

- originalni rad -

**SINDROM SAGOREVANJA RADNIKA ZAPOSLENIH U GRADSKOM ZAVODU  
ZA HITNU MEDICINSKU POMOĆ***Valentina BAIĆ*Kriminalističko-policijska akademija, Zemun, Srbija

---

**Kratak sadržaj**

**Uvod/cilj.** Fenomen „sagorevanja na poslu“ je psihološki sindrom koji dovodi do emocionalne iscrpljenosti (fizička i psihička), dehumanizacije odnosa sa drugima i osećaja profesionalne nekompetentnosti u profesionalno zahtevnim situacijama. Posledično, ovaj sindrom umanjuje profesionalnu posvećenost, posebno onih koji svoje usluge pružaju drugima, kao što su zdravstveni radnici, policijski službenici, novinari, sudije, profesori, menadžeri itd. Poslednjih decenija naučna javnost je istinski zainteresovana za izučavanje profesionalnog stresa i posledica povezanih sa obavljanjem raznih delatnosti, posebno u oblasti zdravstvene zaštite, edukacije i javne administracije. Prema rezultatima tih istraživanja između 20–30%, a u pojedinim istraživanjima i mnogo više lekara, profesora i radnika u društvenim delatnostima, je pokazalo značajno prisustvo pojedinih simptoma sindroma sagorevanja. **Metode.** Istraživanje je sprovedeno u Gradskom zavodu za hitnu medicinsku pomoć (GZZHMP) u Beogradu, u junu 2017. godine i obuhvatalo je 70 ispitanika (35 muškaraca i 35 žena), starosti od 22-62 godine, koji su obavljali poslove rukovodioca, lekara, medicinskih tehničara, dispečera, operatera, administracije i vozača. **Rezultati.** Rezultati istraživanja u vezi izloženosti stresu pokazuju, da je 44.3% ispitanika ove zdravstvene ustanove izloženo visokom nivou stresa. Rezultati u vezi sagorevanja pokazuju, da je 20% ispitanika u prvom stepenu sagorevanja, koje se označava kao rizična faza, da je čak 45.7% ispitanika u drugom stepenu izgaranja, koje se označava kao kandidat za sagorevanje i da je 17.1% ispitanika u trećoj pretposlednjoj fazi, koja se označava kao faza sagorevanja. Posmatrajući ugroženost pojedinačnih grupa ispitanika, rezultati pokazuju da su dispečeri i rukovodioci ove zdravstvene ustanove najviše izloženi stresu, zatim slede lekari i medicinski tehničari na terenu, administracija, operateri i na kraju vozači. U pogledu sindroma sagorevanja, najugroženiji su dispečeri, lekari i medicinski tehničari na terenu, zatim podjednako operateri, administracija i rukovodioci, dok su vozači najmanje ugroženi. Takođe je značajno istaći da su medicinski tehničari na terenu, dispečeri i operateri, pokazali najveće prisustvo pojedinih simptoma sindroma sagorevanja. **Zaključak.** Na osnovu rezultata istraživanja može se konstatovati postojanje sindroma izgaranja kod značajnog broja radnika GZZHMP (83%), kod kojih je konstatovano prisustvo nekih od simptoma sindroma sagorevanja. Rezultati takođe ukazuju da su najmlađi ispitanici manje izloženi stresu, odnosno da je kod pojedinih grupa ispitanika kao što su vozači, uočeno značajno manje prisustvo simptoma sagorevanja, dok je kod medicinskih tehničara na terenu, koji takođe u uvom uzorku spadaju u mlađu grupu ispitanika, uočeno, da se čak 50% njih nalazi u trećoj fazi, koja se označava kao faza sagorevanja.

**Ključne reči:** stres, sindrom sagorevanja, sagorevanje na poslu

---

## UVOD

Fenomen „sagorevanja na poslu“ pod prvobitnim nazivom „reakcija iscrpljenosti“, pominje se u svetskoj literaturi pedesetih godina dvadesetog veka. Tek se sedamdesetih godina, ovaj fenomen povezuje sa radnim okruženjem i označava terminom „sagorevanje na poslu“ (eng. Burnout syndrome) [1]. Daleko najveći doprinos u razumevanju teorijskog i praktičnog smisla ovog koncepta, dala je profesorka socijalne psihologije sa Univerziteta Berkeley iz Kalifornije, Kristina Maslač (Christina Maslach) [2]. Ona je ovaj fenomen definisala kao psihološki sindrom koji dovodi do emocionalne iscrpljenosti (fizičke i psihičke), dehumanizacije odnosa sa drugima i osećaja profesionalne nekompetentnosti u profesionalno zahtevnim situacijama. Posledično, ovaj sindrom prema njenom mišljenju umanjuje profesionalnu posvećenost, posebno onih koji svoje usluge pružaju drugima, kao što su zdravstveni radnici, policijski službenici, novinari, sudije, profesori, menadžeri itd. [3].

