



Sveučilište u Zagrebu

Pravni fakultet

Studijski centar socijalnog rada

Silvana Jurič

SPECIJALISTIČKI RAD

Zagreb, 2023.



Sveučilište u Zagrebu

Pravni fakultet

Studijski centar socijalnog rada

Poslijediplomski specijalistički studij iz supervizije
psihosocijalnog rada

Silvana Jurič

**SAGORIJEVANJE NA POSLU I
EMOCIONALNE KOMPETENCIJE
SUPERVIZORA**

SPECIJALISTIČKI RAD

Mentorica: prof. dr. sc. Marina Ajduković

Zagreb, 2023.



University of Zagreb
Faculty of Law
Department of Social Work

Silvana Jurič

BURNOUT AT WORK AND EMOTIONAL COMPETENCES OF SUPERVISORS

SPECIALIST THESIS

Supervisor: professor Marina Ajduković, Ph.D.

Zagreb, 2023.

Sažetak

Cilj istraživanja bio je pronaći povezanost između sagorijevanja na poslu supervizora psihosocijalnog rada, njihovih emocionalnih kompetencija i osobnih karakteristika. Pretpostavka (hipoteza) je bila da je veći stupanj emocionalne kompetencije povezan s manjim doživljajem sagorijevanja na poslu. Ispitan je uzorak od 76 supervizora, članova Hrvatskog društva za superviziju i razvoj, različitih bazičnih struka. Korišten je sljedeći instrumentarij: Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu, Upitnik emocionalne kompetencije UEK-45 i Upitnik općih podataka. Rezultati su pokazali da niti jedna od dimenzija emocionalne kompetencije, kao niti ukupni rezultat nisu povezani sa sagorijevanjem na poslu. Rezultati analize povezanosti profesionalnih i osobnih obilježja supervizora i njihove emocionalne kompetencije pokazuju kako je samo broj grupa statistički značajan prediktor samoprocjene emocionalne kompetencije, pri čemu ispitanici koji su vodili više grupa ujedno svoju emocionalnu kompetenciju procjenjuju višom. Rezultati analize povezanosti profesionalnih i osobnih obilježja i sagorijevanja pokazuju da ispitanici koji su stariji, s većim brojem grupa i koji imaju manji vremenski odmak od vođenja posljednje supervizijske grupe ujedno imaju i manje sagorijevanje na poslu.

Ključne riječi: sagorijevanje na poslu, emocionalne kompetencije, supervizori psihosocijalnog rada.

Summary

The aim of the research was to find the connection between burnout at work of psychosocial work supervisors, their emotional competencies and personal characteristics. The assumption (hypothesis) was that a higher degree of emotional competence is associated with a lower experience of burnout at work. A sample of 76 supervisors, members of the Croatian Society for Supervision and Development, from different basic professions was examined. The following instruments were used: Questionnaire of intensity of burnout at work, Questionnaire of emotional competence UEK-45 and Questionnaire of general data. The results showed that none of the dimensions of emotional competence, as well as the overall score, are related to burnout at work. The results of the analysis of the connection between the professional and personal characteristics of supervisors and their emotional competence show that only the number of groups is a statistically significant predictor of self-assessment of emotional competence, while respondents who led more groups also rate their emotional competence higher. The results of the analysis of the connection between professional and personal characteristics and burnout show that respondents who are older, with a larger number of groups and who have a shorter time gap since leading the last supervisory group also have less burnout at work.

Key words: burnout at work, emotional competences, supervisors of psychosocial work.

SADRŽAJ:

Sažetak	I
Summary	II
Sadržaj	III
I. TEORIJSKO-KONCEPTUALNI TEMELJ ISTRAŽIVANJA	1
1.1. Uvod	1
1.2. Sagorijevanje na poslu	3
1.3. Emocionalne kompetencije	6
II. CILJEVI I ISTRAŽIVAČKA PITANJA	12
III. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA	13
3.1. Tip nacрта istraživanja	13
3.1.1. Upitnik emocionalne kompetentnosti	13
3.1.2. Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu	13
3.1.3. Upitnik općih podataka	14
3.2. Sudionici	14
3.3. Prikupljanje podataka	15
3.4. Metoda obrade i analiza podataka	15
3.5. Etički aspekti istraživanja	16
3.6. Doprinos istraživanja	16
IV. REZULTATI	17
4.1. Prikaz rezultata na subskalama Upitnika emocionalne kompetentnosti (UEK-45)	17
4.2. Analize rezultata samoprocjene emocionalne kompetencije supervizora	23
4.3. Prikaz rezultata postignutih na Upitniku intenziteta sagorijevanja na poslu (Ajduković M. i Ajduković D., 1994)	24
4.4. Prikaz doživljaja razine stresnosti redovitog i supervizijskog posla, značaja supervizijskog rada, osnaživanja u svakodnevnom radu, te samoprocjena zadovoljstvom rada kao supervizora.....	26

4.5. Prikaz rezultata povezanosti razine emocionalne kompetencije, intenziteta sagorijevanja na poslu supervizora i osobnih i profesionalnih obilježja supervizora	29
V. RASPRAVA	31
5.1. Ograničenja istraživanja	34
VI. ZAKLJUČAK	34
VII. POPIS TABLICA	36
VIII. LITERATURA	38
IX. PRILOZI	42
9.1. Predložak upitnika	42
9.2. Obilježja uzorka	46
9.3. Predložak popratnog dopisa	49
9.4. Izjava o autorstvu	50
9.5. Životopis	51

I. TEORIJSKO-KONCEPTUALNI TEMELJ ISTRAŽIVANJA

1.1 Uvod

Slušajući različita iskustva supervizanata psihosocijalnog rada o superviziji, a koja su bila od potpunog oduševljenja do potpunog razočarenja, uvijek sam se pitala što se to dogodilo u supervizijskom procesu da je supervizija bila uspješna odnosno neuspješna. Iz svog skromnog supervizijskog iskustva, prvo mi se prizovu osjećaji koje sam gajila prema supervizoru i grupi. Ovisno o stupnju sigurnosti da pokažem svoje emocije otvarala sam se pred supervizorom i grupom. Ponekad su me nepovjerenje i nesigurnost blokirali i pojačavali moje otpore za rad. Kao supervizorica sam često imala doživljaj paralelnog procesa, da emocije s kojima uđem u grupu ubrzo postanu i emocionalno stanje grupe, ako bi došla uznemirena s posla kojeg redovito obavljam, uskoro bi i grupa bila nervozna, a najbolje sam doživljaje supervizije imala kad sam dolazila motivirana za rad, sa pozitivnim stavovima prema supervizantima, kada bi ih doživljavala s toplinom i brigom, sa željom da želim nešto promijeniti, nekako pomoći i doprinijeti supervizantu da nađe odgovor na svoje supervizijsko pitanje.

Iz mnoštva definicija supervizije, izdvojiti ću onu prema Ajduković i Cajvert, 2004. „Supervizija je proces razvoja stručnjaka kao reflektirajućeg praktičara. Proces supervizije stvara kreativni prostor u kojem stručnjak integrira teoriju i praksu, u kontaktu je s potrebama klijenta, ali i svojim vlastitim osjećajima, svjestan resursa i ograničenja klijenta, samog sebe i okruženja u kojem se susreću i tako stvara pretpostavke da funkcionira kao profesionalna osoba u punom smislu te riječi. Na taj način supervizija postaje i garancija kvalitetnog rada s klijentom“. No, koliko smo kao stručnjaci svjesni vlastitih osjećaja, često jureći sa redovnog posla kojeg obavljam u socijalnoj skrbi na supervizijske susrete. To bi svojim istraživanjem htjela saznati, te koliko su nam emocionalne kompetencije značajna vještina supervizijskog rada. Van Kessel (1999.) govori o superviziji „Supervizija je arena u kojoj se susreću osobne predispozicije, emocionalne reakcije i stručna kompetentnost s jedne strane, sa zahtjevima profesionalnog djelovanja s druge strane.“ Upravo zbog toga željela bih procijeniti razinu emocionalne kompetencije i percipiranog stresa supervizora.

Rezultati istraživanja Frančešević i Sindik (2014.) pokazuju da nema statistički značajne povezanosti između emocionalnih kompetencija i doživljaja sagorijevanja u radu kod odgajateljica predškolske djece.

Humpel i suradnici (2001.) istražujući povezanost godina iskustva u radu u zdravstvu i emocionalne kompetencije medicinskih sestara u Australiji, dobili su značajnu povezanost između emocionalne kompetencije i godina iskustva, odnosno da sestre sa šest i više godina iskustva pokazuju višu razinu emocionalne kompetencije.

Jordan i sur. (2002.) smatraju da je emocionalna kompetencija jedan od moderatora između stresne situacije i percepcije stresa, koji potencijalno djeluje u poželjnom smjeru, odnosno smanjuje doživljeni stres.

Jedna od tri najčešće spominjane funkcije supervizije (Munson, 1993., prema Ajduković i Cajvert, 2004.), je podržavateljsko-pomažuća funkcija koja uključuje razgovor o emocijama koje su vezane uz rad s korisnicima, davanje poruka potpore, rad na promicanju brige o vlastitom mentalnom zdravlju i jačanju profesionalca. Ostale dvije su administrativno - upravljačka funkcija i poučavateljska funkcija. Tako se u zemljama engleskog govornog područja (Sjedinjene Američke Države, Velika Britanija, Australija) razvio, i još uvijek prevladava, model koji uključuju sve tri funkcije, dok se u Europi razvio cijeli niz modela kojima je zajedničko da je administrativno – upravljačka funkcija jasno izdvojena iz sadržaja supervizije.

Podržavajuće-pomažuća funkcija uključuje:

1. Podržavajuće povratne informacije
2. Zadovoljenje emocionalnih potreba superviziranog
3. Razgovor o osjećajima superviziranog vezanim uz konkretni slučaj
4. Upućivanje na tehnike za smanjivanje profesionalnog stresa (Ajduković i Cajvert, 2004.:5).

Kako bi supervizor adekvatno odgovorio na potrebu supervizanata, a jedna od njih je i zadovoljenje emocionalnih potreba superviziranog, zatim i razgovor o osjećajima superviziranog vezanih uz konkretan slučaj, važno je da supervizor ima uvid u vlastite osjećaje zbog pojave paralelnih procesa, ali isto razumijevanje i u osjećaje superviziranog prema klijentu u konkretnom

slučaju, kako bi ga uspješno vodio prema osvještavanju, imenovanju osjećaja i konkretnom rješenju supervizijskog pitanja.

1.2. Sagorijevanje na poslu

Psiholog Herbert Freudenberger (1974.) uvodi termin „sagorijevanja na poslu“ (eng. Bournout), definirajući ga kao stanje preopterećenosti ili frustracije izazvane prevelikom privrženosti i odanosti nekom cilju. Sagorijevanje obuhvaća čitav niz simptoma, kao što su tjelesni umor, emocionalna iscrpljenost i gubitak motivacije.

Cristina Maslach, (1976.) prof. emerita psihologije na Sveučilištu Berkeley, California, je definirala sagorijevanje kao višedimenzionalni sindrom stresa koji se sastoji od mentalnog umora (emocionalne iscrpljenosti) i negativne percepcije te osjećaja naspram klijenata i pacijenata (depersonalizacija). Maslach i Jackson, (1981.) uvode i treću komponentu sagorijevanja koja se odnosi na osjećaj smanjenog osobnog postignuća. Christina Maslach, u knjizi *Burnout – The cost of caring* (1982.) navodi da je sindrom sagorijevanja na poslu sindrom emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog osobnog postignuća, te se može dogoditi među pojedincima koji rade "ljudski posao" neke vrste. Smatra da je to odgovor na kronične emocionalne napore opsežnog bavljenja drugim ljudskim bićima, osobito kada su uznemireni ili imaju problema, te se može smatrati jednom vrstom stresa na poslu, a ono što je jedinstveno kod izgaranja na poslu je da stres proizlazi iz društvene interakcije između pomagača i primatelja, iako ima neke od istih štetnih učinaka kao i drugi odgovori na stres.

Brojni autori su pisali i istraživali sindrom sagorijevanja na poslu kao posljedicu profesionalnog stresa. Radovi na temu istraživanja profesionalnog stresa u Hrvatskoj pojačavaju se u razdoblju rata i ratom izazvanog stresa. Tako se npr. Ljubotina i Družić (1996.) i Ajduković, Ajduković i Ljubotina (1997.) bave istraživanjem profesionalnog stresa pomagača koji rade sa stradalnicima rata. U priručniku „Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača i Ajduković i Ajduković (1994.:4), navode kako su „pomažuća zanimanja stresogena zbog neposredne komunikacije s osobama koje trebaju tuđu pomoć. Takva komunikacija uključuje neposredan odnos i, između ostaloga, uživljavanje u emocionalna stanja drugih.“ Navode kako pomagače

tijekom svog rada spoznaje o traumatskim događajima, gubicima drugih osoba, često emocionalno „preplave“, te kako dnevni susreti s ljudima koji imaju značajne životne i emocionalne probleme ili su doživjeli traumu predstavljaju veliko opterećenje za psihički život pomagača. Nadalje navode da „Svakodnevni susreti s tuđom nesrećom i traumom dovode u pitanje vlastiti osjećaj kontrole nad životom samih pomagača upravo zbog suočavanja s razornim iskustvima drugih ljudi.“ (Ajduković i Ajduković, 1994.:5). Zaključuju da se psihičke posljedice rada s ljudima u nevolji i krizi mogu opisati pomoću tri pojma: - sagorijevanje na poslu, protuprijenos i posredna traumatizacija pomagača.

