


Прегледни рад
УДК: 159.944.4-057.36
159.913-057.36
doi: 10.5937/zrffp54-54747

СТРЕСОРИ НА РАДУ И СИНДРОМ ИЗГАРАЊА КОД ПОЛИЦИЈСКИХ СЛУЖБЕНИКА

Биљана Н. ЈАРЕДИЋ¹
Оливера Б. РАДОВИЋ²

Универзитет у Приштини са привременим седиштем у Косовској Митровици
Филозофски факултет
Катедра за психологију
Косовска Митровица (Србија)

¹ biljana.jaredic@pr.ac.rs;  <https://orcid.org/0000-0002-8679-1055>

² olivera.radovic@pr.ac.rs;  <https://orcid.org/0000-0003-1845-7108>

Примљен: 13. 11. 2024.

Прихваћен: 2. 12. 2024.

СТРЕСОРИ НА РАДУ И СИНДРОМ ИЗГАРАЊА КОД ПОЛИЦИЈСКИХ СЛУЖБЕНИКА³

Кључне речи:
стрес;
стресори на раду;
синдром изгарања;
полицијски
службеници.

Сажетак. Бројне студије показале су да је полицијско занимање једно од најзахтевнијих занимања, док притисак са којим се ови службеници свакодневно суочавају може оставити озбиљне последице по њихово психофизичко функционисање. Вишеструки нивои ризика угрожавају безбедност полицијских службеника и корисника њихових услуга. Од праћења друштвених догађаја до реаговања на криминалне радње, способности полицијских службеника да се носе са стресом у сталном су изазову. Стресни догађаји континуирано утичу на физичко и емоционално благостање полицајаца на штету стицања здравог понашања или бриге о њиховом физичком или менталном здрављу. Једна од психолошких последица стреса је синдром изгарања (енгл. *burnout*), који представља последњу фазу у покушају адаптације на стресоре којима су полицијски службеници изложени.

³ Ово истраживање подржало је Министарство науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије (Уговор бр. 451-03-66/2024-03/200184).

Увод

Полицијско занимање спада у једну од најстреснијих и најзахтевнијих професија захваљујући јединственој природи посла и начину организовања рада, који се одвија под будним и, често, критичким надзором јавности. Специфична природа овог занимања, динамика и захтеви посла чине полицијске службенике изложеним широком дијапазону веома различитих стресора. Неки од њих проистичу из саме природе посла (као што је употреба силе, излагање насиљу, доношење одлука у критичним ситуацијама), али могу бити и интерперсонално, организацијског и бирократског карактера (Glavina i Vukosav, 2011). Притисак са којим се полицијски службеници свакодневно сусрећу може оставити озбиљне последице по њихово психофизичко функционисање, професионалне, породичне и социјалне односе. Једна од психолошких последица окупационог стреса полицајаца је изгарање или сагорелост на раду – тродимензионални синдром изражен емоционалном исцрпљеношћу, деперсонализацијом и смањеним личним постигнућем (Maslach & Jackson, 1981). Последице изгарања могу бити веома озбиљне и могу се одразити како на пружаоца тако и на примаоца услуге, али и на саму организацију у којој појединац ради. Како изгарање подразумева покушај адаптације на стресоре којима је појединац изложен, у раду ћемо покушати да дамо одговор (кроз преглед досадашњих истраживања) на то који су стресори радне средине који су угрожавајући за полицијске службенике и како они доприносе развоју симптома угроженог психофизичког стања полицијских службеника са фокусом на изгарање.

Стрес и изгарање на раду

Стрес на раду (професионални стрес) представља један од главних ризика по здравље и безбедност запослених. Професионални стрес (енгл. *occupational stress, job stress, job related stress, stress at work, workstress, work place stress*) везују се за незадовољство и неприлагођеност на послу, као и за саму тежину и садржај обављања посла (Пајевић, 2006, према: Јаредић,

2021). Професионални стрес настаје „када се људи покушавају суочити са задацима, одговорностима или другим облицима притиска повезаним с њиховим пословима, али у том покушају наилазе на потешкоће, напетост, анксиозност и забринутост” (Stranks, 2005, према: Јаредић, 2021). Стрес на раду је адаптивна реакција коју запослени могу искусити када се суоче са захтевима посла или условима на послу који превазилазе њихово професионално знање и способности и који онемогућавају њихову способност да се носе са истима (Leka et al., 2003, према: Popov et al., 2015). Постоји општа сагласност да је професионални стрес одговоран за бројне психичке и физичке проблеме који настају када постоји неравнотежа између захтева радног окружења и индивидуалних потреба, способности и расположивих ресурса. Америчко психолошко удружење дефинише професионални стрес као физиолошки и психолошки одговор на догађаје или услове на радном месту који штете здрављу и благостању (APA Dictionary of Psychology). Томе доприносе фактори као што су аутономија и независност, способност одлучивања, оптерећеност послом, ниво одговорности, сигурност посла, физичко окружење и безбедност, природа и темпо рада и односи са сарадницима и надређенима (APA Dictionary of Psychology).

Значај проучавања стреса у савременом раду је вишеструки (Станојевић и Милошевић, 2011, према: Јаредић, 2021):

Стрес као социјални/медицински/психолошки проблем нарушава здравље и радну способност.

Последице на емоционалном плану доводе до апатије, анксиозности и агресивности.

Последице на когнитивном плану доводе до смањења способности мишљења, памћења и решавања проблема.

Последице на здравственом плану доводе до смањења имунитета који доводи до подложности различитим прехладама, психосоматским болестима и несрећама на раду.