Sindrom sagorevanja na poslu najpre je uočen kod medicinskog osoblja, koji su radili u odeljenjima psihijatrije i intenzivne nege bolesnika, zatim hirurga [4-9], a kasnije i kod drugih profesija [10-13]. Nakon toga, osamdesetih godina dvadesetog veka sprovedene su mnogobrojne empirijske studije, koje su ukazivale na činjenicu da upravo radno okruženje može izazvati negativne posledice i uticati na psiho-fizičko zdravlje zaposlenog, kao i na rezultate njegovog rada, motivaciju, i život uopšte. Rezultati istraživanja su takođe pokazali, da više od 3% ljudi u opštoj

populaciji trpi posledice razvijenog „sindroma sagorevanja“, što je ukazivalo na to da na desetine hiljada zaposlenih ljudi imaju ozbiljnih poteškoća u svojim svakodnevnim aktivnostima i radu [2].

Poslednjih decenija naučna javnost je istinski zainteresovana za izučavanje profesionalnog stresa i posledica povezanih sa obavljanjem raznih delatnosti, posebno u oblasti zdravstvene zaštite, edukacije i javne administracije [2]. Prema rezultatima tih istraživanja između 20–30%, a u pojedinim istraživanjima i mnogo više lekara, profesora i radnika u društvenim delatnostima je pokazalo značajno prisustvo pojedinih simptoma sindroma sagorevanja [14, 15].

U istraživanju Putnika i saradnika [16] koje je obuhvatalo lekare opšte medicine, i istraživanju Vićentića i saradnika [17], koje je obuhvatalo psihijatre, utvrđen je značajan procenat lekara ovih specijalnosti, sa visokim stepenom iscrpljenosti. U istraživanju Milenkovića [2] koje je obuhvatalo anesteziologe angažovane u zdravstvenim ustanovama tercijarnog nivoa zaštite u Beogradu, utvrđeno da čak 1/3 ispitanika poseduje neke od simptoma sagorevanja. Rezultati ovog istraživanja ukazuju da su anesteziolozi, u poređenju sa drugim specijalnostima znatno ugroženiji kada je u pitanju sindrom sagorevanja, što autor objašnjava time da se radi o visoko deficitnom specijalističkom kadru, koji je u najvećem procentu ženske populacije, da je njihov rad dominantno timski, kao i da podrazumeva noćni rad.

U jednom od istraživanja koje je sprovedeno sedamdesetih godina dvadesetog veka u Hitnoj medicinskoj pomoći u Sremskoj Kamenici, utvrđeno je da je sindrom sagorevanja umereno izražen kod 60%

ispitanika oba pola, srednje, više i visoke stručne spreme, a da je najizraženiji kod zdravstvenih radnika sa radnim stažom između 9 i 17 godina [17]. Verovatni uzroci ovakvog stanja su svakako vrlo stresan, zahtevan i naporan rad koji između ostalog podrazumeva intenzivnu i komplikovanu ljudsku komunikaciju, nerazumevanje, dežurstva, noćni rad, fizičku i psihičku iscrpljenost, kao i uvećanje obima posla, što sve zajedno može isprovocirati nastanak neke od formi sindroma sagorevanja.

### CILJ ISTRAŽIVANJA

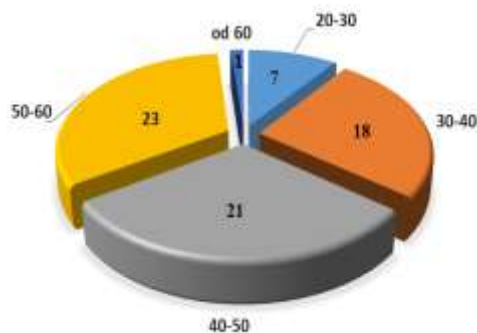
Cilj istraživanja je bila procena prevalencije stresa i sindroma sagorevanja među radnicima koji su zaposleni Gradskom zavodu za hitnu medicinsku pomoć (GZZHMP) u Beogradu.