U istraživanju Friščić (2006.) o prisutnosti i intenzitetu stresa kod socijalnih radnika, specifičnih čimbenika koji dovode do stresa, te povezanosti stresogenih čimbenika i intenziteta stresa utvrdilo se da 11,5% socijalnih radnika pokazuje visoki stupanj stresa odnosno sindrom sagorijevanja, 45,2% socijalnih radnika pokazuje početne znakove sagorijevanja kao pokazatelje trajne izloženosti stresu, dok kod 43,3% socijalnih radnika nije prisutno sagorijevanje već su kod njih prisutni izolirani znakovi stresa. Također, kod socijalnih radnika koji iskazuju znakove sagorijevanja, identificirani su sljedeći izvori stresa:

- nedovoljna educiranost za rad,
- loša organizacija unutar ureda,
- poslovi koji ne spadaju u opis radnog mjesta,
- izloženost fizičkim napadima klijenata,
- nejasna pravila nagrađivanja,
- izloženost verbalnoj agresiji klijenata,
- nemogućnost udovoljavanja klijentovim zahtjevima zbog objektivnih razloga,
- česte promjene zakonskih regulativa,
- izostanak podrške kolega, loš odnos s kolegama u timu,
- nemogućnost profesionalnog usavršavanja,
- osijecaj prevelike odgovornosti u donošenju važnih odluka za klijente,
- preopterećenost poslom (rokovi, veliki broj klijenata).

Istraživanjem je dokazano da sagorijevanja i stupanj doživljenog stresa nisu povezani s nekim specifičnim socio-demografskim i profesionalnim obilježjima sudionika kao što su dob, dužina

ukupnog radnog staža, staža kao socijalni radnik, vrsta dodatne edukacije i broj klijenata s kojima dnevno rade. Jedina statistički značajna razlika je u spolu, na način da žene pokazuju više sagorijevanja na poslu od muškaraca.

U istraživanju Panić Gordane (2011.) s ciljem utvrđivanja stupnja sagorijevanja na poslu kod pripadnika različitih pomažućih profesija (vatrogasci, socijalni radnici i policajci) i povezanosti nekih obilježja pomagačke uloge, karakteristike posla i sociodemografskih karakteristika pomagača sa stupnjem sagorijevanja, na uzorku od 50 djelatnika centara za socijalnu skrb, utvrdilo se da 14% djelatnika centara za socijalnu skrb ima izražene simptome sagorijevanja na poslu. Potvrđena je hipoteza o povezanosti jasnoće i strukturiranosti radne uloge i intenziteta sagorijevanja na poslu, pri čemu je veća nejasnoća radne uloge povezana s većim intenzitetom sagorijevanja. Hipoteza o povezanosti veće težine radnih zadataka i sagorijevanja na poslu je djelomično potvrđena i to kod djelatnika centara za socijalnu skrb. Povezanost dobi pomagača i intenziteta sagorijevanja na poslu nije potvrđena kako je predviđeno hipotezom niti za jednu skupinu pomažućih zanimanja već je neočekivano dobivena pozitivna i značajna korelacija na razini ukupnog uzroka koja bi govorila u prilog tome da stariji ispitanici doživljavaju u većem stupnju intenzitet sagorijevanja na poslu. Takav nalaz mogao bi se za skupinu profesionalnih vatrogasaca i djelatnika CZSS-a objasniti kumulativnim efektom stresa. Kao što je i pretpostavljeno u hipotezi o bračnom statusu i sagorijevanju, rezultati ovog istraživanja potvrdili su da nema razlike u stupnju sagorijevanja između osoba koje žive u bračnim i vanbračnim zajednicama u odnosu na samce.

U istraživanju Kovačić (2003.) pokazalo se da su specifični izvori profesionalnog stresa kod socijalnih radnika velik broj korisnika, sve složeniji slučajevi, neprilagođenost sustava i zakona potrebama korisnika, nedovoljna podrška i razumijevanje neposredno pretpostavljenih, neadekvatni uvjeti rada, osjećaj profesionalne usamljenosti, nedostatak suradnje s drugim institucijama, loši odnosi u stručnom timu te česta izloženost stručnjaka kritikama javnosti.

1.3. Emocionalne kompetencije

Emocije su podloga za naše raspoloženje, djelovanje, jasan pokazatelj su naših otpora, a razumijevanje vlastitih i tuđih osjećaja ključna je vještina za uspješan rad supervizora, tj. svih koji rade u pomagačkim profesijama.

Prema Hrvatskoj enciklopediji, definicija riječi emocija glasi: „čuvstvo ili emocija, doživljaj ili stanje potaknuto nekim događajem, situacijom u kojoj se nalazimo, akcijom koju poduzimamo, drugim ljudima, našim mislima, očekivanjima ili planovima. Prema osnovnome hedonističkom tonu čuvstva se dijele na ugodna i neugodna. Razlikuju se po intenzitetu i trajanju. Čuvstvena stanja slaba intenziteta, a dužeg trajanja, nazivamo raspoloženjima, a kratkotrajna čuvstva jaka intenziteta u afektima.“ (<http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=13550>).

Zoran Milivojević (2010.) koristi pojam „emocionalna reakcija“, za kojeg smatra da je bolji i precizniji, jer pojam emocija za nas je uvijek reakcija bića na neko zbivanje. Same emocionalne reakcije nisu odgovori na bilo kakve podražaje iz okoline već na one koje subjekt ocijeni kao važne. Također, smatra kako je za analizu emocionalnih reakcija potrebno odrediti određene parametre prema kojima ih je moguće uspoređivati, a to su: osnovni kontekst osjećaja, uroda osjećaja, intenzitet, trajanje, vremenski okvir osjećaja i svrhovitost. Milivojević smatra da je svaka emocija dio kompleksnog mehanizma kojeg naziva kružna emocionalna reakcija ili, skraćeno, KER. Radi se o rekonstrukciji događaja koji dovode do osjećaja, i koji se prirodno nastavljaju na osjećaj. Kao ključne segmente u lancu događaja navodi sljedeće:

- podražajna situacija
- opažanje podražajne situacije
- pripisivanje smisla podražaju
- pripisivanje važnosti tom smislu
- tjelesna obrada značajne informacije
- spremnost na akciju
- razmišljanje i biranje ponašanja
- samo ponašanje, odnosno akcija usmjerena prema podražajnoj situaciji.

Antonio Damasio (1999.) svoju neuroznanstvenu teoriju emocija počiva na pretpostavci da je percepcija tjelesnih stanja ključna za razvoj emocija. Razlikuje afekte, emocije i osjećaje. Objašnjava afekt kao krovni termin koji podrazumijeva i emocije i osjećaje, emociju kao neuralnu reakciju na određeni podražaj, bilo vanjski, bilo unutrašnji, koja se ostvaruje putem aktivacije određenih neuralnih puteva. Prema njemu osjećaji su mentalna iskustva promjene u tjelesnom stanju. Posljednja dva fenomena nalaze se na kontinuumu procesiranja koji uključuje tri moguća stupnja: emocionalno stanje koje može biti nesvjesno, osjećajno stanje čija reprezentacija također može biti nesvjesna te osviješteno osjećajno stanje (ili temeljna svijest). Iz toga proizlazi kako osjećati nešto i imati svijest o tom osjećaju nisu ekvivalentna stanja. Za Damasia je upravo ta razlika ključna u definiranju odnosa između emocija, osjećaja i svijesti, a ona se očituje u njihovoj povezanosti s tijelom.

Prema Adolphsu Andersonu (2018.), jednom od vodećih neuroistraživača, emocije su određeno adaptivno funkcionalno stanje mozga čiji je stupanj kompleksnosti između refleksa i slobodne volje, premda i refleksi i slobodna volja mogu biti regrutirani u emocionalni odgovor.

Robert Plutchik, američki psiholog i jedan od istraživača emocija i njihove važnosti za svakodnevno funkcioniranje čovjeka, smatrao je da je područje emocionalnosti zanemareno od strane istraživača te da u emocijama postoji izniman potencijal za razumijevanje ljudskog ponašanja. Emocije nisu samo osjećaj ili stanje, već su emocije složeni lanac događaja koji su međusobno povezani i oni započinju podražajem, a uključuju osjećaj, psihološke promjene i potrebe za ponašanjem kojim bi povećali vjerojatnost za postizanjem cilja (Plutchik, 2001.). Dakle, svrha emocija ne znači samo osjećati se na određeni način, već su one proces za uspostavljanje interakcije s okolinom i uspostavljanje ravnoteže u svakodnevnom funkcioniranju dok je ponašanje medij za uspostavljanje spomenute ravnoteže. Plutchikov model dijeli emocije na jednostavne (strah, radost, žalost, ljubav, ljutnja, zanimanje, iznenađenje i odvratnost) i složene (ljubav, zavist, mržnja, estetska osjećanja).

Psihologinja Lisa Feldman Barrett (2018.) smatra da je neispravno emocije smatrati univerzalnim (poput ideja o 5 ili 7 bazičnih emocija) te navodi da uz fiziološku jezgru afekta, neophodnu za emociju, postoje i kognitivna konstrukcija, socijalno učenje pojedinih emocija, te su one dijelom

kulturološki oblikovane. Ne postoje primarne i sekundarne emocije, već samo različite palete emocija.

Emocionalna inteligencija ima nekoliko definicija, a koje se u osnovi svode na efikasno prepoznavanje, razumijevanje i kontrolu vlastitih i tuđih emocija (King i Gardner, 2006.). Prva definicija emocionalne inteligencije Saloweya i Mayera, iz 1990. bila je da je to sposobnost praćenja svojih i tuđih osjećaja i emocija te upotreba tih informacija o razmišljanju i ponašanju. Isti autori, Salowey i Mayer, kasnije, 1997. godine, revidiraju definiciju „emocionalna inteligencija uključuje sposobnost brzog zapažanja procjene i izražavanja emocija; sposobnost uviđanja i generiranja osjećaja koji olakšavaju mišljenje; sposobnosti razumijevanja emocija i znanje o emocijama; i sposobnost reguliranja emocija u svrhu promocije emocionalnog i intelektualnog razvoja". Prema tom modelu emocionalna inteligencija je sposobnost različita od crta ličnosti, koja se može odrediti i pouzdano izmjeriti (Hajncel i Vučenović, 2013.).

Za razvoj emocionalne inteligencije važna još dva modela. Golemanov model emocionalne inteligencije prema kojem emocionalnu inteligenciju čine usvojene vještine važne za uspješnu prilagodbu u socijalnom okruženju (Goleman, 1997.) i Bar-Onov model koji objedinjuje socijalnu i emocionalnu inteligenciju te sadrži pet komponenata (intrapersonalnu i interpersonalnu inteligenciju, prilagodljivost, upravljanje stresom i opće raspoloženje) koje predstavljaju osobine ličnosti, a koje imaju značajnu ulogu u razvoju temperamenta te su povezane s prilagodbom pojedinaca na zahtjeve okoline i nošenje sa stresom (Hajncel i Vučenović, 2013.).

Emmeling i Goleman (2003.) tvrde kako bez ciljanog ulaganja napora pojedinci ne mogu postići povećanje vlastite emocionalne inteligencije. Koliko su za zdravlje pojedinca važne emocionalne kompetencije, govori nam i Vladeta Jerotić (2019.), koji u knjizi „O bolesti“ navodi da čovjeka čini bolesnim bićem, osim nehigijenskih uvjeta, nezdrave hrane i nečistog zraka i njegovog emocionalni života. Jerotić (2019.: 8.) smatra kako „kaotični emotivni život čovjeka, u kojem se neritmično smjenjuju osjećaji i misli, često opterećeni strahom, gnjevom, sumnjom, žalošću, pretjeranom brigom, vremenom što duže traju, određenim nervnim putevima, koje je neuro i patofiziologija ispitala, negativno utječu na rad pojedinih organa u ljudskom tijelu, slabeći njihovu

otpornost, dovodeći, ponekad postepeno, (mada nekad i naglo, u toku samo jednog dana), do funkcionalne, a onda i organske bolesti.“

Emocionalna inteligencija je i u 21. stoljeću aktualni koncept u istraživanjima, a u Republici Hrvatskoj se njome prvi počeo baviti Vladimir Takšić čija je definicija emocionalne inteligencije kao sposobnosti uočavanja, razumijevanja, izražavanja, imenovanja i upravljanja emocijama u skladu s modelom Mayera i Saloveya (Cikač, 2016.). Njegov Upitnik emocionalne kompetentnosti, UEK-45, koristiti ću u ovom istraživanju.

