



УНИВЕРЗИТЕТ „СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЈ“
ФИЛОЗОФСКИ ФАКУЛТЕТ – СКОПЈЕ



Постдипломски студии по
МЕНАЏМЕНТ НА ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ ВО ОПШТЕСТВЕНИТЕ
ДЕЈНОСТИ

Синдромот на професионално согорување во
јавниот сектор

- Магистерски труд -

Кандидат:
Елена Николовска

Ментор:
проф. д-р Елисавета Сарџоска

Индекс 4101/11

Скопје, 2015 година

"Burnout is the biggest occupational hazard of the 21st century. It's a phenomenon that has been increasing everywhere – growing like a virus."

Drs. Christina Maslach and Michael Leiter

"Burnout е најголемата професионална опасност на 21 век. Тоа е феномен што се шири насекаде – се распространува како вирус."

д-р Кристина Маслач и д-р Мајкл Леитер

СОДРЖИНА

Апстракт	8
Вовед	10
1. Теоретски основи на проблемот на истражување	12
1.1 Дефинирање на проблемот и основните поими	13
1.1.1 Дефинирање на burnout синдромот	14
1.1.2 Фази на burnout синдромот	17
1.1.3 Фактори кои влијаат врз создавање на burnout синдромот	22
1.1.4 Разлика помеѓу burnout синдромот и стрес	27
1.2 Релевантни истражувања	30
1.2.1 Историјат на истражувањето на burnout синдромот	31
1.2.2 Конкретни истражувања	34
2. Методологија на истражувањето	40
2.1 Проблем на истражувањето	40
2.2 Цел, карактер и задачи на истражувањето	41
2.3 Хипотези на истражувањето	42
2.4 Варијабли на истражувањето	44
2.5 Техника и инструменти на истражувањето	45
2.6 Примерок	47
2.7 Организација и тек на истражувањето	53
2.8 Статистичка обработка на податоците	54

3. Резултати	56
4. Дискусија	76
4.1 Недостатоци на истражувањето	84
4.2 Сугестии за понатамошни истражувања	86
4.3 Совети за превенција од појавата на burnout синдромот	87
5. Заклучок	90
6. Литература	92
7. Прилози	99
Листа на слики и табели	5

Листа на слики и табели

Слика 1: Burnout синдромот во релација со конкретни фактори кои придонесуваат кон појава на синдромот, а влијаат на здравјето

Слика 2: Влијание на перфекционизмот врз појавата на burnout синдромот

Слика 3: Модел за burnout синдромот на работното место предизвикан од различни причини

Табела 1: Разлика помеѓу стрес и burnout синдром

Слика 4: Огранограм на Општина Куманово

Табела 2: Демографски карактеристики на испитаниците

Слика 5: Вкупен број на вработени во Општина Куманово распоредени по сектори наспроти вкупен број на испитаници од соодветниот сектор

Табела 3: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според полот

Табела 4: Резултати добиени со t-тест за димензиите на burnout синдромот според полот

Табела 5: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според возраста

Табела 6: Резултати добиени со еднонасочна анализа на варијанса за димензиите на burnout синдромот според возраста

Табела 7: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според образованието

Табела 8: Резултати добиени со t-тест за димензиите на burnout синдромот според образованието

Табела 9: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според работениот стаж

Табела 10: Резултати добиени со еднонасочна анализа на варијанса за димензиите на burnout синдромот според работниот стаж

Табела 11: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според месечните примања

Табела 12: Резултати добиени со еднонасочна анализа на варијанса за димензиите на burnout синдромот според месечните примања

Табела 13: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според секторот

Табела 14: Резултати добиени со еднонасочна анализа на варијанса за димензиите на burnout синдромот според секторот во јавните институции

Табела 15: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според секторот за администрација и правниот сектор

Табела 16: Резултати добиени со t-тест за димензиите на burnout синдромот според секторот за администрација и правниот сектор

АПСТРАКТ

Предмет на овој труд е анализа на синдромот на професионално согорување од работа (burnout syndrome) во јавните институции, односно дали постои високо ниво на професионално согорување на вработените во јавните институции кои се занимаваат со услужни дејности.

Во истражувањето се вклучени 126 испитаници, лица вработени во Општина Куманово, јавна установа во Куманово, Република Македонија. Врз овој примерок е применет еден прашалник за биографски податоци на испитаниците и еден прашалник за испитување на синдромот за професионално исцрпување и тоа, прашалник за Мерење на синдромот на професионално согорување според Маслач и Џексон, составен од три дела: емоционално исцрпување (7 тврдења), деперсонализација (7 тврдења) и лични постигнувања (8 тврдења), а одговорите се даваат на скала со 6 степени. Анализите беа насочени кон испитување на постоењето на burnout синдромот кај вработените кои имаат постојан допир и комуникација со клиенти и колеги.

Резултатите покажаа дека постоењето на високо ниво на професионално согоорување кај вработените во локалната самоуправа во Куманово не може во целост да се потврди. Односно, постојат разлики според одредени демографски карактеристики, но за повеќето нема значаен однос меѓу дадените демографски карактеристики на испитаниците и појавата на burnout синдромот. Со делумно потврдување на хипотезите се дава основа и предуслов за понатамошни истражувања со цел да се открие и испита појавата на овој синдром во јавниот сектор.

Клучни зборови: синдром на професионално согорување, стрес, исцрпување од работа, јавна институција

ABSTRACT

The subject of this paper is an analysis of the burnout syndrome in public institutions, or in other words, whether there is a high level of burnout among the employees in public institutions that deal with services.

The survey includes 126 examinees, people employed in the Municipality of Kumanovo, a public institution in Kumanovo, Republic of Macedonia. On this sample were applied a questionnaire regarding biographical data of examinees and a questionnaire for investigating the burnout syndrome, which was written by Maslach and Jackson, and is composed of three parts: emotional exhaustion (7 items), depersonalisation (7 items) and personal achievement (8 items), allowing answers on a scale of 6 degrees. The analysis was aimed at examining the existence of the burnout syndrome among employees who have regular contact and communication with clients and colleagues.

The results showed that the existence of a high level of burnout syndrome among employees in the local government in Kumanovo can not be fully verified. This means that, there are some differences in a few demographic characteristics, but in most of them there wasn't shown a significant relation between the given demographic characteristics of the examinees and the emergence of the burnout syndrome. The partial confirmation of the hypotheses gives basis and prerequisite for further research in order to detect and investigate the occurrence of this syndrome in the public sector.

Keywords: burnout syndrome, stress, work exhaustion, public institution

ВОВЕД

Денешново современо општество препознава значаен феномен поврзан со човековиот фактор, а тоа е односот меѓу луѓето и нивната работа и потешкотиите кои може да се јават при вршење на истата. Брзиот раст на компаниите, проширување на обемот на работа, зголемување на бројот на вработените, дополнување на постоечките работни одговорности, несогласувања со претпоставените/колегите/клиентите, незадоволство или неоствареност во приватниот живот се само дел од секојдневните ситуации со кои се справуваат луѓето на своето работно место.

Преголемата оптовареност од и со работа, може да предизвика многубројни несакани состојби изразени врз вработените, како на пример: стрес, исцрпеност, депресија, лесна раздразливост, замор (од минимален до хроничен), постојани промени во расположението, како и согореност од работа (синдром на професионално согорување, или на англиски “burnout syndrome”).

Burnout синдромот е актуелизиран од 1970тите години па наваму и најчесто за него се вели дека е резултат на постојано незадоволство, на деловен и/или на приватен план, со кое личноста не се справува, туку само го “наталожува” во себе. Најчесто луѓето кои го имаат овој синдром имаат драстични промени во расположението и се однесуваат на начин кој не е својствен на нив, стануваат неспособни за нормално извршување на работните обврски, а тоа може да се забележи во нивната емоционална исцрпеност, деперсонализација и чувство на неефикасност.

Оваа појава е резултат на трошење на ресурсите и енергијата кои ги поседува личноста во поголема мера од неговите расположливи капацитети; односно може да се каже дека е еден вид на повратна информација предизвикана од хроничниот емоционален и интерперсонален стрес кои се поврзани со работното место. Најчесто овој синдром е изразен кај луѓето кои ги извршуваат работните обврски преку комуникација со луѓе (било тоа да се колеги,

претпоставени, клиенти или сл.), а особено се подложни на појавата поединци кои се стремат кон совршенство во работата, имаат нереално високи очекувања и проценки во врска со себе и работата која ја вршат. Синдромот се јавува кога едно лице подолг временски период е изложено на психо-социјален стрес на работното место, а истото е посветено на неговата работа, сфаќа дека жртвата која ја дава за да ги исполни работните задачи не е доволна и со тоа се јавува незадоволство од вршење на работата. Поради сето ова се воспоставува несоодветен однос меѓу вработените од една страна, и работната средина од друга страна.

Во модерни бизнис услови за да една личност ефикасно ги извршува своите должности, треба психолошки да се подготви на: стрес во работата, недостаток на време за правилно извршување на сите работни задачи, осиромашени меѓучовечки односи во организациите, изложеност на промени кои наметнуваат продолжување на образованието, учење на нови вештини, менување на работни позиции и слично. Burnout синдромот или исцрпеност од работа, претставува социјален и професионален проблем кој на долг рок може драстично да влијае врз резултатите од работата и секоја организација може да ја доведе до криза и дисконтинуитет во бизнис напредокот.

1. ТЕОРЕТСКИ ПРИСТАП КОН ПРОБЛЕМОТ НА ИСТРАЖУВАЊЕ

Она што едно лице смета дека е важно и предизвикувачко во работата, со тек на време, може да му стане непријатно, неисполнувачки и безначајно поради вложување на повеќе енергија отколку што лицето поседува. Тогаш енергијата се претвора во исцрпеност, посветеноста се претвора во цинизам, ефикасноста во неефикасност, односно сите три димензии на работниот ангажман се трансформираат во свои спротивности, што всушност ни ги дава карактеристиките на burnout синдромот на работното место (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Задоволство од работата и burnout синдромот се инверзно поврзани, што значи дека кога задоволство од работата се намалува, burnout синдромот го зголемува својот интензитет. (Maslach et al., 2001)

Burnout синдромот може да биде комплексна и оневозможувачка состојба, далеку посериозна од чувството на замор кое можеме да го имаме по долга и напорна работна недела. Тој се јавува како хроничен шематски одговор на стресните услови на работа кои инволвираат високи нивоа на меѓучовечки контакт. Иако секоја професија на секое ниво може да биде погодена од burnout синдромот, сепак истиот најмногу се појавува на работни места кои во својот професионален однос имаат комуникација со клиенти и колеги.

Овој синдром за прв пат бил забележан кај медицинскиот персонал кој работел на одделенијата за психијатрија, кај персоналот на интензивна нега, кај хирурзите, а подоцна и во други професии како наставниците и професорите. Утврдено е дека комбинацијата на високи барања во работата и ниска автономија на вработените во извршувањето на работата, со нагласена емотивна исцрпеност, најмногу влијаат на појавата на burnout синдромот кај просветните работници (Peeters & Rutte, 2005).

Синдромот на професионално согорување опфаќа три димензии: емоционална исцрпеност, обезличување и намалени лични остварувања (Maslach & Jackson, 1986). Емпириските докази покажуваат дека согорувањето има важни дисфункционални последици, што значи трошоци за поединците и организациите (Cores & Dougherthy, 1993), влошување на менталното и физичкото здравје, влошување на социјалните и семејните односи, намалена ефикасност на работата, зголемена намера за напуштање на работното место, отсуство од работа и друго.

1.1 ДЕФИНИРАЊЕ НА ПРОБЛЕМОТ И ОСНОВНИТЕ ПОИМИ

Терминот *burnout* има англосаксонско потекло и во оригинал се користи во повеќето земји во светот, па и во нашата земја. Како синоними се користат термините: синдром на професионално согорување, синдром на исцрпување од работа, професионално оптоварување и слично.

Името на овој синдром доаѓа од насловот на романот *A BurntOut Case* (1960) од англискиот автор Греам Грин (Graham Greene) во кој разочаран архитект ја остава својата работа и оди во џунгла во Африка. Најверојатно како инспирација од ова дело, американскиот психоаналитичар Freudenberger во 1974 година прв пат во психологијата го употребил терминот во своето дело *Staff burnout* (Burnout Psychology, 2013). Тој го искористил терминот за да ги опише последиците од голем стрес и високи идеали, кои се искусени од страна на луѓе кои работат во професии кои им „помагаат“ на другите. Како на пример, лекарите и медицинските сестри, кои се жртвуваат себеси за другите, и често го чувствуваат „прегорувањето“ односно исцрпеноста (PubMed Health, 2013). Од

тогаш, овој термин почнал да се користи со цел да се укаже на процесот влошување, што се создава во професионален однос и работа со клиенти или пациенти во медицински, социјални и образовни институции.

Слична појава на овој феномен е опишана во литературата и претходно, а се нарекувала “реакција на исцрпеност”. Исто така, на овој синдром се гледа како на резултат од напорните работни услови, повеќе отколку како на начин на преовладување или механизам за справување со стрес (Freudenberger, 1974).

1.1.1 Дефинирање на burnout синдромот

Freudenberger и Richelson во својата книга *Burnout: The High Cost of High Achievement* (1980) за прв пат дале дефиниција за синдромот на професионално согорување како “намалување на мотивација и иницијатива, особено кога посветеноста кон одредена задача или врска не води кон резултати” (Freudenberger, 1974).

Burnout синдромот во прво време немал стандардна дефиниција, иако постоел широк спектар на мислења за она што е самата појава и она што може да се направи за да се отстрани истата. Различни експерти го користеле терминот да објаснат различни нешта, што било основа за успех на последователните истражувања кои довеле до развој на повеќедимензионалната теорија на Burnout синдромот од страна на Маслач (Maslach, 1998), која од своето создавање до денес продолжува да е доминантна.

Постојат повеќе дефиниции кои го опишуваат синдромот на професионално согорување и начинот на кој тој се манифестира, ова се некои од нив:

➤ Burnout синдромот е синдром на емоционална исцрпеност и цинизам што се јавува меѓу поединци кои работат во хуманистичките дејности, а клучен аспект на burnout синдромот е зголемено чувство на емоционална исцрпеност. (Maslach & Jackson, 1981);

➤ Burnout е физичко осиромашување со чувство на беспомошност и безнадежност, исцрпеност од емоции и негативни ставови кон работата, животот и луѓето. (Pines, Aronson & Kafry, 1981);

➤ Синдромот burnout е хроничен шематски одговор на стресните услови на работа, кои инволвираат високи нивоа на меѓучовечки контакт. Тој опфаќа три димензии: емоционална исцрпеност, обезличување (т.е. одвоен став кон другите) и намалени лични остварувања. (Maslach & Џексон, 1986);

➤ Синдромот на професионално согорување е процес во кој има дојдено до професионален неуспех поврзан со стресот кој поединецот го доживува на работа (Cherniss, 1980; Soderfeldt, 1999);

➤ Burnout е психолошки синдром кој може да се појави кога вработените се изложени на стресна работна средина, која има високи барања во работата, а ниски ресурси. (Bakker & Demerouti, 2007; Maslach et al., 2001);

➤ Burnout синдромот во МКБ 10 (Меѓународна класификација на болести и други сродни здравствени проблеми, или на англиски International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems ICD-10) е дефиниран како синдром на емоционална и физичка исцрпеност поради справување со тешкотии во работата и секојдневното живеење (Burnout Psychology, 2013).

Д-р Беверли Потер (Potter, 2005) пак, синдромот на исцрпеност од работа го опишува како дух кој гори и може емотивно да го уништи оној кај кого е

присутен, а работните места каде што гори, може да се наречат депресивни бизниси. Д-р Потер смета дека нормална појава е кај луѓето да се јават негативни емоции, но проблемот настанува кога тие ќе станат хронични.

Иако не постојат двајца кои би реагирале токму на ист начин, сепак најчесто при зафатеност од овој синдром следствена реакција е првин да се развие лутина, а во подоцнежните фази и вознемиреност, страв, депресија, а понекогаш и очај.

Со текот на годините, дефиницијата на синдромот на професионално согорување претрпела различни промени и била проширена за да вклучи бројни клучни компоненти, како:

➤ **Болест од преголема обврска:** сугерира дека синдромот на согорување е состојба на емоционална исцрпеност која е поврзана со преоптоварување.

➤ **Промени во мотивацијата:** психолошко повлекување од работата како резултат на експресивен стрес или незадоволство.

➤ **Отуѓување:** степенот со кој работникот се разделил или повлекол од основното значење или целта на работата (Counseling Connection, 2009).

Експертите се уште не се согласи за тоа како да се дефинира терминот burnout. И строго говорејќи, не постои дијагноза за burnout, како што на пример постои дијагноза за "депресија". Од друга страна пак, физичките болести, исто така можат да предизвикаат симптоми слични на burnout. Премногу раното дијагностицирање со burnout може да доведе до не препознавање на некои други проблеми и нивен навремен третман (PubMed Health, 2013).

Самиот недостаток на не постоење на јасна дефиниција за тоа што е burnout си носи последици. Односно, поради тоа што не е јасно што всушност е

прегорување и како може да се дијагностицира, не може со точност да се утврди колку е честа оваа појава.

Во печатот се јавуваат различни бројки: некои германски компании за здравствено осигурување тврдат дека со оваа појава се соочуваат дури до девет милиони луѓе. Но сепак, овие бројки треба да се земат со доза на скептицизам бидејќи научните истражувања не резултирале со веродостојни информации за тоа колку луѓе имаат прегорување во Германија (PubMed Health, 2013).

1.1.2 Фази на burnout синдромот

Burnout синдромот е состојба на ментална, физичка или ментална и физичка исцрпеност предизвикана од претеран и продолжен стрес (Girdin et al., 1996, Mazzi & Ferlin, 2004).

