

*Jernej Kovač*

*Marija Javornik Krečič*

## **Poklicna izgorelost pri šolskih svetovalnih delavcih v osnovni šoli**

Izvirni znanstveni članek

UDK: 159.944.4:37.091.12-057.86

### **POVZETEK**

Šolski svetovalni delavci so zaradi narave svojega dela pogostokrat v stresu, ta pa se lahko sčasoma ob neustreznem spoprijemanju z njim razvije tudi v poklicno izgorelost. V Sloveniji do zdaj še ni bila narejena nobena raziskava, ki bi ugotavljala zaznavo poklicne izgorelosti pri šolskih svetovalnih delavcih. Naša raziskava bo zato zapolnila vrzel na področju raziskovanja šolskega svetovalnega dela. V prispevku predstavljamo nekatera teoretična izhodišča o poklicni izgorelosti in rezultate empirične raziskave. Namen empirične raziskave je bil ugotoviti zaznavanje poklicne izgorelosti pri šolskih svetovalnih delavcih – zanimala nas je stopnja poklicne izgorelosti ter obstoj razlik glede na starost, izobrazbo in prisotnost supervizije. V raziskavi smo analizirali tri dimenzije poklicne izgorelosti pri šolskih svetovalnih delavcih, in sicer manjšo izpolnjenost, izčrpanost in depersonalizacijo. Rezultati so pokazali, da večina šolskih svetovalnih delavcev dokaj homogeno zaznava povprečno raven poklicne izgorelosti. Znotraj posameznih dimenzij poklicne izgorelosti pri šolskih svetovalnih delavcih se je izkazalo, da je najmočnejše izražen občutek manjše izpolnjenosti. Prav tako se je v raziskavi pokazalo, da do največjih razlik prihaja pri dimenzijah manjša izpolnjenost in čustvena izčrpanost glede na izobrazbo in prisotnost supervizije.

**Ključne besede:** šolski svetovalni delavec, poklicna izgorelost, manjša izpolnjenost, čustvena izčrpanost, depersonalizacija

# Professional Burnout among School Counselors in Basic School

Original scientific article

UDK: 159.944.4:37.091.12-057.86

## ABSTRACT

School counsellors are often stressed due to the nature of their work. This stress can, when unsatisfyingly treated, easily evolve to a professional burnout. In Slovenia no research with the specific aim to explore the professional burnout among school counsellors has been performed so far. Hence the aim of the present research is to compensate this shortage in the area of school counselling. The paper presents some theoretical foundations of occupational burnout and results of empirical research. The purpose of the empirical research was to determine the perceptions of occupational burnout among school counselors. We were interested in the level of occupational burnout and existing differences in terms of age, education and presence of supervision. We analysed the results of the present study according to three dimensions of occupational burnout in school counselors, namely lesser fulfilment, exhaustion and depersonalization. Results have shown that the perceived level of the average occupational burnout in most school counsellors is relatively homogenous. Within the individual dimensions of professional burnout among school counselors the sense of lesser fulfillment has proven to be the most strongly expressed. The study also showed that the greatest differences are seen in the dimension of lesser fulfillment and emotional exhaustion with regard to education and presence of supervision.

**Key words:** school counsellor, occupational burnout, lesser fulfilment, emotional exhaustion, depersonalization

## Uvod

Šolski svetovalni delavci so pri svojem vzgojno-izobraževalnem delu zaradi raznolikosti, kompleksnosti in zahtevnosti pogostokrat v stresu. Če so šolski svetovalni delavci izpostavljeni dolgotrajnemu stresu in hkrati nimajo na razpolago ustreznih načinov spoprijemanja s stresom, lahko pride do razvoja poklicne izgorelosti, ki se lahko kaže v manjši izpolnjenosti, čustveni izčrpanosti in depersonalizaciji. Pri nas do zdaj ni bila narejena še nobena temeljita in sistematična znanstvena raziskava o zaznavi poklicne izgorelosti šolskih svetovalnih delavcev. Tovrstno vrzel na področju šolskega svetovalnega dela zapolnjuje ta prispevek.

Prispevek je sestavljen iz dveh delov. V prvem (teoretičnem) delu je uvodoma nekoliko podrobneje opredeljen pojem poklicne izgorelosti, sledi opis stopenj poklicne izgorelosti. Ob koncu teoretičnega dela sledi še predstavitev vzrokov in posledic poklicne izgorelosti. V drugem (empiričnem) delu na začetku raziskavo

metodološko opredelimo, sledi evalvacija obstoječega nivoja zaznavanja poklicne izgorelosti. Ob tem nas je zanimala zaznava poklicne izgorelosti na vzorcu šolskih svetovalnih delavcev v celoti in obstoj razlik glede na starost, izobrazbo in prisotnost supervizije.

Ob koncu prispevka podajamo sklepne ugotovitve empirične raziskave in izpeljujemo temeljne smernice za nadaljnjo raziskovalno-razvojno prakso svetovalnih delavcev v osnovnih šolah.

## **Teoretični del**

### *Opredelitev pojma poklicna izgorelost*

O pojmu poklicna izgorelost se je začelo razpravljati sredi 70. let 20. stoletja v ZDA. Za pionirja na področju raziskovanja poklicne izgorelosti velja ameriški psihiater Freudenberg, ki je na alternativni kliniki za zdravstveno nego skozi daljše obdobje opazoval prostovoljce, pri katerih so se pojavili znaki čustvene izčrpanosti, izguba motivacije in zavzetosti za delo. Za to je uporabil besedo »burnout«, ki se je prej uporabljala predvsem za opis različnih učinkov kronične zlorabe drog (Maslach in Schaufeli 1993). Jackson et al. (1986) navajajo dimenzije poklicne izgorelosti, ki jo sestavljajo: 1. depersonalizacija – pomeni negativen in neosebni odnos do uporabnikov pomoči; 2. čustvena izčrpanost – nastopi, ko posameznik v delovnem okolju doživlja prevelike čustvene pritiske, ki se kažejo v pomanjkanju zanosa in empatije do uporabnikov pomoči; 3. zmanjšana osebna izpolnitev – pomeni občutek osebne neizpoljenosti, nekompetentnosti in neučinkovitosti v delovnem okolju.