### METOD RADA

U istraživanju je učestvovalo 70 ispitanika (35 muškaraca i 35 žena), starosti od 22-62 godine, koji su obavljali poslove rukovodioca, lekara, medicinskih tehničara, dispečera, operatera, administracije i vozača (grafikon 1, 2, 3).



**Grafikon 1.** Polna struktura ispitanika



**Grafikon 2.** Starosna struktura ispitanika



**Grafikon 3.** Zanimanje ispitanika

### Instrumenti

U radu su korišćena dva upitnika: Upitnik za samoprocenu stresa i Upitnik za određivanje nivoa sindroma sagorevanja. Prvi upitnik za određivanje nivoa stresa je razvijen od strane američkih stručnjaka [19], koji su u cilju određivanja nivoa stresa, koristili saznanja o tzv. osnovnim faktorima preopterećenja, kao što je hronični manjak vremena, preterana odgovornost, manjak podrške i preterano očekivanje od samog sebe i svoje sredine. Drugi upitnik je sastavljen po Freudenbergrovoj skali sagorevanja i sastoji se od 15 pitanja.

### Postupak

Istraživanje je sprovedeno u GZZHMP u Beogradu, u junu mesecu 2017. godine. Ispitanicima su upitnici zadavani pojedinačno, a ispitivanje je bilo anonimno.

**Tabela 1.** Deskriptivni pokazatelji prosečne starosti i radnog staža

	N	AS (prosek starosti)	AS (prosek staža)
Rukovodioci	10	54.6	29
Administracija	10	48.2	23.4
Lekari-teren	10	45.5	17.2
Operateri	10	45.1	19
Dispečeri	10	42.8	19.7
Medicinski tehničari-teren	10	39.2	18.5
Vozači-teren	10	35.7	14.6

**Tabela 2.** Samoprocena stresa

	Broj bodova	Broj bodova
Bodovi	> 25	<25
N	39	31
%	55.7	44.3
Ukupno	70	

**Tabela 3.** Samoprocena – određivanje nivoa (faze) sagorevanja

Bodovi	>25	26-35 I faza	36-50 II faza	51-65 III faza	<65 IV faza
N	12	14	32	12	-
%	17.1	20	45.7	17.1	-

## DISKUSIJA

Sindrom sagorevanja je psihološki fenomen koji treba razlikovati od stresa. Naime, stres se označava kao proces kojim se procenjuje i odgovara na događaje, koji se označavaju kao stresori, a koji mogu biti potencijalna opasnost ili izazov. Stresori najčešće ugrožavaju našu snagu, naš status, sigurnost na poslu, zdravlje, naša ubeđenja i naše samopouzdanje. Stres izrazito subjektivno iskustvo, što znači da je za jednu osobu neka situacija visoko stresna, dok je za drugu sasvim prihvatljiva. Dakle, pojedinci mogu biti veoma izdržljivi, ali isto tako

mogu imati i smanjenu otpornost na stresne izazove. Sindrom sagorevanja se upravo javlja u situaciji kada je osoba duži vremenski period ili hronično izložena stresnom iskustvu, odnosno ukoliko je u pitanju više izvora stresa, kao što je stres na poslu, u braku, stres u vezi dece, finansija itd. Za razliku od stresa, sindrom sagorevanja je proces koji traje duže i ima kliničku sliku hroničnog poremećaja.

Poslednjih decenija, naučna javnost je istinski zainteresovana za izučavanje sindroma sagorevanja na radu, posebno imajući u vidu da prisustvo istog u određenom profesionalnom okruženju implicira značajne psihološke, socijalne i finansijske efekte. Usled hroničnog (ne)zadovoljstva zaposlenih statusom i radim mestom koje obavljaju, a koje može proisteći zbog npr. obima posla, prekomerne odgovornosti, deficitne podrške u radnom okruženju, stalne potrebe za edukacijom, suočavanja sa smrću i nemoći drugih itd., javljaju se negativne posledice koje utiču na psihofizičko zdravlje zaposlenog, kao i na rezultate njegovog rada, motivaciju, i život uopšte.