Гирдин и неговите соработници разликуваат три фази на синдромот на оптоварување од работа:

1. Прва фаза – Предизвикување на стрес

Психолошки и физиолошки реакции ја сочинуваат првата фаза на синдромот burnout. Некои од нив се константна раздразливост, несоница, заборавање, периоди на висок крвен притисок, перзистентна анксиозност и сл. Како дополнителни реакции кои што можат да се јават во оваа фаза се проблеми со концентрација, стомачни проблеми, главоболки, невообичаена срцева аритмија, акутни гастроинтестинални проблеми и др. (Social Work Buffalo Edu). Ако се јават два или повеќе од овие симптоми, тогаш можеби се работи за првата фаза од burnout синдромот.

2. Втора фаза - **Зачувување на енергија** и

Како обид за справување со стресот се јавува зачувувањето на енергијата. Доколку овој обид е неуспешен тогаш може да се јави сексуална дисфункција, перзистентен замор/умор, незадоволство, прекумерно слободно време, прекумерно доцнење, повлекување од општествени активности и врски како што се пријателите и семејството, зголемена употреба и злоупотреба на супстанции како што се никотинот, кофеинот, алкохолот и препишани лекарства, губење на духовноста и појава на прекумерна апатија.

3. Трета фаза - **Фаза на истоштеност.**

Третата фаза на burnout синдромот е онаа фаза кога луѓето сфаќаат дека нешто не е во ред и дека имаат проблем со кој треба да се соочат и да го надминат. Симптомите на третата фаза наречена фаза на истоштеност најчесто се хроничен физички замор, хроничен ментален замор, тага или депресија, хронични главоболки или мигрени, хронични проблеми со стомакот, чувството дека мора да се „избега“ од семејството, пријателите, а во најлошите случаи дури и константни мисли на самоубиство.

Фазата на истоштеност подразбира дека ресурсите на телото и умот се целосно искористени и најчесто луѓето кои се во оваа состојба се хоспитализирани. Не смее да се заборава дека во секоја фаза од синдромот burnout треба да се бара професионална лекарска помош (Girdin, Everly & Dusek, 1996).

Од друга страна пак, според Дедик синдромот на професионално согорување може да се опише и во четири фази:

1. **Работен ентузијазам**

Фазата наречена работен ентузијазам е првата фаза на синдромот на согорување според Дедик. Во оваа фаза личноста добива ново работно место и е преокупирана со потребата да се докаже пред своите колеги, надредени, супервизори или менаџери. Во оваа фаза личноста дава се од себе за работата,

односно целата своја енергија и време ги троши на работните обврски и не и пречат долгите работни часови, стресот кој може да се јави за време на работата и сл. Личноста во оваа фаза е среќна и се радува на новата можност што и е пружена, иако не е свесна за тоа што се случува со нејзиниот ум, телото и емоциите кои што се потребни за високото ниво на продуктивност.

2. Стагнација

Фазата на стагнација според Дедиќ претставува периодот кога личноста почнува да приметува дека работите не функционираат како порано. Личноста почнува да чувствува дека нејзините лични, финансиски и кариерни потреби не се задоволуваат. Ваквото чувство произлегува од немоќта да се искачи на повисок степен на корпоративното скалило при што почнува да се чувствува помалку вредно. Оваа фаза на стагнација може да се спречи доколку личноста добие позитивни потврдувачки коментари од надредените и супервизорите, за добро сработената работа.

3. Емоционално повлекување и изолација

Третата фаза на синдромот на согорување според Дедиќ е фазата на Емоционално повлекување и изолација. Во оваа фаза личноста почнува да се изолира од општествени активности и емоционално да се повлекува од врските со колегите, пријателите и семејството. Чувствата на срам доведуваат до ваквото емоционално повлекување што пак води кон депресијата која води кон изолација.

4. Апатија и губење на животните интереси

Според Дедиќ, последната фаза од синдромот на согорување е фазата на апатија каде што хроничната индиферентност ги оневозможува напори за интервенирање. Личноста која ќе се најде во оваа фаза е во состојба на дисбаланс. Фазата се одликува со состојбата на одрекување од страна на личноста и немањето на објективност за да се разбере што и се случува. Значајно е да се каже дека е личноста која се наоѓа во фазата на апатија треба да побара помош од стручни лица - психијатри (Dedic, 2005).

Според психолозите Herbert Freudenberger и Gail North процесот на burnout синдромот може да се опише во следниве 12 фази:

1. Желбата да се покажеш себеси

Најчесто кога луѓето имаат нова работа, кај повеќето од нив се јавува прекумерна амбиција за да се докажат пред супервизорите, менаџерите, колегите. Ваквата желба за докажување се претвора во компулсија и детерминација и претставува прва фаза на синдромот burnout.

2. Работење понапорно

Луѓето на стартот од новото работно место си поставуваат високи очекувања кои најчесто се резултат на желбата за себедокажување и докажување пред другите или пак да се вклопат полесно во организацијата. Напорната работа која е потребна за остварување на високите очекувања преминува во опсесија која ги води луѓето во внатрешноста на синдромот burnout.

3. Запоставување на своите потреби

Како резултат на напорната работа се јавуваат немањето време и губиток на енергија за други работи, како што се хоби, пријателите, семејството и сл.

4. Поместување на конфликтите

Во оваа фаза луѓето почнуваат да сфаќаат дека нешто не е во ред и дека имаат проблем, но не можат да го пронајдат изворот на овој проблем и ова може да доведе до појавата на првите физички симптоми.

5. Ревизија на вредностите

Ова е фазата во која вработените за да не се најдат во конфликтни ситуации се изолираат себеси од другите и паѓаат во одрекување спрема нивните основни физички потреби а попатно нивната перцепција се менува. Во оваа фаза работата целосно ја конзумира нивната енергија и не им остава доволно енергија за своите интереси, хоби и пријатели. Вработените исто така во оваа фаза ги менуваат нивните вредносни системи, па така нивниот нов вредносен систем е всушност нивната работа и тие почнуваат да затапуваат емоционално.

6. Одрекување на појавените проблеми

Во оваа фаза не толерантноста се повеќе расте и почнува да претставува сериозен проблем, проследено со општествена и социјална изолираност.

7. Повлекување

Ова е фазата во која се јавува безнадежноста и луѓето се наоѓаат во скоро комплетна изолација. Некои од нив за да се справат со ваква ситуација посегнуваат по дрогата и алкохолот.

8. Очигледни промени во однесувањето

Во оваа фаза скоро е невозможно колегите, пријателите и другите луѓе да не ги увидат и да ги занемарат деструктивните симптоми како и самата појава на оние што го имаат синдромот на согорување.

9. Деперсонализација

Тука поединците губат контакт со себе си и можно е во нивен поглед да ја изгубат сопствената вредност и вредноста на другите. Им се стеснува погледот кон животот и им се претвора во низа на механички функции. Скоро и да немаат погледи кон иднината и гледаат само на сегашноста.

10. Внатрешна празнина

Во оваа фаза тие се насочуваат кон активностите како прејадување, секс, дрогата и алкохолот и најчесто претеруваат во нив, а се јавуваат како резултат на чувството на празнина.

11. Депресија

Во случај кога во синдромот на согорување се јавува и депресијата тогаш личноста станува индиферентна, истоштена и верува дека не постои ништо за неа во иднината.

12. Појава на burnout синдромот

Последната фаза се одликува со емоционален и физички колапс и се препорачува итна потреба од лекарска помош. Мисли на самоубиство се дел од екстремните случаеви на синдромот на согорување, најчесто кога е инволвирана

и депресијата. Но мал е бројот на луѓето кои ќе дојдат до нивото да извршат самоубиство (Ulrich, 2006).

1.1.3 Фактори кои влијаат врз создавање на burnout синдромот

Дали некое лице ќе предизвика синдром на исцрпеност од работа зависи од многу фактори, но во голема мера и сгруктурата на личноста. Ментално стабилни и силни личности кои самите се обучени на високо ниво на продуктивност и балансирање на одговорностите и притисоците, се помалку изложени на ризик од развој на ваквиот синдром, за разлика од оние личности кои работат стресна работа, а не се навикнати на работа под притисок.

Синдромот на согорување од работа се објаснува врз основа на индивидуалните фактори односно карактеристики на поединецот и врз основа на ситуациските фактори.

➤ Индивидуални фактори

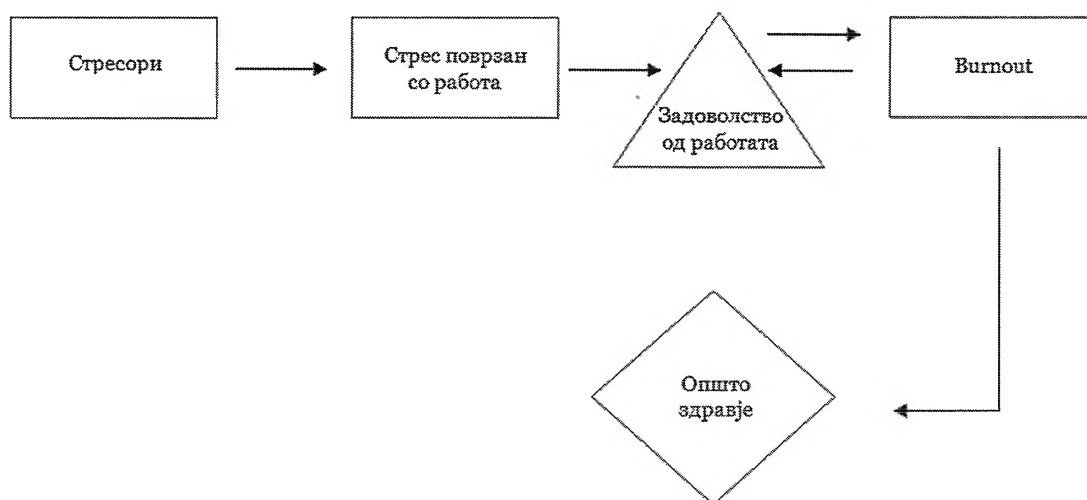
Индивидуални фактори се: демографските карактеристики како возраста (почесто го има овој синдром кај помладите), пол (нема посебни разлики), брачен статус (почесто е изразено кај немажените/неженетите), ниво на образование (почесто кај лицата со понизок степен на образование); особини на личноста (помалку храбрите, со намалена самодоверба и кои избегнуваат да се соочат со работите се склони кон burnout синдромот) и односот кон работното место (нереални очекувања на работното место, различен стил на работа и сл.) (Dedic, 2005).

➤ **Ситуациски фактори**

Во ситуациските фактори спаѓаат: карактеристики на самото работното место (пр. квантитативни-преоптеретеност со должината на работното време и обемот на работа, квалитативни- конфликти и губење на поддршката од колегите); професионални карактеристики врзани за работата (пр. притисок од обврските на работа, работна норма и сл.); карактеристики кои се однесуваат на работата со клиенти (пр. честоста на комуникација со клиенти); односот на релацијата работа-емоции (пр. барање да се потиснат или изразат емоции, сочувствување и др.) и самите организациски карактеристики (пр. вид на работното место) (Dedic, 2005).

Освен овие, и други фактори може да влијаат врз појавата на burnout синдромот. На пример, тешките животни услови можат да ги стават луѓето под екстреман притисок, при што тие се чувствуваат исцрпени, празни, потрошени, и не можат да се справат. Стресот на работа, исто така, може да предизвика физички и ментални симптоми - чувство на трајна премореност или на недоволен предизвик од работата, притисок на времето или предвидените рокови, или пак самите конфликти со колегите. Екстремната посветеност која ги води работниците да ги занемарат своите сопствени потреби, може да се каже дека е коренот на овој проблем затоа што проблемите предизвикани од стрес на работа се честа причина за земање на боледување (PubMed Help, 2013).

Во следниве три слики, Слика 1, Слика 2 и Слика 3, ќе се покаже што точно делува за да воопшто се создадат услови за појава на синдромот на професионално согорување (Слика 1 и Слика 3), и колку желбата задачите да бидат изработени перфектно влијае врз појава на burnout.

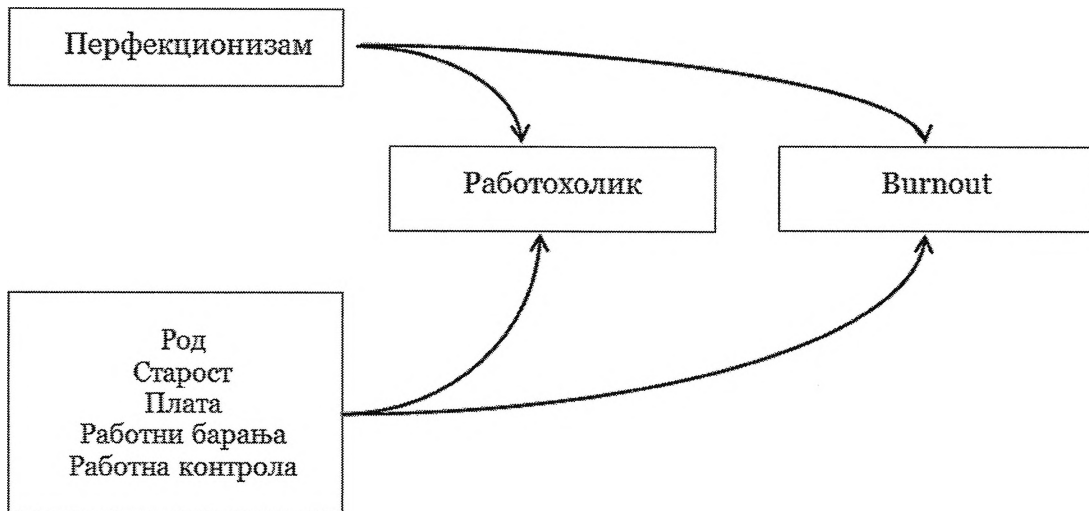


Слика 1: Burnout синдромот во релација со конкретни фактори кои придонесуваат кон појава на синдромот, а влијаат на здравјето

(Khamisa, Peltzer & Oldenburg, 2013)

Оваа слика важи за создавање на burnout синдромот меѓу медицинските сестри, како една од “ранливите” категории на професии кои се занимаваат со услужни дејности и имаат постојан контакт со клиенти, во овој случај – пациенти.

Од тука, можеме да видиме дека и двете, задоволството од работа и burnout се ефекти на изложеност на работа во стресна средина, а самата појава на синдромот резултира во негативни последици кон општото здравје на личноста.



Слика 2: Влијание на перфекционизмот врз појавата на burnout синдромот

(Taris, 2010)

Оваа слика е превземена од едно истражување вршено врз 100 холандски менаџери од страна на Toon W. Taris од *Utrecht University*, универзитет во Холандија. Од ова истражување било утврдено дека висока изразеност на перфекционизам е поврзана со високо ниво на појава на работохолици.

Од тука пак, следува дека работохолиците, трошејќи многу време и труд на активностите на работа, на крајот добиваат мноштво негативни последици, вклучувајќи го и burnout синдромот. Тоа значи дека перфекционизмот и burnout синдромот се барем во мала мера поврзани со луѓе зависни од работа, односно работохолици.



Слика 3: Модел за burnout синдромот на работното место предизвикан од различни причини

(Guadalupe & Ayala-Calvo, 2013)

Сликата 3 е превземена од делото *Нови перспективи: Кон интеграција на burnout концептот и неговите објаснувачки методи*, напишан од Guadalupe Manzano-García и Juan-Carlos Ayala-Calvo од Universidad de La Rioja.

Овој приказ ни покажува дека секоја индивидуа има множество на “влезови” (внатрешни лични карактеристики и посебни услови преживевани од страна на една личност), кои истовремено се подложни на серија на лични и професионални стресори кои се во интеракција и резултираат во “излезите” (однесување, ставови и чувства, или стратегии кои се користат или се искусени од страна на некоја личност), кои на крај доведуваат до појава на burnout.

1.1.4 Разлика помеѓу burnout синдромот и стрес

Burnout синдромот може да се јави како резултат на не намалување на стресот, но тој не е исто што и премногу стрес. Премногуге психички и физички притисоци, кои ги имаат вработените се дел од стресот, и тие мислат дека доколку ги држат истите под контрола тогаш ќе се чувствуваат подобро, што е спротивно на реалноста.

Burnout синдромот подразбира комплексна симптоматологија поради стресот кој може да доведе до зголемена несоница, гастроинтестинални нарушувања, главоболки, хипертензија, замор, намалување на имунитетот, менструални неправилности и сексуални дисфункции (Јеремик, 2011).

Стресот од друга страна пак, претставува неразделен дел од човековото постоење и познато е дека на секој од нас му е потребно одредено ниво на стрес за да може да функционира нормално. Зборот стрес доаѓа од латинскиот збор *strictus*, кое во превод значи “тесен, збиен, затегнат”, а физиолошки се манифестира преку стимулација на хипоталамусот.

Една јасна и експлицитна дефиниција за стрес гласи вака: “Стресот претставува одговор на организмот во вид на активација на неговите расположливи ресурси, тогаш кога тој е соочен со потребата да се приспособи или да се промени заради надворешните фактори (барања од надворешното опкружување), внатрешните состојби или настани, а тие, пак, се особено значајни за неговото лично функционирање и/или опстанок” (Сарџоска, 2014).

Постојат два вида на стрес:

- **Добар стрес** (*eustress*), кој е изразен со оптимална стимулација на хипоталамусот и тој придонесува за позитивен исход за човекот затоа што ја зголемува будноста и вниманието односно концентрацијата, и

- **Негативен стрес** (distress), кој е резултат на преголема стимулација на надворешни и внатрешни стресори и тој има негативен исход за организмот затоа што предизвикува болести кај оние луѓе кои се под подолго влијание на стресорите (Сарџоска, 2014).

Најчесто кога се зборува за стрес, се мисли на негативниот стрес, чии последици во една организација може да се увидат на индивидуално и организациско ниво.

Причини за појава на стрес се многубројни, но ако ја разгледуваме појавата на стрес во организациите, тогаш како главни причинители може да ги наведеме: надворешното опкружување, организацијата на работата и личноста на вработените.

