

ETIČKA KAUZALNOST SINDROMA PROFESIONALNOG IZGARANJA I SLOBODNE VOLJE U SOCIJALNOM RADU³¹

*Kad je volje i zlo ide nabolje;
srpska narodna poslovice³²*

Sažetak

O stresnim posledicama krajnje kompleksnih, napornih i odgovornih stručnih aktivnosti socijalnih radnika, koji pružaju najrazličitije vrste egzistencijalne pomoći i podrške ljudima u nevolji, pogođenih zlom toksikomanija, maloletničke delinkvencije, porodičnih problema, siromaštva, invalidnosti, starenja, bolesti i njima srodnih nedaća koje sputavaju egzistencijalni razvoj čoveka, sve češće se u teoriji i praksi socijalnog rada govori kao sindromu profesionalnog sagorevanja–izgaranja. Pri tom, ovom problemu profesionalnog zasićenja, koga prati gubljenje radne motivacije, stručna besmislenost i beznađe, pristupa se u nauci socijalnog rada primarno sa pozicija psihologije i delimično medicine, kao emocionalnoj nepoznanici, što za posledicu ima simplifikovana pojašnjenja lišena etičkih dimenzija, koja u stvari predstavljaju sam *conditio sine qua non* ove pojave. U tom kontekstu ovaj tekst i otvara mogućnosti etičkog pristupa ovoj složenoj i neistraženoj materiji nauke socijalnog rada, sagledavajući ga u kauzalitetu sa slobodnom voljom kao fundamentalnom etičkom kategorijom, od čijeg vaspitavanja i kultivisane primene neposredno zavisi etiologija i posledice profesionalnog sindroma izgaranja socijalnih radnika.

Ključne reči: sindrom profesionalnog izgaranja, slobodna volja, socijalni rad, etika, moral

30 Profesor, Univerzitet u Beogradu – Fakultet političkih nauka. E-mail: milan.petrickovic@fpn.bg.ac.rs

31 Tekst primljen 26. oktobra 2010. godine.

32 Jaša Prodanović, *Antologija narodnih pripovedaka i ostalih proznih umotvorina*, Beograd, 1951, str. 390.

UVOD

Sve češće i intenzivnije, u poslednje vreme, pažnju javnog mnjenja u oblasti socijalnog rada na našem prostoru izaziva specifična pojava tzv. sindroma profesionalnog „izgaranja-sagorevanja“. Kao posledica napornih, krajnje zahtevnih i odgovornih stručnih aktivnosti, primarno socijalnih radnika, a onda i ostalih zaposlenih u ovoj sferi (lekara, psihologa, pedagoga), koji se neposredno bave praktičnim pružanjem najrazličitijih vrsta egzistencijalne pomoći uglavnom ljudima u nevolji, javlja se kompleks prepoznatljivih reakcija i stanja simptomatičnog karaktera, u anglosaksonskom govornom području obeleženih terminom (*burnout*) koji se u srpskom jeziku dovodi u vezu sa sagorevanjem, tj. intenzivnim profesionalnim trošenjem i izumiranjem. Dugotrajna izloženost teškim uslovima rada, koji karakterišu ograničene mogućnosti socijalnih radnika prema realnim zahtevima siromašnih, bolesnih, hendikepiranih, marginalizovanih i socijalno ugroženih pojedinaca, grupa i zajednica – svih životnih doba i uzrasta od dece do starih, kao i uvećan obim posla, nerazvijena institucionalna struktura, materijalna oskudica raspoloživih sredstava, nedostatak prostora i stručnjaka, reflektuje se u formi fizičke, emocionalne i mentalne iscrpljenosti zaposlenih u ovoj oblasti.

Po uhodanoj metodološkoj praksi, kada se u inostranoj literaturi određena istraživački značajna kategorija aktualizuje i pojmovno-terminološki ustali kao značajna epistemološka zadatost, u našoj nauci se prihvati u epigonoj formi doslednog usvajanja, lišenog multidisciplinarnog preispitivanja i daljeg, dubljeg i svestranijeg sagledavanja u kontekstu naše nauke socijalnog rada.³³ Kao i kod ostalih važnih pitanja za teoriju i praksu socijalnog rada, i sindromu izgaranja se pristupa primarno, preciznije rečeno – jedino sa pozicija psihologije i delimično medicine, tako što se krajnje kompleksna problematika sagledava samo sa ovih, u svakom slučaju značajnih, ali ne i jedinih aspekata koji bi konstruktivno, u saznajnom smislu, mogli da omoguće razumevanje esencijalne biti ove pojave.