Po Pšeničny (2006, 20) lahko izgorelost najkrajše opredelimo kot kronično stanje skrajne psihofizične in čustvene izčrpanosti. Abel in Sewwel (1999) ugotavljata, da poklicna izgorelost nastane kot posledica izpostavljenosti dolgotrajnemu stresu in pomanjkanju socialnih virov. Maslach in Jackson (1981) poklicno izgorelost opredeljujeta kot sindrom fizične, duševne in čustvene izčrpanosti, ki nastane v dalj časa trajajoči čustveno zahtevni situaciji. Podobno ugotavljata tudi Pines in Aronson (1988), ki jo opredeljujeta kot stanje telesne, čustvene in duševne izčrpanosti zaradi dolgotrajnega čustveno zahtevnega dela. Marentič Požarnik (2000) poklicno izgorelost opredeljuje kot stanje dolgotrajnega stresa, zaradi česar nastopi občutek izčrpanosti in kronične utrujenosti. Maslach in Jackson (1986, v Depolli Steiner 2010, 32) poklicno izgorelost opredeljujeta kot sindrom, ki je sestavljen iz čustvene izčrpanosti, depersonalizacije in zmanjšane osebne izpolnitve; pojavi se lahko pri zaposlenih, ki delajo z ljudmi. Pšeničny in Findeisen (2005) jo opredeljujeta kot psihološki sindrom, ki nastane kot posledica kumulativnega odgovora na dolgotrajne in neustrezne psihološke okoliščine dela. Po Cherniss (1980) poklicna izgorelost nastopi, ko se posameznik zaradi prevelikih delovnih zahtev čustveno umakne in postane apatičen, ciničen in rigid. Podobno

poklicno izgorelost opredeljujeta tudi Edelwich in Brodsky (1980), njena posledica pa je izguba volje, energije in smisla.

### *Stopnje procesa poklicne izgorelosti*

Poklicna izgorelost je dolgotrajno nastajajoč odgovor na trajne pritiske na delovnem mestu. Zato govorimo o različnih stopnjah poklicne izgorelosti. Vsaka stopnja traja zelo dolgo in napoveduje naslednjo. Govorimo lahko o treh empirično dokazanih stopnjah izgorevanja, ki potekajo od stanja izčrpanosti, preko stanja preizčrpanosti do stanja adrenalne izgorelosti:

1. stopnja izgorevanja – izčrpanost. Za izčrpanost lahko rečemo, da je začetna oblika izgorelosti, ki se kaže v storilnostni usmerjenosti, občutku odgovornosti, anksioznosti ter občutku nenadomestljivosti. V tem obdobju ima posameznik občutek, da je stanje obvladljivo, da ga lahko odpravi z zanikanjem in krajšim odmorom, zato se ta stopnja pogostokrat prevesi v občutek kronične utrujenosti, kjer posameznik vključi še dodatne nove osebne vire in se zateka v pretirano delo (Pšeničny 2006, 21). Znaki izčrpanosti se lahko kažejo na telesnem in psihičnem področju. Na telesnem področju se kažejo utrujenost, ki po počitku ne izgine, jutranje in večerne bolečine, prebavne težave, motnje spanja itn. Na psihičnem področju se kaže kot povečana aktivnost, frustriranost, težave v odnosu s ljudmi, pretirana skrb za druge, zanikanje telesne in psihične utrujenosti itn. (prav tam, 54).
2. stopnja izgorevanja – ujetost. Ob občutku ujetosti se pojavijo intenziven občutek nemoči, krivde in jeze ter zelo izraziti telesni simptomi (Pšeničny 2006, 54). Na tej stopnji preizčrpanosti se posameznik pogostokrat odzove z menjavo delovnega mesta ali življenjskega okolja. Ta stopnja lahko traja celo leto ali dve (prav tam, 22). Poleg stopnjevanja znakov s prve stopnje (izčrpanosti) se pojavljajo še znaki na telesnem in psihičnem področju. Na telesnem področju se kažejo občasno ali trajno zvišanje krvnega tlaka, bolečine, migrene, upad imunskega sistema, alergije itn. Na psihičnem področju se znaki odražajo kot ujetost in potreba po umiku iz delovnega in življenjskega okolja, zmanjšane storilnostne naravnosti, nezmožnost nadziranja čustvenih odzivov (bes, cinizem, grobost), samomorilne misli itn. (Pšeničny 2007, 54).
3. stopnja izgorevanja – sindrom adrenalne izgorelosti. Razdelimo jo lahko na adrenalno izgorelost pred zlomom in adrenalno izgorelost po zlomu (Pšeničny 2007, 22). Za adrenalno izgorelost pred zlomom je značilno, da so vsi prej zgoraj omenjeni simptomi na vrhuncu, vendar posameznik še vedno vztraja v svoji intenzivni aktivnosti. Takšno stanje lahko traja nekaj mesecev ter se izraža na telesnem in psihičnem področju. Na telesnem področju se pojavijo izrazite motnje spanja, medtem ko se na psihičnem področju kaže kot nesposobnost odločanja in načrtovanja, časovna neorientiranost, depresivni občutki, nekontroliranje občutkov žalosti, jeze itn. (prav tam, 55–56). Za adrenalno izgorelost po zlomu pa je značilna popolna izguba

energije in motivacije, ki lahko traja od dve do štiri leta, lahko pa tudi celo do šest let. Posameznik v tem stanju izgubi stik z notranjim svetom, pogloblja se občutek notranje praznine, ki jo pogostokrat poskuša nadomestiti z zlorabo alkohola in drugih substanc (Bilban in Pšeničny 2007). Najznačilnejši znaki so: močan in dolgotrajen upad delovnih sposobnosti, nenadno močno zmanjšanje psihofizične energije, nezmožnost vzpostavljanja/vzdrževanja psihofizičnega ravnotežja, periodično vračanje simptomov akutnega adrenalnega zloma v obremenilnih situacijah, izrazit odpor do prejšnjih življenjskih in delovnih situacij, osebnostne spremembe in spremembe vrednostnega sistema (zlasti upad altruizma in storilnosti kot vrednote) ter spreminjanje samopodobe (Pšeničny 2007). Prav tako skoraj zagotovo pride do težav v medosebnih odnosih, ki se kažejo v obliki izgube prijateljstev, težav v partnerskem odnosu ali celo razpada partnerskega odnosa (Bilban in Pšeničny 2007).

