



MINISTARSTVO ZA ODGOJ
I OBRAZOVANJE KANTONA SARAJEVO



Prevenција profesionalnog sagorijevanja

Pomoć i samopomoć u brizi za mentalno zdravlje pomagača

Sarajevo, juni 2025. godine



MINISTARSTVO ZA ODGOJ
I OBRAZOVANJE KANTONA SARAJEVO



Edukator/ice:

Đana Lončarica, psihologinja, psihoterapeutkinja i
supervizorica

Senka Čimpo, psihologinja, psihotreapeutkinja i
supervizorica

Sarajevo, juni 2025. godine



ZBOG ČEGA JE UGROŽENO MENTALNO ZDRAVLJE POMAGAČA?

- Pomažuća zanimanja stresogena su zbog neposredne komunikacije s osobama koje trebaju tuđu pomoć, a to zato što takva komunikacija uključuje neposredan odnos i, između ostaloga, uživanje u emocionalna stanja i patnje drugih osoba ili raskorak između očekivanja i stvarnih mogućnosti pomaganja.
- Oni su istodobno obično suočeni s vrlo ograničenim izvorima i mogućnostima da pomognu osobama koje su doživjele traumu.



ZBOG ČEGA JE UGROŽENO MENTALNO ZDRAVLJE POMAGAČA?

Psihičke posljedice rada s ljudima u nevolji i krizi obično se označavaju pomoću tri pojma:

- sindrom "izgaranja" ili engl. "burnout",
- reakcija kontra-transfera,
- posredna traumatizacija pomagača.

Pomagači najčešće nisu svjesni kako ovakav rad utječe na njih i izbjegavaju tražiti pomoć za sebe. To ne iznenađuje ako znamo da se sve zbiva u situaciji u kojoj su "žrtve" i "pomagači" dio postojeće strukture moći.



BRIGA ZA MENTALNO ZDRAVLJE POMAGAČA

1. Preventivno - edukativni rad koji podrazumijeva:

- pripremu pomagača na stresne situacije i rad s ljudima u krizi
- upoznavanje s učincima pomaganja na njihovo vlastito mentalno zdravlje
- stalno podizanje (profesionalne) kompetentnosti za obavljanje posla
- kontinuiranu podršku kroz superviziju i konzultacije



BRIGA ZA MENTALNO ZDRAVLJE POMAGAČA

2. Neposredna zaštita mentalnog zdravlja pomagača:

- sažeto psihološko integriranje traume nakon kriznih situacija
- naglašena podrška, tj. suportivna komponenta supervizije.

3. Razvijanje vještina samopomoći i svijesti o odgovornosti za vlastito mentalno i fizičko zdravlje.



POSREDNA TRAUMA KOD POMAGAČA

- Trauma koja se sastoji od događaja što ih klijenti opisuju svojim pomagačima, a ti događaji onda posredno trauma-tizirajuće djeluju na pomagače.
- Posrednu traumu svi stručnjaci teško doživljavaju i zbog toga jer zbog nje naprosto ne mogu izbjeći pokazivanje vlastitih osjećaja, što se u društvu gdje živimo smatra slabošću, a to se dalje izjednačuje s profesionalnom nesposobnošću.



SINDROM IZGARANJA NA POSLU

- osjećaj tjelesne i emocionalne iscrpljenosti
- gubitak osjećaja osobne vrijednosti
- negativizam, kako vezan uz sebe kao pomagača tako i uz ciljeve posla ili organizaciju u kojoj radi
- gubitak zanimanja za klijente, cinizam i neosjetljivost za tuđe potrebe
- osjećaj bespomoćnosti i beznada, često popraćen rečenicom "I tako se ništa ne može učiniti", pesimizam



SINDROM IZGARANJA NA POSLU

- razdražljivost i niska tolerancija na frustraciju, srdžba kao česta emocija
netrpeljivost, sumnjičavost
- rigidnost i neprilagodljivost
- povlačenje u socijalnim odnosima
- učestaliji sukobi i agresivni ispadi
- povećana upotreba alkohola, duhana, stimulirajućih sredstava i lijekova
- izostajanje s posla
- osjećaj opće slabosti -;
- učestalo pobolijevanje
- preosjetljivost na podražaje
- tjelesni simptomi



FAZE SAGORIJEVANJA

- Radni idealizam (entuzijazam vezan uz posao, posvećenost poslu, visoki stupanj energije i postignuća, pozitivni i konstruktivni stavovi, dobro postignuće)
- Faza stagnacije (tjelesni i mentalni umor, frustriranost i gubitak ideala, smanjeni radni moral, dosada, rani simptomi stresa)
- Povlačenje i izolacija (izbjegavanje kontakta s drugim suradnicima, ljutnja i neprijateljstvo, ozbiljan negativizam, depresivnost i druge emocionalne poteškoće, nesposobnost da se misli ili koncentrira, izuzetan tjelesni i mentalni napor, veći broj simptoma stresa)
- Faza apatije (nisko samopouzdanje, hronično izostajanje s posla, cinizam, negativni osjećaji na poslu)