Последице на производном плану подразумевају смањење радног учинка, повећање флукуације, радног апсентизма и др.

О изворима стреса на раду и њиховом утицају на ментално и физичко здравље постоје бројне теорије, што потврђују научна истраживања. Око 30% Европљана свој посао доживљава као стресан (Sonnetag & Frese, 2003, према: Јаредић, 2016). У категорију стресора на раду спадају они чије деловање произлази из битних карактеристика организације, погађају велики број запослених, и то тако да делују слично на већину чланова организације (нпр. бирократска структура организације) (Поров, 2018). Деморти и др. (Demerouti et al., 2001) дефинишу захтеве посла као „физичке, психолошке, социјалне или организационе аспекте посла који изискују континуиран физички и психолошки (когнитивни и емоционални) напор или вештине, и због тога су повезани са одређеним физиолошким и / или психолошким

последицама”. То су и „радне околности које укључују прекомерна или нежељена ограничења, која ометају способност појединца да достигне своје вредносне циљеве” (Cavanaugh et al., 2000).

Стрес на радном месту је и даље врло раширен проблем, имајући у виду како има директне негативне ефекте на појединце који га доживљавају, али и на компаније које га плаћају, због чега долази до индиректних трошкова у односу на изгубљену продуктивност (Dorkeon & DuBois, 2014, према: Јаредић, 2021).

Према најчешће навођеној дефиницији, синдром изгарања представља „синдром емоционалне исцрпљености, деперсонализације и смањеног личног постигнућа, који се јавља код хуманистичких и помагачких занимања” (Maslach & Jackson, 1981).

Изгарање се може дефинисати и као процес који почиње стресом услед превеликог очекивања, са једне, и сурове реалности професионалне свакодневнице, са друге стране. Овај процес може дуго остати непримећен и постепено прећи у емотивну напетост, промену става према послу и људима са којима запослени долази у контакт, резултирајући на крају изгарањем (Schaufeli & Buunk, 1996).

Светска здравствена организација (*World Health Organization*) уврстила је синдром изгарања у Једанаесту ревизију Међународне класификације болести (*ICD – 11*) као професионални феномен. Описан је у поглављу „Чиниоци који утичу на здравствено стање или контакт са здравственим службама, који се односе на разлоге обраћања здравственим службама, а који нису квалификовани као болест или здравствено стање” (WHO, 2020).

Бројна истраживања на ову тему указују да је изгарање хроничан и динамичан процес који почиње емоционалном исцрпљеношћу. Развија се постепено као одговор на стресоре на раду и представља последњу фазу у покушају адаптације на њих. Осим карактеристика посла, појава овог синдрома умногоме зависи од организационих и персоналних варијабли, а за собом оставља бројне физичке, психолошке и социјалне последице.

Изгарање на раду први пут се појавило у Америци седамдесетих година прошлог века, најпре као социјални феномен. Херберт Фројденберг (Herbert Feudenberg), амерички психолог, први је употребио овај термин у клиничком смислу. До тада је колоквијално означавао разорне ефекте хроничне злоупотребе дрога. Наиме, Фројденберг је приметио код волонтера које је надгледао на Клиници за зависнике и бескућнике постепено губитак мотивације, смањену посвећеност и емоционалну исцрпљеност, уз широк спектар психолошких и физичких симптома који прате зависност. Ово стање исцрпљености, које би почело да се манифестује око годину дана након почетка рада на клиници, назвао је *burnout*, што би значило „сагоревање, изгарање” (Schaufeli & Buunk, 1996). Истовремено, Кристина Маслач (Christina Maslach), социјални психолог, сусреће се са истим термином током интервјуисања запослених чији се посао

односио на помагање људима и заједници. Запослени су током разговора најчешће пријављивали емоционалну исцрпљеност, негативан став према клијентима и кризу по питању стручне компетентности. Практичари су ове самоописне симптоме запослених радника почели да називају „изгарање”. Овај психолошки, социјални и професионални феномен модерног доба настаје у интеракцији појединца са радном околином. Представља продужену реакцију на хроничне емоционалне и интерперсоналне стресоре на раду, чије су кључне димензије исцрпљеност, деперсонализација и умањено лично постигнуће (Maslach et al., 2001).

„Изгарање је синдром емоционалне исцрпљености, деперсонализације и смањења личног постигнућа који се десио појединцима који су радили са другим људима у неком својству” (Maslach, 1993, стр. 20–21, према: Јаредић, 2016). Изгарање се, према овој ауторки, јавља међу оним професијама које раде са људима, односно, у корист / у сврху људи као што су полицајци, социјални радници, наставници и, наравно, они који се брину о људском здрављу (лекари, техничари и психолози) (Maslach, 1982, према: Јаредић, 2016). Маслачева анализира изгарање у три компоненте:

1) емоционална исцрпљеност сматра се језгром симптома синдрома изгарања и односи се на енергију која се троши у послу – особа осећа умор и емотивну празнину;

2) деперсонализација се односи на негативан, циничан, непромењени став;

3) смањено лично постигнуће описује развој негативних ставова у вези себе у односу према послу.

Од три суштинске димензије којима је концептуализован синдром изгарања, емоционална исцрпљеност је најчешће пријављивана и најочигледнија компонента овог синдрома. Емоционална исцрпљеност одражава базичну стрес димензију изгарања и односи се на емотивну истрошеност и осиромашење емоционалних ресурса. Главни извори исцрпљености су превелик обим посла и међуљудски конфликти, услед чега се људи осећају потпуно истрошено – попут потрошених емотивних батерија без средства напајања (Maslach & Leiter, 2007).