Istraživanja o emocionalnim kompetencijama su značajna i brojna. Govore nam da sobe s višom emocionalnom kompetentnošću ostvaruju uspješnije interpersonalne odnose, te imaju bolje socijalne vještine i prilagodbu (Schutte i sur., 2001.), uspješnije su u životu i poslu (Ljubin Golub i Bohač, 2015.; Mayer i sur., 2008.) te se uspješnije nose sa stresom (Jordan i sur., 2002.). Negativno je povezana veza između emocionalne kompetencije s usamljenošću (Anguiano-Carrasco i sur., 2015.) i depresijom (Webb i sur., 2013.). Rezultati istraživanja Ciarrochi i Scott (2006.) i Shabani i suradnika (2010.) govore da je emocionalna kompetentnost negativno povezana s depresijom, anksioznošću i drugim pokazateljima narušenog mentalnog zdravlja. Istraživanje Hertela i suradnika (2009.) najvažnijom dimenzijom emocionalne kompetentnosti koja utječe na mentalno zdravlje pokazala se sposobnost upravljanja emocijama, a isto tako da je sposobnost razumijevanja emocija drugi ključan čimbenik za svakodnevno funkcioniranje. Ciarrochi i suradnici (2003.) utvrdili su značajnu negativnu povezanost dimenzije upravljanja emocijama i depresije, ali i pokazali da na osobe s izraženijom sposobnošću prepoznavanja emocija, stres ima jači utjecaj i takve osobe doživljavaju više razine depresivnosti, beznada i suicidalnih primisli. Nastavno na to, neka istraživanja ukazuju na nepovezanost upravljanja emocijama kao dimenzije emocionalne kompetentnosti i mentalnog zdravlja (Koprivnjak, 2017.), ili pak emocionalne kompetentnosti i mentalnog zdravlja općenito (Lindebaum, 2013.). Važno je uzeti u obzir i način mjerenja emocionalne kompetentnosti, odnosno radi li se o samoprocjeni vlastitih emocionalnih sposobnosti, ispitivanju emocionalne kompetentnosti testovima uratka ili procjenama drugih ljudi (Takšić i sur., 2006.). Proizlazi da emocionalno kompetentne osobe imaju veću socijalnu svijest, bolje socijalne vještine i samopoštovanje, bez da ih koriste u pravo vrijeme i u prikladnoj mjeri, ali se ne može se govoriti o njihovoj učinkovitosti i pozitivnom utjecaju (Frančević i Sindik,

2014.). No, većina istraživanja ide u prilog tome da osobe s visokom emocionalnom kompetentnošću doživljavaju stresne situacije više kao izazov, nego kao stres (Salovey i sur., 2002.).

Emmeling i Goleman (2003.) tvrde kako bez ciljanog ulaganja napora pojedinci ne mogu postići povećanje vlastite emocionalne inteligencije. I u supervizijskom procesu supervizant ulaže ciljani napor u razumijevanje emocija što ima za njega dvostruku korist. Kod istraživanja Slaski i Cartwright (2003.) ideja o treningu vještina emocionalne inteligencije kod menadžera, dovodi do značajnog povećanja na dvjema mjerama EI, a naučene vještine pokazale su se korisnima u smanjenju stresa, te unapređenju menadžerskih sposobnosti.

Kao što se može vidjeti iz uvodnog dijela, istraživanjem stresa kod supervizora u psihosocijalnom radu bavilo se više autora, kao i istraživanjem utjecaja stresa na mentalno zdravlje socijalnih radnika i djelatnika u socijalnoj skrbi. No istraživanja koja ispituju emocionalne kompetencije supervizora kao važne vještine u radu i njihovu povezanost s sagorijevanjem na poslu nismo našli o dostupnim izvorima. Polazeći od toga, ovo je prvo istraživanje u Hrvatskoj, a i šire koje ispituje odnos između osobnih obilježja supervizora, emocionalnih kompetencija i razine sagorijevanja na poslu.

Supervizija psihosocijalnog rada koja za krajnji cilj ima za svrhu bolje razumijevanje klijenta, te razvijanje novih strategija u radu, ima i neposredan efekt na emocionalno stanje supervizanata, koji sebi osvješčuju odnos prema klijentu, zastoje u radu, osjećaje koje variraju od neugodnih do ugodnih. Na superviziji supervizanti imaju jedinstvenu priliku odgovoriti na pitanje kako se osjećaju“, progovoriti o negativnim osjećajima prema klijentu, koji je alarm za emocionalnu iscrpljenost. U radnom okruženju to pitanje se rijetko postavlja, jer smo ipak u poslovnoj komunikaciji sa suradnicima i nadređenim. Često ćemo odgovoriti da smo dobro, prema taj dan smo došli na posao s grčem u želudcu jer ne znamo kako ćemo riješiti problem koji nas muči danima, zbog kojeg preuzimamo odgovornost za sudbinu naših korisnika, bilo odraslih ili djece. Zbog toga je supervizija kroz zadovoljenje emocionalnih potreba superviziranog, mogućnost da istražimo, spoznamo i zaliječimo svoje emocije. One će nam često ukazati i kakav se problem krije iza samog osjećaja, jer kako kaže dr. sc. Marc Brackett (2021.: 24.), ravnatelj Centra za

emocionalnu inteligenciju i Centra za proučavanje djece Sveučilišta Yale, u svojoj knjizi „Pravo na osjećaje“ „Osjećaji su oblik informacije, nalik su vijestima iz naše psihe, šalju poruke o tome što se događa u jedinstvenoj osobi svakog od nas u odgovoru na unutarnje ili vanjske događaje koje doživljavamo. Trebali bismo pristupiti tim informacijama, a tada shvatiti što nam govore. Tako možemo donositi najosnovnije odluke.“. Zbog toga je važno pitati supervizante kako se osjećaju i posvetiti vrijeme emocijama u superviziji. Trebali bismo iskoristiti superviziju kao siguran prostor ne za osobnu psihoterapiju, jer na superviziji bismo trebali pričati o osjećajima vezanim uz korisnike, uz predmet koji nas muči, te taj prostor i vrijeme iskoristiti da educiramo supervizante o emocionalnoj pismenosti. Kada bi supervizanti povećali svoje emocionalne kompetencije, možda bi mogli lakše prepoznati emocije koje dovode do sagorijevanja na poslu, ranije reagirati i tražiti pomoć.

II. CILJEVI I ISTRAŽIVAČKA PITANJA

Ovo je prvo istraživanje u Hrvatskoj u kojem se ispituju emocionalne kompetencije supervizora kao važne vještine u supervizijskom radu. Istraživanjem stresa kod supervizora u psihosocijalnom radu, bavilo se više autora do sada, kao i istraživanjem utjecaja stresa na mentalno zdravlje socijalnih radnika i djelatnika u socijalnoj skrbi, no ova dva konstrukta do sada nisu bila kod nas istraživački povezana.

Cilj istraživanja je utvrditi razinu emocionalne kompetencije supervizora psihosocijalnog rada, procijeniti razinu sagorijevanja na poslu supervizora psihosocijalnog rada, utvrditi postoji li odnos između emocionalne kompetencije i sagorijevanja na poslu kod supervizora psihosocijalnog rada, te utječu li profesionalna i osobna obilježja supervizora na razinu njihove emocionalne kompetencije.

U skladu s ciljem i rezultatima dosadašnjih istraživanja, postavljena su sljedeća istraživačka pitanja i hipoteze:

1. Koja je razina emocionalne kompetencije supervizora psihosocijalnog rada?

Hipoteza 1: supervizori imaju visoku razinu emocionalnih kompetencija.

2. Koja je razina sagorijevanja na poslu supervizora psihosocijalnog rada?

Hipoteza 2: razina sagorijevanja na poslu supervizora psihosocijalnog rada je niska.

3. Postoji li povezanost razine emocionalne kompetencije i intenziteta sagorijevanja na poslu?

Hipoteza 3: postoji negativna povezanost razine emocionalne kompetencije i intenziteta sagorijevanja, tj. što je veća razina emocionalne kompetencije niži je intenzitet sagorijevanja.

4. Postoji li povezanost profesionalnih i osobnih obilježja supervizora (npr. iskustvo, dob) emocionalne kompetencije i intenziteta sagorijevanja?

Hipoteza 4: postoji pozitivna povezanost profesionalnih i osobnih obilježja supervizora i emocionalne kompetencije. Više iskustva, veća dob supervizora, veći broj supervizijskih grupa, povezan je s većom razinom emocionalne kompetencije.

Ispitanici koji imaju veći broj vođenih grupa, više supervizijskog iskustva, imati će manju razinu sagorijevanja.

III. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

3.1. Tip nacrtu istraživanja

U skladu s ciljem istraživanja koristit će se kvantitativni pristup prikupljanja i analize podataka. Za prikupljanje podatka korišteni su slijedeći instrumenti (Prilog 9.1.):

1. Upitnik UEK-45,
2. Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu,
3. Upitnik općih podataka.

3.1.1. Upitnik emocionalne kompetentnosti

Upitnik emocionalne kompetentnosti, UEK-45, autora Vladimira Takšić, iz 2002., (sastoji se od 45 tvrdnji, a svaka tvrdnja boduje se na skali Likertovog tipa od 1 do 5, pri čemu vrijedi: 1 – uopće ne, 2 – uglavnom ne, 3 – kako kada, 4 – uglavnom da i 5 – u potpunosti da. Sadrži tri subskale koje procjenjuju: 1. sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija (tvrdnje od 1-15), 2. sposobnost izražavanja i imenovanja emocija (tvrdnje od 16-29) i 3. sposobnost upravljanja emocijama (tvrdnje od 30 – 45). Veći rezultat ukazuje na veću razinu subjektivno doživljene emocionalne kompetencije, odnosno (na pojedinim subskalama) na samopercepciju veće sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija, veću sposobnost izražavanja i imenovanja emocija te veću sposobnost upravljanja emocijama. UEK -45 je skraćena verzija Upitnika emocionalne inteligencije UEK - 136 (Takšić, 1998.), konstruiranog po modelu Mayera i Saloveya (1990.). Pouzdanost skraćenog upitnika u različitim uzorcima je od 0,88 do 0,92 (Crombachov alpha).

3.1.2. Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu

Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu konstruiran je u okviru aktivnosti Društva za psihološku pomoć (Ajduković M. i Ajduković D., 1994.). Upitnik se sastoji od 18 tvrdnji koje predstavljaju različite simptome sagorijevanja na poslu. Tvrdnje ispituju kognitivne, ponašajne i emocionalne znakove profesionalnog stresa. Ispitanici za svaku tvrdnju procjenjuju u kojoj se mjeri svaka

pojedina tvrdnja odnosi na njega, s tim da 1 znači rijetko, 2 znači ponekad, a 3 znači uvijek. Ukupan rezultat izražava se kao zbroj svih zaokruženih odgovora tako da se teoretski raspon rezultata kreće od 18 do 54. Orijentacijske norme upitnika su: od 18 do 25 – bez sagorijevanja (prisutni izolirani znakovi stresa); od 26 do 33 – početno sagorijevanje (ozbiljni znakovi upozorenja zbog trajne izloženosti stresu); od 34 do 54 – visoki stupanj sagorijevanja (neophodna pomoć). Ovaj upitnik ima zadovoljavajuću pouzdanost koja iznosi 0,86 (Crombachov alpha).

3.1.3. Upitnik općih podataka

Prvi dio upitnika odnosi se na opće podatke (dob, spol, radna organizacija, zanimanje, kada su upisali edukaciju za supervizora, koliko supervizijskih grupa do sada su vodili, kada su posljednji put vodili supervizijsku grupu).

Drugi dio upitnika odnosi se na pokazatelje razinu stresnosti i zadovoljstva supervizijskim radom. Tako ispitanici na skali od pet stupnjeva (1 znači – uopće nije stresan, a 5 – izrazito stresan) procjenjuju koliko stresnim doživljavaju svoj redoviti posao, a koliko stresnim doživljavaju svoj posao kao supervizora te koliko ih rad supervizora osnažuje u njihovom svakodnevnom radu (1 – nimalo, do 5 – izrazito puno) i koliko su zadovoljni svojim radom kao (1 – znači izrazito nezadovoljna, a 5 – izrazito zadovoljan).

3.2. Ispitanici

Ispitanici su bili supervizori, članovi Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj. Istraživanju je pristupilo 76 ispitanika. Prosječna životna dob ispitanika je je 51,1 godinu života (SD=9,48). Najmlađi ispitanik je imao 34 godine, a najstariji 72 godine. Najveći broj ispitanika je ženskog roda (90,8 %), a svega 9,2% muškog.

Najveći broj ispitanika su djelatnici dosadašnjih Centara za socijalnu skrb 31,6 % ispitanika, zatim djelatnici obrazovnih institucija 11,8%, jednak broj ispitanika iz domova socijalne skrbi i privatne prakse 7,9%, te jednak broj iz zdravstvenih institucija i Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku 1,3%. Na pitanje u kojoj organizaciji supervizori rade, najveći broj ispitanika je zaokružio drugo, 38,2 %.

Najviše ispitanika ima 31 do 40 godina radnog staža (31,6%), potom 11 do 20 godina radnog staža (30,3%), zatim 21 do 30 godina radnog staža (27,6%), a isti broj ispitanika ima više od 40 godina radnog staža i 6 do 10 godina radnog staža (5,3%). Najveći broj ispitanika su socijalni radnici/radnice 46,1%, a iza njih su psiholog/ine 28,9 %, te socijalni pedagog 14,5%. Profesora ima kao i ostalih 5,3%. Prosječan broj vođenih grupa do sada i uključujući one koje trenutno vode po ispitaniku je 15,6 (SD=17,49). Najveći broj ispitanika, njih 69,7 % je vodilo posljednju supervizijsku grupu u 2022. godini.

Tablice s podacima o obilježjima uzorka su navedene u prilogu 9.2.

3.3. Prikupljanje podataka

Istraživanje je provedeno online putem obrasca izrađenog na stranici Google Forms tijekom lipnja i srpnja 2022. godine. Prije provođenja istraživanja, sudionicima je prikazana uputa s svrhom istraživanja, kontaktima istraživačice zbog mogućih pitanja vezanih uz istraživanje, izjava da se sudionicima istraživanja jamči anonimnost, izjava o dobrovoljnosti sudjelovanja, te da će se podaci obrađivati i koristiti u znanstveno istraživačke svrhe. Navedeno je i okvirno vrijeme potrebno za popunjavanje upitnika, tj. 15-tak minuta. Budući da je upitnik izrađen u tri dijela, prije svakog seta pitanja priložena je kratka uputa o načinu ispunjavanja. Upitnik, uz popratni dopis predsjednice HDSOR-a (Prilog 9.3.) je poslan na 103 e-mail adrese članova Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj. Na 11 adresa Upitnik nije mogao biti isporučene jer adresa nije bila aktivna. Istraživanju je pristupilo 76 ispitanika. Dakle, odaziv je bio velik, čak 82.6% od ukupnog broja uručenih upitnika.