#### *Vzroki in posledice poklicne izgorelosti*

Na splošno lahko vzroke za nastanek poklicne izgorelosti razdelimo v tri glavne skupine, in sicer na osebne, poklicne in organizacijske dejavnike (Cooper et al. 2001).

#### *Osebni dejavniki*

Največjo pozornost pri osebnih dejavnikih namenjamo vlogi spola in starosti. Raziskave so pokazale, da so ženske bolj dovzetne za poklicno izgorelost kot moški (Bussing in Perrar 1991, v Whitehead 2001). Maslach (1982) je ugotovil, da do pojava poklicne izgorelosti redkeje pride na začetku delovne poti; pojavi se nekoliko kasneje, tj. med 30. in 40. letom. Do podobnih ugotovitev sta prišla tudi Friedman in Lotan (1985), ki sta ugotovila, da poklicna izgorelost z leti in delovnimi izkušnjami narašča – svoj vrhunec doseže pri 41 letih, nato pa s starostjo začne upadati. K poklicni izgorelosti so bolj nagnjeni posamezniki, ki imajo nezavedno motivacijo pomagati, visoke cilje, pričakovanja in aspiracijo (Schaufeli in Enzman 1998, v Depolli Steiner 2010, 44).

Največja pozornost pri raziskavah poklicne izgorelosti se je namenjala poklicnim in organizacijskim dejavnikom; v nadaljevanju ju na kratko predstavljamo.

#### *Poklicni dejavniki*

Raziskave o poklicnih dejavnikih se osredotočajo predvsem na posameznikovo vlogo, pri kateri se kot glavni razlogi za poklicno izgorelost navajajo nejasnost in konfliktnost vlog ter delovna preobremenjenost. Do konfliktnosti vlog pride, ko se posameznik znajde pred nesprejemljivimi zahtevami, medtem ko se nejasnost vlog pojavi v primerih, v katerih primanjkuje ustreznih informacij za delo. Številne raziskave potrjujejo povezavo nejasnosti in konfliktnosti vlog s čustveno izčrpanostjo in depersonalizacijo (Burke in Richarson 1993, v Whitehead 2001).

Prav tako preobremenjenost z delom in časovna stiska pogosto predstavljata glavni razlog za nastanek poklicne izgorelosti (Maslach in Leiter 2002). Poleg

omenjenih poklicnih dejavnikov na poklicno izgorelost v manjši meri vplivajo še dejavniki, kot so veliko število opravljenih ur, pogosti stiki z uporabniki in delo s težavnimi uporabniki (Maslach in Jackson 1984).

### Organizacijski dejavniki

Najpogostejši organizacijski dejavniki so kvalitativne in kvantitativne zahteve dela, pomanjkanje avtonomije ali nadzora ter pomanjkanje socialne opore. Predvsem pomembno je spoznanje, da poklicna izgorelost nima negativnega vpliva samo na posameznika, ampak zaradi zmanjšane učinkovitosti pogosto čuti posledice celotna delovna organizacija (Schaufeli in Enzmann 1998, v Depolli Steiner 2010, 51–52).

Prav tako Lee in Ashfort (1996, v Whitehead 2001) ugotavljata, da so tisti posamezniki, ki nimajo strokovne pomoči v obliki supervizije, bolj nagnjeni k nastanku poklicne izgorelosti. Iz zadnje raziskave lahko sklepamo na pomembno vlogo supervizije pri preprečevanju nastanka poklicne izgorelosti.

Če torej strnemo, se poklicna izgorelost najpogosteje razume kot vzorec negativnih dejavnikov, ki so neposredno povezani z vsemi področji človekovega delovanja (Savicki in Cooley 1982, v Wilkerson 2009), iz česar sledijo posledice. Številni avtorji poklicno izgorelost povezujejo s težavami v telesnem in duševnem počutju (Maslach in Pines 1977; Jackson in Maslach 1982; Ganster in Schauboeck 1991). Pennebaker (1982, v Schwarz Cook 2006) ugotavlja, da poklicna izgorelost privede do poslabšanja telesnega počutja in zdravja ter se odraža v psihosomatskih težavah, kot so glavoboli, mišična napetost, prebavne motnje, težave z dihanjem, težave v delovanju srca, vrtoglavica itn. Na duševnem področju se posledice poklicne izgorelosti kažejo kot težave v duševnem zdravju v obliki nespečnosti, anksioznosti in depresije (Quick et al. 1997, v Schwarz Cook 2006). Poklicna izgorelost negativno vpliva tudi na kakovost medosebnih odnosov, saj se izgoreli posameznik umakne od družine, prijateljev, znancev, zato se poslabšajo družinski in socialni odnosi (Jackson in Maslach 1982; Jackson in Schuler 1983). Poklicna izgorelost se odraža tudi v slabši kakovosti in nižanju kvantitete delovne učinkovitosti, kar negativno vpliva na motivacijo (Maslach in Jackson 1984). Schaufeli in Enzmann (1998, v Schwarz Cook 2006) sta opazila, da izgoreli posameznik postane pretirano kritičen do delovne organizacije ter nezaupljiv do sodelavcev, nadrejenih ali podrejenih, to pa lahko vodi v nezadovoljstvo na delovnem mestu. Izgoreli posameznik se začne izogibati pritiskom s podaljševanjem odmorov, izostajanjem od dela ali celo z odpovedjo dela (Maslach in Jackson 1981; Jackson et al. 1986). Po Maslachu in Jacksonu (1981) se posledice poklicne izgorelosti kažejo na naslednjih treh dimenzijah: čustvena izčrpanost, depersonalizacija in osebna izpolnjenost. Čustvena izčrpanost se kaže kot fizična in čustvena izčrpanost; pri depersonalizaciji gre za pomanjkanje empatije in čustveno odmaknjenost od uporabnikov pomoči; zmanjšana osebna izpolnitev pa pomeni občutek nekompetentnosti na delovnem mestu.

*Dosedanja znanstvena spoznanja o poklicni izgorelosti pri šolskih svetovalnih delavcih*

Opravljene raziskave v preteklosti so pokazale, da so poklicni izgorelosti najbolj izpostavljeni svetovalni delavci, socialni delavci, psihiatri in psihologi (Skovalt 2001, v Moyer 2011). Predvsem pogosto se poklicna izgorelost pojavlja na izobraževalnem področju, kjer so poudarjeni predvsem učitelji (Brock in Grady 2002, v Moyer 2011). Zagotovo pa so poklicni izgorelosti še prav posebej izpostavljeni šolski svetovalni delavci, ki pri svojem delu skrbijo za izobraževalno in vzgojno funkcijo učencev.