Деперсонализација или цинизам одражава интерперсоналну димензију изгарања, и представља негативан, равнодушан, дистанциран однос према самом послу и другима, уз постепен губитак идеализма (Maslach & Leiter, 2007). Представља непосредну реакцију на претерану емоционалну исцрпљеност, која заузврат подстиче акције емотивног и когнитивног дистанцирања од посла, колега и клијената. Развојем равнодушности и цинизма, постигнута когнитивна дистанца прети да пређе у дехуманизацију.

Смањено лично постигнуће представља самоописну димензију изгарања и односи се на смањену продуктивност и осећај некомпетентности на раду. У неким случајевима јавља се у функцији исцрпљености или цинизма, или

пак у комбинацији ова два. Претерани захтеви радног места доприносе да исцрпљеност и цинизам умањују ефикасност и подривају осећај личног постигнућа. Док се исцрпљеност и цинизам јављају као последица преобимног посла и међуљудских конфликта, чини се да је пад ефикасности резултат недостатка ресурса (Maslach & Leiter, 2007).

Од свих димензија, исцрпљеност је најтемељније истраживана. Како је установљена снажна идентификација са изгарањем, поједини аутори склони су да преостала два аспекта синдрома сматрају непотребним. Међутим, сама исцрпљеност не одражава односе које појединац има према раду и људима са којима се сусреће. Док су стресне последице исцрпљености директно повезане са физичким благостањем, деперсонализација и лично постигнуће су превасходно повезане са психолошким и социјалним функционисањем појединца.

Оно што је карактеристично за све дефиниције изгарања као стања, и по чему се оно разликује од сличних корелата, јесте присуство дисфоричних симптома, пре свега емоционалне исцрпљености, и наглашеност менталних и бихевиоралних симптома који се јављају код „нормалних” индивидуа у вези са радом, праћених смањеним постигнућем.

У односу на акутно стање стреса које се јавља као последица критичног догађаја, изгарање представља процес и кумулативну реакцију на текуће професионалне стресоре. Хронични карактер интерперсоналних стресора на раду чини изгарање прилично стабилним током времена, што доводи до психолошке ерозије и оставља психолошке и социјалне последице (Maslach & Leiter, 2007).

Синдром изгарања развија се постепено и испољава се кроз неколико фаза.

Радни ентузијазам или идеалистички ентузијазам карактеристичан је за прве године рада. Ову фазу одликују максимална посвећеност послу, висок степен енергије, превелика очекивања и залагања. Особа је пожртвована, неретко прековремено ради, те очекује успех, уважавање и прихваћеност од стране колега. Уколико не доведе до испуњености и задовољства на раду, ово превелико трошење води разочарењу и прети да доведе до појаве изгарања.

Стагнација, као друга фаза синдрома изгарања, настаје услед суочавања са реалношћу. Одликује се тешкоћама у односима са сарадницима и редуковањем контаката, како на послу тако и ван радног контекста. Особа постаје неповерљива и емоционално рањива, а у рад улаже све мање енергије и ентузијазма. Све чешће је присутан осећај досаде и незаинтересованости, а сам посао обавља се по аутоматизму.

Следећу фаза у настанку изгарања карактеришу емоционално повлачење и изолација. Испољава се удаљавањем од колега и клијената, док се посао доживљава као бесмислен и безвредан. У овом стадијуму почиње да се јавља осећај психичке и телесне исцрпљености који додатно продубљује постојеће симптоме.

Апатија и губитак животних интересовања последња је фаза у испољавању симптома изгарања као последице хроничног незадовољства на послу. Долази до апатије, губитка самопоуздања, цинизма, потпуног пада мотивације и интересовања. Нарушени су међуљудски односи, а присутна је потпуна исцрпљеност физичких и менталних резерви (Maslach et al., 2001).

Узрочници изгарања се могу наћи у карактеристикама самог занимања, затим организационим и индивидуалним факторима. Превелики обим посла, сукоб и недефинисаност улога, мањак ресурса, недостатак подршке надређених и повратне информације (енгл. *feedback*), аутономије и учешћа у доношењу одлука – најчешће су одлике рада које су у корелацији са изгарањем. Занимања посебно осетљива на појаву овог синдрома прожета су емоционалним изазовима, као што је случај са помагачким професијама и уопште радом са другима. Рад у организацијама са хијерархијски строго уређеним правилима рада, расподелом простора и ресурса, повећава изгледе за појаву изгарања.

Последице изгарања могу бити веома озбиљне и одразити се како на пружаоца и примаоца услуге тако и на саму организацију у којој појединац ради. Пад квалитета обављаног посла, пад морала, одсуствовање с посла, физичка исцрпљеност, несаница, повећана употреба алкохола, као и лоши брачни и породични односи, резултат су истраживања последица изгарања од стране Фројденбергера, Маслачеве и њених колега (Maslach & Jackson, 1981).