3.4. Metoda obrade i analiza podataka

Prikupljeni podaci obrađeni su uz pomoć programa SPSS-a. Dobiveni rezultati su se analizirali odgovarajućim statističkim postupcima: deskriptivna statistika, multivarijantni F test, značajnost i veličina efekta, post-hoc usporedbe, bivarijantnih korelacija, Pearsonove korelacije, korelacijska analiza, standardne devijacije, relativne frekvencije odgovora, Cronbachov alfa koeficijent, a opisna pitanja su se grupirala u kategorije na koje se odnose (dob, spol, radna organizacija,

zanimanje, kada su upisali edukaciju za supervizora, koliko supervizijskih grupa do sada su vodili, kada su posljednji put vodili supervizijsku grupu).

3.5. Etički aspekti istraživanja

Dobivena je suglasnost za provođenje istraživanja od Hrvatskog društva za superviziju i organizacijski razvoj. Sudjelovanje u ispitivanju je bilo anonimno i dobrovoljno, što znači da je poštivano etičko načelo postupanja istraživača sa svakom informacijom dobivenom od ispitanika kao sa povjerljivim podatkom. U svakom trenutku ispitanici su mogli prekinuti svoje sudjelovanje u istraživanju. Rezultati istraživanja će se koristiti isključivo u znanstvene svrhe s čime su ispitanici upoznati.

3.6. Doprinos istraživanja

Analiza prikupljenih podataka koristiti će se kao smjernica za implementaciju spoznaja o supervizijskoj praksi. Ako se pokaže da su emocionalne kompetencije važan faktor, te da je povezana s intenzitetom sagorijevanja na poslu, odnosno potvrdi li se hipoteza da osobe koje imaju više razvijene emocionalne kompetencije imaju manji intenzitet sagorijevanja na poslu, to područje bi moglo biti uključeno u izobrazbu za supervizore psihosocijalnog rada.

IV. REZULTATI

Polazeći od istraživačkih problema prvo će biti prikazani rezultati koji su postignuti na dva mjerna instrumenta koja su korištena u istraživanju - Upitniku emocionalne kompetentnosti (UEK-45) i Upitniku intenziteta sagorijevanja na poslu (Ajduković M. i Ajduković D., 1994).

4.1. Prikaz rezultata na subskalama Upitnika emocionalne kompetentnosti (UEK-45)

Kao što je opisano u metodologiji istraživanja Upitnik emocionalne kompetentnosti (UEK-45) sastoji se od tri subskale koje procjenjuju (1) sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija, (2) sposobnost izražavanja i imenovanja emocija i (3) sposobnost upravljanja emocijama. U tablicama koje slijede navedene su prosječne vrijednosti i distribucije odgovora na ove tri subskale.

Tablica 1. Samoprocjena sposobnosti uočavanja i razumijevanja emocija (subskala upitnika UEK-45). Prosječne vrijednosti i distribucije odgovora (N=76)

Varijabla	M	SD	uopće	uglavnom	kako	uglavnom	u
			NE	NE	kada	DA	potpunosti
			%	%	%	%	%
Dobro raspoloženje mogu zadržati i ako mi se nešto loše dogodi.	3,4	,54	,0	1,3	60,5	36,8	1,3
Gotovo uvijek mogu riječima opisati svoje osjećaje i emocije.	4,2	,60	,0	,0	9,2	60,5	30,3
I kada je moja okolina loše raspoložena, mogu zadržati dobro raspoloženje.	3,6	,60	,0	2,6	40,8	53,9	2,6
Iz neugodnih iskustava učim kako se ubuduće ne treba ponašati.	4,1	,59	,0	,0	11,8	64,5	23,7
Kada me netko pohvali (nagradi), radim s više elana.	4,2	,65	,0	,0	13,2	53,9	32,9
Kada mi nešto ne odgovara, to odmah i pokažem.	3,3	,69	1,3	5,3	61,8	27,6	3,9
Kada mi se neka osoba sviđa, učinit ću sve da joj se i ja svidim.	3,3	,82	,0	18,4	36,8	40,8	3,9
Kada sam dobro raspoložen, teško me je oneraspoložiti.	3,7	,53	,0	,0	31,6	64,5	3,9
Kada sam dobrog raspoloženja svaki mi se problem čini lako rješiv.	3,9	,63	,0	,0	23,7	60,5	15,8

Kada sam s osobom koja me cijeni, pazim kako se ponašam.	3,9	,91	1,3	7,9	14,5	51,3	25,0
Kada se osjećam sretno i raspoloženo, tada najbolje učim i pamtim.	4,2	,76	,0	2,6	13,2	48,7	35,5
Kada se zainatim, riješit ću i naizgled nerješiv problem.	3,9	,74	,0	2,6	22,4	53,9	21,1
Kada sretnem poznanika, odmah shvatim kako je raspoložen.	3,8	,68	,0	,0	35,5	50,0	14,5
Kada vidim kako se netko osjeća, obično znam što mu se dogodilo.	2,7	,84	5,3	32,9	50,0	7,9	3,9
Kod prijatelja mogu razlikovati kada je tužan, a kada razočaran.	3,9	,74	,0	1,3	27,6	48,7	22,4

Kao što se može vidjeti iz analize rezultate, što se tiče sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija (UEK-45) ispitanici procjenjuju najvećim ocjenama sljedeće tvrdnje:

- Gotovo uvijek mogu riječima opisati svoje osjećaje i emocije (M=4,2; SD=,60)
- Kada me netko pohvali (nagradi), radim s više elana (M=4,2; SD= ,65)
- Kada se osjećam sretno i raspoloženo, tada najbolje učim i pamtim(M= 4,2; SD=,76)

Ispitanici su najslabije prisutnim tvrdnjama ocijenili:

- Kada vidim kako se netko osjeća, obično znam što mu se dogodilo (M=2,7; SD=,84)
- Kada mi nešto ne odgovara, to odmah i pokažem (M=3,3; SD=,69) (
- Kada mi se neka osoba sviđa, učinit ću sve da joj se i ja svidim (M=3,3; SD=,82)

Tablica 2. Sumarna samoprocjena sposobnosti uočavanja i razumijevanja emocija (N=76)

Varijabla	M	SD	Min	Q1	C	Q3	Max	α
Sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija	56,1	4,55	45	54	56	59,5	66	0,695

Napomena: N-broj ispitanika; M – aritmetička sredina; SD – standardna devijacija; Min-Max – najmanji i najveći ostvareni rezultat; Q1-Q3 - rezultat na prvom i trećem kvartilu; C – medijan; α – Cronbachov alfa koeficijent

Ukupno aritmetička sredina sposobnosti uočavanja i razumijevanja emocija je M =56,1 (SD 4,55).

Tablica 3. Samoprocjena sposobnosti izražavanja i imenovanja emocija. Prosječne vrijednosti i distribucije odgovora (N=76)

Varijabla	M	SD	uopće	uglavnom	kako	uglavnom	u
			NE	NE	kada	DA	potpunosti
			%	%	%	%	DA
Lako ću smisliti način da priđem osobi koja mi se sviđa.	3,6	,77	,0	5,3	42,1	40,8	11,8
Lako mogu nabrojiti emocije koje trenutno doživim.	4,3	,58	,0	,0	6,6	57,9	35,5
Lako primijetim promjenu raspoloženja svoga prijatelja.	4,3	,57	,0	,0	6,6	61,8	31,6
Lako se mogu domisliti kako obradovati prijatelja kojem idem na rođendan.	3,9	,72	,0	3,9	18,4	60,5	17,1
Lako uvjerim prijatelja da nema razloga za zabrinutost.	3,3	,66	1,3	5,3	52,6	39,5	1,3
Mogu dobro izraziti svoje emocije.	4,1	,59	,0	,0	11,8	64,5	23,7
Mogu opisati kako se osjećam.	4,4	,65	,0	,0	9,2	46,1	44,7
Mogu opisati svoje sadašnje stanje.	4,5	,58	,0	,0	3,9	44,7	51,3
Mogu reći da znam puno o svom emocionalnom stanju.	4,3	,61	,0	,0	9,2	56,6	34,2
Mogu točno odrediti emocije neke osobe ako je promatram u društvu.	3,4	,73	1,3	6,6	48,7	39,5	3,9
Mogu zapaziti kada se netko osjeća bespomoćno.	3,8	,74	,0	3,9	27,6	53,9	14,5
Moje ponašanje odražava moje unutarnje osjećaje.	3,6	,72	,0	3,9	42,1	44,7	9,2
Na meni se uvijek vidi kakvog sam raspoloženja.	3,6	,75	,0	3,9	43,4	40,8	11,8
Nastojim ublažiti neugodne emocije, a pojačati pozitivne.	3,6	,72	,0	7,9	34,2	52,6	5,3

Analizirajući rezultate na subskali Sposobnost izražavanja i imenovanja emocija tvrdnje koje imaju najveće aritmetičke sredine su:

- Mogu opisati svoje sadašnje stanje (M 4,5; SD=,58)
- Mogu opisati kako se osjećam (M 4,4; SD=,65)
- Lako mogu nabrojiti emocije koje trenutno doživim (M=4,4; SD=,58)
- Lako primijetim promjenu raspoloženja svoga prijatelja (M=4,4; SD=,57)

Tvrđnje koje imaju najmanje aritmetičke sredine su:

- Lako uvjerim prijatelja da nema razloga za zabrinutost (M=3,3; SD=,66)
- Mogu točno odrediti emocije neke osobe ako je promatram u društvu (M=3,4; SD=,73)
- Moje ponašanje odražava moje unutarnje osjećaje (M=3,6; SD=,72)

Tablica 4. Sumarna samoprocjena sposobnost izražavanja i imenovanja emocija (N=76)

Varijabla	M	SD	Min	Q1	C	Q3	Max	α
Sposobnost izražavanja i imenovanja emocija	54,5	5,43	39	51	54,5	59	65	0,845

Napomena: N-broj ispitanika; M – aritmetička sredina; SD – standardna devijacija; Min-Max – najmanji i najveći ostvareni rezultat; Q1-Q3 - rezultat na prvom i trećem kvartilu; C – medijan; α – Cronbachov alfa koeficijent

Ukupno aritmetička sredina sposobnosti izražavanja i imenovanja emocija je M=54,5 (SD=5,43).

Tablica 5. Samoprocjena sposobnosti upravljanja emocijama. Prosječne vrijednosti i distribucije odgovora (N=76)

Varijabla	M	SD	uopće	uglavnom	kako	uglavnom	u
			NE	NE	kada	DA	potpunosti
			%	%	%	%	DA
Nema ništa loše u tome kako se obično osjećam.	4,1	,75	1,3	1,3	10,5	57,9	28,9
Obaveze ili zadatke radije odmah izvršim, nego da o njima mislim.	3,5	,90	2,6	5,3	46,1	31,6	14,5
Obično razumijem zašto se loše osjećam.	4,1	,63	,0	2,6	9,2	68,4	19,7
Pokušavam održati dobro raspoloženje.	3,8	,68	,0	2,6	27,6	57,9	11,8
Prema izrazu lica mogu prepoznati nečija osjećanja.	3,7	,70	,0	3,9	35,5	51,3	9,2
Prepoznajem prikrivenu ljubomoru kod svojih prijatelja.	3,2	,69	,0	13,2	51,3	34,2	1,3
Primijetim kada netko nastoji prikriti loše raspoloženje.	3,7	,66	,0	2,6	35,5	53,9	7,9
Primijetim kada netko osjeća krivnju.	3,6	,70	,0	5,3	40,8	47,4	6,6
Primijetim kada netko prikriva svoje prave osjećaje.	3,6	,61	,0	1,3	39,5	53,9	5,3
Primijetim kada se netko osjeća potišteno.	4,0	,54	,0	,0	15,8	71,1	13,2
Što se mene tiče, potpuno je u redu o osjećati se ovako kako se sada osjećam.	4,4	,60	,0	,0	5,3	44,7	50,0
Uglavnom mi je bilo lako izraziti simpatije osobi suprotnog spola.	3,5	,86	,0	10,5	44,7	31,6	13,2
Uočim kada se netko ponaša različito od onoga kako je raspoložen.	3,8	,62	,0	1,3	27,6	61,8	9,2
Većinu svojih osjećaja lako mogu imenovati.	4,2	,60	,0	,0	10,5	60,5	28,9
Većinu svojih osjećaja mogu prepoznati.	4,2	,59	,0	,0	7,9	60,5	31,6
Znam kako mogu ugodno iznenaditi svakoga svoga prijatelja.	3,9	,64	,0	1,3	22,4	61,8	14,5

Analiza rezultata na subskali Sposobnost upravljanja emocijama pokazala je da tvrdnje koje imaju najveće aritmetičke sredine su:

- Što se mene tiče, potpuno je u redu o osjećati se ovako kako se sada osjećam (M 4,4; SD=,60)
- Većinu svojih osjećaja lako mogu imenovati (M 4,2; SD=,60)

- Većinu svojih osjećaja mogu prepoznati (M 4,2; SD=,59).

Tvrđnje koje su najniže ocijenili ispitanici bile su sljedeće:

- Prepoznajem prikrivenu ljubomoru kod svojih prijatelja (M=3,2; SD=,69)
- Obaveze ili zadatke radije odmah izvršim, nego da o njima mislim (M=3,5; SD=,90)
- Uglavnom mi je bilo lako izraziti simpatije osobi suprotnog spola (M=3,5; SD=,86).