Менаџерската работа која носи со себе многу одговорности и брзо донесување на одлуки се смета дека е една од постресните професии, а кај неа како извори на стрес се јавуваат: улогата на менаџерот и неговата кариера, односите меѓу вработените, климата на организацијата, како и самата работа и до која мера истата има одговорност за другите вработени (Cizmic, 1995).

И покрај сличностите, сепак burnout синдромот се разликува од стресот. Губењето на надежта за секаква наредна позитивна промена на ситуацијата е чувството кое го имаат луѓето кои се погодени од овој синдром. Исто така и неможноста да се забележи појавата на burnout синдромот е една суштинска разлика која го дели синдромот од прекумерниот стрес, затоа што за него луѓето секогаш се свесни дека постои.

Разликата помеѓу стресот и синдромот на професионално согорување може да се види во следната табела која е превземена од авторите Melinda Smith, M.A., Jeanne Segal, Ph.D., and Robert Segal, M.A.:

Табела 1: Разлика помеѓу стрес и burnout синдром

Стрес наспроти Burnout	
Стрес	Burnout
Се карактеризира со преголемо учество	Се карактеризира со не доволно учество
Панични емоции	Тапи емоции
Продуцира итност и хиперактивност	Продуцира беспомошност и безнадежност
Губиток на енергија	Губиток на мотивација, идеали и надеж
Води кон неспокојство и немир	Води кон одвоеност и депресија
Примарната повреда е физичка	Примарната повреда е психичка
Може прерано да ве убие	Може да го направи животот тежок за живеење
<i>Извор: Stress and Burnout in Ministry (Smith, Segal & Segal, 2014)</i>	

Согорување од работа е прогресивно губење на идеализмот, енергијата и самото значење на работата на поединецот, како резултат на фрустрација и стрес на работа. И од тука се доаѓа до есенцијалната разлика меѓу двете, а тоа е фактот што заморот не вклучува промени во ставовите кон работата и однесувањето кон клиентите за разлика од burnout синдромот.

Burnout е синдром кој се јавува поради продолжен емоционален напор или напрегање заради екстензивна интеракција со други човечки суштества, а особено во помагачки и реципрочни односи. Синдромот на согорување е карактеризиран како еден вид на стрес. За разлика од нормалниот работен стрес кој преоимнантно влијае на индивидуата на физички начин, синдромот на

согорување влијае на индивидуите од емоционален аспект (Counselling Connection, 2009).

Разликата меѓу стресот и burnout синдромот може да се види и во споредбата на истиот со “менаџерската болест”. “Менаџерската болест” е намалување на приспособувањето на одредени услови на средината во која се работи. Со нејзината појава не се создава негативен однос кон работата и нема намалена мотивација, но се јавуваат различни заболувања и нарушувања кои може да имаат ефект врз понатамошното вршење на работата.

Додека пак, синдромот на професионално согорување се манифестира и со одбивност кон работата и намалено ниво на желба за работа (Obrenovic, 2013).

1.2 РЕЛЕВАНТНИ ИСТРАЖУВАЊА

Burnout синдромот како тема допрва се популаризира и сè повеќе истражувања се вршат во врска со истиот. Најголемиот број истражувања синдромот го карактеризираат како резултат од постојаниот емоционален и интерперсонален стрес поврзан со работното место, или како последица на спротивните односи меѓу вработените од една страна, и работната средина од друга страна.

1.2.1 ИСТОРИЈАТА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО НА BURNOUT СИНДРОМОТ

Истражувањето на синдромот на професионално согорување од неговото откривање па до денес може да се подели на две фази, пионерска и емпириска (Maslach et al., 2001). Првата фаза го опфаќа периодот од почетокот на неговото откривање до 80-тите години, а втората фаза од 80-тите наваму кога всушност почнува и емприското истражување.

➤ Пионерска фаза

Првата фаза од истражувањето на синдромот на согорување, т.н. пионерска фаза, отпочнала во средината на 70-тите години во САД и била истражувачка фаза чија примарна функција било да му се даде име на синдромот, да се опише истиот и да се покаже дека е честа појава. Првичните статии се напишани од психијатарот Freudenberger (1975) и социјалниот психолог Кристина Маслач (1976). Овие први статии се базираат на лични искуства на луѓе кои работеле во професии што се занимавале со здравствена нега и социјална работа, па така Freudenberger во своите дела давал директни искуства за губење на мотивацијата и празнење на емоциите и му дал име на овој термин - согорување (burnout). Но, сè до денес, уште се смета дека најголем придонес за разбирање и проучување на burnout синдромот во литературата ги дала американскиот психолог Кристина Маслач. Преку спроведување на голем број на разговори со социјални работници Кристина Маслач открила дека стратегиите за справување имале значајни импликации врз работното однесување и професионалниот идентитет и дека професиите во кои се дава нега и грижа како и социјални услуги се всушност коренот на истражувањето на синдромот на согорување.

Првата фаза на истражувањето на синдромот на согорување имала влијание од социолошките и клиничките психолошки перспективи кои се наоѓале во првичните статии. Фокусот на социолошката страна бил врз врската

помеѓу примачот и добавувачот, а клиничката страна била фокусирана на проблемите со ментално здравје и симптомите на синдромот на согорување.

При правењето на првичните разговори во социјалните центри се појавиле неколку регуларности кои можат да се идентификуваат. Па така јасно било дека емоционалното истоптување е чест одговор на напорната работа и дека професиите во кои се пружа помош можат да бидат многу напорни и исцрпувачки.

Како додаток на интервјуата, набљудувањето допринело за подобро разбирање на ситуациониот контекст на врска меѓу давателот и примачот. Преку набљудувањето било можно од прва рака да се види аспектот на невербалната бихејвиористичка интеракција помеѓу давачот и примачот.

Освен врските помеѓу давателите и примачите во социјалната работа и другите професии кои пружаат помош, разгледувани и истражувани се и односите помеѓу колегите вработени во овие центри и членовите на семејството и се покажало дека овие односи се изворот на емоционалните напори, но воедно и награди.

Овие фактори влијаеле врз професионализмот на социјалните центри во САД и допринеле кон не чувствување на задоволство од работа во овие професии (Maslach et al., 2001). Раното истражување на синдромот на согорување допринел за брзи одлуки за решавање на овој проблем, иако не бил доволно истражуван и не постоело доволно знаење за него. Примарен начин за интервенција и превенција биле работилници за синдромот на согорување.

➤ **Емпириска фаза**

Во 80-те години главниот фокус на истражувањето на синдромот на согорување бил префрлен на систематско емпириско истражување, а особено бил ставен фокус на проценувањето на синдромот на согорување, при што биле развиени неколку различни мерки. Најшироко употребувана скала со најсилни психометрички својства е скалата развиена од страна на Маслач и нејзиниот

колега Џексон (1981) наречена Maslach Burning Inventory (MBI). Оваа скала се состои од 3 дела:

- **Емоционална исцрпеност**, која ги мери чувствата на личност која е емоционално исцрпена од работата;
- **Обезличување/Деперсонализација**, кое ја мери бесчувствителноста и безличните одговори кон корисниците на една услуга, грижа, третман, или настава и
- **Личен успех**, кој ги мери чувствата на компетентност и успешно достигнување во работата.

Оваа скала, создадена од Маслач и Џексон, служи за мерење на емоционалниот замор, недостатокот на интерес и намалениот однос на личните достигнувања, ефикасност и самоактуализација. Според Кристина Маслач, луѓето кои ги имаат искушено сите три симптоми имаат најголем степен на согорување, иако се смета дека и самото постоење на емоционална исцрпеност е значајна карактеристика на burnout.

Интересот за MBI бил голем, поради што е направена и втора верзија за едукативни професии. Првата верзија од скалата оригинално била замислена и направена за професии како социјалната работа. Оваа скала денес претставува стандардна алатка за мерење на синдромот на професионално согорување и се користи во земјите од Европската унија и во САД.

Во 1990-те години се јавиле нови насоки на оваа емпириска фаза. Концептот на согорување бил проширен и во професии надвор од социјалната работи и образованието, како што се компјутерска технологија, менаџери, војска и сл. Софистицираната методологија и статистичките алатки допринеле за збогатување на истражувањето на синдромот на согорување. Врските и односите помеѓу работната атмосфера во едно време и чувствата и мислите на поединецот во друго време, почнале да се истражуваат во неколку студии.

1.2.2 КОНКРЕТНИ ИСТРАЖУВАЊА

Boritz и неговите соработници (Borritz, 2006) и Петковиќ и неговите соработници (Petković et al., 2010) забележале дека во средината на 90-тите години на XX век во Данска, почнале да се вработуваат голем број на експерти од областа на социјалната работа, затоа што имало невообичаено голем број на вработени во социјалните служби кои земале долги периоди на боледување, предвременото пензионирање или кои поднеле барања за учество во специјални програми наменети за помош од експерти. Сите овие настани заедно наведуваат на специфични психофизички симптоми со кои се објаснува burnout синдромот кој фатил замав во оваа земја во услужните дејности. Тоа се потврдило со истражувањето на Borritz (Borritz, 2006) во неговото дело “PUMA Study”, каде се покажало дека во Данска највисоко ниво на појава на синдромот на професионално согорување се забележал кај работниците во психијатриските болници и центрите за социјална работа, а малку пониско ниво се забележало кај работниците вработени во затворот, во установи за грижа на лицата со хендикеп и во болниците.

Истражувањето спроведено од август до октомври 2012 година во голема приватна болница во градот Сао Пауло, каде се користени квантитативни, меѓусекторни истражувања на 188 медицински сестри кои работеле во Одделот за хирургија биле испитувани социодемографските карактеристики и фактори, како што се социјалниот и семејниот живот, работниот товар, екстра активности на работата, физички активности, слободни активности и здравствени проблеми поврзани со работата, и како тие се поврзани со склоноста на појава на burnout синдромот кај медицинските сестри. При ова истражување бил користен најкористенот инструмент за проценување на burnout синдромот, Maslach Burnout Inventory (MBI). Добиените резултати покажале големо ниво на синдромот на согорување (10.1%) и склоноста за појава на синдромот на согорување била во 55,4% од субјектите. Исто така истражувањето покажало

дека повеќето од медицинските сестри биле постари од 35 години, мажени но без деца, со 36 работни часови – неделно во просек, без други работни обврски и со 2-6 години искуство во постдипломското образование (International Archives of Medicine). Зголемувањето на синдромот се должело на факторите како напорна работа и работен стрес, емоциите, како и брачниот статус. Може да се заклучи дека склоноста за појава на синдромот на согорување кај медицинските сестри била голема, а за преземање на превентивна акција за неговото намалување во иднина може да се искористат идентификуваните фактори.

Во 2009 година пак, е направено меѓу-секторско истражување на студенти селектирано по случаен пат. Вкупно во истражувањето учествувале 534 студенти по медицина, кои биле распоредени во класови: од првиот до шестиот семестар биле 50 студенти, од седмиот до деветиот семестар – 40 студенти, и 114 студенти од десетиот до дванаесетиот семестар. Инструменти кои биле користени во истражувањето биле The Maslach Burnout Inventory/Student Survey (MBI-SS) и структуриран прашалник на социодемографските карактеристики, индивидуалните аспекти и образовниот процес. Нивото на синдромот на согорување бил 10,3% (n=369). Кај оние студенти кои немале доволно доверба во своите клинички вештини, кај оние кои што се чувствувале непријатно со активности на предавањата и кај студентите кои работата на час не била извор на задоволство, нивото на синдромот на согорување било поголемо (Costa, Santos, Abreu Santos, Melo & Andrade, (n.d.)). Истражувањето покажало дека синдромот на согорување бил значително распространет кај медицинските студенти и три варијабли поврзани со синдромот на согорување биле директно поврзани со медицинскиот образовен процес.

Друго истражување било спроведено на 250 вработени по случаен избор, во Мелат Банка во провинција на Иран, Голестан. Алатките и инструментите за спроведување на ова истражување биле два стандардни и модификувани прашалници (Gorji & Vaziri, 2011). Максимумот поени за емоционалното

исцрпување било 32, за деперсонализацијата – 20 поени и на крај 32 поени за недостигот на личен успех. Истражувањето покажало дека работното согорување во просек било на пониско ниво со вредност од 27,06, а во однос на старосните граници, со истражувањето е дојдено до заклучок дека што се постари субјектите, кај нив е поголемо нивото на согорување, а во однос на полот нивото на согорување било просечно. Исто така истражувањето покажало дека и образованието имало влијание на нивото на синдромот на согорувањето, па така оние вработени со завршено вишо, високо и постдипломско образование имале пониски нивоа на согорување. Работното искуство исто така имало удел во степенот на согорување при што помало ниво било кај вработените што имале до 5 години работно искуство и оние од 5 до 10 години, а просечно било кај оние со работно искуство над 10 години. Истражувањето покажало дека брачниот статус бил еднаков и просечен кај оние што не се и оние што се во брак. Резултатите од истражувањето исто така покажале дека нивото на синдромот на согорување кај мажите било поголемо отколку кај жените.

Истражувањето спроведено во институциите за кредити и банки во Грција каде примерокот бил вкупно 230 вработени, од кои 55.22% биле мажи, а 44.78% биле жени, а како инструмент се користел Maslach Burnout Inventory. Во ова истражување се утврдило дека вредноста на индексот за сите варијабли била поголема од 0,7 со што е прикажана висока сигурност на варијаблите, а исто така дојдено е до заклучок дека е голема сигурноста на целиот прашалник (Belias, Koustelios, Sdrolias, Koutiva & Eleni, (2013). Истражувањето покажало низок степен на синдромот на согорување кај вработените во Грчката банка, при што, емоционалната исцрпеност и деперсонализацијата се јавувале само еднаш до неколку пати месечно, а личниот успех – еднаш до неколку пати неделно.

Едно друго истражување било спроведено во различни болници во две провинции во Кина, Нингџиа (економски не развиена) и Зеџианг (економски развиена провинција) врз случаен избор на 1000 медицински сестри. Мострата

од Зецианг (вкупно $n=349$), вклучувала 101 медицинска сестра од Генералната болница, 97 сестри од клиниката за акушерство, 48 медицински сестри од традиционални Кинески болници и 103 сестри од неколку рурални амбуланти. Мострата од провинцијата Нингџиа била само од Генералната Болница при што вклучувала 368 медицински сестри. Алатка за спроведување на истражувањето била кинеска верзија на Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) (Schaufeli et al., 1996). Како резултати од ова истражување, до кои е дојдено преку конвергентната анализа на валидноста, се добил фактот дека синдромот на согорување е претставен преку два силно поврзани фактори, исцрпеност и повлекување (Qiao, & Schaufeli, (n.d.).

Истражување спроведено во медицински центар во 2004 година, било вршено врз 2014 вработени кои добиле прашалници, а 1229 (61,0%) ги пополниле и вратиле. Разни психосоцијални работни опасности биле оценети, како што се работниот товар, улогите, наградите, односите, работно-семејни односи, дискреција на вештините и сл. Со ова истражување исто така биле оценети и физички опасности кои може да се јават на работното место, како метеоролошки неприлики, изложување на токсични агенси, безбедносни проблеми и др. Психосоматските жалби, емоционалната исцрпеност, психолошките пореметувања и други разноврсни психолошки последици биле оценети со истражувањето. Со користењето на оригиналната формула на Clarke и Cooper (2000) било пресметано нивото на ризик за четири работни категории. А добиените информации од ова истражување покажале дека на сигурен и валиден начин може да се оцени ризикот, со вклучувањето на справувањето во формулата за проценка на ризикот, која ефективно ја зголемувала јачината на односите помеѓу изложеноста на ризик и последиците од стресот (Biron, Ivers, Brun & Cooper, 2006).

Едно истражување било спроведено во Македонија, во приватна фирма од прехранбена индустрија во Велес, на мостра од 65 вработени лица, од кои 60% биле жени, 40% мажи, на возраст од 17 до 50 години, и образование од 8% со

основно, 88% со средно образование и 4% со високо образование. Како инструменти во ова истражување се користеле прашалникот на Русинова, Петров и Жилова, за мерење на задоволството од посебните работни аспекти и модифицираниот Куперов прашалник за мерење на изворите на согорувањето. Во однос на сите осум извори на работната оптовареност се покажало дека постои помала оптовареност од работата. Во истражувањето се покажало дека значајните предиктори на задоволството од посебните работни аспекти се извори на работната оптовареност. Од можните девет, пет регресивни модели објаснуваат значајни проценти на работното задоволство, како што се задоволството на можноста за унапредување на квалификациите и самореализацијата на работата; задоволството од организацијата, планирањето, контролата и информациите за работата; задоволството од менаџерскиот стил; задоволството од платата и задоволството од менаџерската работа за организациски развој (Сардоска, & Блажевска-Стоилковска, 2009).

Спроведените истражувања во САД, Велика Британија, Австралија и Нов Зеланд во однос на синдромот на професионално согорување кај луѓето кои работат во образованието покажуваат дека една третина од наставниците сметаат дека нивната работа е стресна. Како фактори на стрес се сметаат намалената дисциплина и лошото однесување на учениците; временскиот притисок; прифаќањето и адаптацијата на промени; оценувањето на наставниот кадар; нивниот социјален статус; раководството во училиштата и неподготвеноста за час (Geving, 2007; Grayson & Alvarez, 2008; Kyriacou, 2001; Kokkinos, 2007; Koludrović & Reić - Ercegovic, 2008).

Во високо развиените земји се случува ако некој вработен е незадоволен од работата да ја напушти истата. Најчесто ова се случува кај оние кои имаат до пет години работно искуство и процентуално изразено тоа е 20 до 40%, што воопшто не е занемарлив процент (Koludrović et al., 2009). Во однос на годините пак, вработените на возраст од над 30 години се во корелација со синдромот на

професионално согорување (Arandžević et al., 2010); а жените кои имаат пониско образование и професионален статус и неженетите мажи се повеќе подложни на влијанието на овој синдром (Arandžević et al., 2010). Од друга страна пак, студиите спроведени во Финска и Шведска покажале дека burnout синдромот повеќе е нагласен кај жените постари од 50 години кои се занимаваат со непроеводни дејности (Arandžević et al., 2010).