Салвађони је са сарадницима спровео систематски преглед базе података *PubMed*, *Science Direct*, *PsycInfo*, *SciELO*, *LILACS* и *Web of Science*, како би резимирао доказе о физичким, физиолошким и професионалним последицама изгарања на послу различитих студија. Синдром изгарања био је значајан предиктор болести попут кардиоваскуларних, дијабетеса, гастроинтестиналних, респираторних проблема, главобоља, тешких повреда и смртности испод 45. године. Од психолошких проблема примећени су, између осталог, несаница, лоше психолошко здравље, употреба антидепресива, док се последице на професионалном плану огледају кроз незадовољство и одсуствовање с посла, превремено пензионисање и сл. (Salvagioni et al., 2017). Значај карактеристика посла и њихова повезаност са изгарањем у различитим занимањима је позната. У неким студијама у којима су испитиване карактеристике посла и изгарање дошло се до закључка да је у помагачким професијама контрола посла директно повезана са свим компонентама изгарања, а подршка повезана са исцрпљеношћу и цинизмом (Day et al., 2017). Подршка супервизора ублажила је негативну везу између стресора промена и исцрпљености и између стресора промена и цинизма. Контрола посла модерирала је негативну везу између промене и професионалне ефикасности (Day et al., 2017).

Извори сѝреса на раду и изѝарање код ѝолицѝјских службеника

Иако различите професионалне групе свој рад описују као стресан, чини се да су поједина занимања праћена већим притиском од других, као што је случај са високоризичним професијама попут полицијске. Полицијски стрес дефинише се као дисбаланс између оног што се од службеника тражи и оног што је службеник способан да пружи, у условима у којима неуспех може имати тешке последице (Patterson, 1992). О томе колико је ово занимање захтевно писали су бројни аутори. Сам творац општег адаптационог синдрома и један од првих теоретичара и истраживача стреса, Ханс Сели (Hans Selye), сврстао је полицијско занимање у једно од најопаснијих, које превазилази стрес и напоре контролора ваздушног саобраћаја; Фенел (Fennell), Акселбред (Axelbred) и Вал (Valle) ово занимање су оценили као емоционално и психолошки најопасније на свету, док Сомодавил (Somodaville) наводи да се полицајац налази под стресом и притиском несразмерним било којој другој професији (Selye, 1978; Fennell, 1981; Axelbred & Valle, 1978; Somodaville, 1978, према: Toch, 2002). Јединствена природа полицијског занимања, динамика и захтеви посла чине полицијске службенике изложеним широком дијапазону веома различитих стресора. Захтевна природа овог занимања најбоље је представљена Законом о полицији, према којем је полицијски службеник дужан да свој посао обавља по посебном распореду рада. Он обухвата рад у сменама, рад у турнусу, ноћни рад, рад викендом, празницима и другим нерадним данима, прековремени рад, приправност за рад (Закон о полицији, чл. 153, 2016). Од полицајаца се још очекује правичност и једнако поступање према свим грађанима, поштовање људских права и основних слобода, интегритет, искреност и одговорност, као и неутралност и непристрасност у погледу политичких ставова и припадности (Закон о полицији, чл. 2, основна начела, 2016). Притом, он је обавезан да се придржава етичких стандарда и моралних начела, и да током рада развија личне способности, испољавајући отвореност, зрелост, поштење, комуникативност, а када је потребно и вештине вођења и управљања (Кодекс полицијске етике, 2006). Етички стандард би у овом случају значио да је „субјект одговоран када поступа у складу са одређеном моралном обавезом или кад поступа насупрот ономе на шта је обавезан” (Волас, према: Prašević, 2019, стр. 150).

Дакле, извори стреса у полицијској професији су многобројни, а различити аутори их групишу на различите начине. Већина их сврстава у две главне категорије: ону која проистиче из саме природе полицијског занимања, и организационе, која произилази из природе полиције као организације. Уз њих, често су присутни и стресори интерперсоналног и породичног карактера (Glavina i Vukosav, 2011).

Истраживања о стресу у полицији неретко имају тенденцију да организациону структуру и праксу управљања посматрају као један од примарних извора стреса, док оперативне аспекте рада налазе прецењеним. Често идентификован стресор у литератури односи се управо на изразито бирократску природу већине полицајских организација. Структурални распоред организације, попут строгог ланца командовања, уског опсега контроле и бројних безличних правила, сузбија оригиналност и индивидуалност појединца, самоизражавање и самоактуализацију, те спречава развој бројних вештина. У многим студијама у којима се од полицајаца тражило да направе списак могућих стресора повезаних са радним местом, управо имперсонална правила, захтеви за благовременим комплетирањем папирологије и превелики обим посла често су се налазили на самом врху листе (Zhao et al., 2002; 2003). Исти аутори идентификовали су пет главних извора стреса у раду полицајаца, а они се односе на радно окружење, доступност подршке, полицајску администрацију, социјалне и породичне факторе, као и употребу различитих механизма превладавања (He et al., 2002).

Кранк и Калдеро (Crank & Caldero, 1991), такође, указују да аспекти полицајског рада који се обично сматрају високим стресорима (нпр. убијање некога на дужности) могу бити прецењени као стресор. Они су анкетирали службенике из осам полицајских одељења у Илиноису и открили да је већина испитаника идентификовала аспекте организације (укључујући и њихове надређене) као главне изворе стреса, док су контакти са грађанима и потенцијална опасност рангирани ниже. Слична открића забележена су у бројним другим истраживањима где су организациона структура полиције и пракса управљања оцењени као примарни извори стреса у радном окружењу.

Спиелбергер са сарадницима наводи три категорије полицајског стреса: административне и професионалне притиске, физичке и психолошке опасности и недостатак подршке унутар и изван полицајске организације (Spielberger, 1981, према: Martelli et al., 1989).

Фин и Томц (Finn & Tomz, 1997), између осталог, говоре о проблемима бирократске природе и немарним старешинама који подривају осећај личне аутономије. Ту је и рад са јавношћу, како са починиоцима тако и са жртвама, током којег се полицајци неретко излажу трауматским ситуацијама и онима опасним по живот. Они се сусрећу са стресом и приликом рада са правосудним системом, који неретко доживљавају превише благим према преступницима (Finn & Tomz, 1997).