Tablica 6. Sposobnost upravljanja emocijama – ukupno (N=76)

Varijabla	M	SD	Min	Q1	C	Q3	Max	α
Sposobnost upravljanja emocijama	61,2	6,55	42	57,5	62	64,5	77	0,883

Napomena: N-broj ispitanika; M – aritmetička sredina; SD – standardna devijacija; Min-Max – najmanji i najveći ostvareni rezultat; Q1-Q3 - rezultat na prvom i trećem kvartilu; C – medijan; α – Cronbachov alfa koeficijent

Tablica 7. Objedinjena tablica emocionalna kompetencija, sposobnost izražavanja i imenovanja emocija, sposobnost upravljanja emocijama, sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija, (UEK-45) (N=76)

Varijabla	M	SD	Min	Q1	C	Q3	Max	α
Sposobnost izražavanja i imenovanja emocija	54,5	5,43	39	51	54,5	59	65	0,845
Sposobnost upravljanja emocijama	61,2	6,55	42	57,5	62	64,5	77	0,883
Sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija	56,1	4,55	45	54	56	59,5	66	0,695
Emocionalna kompetencija	171,9	14,57	140	161	171,5	182	208	0,922

4.2. Analiza rezultata samoprocjene emocionalne kompetencije supervizora.

U skladu s prvim istraživačkim problemom analizirana je samoprocjene razine emocionalnih kompetencija supervizora psihosocijalnog rada. S obzirom da za to ne postoje referentne vrijednosti, jedino je bilo moguće uspoređivati dimenzije međusobno. Kako čestice imaju različiti broj pitanja (15, 14 i 16), da bi se moglo usporediti rezultate po dimenzijama ukupni rezultat prikazan je kao prosječan odgovor na česticama za svaku subdimenziju, nakon čega je privedena analiza varijance. U tablici 8 prikazane su p vrijednosti za post-hoc usporedbe.

Tablica 8. Rezultati analize varijance s ponovljenim mjerenjima za dimenzije emocionalne kompetencije (N=76)

F/p/η ²	Br.	Subskala	Deskr. statistika				Usporedbe*	
			N	M	SD	SE	1	2
8,92 ,001 ,106	1	Sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija	76	3,74	,30	,03	-	<,000
	2	Sposobnost izražavanja i imenovanja emocija	76	3,89	,39	,04	<,000	-
	3	Sposobnost upravljanja emocijama	76	3,83	,41	,05	,156	,050

*Napomena: F/p/η² – rezultat multivarijatnog F testa, značajnost i veličina efekta; SE – pogreška aritmetičke sredine; * p-vrijednost za post-hoc usporedbe*

Rezultati pokazuju da postoji statistički značajna razlika u samoprocjeni različitih dimenzija emocionalne kompetencije. Pri tome je sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija procijenjena statistički značajno niže u odnosu na sposobnost izražavanja i imenovanja emocija. Druga dimenzija rubno je statistički značajno viša u odnosu na sposobnost upravljanja emocijama, dok između sposobnosti upravljanja emocijama i sposobnosti uočavanja i razumijevanja emocija nije dobivena statistički značajna razlika. No, bitno je naglasiti da se vrijednosti na sve tri subskale podjednake i nešto iznad prosjeka.

4.3. Prikaz rezultata postignutih na Upitniku intenziteta sagorijevanja na poslu (Ajduković M. i Ajduković D., 1994).

U tekstu koji slijedi prikazani su rezultati na Upitniku intenziteta sagorijevanja na poslu (Ajduković D. i Ajduković, M., 1994.).

Tablica 9. Deskriptivni podaci na Upitniku intenziteta sagorijevanja na poslu (N=76). Odgovori na skali od 5 stupnjeva (1= Uopće nije stresan do 5= izrazito je stresan)

Varijabla	M	SD	Rijetko	Ponekad	Uvijek
			%	%	%
Osjećam neprijateljstvo i srdžbu na poslu.	1,6	,52	42,1	56,6	1,3
Primjećujem da se povlačim od kolega.	1,6	,54	42,1	55,3	2,6
Sve što se traži da uradim doživljam kao prisilu.	1,2	,41	84,2	14,5	1,3
Postajem sve neosjetljiviji i bešćutniji prema korisnicima i suradnicima.	1,1	,35	85,5	14,5	,0
Posao je veoma dosadan, zamoran i rutinski.	1,3	,53	68,4	28,9	2,6
Primjećujem da mislim negativno o poslu i usmjeravam se samo na njegove loše strane.	1,4	,56	68,4	27,6	3,9
Osjećam da postizem manje nego ikada prije.	1,3	,53	68,4	28,9	2,6
Imam teškoća u organiziranju svog posla i vremena.	1,5	,60	53,9	40,8	5,3
Razdražljiviji sam nego ikada prije.	1,4	,53	67,1	30,3	2,6
Osjećam se nemoćnim promijeniti nešto na poslu.	1,7	,65	39,5	50,0	10,5
Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život.	1,6	,60	48,7	46,1	5,3
Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu.	1,3	,51	73,7	23,7	2,6
Pitam se je li moj posao prikladan za mene.	1,5	,72	60,5	26,3	13,2
O svom poslu mislim negativno čak i navečer prije spavanja.	1,2	,49	78,9	18,4	2,6
Svakom radnom danu pristupim s mišlju: „Ne znam hoću li izdržati još jedan dan“.	1,1	,36	89,5	9,2	1,3
Čini mi se da nikog na poslu nije briga za ono što radim.	1,5	,60	59,2	35,5	5,3
Provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći.	1,1	,30	94,7	3,9	1,3
Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno, čak i kada se dobro naspavam.	1,4	,55	61,8	35,5	2,6

Tablica 10. Sagorijevanje – ukupni rezultat (N=76)

Varijabla	M	SD	Min	Q1	C	Q3	Max	α
Sagorijevanje na poslu	24,8	5,63	18	20,5	24	28	40	0,890

Analizirajući rezultate na Upitniku intenziteta sagorijevanja na poslu, tvrdnje koje imaju najveće aritmetičke sredine su:

- Osjećam se nemoćnim promijeniti nešto na poslu (M=1,7; SD=,65)
- Osjećam neprijateljstvo i srdžbu na poslu (M 1,6; SD=,52)
- Primjećujem da se povlačim od kolega (M 1,6; SD=,54)
- Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život (M 1,6; SD=,60)
- Imam teškoća u organiziranju svog posla i vremena (M 1,5; SD=,60)
- Pitam se je li moj posao prikladan za mene (M 1,5; SD=,72)
- Čini mi se da nikog na poslu nije briga za ono što radim (M 1,5; SD=,60)

Tvrdnje sa najnižim aritmetičkim sredinama:

- Postajem sve neosjetljiviji i bešćutniji prema korisnicima i suradnicima (M=1,1; SD=,35)
- Svakom radnom danu pristupim s mišlju: „Ne znam hoću li izdržati još jedan dan“ (M=1,1; SD=,36)
- Provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći (M=1,1; SD=,30).

Sukladno uputama za primjenu Upitnika sagorijevanja na poslu, ispitanici su podijeljeni u kategorije s obzirom na intenzitet sagorijevanja i rezultati su prikazani u sljedećoj tablici.

Tablica 11. Intenzitet sagorijevanja prema kategorijama(N=76)

Varijabla	Kategorija	%
Sagorijevanje - kategorizirano	Bez sagorijevanja	67,1
	Početno sagorijevanje	23,7
	Visoki stupanj sagorijevanja	9,2

Bez znakova sagorijevanja je 67,1% ispitanika supervizora. S početnim znakovima sagorijevanja je 23,7% ispitanika supervizora, a s visokim stupnjem sagorijevanja je 9,2 % supervizora koji su sudjelovali u istraživanju.

4.4. Prikaz doživljaja razine stresnosti redovitog i supervizijskog posla, značaja supervizijskog rada, osnaživanja u svakodnevnom radu, te samoprocjena zadovoljstvom rada kao supervizora.

U tekstu koji slijedi prikazani su rezultati na 5 skala samoprocjena koje se odnose na opis doživljaja razine stresnosti redovitog i supervizijskog posla, te zadovoljstva sa supervizijskim radom.

Tablica 12. Samoprocjena razine stresnosti redovitog posla. Odgovori na skali od 5 stupnjeva (1= Uopće nije stresan do 5= izrazito je stresan).

Varijabla	M	SD	Uopće nije stresan	2	3	4	Izrazito je stresan
			%	%	%	%	%
Koliko stresnim doživljavate svoj redoviti posao?	3,3	1,07	3,9	21,1	35,5	25,0	14,5

Najveći broj ispitanika, njih 35,5 % navodi da svoj redoviti posao doživljavaju umjereno stresnim, a 25% ispitanika vrlo stresnim, a smo 3,9% smatra da im posao nije uopće stresan. Svoj redoviti posao supervizori ocjenjuju 3,3 (SD=1,07).

Tablica 13. Samoprocjena razine stresnosti im svog posla kao supervizora (N=76) Odgovori na skali od 5 stupnjeva (1= Uopće nije stresan do 5= izrazito je stresan).

Varijabla	M	SD	Uopće nije stresan	2	3	4	Izrazito je stresan
			%	%	%	%	%
Koliko stresnim doživljavate svoj posao kao supervizora?	2,2	,87	23,7	36,8	34,2	5,3	,0

Za razliku od odgovora na prethodno pitanje na pitanje koliko stresnim doživljavaju svoj posao kao supervizora većina, odnosno njih 36, 8% je iskazalo da posao supervizora smatraju malo stresnim, a njih 34,2% da ga smatraju umjereno stresnim. 23,7 % ispitanika se izjasnilo da im posao supervizora uopće nije stresan. Vrlo stresnim posao supervizora smatra 5,3% ispitanika, a izrazito stresnim, niti jedan ispitanik, 0%.

Ispitanici doživljavaju u prosjeku 2,2 (SD=,87) stresnim svoj posao kao supervizori, što je znatno niže od procjena strasnost redovitog posla (M=3,3; SD=1,07).

Tablica 14. Samoprocjena značaja supervizijskog rada (N=76) Odgovori na skali od 5 stupnjeva (1= Uopće mi nije stalo do 5= izrazito mi je stalo).

Varijabla	M	SD	Uopće mi nije stalo	2	3	4	Izrazito mi je stalo
			%	%	%	%	%
Koliko vam je stalo do supervizijskog rada	4,7	,62	,0	1,3	3,9	19,7	75,0

Ispitanici procjenjuju sa visokom ocjenom 4,7 (SD=,62) da im je stalo do supervizijskog rada. Na pitanje koliko im je stalo do supervizijskog rada, čak 75% sudionika odgovara da im je izrazito stalo do supervizijskog rada, zatim 19,7% vrlo im je stalo do supervizijskog rada. (procijenjeno na skali od 1 – uopće mi nije stalo do 5 – izrazito mi je stalo).

Tablica 15. Samoprocjena supervizijskog rada kao izvora osnaživanja (N=76). Odgovori na skali od 5 stupnjeva (1= Nimalo do 5= izrazito puno)

Varijabla	M	SD	Nimalo	2	3	4	Izrazito puno
			%	%	%	%	%
Koliko vas rad kao supervizora osnažuje u vašem svakodnevnom radu?	4,4	,86	1,3	1,3	13,2	27,6	56,6

Ispitanici ocjenjuju također visokom ocjenom 4,4 (SD=,86), da ih rad kao supervizora osnažuje u svakodnevnom radu. Najveći broj ispitanika, 56,6% je odgovorio da ih izrazito puno osnažuje, a 1,3% ispitanika sa nimalo.

Tablica 16. Samoprocjena zadovoljstvom rada kao supervizora (N=76). Odgovori na skali od 5 stupnjeva (1= Izrazito zadovoljan/na do 5= izrazito nezadovoljan/na).

Varijabla	M	SD	Izrazito zadovoljan/na	2	3	4	Izrazito nezadovoljan/na
			%	%	%	%	%
Koliko ste zadovoljni svojim radom kao supervizor?	2,8	1,31	18,4	30,3	13,2	27,6	10,5

Najveći broj ispitanika 30,3% je vrlo zadovoljan svojim radom kao supervizora, a sličan broj 27,6 % je vrlo nezadovoljnih svojim radom. Izrazito nezadovoljnih svojim radom kao supervizora je čak 10,5%. 18,4% ispitanika je izrazito nezadovoljna svojim poslom kao supervizora.

Ispitanici procjenjuju zadovoljstvo svojim radom kao supervizora s prosječnom ocjenom 2,8 (SD=1,31).

4.5. Prikaz rezultata povezanosti razine emocionalne kompetencije, intenziteta sagorijevanja na poslu supervizora i osobnih i profesionalnih obilježja supervizora.

Za analizu trećeg problema koji se odnosi na provjeru povezanost razine emocionalne kompetencije i intenziteta sagorijevanja na poslu izračunate su Pearsonove korelacije dimenzija emocionalne kompetencije i ukupnog rezultata sa sagorijevanjem na poslu.

Tablica 17. Pearsonove korelacije dimenzija emocionalne kompetencije u ukupnom rezultatu sa sagorijevanju na poslu.

Br.	Varijabla	1	2	3	4
1	Sagorijevanje na poslu	-			
2	Sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija	,066	-		
3	Sposobnost izražavanja i imenovanja emocija	-,060	,616**	-	
4	Sposobnost upravljanja emocijama	-,154	,508**	,821**	-
5	Emocionalna kompetencija	-,071	,770**	,935**	,914**

Rezultati pokazuju da niti jedna od dimenzija emocionalne kompetencije, kao niti ukupni rezultat nisu povezani sa sagorijevanjem na poslu. Istodobno, očekivano su značajno povezane procjene svih dimenzija emocionalne kompetencije.