Синдромот на согорување од работа варира од народ до народ, во Јапонија и Тајван е присутен кај 48 до 69 % од луѓето; во САД со околу 20% и во земјите на ЕУ од околу 28%, со исклучок на државите од Источна Европа (Maslach et al., 2001; Дедик, 2005).

2. МЕТОДОЛОГИЈА НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

За да се проучи синдромот на професионално согорување односно исцрпување од работа (burnout syndrome) најнапред беа теоретски проучени овој синдром и поврзаните поими со него, по што следуваше емпириско истражување од кое произлегоа резултати кои се статистички обработени и соодветно претставени и интерпретирани во трудот.

2.1 ПРОБЛЕМ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Проблем на ова истражување е анализа на синдромот на професионално исцрпување од работа (burnout syndrome) во јавните институции, односно дали постои или не постои исцрпување од работа меѓу испитаниците со различни социо-демографски карактеристики и нивото до кое истата појава е изразена кај нив. Истражувањето ќе ја согледа актуелната состојба во една јавна установа во Куманово, Република Македонија.

За предмет на ова истражување е избрана оваа тематика затоа што е релативно нова и на нашите простори сеуште е недоволно експонирана и неистражувана.

Овој синдром е резултат на хроничен стрес на работното место и токму затоа најмногу е изразен во институциите кои имаат постојан контакт со колегите и/или клиентите, односно произлегуваат од меѓусебниот однос и работа. Од таму, и истражувањето е извршено во јавна институција која постојано е во соработка со луѓе, со што се очекува да се добијат веродостојни

резултати кои ќе можат понатаму да служат за научни цели, но и како иницијатива за преземање на мерки за превенција од самата појава.

Основното прашање на ова истражување е:

Дали се јавува синдромот на професионално согорување кај вработените во јавните институции кои се занимаваат со услужни дејности, а кои се разликуваат според: полот, возраста, образованието, работниот стаж, секторот на работа и платата?

2.2 ЦЕЛ, КАРАКТЕР И ЗАДАЧИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Општата цел на ова истражување е стекнување на научно сознание за проблемот на истражување, односно потребата научно да се докаже појавата на стресот во работата чија дејност е поврзана со комуникација со луѓе и појавата на синдромот на професионално согорување или burnout.

Поединечни цели на истражувањето се: откривање на појавата и големината на Burnout синдромот во јавна институција во Куманово, откривање на поврзаноста помеѓу појавата на синдромот на професионално согорување и професиите кои се во постојан контакт со луѓе и давање на совети и инструкции како интензитетот на оваа појава може да се намали или воопшто да се спречи неговата појава.

Теоретските цели на овој труд се состојат во давање придонес кон збогатување на знаењата за оваа проблематика, а од друга страна пак, со оглед

на фактот дека оваа област е не е многу научно и теоретски истражувана, истата може да биде поттик за понатамошни истражувања.

Практичните цели на ова истражување пак, може да се разгледаат во повеќе насоки, односно, со овој труд се добива една алатка која може да помогне во понатамошното истражување на појавата на синдромот на професионално согорување во институции чија главна дејност е соработка и комуникација со луѓе, потоа преку резултатите од истражувањето може да се добијат информации кои ќе бидат од интерес за јавните институции, за нивните вработени и менаџерите од повисоко ниво за полесно препознавање на постоењето на овој синдром, и на крај со овој труд се сугерираат мерки за нејзино искоренување и препораки како истата да се надвлее.

2.3 ХИПОТЕЗИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Основна хипотеза

Постои значајна разлика меѓу појавата и нивото на изразеност на синдромот на професионално согорување кај вработени во јавни институции кои се занимаваат со услужни дејности, а кои имаат различни социо-демографски карактеристики како што се: полот, возраста, образованието, работниот стаж, секторот на работа и платата.

Потхипотези

Во ова истражување се поставени следниве шест потхипотези:

- Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на полот (машки наспроти женски);
- Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на возраста (од 20 до 35 год.; од 36 до 50 год. и над 50 год.);
- Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на степенот на образование (основно, средно, вишо, високо образование и М-р/Д-р);
- Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на работениот стаж (под 5 год.; од 5 до 10 год.; од 11 до 20 год. и над 20 год.);
- Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на месечните примања (под 8 000 ден.; од 8 000 ден. до 15 000 ден.; од 15 000 ден. до 25 000 ден. и над 25 000 ден.);
- Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на дејноста на секторот во јавната институција во која се врши истражувањето.

2.4 ВАРИЈАБЛИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

➤ **Синдром на професионално согорување (burnout syndrome)**

Во ова истражување се проучува burnout синдромот и неговата појава кај вработените во јавна институција. Тоа значи дека преку анкетен прашалник се испитува дали е присутна состојбата која доведува до намалена продуктивност на работа, а се карактеризира со психичка, емоционална и физичка исцрпеност.

Релевантни варијабли

Релевантни варијабли кои се опфатени во истражувањето се следниве:

- Пол
- Возраст
- Средина на живеење
- Степен на образование
- Работен стаж
- Месечни примања и
- Дејноста на секторот во јавната институција во која се врши истражувањето.

2.5 ТЕХНИКА И ИНСТРУМЕНТИ НА ИСТРАЖУВАЊЕ

Како истражувачка техника во ова истражување се користи анкетањето, а инструмент на анкетањето е анкетен прашалник или кестонер кој е составен од прашања кои произлегуваат од целта и задачите на истражувањето, а истиот има за цел да предизвика одговори кај испитаниците со кои може да се проверат хипотезите.

Анкетниот прашалник е комплексен и се состои од два дела. Првиот дел е прашалник за биографски податоци (Прилог бр. 1) кој служи за да се одредат демографските карактеристики на лицата кои учествуваат во ова истражување. Вториот дел е прашалник за Мерење на синдромот на професионално согорување според Маслач и Џексон (Прилог бр. 2). Двата дела од анкетниот прашалник се составени од прашања од затворен тип, односно предвидени се сите можни одговори на поставените прашања.

➤ **Биографски податоци** (Прилог бр. 1)

Првиот прашалник дава детални информации за испитаникот во однос на тоа за каков профил на личност се работи. При тоа има дадено 6 прашања со понудени сите можни одговори. Прашањата определуваат: пол (машки, женски), возраст (под 20 год., од 20 до 35 год., од 36 до 50 год., над 50 год.), средина на живеење (урбана, рурална), образование (основно, средно, вишо, високо, м-р / д-р), работен стаж (под 5 год., од 5 до 10 год., од 11 до 20 год., над 20 год.), месечни примања (под 8 000 ден., од 8 000 ден. до 15 000 ден., од 15 000 ден. до 25 000 ден., над 25 000 ден.) и секторот во кој работат испитаниците во Општина Куманово (Сектор за поддршка на градоначалникот и советот на Општината, информирање и односи со јавност, Сектор за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија, Сектор за внатрешна ревизија, Сектор за инспекциски надзор, Сектор за култура, спорт, социјална заштита, заштита на децата и здравствена заштита, Сектор за меѓународна соработка и евроинтеграции,

Сектор за образование, Сектор за правни работи, имотно-правни и општи работи, Сектор за урбанизам, комунални дејности и заштита на животна средина и природата, Сектор за финансиски прашања и Одделение за управување со човечки ресурси). На крајот има едно прашање со надополнување кое бара од испитаникот да ја напише својата работна позиција.

➤ **Мерење на синдромот на професионално согорување според Маслач и Џексон** (Прилог бр. 2) (Maslach et.al, 1996)

Овој прашалник е дело на психолозите Кристина Маслач (Christina Maslach) и Сузан Џексон (Susan Jackson) кои први го идентификувале синдромот на професионално согорување "burnout" и исто така го создале и Maslach Burnout Inventory. Овој тест се состои од три дела: емоционално исцрпување (7 тврдења), деперсонализација (7 тврдења) и лични постигнувања (8 тврдења), а испитаниците треба да определат колку често одредена појава се случува во нивното работење. Одговорите се даваат на скала од Ликертов тип со 6 степени (0→никогаш, 1→неколку пати годишно, 2→еднаш месечно, 3→неколку пати месечно, 4→еднаш неделно, 5→неколку пати неделно, 6→секој ден). Резултатите се собираат за секој дел посебно, и според оригиналната интерпретација на поени од Маслач, следува дека висок резултат во првите два дела и низок резултат во последниот дел се знаци дека постои високо ниво на синдром на професионално согорување.

При испитувањето, во статистичката програма за обработка на податоци SPSS, добиени се следниве коефициенти на релијабилност за потскалите на димензиите на burnout синдромот:

- Кронбах Алфа = 0.883 за потскалата емоционална исцрпеност
- Кронбах Алфа = 0.903 за потскалата деперсонализација
- Кронбах Алфа = 0.892 за потскалата личен успех

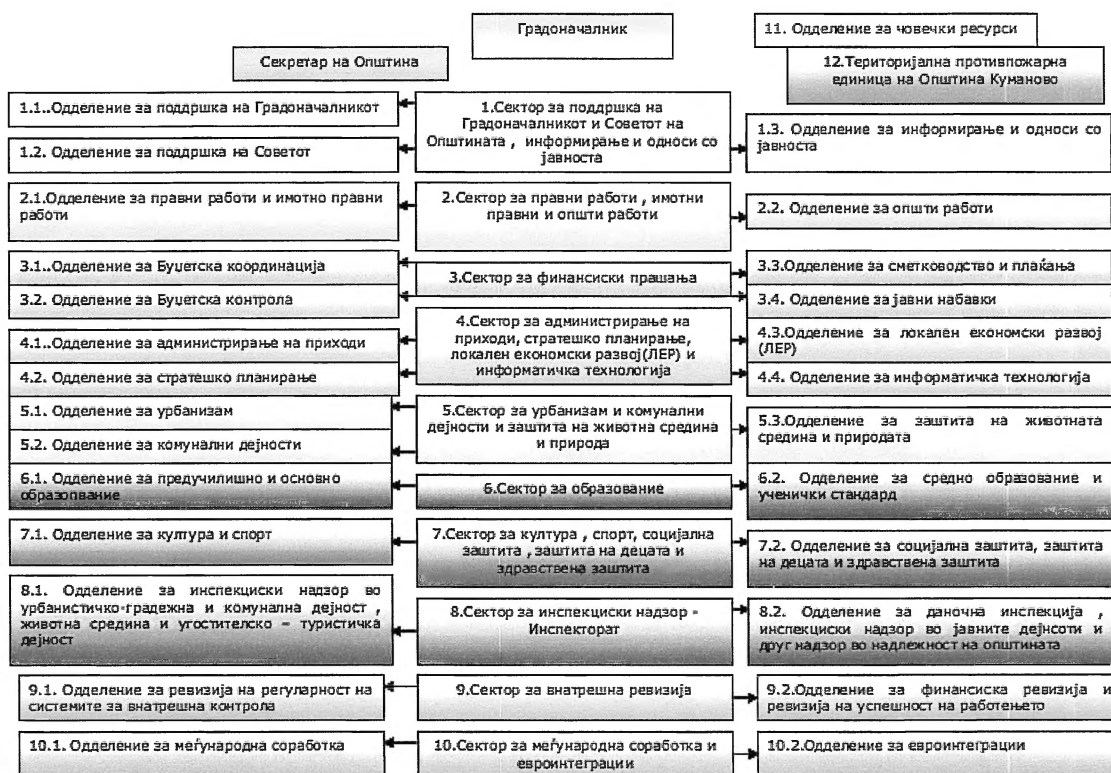
2.6 ПРИМЕРОК

Примерокот во ова истражување за испитување на синдромот на професионално согорување/исцрпување од работа (burnout syndrome) е избран од вработените во Општина Куманово. Оваа јавна институција вкупно брои 160 вработени, заедно со Секретарот на Општината, кои се поделени во 10 различни сектори:

1. Сектор за поддршка на градоначалникот и советот на Општината, информирање и односи со јавност (вкупно 19 вработени)
2. Сектор за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија (вкупно 22 вработени)
3. Сектор за внатрешна ревизија (вкупно 4 вработени)
4. Сектор за инспекциски надзор (вкупно 18 вработени)
5. Сектор за култура, спорт, социјална заштита, заштита на децата и здравствена заштита (вкупно 8 вработени)
6. Сектор за меѓународна соработка и евроинтеграции (вкупно 4 вработени)
7. Сектор за образование (вкупно 5 вработени)
8. Сектор за правни работи, имотно-правни и општи работи (вкупно 36 вработени)
9. Сектор за урбанизам, комунални дејности и заштита на животна средина и природата (вкупно 27 вработени) и
10. Сектор за финансиски прашања (вкупно 12 вработени).

Во вкупниот број на вработени е вклучено и Одделението за управување со човечки ресурси, кое не спаѓа во ниту еден од наведените сектори, туку е посебно одделение во рамките на Општината кое брои вкупно 5 вработени. Според огранограмот на Општина Куманово (Слика 4) во организацијата на

Општината спаѓа и Територијална противпожарна единица на Општина Куманово, меѓутоа вработените од оваа единица не беа од интерес за ова истражување затоа што не се занимаваат со административна дејност, и затоа истите не беа вклучени во вкупниот број на популацијата од интерес.



Слика 4: Огранограм на Општина Куманово

Извор: Официјалната веб страна на Општина Куманово

<http://kumanovo.gov.mk/v2/organogram/>

Наведените сектори се занимаваат со различни дејности, припаѓаат на различни профили на личности и се на различни нивоа на организираност во Општината.

Поради сличност во дејноста со која се занимаваат и за цел на ова истражување, гореспоменатите сектори и одделението за управување со човечки ресурси се групирани во 7 групи (со сличен број на вработени), на следниов начин:

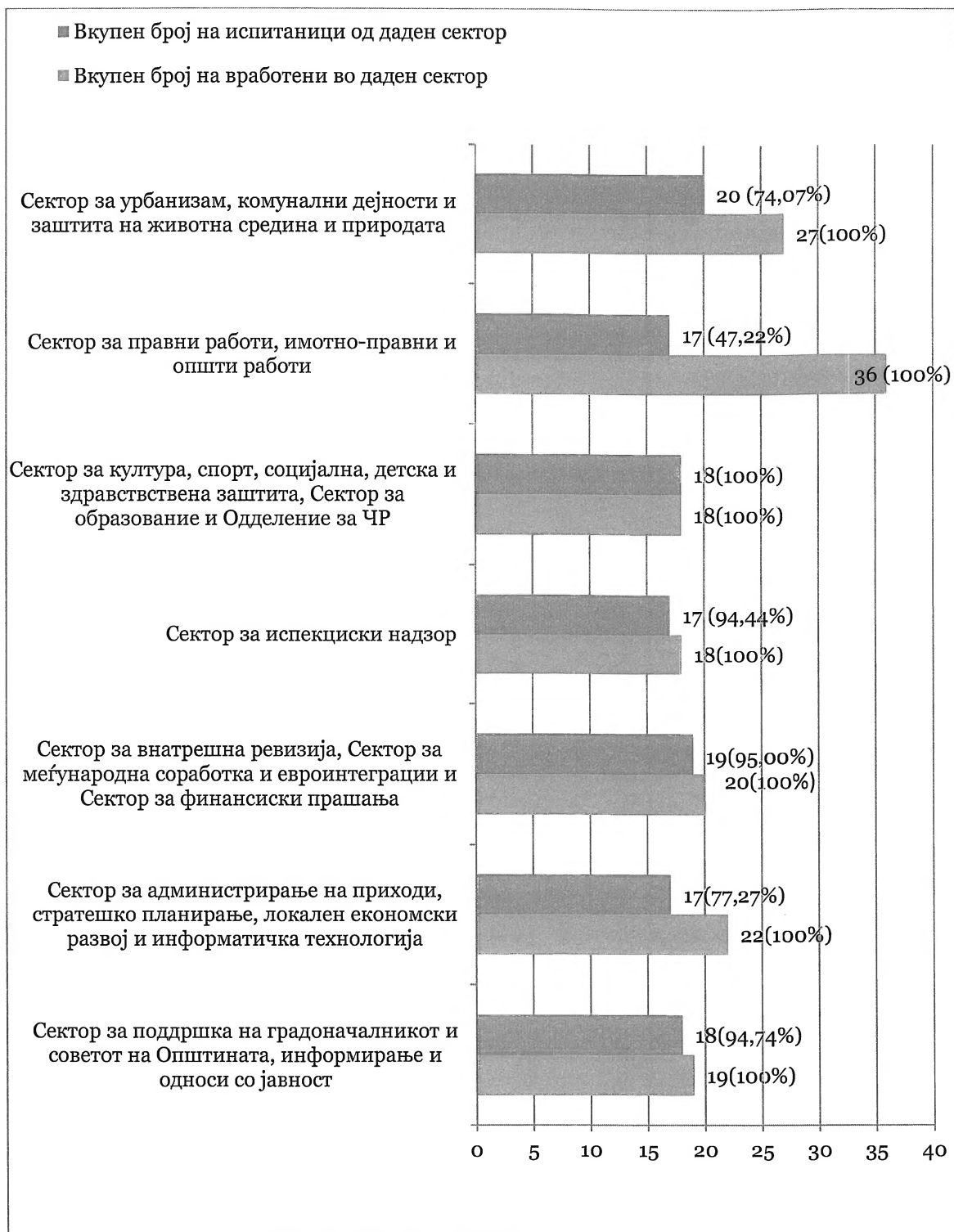
1. Сектор за поддршка на градоначалникот и советот на Општината, информирање и односи со јавност (вкупно 19 вработени)
2. Сектор за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија (вкупно 22 вработени)
3. Сектор за внатрешна ревизија, Сектор за меѓународна соработка и евроинтеграции и Сектор за финансиски прашања (вкупно 20 вработени)
4. Сектор за инспекциски надзор (вкупно 18 вработени)
5. Сектор за култура, спорт, социјална заштита, заштита на децата и здравствена заштита, Сектор за образование и Одделение за управување на човечки ресурси (вкупно 18 вработени)
6. Сектор за правни работи, имотно-правни и општи работи (вкупно 36 вработени) и
7. Сектор за урбанизам, комунални дејности и заштита на животна средина и природата (вкупно 27 вработени).