Александар (Alexander), који је и сам некада био полицајски службеник, примећује да шире друштво, такође, може бити истакнут извор стреса и да се полицајци често сусрећу са недостатком социјалне подршке и неразумевањем заједнице у којој служе. Опажање да су поткопани њихови напори да свет учине бољим местом и испуне очекивања приписана етосу „штити и служи” (у етици би ово могло разумети као способност да се путем

идентификације са обавезом и вредношћу коју заступа начини „властити принцип деловања”) (Prašević, 2023), али и подстиче изгарање (Alexander, према: Violanti & Paton, 1999).

Наведене дужности и притисак којем су полицијски службеници свакодневно изложени могу оставити озбиљне последице не само по њихово психофизичко функционисање већ могу утицати и на професионалне, породичне и социјалне односе. Стресори на раду, услед учесталости појављивања, имају хроничан карактер, а за последицу дају отуђење и повлачење. Томе нарочито доприноси квазимилитарна природа полицијске организације, мноштво административних правила и строга контрола. Смањени учинак и продуктивност, лош морал и однос са јавношћу, кашњење и изостајање с посла, само су неке од последица стреса на раду својственог овој професији. Са друге стране, оперативни стресори који произилазе из саме природе посла акутне су природе и најчешће су повезани са лошим здрављем (Finn & Tomz, 1997).

О томе колико изложеност разним стресним ситуацијама негативно утиче не само на здравље већ и на општи учинак приликом обављања дужности говоре Гибсон и др. (Gibson et al., 2007). Осим уобичајених последица карактеристичних за друга занимања као што је апсентизам, подаци указују на високу стопу обољевања у односу на општу популацију. Такође, забележена је и виша стопа смртности од различитих болести, почев од кардиоваскуларних па до карцинома (Violanti et al., 1998, према: Toch, 2002; Franke et al., 1998; Violanti et al., 1986).

Свака од многобројних физичких и емоционалних последица стреса може озбиљно угрозити обављање дужности, а сами полицајци најчешће пријављују цинизам и сумњичавост, емоционалну дистанцираност од свакодневног живота, смањену ефикасност, изостајање с посла и превремено пензионисање. Ту су још и прекомерна агресивност, алкохолизам и проблем са злоупотребом дрога, брачни и породични проблеми, посттрауматски стресни поремећај, гојазност, бројна здравствена стања, па и суицид (Finn, 2000).

Познато је да је полицијско занимање изузетно стресно, а излагање стресорима на раду и употреба неефикасних стратегија превладавања неретко доводи до изгарања на послу. Много се пише о изгарању у помажућим професијама. Међутим, упркос обимној литератури о стресу на раду у полицији, изгарање код полицајаца је ретко истраживано. Полицијски рад носи ризик од изгарања у виду исцрпљености и одсуствовања с посла. Полицајци су изложени и трауматским догађајима и развоју ПТСП-а (Ogińska-Bulik & Juczyński, 2021). У истраживању Изабеле Кореије и др. (Correia et al., 2023) утврђено је да су кључне следеће варијабле које су и јединствени предиктори изгарања: 1) квантитативни захтеви и афективна емпатија као фактори ризика од сагоревања и смислен рад; 2) организациона правда (дистрибутивна, процедурална и интеракциона правда);

3) идентификација са организацијом као протективни фактори од изгарања. Неке студије потврдиле су да су организациони фактори од битног значаја за изгарање код полицајских службеника као што су управљање и администрација полиције. Ова студија истакла је улогу климе у којој се негује подршка као битног контекстуалног заштитног фактора у ублажавању сагоревања у овој професији (Kumar & Kamalanabhan, 2017). Студија спроведена у Холандији испитивала је стресоре у раду полиције, посебно се фокусирајући на недостатак реципроцитета који службеници доживљавају у односима са цивилима, колегама и полицајском службом. Такође, истраживан је однос између сагоревања и односа полицајаца према насиљу, као и према сопственој употреби насиља (Kor et al., 1999).

Иако су сви полицајски службеници подједнако изложени истим стресорима током обављања дужности, доживљај и последице стреса не зависе искључиво од интринзичких карактеристика полицајског занимања, већ од комбинације ситуационих фактора и индивидуалних карактеристика. Један од најзначајнијих фактора личности који одређује исход доживљеног стреса јесу стратегије превладавања, које имају суштинску улогу у прилагођавању и ублажавању ефекта стреса, и тиме пресудну улогу у предвиђању и смањењу изгарања полицајаца (Anshel, 2000). Неки налази упућују на то да радни притисак игра кључну улогу као предикторска варијабла професионалног сагоревања у кинеској полицији. Механизам који лежи у основи овог утицаја може се објаснити на следећи начин: радни притисак утиче на негативне стилове суочавања, а они доприносе развоју професионалног сагоревања (Zhou et al., 2024). Изгарање на послу код полицајских службеника негативно утиче на квалитет услуге коју они пружају (Lerner & Henke, 2008).

Бројне студије пружиле су довољно доказа који показују да високи захтеви посла остварују директне и индиректне ефекте на ментално и физичко здравље, да су главни предиктор емоционалне исцрпљености и најзначајнији предиктор дужине боловања (Вака, 2015; Hu et al., 2016; Van den Broeck et al., 2010; Bishop et al., 2007). Како Изабела Кореија и др. напомињу, показало се да изгарање полицајаца негативно утиче на физичко здравље (нпр. метаболички синдроми) (Hartley et al., 2012), ментално здравље (нпр. депресија) (Nakanen et al., 2008), те често долази до јављања анксиозности (Santa Maria et al., 2018) и високог ризика од самоубиства (Costa et al., 2019; Violanti et al., 2019) (према: Correia et al., 2023).