Ob pregledu literature smo ugotovili, da je zelo malo raziskav, ki bi se navezovala na vpliv starosti, izobrazbe in supervizije na poklicno izgorelost pri šolskih svetovalnih delavcih. Huebner (1993) v svoji raziskavi o poklicni izgorelosti, v kateri je sodelovalo 179 šolskih svetovalnih delavcev, ugotavlja, da jih 25 % kaže znake visoke stopnje čustvene izčrpanosti, 3 % visoko stopnjo depersonalizacije in 12 % nizko stopnjo osebne izpolnitve. Poleg tega je ugotovil, da si kar 35 % šolskih svetovalnih delavcev želi v naslednjih petih letih zapustiti delovno mesto. Do podobnih zaključkov sta prišla tudi Mills in Huebner (1998), ki sta v obdobju sedmih mesecev merila stopnjo poklicne izgorelosti pri šolskih svetovalnih delavcih. Ugotovila sta, da približno 40 % šolskih svetovalnih delavcev zaznava čustveno izčrpanost, 10 % depersonalizacijo in 19 % zmanjšan občutek osebne izpolnitve. V svoji raziskavi sta prav tako prišla do spoznanja, da veliko šolskih svetovalnih delavcev pri svojem delu doživlja kronični stres. Stephen (2005, v Wachter et al. 2008) ugotavlja, da se 66 % šolskih svetovalnih delavcev pri svojem delu sooča z zmerno do visoko stopnjo čustvene izčrpanosti in 77 % z zmerno do visoko stopnjo depersonalizacije.

Wachter (2006, v Wachter et al. 2008, 435) v svoji raziskavi ugotavlja, da večina šolskih svetovalnih delavcev kaže opozorilne znake poklicne izgorelosti, medtem ko je 20 % udeležencev izgorelih. Prav tako sta Crutchfield in Borders (1997, v Wachter et al. 2008, 435) v svoji študiji opazila znake zelo nizke stopnje empatije pri večini udeležencev, ki bi lahko nakazovali na znake poklicne izgorelosti.

Številne študije (Reiner in Hartshorne 1982; Huberty in Huebner 1988; Stickel 1991; Huebner 1992, 1993b; Sandoval 1993; Niebrugge 1992; Mills in Huebner 1998; Butler in Constantine 2005; Wilkerson in Bellini 2006, v Wilkerson 2009) se osredotočajo na vpliv demografskih značilnosti na pojav poklicne izgorelosti, kjer se povsem osredotočajo na pomen delovnih izkušenj. Iz strokovne literature je razvidno, da so vplivi delovnih izkušenj na izgorelost različni. Butler in Constantine (2005, v Wilkerson 2009) ugotavljata višjo stopnjo poklicne izgorelosti pri šolskih svetovalnih delavcih, ki imajo več delovnih izkušenj (20–29 let). Huberty in Huebner (1988) sta ugotovila, da šolski svetovalni delavci s starostjo razvijejo različne vedenjske vzorce, ki zmanjšujejo možnost za nastanek poklicne izgorelosti.

V teoretičnem delu smo z natančnim pregledom slovenske literature ugotovili, da tovrstnih raziskav, ki bi ugotovljale zaznavanje poklicne izgorelosti pri šolskih

svetovalnih delavcih glede na starost, izobrazbo in prisotnost supervizije, v slovenskem prostoru ni.

## **Empirična raziskava**

V nadaljevanju predstavljamo del rezultatov širše raziskave (Kovač 2013); odgovorili bomo na vprašanje, v kolikšni meri je poklicna izgorelost značilna za šolske svetovalne delavce v slovenskih osnovnih šolah.

### *Opredelitev raziskave*

Namen empirične raziskave bil ugotoviti zaznavanje poklicne izgorelosti pri šolskih svetovalnih delavcih, pri čemer nas je zanimala stopnja poklicne izgorelosti ter obstoj razlik glede na starost, izobrazbo in prisotnost supervizije.

### *Raziskovalni vzorec*

K sodelovanju smo povabili vseh 130 svetovalnih delavcev osnovnih šol na področju severovzhodne Slovenije. Odzvalo se je 88 svetovalnih delavcev. Ta zajeti vzorec opredeljujemo na nivoju inferenčne statistike kot enostavni slučajnostni vzorec iz hipotetične populacije. Vzorec je sestavljalo 87 svetovalnih delavk (98,9 %) in en svetovalni delavec (1,1 %). Največ v raziskavo zajetih šolskih svetovalnih delavcev je starih do 35 let (36,4 %). Sledi skupina šolskih svetovalnih delavcev, starih več kot 45 let (35,2 %), medtem ko je najmanj starih od 36 do 45 let (28,4 %). Največ v vzorec zajetih udeležencev je zaposlenih od 0 do 10 let (46,6 %), v enakem razmerju sledijo tisti z delovno dobo od 11 do 20 let (26,1 %) in od 21 do 30 let (26,1 %), samo eden šolski svetovalni delavec je v skupini od 41 do 50 let (1,2 %). Prevladujejo torej šolski svetovalni delavci s krajšo delovno dobo (do 10 let). Glede na profil je v vzorcu največ pedagogov (39,5 %), sledijo socialni delavci (27,9 %) in psihologi (17,4 %). Najmanj je socialnih in specialnih pedagogov (15,2 %).

### *Postopki zbiranja podatkov*

Anketni vprašalnik je bil najprej v novembru 2010 sondažno uporabljen na manjšem vzorcu svetovalnih delavcev iz osnovnih šol v severovzhodnem delu Slovenije. Nato je sledilo definitivno zbiranje podatkov, ki je potekalo od meseca januarja 2011 do decembra 2011. Podatke smo zbrali s pomočjo anketnega vprašalnika, ki smo ga po elektronski pošti poslali vsem svetovalnim delavcem v osnovnih šolah v severovzhodnem delu Slovenije. V elektronskem sporočilu smo šolskim svetovalnim delavcem predstavili tudi vse podrobnosti o namenu raziskave. Izpolnjene vprašalnike so šolski svetovalni delavci vrnili po elektronski pošti. Na takšen način smo pridobili 88 anketnih vprašalnikov.