Примерокот во оваа истражување е намерен и испитаниците беа бирани по доброволна основа. Вкупниот број на испитаници е 126, а вкупно вработени во Општината како што беше спомнато се 160, што значи дека се испитани 78.75% од вкупниот број на вработени. Сите испитаници работат во Општина Куманово, но се разликуваат според карактеристиките наведени во Табела 2 и Слика 5.

Табела 2: Демографски карактеристики на испитаниците

		Вкупно	Процент
Испитаници		126	100%
Пол	Машки	67	53.17%
	Женски	59	46.83%
Возраст	под 20 год.	/	0%
	од 20 до 35 год.	55	43.65%
	од 36 до 50 год.	44	34.92%
	над 50 год.	27	21.43%
Средина на живеење	Урбана	120	95.24%
	Рурална	6	4.76%
Образование	Основно	/	0%
	Средно	26	20.63%
	Вишо	3	2.38%
	Високо	90	71.43%
	М-р / Д-р	7	5.56%
Работен стаж во Општина Куманово	под 5 год.	39	30.95%
	од 5 до 10 год.	30	23.81%
	од 11 до 20 год.	23	18.25%
	над 20 год.	34	26.98%
Месечни примања	под 8 000 ден.	/	0%
	од 8 000 ден. до 15 000 ден.	16	12.7%
	од 15 000 ден. до 25 000 ден.	74	58.73%
	над 25 000 ден.	36	28.57%

Сектор во Општина Куманово	Сектор за поддршка на градоначалникот и советот на Општината, информирање и односи со јавност	18	14.29%
	Сектор за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија	17	13.49%
	Сектор за внатрешна ревизија, Сектор за меѓународна соработка и евроинтеграции и Сектор за финансиски прашања	19	15.08%
	Сектор за инспекциски надзор	17	13.49%
	Сектор за култура, спорт, социјална заштита, заштита на децата и здравствена заштита, Сектор за образование и Одделение за управување на човечки ресурси	18	14.29%
	Сектор за правни работи, имотно-правни и општи работи	17	13.49%
	Сектор за урбанизам, комунални дејности и заштита на животна средина и природата	20	15.87%



Слика 5: Вкупен број/процент на вработени во Општина Куманово распоредени по сектори наспроти вкупен број/процент на испитаници од соодветниот сектор

2.7 ОРГАНИЗАЦИЈА И ТЕК НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Поради фактот што истражувањето се врши во една јавна институција чии детални структурни информации не се на дофат во јавноста, истражувачот беше должен првин да побара дозвола за истражување од Секретарот на Општина Куманово, кое подоцна беше одобрено и заверено од архивата. Надлежните во Општината побараа добиените резултати да се достават до Општината за да и тие имаат увид во истражувањето и доколку можат да го искористат во своја полза за унапредување на работата на своите вработени.

Дистрибуцијата на прашалниците беше направена во почетокот на месец март 2014 година, при што истражувачот лично, заедно со претставник од Општината, беше во просториите на секој сектор одделно каде ги подели анкетни прашалници на раководителите на секторите за да тие понатаму ги поделат на своите вработени кои доброволно ќе сакаат да учествуваат во истражувањето.

Земајќи во предвид дека се работи за специфична област на истражување и фактот дека испитаниците би имале страв од искрено пополнување на прашалниците поради страв од загрозување на своето работно место, истражувачот дополнително даде воведни објаснувања и упатства за пополнување на прашалниците, со посебен акцент на фактот дека прашалниците се анонимни и резултатите ќе бидат користени исклучиво во научни цели.

На крајот истражувачот се заблагодари за учеството и им даде недела дена за пополнување на прашалниците за време на работната пауза од 30 минути поради многубројните работни обврски.

Откако заврши предвидениот рок за пополнување на прашалниците, истражувачот беше во Општината да ги подигне завршените анкетни прашалници, но не најде на голем број одговорени прашалници, и поради тоа собирањето на прашалниците се оддолжи на 3 недели, наспроти предвидената недела дена.

Како забелешка од испитаниците беше воочено последното прашање од Прилог бр. 1: Биографски податоци, односно работната позиција која испитаникот ја врши во Општината, поради тоа што доколку е даден одговор на тоа прашање прашалникот не би бил анонимен и би се знаело за кој вработен се работи (според полот, возраста, стажот итн.). Како резултат на оваа забелешка и фактот дека повеќето испитаници немаа дадено одговор на истото, последното прашање не беше земено предвид при самото истражување.

2.8 СТАТИСТИЧКА ОБРАБОТКА НА ПОДАТОЦИТЕ

Податоците собрани од анкетните прашалници беа статистички обработени со програмата Статистички пакет за општествени науки или на англиски позната како SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

Основната хипотеза и потхипотезите се тестирани со пресметување на t-тест и еднонасочна анализа на варијанса, а добиените резултати се презентирани со помош на табели и графикони.

Во поглавјето Резултати е дадена дескриптивна анализа и t-тест за димензиите на burnout синдромот според полот и според образованието, и дескриптивна анализа и еднонасочна анализа на варијанса за димензиите на burnout синдромот според возраста, работениот стаж, месечните примања и според секторот. Исто така, направен е и t-тест за разлики меѓу аритметичките средини на димензиите на burnout синдромот според два сектора во Општина Куманово: Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија и Секторот за правни работи, имотно-правни и општи работи.

3. РЕЗУЛТАТИ

Во ова поглавје од трудот ќе бидат презентирани резултатите до кои се дојде од спроведеното истражување на тема Појава на синдромот на професионално согорување во јавниот сектор.

Вршено е испитување на burnout синдромот според прашалникот за Мерење на синдромот на професионално согорување според Маслач и Џексон кој е поделен на три дела: емоционална исцрпеност, деперсонализација и личен успех.

Најнапред се прикажани резултатите од испитувањето на првата потхипотеза која гласи: *Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на полот (машки наспроти женски).*

Во Табела 3 се претставени дескриптивните резултати за варијаблата пол во однос на појавата на синдромот на професионално согорување, односно прикажана е средната вредност, стандардна девијација и стандардната средна грешка.

Табела 3: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според полот

Burnout синдромот - димензии	Пол	N Вкупен број	Mean Средна вредност	Std. Deviation Стандардна девијација	Std. Error Mean Стандардна средна грешка
Емоционална исцрпеност	Машки	67	15,1343	10,29695	1,25797
	женски	59	13,6780	9,87236	1,28527
Деперсонализација	машки	67	8,7164	10,15159	1,24021
	женски	59	7,4068	8,19823	1,06732
Личен успех	машки	67	36,9403	10,00588	1,22241
	женски	59	40,4068	8,35447	1,08766

Од прикажаните резултати во Табела 3 следи дека жените покажуваат помала емоционална исцрпеност (13,6780) и помала деперсонализација (7,4068). Во однос на личниот успех пак, жените покажуваат поголемо ниво на изразеност на личен успех (40,4068) во споредба со мажите (36,9403).

Во Табела 4 се претставени резултатите добиени со t-тест за димензиите на синдромот на професионално согорување во однос на полот, или поточно направена е проверка дали појавата е изразена повеќе кај жените или мажите.

Табела 4: Резултати добиени со t-тест за димензиите на burnout синдромот според полот

Burnout синдромот - димензии	F	Sig.	T	Df	Sig. (2-tailed)
Емоционална исцрпеност	0,364	0,547	0,808	124	0,421
Деперсонализација	2,506	0,116	0,790	124	0,431
Личен успех	0,988	0,322	-2,095	124	0,038

Од Табела 4 произлегува дека не постои статистички значајна разлика по пол во однос на емоционалната исцрпеност и деперсонализацијата. За разлика од првите две димензии, третата односно личен успех покажува статистички значајна разлика по пол, и истиот е повисок кај жените отколку кај мажите.

Со претставување на резултатите од претходните две табели и добивање на статистички незначајни разлики за две димензии- емоционална исцрпеност и деперсонализација, освен при личниот успех можеме да заклучиме дека **првата потхипотеза е делумно потврдена.**

Следно е испитувањето на втората потхипотеза која гласи: *Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на возраста (од 20 до 35 год.; од 36 до 50 год. и над 50 год.).*

Во Табела 5 се дадени дескриптивните резултати за варијаблата возраст во однос на појавата на burnout синдромот, односно прикажана е средната вредност, стандардната девијација, стандардна средна грешка, минимум и максимум.

Табела 5: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според возраста

Burnout синдромот - димензии	Возраст	N Вкупен број	Mean Средна вредност	Std. Deviation Стандардна девијација	Std. Error	минимум	максимум
					Стандардна средна грешка		
Емоционална исцрпеност	20-35	55	12,4364	8,76179	1,18144	0,00	39,00
	36-50	44	16,1136	9,98887	1,50588	1,00	38,00
	над 50	27	15,8519	12,22137	2,35200	1,00	42,00
	Вкупно	126	14,4524	10,08651	0,89858	0,00	42,00
Деперсонали зација	20-35	55	7,8364	8,85012	1,19335	0,00	41,00
	36-50	44	7,9091	9,02405	1,36043	0,00	36,00
	над 50	27	8,9630	10,73628	2,06620	0,00	35,00
	Вкупно	126	8,1032	9,27520	0,82630	0,00	41,00
Личен успех	20-35	55	37,0909	9,65185	1,30146	10,00	48,00
	36-50	44	40,7045	7,18390	1,08301	24,00	48,00
	над 50	27	38,0741	11,52898	2,21875	5,00	48,00
	Вкупно	126	38,5635	9,39489	0,83696	5,00	48,00

Од Табела 5 следи дека најмладата возрастна група 20-35 години покажува помала емоционална исцрпеност (12,4364), помала деперсонализација (7,8364), но и помал личен успех (37,0909) од постарите возрастни групи од 36-50 години (40,7045) и над 50 години (40,7045).

Во Табела 6 пак, се прикажани резултатите добиени со еднонасочна анализа на варијанса за димензиите на burnout синдромот според возраста:

Табела 6: Резултати добиени со еднонасочна анализа на варијанса за димензиите на burnout синдромот според возраста

ANOVA

Burnout синдромот – димензии	Извори на варирање	Sum of Squares Сума на квадрати	df	Mean Square Среден квадрат	F	Sig.
Емоционална исцрпеност	Помеѓу групи	397,848	2	198,924	1,986	0,142
	Во групи	12319,366	123	100,157		
	Вкупно	12717,214	125			
Деперсонализа ција	Помеѓу групи	25,532	2	12,766	0,146	0,864
	Во групи	10728,127	123	87,221		
	Вкупно	10753,659	125			
Личен успех	Помеѓу групи	327,436	2	163,718	1,881	0,157
	Во групи	10705,556	123	87,037		
	Вкупно	11032,992	125			

Од Табела 6, следи дека не се добиени значајни статистички разлики меѓу аритметичките средини на димензиите на burnout синдромот според возраста.

Од претходниве две табели кои ги испитуваа трите димензии на синдромот на професионално согорување според возраста може да се заклучи дека не постојат статистички значајни разлики кои даваат релација на зависност меѓу возраста и присутноста на синдромот. Со тоа може да се каже дека **втората потхипотеза не е потврдена.**

Поради тоа што постојат многу мал број на испитаници кои живеат во рурална средина (шест испитаници од рурална средина наспроти сто и дваесет испитаници од урбана средина), **не е испитувана потхипотеза** која би проверувала дали постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на средината на живеење.

Наредно е испитувањето на третата потхипотеза: *Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на степенот на образование (основно, средно, вишо, високо и М-р/Д-р), каде најголем број од испитаниците се со средно и високо образование, и поради тоа испитувањето е извршено на овие испитаници.*

Во Табела 7, се претставени резултатите од дескриптивната анализа за димензиите на burnout синдромот според образованието, односно прикажана е средната вредност, стандардната девијација и стандардната средна грешка.

Табела 7: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според образованието

Burnout синдромот - Образование димензии	N Вкупен број	Mean Средна вредност	Std. Deviation Стандардна девијација	Std. Error Mean Стандардна средна грешка	
Емоционална исцрпеност	Средно	26	15,9615	11,30126	2,21636
	Високо	90	14,0222	9,86422	1,03978
Деперсонализација	Средно	26	5,6538	6,71084	1,31610
	Високо	90	8,6778	9,49018	1,00035
Личен успех	Средно	26	41,9615	8,67401	1,70111
	Високо	90	37,9000	9,45842	0,99701

Од Табела 7 следи дека испитанците кои се вработени со средно образование покажале поголем степен на емоционална исцрпеност (15,9615) во текот на работата, но и поголем личен успех (41,9615) споредбено со високо образованите кадри во Општина Куманово (37,9000). Од друга страна пак, кадрите со високо образование имаат повисок степен на деперсонализација (8,6778), во однос на вработените со средно образование (5,6538).

Во Табела 8, се претставени резултатите добиени со t-тест за димензиите на burnout синдромот според средното и високото образование. Во испитувањето немаше испитаници со основно образование, а не беа земени предвид испитаниците со вишо образование и магистрите поради малиот број од три и седум испитаника соодветно.

Табела 8: Резултати добиени со *t*-тест за димензиите на *burnout* синдромот според образованието

Burnout синдромот - димензии	F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)
Емоционална исцрпеност	0,761	0,385	0,854	114	0,395
Деперсонализација	7,204	0,008	-1,517)	114	0,132
Личен успех	1,918	0,169	1,963	114	0,052

Од Табела 8 се гледа дека значајна разлика е добиена единствено за личниот успех кој е повисок кај вработените во Општина Куманово кои го завршиле средното образование, во однос на оние вработени со високо образование.

Преку резултатите презентирани во Табела 7 и Табела 8 каде се гледа дека постои мала статистичка разлика меѓу двете нивоа на образованието во однос на синдромот на професионално согорување, и од таму може да се заклучи дека **третата потхипотеза е делумно потврдена.**

Четвртата потхипотеза: *Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на работениот стаж (под 5 год.; од 5 до 10 год.; од 11 до 20 год. и над 20 год.)* се испитува преку дескриптивна анализа и еднонасочна анализа на варијанса.

Табела 9 е составена од средната вредност, стандардна девијација, стандардната средна грешка, минимум и максимум и во неа се прикажани дескриптивни резултати за димензиите на *burnout* синдромот според работениот стаж, кој беше определен во четири групи: под 5год, од 5 до 10год, од 11 до 20год и над 20год.

Табела 9: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според работениот стаж

Burnout синдромот – димензии	Работен стаж	N Вкупен број	Mean Средна вредност	Std. Deviation Стандардна девијација	Std. Error Стандардна средна грешка		
						минимум	максимум
Емоционална исцрпеност	-5,00	39	12,3077	8,39848	1,34483	1,00	35,00
	5-10	30	12,4000	8,46738	1,54593	0,00	39,00
	11-20	23	16,8261	11,03569	2,30110	1,00	37,00
	20+	34	17,1176	11,80848	2,02514	1,00	42,00
	Вкупно	126	14,4524	10,08651	0,89858	0,00	42,00
Деперсонализација	-5,00	39	8,9487	9,41988	1,50839	0,00	41,00
	5-10	30	6,1667	7,52047	1,37304	0,00	26,00
	11-20	23	8,3478	9,22747	1,92406	0,00	36,00
	20+	34	8,6765	10,61080	1,81974	0,00	35,00
	Вкупно	126	8,1032	9,27520	0,82630	0,00	41,00
Личен успех	-5,00	39	36,5897	9,60734	1,53841	15,00	48,00
	5-10	30	39,6333	8,69991	1,58838	10,00	48,00
	11-20	23	42,1304	6,56647	1,36920	27,00	48,00
	20+	34	37,4706	10,81871	1,85539	5,00	48,00
	Вкупно	126	38,5635	9,39489	0,83696	5,00	48,00

Од Табела 9 се гледа дека емоционалната исцрпеност е најголема за оние вработени со најголем стаж - над 20 години (17,1176), деперсонализацијата е најголема за оние со најмал работен стаж - до 5 години (8,9487), личниот успех е најголем за работниците кои имаат стаж од 11 до 20 години (42,1304) како вработени во Општина Куманово.

Во следната табела, Табела 10 се прикажани резултатите добиени со еднонасочна анализа на варијанса на burnout синдромот според работниот стаж:

Табела 10: Резултати добиени со еднонасочна анализа на варијанса за димензиите на burnout синдромот според работниот стаж

ANOVA

Burnout синдромот – димензии	Извори на варирање	Sum of Squares Сума на квадрати	df	Mean Square Среден квадрат	F	Sig.
Емоционална исцрпеност	Помеѓу групите	676,873	3	225,624	2,286	0,082
	Во групите	12040,341	122	98,691		
	Вкупно	12717,214	125			
Деперсонализација	Помеѓу групите	152,936	3	50,979	0,587	0,625
	Во групите	10600,723	122	86,891		
	Вкупно	10753,659	125			
Личен успех	Помеѓу групите	519,510	3	173,170	2,009	0,116
	Во групите	10513,482	122	86,176		
	Вкупно	11032,992	125			

Од Табела 10 произлегува дека не се најдени значајни статистички разлики меѓу аритметичките средини на димензиите на burnout синдромот според работниот стаж, што значи дека вкупниот број на години кои вработениот работи во самата Општина, нема значајно влијание врз изразеноста на burnout синдромот.

Во претходните две табели не се добиени статистички значајни разлики меѓу работниот стаж остварен како вработен во Општина Куманово и синдромот на професионалното согорување, и со тоа може да се заклучи дека **четвртата потхипотеза не е потврдена.**

Петтата потхипотеза, гласи: *Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на месечните примања (под 8 000 ден.; од 8 000 ден. до 15 000 ден.; од 15 000 ден. до 25 000 ден. и над 25 000 ден.) и истата е проверена со дескриптивна анализа и еднонасочна анализа на димензиите на burnout синдромот.*

Во Табела 11 се прикажани дескриптивните резултати за димензиите на burnout синдромот според месечните примања, каде е пресметана средната вредност, стандардната девијација и стандардната средна грешка.