Насупрот очекивањима, занимљиво је приметити да су најчешће перципирани стресори на раду код полицајских службеника недостатак подршке од стране колега, а потом и руководиоца. Подршка од стране колега подразумева њихов пријатељски и подржавајући однос, док се подршка руководиоца огледа у пружању повратне информације (енгл. *feedback*) о учинку, али и охрабривању запослених да подржавају једни друге (Dollard et al., 2000). И једни и други својом подршком ублажавају негативан утицај

радних задатака, док истовремено подстичу радну ангажованост и мотивисаност, чиме спречавају настанак изгарања (Schaufeli & Bakker, 2004; Bakker et al., 2005; Bakker & Demerouti, 2007). У супротном, проблематичан однос са колегама, недостатак њихове подршке и лоши међуљудски односи прете да постану додатан стресор. Овакви подаци иду у прилог теорији „захтеви – ресурси” (енгл. *Job Demands – Resources*) (Bakker et al., 2003; Demerouti et al., 2001), којом се објашњава механизам настанка стреса на раду, те да подршка сарадника и руководиоца спада у значајне ресурсе у полицијском раду (Hu et al., 2016; Van den Broeck et al., 2010). Истраживања која говоре томе у прилог, показала су да преоптерећеност радним захтевима не доводи до изгарања уколико запослени има социјалну подршку, као и да подршка од стране надређених и колега значајно доприноси превладавању стреса и лакшем суочавању са радним задацима (Bakker et al., 2005). Ресурси, осим што доприносе смањењу захтева посла и повезаних психофизиолошких последица, подстичу лични раст и развој (Demerouti et al., 2001). Са већим захтевима посла, лошијим односима и радном атмосфером, са повећањем стреса у вези са радном улогом и променама, расте емоционална исцрпљеност и деперсонализација, док опада осећај личног постигнућа. Захваљујући подршци од стране колега и руководиоца мање су изражене и емоционална исцрпљеност и деперсонализација, док истовремено јача осећај личног постигнућа. Менаџери који су на највишим позицијама, али и они у целој хијерархији полицијске команде, треба да се позабаве питањима правде у организацији, као што је фер руководство са поштовањем, које даје глас својим члановима, третира их са пажњом и поштовањем, и поштено их награђује (Thomas, 2022; Tyler et al., 2007).

Предиктивну вредност изгарања издвојених стресора на раду већ су потврдиле досадашње студије. У испитивању потенцијалних узрочника и последица изгарања на узорку норвешких полицајаца, испоставило се да су захтеви посла најјачи предиктор све три компоненте овог синдрома (Burke & Mikkelsen, 2006). Изложеност недоследним очекивањима, нејасноћама и двосмисленост улоге, такође, подстичу изгарање и то тврде бројне студије (Antoniou, 2009; McCreary & Thompson, 2006; Louw & Viviers, 2010), а полицајци који доживљавају стрес везан за радну улогу често показују емоционалну дистанцираност од посла и недостатак ангажовања (Louw & Viviers, 2010; Кор et al., 1999). Познато је да, захваљујући својој пракси, руководиоци имају значајну улогу у превенцији и управљању стресом, као и стварању повољне радне климе, чиме олакшавају свакодневни рад и повећавају продуктивност полицајаца (Schaufeli & Bakker, 2004). У прилог томе да је подједнако важна и подршка колега говори све популарнија иницијатива за ментално здравље у полицијској заједници – стварање тимова подршке који се састоје од колега полицајаца. Овакав проактивни програм за заштиту менталног здравља пружа полицијским службеницима прилику

да поделе своја искуства у вршењу дужности са другим полицајцима, јер колеге полицајци могу најбоље да се повежу са искуствима својих колега (Milliard, 2020).

Закључак

Истраживање стреса на раду и изгарања код полицајских службеника има вишеструки значај. Изгарање је посебно штетно у раду полицајских службеника јер може довести до грешака које угрожавају живот, како лични тако и колега и људи о којима они брину. Фактори који доприносе развоју стреса на раду и изгарања имају тенденцију да се преламају из свих аспеката живота (лични, породични, друштвени, професионални), али су свакако карактеристике посла и стресори на раду једни од битних узрочника изгарања у овој професији. Изгарање почиње у полицајској професији када полицајац који је првобитно био ентузијастичан за посао почне да реагује на фрустрације полицајског посла на начин да се љути на надређене, упада у сталне конфликте са колегама, пије превише док није на дужности, доживљава проблеме код куће због стресних чиниоца посла и престаје да преузима иницијативу на послу. Изгарање на послу, поред тога што полицајским службеницима доприноси појави лошег менталног здравља, изазива последице и проблеме физичког злостављања, емотивног злостављања и злоупотребе оружја које као последицу имају nanoшење штете корисницима њихових услуга. Изгарање је, дакле, „скупо” и у емотивном смислу, друштвеном, али и економском (често подразумева боловања, одсуствовање са посла или грешке у раду које са собом носе новчане надокнаде). Зато је превенција изгарања код полицајских службеника јако битна. Да би се нашли адекватни модели превенције потребно је истраживања усмерити и на личносне карактеристике полицајских службеника, јер су се до сада оне показале као битна одредница превладавања стресних узрочника посла и прихватања психолошке помоћи и подршке.