### *Vsebinsko-metodološke značilnosti*

V raziskavi smo uporabili anketni vprašalnik, sestavljen iz vprašanj zaprtega tipa s stopnjevanimi odgovori. Anketni vprašalnik je sestavljen iz treh vsebinskih sklopov. Uvodni sklop vprašanj prinaša podatke o raziskovalnem vzorcu in se osredotoča



na starost in izobrazbo. Osrednji sklop vprašanj predstavlja prevzeta (Penko 1994) sedemstopenjska deskriptivna ocenjevalna lestvica o zaznavi poklicne izgorelosti (nikoli, nekajkrat na leto, večkrat na leto, nekajkrat na mesec, nekajkrat na teden, vsaki dan); sestavljena je iz naslednjih treh dimenzij poklicne izgorelosti: manjše izpolnjenosti, čustvene izčrpanosti in depersonalizacije. Vsaka dimenzija poklicne izgorelosti (manjša izpolnjenost, čustvena izčrpanost in depersonalizacija) je definirana z določenim številom postavk (manjša izpolnjenost – 8, čustvena izčrpanost – 9, depersonalizacija – 5) (skupaj 22). Zadnji sklop anketnega vprašalnika je sestavljen iz vprašanj, vezanih na strokovno podporo (supervizijo), ki so je deležni šolski svetovalni delavci.

### Obdelava podatkov

Podatki so obdelani s programom za statistično obdelavo podatkov SPSS (verzija 20) na nivoju deskriptivne in inferenčne statistike, pri čemer smo uporabili naslednje statistične metode: osnovna deskriptivna statistika skupnih rezultatov na lestvici zaznave poklicne izgorelosti: aritmetična sredina ( $\bar{x}$ ), standardni odklon ( $s$ ), koeficient asimetrije (KA) in koeficient sploščenosti (KS), t-preizkus za neodvisne vzorce za preverjanje razlik v skupnem rezultatu na lestvici zaznavanja poklicne izgorelosti šolskih svetovalnih delavcev glede na prisotnost supervizije ter analiza variance (splošni F-preizkus) za preverjanje razlik v skupnem rezultatu na lestvici zaznavanja poklicne izgorelosti šolskih svetovalnih delavcev glede na starost in izobrazbo.

## Rezultati

Predstavljamo rezultate analize skupnih rezultatov na treh sedemstopenjskih podlestvicah in lestvici v celoti vzorca šolskih svetovalnih delavcev skupaj ter rezultate preverjanja razlik glede na starost, izobrazbo in prisotnost supervizije.

*Preglednica 1: Ocene parametrov osnovne deskriptivne statistike skupnega rezultata merjenja poklicne izgorelosti šolskih svetovalnih delavcev*

Poklicna izgorelost	Zaznavanje izgorelosti		Arit. sredina %	Stand. odklon s	Kof. variacije KV %	Kof. simetrije KA	Kof. sploščenosti KS
	Min	Max					
Manjša izpolnjenost	17	44	34,00	5,32	15,64	-0,63	3,19
Čustvena izčrpanost	4	45	18,39	8,27	44,98	0,70	3,60
Depersonalizacija	0	12	4,08	3,14	77,00	0,81	3,12
<b>V celoti</b>	37	85	56,47	8,38	14,84	0,37	3,57

Samo porazdelitev skupnega rezultata na podlestvici manjša izpolnjenost je rahlo levo asimetrična (KA = -0,63), kar pomeni, da je nekaj več šolskih svetovalnih delavcev, ki zaznavajo višjo raven manjše izpolnjenosti in to precej homogeno (KV % = 15,6). Tendanca desne asimetrije skupnih rezultatov na podlestvici čustvena izčrpanost (KA = 0,70) in depersonalizacija (KA = 0,81) pa razkriva,

da teh dveh dimenzij poklicne izgorelosti večina šolskih svetovalnih delavcev pri sebi ne zaznava tako izrazito (kot manjša izpolnjenost), se pa s tega vidika, kakor kažejo koeficienti variacije, med seboj precej razlikujejo. Na osnovi analize skupnih rezultatov lestvice poklicne izgorelosti v celoti pa lahko rečemo, da šolski svetovalni delavci dokaj homogeno (KV % = 14,8) zaznavajo povprečno raven lastne poklicne izgorelosti (KA = 0,37).

*Preglednica 2: Izid analize variance preverjanja razlik v zaznavanju poklicne izgorelosti šolskih svetovalnih delavcev glede na starost*

Poklicna izgorelost	Starost	N	$\bar{x}$	s	Preizkus homogenosti varianc		Preizkus razlik aritmetičnih sredin	
					F	P	F	P
Manjša izpolnjenost	Do 35 let	32	32,63	5,85	0,764	0,469	2,133	0,125
	Od 35 do 45 let	25	34,08	4,56				
	Več kot 45 let	31	35,35	5,10				
Čustvena izčrpanost	Do 35 let	32	18,84	8,79	0,086	0,918	0,093	0,911
	Od 35 do 45 let	25	18,36	7,28				
	Več kot 45 let	31	17,94	8,70				
Depersonalizacija	Do 35 let	32	4,22	3,11	1,011	0,368	0,871	0,422
	Od 35 do 45 let	25	4,60	3,54				
	Več kot 45 let	31	3,52	2,84				
V celoti	Do 35 let	32	55,69	9,93	0,624	0,538	0,218	0,804
	Od 35 do 45 let	25	57,04	7,98				
	Več kot 45 let	31	56,81	7,07				

V vseh primerih analize je predpostavka o homogenosti varianc upravičena ( $P > 0,05$ ), razlika med aritmetičnimi sredinami treh starostnih skupin šolskih svetovalnih delavcev pa ni statistično značilna ( $P > 0,10$ ). Velja pa opozoriti, da zaznavanje manjše izpolnjenosti z leti nekoliko narašča in da je depersonalizacije nekoliko več pri mlajših kot pri starejših šolskih svetovalnih delavcih. Domnevno imajo šolski svetovalni delavci na eni strani z leti vse višja profesionalna pričakovanja do sebe, na drugi strani pa z leti pridobljene izkušnje vplivajo na večjo osebno dovršenost in zrelost na delovnem mestu.