Rezultati istraživanja u vezi izloženosti stresu pokazuju, da skoro polovina ispitanika smatra da je izložena visokom nivou stresa, pri čemu su najugroženiji dispečeri i rukovodioci. Zatim malo manje su ugroženi lekari, medicinski tehničari, administrativni radnici i operateri, dok se vozači izjašnjavaju kao oni koji su najmanje izloženi stresu.

Rezultati u pogledu prisustva nekih od simptoma sindroma sagorevanja pokazuju, da se samo 17% ispitanika oseća dobro, dok je postojanje simptoma sagorevanja konstatovano kod čak 83% ispitanika, pri čemu su

najugroženiji medicinski tehničari na terenu, prosečne starosti 43.4 godine, dispečeri, prosečne starosti 47.7 i operateri, prosečne starosti 46 godina. Ovi podaci govore u prilog toga da se najugroženija starosna kategorija smatraju oni ispitanici koji su u petoj deceniji života i koji u proseku imaju 25 godina radnog staža (min=14 godina, max=39 godina).

## ZAKLJUČAK

S obzirom da je ovo eksplorativno istraživanje obavljeno na malom uzorku ispitanika, dobijene rezultate bi trebalo proveriti u nekom budućem istraživanju, dakle na većem uzorku, koje bi trebalo da obuhvati sve radnike GZZHMP. Zašto je to važno? Imajući u vidu da je ovo problematika koja dovodi do širokog spektra negativnih posledica kako na individualnom, tako i na širem planu, na osnovu rezultata ovakog istraživanja, ova ustanova će imati potpuniju sliku u pogledu realnog sagledavanja postojećeg stanja stvari. Nakon toga treba težiti ka planiranju i realizaciji različitih aktivnosti u cilju stvaranja organizacione strukture koja brine o mentalnom zdravlju svojih radnika, koja neguje poverenje, podršku, otvorenu komunikaciju i održavanje zdravog radnog okruženja.

## LITERATURA

1. *Freundenberger HJ*. Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*. 1974; 30:159-165.
2. *Milenković S, Miodrag*. Ispitivanje „sindroma sagorevanja na poslu“ anesteziologa zaposlenih u ustanovama terci-

jarnog nivoa zdravstvene zaštite u Beogradu. Doktorska disertacija, Medicinski fakulteta, Univerziteta u Beogradu: 2015.

3. *Maslach C, Garber RM*. Decision-making processes in parole hearings. In: *Konecni VJ, Ebbesen EB*. (Eds.) *The criminal justice system: A social psychological Analysis*. San Francisco: W. H. Freeman, 1982; 337-366.
4. *Kahn J, Langlieb A*, editors. *Mental health and productivity in the workplace: a handbook for organizations and clinicians*. San Francisco: Jossey-Bass; 2003.
5. *al-Ma'aitah R, Cameron S, Horsburgh ME, Armstrong- Stassen M*. Predictors of job satisfaction, turnover, and burnout in female and male Jordanian nurses. *Can J Nurs Res*. 1999; 31(3): 15–30.
6. *Beasley BW, Kern DE, Kolodner K*. Job turnover and its correlates among residency program directors in internal medicine: a three-year cohort study. *Acad Med*. 2001; 76(11): 1127–35.
7. *Campbell DA Jr, Sonnad SS, Eckhauser FE, Campbell KK, Greenfield LJ*. Burnout among American surgeons. *Surgery*. 2001; 130(4): 696–5.  
doi: 10.1097/SLA.0b013e3181bfdab3.  
PMID:19934755
8. *Chen SM, McMurray A*. "Burnout" in intensive care nurses. *J Nurs Res*. 2001; 9(5): 152–64.
9. *McManus IC, Keeling A, Paice E*. Stress, burnout and doctors' attitudes to work are determined by personality and learning style: a twelve year longitudinal study of UK medical graduates. *BMC Med*. 2004; 2: 29.