Табела 11: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според месечните примања

Burnout синдромот – димензии	Плата	N Вкупен број	Mean Средна вредност	Std. Deviation Стандардна девијација	Std. Error Стандардна средна грешка		
						минимум	максимум
Емоционална исцрпеност	8000-1500	16	11,0000	6,22896	1,55724	1,00	22,00
	15000-25000	74	14,2432	10,34582	1,20268	0,00	42,00
	25000+	36	16,4167	10,67541	1,77923	1,00	40,00
	Вкупно	126	14,4524	10,08651	0,89858	0,00	42,00
Деперсонали зација	8000-1500	16	6,3125	5,36307	1,34077	0,00	21,00
	15000-25000	74	8,2703	9,52761	1,10756	0,00	41,00
	25000+	36	8,5556	10,19088	1,69848	1,00	33,00
	Вкупно	126	8,1032	9,27520	0,82630	0,00	41,00
Личен успех	8000-1500	16	37,5000	12,32883	3,08221	9,00	48,00
	15000-25000	74	39,5405	8,48881	0,98680	10,00	48,00
	25000+	36	37,0278	9,73796	1,62299	5,00	48,00
	Вкупно	126	38,5635	9,39489	0,83696	5,00	48,00

Од Табела 11 следува дека најголема емоционална исцрпеност (16,4167) и најголема деперсонализација (8,5556) покажуваат вработените во Општина Куманово со највисока плата во примерокот (над 25000 денари), додека најголем личен успех покажуваат тие со средни месечни примања (39,5405) од 15000 до 25000 денари.

Во следната табела, Табела 12 се претставени резултатите извршени со еднонасочна анализа на варијанса каде се споредуваат вработените од Општината според месечните примања и нивните одговори на трите дела од прашалникот на Маслач и Џексон:

Табела 12: Резултати добиени со еднонасочна анализа на варијанса за димензиите на burnout синдромот според месечните примања

ANOVA

Burnout индROMOT - димензии	Извори на варирање	Sum of Squares Сума на квадрати	Df	Mean Square Среден квадрат	F	Sig.
емоционална исцрпеност	Помеѓу групи	332,843	2	166,421	1,653	0,196
	Во групи	12384,372	123	100,686		
	Вкупно	12717,214	125			
деперсонализ ација	Помеѓу групи	60,738	2	30,369	0,349	0,706
	Во групи	10692,921	123	86,934		
	Вкупно	10753,659	125			
личен успех	Помеѓу групи	173,641	2	86,821	0,983	0,377
	Во групи	10859,351	123	88,287		
	Вкупно	11032,992	125			

Од резултатите добиени во Табела 12 произлегува дека не се најдени значајни разлики меѓу аритметичките средини на димензиите на burnout синдромот според платата. Тоа значи дека нема значење колкава плата зема

вработениот за да таа биде во корелација со појава на синдромот на професионално согорување.

Со резултатите презентирани во Табела 11 и 12 можеме да заклучиме дека нема статистички значајна корелација помеѓу висина на плата која ја зема вработениот во Општина Куманово и изразеност на burnout синдромот, и со тоа тоа **петтата потхипотеза не е потврдена.**

Шестата и последна потхипотеза: *Постои значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на дејноста на секторот во јавната институција во која се врши истражувањето, е испитана преку дескриптивна анализа и еднонасочна анализа на димензиите на синдромот.*

Табела 13: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според секторот

Burnout синдромот- димензии	Сектор	N Вкупен број	Mean Средна вредност	Std. Deviation Стандардна девијација	Std. Error Стандардна средна грешка		
						минимум	максимум
Личен успех	Поддршка	18	40,1111	9,20287	2,16914	20,00	48,00
	Администрација	17	43,1176	5,37218	1,30294	27,00	48,00
	Внатрешна ревизија, меѓународна, финансиски	19	39,6316	10,21007	2,34235	15,00	48,00
	Инспекциски и надзор	17	35,1765	11,05800	2,68196	5,00	48,00
	Култура, образование и ЧР	18	39,0000	6,91971	1,63099	24,00	48,00

	Правен	17	33,8235	10,73683	2,60406	9,00	48,00
	Урбанизам	20	38,8000	9,29403	2,07821	10,00	48,00
	Вкупно	126	38,5635	9,39489	0,83696	5,00	48,00
Емоционал на исцрпеност	Поддршка	18	14,8889	11,09260	2,61455	4,00	39,00
	Администра ција	17	19,8824	11,95765	2,90016	0,00	42,00
	Внатрешна ревизија, меѓународна ,финансиски	19	11,4737	9,51238	2,18229	1,00	37,00
	Инспекциск и надзор	17	17,2941	10,86143	2,63428	1,00	38,00
	Култура, образование и ЧР	18	12,5000	8,52850	2,01019	1,00	32,00
	Правен	17	12,6471	8,36616	2,02909	1,00	31,00
	Урбанизам	20	13,1500	8,87501	1,98451	3,00	40,00
	Вкупно	126	14,4524	10,08651	0,89858	0,00	42,00
	Деперсонал изација	Поддршка	18	9,4444	12,45803	2,93639	0,00
Администра ција		17	9,2941	10,60522	2,57214	0,00	35,00
Внатрешна ревизија, меѓународна ,финансиски		19	5,8421	7,97401	1,82936	0,00	36,00
Инспекциск и надзор		17	11,7647	9,67296	2,34604	1,00	32,00
Култура, образование и ЧР		18	5,8333	6,50113	1,53233	0,00	20,00
Правен		17	8,1176	8,19209	1,98687	0,00	26,00
Урбанизам		20	6,9500	8,52535	1,90633	1,00	33,00
Вкупно		126	8,1032	9,27520	0,82630	0,00	41,00

Од резултатите прикажани во Табела 13 следи дека најголем личен успех имаат вработените кои работат во Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија (43,1176).

Од друга страна пак, Секторот за правни работи, имотно-правни и општи работи има најмал личен успех (33,8235).

Најголемо ниво на емоционална исцрпеност има Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија (19,8824), а најмала емоционална исцрпеност има заедницата од Секторот за внатрешна ревизија, Секторот за меѓународна соработка и евроинтеграции и Секторот за финансиски прашања (11,4737).

Најголема деперсонализација се јавува кај Секторот за инспекциски надзор (11,7647), а најмала деперсонализација е покажана во групата која е составена од Секторот за култура, спорт, социјална заштита, заштита на децата и здравствувена заштита, Секторот за образование и Одделението за управување на човечки ресурси (5,8333).

Понатаму е направена еднонасочна анализа на варијанса за димензиите на burnout синдромот според секторот во јавните институции и резултатите се презентирани во Табела 14:

Табела 14: Резултати добиени со еднонасочна анализа на варијанса за димензиите на burnout синдромот според секторот во јавните институции

ANOVA

Burnout синдромот – димензии	Извори на варирање	Sum of Squares Сума на квадрати	Df	Mean Square Среден квадрат	F	Sig.
ичен успех	Помеѓу групи	998,887	6	166,481	1,974	0,075
	Во групи	10034,105	119	84,320		
	Вкупно	11032,992	125			
моционална српеност	Помеѓу групи	968,473	6	161,412	1,635	0,143
	Во групи	11748,741	119	98,729		
	Вкупно	12717,214	125			
еперсонализ ција	Помеѓу групи	500,885	6	83,481	0,969	0,449
	Во групи	10252,774	119	86,158		
	Вкупно	10753,659	125			

Како заклучок од Табела 14 произлегува дека не се најдени значајни разлики меѓу аритметичките средини на димензиите на burnout синдромот во однос на секторот во кој работат вработените во Општина Куманово.

Преку анализа на претходните две табели и резултатите до кои е дојдено, како заклучок може да се изведе дека поради непостоење на значајна статистичка разлика меѓу секторите во кои се вработени испитаниците во однос на појавата на синдромот на професионално согорување, **шестата потхипотеза не е потврдена.**

Поради тоа што е дојдено до интересни резултати од анализата на последната хипотеза, за проверка на односот меѓу појавата на синдромот на професионално согорување и секторот во кој работат испитаниците, во продолжение е направен t-тест за разлики меѓу аритметичките средини на димензиите на burnout синдромот според два сектора: Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија и Секторот за правни работи, имотно-правни и општи работи.

Изберени се токму овие два сектора поради тоа што е утврдено дека испитаниците во Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија имаат најголем личен успех и најголемо ниво на емоционална исцрпеност.

Ова е доста интересно затоа што високото ниво на личен успех е дијаметрално спротивно од високото ниво на емоционална исцрпеност, што покажува дека овие испитаници сметаат дека работата која ја работат ја сакаат и ја работат добро, но истовремено чувствуваат дека немаат признание за трудот и имаат недостаток од волја и енергија за вршење на истата.

Кај испитаниците во Секторот за правни работи, имотно-правни и општи работи пак, е утврдено дека покажуваат најмало ниво на личен успех, што е спротивно на високото ниво на личен успех покажано кај нивните колеги од претходно споменатиот сектор.

Во следниве две табели се дадени дескриптивни резултати и t-тест за двата сектори за кои се јави посебен интерес.

Табела 15 се дадени дескриптивните резултати за димензиите на burnout синдромот според Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија и Секторот за правни работи, имотно-правни и општи работи.

Табела 15: Дескриптивни резултати за димензиите на burnout синдромот според секторот за администрација и правниот сектор

Burnout ндромот - имензии	Сектор	N Вкупен број	Mean Средна вредност	Std. Deviation Стандардна девијација	Std. Error Стандардна средна грешка		
						минимум	максимум
оционалн српеност	Администрација	17	19,8824	11,95765	2,90016	0,00	42,00
	Правен сектор	17	12,6471	8,36616	2,02909	1,00	31,00
	Вкупно	34	16,2647	10,80491	1,85303	0,00	42,00
персонали ција	Администрација	17	9,2941	10,60522	2,57214	0,00	35,00
	Правен сектор	17	8,1176	8,19209	1,98687	0,00	26,00
	Вкупно	34	8,7059	9,35019	1,60354	0,00	35,00
чен успех	Администрација	17	43,1176	5,37218	1,30294	27,00	48,00
	Правен сектор	17	33,8235	10,73683	2,60406	9,00	48,00
	Вкупно	34	38,4706	9,59872	1,64617	9,00	48,00

Во Табела 16 се прикажани резултатите добиени со t-тест за димензиите на burnout синдромот според двата сектора кои се ставени под подетално испитување, Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија и Секторот за правни работи, имотно-правни и општи работи:

Табела 16: Резултати добиени со t-тест за димензиите на burnout синдромот според секторот за администрација и правниот сектор

Burnout синдромот – димензии	F	Sig.	T	df	Sig. (2-tailed)
Емоционална исцрпеност	3,294	0,079	2,044	32	0,049
Деперсонализација	0,381	0,542	0,362	32	0,720
Личен успех	10,158	0,003	3,192	32	0,003

Резултатите од Табела 15 и Табела 16 покажуваат дека постои значајна разлика во поглед на емоционалната исцрпеност и личниот успех помеѓу двата сектори од интерес.

Имено, Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија има поголема емоционална исцрпеност, но и поголем личен успех од Секторот за правни работи, имотно-правни и општи работи. И покрај фактот што има разлика во две димензии на синдромот на професионално согорување меѓу овие два сектори, по однос на третата димензија односно деперсонализацијата, истите не покажуваат значајна разлика.

Во ова поглавје преку дескриптивна анализа, еднонасочна анализа на варијанса и t-тест беше вршено испитување на точноста на хипотезите, каде од дадените шест хипотези, две се делумно потврдени, а четири не се потврдени врз примерокот од 126 испитаници од Општина Куманово.

При тоа се утврди дека постои статистички значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на полот (мажите наспроти

жените), односно првата потхипотеза е делумно потврдена, и дека постои статистички значајна разлика во степенот на изразеност на burnout синдромот во однос на степенот на образование (средно наспроти високо образование), и со тоа и третата потхипотеза е делумно потврдена. Од друга страна пак, врз примерокот кој беше испитуван не се покажа статистички значајна разлика во степенот на изразеност burnout синдромот во однос на возраста, работниот стаж, месечните примања и дејноста на секторот во кој работат испитаниците, и со тоа втората, четвртата, петтата и шестата потхипотеза не се потврдени.

Врз основа на сите резултати следи дека **основната хипотеза** на истражувањето: Постои значајна разлика меѓу појавата и нивото на изразеност на синдромот на професионално согорување кај вработени во јавни институции кои се занимаваат со услужни дејности, а кои имаат различни социо-демографски карактеристики како што се: полот, возраста, образованието, работниот стаж, секторот на работа и платата, **не е целосно потврдена**.

Односно, со статистичката анализа потврдено е постоење на значајна полова разлика во личниот успех, при што се покажува дека во примерокот на кој е вршено истражувањето, жените имаат повисоки лични остварувања од мажите.

Исто така, добиена е и значајна разлика во личниот успех според образованието, но со оглед на тоа што беше несоодветно да се споредуваат групи со различен број на испитаници, 3 со вишо образование и 7 магистри како субјекти, наспроти групи со 90 субјекти со високо образование и 26 субјекти со средно образование, беше направена споредба само меѓу средното и високото образование, односно меѓу 26 и 90 субјекти. Притоа се покажа значајна разлика во однос на тоа што испитаниците со средно образование имаат повисоки лични остварувања од оние со високо образование.

Исто така, со дополнителната анализа каде се правеше споредба меѓу два сектора од Општина Куманово, се потврди дека постојат разлики во емоционалната исцрпеност и личниот успех помеѓу двата сектора од интерес. Имено, Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија вработените имаат највисоки лични остварувања, но и најголема емоционална исцрпеност во споредба со останатите сектори во јавниот сектор, и тоа посебно во компарација со Секторот за правни работи, имотно-правни и општи работи.

4. ДИСКУСИЈА

Ова истражување беше направено со цел да се придонесе кон препознавањето и разбирањето на burnout синдромот во професиите кои спаѓаат во категоријата на дејност која има постојана комуникација со луѓе. Причина за ова е фактот што претходно извршените истражувања на оваа тема покажале дека токму овие професии се подложни кон стрес, кој понатаму има тенденција да прерасне во хроничен стрес, исцрпување од работа, емоционално согорување, оддалечување од другите и затворање во себеси. Професии кај кои најчесто е забележан овој синдром се лекарите, медицинските сестри, наставниците, професорите, но во последно време сè повеќе се јавува и кај вработените во администрација. Причината зошто кај овие професии најмногу се јавува синдромот на професионалното согорување е фактот дека секој пациент, ученик, клиент си има свои проблеми со кои е оптоварен, и луѓето кои се занимаваат со услужни дејности се должни да ги ислушаат и да им помогнат. Втора главна причина, која ни малку не е за занемарување, е стресноста во извршување на секојдневните активности на овие професии кои постојано се во контакт со многу луѓе и треба на секој од нив да му пристапат на различен начин. Исто така, burnout синдромот може да се појави и во професии кои немаат контакт со луѓе надвор од нивната организација, но се во постојана интеракција со своите колеги или соработници и нивната работа зависи од други, односно успехот се одредува на тимско ниво.

Токму поради горенаведените причини, за примерок во ова истражување се избрани вработените во Општина Куманово, како претставници на една јавна институција, затоа што истите работејќи за јавна установа постојано се во допир со луѓе. Некои сектори од Општината имаат контакт само со нивните колеги со кои се во иста канцеларија, но повеќето сектори имаат контакт и со општото граѓанство на територијата на Куманово поради тоа што се локална самоуправа која има отворен повик за комуникација со жителите.

Добиените дескриптивни статистики, анализата на еднонасочна варијанса и t-тестови претставени во поглавјето Резултати, покажуваат дека испитаниците имаат одредена појава на синдромот на професионално согорување која е во корелација со социо-демографските карактеристики на испитаниците. Тоа покажува дека кај примерокот од интерес, постои зависност меѓу релевантните варијабли пол и ниво на образование, и истражуваната варијабла, односно самата појава на синдромот на професионално согорување.

Од друга страна кога ќе се земе предвид тоа што нема статистички значајна релација помеѓу возраста, работниот стаж, висината на плата, и секторот во кој работат испитаниците од една страна и појавата на синдромот од друга страна, следува дека можеби и резултатите не се вистинска слика за тоа што навистина чувствуваат лицата на работното место, односно можеби нивото на самата појава е многу повисоко, што само по себе би повлекло и поразлично гледиште на целокупната состојба.

При меѓусебно споредување на различните социо-демографски карактеристики на испитаниците, според прашалникот на Маслач, може да се констатира дека поголемо ниво на појава на една од димензиите на синдромот на професионално согорување, или поконкретно личниот успех, има кај жените. Тоа значи дека природата на жената кај испитуваниот примерок влијае таа да чувствува поголем личен успех и постигнувања за разлика од нејзините колеги од машки пол. Со тоа можеме да заклучиме дека жените во Општина Куманово чувствуваат дека постигнуваат работи кои се вредни во нивната професија, се чувствуваат исполнети со енергија, можат лесно да го разберат она што го чувствуваат нивните клиенти, се грижат за проблемите на нивните клиенти, се справуваат смирено со емоционалните проблеми на работа, чувствуваат дека имаат позитивно влијание врз другите и се во можност лесно да создадат опуштена атмосфера со своите клиенти со кои се обидуваат да бидат блиски. Општо земено, жената е перцепирана како крeвко и внимателно битие, кое се

грижи за средината во која живее, и самата предиспозиција што може да биде мајка ја прави сочувствителна и грижлива. Можеби токму ова е причината за полова разлика во личниот успех кај испитаниците, но истата не е испитувана во ова истражување, и поради тоа не може да се потврди, но може да биде сугестија за понатамошни истражувања.