IZVORI PROFESIONALNOG STRESA

- Izvori koji prvenstveno ovise o samoj osobi (unutarnji izvori)
- Izvori vezani uz radne uvjete
- Izvori vezani uz organizaciju rada
- Izvori vezani uz odnose s drugima unutar organizacije
- Izvori vezani uz vrstu pomagačkog posla i obilježja ljudi kojima se pomaže



UNUTARNJI IZVORI

- Nerealna očekivanja od posla koja nadilaze radni realitet i ne uspijevaju se uravnotežiti sa stvarnošću nakon razdoblja prilagodbe na posao.
- Identifikacija s ljudima kojima se pomaže i s njihovim problemima.
- Potreba za stalnom i potpunom kontrolom situacije.
- Pretjerana vezanost uz posao i osjećaj da mi snosimo svu odgovornost.
- Identifikacija s poslom u tolikoj mjeri da postaje glavni ili jedini sadržaj i smisao života, jedino područje potvrđivanja.



UNUTARNJI IZVORI

- Zamjena privatnog i društvenog života poslom.
- Neprepuštanje (nedelegiranje) dijelova posla drugima.
- Pretjerana upornost, rigidnost i tvrdoglavost u postizanju određenog cilja pod bilo koju cijenu.
- Nedjelotvorno korišćenje radnog vremena.
- Pomanjkanje liste radnih prioriteta, tako da je sve podjednako važno.
- Osjećaj profesionalne nekompetentnosti.



STRATEGIJE SAMOPOMOĆI

Prvi korak u razvijanju strategija samopomoćije je *svijest o tome što se događa*, tj. što uvjetuje da određena stresna situacija postane problem za pojedinca i uvuče ga u izgaranje na poslu.

1. *Samoopažanje vlastite izloženosti stresu i njegovih posljedica* (Opažanje utjecaja koji posao ima na naše: spavanje, obitelj, zabavu, korištenje alkohola, kave, cigareta, pojavu "sitnijih" bolesti, opće zdravstveno stanje, čestinu grešaka u poslu, stavove, ponašanje, osjećaje itd)



STRATEGIJE SAMOPOMOĆI

- Strukturiranje vremena (definiranje glavnih područja i njihovo rangiranje prema važnosti i hitnosti posla, utvrđivanje vlastitih oscilacija u funkcioniranju tijekom dana, planiranje vremena za odmor)
- Postavljanje granica (postavljanje realističnih kratkoročnih i dugoročnih ciljeva, prihvaćanje malih zadataka, dozvola da se “odmorimo”)
- Promatranje unutrašnjeg dijaloga
- Tehnike samoohrabrivanja
- Rekreacija
- Tehnike relaksacije



EMPATIJA

Svjesno ulaganje truda u ulaženje u tuđu kožu – uključujući i naše „neprijatelje“ – kako bismo osjetili, doživjeli, uvažili njihovu ljudskost, individualnost i perspektivu, s ciljem razumijevanja neophodnog za izgradnju odnosa (Krzmarčić, 2014)

Odnos je sredstvo terapijske promjene (Lambert, 1992.)



ISTRAŽIVANJA NEUROZNANOSTI

- Oksitocin budi empatiju koja potiče moralno ponašanje
- Zrcalni neuroni
- Visoka razina stresa može onemogućiti lučenje oksitocin, ne možemo “priuštiti” vrijeme da pomazemo drugome
- Disfuncionalna empatija



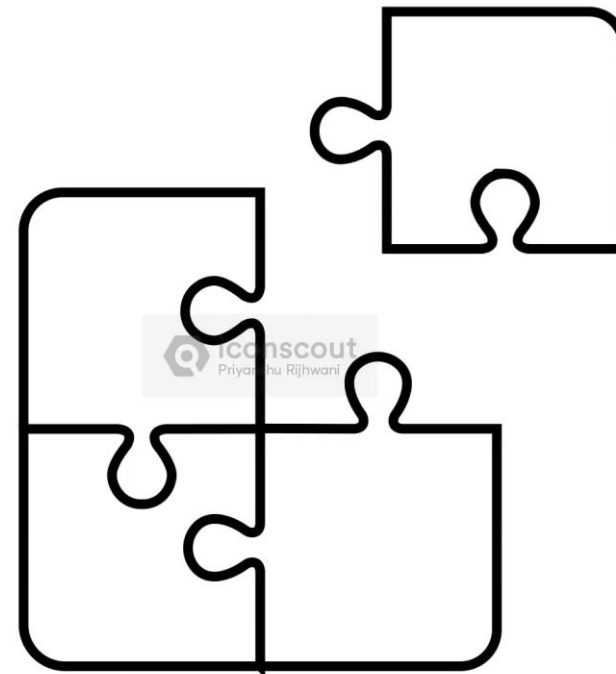
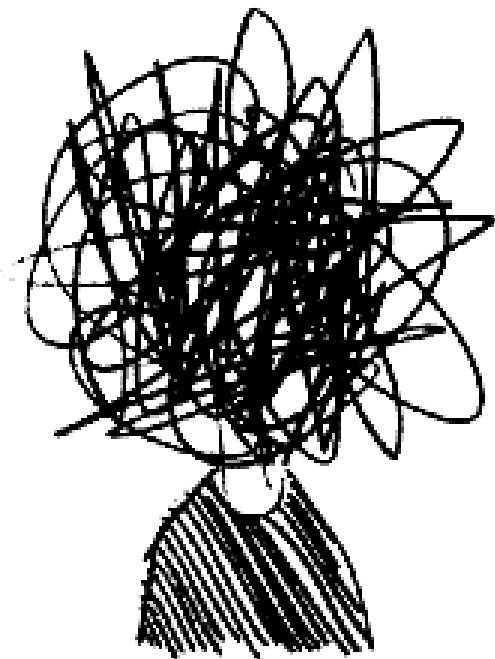
ZAKLJUČAK