Литература

- Закон о полицији. *Службени гласник РС*, бр. 6/2016 од 28. јануара 2016. године.
- Јаредић, Б. (2016). *Повезаност ђерсоналних, инђерђерсоналних и орђанизационих ђараметђара и ђозиђивних и неђађивних каракђерисђика менђјалнођ здравђља лекара и ђсихолођа* (необђављена докторска дисертациђа). Факултет медицинских наука, Крагуђевац.
- Јаредић, Б. (2021). *Стђрес и менђјално здравђе на раду у ђомађачким ђрофесиђама*. Косовска Митровица: Филозофски факултет.
- Кодекс полициђске етике. *Службени гласник РС*, бр. 92/2006 од 24. октобра 2006. године.

- Anshel, M. H. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice and Behavior*, 27(3), 375–400. <https://doi.org/10.1177/0093854800027003006>
- Antoniou, A. S. (2009). Occupation-specific precursors of stress among Greek police officers: The roles of rank and gender. *International Journal of Police Science & Management*, 11(3), 334–344. <https://doi.org/10.1350/ijps.2009.11.3.136>
- APA Dictionary of Psychology. Occupational stress. American Psychological Association. <https://dictionary.apa.org/occupational-stress>
- Baka, L. (2015). The effects of job demands on mental and physical health in the group of police officers: Testing the mediating role of job burnout. *Studia Psychologica*, 57(4), 285–299. <https://psycnet.apa.org/doi/10.21909/sp.2015.03.700>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341–356. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00030-1)
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170–180. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bishop, G. D., Tong, E. M. W., Siew-maan, D., Yong-peng, W., Enkelmann, H. C., Khader, M., Ang, J., Tan, V. L. M., & Koh, D. S. Q. (2007). Chapter Five. Stress on patrol: Stress and coping among police officers. In: K. Chan (Ed.), *Work Stress and Coping among Professionals* (pp. 61–84). Brill. <https://doi.org/10.1163/ej.9789004154803.i-262.47>
- Burke, R. J., & Mikkelsen, A. (2006). Burnout among Norwegian police officers: Potential antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, 13(1), 64–83. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.1.64>
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among US managers. *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 65–74. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.1.65>
- Correia, I., Romão, Â., Almeida, A. E., & Ramos, S. (2023). Protecting police officers against burnout: Overcoming a fragmented research field. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 38, 622–638. <https://doi.org/10.1007/s11896-023-09584-4>
- Crank, J. P., & Caldero, M. (1991). The production of occupational stress in medium-sized police agencies: A survey of line officers in eight municipal departments. *Journal of Criminal Justice*, 19(4), 339–349. [https://doi.org/10.1016/0047-2352\(91\)90031-P](https://doi.org/10.1016/0047-2352(91)90031-P)
- Day, A., Crown, S. N., & Ivany, M. (2017). Organisational change and employee burnout: The moderating effects of support and job control. *Safety Science*, 100, 4–12. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.03.004>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Dollard, M. F., Winefield, H. R., Winefield, A. H., & De Jonge, J. (2000). Psychosocial job strain and productivity in human service workers: A test of the demand-control-support model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(4), 501–510. <https://doi.org/10.1348/096317900167182>

- Finn, P. (2000). On-the-job-stress in policing—Reducing it, preventing it. *National Institute of Justice Journal*, January 2000. <https://www.ojp.gov/pdffiles1/jr000242d.pdf>
- Finn, P., & Tomz, J. E. (1997). *Developing a Law Enforcement Stress Program for Officers and Their Families*. Washington, DC: U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice.
- Franke, W., Collins, S., & Hinz, P. (1998). Cardiovascular disease morbidity in an Iowa law enforcement cohort, compared with the general Iowa population. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 40, 441–444. <https://doi.org/10.1097/00043764-199805000-00006>
- Gibson, B. R., Lawrence, S. J., Leclaire, J. P., Powell, C. D., & Smart, K. A. (2007). Yeast responses to stresses associated with industrial brewery handling. *FEMS Microbiology Reviews*, 31(5), 535–569. <https://doi.org/10.1111/j.1574-6976.2007.00076.x>
- Glavina, I. i Vukosav, J. (2011). Stres u policijskoj profesiji. *Policija i sigurnost*, 20 (1), 32–46. <https://hrcak.srce.hr/79209>
- He, N., Zhao, J., & Archbold, C. (2002). Gender and police stress: The convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(4), 687–708. <https://doi.org/10.1108/13639510210450631>
- Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2016). Extending the job demands-resources model with *guanxi* exchange. *Journal of Managerial Psychology*. *Journal of Managerial Psychology*, 31(1), 127–140. <https://doi.org/10.1108/JMP-04-2013-0102>
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers. *Work & Stress*, 13(4), 326–340. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/02678379950019789>
- Kumar, V., & Kamalanabhan, T. J. (2017). Moderating role of work support in stressor–burnout relationship: An empirical investigation among police personnel in India. *Psychological Studies*, 62, 85–97. <https://doi.org/10.1007/s12646-017-0383-0>
- Lerner, D., & Henke, R. (2008). What does research tell us about depression, job performance, and work productivity? *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 50(4), 401–410. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e31816bae50>
- Louw, G. J., & Viviers, A. (2010). An evaluation of a psychosocial stress and coping model in the police work context. *SA Journal of Industrial Psychology*, 36(1), 1–11. <http://hdl.handle.net/10500/13880>
- Martelli, T. A., Waters, L. K., & Martelli, J. (1989). The police stress survey: Reliability and relation to job satisfaction and organizational commitment. *Psychological Reports*, 64(1), 267–273. <https://doi.org/10.2466/pr0.1989.64.1.267>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Leiter, M. (2007). Burnout. In: G. Fink (Ed.), *Stress: Concepts, Cognitions, Emotion, and Behavior* (pp. 351–357). Academic Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- McCreary, D. R., & Thompson, M. M. (2006). Development of two reliable and valid measures of stressors in policing: The operational and organizational police stress questionnaires. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 494–518. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1072-5245.13.4.494>