Во однос на образованието, резултатите од ова истражување покажаа дека повисоко ниво на емоционална исцрпеност, но и високо ниво на личен успех се јавува кај испитаниците со средно образование, што значи дека тие чувствуваат признание и имаат високо мислење за себеси и успехот кој го постигнуваат на работа, но од иста страна и тие чувствуваат и емоционална исцрпеност од секојдневните работни обврски. Од ова може да заклучиме дека вработените во Општина Куманово кои имаат завршено средно училиште сметаат дека она што го работат е навистина вредно и е во интерес на нивните клиенти со кои се трудат да постапуваат најкоректно, и дека истовремено нивната работа придонесува кон општиот успех. Истите овие луѓе и покрај тоа што се вложуваат себеси се емоционално исцрпени од работа поради тоа што работењето со луѓе на секојдневно ниво бара голем труд, предизвикува стрес и бара напорна работа, па следствено на тоа тие се фрустрирани, имаат чувство како работата да ги “крши” и како да се на “крајот на живците” и можат да избувнат секој момент.

Од друга страна пак, висока деперсонализација се јавува кај испитаниците кои завршиле факултет, што значи дека тие се чувствуваат дистанцирано и резервирано на своето работно место. Од тука може да констатираме дека вработените во Општина Куманово кои имаат завршено високо образование се однесуваат кон одредени клиенти безлично, дека не им е грижа за она што им се случува на клиентите и дека не водат сметка за разврската на проблемите на нивните клиенти. Тоа придонесува тие да чувствуваат замор и одбивност секое

утро кога ќе се сетат дека мора да одат на работа, да чекаат само да им помине работниот ден и да се на крајот на трпението при секоја пречка во работата.

Во врска со секторите во кои работат испитаниците во Општина Куманово, се добија резултати дека најголем личен успех имаат вработените кои работат во Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија, а најмал личен успех Секторот за правни работи, имотно-правни и општи работи; најголемо ниво на емоционална исцрпеност има Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија, а најмала емоционална исцрпеност има заедницата од Секторот за внатрешна ревизија, Секторот за меѓународна соработка и евроинтеграции и Секторот за финансиски прашања и дека најголема деперсонализација се јавува кај Секторот за инспекциски надзор, а најмала деперсонализација е покажана во групата која е составена од Секторот за култура, спорт, социјална заштита, заштита на децата и здравствена заштита, Секторот за образование и Одделението за управување на човечки ресурси. Според прашалникот на Маслач, резултатите се определуваат така што доколку еден испитаник има висок резултат во првите два дела и низок резултат во последниот дел тоа значи дека постои високо ниво на синдром на професионално согорување, а доколку испитаникот има низок резултат во делот емоционално исцрпување и деперсонализација, а висок резултат во делот личен успех тогаш кај него не постои burnout синдром. Од тука може да заклучиме дека Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија; групата од сектори - внатрешна ревизија, меѓународна соработка и евроинтеграции, и финансиски прашања, и групата од сектори - култура, спорт, социјална заштита, заштита на децата и здравствена заштита, образование и одделението за управување на човечки ресурси имаат помало ниво на изразеност на синдромот на професионално согорување. Од друга страна пак, Секторот за правни работи, имотно-правни и општи работи; Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање,

локален економски развој и информатичка технологија и Секторот за инспекциски надзор имаат изразено највисоко ниво на синдромот кој се истражува. Причина за ова може да се согледа во самата дејност која ја вршат вработените, односно првите сектори кои имаат помало ниво на burnout синдромот имаат комуникација претежно само со своите колеги од секторот во кој работат, додека спротивно на тоа втората група на сектори кои имаат повисоко ниво на синдромот на професионално согорување се во контакт и со општото граѓанство затоа што имаат работа на терен (Сектор за инспекциски надзор) или примаат странки (Сектор за правни работи, имотно-правни и општи работи и Сектор за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија).

Подетално беа истражени Секторот за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија и Секторот за правни работи, имотно-правни и општи работи при што се утврди дека кај испитаниците од првиот има поголема емоционална исцрпеност, што значи дека тие повеќе се чувствуваат изнемоштени на работното место и истовремено чувствуваат поголем личен успех што дава до знаење дека тие на работа се чувствуваат како повеќе да придонесуваат и повеќе е вреднуван нивниот труд. Овој заклучок е сличен како заклучокот изведен за образованието, односно дека вработените во Општина Куманово кои имаат завршено средно образование покажуваат високо ниво на личен успех и високо ниво на емоционала исцрпеност.

Спротивно на полот и образованието, според прашалникот на Маслач, се покажа дека високата изразеност на нивото на burnout синдромот нема корелација со работниот стаж, возраста на испитаниците, секторот во кој работат и висината на платата. Овој заклучок ни покажува дека кај испитуваниот примерок предиспозицијата да се појави високо ниво на овој синдром не е во зависност од тоа колку години има една индивидуа или колку

години работи во Општина Куманово, ниту пак колку пари зема секој месец како плата. Иако во претходни истражувања на оваа тема има забележано тенденција да синдромот на професионално согорување се јавува кај помладите поради тоа што тие се нови на работа и се обидуваат да се дадат себеси максимално на работата за да се докажат, сепак ваква појава не е забележана во ова истражување. Вообичаено, луѓето со поголем работен стаж на позиција која е стресна, сами по себе со текот на годините го губат трпението што го имале на почетокот и не се спремни да го вложуваат истиот труд како на почетокот. Ова констатација не беше потврдена со ова истражување, што не значи дека таа не е точна, туку дека истата не е валидна на испитуваниот примерок. Мотивација на секој вработен е наградувањето, било тоа да е парично или преку дела, и следствено на тоа луѓето кои земаат поголема плата би биле повеќе задоволни и повеќе би се труделе околу своите клиенти од чиј фидбек зависат. Но, ниту ова не беше потврдено за точно кај вработените од Општина Куманово.

Во ова истражување во поглавјето Конкретни истражувања беа дадени и повеќе други истражувања на слична тема кои го испитувале burnout синдромот во различни професии, и во продолжение ќе бидат споредувани истите со резултатите добиени од ова истражување. Во дискусијата ќе бидат земени во предвид оние истражувања со сличен истражувачки проблем и слични социо-демографски карактеристики, без разлика на институцијата во која е вршено истражувањето.

Истражувањето врз 250 вработени во банка во провинција на Иран, покажало дека работното согорување во просек било на пониско ниво, а параметрите кои се испитувале биле по однос на пол, образование, работно искуство и брачниот статус. Поради тоа што ова истражување има многу сличен проблем на истражување може да се направи компарација меѓу двете. Истражувањето во банката покажало дека што се постари субјектите постои поголемо ниво на согорување, додека во ова истражување не се покажа

статистички значајна разлика меѓу возраста на испитаниците во однос на синдромот. Во однос на разлика по пол во истражувањето вршено во Иран, согорувањето било просечно, а нивото на синдромот на согорување кај мажите бил поголем отколку кај жените, додека во ова истражување не се покажа статистички значајна разлика во нивото на изразеност на burnout синдромот, туку само се забележа дека жените имаат поголемо ниво на личен успех за разлика од мажите. Вработените со завршено вишо, високо и постдипломско образование имале пониски нивоа на согорување во направеното истражување во банката во Иран, додека во ова истражување, испитаниците со средно образование имаат изразено повисоко ниво на чувство на емоционална исцрпеност, а високо ниво на личен успех, додека испитаниците со високо образование, имаат високо ниво на деперсонализација. Работното искуство односно работниот стаж, исто така било дел од испитувањето во банката во Иран, и се дошло до резултати дека имало помало ниво на изразеност на синдромот кај испитаниците со работно искуство до 5 години работно искуство и оние од 5 до 10 години, а просечно ниво на синдромот кај оние со работно искуство над 10 години. Од друга страна, во ова истражување не се покажаа статистички значајни разлика меѓу овие варијабли. Истражувањето вршено врз испитаниците во банката во Иран покажало дека брачниот статус бил еднаков и просечен кај оние што не се, и оние што се во брак, додека во ова истражување брачниот статус не беше истражуван. Од тука може да заклучиме дека, резултатите до кои е дојдено од истражувањето вршено во банката во Иран и ова истражување не се поклопуваат.

Истражувањето спроведено во институциите за кредити и банки во Грција на примерок од 230 вработени, дошло до резултати кои покажале дека постои низок степен на синдромот на согорување кај вработените, и се утврдило дека емоционалната исцрпеност и деперсонализацијата се јавувале само еднаш до неколку пати месечно, а личниот успех – еднаш до неколку пати неделно. За споредба, во ова истражување, кај вработените во Општина Куманово, постои одредено ниво на синдромот на согорување, при што е утврдено дека постои

високо ниво на личен успех. Односно, користејќи го прирачникот на Maslach, Jackson & Leiter (1996) произлегува дека 69% од испитаните вработени во Општина Куманово покажале ниска емоционална исцрпеност, 56% ниска деперсонализација и 62% постигнале високо лично остварување. Исто така, 12% од испитаниците покажале висока исцрпеност, 22 % висока деперсонализација и 24% низок личен успех што претставуваат проценти кои не се за занемарување и кои е потребно раководството во оваа општина секако да ги земе предвид, со цел да ја превенира појавата на согорување кај еден дел од неговиот персонал. Средна исцрпеност пак пројавиле 19%, средна деперсонализација 22% и среден личен успех покажале 14% од овие испитаници.

Во трудот на Аранѓеловиќ и неговите соработници се дошло до заклучок дека вработените кои имаат над 30 години имаат поголема тенденција да го чувствуваат синдромот на професионално согорување. За споредба, во ова истражување не се покажа статистички значајна поврзаност меѓу возраста на испитаниците и појавата на синдромот. Аранѓеловиќ утврдил и дека жените кои имаат пониско образование и помало работно искуство, како и неженетите мажи се повеќе подложни на влијанието на овој синдром, додека во ова истражување се покажа дека жените имаат поголем личен успех од мажите, но работниот стаж не даде никакви значајни резултати. Вработените во Општина Куманово со средно образование покажаа високо ниво на емоционално исцрпување, што покажува на појава на синдромот, но и високо ниво на личен успех што сведочи за ниска изразеност на синдромот и поради тоа може да се каже дека во ова истражување не е дојдено до сличен заклучок.

Колудровиќ во својот труд говори дека синдромот на професионално согорување најчесто се случува кај оние кои имаат до пет години работно искуство и процентуално изразено тоа е 20 до 40%, а во истражувањето вршено во Општината не се покажа значајна разлика во појавата на синдромот и годините на вработеност во организацијата.

Студиите спроведени во Финска и Шведска покажале дека burnout синдромот повеќе е нагласен кај жените постари од 50 години кои се занимаваат со непроизводни дејности, додека во ова истражување не е најдена поврзаност помеѓу годините на живот и појавата на синдромот, но е утврдено дека жените имаат изразено поголемо ниво на третата димензија на burnout синдромот – личниот успех.

Од споредбата со горенаведените истражувања може да дојдеме до општ заклучок дека не е дојдено до слични констатации во ова истражување, а како причина за ова може да се наведе географски различната средина на живеење, различноста во културата на луѓето, различниот број на испитаници, како и самиот факт дека е истражувањето е вршено во различни сектори кои вршат различни дејности.

4.1 НЕДОСТАТОЦИ НА ИСТРАЖУВАЊЕТО

Како и секое емпириско истражување, така и ова, има свои ограничувања и недостатоци кои ќе бидат посочени во продолжение.

Во примерокот на истражувањето беа опфатени само лица вработени во една јавна институција на територија на град Куманово, односно во Општина Куманово, што само по себе ја ограничува генерализацијата на добиените резултати на ниво на сите јавни институции во градот од една страна или од друга страна пак, сите општини на територијата на Р. Македонија. Со вклучување на испитаници вработени во сите јавни институции во Куманово или пак вклучување на вработени од сите општини во Р. Македонија, би се добила појасна и покомплетна слика за проблемот кој е цел на ова истражување.

Но, можноста за спроведување на такво истражување со толкав размер на примерокот би била невозможна за ограничен временски период и од страна на еден истражувач.

Како друг недостаток, а воедно и надополнување на претходниот, би можел да се наведе релативно малиот примерок ($N=126$) врз основа на кој се базирани резултатите, кога ќе се земе предвид бројот на лицата кои работат во јавни институции во Куманово или уште пошироко, во Р. Македонија.

Како трето ограничување може да се напомене начинот на формирањето на примерокот. Односно, идеален начин за формирање на примерокот би бил стратификуван и случаен бидејќи на ваков начин би се минимизирале грешките при правењето на примерокот и би се осигурала екстерна валидност на добиените резултати, меѓутоа ваквиот начин на формирање на примерок во ова истражување не бешевозможен поради фактот што воопшто влегувањето во Општината како институција беше тешко, и истражувањето би наишло на големи потешкотии ако случајно се избираат испитаниците.

Тоа е така затоа што доколку на некој вработен од Општината му се наложи дека мора да учествува во истражувањето самото тоа ќе му создаде одбивност и покрај фактот што тој е избран случајно. И токму поради ова причина бирањето на испитаниците беше по доброволна основа.

4.2 СУТЕСТИИ ЗА ПОНАТАМОШНИ ИСТРАЖУВАЊА

Големиот број на индикатори на burnout синдромот кои можат да се јават кај сите професии, иако најмногу се изразени во професиите кои се занимаваат со услужни дејности, поставуваат и големи барања и предизвици за понатамошни истражувања.

Поради делумното потврдување на хипотезите пожелно е, и од големо значење би било повторување и проширување на истражувањето по одреден временски период, особено во останатите јавни институции во град Куманово или во поголемите општини на територијата на целата држава со што би се дал увид во моменталната состојба кај пошироката популација.

Од корист би било и доколку се изврши истражување последователно на ова, по 3 до 5 години, во истата општина, за да се увиди дали има некоја промена во појавата на burnout синдромот, односно дали истиот е изразен во поголема или помала мера. Ова истражување би било особено интересно поради тоа што овој магистерски труд ќе им биде доставен на надлежните во Општина Куманово кои со преглед на истиот ќе имаат можност детално да се запознаат со овој синдром и да одлучат дали ќе преземат нешто по прашањето на спречување на неговата појава.

Во идните истражувања би можело да се внесат и други контролни варијабли, како на пример брачната состојба на испитаникот и од таму да се споредува влијанието на брачната состојба во корелација со полот и самата појава на burnout синдромот. Ваквото истражување би било од корист поради фактот што на нашето поднебје сè уште е вообичаено сопругата да се грижи за домашните обврски и децата, што дополнително би придонело кон вишокот или преоптовареноста од обврски на работното место, и оваа претпоставка како таква би можела научно да се испита, и на крајот - потврди или негира.

За да се спречи појавата на овој синдром, пожелно би било да се организира обука на претпоставените во јавните институции за тоа што всушност претставува burnout синдромот, на кој начин би можел да се препознае, и се разбира кои би биле најсоодветните методи на лекување, доколку постои, или превенција на истиот за во иднина. На ваквата обука би можело да му претходи или следува истражување спроведено од страна на директниот претпоставен, односно секој претпоставен да си спроведе истражување во својот сектор, и да се обиде на различен начин да му пристапи на проблемот затоа што секој сектор врши различна дејност и во него работат луѓе од различен профил.

4.3 СОВЕТИ ЗА ПРЕВЕНЦИЈА ОД ПОЈАВА НА BURNOUT СИНДРОМОТ

Првиот чекор во превенција на појавата на синдромот burnout е во самото негово препознавање односно правилно дијагностицирање, бидејќи доколку синдромот биде игнориран или погрешно дијагностициран, состојбата може само да се влоши.

За спречување на појавата, или доколку се појавил синдромот неговото напредување, постојат различни превентивни мерки од кои некои се едноставни, но тоа не значи дека треба да бидат занемарени.

Започнувањето на денот со лесни физички вежби, медитација, читање на омилената книга, или пак лесна физичка активност како што е пешачењето или возењето велосипед може да помогне во оттргнување на умот од стресот и преоптовареноста од работата и да доведе до подобро фокусирање на други

работи (Mayo Clinic). Самата промена во животниот стил, односно промена во исхраната, вежбањето и навики во спиењето можат многу да придонесат за добивање на позитивна енергија која ќе влијае превентивно врз синдромот на согорување. Здравата исхрана и најмалку шест часа сон можат да доведат до зголемување на мотивацијата, поголема толерантност кон стресни ситуации, намалување на шансите за грешење во работата и сл.

Друг начин за превенција на burnout синдромот е и паузирање од дневните обврски, односно во текот на денот да направиме пауза од технологијата (компјутерот, мобилниот телефон) и да се посветиме на нашата креативна страна. Креативноста треба да се одржува преку хоби, некаков проект или пак било што што нè исполнува (Smith et.al, 2014).

Доколку работата стане монотона, односно станала механичка, тогаш треба да се промени односот спрема работата. Пронаоѓање на пријатните аспекти на работата како и гледање на колегите како важни учесници во работата, можат да доведат до намалување на стресот и да делуваат како превентивна мерка против burnout синдромот.

Како превентивна мерка е и оценувањето на сопствените интереси и опциите кои што ги има вработениот. Потребно е вработениот и супервизорот да имаат двонасочен дијалог за изнаоѓање на решение и компромис во однос на проблемот со синдромот на согорување при што да се направи промена на очекувањата и притисокот кои ги бара и дава работата. Доколку пак не постои решение, вработениот само преку искрено само-оценување на своите способности, вештини и интереси може да дојде до одлуката за промена на работното место. Сменетото работно место треба да е поблиску до интересите или пак основните вредности на вработениот, но и притисокот и побарувањата од работата треба да се помали.

За да се преземат навремени превентивни мерки против појавата на синдромот burnout потребно е да се идентификуваат стресорите односно она што ги предизвикува чувствата на работно согорување. Препознавање на физичките знаци на голем стрес, како што се главоболки, стомачни тегоби, стегнати рамена, вкочанет врат, може да доведе до превенција на оваа состојба (Forbes, 2013). Менталниот аспект на здравјето и проблемите со депресијата, кај оние вработени што имаат депресија, може да влијае врз забрзување на самиот синдром и обратно, синдромот burnout може да влијае врз зголемување на депресијата. Затоа доколку состојбата се влоши треба да се побара професионална лекарска помош.