V dveh primerih (čustvena izčrpanost, depersonalizacija; glej Preglednica 3), pri katerih predpostavka o homogenosti varianc ni upravičena ( $P < 0,05$ ), se sklicujemo na izid Welchove aproksimativne metode analize variance, v drugih (manjša izpolnjenost, v celoti), kjer so ti pogoji vzpostavljeni, pa na običajni F-preizkus. Le-ti kažejo, da obstaja med šolskimi svetovalnimi delavci z različno izobrazbo statistično značilna razlika v manjši izpolnjenosti ( $P = 0,049$ ) ter tendenca v čustveni izčrpanosti ( $P = 0,057$ ).

Preglednica 3: Izid analize variance preverjanja razlik v zaznavanju poklicne izgoreslosti šolskih svetovalnih delavcev glede na izobrazbo

Poklicna izgoreslost	Izobrazba	N	$\bar{x}$	s	Preizkus homogenosti varianc		Preizkus razlik aritmetičnih sredin	
					F	P	F	P
Manjša izpolnjenost	Pedagog	34	34,71	4,85	0,355	0,786	2,732	0,049
	Psiholog	15	30,74	5,32				
	Socialni delavec	24	34,71	5,80				
	Specialni in socialni pedagog	13	34,38	4,37				
Čustvena izčrpanost	Pedagog	34	18,15	8,71	3,378	0,022	2,599	0,057
	Psiholog	15	22,73	11,14				
	Socialni delavec	24	18,71	5,59				
	Specialni in socialni pedagog	13	14,23	5,85				
Depersonalizacija	Pedagog	34	4,44	3,24	0,901	0,455	0,812	0,491
	Psiholog	15	4,27	3,49				
	Socialni delavec	24	4,08	3,30				
	Specialni in socialni pedagog	13	2,85	2,34				
V celoti	Pedagog	34	57,29	8,87	2,892	0,040	1,864	0,142
	Psiholog	15	57,47	11,49				

Kakor je razvidno iz aritmetičnih sredin, psihologi glede na druge profile manj zaznavajo manjšo izpolnjenost, močnejše pa čustveno izčrpanost, specialni in socialni pedagogi pa ravno obratno – bolj zaznavajo manjšo izpolnjenost, pomembno manj pa čustveno izčrpanost. Specialni in socialni pedagogi imajo glede na druge profile najnižje povprečje na lestvici poklicne izgoreslosti v celoti ( $\bar{x} = 51,46$ ).

Preglednica 4: Izid t-testa preverjanja razlik v zaznavanju poklicne izgoreslosti šolskih svetovalnih delavcev glede na prisotnost supervizije

Poklicna izgoreslost	Prisotnost supervizije	n	$\bar{x}$	s	Preizkus homogenosti varianc		Preizkus razlik aritmetičnih sredin	
					F	P	F	P
Manjša izpolnjenost	DA	39	36,13	4,46	1,880	0,174	3,645	0,000
	NE	49	32,31	5,37				
Čustvena izčrpanost	DA	39	16,77	6,22	4,390	0,039	-1,730	0,087
	NE	49	19,67	9,46				
Depersonalizacija	DA	39	3,87	3,25	0,015	0,905	-0,548	0,585
	NE	49	4,24	3,08				
V celoti	DA	39	56,77	6,38	3,698	0,058	0,316	0,753
	NE	49	56,22	9,75				

V primeru čustvene izčrpanosti predpostavka o homogenosti varianc ni upravičena ( $P = 0,039$ ), zato navajamo izid Welchovega F-preizkusa, v vseh drugih dimenzijah poklicne izgoreslosti pa so prisotni pogoji za splošni F-preizkus. Ti izidi

kažejo, da obstaja statistično značilna razlika v manjši izpolnjenosti ( $P = 0,000$ ) glede na prisotnost supervizije. Le-to bolj zaznavajo tisti šolski svetovalni delavci, ki imajo supervizijske izkušnje. Ti rezultati niso v skladu z našimi pričakovanji, saj smo pričakovali pozitivne učinke supervizije v smeri višje izpolnjenosti. Razlog je morda v večji zahtevnosti oziroma samokritičnosti do samega sebe tistih šolskih svetovalnih delavcev, ki so bili deležni supervizije. Opozarjamo še na čustveno izčrpanost, pri kateri se kaže tendenca ( $P = 0,087$ ), da šolski svetovalni delavci, ki so bili vključeni v supervizijo, zaznavajo manj čustvene izčrpanosti kot tisti, ki v supervizijo še niso bili vključeni. Ti rezultati razkrivajo pozitivne učinke supervizije z vidika čustvene izčrpanosti.

## Razprava

*Analiza zaznavanja poklicne izgorelosti šolskih svetovalnih delavcev* je potekala po treh dimenzijah poklicne izgorelosti; v nadaljevanju jih podrobneje predstavljamo.

Pri analizi zaznavanja manjše izpolnjenosti smo ugotovili, da večina šolskih svetovalnih delavcev dokaj homogeno zaznava višjo raven manjše izpolnjenosti. Izkazalo se je tudi, da zaznavanje manjše izpolnjenosti z leti nekoliko narašča. Do bolj očitnih razlik je prišlo pri zaznavanju manjše izpolnjenosti glede na izobrazbo in prisotnost supervizije. Pedagogi, socialni delavci, specialni in socialni pedagogi bolj zaznavajo manjšo izpolnjenost kot psihologi. Šolski svetovalni delavci, ki so bili deležni supervizije, bolj zaznavajo manjšo izpolnjenost od tistih, ki se s supervizijo še niso srečali.

V primeru analize čustvene izčrpanosti smo ugotovili, da večina šolskih svetovalnih delavcev zaznava manjšo čustveno izčrpanost; so se pa izkazale razlike med šolskimi svetovalnimi delavci. Do najbolj očitnih razlik je prišlo v zaznavanju čustvene izčrpanosti glede na izobrazbo in prisotnost supervizije; izkazalo se je, da najmočnejše čustveno izčrpanost zaznavajo psihologi, socialni delavci in pedagogi, najmanj pa specialni in socialni pedagogi. Šolski svetovalni delavci, ki so bili vključeni v supervizijo, zaznavajo manj čustvene izčrpanosti kot tisti, ki se s supervizijo še niso srečali.

