат потреба од превентивно-едукативна интервенција која подразбира подготовка на самите помагачи за соочување со туѓиот стрес и за работа со лица во неволја, подигање на професионалната компетенција, поддршка со супервизија и консултации со други стручни профили и запознавање со сопствената ментална ситуација и со симптомите на загроеност на менталното здравје.

- Во третата категорија – „почетна фаза на согорување на работно место“, каде што е потребно непосредна заштита на самите помагачи, од испитуваната група, се најдоа 6 помагачи (20%), од кои: 3 социјални работници и 3 психолози. Кај нив веќе се појавиле симптоми на согорување и имаат потреба од зголемена континуирана поддршка од стручни лица, од други стручни профили, поголема соработка меѓу колегите, примена на специјални техники

за релаксација и намалување на стресот, засилена супервизија и стручна помош од професионалци за намалување на согорувањето во работата.

- Во четвртата категорија – „професионално согорување“, не се најде ниту еден од испитуваната група. Меѓутоа, постои ризик, доколку професионалните помагачи од предходната група не добијат потребна и навремена помош и поддршка, почетната фаза да премине во согорување во работата.

Резултатите од испитувањето на **втората група** испитаници (професионалци од Центарот за ментално здравје и од Психијатриската болница – Бардовци) покажаа:

- Во првата категорија – „помагачот не е изложен на стрес и согорување“: нема ниту еден испитаник.

- Во втората категорија – „зона на ризик и потреба од превентивни мерки“, се најдоа 14 помагачи (70%) и тоа: 3 социјални работници, 7 психолози, 3 дефектолози и еден педагог. На оваа ѝ е потребна превентивна помош и поддршка за намалување на професионалниот стрес и за спречување на почетната фаза на согорување.

- Во третата категорија – „почетна фаза на согорување на работното место“, каде што е потребно непосредна заштита на самите помагачи, од испитуваната група се најдоа 6 испитаника: 2 социјални работници, 3 психолози и еден педагог (30%) Најефикасна заштита во оваа фаза може да се постигне преку: превентивно-едукативна интервенција; непосредна заштита на менталното здравје, и учење на вештини на самопомош.

И во оваа група испитаници немаше професионалци во категоријата „професионално согорување“.

Појавата на висок степен на професионален стрес и почетна фаза на согорување кај помагачите од првата група, ја потврдија *првата помошна хипотеза*.

Проверката на *втората помошна хипотеза* покажа: професионалците кои работат со ментално болни лица се во ситуација на повисок ризик од појава на синдром на согорување во однос на професионалците кои работат со лица под социјален ризик. Разликата е на нивото на значајност од 0, 05.

Проверката на *третата и на четвртата помошна хипотеза* покажа:

Кај жените од помагателните професии е констатирано повисоко ниво на стрес; 23% жени, повеќе отколку мажи, се наоѓаат во категоријата – почетна фаза на професионален стрес (значајно на ниво 0, 05) . Овие резултати ја потврдија третата хипотеза.

Нивото на професионален стрес и појава на почетно согорување е повисок кај помагателите со работно искуство од 5 до 10 години. Разликите не се статистички значајни.

Оваа појава е поизразена кај вработените во Центарот за ментално здравје и во Психијатриската болница. Работниот стаж има влијание на појавата на професионален стрес и на синдром на согорување. Разликите со другите групи не се статистички значајни. Оваа хипотеза е делумно потврдена.

5. Заклучоци

Квантитативната и квалитативната анализа на добиените резултати од двете групи испитаници покажа:

- Појавата на високо ниво на професионален стрес кај преку 70% од испитаниците и почетна фаза на согорување кај околу 30%, упатуваат на заклучокот дека основната претпоставка која гласи: професионалните помагачи кои, по природата на својата професионална работа со индивидуи, со семејства и со групи под социјален, психолошки и здравствен ризик, се изложени на ризикот од појава на професионален стрес и на професионално согорување, е потврдена.