Барањето помош е нешто што не треба да се занемарува. Иако контролирањето на стресот и справувањето со него е нешто што може да се научи, сепак некои луѓе се немоќни да го сторат тоа. Па затоа е важно да се запомни дека burnout синдромот е појава која мора сериозно да се сфати. Поддршката од најблиските, но и потребата од поддршката и пријателски разговор со колегите или пријателите може да придонесе кон справување со стресот кој го носи работата и самите чувства на согорувањето.

5. ЗАКЛУЧОК

Burnout синдромот се јавува кај луѓето кои во своите работни задачи комуницираат со луѓе. Особено подложни на овој синдром се луѓето кои се перфекционисти, имаат нереално високи очекувања и проценки во врска со себе и она што можат да го постигнат на работа.

Со текот на времето ентузијазмот за работата се намалува и зголемува, дури и кога нема воопшто ентузијазам за работа не значи дека има согорување, согорувањето се јавува тогаш кога нема воопшто мотивација.

Може да се каже дека никој не е имун на burnout синдромот, секој човек, во секоја професија, на било кое работно место и управувачко ниво може да стане подложен кандидат за истоштување од работа. Кога постојат конфликти поврзани со професионалната улога на работното место, тие создаваат емоционална исцрпеност, намалена поддршка од соработниците и ниска работна способност, што води до психолошко пропаѓање на самата личност, односно чувство за ниско самопостигнување и недоволни лични достигнувања.

За да се надмине синдромот на професионално согорување треба да се пристапи на два начина - да се направат напори да се смени самата индивидуа и да се смени организацијата. Самата цел на истражувањата за burnout синдромот е да се надмине согорувањето, и затоа примарниот фокус треба да се концентрира кон образовната интервенција на индивидуите за справување со проблемот на работното место. Оваа едукација или тренинг може да е фокусирана кон приод на справување со предизвиците како индивидуи, но истите може да бидат и тимски базирани.

Од друга страна пак, мора и самата организација да направи некои круцијални промени преку менаџерите на кои ќе се делува со едукативни интервенции, а тие понатаму разбирајќи го проблемот ќе можат правилно да му пријдат на истиот.

Менувањето само на индивидуата или пак само на организацијата не е доволно, најефективен начин за надминување на burnout синдромот е нивниот заеднички развој, кој единствено како интегрирана целина може да вроди ефективна промена.

ЛИТЕРАТУРА

Antoniou, A. G., Davidson, J. M., & Cooper, L. C. (2003). Occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece. *Journal of Managerial Psychology*, 18(6), 592-621.

Arandžević, M, Ilić, I., & Jović, S. (2010). Burnout i kvalitet života kod radnika u prehrambenoj industriji. *Vojnosanitetski Pregled*, 67(9).

Belias, D., Koustelios, A., Sdrolas, L., Koutiva, M., & Eleni, Z. (2013). Job burnout Greek Bank Employees: A Case Study. *International Journal of Human Resource Management and Research (IJHRMR)*, 3(2), 105-120.

Beslic, I., & Beslic, D. (2008). Zadovoljstvo Poslom. *Skola Biznisa Naucnostrucni Casopis*, (4).

Biron, C., Ivers, H., Brun, J-P., & Cooper, L. C. (2006). Risk assessment of occupational stress: Extensions of the Clarke and Cooper approach. *Health, Risk & Society*, 8(4), 417-429.

Blank, S. (2014, August 20). What Job Burnout Feels Like. Retrieved from <https://www.linkedin.com/pulse/20140820120921-95015-what-job-burnout-feels-like>

Borritz, M. (2006). *Burnout in human service work- causes and consequences*, PhD Thesis. Kbh.: National Institute of Occupational Health, Denmark.

Brotheridge, M. C., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

Burnout (psychology). Retrieved January, 2015, from [http://en.wikipedia.org/wiki/Burnout_\(psychology\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Burnout_(psychology))

Carolyn, M. C. (2003). *Occupational stress, strain and coping in a professional accounting organization*. University of South Africa.

Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, Calif.: Sage Publications.

Cook, M., & Cripps, B. (2005). *Psychological Assessment in The Workplace: A Manager's Guide*. West Sussex, England: John Wiley & Sons LTD.

Cordes, C., & Dougherty, T. (1993). A Review And An Integration Of Research On Job Burnout. *Academy of Management Review*, 621-656.

Costa, E., Santos, S., Ana Teresa Rodrigues de Abreu Santos, Melo, E., & Andrade, T. (n.d.). Burnout Syndrome and associated factors among medical students: A cross-sectional study. Retrieved January, 2015, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3370307/>

Dedić, G. (2005). *Sindrom sagorevanja na radu*. Beograd: Vojnomedicinska Akademija.

Demerouti, E., & Bakker, A. (2007). The Job Demands-resources Model Of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 499-512.

Demerouti, E., & Bakker, A.B. (2007). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout (and engagement). In J. Halbesleben (Ed.). *Handbook of stress and burnout in health care*. New York: Nova Science.

Demerouti, E., Mostert, K., & Bakker, A. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 209-222.

Geving, A. M. (2007). Identifying the types of student and teacher behaviours associated with teacher stress. *Teaching and Teacher Education: An International Journal of Research and Studies*, 23(5), 624-640.

Girdin, D. A., Everly, G. S., & Dusek, D. E. (1996). *Controlling Stress and Tension*. Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

Gorji, M., & Vaziri, S. (2011). The survey job burnout status and its relation with the performance of the employees (Case study: Bank). *International Conference on Innovation, Management and Service*, 14.

Grayson, J.L., Alvarez, H.K. (2008), *School climate factors relating to teacher burnout: a mediator model. Teaching and Teacher Education*, 24, 1349–1363.

Guadalupe, G. M. & Ayala-Calvo, C. J. (2013). New Perspectives: Towards an Integration of the concept "burnout" and its explanatory models. *Anales De Psicología*, 29(3).

Guzina, M. (1980). *Kadrovska Psihologija*. Beograd: Naučna Knjiga.

Hart, M. P., & Cooper, L. C. (2001). Occupational Stress: Toward a More Integrated Framework. In *Handbook of industrial, work and organizational psychology* (Vol. 2). London: SAGE Publications.

Herbert Freudenberger. Retrieved January, 2015, from http://en.wikipedia.org/wiki/Herbert_Freudenberger

Infostud. (2014, November 2). Модерната болест на вработените: “BurnOut“ или синдром на професионално “прегорување“. Retrieved from <http://antoris.com/модерната-болест-на-вработените-burn/>

International Archives of Medicine | iMed.pub. (n.d.). Retrieved January, 2015, from <http://www.intarchmed.com/content/7/1/22>

Јеремиќ, М. (2011). Синдромот Burnout и Лекарите. *Лекарски Весник*, 18, 2-2.

Job burnout: How to spot it and take action. (2012, December 8). Retrieved January, 2015, from <http://www.mayoclinic.org/healthy-living/adult-health/in-depth/burnout/art-20046642?pg=2>

Khamisa, N., Peltzer, K., & Oldenburg, B. (2013). Burnout in Relation to Specific Contributing Factors and Health Outcomes among Nurses: A Systematic Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 10(6), 2214-2240.

Kokkinos, C. M. (2007). Job Stressors, Personality And Burnout In Primary School Teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77, 229-243.

Koludrović, M., & Reić- Ercegovac, I. (2008). Promjene suvremenog kurikuluma kao novi izvori stresa za učitelje. *Collected Papers of 2nd Scientific Research Symposium*.

Korunka, C., Tement, S., Zdrehus, C., & Borza, A. (2011). Burnout: Definition, Recognition and Prevention Approaches. *Burnout Intervention Training for Managers and Team Leaders*.

Kreitner, R., & Kinicki, A. (1991). *Organizational Behavior* (Second ed.). Burr Ridge, Illinois: Irwin.

Kyriacou, C. (2001). Teacher Stress: Directions for future research. *Educational Review*, 53 (1), 27-35.

Lu, L., Kao, S., Cooper, L. C., & Spector, E. P. (2000). Managerial Stress, Locus of Control, and Job Strain in Taiwan and UK: A Comparative Study. *International Journal of Stress Management*, 7(3), 209-226.

Manassero, A., Garcia Buades, E., Torrens, G., Ramis, C., Vazques, A., & Ferrer, V. (2006). Teacher burnout: Attributional aspects. *Psychology in Spain*, 10(1), 66-74.

Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach burnout inventory*. Palo Alto, Calif.: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory* (Second ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M.P. (1996). *MBI: The Maslach Burnout Inventory: Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Maslach, C., Jackson, S., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory* (3rd ed.). Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.

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

Maslach Burnout Inventory (MBI). Retrieved January, 2015, from <http://www.mindgarden.com/products/mbi.htm>

Mazzi, B., & Ferlin, D. (2004). *Sindrom sagorjelosti na poslu. Naš Profesionalni Problem* (Vol. 4). Rovinj: HDOD - HLZ i Istarski domovi zdravlja.

Milkovich, T. G., & Boudreau, W. J. (1991). *Human Resource Management* (6th ed.). Homewood, IL: Irwin.

Obrenovic, J. (2013). Burnout sindrom, menadzerska bolest i pojam stresa. Kriticki osvrt na pojmovni inventar. *Zbornik radova II deo: Rad, licnost i drustvo, sa naucno-strucnog skupa VIII*. Konferencija Dani primenjene psihologije 2012. Nis: Univerzitet u Nisu. Filozofski fakultet.

Peeters, G., & Rutte, G. (2005). Time management behaviour as a moderator for the job demand-control interaction. *Journal of Occupational Health Psychology*.

Petković, N., Maćešić-Petrović, D., & Đorđević, M. (2010). Sindrom sagorevanja kod profesionalaca koji rade u zatvorskom tretmanu maloletnih delikvenata. *Socijalna Misao*, (2).

Pines, A., & Aronson, E. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press.

Potter, B. (2005). *Overcoming job burnout: How to renew enthusiasm for work*. Berkeley, Calif.: Ronin Pub.

Qiao, H., & Schaufeli, W. B. (2011). The Convergent Validity of Four Burnout Measures in a Chinese Sample: A Confirmatory Factor-Analytic Approach. *Applied Psychology: An International review*, 60(1), 87–111.

Quick, C. J., Wright, A. T., Adkins, A. J., Nelson, L. D., & Quick, D. J. (2013). *Preventive stress management in organizations* (2nd ed.). Washington, DC: American Psychological Association.

Rijavec, M., & Miljkovic, D. (2006). Pozitivna Psihologija: Psihologija Cije Je Vrijeme (Ponovo) Doslo. *Društvena Istraživanja*, 15(4-5), 621-641.

Rijavec, M., & Miljkovic, D. (2009). *Pozitivna psihologija na poslu*. IEP.

Rusinova, V. (n.d.). Pricini za Profesionalen Stres V Kroskulturen Plan. *HR Café*, 2014.

Сарџоска, Е., & Блажевска-Стоилковска, Б. (2009). Задоволството од Работата и извори на Работната Оптовареност. *Годишен Зборник*, 143-154.

Сарџоска, Е. (2014). *Психологија на менаџментот*. Скопје: Филозофски Факултет.

Smith, M., Segal, J., & Segal, R. (2014, December). Preventing Burnout: Signs, Symptoms, Causes, and Coping Strategies. Retrieved January, 2015, from <http://www.helpguide.org/articles/stress/preventing-burnout.htm>

Soderfeldt, M., Soderfeldt, B., & Warg, L. (1999). *Burnout in social work*. Lund: School of Social Work.

Stajnberger, I. & Cizmic, S. (1995). Menadzment i menadzeri. Bo Cizmic, S. (Ed.). (1995). *Psihologija i menadzment*. Beograd: Filozofski fakultet.

Stress Management Techniques. Retrieved January, 2015, from <http://www.mindtools.com/stress/Brn/BurnoutSelfTest.htm>

Taris, T. (2010). Why do perfectionists have a higher burnout risk than others? The mediational effect of workaholism. *The Romanian Journal of Applied Psychology (RJAP)*, 12(1), 1-7.

Teasdale, E., Drew, S., Taylor, C., & Ramirez, A. (2008). *Hospital Consultants' Job Stress & Satisfaction Questionnaire (HCJSSQ)*. London: Cancer Research UK London Psychosocial Group.

Ten Signs You're Burning Out - And What To Do About It. (2013). Retrieved January, 2015, from <http://www.forbes.com/sites/learnvest/2013/04/01/10-signs-youre-burning-out-and-what-to-do-about-it/2/>

Three Stages of Burnout. (2010, March 18). Retrieved January, 2015, from <http://socialwork.buffalo.edu/content/dam/socialwork/home/self-care-kit/readings/three-stages-of-burnout.pdf>

Toppinen-Tanner, S. (2011). *Process of burnout: Structure, antecedents, and consequences*. Helsinki: Finnish Institute of Occupational Health.

Ulrich, K. (2006). Burned Out. *Scientific American Mind*, 28-33.

What is Burnout? (2009). Retrieved January, 2015, from <http://www.counsellingconnection.com/index.php/2009/09/10/what-is-burnout/>

What is burnout syndrome? (2013, January 17). Retrieved January, 2015, from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmedhealth/PMH0050545/>

ПРИЛОЗИ (МЕРНИ ИНСТРУМЕНТИ)

Прилог бр. 1: Прашалник - Биографски податоци

Прилог бр. 2: Прашалник - Мерење на синдром на професионално согорување

➤ Прилог бр. 1

БИОГРАФСКИ ПОДАТОЦИ

Упатство: Ве молиме внимателно прочитајте го секое прашање и пополнете ги следниве податоци на тој начин што ќе го штиклирате квадратчето или ќе го потполните празното место за тврдењето кое е точно за Вас.

Пол:

- машки
- женски

Возраст:

- под 20 год.
- од 20 до 35 год.
- од 36 до 50 год.
- над 50 год.

Средина на живеење:

- урбана
- рурална

Образование:

- основно
- средно
- вишо
- високо
- М-р / Д-р

Работен стаж:

- под 5 год.
- од 5 до 10 год.
- од 11 до 20 год.
- над 20 год.

Месечни примања:

- под 8 000 ден.
- Од 8 000 ден. до 15 000 ден.
- од 15 000 ден. до 25 000 ден.
- над 25 000 ден.

Сектор во кој работите во Општина Куманово:

- Сектор за поддршка на градоначалникот и советот на Општината, информирање и односи со јавност
- Сектор за администрирање на приходи, стратешко планирање, локален економски развој и информатичка технологија
- Сектор за внатрешна ревизија
- Сектор за инспекциски надзор
- Сектор за култура, спорт, социјална заштита, заштита на децата и здравствена заштита
- Сектор за меѓународна соработка и евроинтеграции
- Сектор за образование
- Сектор за правни работи, имотно-правни и општи работи
- Сектор за урбанизам, комунални дејности и заштита на животна средина и природата
- Сектор за финансиски прашања
- Одделение за управување со човечки ресурси

Работна позиција: _____

➤ Прилог бр. 2

МЕРЕЊЕ НА СИНДРОМОТ НА ПРОФЕСИОНАЛНО СОГОРУВАЊЕ

Упатство: Во трите дела од овој прашалник се дадени тврдења кои се однесуваат на можната оптовареност од работа, Ве молиме штиклирајте ја колоната кај бројот што сметате дека е точен за Вас во зависност од честота на случување на појавата.

Дел А: Емоционално исцрпување	Никогаш	Неколку пати годишно	Еднаш месечно	Неколку пати месечно	Еднаш неделно	Неколку пати неделно	Секој ден
Дел А	0	1	2	3	4	5	6
1. Се чувствувам емоционално исцрпен/а од работа.							
2. Работењето со луѓе по цел ден бара голем труд.							
3. Чувствувам како работата да ме “крши”.							
4. Се чувствувам фрустрирано поради работата.							
5. Чувствувам дека работам пренапорно на работа.							
6. Ми предизвикува							

	стрес тоа што работам со луѓе по цел ден.						
7.	Се чувствувам дека сум на “крајот на живците”.						
	Збир од Дел А						

Дел Б: Деперсонализација		Никогаш	Неколку пати годишно	Еднаш месечно	Неколку пати месечно	Еднаш неделно	Неколку пати неделно	Секој ден
Дел Б		0	1	2	3	4	5	6
1.	Чувствувам дека се однесувам кон одредени клиенти безлично, како да се објекти.							
2.	Се чувствувам изморено кога ќе станам наутро и мора да се соочам со уште еден ден на работа.							
3.	Имам впечаток дека моите клиенти ме сметаат одговорен/а за некои од нивните проблеми.							
4.	Јас сум на крајот на моето трпение на							

	крајот на мојот работен ден.							
5.	Мене навистина не ми е грижа за она што им се случува на некои од моите клиенти.							
6.	Станав повеќе нечувствителен/а кон луѓето, откако почнав да работам.							
7.	Се плашам дека оваа работа ме прави да сум негрижлив/а.							
Збир од Дел Б								

Дел В: Личен успех

		Никогаш	Неколку пати годишно	Еднаш месечно	Неколку пати месечно	Еднаш неделно	Неколку пати неделно	Секој ден
Дел В		0	1	2	3	4	5	6
1.	Постигнувам многу работи кои се вредни во оваа работа.							
2.	Се чувствувам исполнет/а со енергија.							

3.	Во можност сум лесно да разберам она што моите клиенти го чувствуваат.							
4.	Се грижам за проблемите на моите клиенти многу ефективно.							
5.	Се справувам многу смирено со емоционални проблеми на работа.							
5.	Преку мојата работа, чувствувам дека имам позитивно влијание врз луѓето.							
7.	Во можност сум лесно да создадам релаксирачка атмосфера со моите клиенти.							
3.	Се чувствувам освежен/а кога сум бил/а близок/а до моите клиенти на работа.							
Збир од Дел В								