10. *Salyers MP, Bond GR*. An exploratory analysis of racial factors in staff burnout among assertive community treatment workers. *Community Ment Health J*. 2001; 37(5): 393–404.
11. *Varhama LM, Bjorkqvist K*. Conflicts, workplace bullying and burnout problems among municipal employees. *Psychol Rep*. 2004; 94(3 Pt 2): 1116–24.
12. *Fujiwara K, Tsukishima E, Tsutsumi A, Kawakami N, Kishi R*. Interpersonal conflict, social support, and burnout among home care workers in Japan. *J Occup Health*. 2003; 45(5): 313–20.
13. *Elloy DF, Terpening W, Kohls J*. A causal model of burnout among self-managed work team members. *J Psychol*. 2001; 135(3): 321–34.
14. *Moreno-Jiménez JC, Flores M, Tovar L, Vilchis F*. Evolution of the Concept and Models of Work Exhaustion (Burnout): The Research in Mexico. *International Business Research*. 2014; 7:45-66.
15. *Schaufeli W, Leiter MP, Maslach C*. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Dev Int*. 2009; 14:204-220.
16. *Putnik K, Houkes I*. Work related characteristics, work-home and home-work interference and burnout among primary healthcare physicians: a gender perspective in a Serbian context. *BMC Public Health*. 2011; 11:716. doi: 10.1186/1471-2458-11-716.
17. *Vicentić S, Jovanović A, Dunjić B, Pavlović Z, Nenadović M, Nenadović N*. Profesionalni stres kod lekara opšte prakse i psihijatarata – nivo psihičkog distresa i rizika od burnout sindroma. *Vojnosanit Pregl*. 2010; 67:741-746.
18. *Pavlović D*. Burnout among medical workers [thesis]. Novi Sad: Filozofski fakultet; 1977. (Serbian)
19. *Girdin DA, Everly GS, Dusek DE*. Controlling Stress and Tension, Allyn & Bacon, Needham Heights, MA. 1996.

Rad pimpljen: 01.07.2017.

Prihvaćen: 15.07.2017.

**Adresa autora / Corresponding address:**

Prof. Valentina Baić  
 Kriminalističko policijska akademija,  
 ul. Cara Dusana 196, Zemun, Srbija  
 Mob.tel.065/567-3551,  
 E-mail: [sonovanja@gmail.com](mailto:sonovanja@gmail.com)

- original article -

## **BURNOUT SYNDROME OF EMPLOYEES IN THE MUNICIPAL INSTITUTION FOR EMERGENCY MEDICAL AID**

*Valentina BAĆ*

Academy of Criminalistic and Police Studies, Belgrade

---

### **ABSTRACT**

**Introduction/Objective.** The phenomenon of "burnout at work" is a psychological syndrome that leads to emotional exhaustion (physical and psychological), dehumanization of relationships with others and feelings of professional incompetence in professionally demanding situations. Consequently, this syndrome diminishes professional commitment, especially those who provide services to others, such as health workers, police officers, journalists, judges, professors, managers, etc. In recent decades, the scientific community is genuinely interested in studying professional stress and consequences associated with performing various activities, especially in the fields of health care, education and public administration. According to the results of these surveys, between 20-30%, and in some research and many more doctors, professors and workers in social activities, showed a significant presence of certain symptoms of combustion syndrome. **Method.** The study was conducted in the Municipal institution for emergency medical aid in Belgrade in Jun 2017 and included 70 respondents (35 men and 35 women) aged 22-62, who performed the duties of managers, doctors, medical technicians, Dispatcher, operator, administration and driver. **Results.** The results of the research on stress exposure show that 44.3% of the respondents of this healthcare institution are exposed to a high level of stress. The results of the combustion show that 20% of the respondents in the first degree of combustion, which is designated as a risky phase, that as much as 45.7% of the respondents in the second degree of combustion, which is designated as a candidate for combustion, and that 17.1% of the respondents in the third pretent Phase, which is designated as a combustion phase. Observing the vulnerability of individual groups of respondents, the results show that the dispatchers and managers of this healthcare institution are most exposed to stress, followed by doctors and field medical technicians, operators, operators and eventually drivers. In terms of combustion syndrome, dispatchers, doctors and medical technicians in the field are the most vulnerable, then operators, administrators and managers are equally at risk, while drivers are at least at risk. It is also important to point out that medical field technicians, dispatchers and operators have shown the greatest presence of certain symptoms of combustion syndrome. **Conclusion.** Based on the results of the study, the existence of a combustion syndrome can be noted in a significant number of employees of the Municipal institution for emergency medical aid (83%), who have noted the presence of some of the symptoms of combustion syndrome. The results also indicate that the youngest respondents are less exposed to stress, that is, in certain

groups of subjects such as drivers, significantly less presence of combustion symptoms was observed, while in field medical field technicians, which in a sample are also part of the younger group of subjects, that even 50% of them are in the third stage, which is designated as a combustion phase.

**Keywords:** stress, burning syndrome, burning at work

---