Tablica 18. Povezanosti profesionalnih i osobnih obilježja supervizora i njihove emocionalne kompetencije

Br.	Varijabla	1	2	3	4	5
1	Emocionalna kompetencija	-				
2	Dob	,083	-			
3	Spol	-,057	,091	-		
4	Duljina radnog staža	-,011	,916**	,138	-	
5	Koliko grupa ste do sada vodili kao supervizor, uključujući i one koje trenutno vodite?	,239*	,353**	-,036	,272*	-
6	Koje godine ste vodili posljednju supervizijsku grupu?	,226	,042	-,166	-,047	,348**

Odgovor na četvrto istraživačko pitanje jeste da rezultati pokazuju kako je samo broj supervizijskih grupa koje su vodili supervizori značajno povezan sa samoprocjenom emocionalne kompetencije, pri čemu supervizori koji su vodili više grupa ujedno svoju emocionalnu kompetenciju procjenjuju višom.

Tablice 19. Povezanosti profesionalnih i osobnih obilježja i sagorijevanja

Br.	Varijabla	1	2	3	4	5
1	Sagorijevanje na poslu	-				
2	Dob	-,259*	-			
3	Spol	,078	,091	-		
4	Duljina radnog staža	-,164	,916**	,138	-	
5	Koliko grupa ste do sada vodili kao supervizor, uključujući i one koje trenutno vodite?	-,350**	,353**	-,036	,272*	-
6	Koje godine ste vodili posljednju supervizijsku grupu?	-,305**	,042	-,166	-,047	,348**

Rezultati pokazuju da ispitanici koji su stariji, koji su vodili veći broj supervizijskih grupa i koji imaju manji vremenski odmak od vođenja posljednje supervizijske grupe imaju i manju razinu sagorijevanje na poslu. Također što su supervizori stariji manja je razina sagorijevanja.

V. RASPRAVA

Cilj ovog istraživanja je bio utvrditi povezanost između sagorijevanja na poslu supervizora psihosocijalnog rada, njihovih emocionalnih kompetencija, osobnih i profesionalnih karakteristika. Polazna hipoteza je bila da je veći stupanj emocionalne kompetencije povezan s manjim doživljajem sagorijevanja na poslu. Pretpostavljam da će supervizori ako imaju bolje razvijene emocionalne kompetencije i emocionalnu inteligenciju, moći lakše razumjeti supervizante, prepoznati njihove emocionalne reakcije, paralelne procese, te stvoriti u supervizijskoj grupi atmosferu učenja o vlastitim emocijama supervizora, supervizanata i neposredno njihovih klijenata i tako imati veće profesionalno zadovoljstvo i posljedično manju razinu profesionalnog stresa.

Što se tiče emocionalne kompetencije, rezultati su pokazali da postoji statistički značajna razlika u samoprocjeni njezine tri različite dimenzije. Pri tome je kod supervizora, sudionika ovog istraživanja, sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija procijenjena statistički značajno manjom u odnosu na sposobnost izražavanja i imenovanja emocija. Druga dimenzija rubno je statistički značajno viša u odnosu na sposobnost upravljanja emocijama, dok između sposobnosti upravljanja emocijama i sposobnosti uočavanja i razumijevanja emocija nije dobivena statistički značajna razlika. No, bitno je naglasiti da se vrijednosti na sve tri subskale podjednako izražene i nešto iznad prosjeka. Slične rezultate su na uzorku odgajatelja djece predškolske dobi mjerene istim mjernim instrumentom (UEK-45) dobili Frančešević i Sindik (2014.).

Što se tiče sagorijevanja nisku razinu sagorijevanja ima čak 67,1% supervizora, početne znakovima sagorijevanja ima njih 23,7%, a visoki stupanj sagorijevanja 9,2 % supervizora koji su sudjelovali u istraživanju. To su značajno niži rezultati, nego što pokazuju najnovija istraživanja sagorijevanja stručnjaka sustava socijalne skrbi. Tako su npr. Ajduković i Kožljan (2019.) godine u istraživanju u kojem je sudjelovalo 136 stručnjak sustava socijalne skrbi, na MBI skali emocionalne iscrpljenosti dobile da čak 77,2% stručnjaka pokazuje umjerenu (njih 39,0%) ili visoku (38,2%) emocionalnu iscrpljenost poslom.

Korelacijske analize su pokazale da niti jedna od dimenzija emocionalne kompetencije, kao niti ukupni rezultat nisu povezani sa sagorijevanjem na poslu. Rezultati analize povezanosti profesionalnih i osobnih obilježja supervizora i njihove emocionalne kompetencije pokazuju kako je samo broj grupa koje su vodili supervizori statistički značajno povezana sa samoprocjenom emocionalne kompetencije, pri čemu supervizori koji su vodili više grupa ujedno svoju emocionalnu kompetenciju procjenjuju višom. Analize povezanosti profesionalnih i osobnih obilježja i sagorijevanja pokazuju da supervizori koji su stariji, koji su vodili veći broj supervizijskih grupa i koji imaju manji vremenski odmak od vođenja posljednje supervizijske grupe ujedno imaju i manju razinu sagorijevanja na poslu.

Iako do sada nema dostupnih istraživačkih podataka o odnosu sagorijevanja na poslu i emocionalni kompetencija supervizora, zanimljivo je da su vrlo slične nalaze dobili Frančešević i Sindik (2014.) na uzorku odgajateljica djece predškolske dobi. Također su utvrdili da nema statistički značajne povezanosti između njihovih emocionalnih kompetencija i doživljaja sagorijevanja u radu, kao ni između emocionalne kompetencije i nekih karakteristika posla (percipirane socijalne podrške i mogućnosti kontrole na poslu).

Ovo istraživanje je omogućilo i dobara uvid u zajednicu supervizora u Hrvatskoj. Za početak naglašavamo da je odaziv na istraživanje bio velik. Čak 82.6% supervizora kojima je bio uručen upitnik je sudjelovalo u istraživanju. Rezultati su pokazali da je naša supervizijska zajednica vrlo aktivna te je 2022. godine, kad se provodilo istraživanje, najveći broj supervizora koji su sudjelovali u istraživanju, njih čak 69,7 % i vodio supervizijsku grupu. Radi se o iskusnim supervizorima koji su do trenutka istraživanja u prosjeku vodili čak 15,6 grupa.

Najveći broj supervizora koji su sudjelovali u ovom istraživanju, njih 35,5 % navodi da svoj redoviti posao doživljavaju umjereno stresnim, a 25% ispitanika vrlo stresnim, a samo 3,9% smatra da im posao nije uopće stresan. Za razliku od odgovora na to pitanje, na pitanje koliko stresnim doživljavaju svoj posao kao supervizora većina, odnosno njih 36,8% je iskazalo da posao supervizora smatraju malo stresnim, a njih 34,2% da ga smatraju umjereno stresnim. Istovremeno 23,7% supervizora je iskazalo da im posao supervizora uopće nije stresan, a vrlo stresnim posao supervizora smatra samo njih 5,3%, a izrazito stresnim nitko. To je u skladu s prethodnim

istraživanjima s ovom populacijom. Tako je npr. Ivančica Koren (2015.) koja je utvrdila da većina supervizora, njih 46,4%, navodi da je njihov redoviti posao vrlo stresan, a njih 25% da je njihovo redovni posao izrazito stresnim. Istodobno njih većina je svoj rad kao supervizora procijenila malo stresnim (njih 39,3%) ili umjereno stresnim (njih 32,2 %).

U skladu s tim su i podaci da supervizijski rad osnažuje supervizore u svakodnevnom radu. Tako je u našem istraživanju njih 56,6% navelo da ih taj rada izrazito osnažuje. Slične rezultat je dobila prije skoro 10 godina Ivančica Koren (2014.). U njenom istraživanju je 57,1% supervizora je iskazalo da ih supervizijski rad izrazito osnažuje.

Ukoliko to povežemo s podatkom da supervizori koji su stariji, koji su vodili veći broj supervizijskih grupa i koji imaju manji vremenski odmak od vođenja posljednje supervizijske grupe ujedno imaju i manju razinu sagorijevanja na poslu, možemo zaključiti da ih supervizijski rad osnažuje i daje im profesionalni smisao što je značajan čimbenik zaštite od profesionalnog stresa. Polazeći od istraživanja Ljubotina i Družić (1996.), temeljem analize rezultata Upitnika intenziteta sagorijevanja, koje je pokazalo da je na samom vrhu simptoma stresa nemogućnost utjecaja pomagača na promjene, možemo zaključiti da supervizori ipak pronalaze način da utječu na primjene radnih konteksta te da to povećava njihov doživljaj profesionalnog smisla. To bi trebalo ispitati u daljnjim istraživanjima.

Stoga ne iznenađuje da supervizori koji su sudjelovali u ovom istraživanju procjenjuju visokom ocjenom $M=4,7$, ($SD=,62$) osobni značaj koji pridaju supervizijskom radu. Konkretno, čak 75% supervizora navodi da im je izrazito stalo do supervizijskog rada, zatim njih 19,7% navodi da im je stalo do supervizijskog rad, a samo njih 5,2% navodi da im je malo ili umjereno stalo do supervizijskog rada. Uz to najveći broj supervizora, njih 48,43% je vrlo zadovoljan ili zadovoljan svojim radom kao supervizora, a no njih čak 38,1,6 % je nezadovoljno ili vrlo nezadovoljnih svojim radom. U kontekstu svih ovih podataka, ipak je iznenađujuće da supervizori koji su sudjelovali u ovom istraživanju procjenjuju zadovoljstvo svojim radom kao supervizora s malo ispodprosječnom ocjenom $M=2,8$ ($SD=1,31$). To po svemu sudeći ukazuje na njihovu, s jedne strane samokritičnost, a s druge strane na potrebu za stalnim usavršavanjem.

5.1. Ograničenja istraživanja

Radi o samoprocjenama supervizora o emocionalnim kompetencijama (UEK-45), što može dovesti do pristranosti te bi trebalo koristiti i druge i mjere kako bi se dobio bolji uvid u stvarno stanje. Također i u Upitniku o intenzitetu stresa radi se o samoprocjeni, te su dobiveni rezultati subjektivne prirode, odnosno ne možemo sa sigurnošću tvrditi iskrenost odgovaranja na pitanja.

VI. ZAKLJUČAK

U skladu sa postavljenim 1. istraživačkim pitanjem „Koja je razina emocionalnih kompetencija supervizora psihosocijalnog rada?“ potvrđena je hipoteza da supervizori imaju visoku raznu emocionalnih kompetencija, te da postoji statistički značajna razlika u samoprocjeni. Pri tome je sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija procijenjena statistički niže u odnosu na sposobnost izražavanja i imenovanja emocija.

U skladu s postavljenim 2. istraživačkim pitanjem „Koja je razina sagorijevanja na poslu supervizora psihosocijalnog rada?“ potvrđena je hipoteza da je razina sagorijevanja na poslu supervizora psihosocijalnog rada je niska. Visoki stupanj sagorijevanja prisutan je kod 9,2 % ispitanika, početno sagorijevanje prisutno je kod 23,7% ispitanika, a bez sagorijevanja je čak 67,1% ispitanika.

U skladu s postavljenim 3. istraživačkim pitanjem „Postoji li povezanost razine emocionalne kompetencije i intenziteta sagorijevanja na poslu?“ nije potvrđena hipoteza da postoji negativna povezanost razine emocionalne kompetencije i intenziteta sagorijevanja, tj. što je veća razina emocionalne kompetencije niži je intenzitet sagorijevanja. Rezultati pokazuju da niti jedna od dimenzija emocionalne kompetencije, kao niti ukupni rezultat nisu povezani sa sagorijevanjem na poslu.

U skladu sa postavljenim 4. istraživačkim pitanjem „Postoji li povezanost profesionalnih i osobnih obilježja supervizora (npr. iskustvo, dob), njihove emocionalne kompetencije i intenziteta

sagorijevanja?“, djelomično je potvrđena hipoteza da postoji pozitivna povezanost profesionalnih i osobnih obilježja supervizora i emocionalne kompetencije. Samo je broj grupa koje vodili supervizori značajno povezana da samoprocjenom emocionalnih kompetencija. Supervizori koji su vodili više grupa ujedno svoju emocionalnu kompetenciju procjenjuju višom. Potvrđena je hipoteza da supervizori koji su stariji, koji su vodili veći broje grupa, i koji imaju manji vremenski odmak od vođenja posljednje supervizijske grupe imaju i manje sagorijevanja na poslu.

U Republici Hrvatskoj supervizija u psihosocijalnom radu je mjesto u kojem poslodavac, najčešće nadležno Ministarstvo za demografiju, obitelj, socijalnu politiku i mlade, investira u edukaciju supervizora, omogućava dostupnost supervizije zaposlenicima u socijalnoj skrbi, sa relativno skromnim resursima, odnosno brine o psihosocijalnom zdravlju svojih zaposlenika, o tome kako je važno da se osjećaju manje iscrpljeni, nezadovoljni i često nesretni na radnom mjestu, što rezultira, osim oboljenjima vezanim uz profesionalnu iscrpljenost i odlazak iz profesionalne karijere. Iza brige poslodavca za svoje djelatnike, u suvremenom svijetu, trebala bi stajati i briga za psihosocijalno zdravlje svojih djelatnika, pogotovo u pomagačkim profesijama koje su najpodložnije emocionalnoj iscrpljenosti. U Hrvatskoj je u sustavu socijalne skrbi supervizija, kao pravo i obaveza djelatnika, po prvi put definirana u Zakonu o socijalnoj skrbi 2011. godine (NN, 57/11). U aktualnom Zakonu o socijalnoj skrbi (NN 18/22, 46/22), članak 264. supervizija je definirana kao proces učenja, razvoja i metoda podrške stručnim radnicima koji im omogućava usvajanje novih znanja, razvijanje vještina, usvajanje profesionalnih i osobnih spoznaja kroz osobno iskustvo stručnog rada, radi poboljšanja kvalitete rada s korisnicima. Također isti članak govori nam da stručni radnici u djelatnosti socijalne skrbi imaju pravo na superviziju najmanje jednom godišnje, a superviziju mogu obavljati licencirani supervizori. Rezultati ovog istraživanja mogli bi poslužiti za planiranje budućih istraživanja o superviziji, važnosti emocionalnih kompetencija u prevenciji stresa na poslu.