Analiza zaznavanja depersonalizacije je pokazala, da večina šolskih svetovalnih delavcev zaznava manjšo intenziteto depersonalizacije, hkrati pa smo ugotovili izrazito variabilnost, kar pomeni, da se šolski svetovalni delavci s tega vidika zelo razlikujejo. Izkazalo se je, da mlajši šolski svetovalni delavci zaznavajo nekoliko več depersonalizacije kot starejši. Pedagogi, psihologi in socialni delavci zaznavajo nekoliko več depersonalizacije v primerjavi s specialnimi in socialnimi pedagogi. Prav tako se je izkazalo, da šolski svetovalni delavci z izkušnjo supervizije zaznavajo manj depersonalizacije kot tisti, ki se s supervizijo še niso srečali.

## Sklep

Ob zaključku lahko rečemo, da večina šolskih svetovalnih delavcev dokaj homogeno zaznava povprečno raven poklicne izgorelosti, je pa občutek manjše izpolnjenosti bolj izražen kot čustvena izčrpanost in depersonalizacija. Obstajajo pa s teh dveh vidikov, torej čustvene izčrpanosti in depersonalizacije, izrazite razlike med njimi. Glede na starost se kaže, da starejši šolski svetovalni delavci zaznavajo manjšo izpolnjenost kot mlajši. V drugih dveh dimenzijah nismo ugotovili pomembnih razlik. Glede na izobrazbo se kaže, da psihologi najnižje zaznavajo manjšo izpolnjenost, toda najvišje čustveno izčrpanost; le-ta je najnižja pri specialnih pedagogih. Supervizija se pokaže kot pomemben dejavnik šolskih svetovalnih delavcev. Tisti, ki imajo izkušnjo z njo, zaznavajo nižjo raven čustvene izčrpanosti in depersonalizacije kot tisti, ki izkušnje s supervizijo nimajo. Pri dimenziji manjše izpolnjenosti pa se je izkazalo ravno obratno, kar pomeni, da šolski svetovalni delavci z izkušnjo supervizije zaznavajo višjo manjšo izpolnjenost kot tisti, ki se s supervizijo še niso srečali.

Na splošno lahko rečemo, da ima supervizija pozitivne učinke na zaznavanje poklicne izgorelosti pri šolskih svetovalnih delavcih. Seveda pa je potrebno poudariti, da poleg supervizije tudi druge strategije soočanja s poklicno izgorelostjo predstavljajo zelo pomembno vlogo pri preprečevanju in obvladovanju poklicne izgorelosti šolskih svetovalnih delavcev (Pareek 1997). Kyriacou (2001) razdeli strategije soočanja s poklicno izgorelostjo na neposredne dejavnosti in paliativne tehnike. Neposredne dejavnosti so usmerjene v strategije, ki izločijo vir stresa. Tako bo npr. posameznik, ki je v časovni stiski glede končanja posamezne naloge, poskušal z neposredno dejavnostjo zmanjšati stres tako, da bo podaljšal rok za končanje naloge. Paliativne tehnike pa se ne osredotočajo na neposreden izvor stresa, temveč se usmerjajo na zmanjšanje intenzitete čustev (jeza, strah, žalost), ki se vzbudijo ob stresni situaciji. Za soočanje s poklicno izgorelostjo se uporabljajo tudi različni relaksacijski treningi oziroma programi, ki zmanjšujejo občutke napetosti in anksioznosti (prav tam).

Edelwich in Brodsky (1980) poudarjata pomen neposredne in jasne komunikacije s strani strokovnjakov o problemu poklicne izgorelosti, predvsem je pomembno, da se teoretično in praktično predstavijo različne tehnike sproščanja in načini strukturiranja delovnega časa. Tubesing in Tubesing (1982) poudarjata pomen programa za soočanje s poklicno izgorelostjo, ki temelji na zavedanju posameznikovih slabosti in sposobnosti. Poudarjen je tudi pomen meditacije, ki upočasni ali celo prekine proces poklicne izgorelosti.

*Jernej Kovač*

*Marija Javornik Krečič*

## **Professional Burnout among School Counselors in Basic School**

Due to difficulty, complexity and scope of their educational work, school counsellors are often stressed. If they are exposed to stress for longer periods of time and do not have the appropriate ways to deal with it, this can lead to the development of occupational burnout, which may be reflected in lesser fulfilment, emotional exhaustion and depersonalization. So far, in Slovenia no thorough and systematic scientific study on the perception of occupational burnout in school counsellors has been carried out yet. Thus we decided to conduct a study to analyse the perception of occupational burnout in school counsellors.

The purpose of the study was to determine the perception of occupational burnout in school counsellors, while we were interested in the degree of occupational burnout and the existence of differences in terms of age, education, and presence of supervision. The study included 88 counsellors in basic schools from north-eastern Slovenia. This sample was defined at the level of inferential statistics as a simple random sample from a hypothetical population.

A questionnaire consisting of closed format questions with rating system was used. It consisted of three different sections that focused on: the research sample (age, education), seven-point descriptive rating scale on the perception of professional burnout (lesser fulfilment, emotional exhaustion and depersonalisation) and questions that are tied to professional support (supervision) school counsellors participate in. Data were processed with the programme for statistical analysis – SPSS (version 20) at the level of descriptive and inferential statistics.

When analysing the perception of lesser fulfilment we found that most school counsellors perceive the higher level of lesser fulfilment fairly homogeneous. We also determined that lesser fulfilment is slightly increasing with age. Greater differences occurred in the perception of lesser fulfilment in the fields of education and the presence of supervision. Educators, social workers as well as special and social educators in comparison with psychologists perceive lesser fulfilment to a greater extent. School counsellors, who participated in supervision, perceive lesser fulfilment more than those without supervision. In the case of the analysis of emotional exhaustion we found that most school counsellors perceive less emotional exhaustion; however the difference between school counsellors was greater. The most obvious differences occurred in the perception of emotional exhaustion in relation to education and the presence of supervision, the strongest emotional exhaustion is namely perceived by psychologists, social workers and educators, the least by special and social educators. School counsellors who participated in supervision perceive less emotional exhaustion than those without supervision.

Analysis of the perception of depersonalization showed that the majority of school counsellors perceive a lower intensity of depersonalization, but we also found a distinctive variability, which means that in this respect the school counsellors differ greatly. Compared to older colleagues younger school counsellors perceive slightly more depersonalization. Educators, psychologists and social workers compared to special and social educators perceive slightly more depersonalization. We also found that school counsellors with experience of supervision perceive less depersonalisation than those without supervision.