- Osnovna varijabla za promjenu je empatija koja se gubi povećanjem stresa koji smanjuje lučenje oksitocina
- Sagorijevanje na poslu i prevelik stres kod pomagača, između ostalog, smanjuje empatiju kod pomagača
- Podrškom i brigom za mentalno zdravlje pomagača ostvaruje se briga i podrška i korisnika (klijenata)
- Pomagači osim što imaju odgovornost pomaganja drugim ljudima, kako bi uspješnije prebrodili različite nedaće, imaju i profesionalnu odgovornost prema sebi samima



MINISTARSTVO ZA ODGOJ
I OBRAZOVANJE KANTONA SARAJEVO

RAJEVO



Sarajevo, august 2022. godine



ŠTA JE TO PSIHOLOŠKA OTPORNOST?

- Psihološka otpornost je sposobnost mentalnog ili emocionalnog suočavanja s krizom ili brzog povratka u status prije krize.
- Otpornost postoji kada osoba koristi "mentalne procese i ponašanja u promociji ličnih dobara i zaštiti sebe od potencijalnih negativnih efekata stresora".
- Otpornost nije stalna. Neke stresore u životu možemo dobro nositi, dok nam drugi mogu biti preplavljujući.



OTPORNOST

- Biti otporan ne znači da ne osjećamo stres, poteškoće i patnju.
 - Otpornost znači dobro se nositi sa teškim iskustvima, te koliko isti utiču na nas i koliko smo u stanju da se adaptiramo novonastaloj situaciji.
 - Otpornost nije fiksirana osobina.
 - Fleksibilnost, adaptibilnost i ustrajnost mogu pomoći ljudima da ojačaju svoju otpornost kroz mijenjanje ponašanja i misli.
- (npr: studenti koji imaju stav da se čovjek intelektualno i socijalno može razvijati pokazuju manje stresa od onih koji misle da se neke stvari kod njih više ne mogu mijenjati)



MINISTARSTVO ZA ODGOJ
I OBRAZOVANJE KANTONA SARAJEVO



PRINCIPI OTPORNOSTI (PREMA SOOD)

- Zahvalnost
- Suosjećanje
- Prihvatanje
- Smisao
- Praštanje



KAKO SE POSTAJE OTPORAN?

- Razvijanje otpornosti je kompleksno i lično.
- Uključuje kombinaciju unutrašnjih snaga i vanjskih resursa.
- Ne postoji formula za postati više otporan, svako prolazi svoj proces: ljudi su drugačiji, te će se kod nekih razviti razviti ozbiljne poteškoće (kao što je sindrom profesionalnog sagorijevanja), a neki neće iskusiti nikakve simptome.
- Kombinacija više faktora doprinosi razvijanju otpornosti.



FAKTORI OTPORNOSTI

- **Socijalna podrška** – istraživanja pokazuju da društva koja pružaju podršku nakon traume podržavaju i povećavaju otpornost individue.
- **Realistično planiranje** – Sposobnost da se napravi i iznese realističan plan pomaže da osobe iskoriste svoje snage i planiraju dostižne ciljeve.
- **Samopoštovanje** - Pozitivan osjećaj sebe i pouzdanje u svoje snage može odbiti osjećaj bespomoćnosti kad se osoba suoči poteškoćama.
- **Vještine suočavanja** - Vještine suočavanja i rješavanja problema osnažuju osobu koja prolazi kroz poteškoće da ih lakše prebrodi.
- **Komunikacijske vještine** - Biti u stanju da komunicirati jasno i efektivno pomaže ljudima da obezbijede podršku, mobiliziraju dostupne resurse i preuzmu inicijativu u rješavanju problema.
- **Emocionalna regulacija** - Kapacitet da iznesemo potencijalno preplavljujuće emocije ili potražimo pomoć, pomaže ljudima da održe fokus kada trebaju prevazići izazove.



PREPORUKE ZA RAZVIJANJE REZILIJENTNOSTI (PREMA SIEGELU)

- Fokusiranje
- Opuštanje
- Kretanje
- Igra i zabava
- Povezivanje sa ljudima i prirodom
- Osluški vanje sebe i promišljanje o sebi
- Spavanje



MINISTARSTVO ZA ODGOJ
I OBRAZOVANJE KANTONA SARAJEVO



PITANJA?

Sarajevo, august 2022. godine