VII. POPIS TABLICA

Tablica 1. Samoprocjena sposobnosti uočavanja i razumijevanja emocija (subskala upitnika UEK-45)	17
Tablica 2. Sumarna samoprocjena sposobnosti uočavanja i razumijevanja emocija	18
Tablica 3. Samoprocjena sposobnost izražavanja i imenovanja emocija	19
Tablica 4. Sumarna samoprocjena sposobnost izražavanja i imenovanja emocija	20
Tablica 5. Samoprocjena sposobnosti upravljanja emocijama	21
Tablica 6. Sposobnost upravljanja emocijama	22
Tablica 7. Objedinjena tablica emocionalna kompetencija, sposobnost izražavanja i imenovanja emocija, sposobnost upravljanja emocijama, sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija	22
Tablica 8. Rezultati analize varijance s ponovljenim mjerenjima za dimenzije emocionalne kompetencije	23
Tablica 9. Deskriptivni podaci na Upitniku intenziteta sagorijevanja na poslu	24
Tablica 10. Sagorijevanje – ukupni rezultat	25
Tablica 11. Intenzitet sagorijevanja prema kategorijama	25
Tablica 12. Samoprocjena razine stresnosti redovitog posla	26
Tablica 13. Samoprocjena razine stresnosti im svog posla kao supervizora	27
Tablica 14. Samoprocjena značaja supervizijskog rada	27
Tablica 15. Samoprocjena supervizijskog rada kao izvora osnaživanja	28
Tablica 16. Samoprocjena zadovoljstvom rada kao supervizora	28
Tablica 17. Pearsonove korelacije dimenzija emocionalne kompetencije u ukupnom rezultatu sa sagorijevanju na poslu	29
Tablica 18. Povezanosti profesionalnih i osobnih obilježja supervizora i njihove emocionalne kompetencije	30
Tablice 19. Povezanosti profesionalnih i osobnih obilježja i sagorijevanja	30
Tablica 20. Struktura uzorka prema dobi	46
Tablica 21. Struktura uzorka prema spolu	46
Tablica 22. Struktura uzorka prema organizaciji u kojoj radi	46
Tablica 23. Struktura uzorka koji rade u drugim organizacijama	47
Tablica 24. Struktura uzorka prema duljini radnog staža	48

Tablica 25. Struktura uzorka prema zanimanju	48
Tablica 26. Struktura uzorka prema broju vođenih grupa	48
Tablica 27. Struktura uzorka po godini vođenja posljednje supervizijske grupe	49

VIII. LITERATURA

1. Adolphs R., Anderson D.J. (2018). The neuroscience of emotion: a new synthesis. Princeton: Princeton University Press, Cop.
2. Ajduković, M. i Ajduković, D. (2004). Model evaluacije i učinci projekta Uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi. Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada, 11 (1) 5-41.
3. Ajduković, D. i Ajduković, M. (ur.) (1994). Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 3-10.
4. Ajduković, M., Ajduković D. i Ljubotina, D. (1997). Mental health of helpers: A necessary ingredient of trauma recovery training and assistance in war zones. U: Ajduković, D. (ur.); Trauma Recovery training: Lessons Learned. Zagreb: Society for Psychological Assistance, 201-2016.
5. Ajduković, D. i Ajduković, M. (1994). Upitnik intenziteta sagorijevanja na poslu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
6. Ajduković, M. i Cajvert, L. (2004). Supervizija u psihosocijalnom radu. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć, 14-32.
7. Ajduković, M. i Kožljan, P. (2019). Profesionalni stres ravnatelj i djelatnika u sustavu socijalne skrbi (neobjavljeni tekst).
8. Anguiano-Carrasco, C., MacCann, C., Geiger, M., Seybert, J. M. i Roberts, R. D. (2015). Development of a forced-choice measure of typical-performance emotional intelligence. Journal of Psychoeducational Assessment, 33 (1), 83-97.
9. Barrett L.F. (2018). How emotions are made: the secret life of the brain. Boston: Mariner Books.
10. Brackett, M. (2021). Pravo na osjećaje. Zagreb: Egmont d.o.o.
11. Ciarrochi, J., Scott, G., Deane, F.P. i Heaven, P.C.L. (2003). Relations between social and emotional competence and mental health: A construct validation study. Personality and Individual Differences, 35 (8), 1947-1963.
12. Cikač, T. (2016). Znanja i stavovi studenata studija Sestrinstva o emocionalnoj inteligenciji (Završni rad, Sveučilište Sjever). Digitalni repozitorij Sveučilišta Sjever.

13. Damasio A. (1999). The feeling of what happens: body and emotion in the making of consciousness. London: Vintage,
14. Emmerling, R. J. i Goleman, D. (2003). Emotional intelligence: Issues and common misunderstandings: Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations.
15. Frančešević, D. i Sindik, J. (2014). Odnos doživljaja sagorijevanja u radu, emocionalne kompetencije i obilježja posla odgajateljica predškolske djece. Acta Iadertina, 11(1), 1-21.
16. Friščić, Lj. (2006). Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanja u radu socijalnih radnika Centru za socijalnu skrb Zagreb, Ljetopis socijalnog rada, 13 (2), 347-370.
17. Freudenberger, H.J. i Richelson, G. (1980). Bourn-out: How to beat the high cost of success. New York: Bantam Books.
18. Goleman, D. (1997). Emocionalna inteligencija. Zagreb, Mozaik knjiga.
19. Hajncl, Lj. i Vučenović, D. (2013). Emocionalna inteligencija: modeli i mjerenje 20 godina poslije. Suvremena psihologija, 16 (1), 95-112.
20. Hertel, J., Schütz, A. i Lammers, C. H. (2009). Emotional intelligence and mental disorder. Journal of clinical psychology, 65 (9), 942-954.
21. Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. Pristupljeno 18. 10. 2022.
<http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=13550>>.
<https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=13550>
22. Humpel, N., Caputi, P., Math, G.D. (2001). Exploring the relationship between work stress, years of experience and emotional competency using a sample of Australian mental health nurses, Journal of Psychiatric and Mental Health nursing, 8 (5), 399-403.
23. Jerotić, V. (2019). O bolesti. Zadužbina Vladete Jerotića. Beograd: Domus editoria Ars libri.
24. Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M. i Hartel, C. E. (2002). Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity. Academy of Management review, 27 (3), 361-372.

25. King, M. i Gardner, D. (2006). Emotional intelligence and occupational stress among professional staff in New Zealand. *International Journal of Organizational Analysis*, 14 (3), 186-203.
26. Koprivnjak, T.E. (2017). Odnos emocionalne inteligencije, perfekcionizma, ispitne anksioznosti i mentalnog zdravlja kod studenata (Diplomski rad, Filozofski fakultet Osijek). Repozitorij Filozofskog fakulteta u Osijeku.
27. Koren, I. (2015). Izvori stresa supervizora u sustavu socijalne skrbi (Specijalistički rad), Pravni fakultet u Zagrebu, Sveučilište u Zagrebu.
28. Kovačić, Z. (2003). Uvođenje supervizije u sustav socijalne skrbi Republike Hrvatske. *Socijalni radnik*, 6, 6-8.
29. Lindebaum, D. (2013). Does emotional intelligence moderate the relationship between mental health and job performance? An exploratory study. *European Management Journal*, 31 (6), 538-548.
30. Ljubin Golub, T. i Boháč, I. (2015). Povezanost emocionalne inteligencije i učiteljske samoefikasnosti [Researching Paradigms of Childhood and Education]. The Faculty of Teacher Education University of Zagreb Conference, 163-174 Opatija, Hrvatska.
31. Ljubotina, D. i Družić, O. (1996). Sindrom izgaranja na poslu kod pomagača i čimbenici koji utječu na stupanj izgaranja, *Ljetopis studijskog centra socijalnog rada*, 3 (1), 51-63.
32. Mayer, J.D., Di Paolo i Salovey, P. (1990). Perceiving the effective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence, *Journal of personality Assessment*, 54 (3-4): 772-781.
33. Maslach, C. (1976). Burned out. *Human Behavior*, 5, 16-22.
34. Maslach, C & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2 (2), 99-113.
35. Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
36. Mayer, J. D., Roberts, R. D. i Barsade, S. G. (2008). Human Abilities: Emotional Intelligence. *The Annual Review of Psychology*, 59, 507-536.
37. Milivojević, Z. (2010). *Emocije, Psihoterapija i razumijevanje emocija*. Zagreb: Mozaik knjiga.
38. Panić, G. (2011). Profesionalni stres u policiji, profesionalnom vatrogastvu i socijalnom radu, magistarski rad, Pravni fakultet u Zagrebu, Sveučilište u Zagrebu.

39. Plutchik, R. (2001). The Nature of Emotions. *American Scientist*, 89 (4), 344-350.
40. Pravilnik o standardima kvalitete socijalnih usluga (2014). *Narodne novine*, 143/2014.
41. Salovey, P., Stroud, L. R., Woolery, A. i Epel, E. S. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the trait meta-mood scale. *Psychology and health*, 17 (5), 611-627.
42. Slaski, M. i Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance, *Stress and Health*, 19 (4), 233-239.
43. Schutte, N. S., Malouff, J. M., Bobik, C., Coston, T. D., Greeson, C., Jedlicka, C., Rhodes, E. i Wendorf, G. (2001). Emotional intelligence and interpersonal relations. *The Journal of Social Psychology*, 141(4), 523-536.
44. Shabani, J., Hassan, S. A., Ahmad, A. i Baba, M. (2010). Exploring the relationship of emotional intelligence with mental health among early adolescents. *International Journal of Psychological Studies*, 2 (2), 209-216.
45. Takšić, V. (2002). Upitnik Upitnik emocionalne kompetentnosti.
46. Takšić, V., Mohorić, T. i Munjas, R. (2006). Emocionalna inteligencija: teorija, operacionalizacija, primjena i povezanost s pozitivnom psihologijom. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, 15 (4-5(84-85)), 729-752.
47. Van Kessel, L. (1999). Supervizija – neophodan doprinos kvaliteti profesionalnog postupanja: Primjer nizozemskog modela supervizije. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada* 6, 59-76.
48. Zakon o socijalnoj skrbi (2011). *Narodne novine*, 57/2011.
49. Zakon o socijalnoj skrbi (2022). *Narodne novine*, 18/2022
50. Zakon o socijalnoj skrbi (2022). *Narodne novine*, 46/2022.
51. Webb, C. A., Schwab, Z. J., Weber, M., DelDonno, S., Kipman, M., Weiner, M. R. i Killgore, W. D. (2013). Convergent and divergent validity of integrative versus mixed model measures of emotional intelligence. *Intelligence*, 41 (3), 149-156.

IX. PRILOZI

9.1. Predložak upitnika

UPITNIK ZA SAMOPROCJENU EMOCIONALNIH KOMPETENCIJA SUPERVIZORA I POVEZANOST SA STRESOM KOD SUPERVIZORA

Ovim upitnikom bih željela utvrditi povezanost između emocionalnih kompetencija supervizora i doživljaja i sagorijevanja na poslu, te doživljaj sagorijevanja s obzirom na osobne karakteristike supervizora (duljinu staža, broj grupa i dr.).

1. Godina rođenja: _____

2. Spol: a) M
b) Ž

3. Organizacija u kojoj radite: a) Centar za socijalnu skrb
b) Dom socijalne skrbi
c) obrazovne institucije
d) zdravstvene institucije
e) Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne skrbi
f) privatna praksa
g) drugo (navedite što): _____

4. Duljina radnog staža:

- a) 0-5 godina
- b) od 5 – 10 godina
- c) od 10 -20 godina
- d) od 20 – 30 godina
- e) od 30 – 40 godina
- f) više od 40 godina

5. Vaše zanimanje:

- a) socijalni radnik/radnica
- b) psiholog/inja
- c) socijalni pedagog/inja
- d) logoped/inja
- e) profesor/ica
- e) ostalo

6. Koliko grupa ste do sada vodili kao supervizor, uključujući i one koje trenutno vodite?

7. Koje godine ste vodili posljednju supervizijsku grupu? _____

Ovo nije test kojim ispitujemo Vaše znanje i zato ne možete dati pogrešan odgovor. Zanima nas kako se obično osjećate i kako razmišljate. Na postavljena pitanja odgovarajte po prvom dojmu i nemojte previše razmišljati o njima.