## LITERATURA

- Abel, Neil, Sewel, John. 1999. Stress and burnout in rural and urban secondary school teachers. *Journal of Educational Reserach*. 92: 287–293.
- Bilban, Marjan, Pšeničny, Andreja. 2007. Izgorelost. *Delo in varnost (ZVD)*. 1: 22–30.
- Cherniss, Cary. 1980. *Staff burnout: job stress in the human service*. Beverly Hills, California, London: Sage.
- Cooper, Cary, Dewe, Philip, Odriscol, Michael. 2001. *Organizational stress: a review and critique of the theory, research and applications*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Depolli Steiner, Katja. 2010. *Stres in izgorelost učiteljev v odnosu do njihovih pedagoških prepičanj in pričakovanj*. Doktorsko delo. Univerza v Ljubljani. Filozofska fakulteta.
- Edelwich, Jerry, Brodsky, Archie. 1980. *Burn-Out. Stages of disillusionment in the helping professions*. New York, NY: Human Science Press.
- Friedman, Isaac, Lotan, Ila. 1985. *Burnout in elementary teachers in Israel*. Jerusalem: The Henrietta Szold Institute.
- Ganster, Daniel, Schaubroeck, John. 1991. Work stress employee health. *Journal of Management*. 17: 235–271.
- Huebner, Scott. 1993. Burnout among school psychologists in the USA: Further data related to its prevalence and correlates. *School Psychology International*. 14 (2): 99–109.
- Huberty, Thomas, Huebner, Scott. 1988. A national survey of burnout among school psychologists. *Psychology in the Schools*. 25 (1): 54–61.
- Jackson, Susan, Maslach, Christina. 1982. After-effects of job related stress: families as victzims. *Journal of Occupational Behavior*. 3: 63–77.
- Jackson, Susan, Schuler, Randall. 1983. Preventing employee burnout. *Personal*. 60: 58–68.
- Jackson, Susan, Schwab, Richard, Schuler, Randall. 1986. Toward an understanding of the burnout phenomena. *Journal of Applied Psychology*. 71 (4): 630–640.
- Kovač, Jernej. 2013. *Supervizija, stres in poklicna izgorelost šolskih svetovalnih delavcev*. Maribor: Mednarodna založba Oddelka za slovanske jezike in književnost, Filozofska fakulteta.
- Kyriacou, Chris. 2001. Teacher Stress: Directions For Future Reserach. *Educational Review*. 53 (1): 27–35.
- Marentič Požarnik, Barica. 2000. *Psihologija učenja in pouka*. Ljubljana: DZS.
- Maslach, Christina. 1982. *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, Christina, Jackson, Susana. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2: 99–113.

- Maslach, Christina, Jackson, Susan. 1984. Burnout in organizational settings. V *Applied Social Psychology Annual: Applications in Organizational Settings*, (ur.) Stewart Oskamp, 133–155. Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, Christina, Leiter, Michael. 2002. *Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. Kako organizacije povzročajo osebni stres in kako ga preprečiti*. Ljubljana: Educy.
- Maslach, Christine, Pines, Ayala. 1977. The burnout syndrome in the day care setting. *Chile Care Quarterly*. 6: 100–113.
- Maslach, Christina, Schaufeli, Wiliam. 1993. Historical and conceptual of burnout. V *Professional burnout: Recent development in theory and research*, (ur.) Wiliam Schaufeli, Christina Maslach, Tadeusz Marek, 1–16. Washington, DC: Taylor and Francis.
- Mills, Lane, Huebner, Scott. 1998. A prospective study of personality characteristics, occupational stressors and burnout among school psychology practitioners. *Journal of School Psychology*. 36: 103–120.
- Moyer, Michael. 2011. Effects of non-guidance activities, supervision and student-to-ratios on school counselor burnout. *Journal of School Counseling*. 9 (5): 1–29.
- Pareek, Udai. 1997. Role stress and coping: A framework. V Pestonyee, D.M, in Pareek, V *Studies in organizational role stress and coping*, (ur.) Donald Pestonyee, Udai Pareek, 109–115. Jaipur: Rawat.
- Pines, Ayala, Aronson, Elliot. 1988. *Career burnout: Causes and cures*. New York: Free Press.
- Pšeničny, Andreja. 2006. Recipročni model izgorelosti (RMI): Prikaz povezave med interpersonalnimi in intrapersonalnimi dejavniki. *Psihološka obzorja*. 15 (3): 21–38.
- Pšeničny, Andreja. 2007. Razvoj vprašalnika sindroma adrenalne izgorelosti (SAI) in preverjanje izhodišča Recipročnega modela izgorelosti. *Psihološka obzorja*. 16 (2): 47–82.
- Pšeničny, Andreja, Findeisen, Dušana. 2005. Poklicna izgorelost ali zavzetost za delo, to je zdaj vprašanje. *Andragoška spoznanja*. 11 (3): 53–64.
- Schwarz Cook, Sara. 2006. *Explaining burnout: A mixed method investigation of information technology workers*. Doktorsko delo. Capella University.
- Tubering, Nancy, Tubering, Donald. 1982. The Treatment of Choice: Selecting Stress Skills to-Suit the Individual and the Situation. V *Job Stress and Burnout: Research, Theory and Intervention Perspective*, (ur.) Whiton Paine, 155–171. London: Sage Publications.
- Wachter, Carrie, Clemens, Elysia, Lewis, Todd. 2008. Exploring School Counselor Burnout and School Counselor Involvement of Parents and Administrators through and Adlerian Theoretical Framework. *The Journal of Individual Psychology*. 64 (4): 432–449.
- Whitehead, John. 2001. *Teacher burnout: A study of occupational stress and burnout in New Zealand primary school teachers*. Doktorsko delo. Massey University Albany, Auckland.
- Wilkerson, Kevin. 2009. An Examination of Burnout Among School Counselors Guided by Stress-Strain-Coping Theory. *Journal of Counseling and Development*. 87: 428–437.

Dr. Jernej Kovač, Filozofska fakulteta, Univerza v Mariboru, jernej.kovac@um.si

Dr. Marija Javornik Krečič, Filozofska fakulteta, Univerza v Mariboru, marija.javornik@um.si