- Milliard, B. (2020). Utilization and impact of peer-support programs on police officers' mental health. *Frontiers in Psychology, 11*, 1686. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01686>
- Ogińska-Bulik, N., & Juczyński, Z. (2021). Burnout and posttraumatic stress symptoms in police officers exposed to traumatic events: The mediating role of ruminations. *International Archives of Occupational and Environmental Health, 94*(6), 1201–1209. <https://doi.org/10.1007/s00420-021-01689-9>
- Patterson, B. L. (1992). Job experience and perceived job stress among police, correctional and probation/parole officers. *Criminal Justice and Behavior, 19*(3), 260–286. <https://doi.org/10.1177/0093854892019003004>
- Popov, B. (2018). *Stres u radnom okruženju*. Novi Sad: Filozofski fakultet.
- Popov, S., Popov, B., & Damjanović, R. (2015). The role of stressors at work and irrational beliefs in the prediction of teachers' stress. *Primenjena psihologija, 8* (1), 5–23. <https://doi.org/10.19090/pp.2015.1.5-23>
- Prašević, N. (2019). *Slobodna volja: uvod u savremene teorije*. Beograd: Srpsko filozofsko društvo.
- Prašević, N. (2023). Da li Kantova maksima 'treba, dakle možeš' važi, ako princip alternativnih mogućnosti ne važi? *Theoria, 66* (3), 75–90. <https://doi.org/10.2298/THEO2303075P>
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLoS One, 12*(10), Article e0185781. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 25*(3), 293–315. <https://awspntest.apa.org/doi/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., & Buunk, A. B. (1996). Professional burnout. In: M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology* (pp. 311–346). Chichester, England: Wiley.
- Thomas, K. (2022). A dark lens or a dark world? Conceptualising Justice Capital. *International Journal of Psychology, 57*(2), 190–198. <https://doi.org/10.1002/ijop.12799>
- Toch, H. (2002). *Stress in Policing*. National Criminal Justice Reference Service (NCJRS). <https://www.ojp.gov/pdffiles1/nij/grants/198030.pdf>
- Tyler, T. R., Callahan, P. E., & Frost, J. (2007). Armed, and dangerous (?): Motivating rule adherence among agents of social control. *Law & Society Review, 41*(2), 457–492. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5893.2007.00304.x>
- Van den Broeck, A., De Cuyper, N., De Witte, H., & Vansteenkiste, M. (2010). Not all job demands are equal: Differentiating job hindrances and job challenges in the Job Demands–Resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 19*(6), 735–759. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1080/13594320903223839>
- Violanti, J. M., & Paton, D. (Eds.). (1999). *Police Trauma: Psychological Aftermath of Civilian Combat*. Charles C. Thomas Publisher, Ltd.
- Violanti, J. M., Vena, J. E., & Marshall, J. R. (1986). Disease risk and mortality among police officers: New evidence and contributing factors. *Journal of Police Science & Administration, 14*(1), 17–23.

- World Health Organization (WHO). (2020). *Burn-out an "Occupational Phenomenon": International Classification of Diseases*. May 28, 2019.
- Zhao, J. S., He, N., & Lovrich, N. (2002). Predicting five dimensions of police officer stress: Looking more deeply into organizational settings for sources of police stress. *Police Quarterly*, 5(1), 43–62. <https://doi.org/10.1177/109861110200500103>
- Zhao, J. S., He, N. P., Lovrich, N., & Cancino, J. (2003). Marital status and police occupational stress. *Journal of Crime and Justice*, 26(2), 23–46. <http://dx.doi.org/10.1080/0735648X.2003.9721181>
- Zhou, S., Li, M., Chen, S., Jiang, D., Qu, Y., & Xu, X. (2024). Work pressure, coping styles and occupational burnout among Chinese police officers: A meta-analytic review. *BMC Psychology*, 12, Article 275. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-01779-6>

Biljana N. JAREDIĆ
Olivera B. RADOVIĆ

University of Priština in Kosovska Mitrovica
Faculty of Philosophy
Department of Psychology
Kosovska Mitrovica (Serbia)

Work Stressors and Burnout Syndrome among Police Officers

Summary

Research consistently highlights policing as one of the most challenging professions. The daily pressure faced by officers can have a significant impact on their psychophysical functioning. Various levels of risk threaten the safety of both police officers and the individuals they serve. From managing public events to responding to criminal activity, police officers are constantly tested in their ability to handle stress. Prolonged exposure to stressful situations can take a serious toll on their physical and emotional health, often hindering efforts to adopt healthy habits or maintain overall well-being. One of the most notable psychological effects of chronic stress is burnout syndrome, which represents the final stage in an officer's attempt to adapt to the stressors they encounter.

Keywords: stress; stressors at work; burnout syndrome; police officers.



Овај чланак је објављен и дистрибуира се под лиценцом *Creative Commons ауторство-некомерцијално 4.0 међународна* (CC BY-NC 4.0 | <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

This paper is published and distributed under the terms and conditions of the *Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International* license (CC BY-NC 4.0 | <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).