- Потврдена е и првата помошна хипотеза во која претпоставивме дека: професионалците во стручните тимови за старателство, за деца со посебни потреби, за бракоразводи, се ризична група за појава на стрес и на професионално согорување .

- Значајноста на разликите помеѓу групите ја потврди втората помошна хипотеза која гласи: кај стручните работници кои работат со ментално болни лица се високоризична група за појава на стрес од работа и на согорување при работата, ризикот за појава на синдром на согорување кај оваа група е поголем во однос на првата. Тоа го покажаа разликите меѓу групите во втората категорија – „зона на ризик“ и третата категорија – „почетна фаза на согорување на работното место“ во која има 10% повеќе испитаници од втората група – стручњаци кои работат со ментално болни.

Оваа група помагачи се со поголем ризик за појава на професионален стрес од првата поради посттравматичните искуства на клиентите со кои се среќаваат секојдневно во својата работа.

Разликите во степенот на стрес од работа кај жените, во однос на мажите, од сите помагателни професии, покажа дека жените се повулнерабилна група за појава на синдром на согорување од работа.

Појавата на повисок степен на стрес и на опасност од согорување кај испитаниците со работно искуство од 5 до 10 години, упати на заклучок, дека превенцијата на професионалниот стрес и, особено, согорувањето од работа, треба да започне порано и особено да се интензивира во периодот помеѓу 3. и 5. година на работа со поединци и групи под социјален и здравствен ризик.

Општиот заклучок на кој наведуваат добиените резултати е: професионалните помагатели се група со висок ризик од појава на професионален стрес и на согорување од работа.

За превенирање на оваа појава и за зачувување на менталното здравје кај нив, неопходно е преземање на соодветни превентивни мерки меѓу кои: превентивно-едукативна информација; непосредна заштита на менталното здравје и интервенција; учење на вештини на самопомош. Покрај тоа, особено значајни се условите за работа, работната атмосфера, заемното професионално поддржување, континуираната супервизија од експертски тим за менаџирање на стресот и за превенција од согорување од работа.

(Рецензент: *проф. д-р Драгослав Койачев*)

ЛИТЕРАТУРА

- Ajduković M. (1996): *Pomoć i samopomoć u skrbi mentalnog zdravca pomagača*, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
- Ajduković M. (2000): *Krizni događai i kriza kako psihičko stanje*. Vo: Psihološke krizne intervencije, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
- Arambašić, L. (2000): *Stresni i traumatski događai i njihove posledice*. Во: Psihološke krizne intervencije, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
- Јакимовска, О., (2005): „*Стрес при работа кај домаќински професии*“. Дипломски труд, Институт за социјална работа и социјална политика.
- Кочанковски, С., Сулејман, О., Томска Е. (2000): *Стрес кај ињинериите*, Битола.
- Lazarus, R., S. (1984) : *Stress appraisal and coping*, Springer Publishing Comp., New York.
- Штерјоска, Е. (2005): *Стрес при работа со ментално болни*“. Дипломски труд, Институт за социјална работа и социјална политика.

www.lifepositive.com/Mind?psychology/stress/stress-at-work.asp-44k

www.helpguide.org/mental/stress_managment_relief_coping.htm-38k-18Apr 2005

Ivan TRAJKOV

**PROFESSIONAL STRESS FROM HELPING PROFESSIONS
– CONSEQUENCES FROM IT**

Resume

This work presents empirical research for the emerging of professional stress and burning out from work professionals that work with clients/patients with social, psychological and health problems.

The research sample was consisted of 50 researches from 4 different professional groups: social workers, psychologists, pedagogues and defectologists, employed in social and health institutions.

The research results had shown: more than 70% from the researches, with 5 years experience, are in risk from manifestation of high level of professional stress and burning out. Around 30% from the researches are in a first stage of burning out.

The women are more vulnerable than the men.

The most vulnerable period, concerning the mental health of the assistants, is after 5 years of continuous professional work.

Prevention of stress while working and burning out can be achieved through implementation of appropriate programs.

Keywords: STRESS,BURNING.