Odgovarajte koliko se ponuđene tvrdnje **odnose na Vas** i to zaokruživanjem jednoga od brojeva koji imaju sljedeće značenje:

- 1 - uopće NE
- 2 - uglavnom NE
- 3 - kako kada
- 4 - uglavnom DA
- 5 - u potpunosti DA

Tvrdnja	Procjena				
1. Dobro raspoloženje mogu zadržati i ako mi se nešto loše dogodi.	1	2	3	4	5
2. Gotovo uvijek mogu riječima opisati svoje osjećaje i emocije.	1	2	3	4	5
3. I kada je moja okolina loše raspoložena, mogu zadržati dobro raspoloženje.	1	2	3	4	5
4. Iz neugodnih iskustava učim kako se ubuduće ne treba ponašati.	1	2	3	4	5
5. Kada me netko pohvali (nagradi), radim s više elana.	1	2	3	4	5
6. Kada mi nešto ne odgovara, to odmah i pokažem.	1	2	3	4	5
7. Kada mi se neka osoba sviđa, učinit ću sve da joj se i ja svidim.	1	2	3	4	5
8. Kada sam dobro raspoložen, teško me je oneraspoložiti.	1	2	3	4	5
9. Kada sam dobrog raspoloženja svaki mi se problem čini lako rješiv.	1	2	3	4	5
10. Kada sam s osobom koja me cijeni, pazim kako se ponašam.	1	2	3	4	5
11. Kada se osjećam sretno i raspoloženo, tada najbolje učim i pamtim.	1	2	3	4	5
12. Kada se zainatim, riješit ću i naizgled nerješiv problem.	1	2	3	4	5
13. Kada sretnem poznanika, odmah shvatim kako je raspoložen.	1	2	3	4	5
14. Kada vidim kako se netko osjeća, obično znam što mu se dogodilo.	1	2	3	4	5
15. Kod prijatelja mogu razlikovati kada je tužan, a kada razočaran.	1	2	3	4	5
16. Lako ću smisliti način da pridem osobi koja mi se sviđa.	1	2	3	4	5
17. Lako mogu nabrojiti emocije koje trenutno doživim.	1	2	3	4	5
18. Lako primijetim promjenu raspoloženja svoga prijatelja.	1	2	3	4	5
19. Lako se mogu domisliti kako obradovati prijatelja kojem idem na rođendan.	1	2	3	4	5
20. Lako uvjerim prijatelja da nema razloga za zabrinutost.	1	2	3	4	5

1 - uopće NE; 2 - uglavnom NE; 3 - kako kada; 4 - uglavnom DA; 5 - u potpunosti DA

Tvrdnja	procjena				
21. Mogu dobro izraziti svoje emocije.	1	2	3	4	5
22. Mogu opisati kako se osjećam.	1	2	3	4	5
23. Mogu opisati svoje sadašnje stanje.	1	2	3	4	5
24. Mogu reći da znam puno o svom emocionalnom stanju.	1	2	3	4	5
25. Mogu točno odrediti emocije neke osobe ako je promatram u društvu.	1	2	3	4	5
26. Mogu zapaziti kada se netko osjeća bespomoćno.	1	2	3	4	5

27. Moje ponašanje odražava moje unutarnje osjećaje.	1	2	3	4	5
28. Na meni se uvijek vidi kakvog sam raspoloženja.	1	2	3	4	5
29. Nastojim ublažiti neugodne emocije, a pojačati pozitivne.	1	2	3	4	5
30. Nema ništa loše u tome kako se obično osjećam.	1	2	3	4	5
31. Obaveze ili zadatke radije odmah izvršim, nego da o njima mislim.	1	2	3	4	5
32. Obično razumijem zašto se loše osjećam.	1	2	3	4	5
33. Pokušavam održati dobro raspoloženje.	1	2	3	4	5
34. Prema izrazu lica mogu prepoznati nečija osjećanja.	1	2	3	4	5
35. Prepoznajem prikrivenu ljubomoru kod svojih prijatelja.	1	2	3	4	5
36. Primijetim kada netko nastoji prikriti loše raspoloženje.	1	2	3	4	5
37. Primijetim kada netko osjeća krivnju.	1	2	3	4	5
38. Primijetim kada netko prikriva svoje prave osjećaje.	1	2	3	4	5
39. Primijetim kada se netko osjeća potišteno.	1	2	3	4	5
40. Što se mene tiče, potpuno je u redu ovako se osjećati.	1	2	3	4	5
41. Uglavnom mi je bilo lako izraziti simpatije osobi suprotnog spola.	1	2	3	4	5
42. Uočim kada se netko ponaša različito od onoga kako je raspoložen.	1	2	3	4	5
43. Većinu svojih osjećaja lako mogu imenovati.	1	2	3	4	5
44. Većinu svojih osjećaja mogu prepoznati.	1	2	3	4	5
45. Znam kako mogu ugodno iznenaditi svakoga svoga prijatelja.	1	2	3	4	5

UPITNIK SAGORJEVANJA NA POSLU:

Procjenjujući koliko se ove tvrdnje odnose na Vas, možete utvrditi stupanj svoje izloženosti profesionalnom stresu i sagorijevanju na poslu. Pažljivo pročitajte sve tvrdnje i zaokružite broj koji čije Vas značenje najbolje opisuje. Pri tome 1- znači rijetko, 2- ponekad, 3-uvijek.

1	Osjećam neprijateljstvo i srdžbu na poslu.	1	2	3
2	Primjećujem da se povlačim od kolega.	1	2	3
3	Sve što se traži da uradim doživljam kao prisilu.	1	2	3
4.	Postajem sve neosjetljiviji i bešćutniji prema korisnicima i suradnicima.	1	2	3
5.	Posao je veoma dosadan, zamoran i rutinski.	1	2	3
6.	Primjećujem da mislim negativno o poslu i usmjeravam se samo na njegove loše strane.	1	2	3
7.	Osjećam da postizem manje nego ikada prije.	1	2	3
8.	Imam teškoća u organiziranju svog posla i vremena.	1	2	3
9.	Razdražljiviji sam nego ikada prije.	1	2	3
10.	Osjećam se nemoćnim promijeniti nešto na poslu.	1	2	3
11.	Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život.	1	2	3
12.	Više nego ikada svjesno izbjegavam kontakte s drugim ljudima na poslu.	1	2	3
13.	Pitam se je li moj posao prikladan za mene.	1	2	3
14.	O svom poslu mislim negativno čak i navečer prije spavanja.	1	2	3
15.	Svakom radnom danu pristupim s mišlju: „Ne znam hoću li izdržati još jedan dan“.	1	2	3
16.	Čini mi se da nikog na poslu nije briga za ono što radim.	1	2	3
17.	Provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći.	1	2	3
18.	Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno, čak i kada se dobro naspavam.	1	2	3

9.2. Obilježja uzorka

9.2.1. Tablica 20. Struktura uzorka prema dobi.

Varijabla	N	M	SD	Min	Q1	C	Q3	Max
Dob	76	51,1	9,48	34	43	51	59	72

Napomena: N-broj ispitanika; M – aritmetička sredina; SD – standardna devijacija; Min-Max – najmanji i najveći ostvareni rezultat; Q1-Q3 - rezultat na prvom i trećem kvartilu; C - medijan

9.2.2. Tablica 21. Struktura uzorka prema spolu.

Varijabla	Kategorija	%
Spol	M	9,2
	Ž	90,8
	Ukupni N	76

9.2.3. Tablica 22. Struktura uzorka prema organizaciji u kojoj radi.

Varijabla	Kategorija	%
Organizacija u kojoj radite	Centar za socijalnu skrb	31,6
	Dom socijalne skrbi	7,9
	Obrazovne institucije	11,8
	Zdravstvene institucije	1,3
	Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku	1,3
	Privatna praksa	7,9
	Drugo	38,2
	Ukupni N	76

9.2.4. Tablica 23. Struktura uzorka koji rade u drugim organizacijama.

	N	%
Centar za izobrazbu, Ministarstvo pravosuđa i uprave,	1	3,4
Grad Zagreb, GU za soc. zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invalid	1	3,4
Humanitarna udruga	1	3,4
Javna ustanova	1	3,4
Ministarstvo	1	3,4
Ministarstvo pravosuđa	2	6,9
Ministarstvo pravosuđa i uprave	3	10,3
ministarstvo pravosuđa i uprave, kaznionica u Turopolju	1	3,4
Ministarstvo pravosuđa, Probacijski ured	1	3,4
MPU	1	3,4
NGO	1	3,4
Organizacija civilnog društva	1	3,4
Pravosudni sustav	1	3,4
pravosuđe	1	3,4
Pravosuđe	1	3,4
Probacijski ured, Ministarstvo pravosuđa i uprave	1	3,4
Sveučilište	1	3,4
sveučilište	1	3,4
Udruga	1	3,4
Udruga KUMULUS	1	3,4
umirovljenik	1	3,4
uprava	1	3,4
Ured državne uprave	1	3,4
Ustanova soc. skrbi	1	3,4
ZOSI	1	3,4
Županijski sud	1	3,4
Total	29	100,0

9.2.5. Tablica 24. Struktura uzorka prema duljini radnog staža.

Varijabla	Kategorija	%
Duljina radnog staža	0-5 godina	,0
	6-10 godina	5,3
	11-20 godina	30,3
	21-30 godina	27,6
	31-40 godina	31,6
	Više od 40 godina	5,3
	Ukupni N	76

9.2.6. Tablica 25. Struktura uzorka prema zanimanju.

Varijabla	Kategorija	%
Vaše zanimanje	Socijalni radnik/radnica	46,1
	Psiholog/inja	28,9
	Socijalni pedagog/inja	14,5
	Logoped/inja	,0
	Profesor/ica	5,3
	Ostalo	5,3
	Ukupni N	76

9.2.7. Tablica 26. Struktura uzorka prema broju vodenih grupa.

Koliko grupa ste do sada vodili kao supervizor, uključujući i one koje trenutno vodite?

	N	M	SD	Min	Q1	C	Q3	Max
Koliko grupa ste do sada vodili kao supervizor, uključujući i one koje trenutno vodite?	76	15,6	17,49	1	3	10	20,5	100

9.2.8. Tablica 27. Struktura uzorka po godini vođenja posljednje supervizijske grupe.

Koje godine ste vodili posljednju supervizijsku grupu?

Varijabla	Kategorija	%
Koje godine ste vodili posljednju supervizijsku grupu?	2015	1,3
	2017	1,3
	2018	5,3
	2019	6,6
	2020	2,6
	2021	13,2
	2022	69,7
	Ukupni N	76

9.3. Predložak popratnog dopisa Hrvatskom društvu za superviziju i razvoj

Poštovane supervizorice/supervizori,

u sklopu izobrazbe na Pravnom fakultetu u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada, specijalističkog postdiplomskog studija iz supervizije psihosocijalnog rada, pišem završni rad na temu „Sagorijevanje na poslu i emocionalne kompetencije supervizora“, kod mentorice prof. dr. sc. Marine Ajduković Željela bih doznati više o Vašim emocionalnih kompetencijama, intenzitetom stresa sa kojim ste suočeni na radnom mjestu, odnosom između njih, te saznati postoji li povezanost profesionalnih i osobnih obilježja supervizora sa emocionalnim kompetencijama. Upitnik je anonimn i dobrovoljan.

Za provođenje istraživanja potrebna mi je Vaša pomoć, te Vas najljubaznije molim da ispunite ovaj online upitnik, klikom na link na Internetsku poveznicu.

Srdačan pozdrav,

Silvana Jurič, mag.act.soc.

9.4. Izjava o autorstvu

IZJAVA O AUTORSTVU

Ja Silvana Jurič izjavljujem da sam autor/ica specijalističkog rada pod nazivom „Sagorijevanje na poslu i emocionalne kompetencije supervizora“.

Potpisom jamčim:

- da je predloženi rad isključivo rezultat mog vlastitog istraživačkog rada
- da su radovi i mišljenja drugih autora/ica, koje koristim, jasno navedeni i označeni u tekstu, te u popisu literature.

U Zagrebu, 1. svibnja 2023.

Potpis autora/ice: _____

9.5. Životopis

Silvana Jurič rođena je 17. lipnja 1976.g. u Splitu. Diplomirala je 2001. godine na Pravnom fakultetu u Zagrebu, Studijskom centru socijalnog rada. 2003. je zaposlena na radnom mjestu vježbenice u Centru za socijalnu skrb Županija, 2004. položila stručni ispit. Od siječnja 2005. zaposlena na radnom mjestu socijalne radnice u Dječjem domu Sv. Ana u Vinkovcima, gdje radi i danas.

Od 2004. do 2009. sudjeluje u edukaciji iz Geštalt psihoterapije, pri Institut für Integrative Gestalttherapie Würzburg, u Zagrebu, čiji su voditelji bili Irena Bezić, psih. i dr. Jadran Morović (Idemo dalje d.o.o.). Od 2002. do 2005. radi na projektu psihosocijalne pomoći braniteljima Domovinskog rata pri Ministarstvu branitelja i obitelji. 2009. sudjeluje u pilot projektu uvođenja Standarda kvalitete u ustanove socijalne skrbi.

Od 2012. sudjeluje u edukaciji iz supervizije za djelatnike sustava socijalne skrbi, u suradnji Ministarstva socijalne politike i mladih i Studijskog centra socijalnog rada, na Pravnom fakultetu u Zagrebu. 2014. godine završava program stručnog usavršavanja, te stječe kvalifikaciju za supervizoricu psihosocijalnog rada. Nakon toga upisuje postdiplomski specijalistički studij supervizije u psihosocijalnom radu na Studijskom centru socijalnog rada. Od 2015. do 2017. je bila supervizorica djelatnicima SOS Dječjeg sela Ladimirevci na projektu "Pomažemo djeci i obiteljima vratiti siguran dom". Vodila je više supervizijskih grupa za djelatnike iz domova socijalne skrbi s područja Vukovarsko-srijemske županije.

Od 2019. predsjednica je Društva socijalnih radnika Vukovarsko-srijemske županije i članica Upravnog odbora Hrvatske udruge socijalnih radnika.

Članica je Hrvatske komore socijalnih radnika.

Silvana Jurič