Izražena demotivisanost, apatija, profesionalno beznade, odsustvo delatne energije socijalnih radnika pogođenih ovim sindromom profesionalnog izgaranja, pored psihičkih determinanti, najdublje su uslovljeni složenom prirodom moralne strukture konkretne ličnosti, što ovaj problem, u skladu sa zakonima logike, nedvosmisleno locira u sferu etike. Preciznije, njenog bitnog segmenta, kategorijalno uobličenog kao *slobodna volja*, čija izrazito kompleksna i protivurečjima prožeta struktura, otvara čitav niz krucijalnih pitanja čo-

33 Šire o epigonoj prirodi naše nauke socijalnog rada pogledati: Milan Petričković, *Snobizam savremenog socijalnog rada*, Socijalna misao, časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse, Beograd, 2007, br. 53, str. 67–85.

vekovе (ne)moralnosti u okviru profesionalne delatnosti socijalnog rada. Tu se našа nauka socijalnog rada nalazi već u velikom epistemološkom iskušenju s obzirom na to da je tek odnedavno, posle pet decenija svog razvoja, spoznala nužnost sopstvenog etičkog fundiranja, pa time i elementarnog pojmovno-kategorijalnog ustanovljavanja i razvijanja,³⁴ konkretno i ovog fundamentalnog etičkog pojma slobodne volje.

U tom kontekstu, ovaj tekst, u formi pionirskog pokušaja u našoj nauci socijalnog rada, ima za cilj da otvori etičke dimenzije problema sindroma izgaranja u socijalnom radu kroz njegovo dovođenje u kauzalnu vezu, sa moralnom kategorijom slobodne volje, gotovo nepoznatoj teoriji i praksi socijalnog rada.

OPŠTE ODLIKE SINDROMA IZGARANJA

Prema raspoloživim podacima, termin sindroma profesionalnog izgaranja-sagorevanja *burnout* prvi je upotrebio Herbert Fraudenberger 1984. god., da bi njime označio kompleks simptoma iscrpljenosti, razočaranja, i povlačenja kod pripadnika humanističkih profesija, čija je *differentia specifica* pružanje stručne pomoći ljudima u različitim stanjima egzistencijalne potrebitosti. Ovaj autor pod sagorevanjem na poslu podrazumeva „Postepeni gubitak idealizma, energije, smisla i ciljeva koje često doživljavaju ljudi koji se profesionalno bave pomažućim profesijama, a što predstavlja neposrednu posledicu uslova u kojima rade“,³⁵ što se može sagledati kao maladaptivni odgovor pojedinaca na visok nivo hroničnog stresa imanentnog pomenutim stručnim aktivnostima koji se praktično manifestuje u fizičkoj, emocionalnoj i mentalnoj iscrpljenosti. Sindrom izgaranja se u kvalitativnom smislu razlikuje od umora, pošto umor ne uključuje promene stavova prema poslu i ponašanje prema ljudima sa kojima se radi, što su suštinske odrednice profesionalnog sagorevanja.

Najsistematičnija istraživanja sindroma izgaranja obavila je Kristina Maslach 80-ih godina prošlog veka, postulirajući pri tom njegova tri nivoa, i to:

- a) emocionalnu iscrpljenost;
- b) smanjeno lično postignuće i
- c) simptom depersonalizacije.³⁶

34 Posle pet decenija obrazovanja socijalnih radnika u nas, tek od 2009. god. u okviru studija socijalnog rada na Fakultetu političkih nauka u Beogradu kao obavezna naučna disciplina na osnovnim studijama uvodi se *etika socijalnog rada*. Prim. aut. M.P.

35 Herbert Fraudenberger, *Staff burnout*, Journal of Social Issues, br. 30, str. 159–165.

36 Maslach C., Jackson S., *The measurement of experienced burnout*, Journal of Occupational Behaviour, Vol 2, 1981, str. 99–113.

I ostali mnogobrojni autori sa sličnih pozicija pristupaju ovoj pojavi, uglavnom se slažući oko njene etiologije – glavnih uzroka, praktičnih vidova iskazivanja i pratećih posledica. Kao osnovni faktori koji uzrokuju izgaranje na poslu navode se prenatrpanost poslom, neispunjenje profesionalnih iščekivanja, izostanak stručnih rezultata, konstantan recidiv, svest o ograničenim mogućnostima i ugroženo samopoštovanje, malo vremena za odmor, dugo radno vreme, slaba komunikacija na poslu sa kolegama, nemogućnost napredovanja i sl. U našim specifičnim uslovima stalnih reformi čitavog institucionalnog sistema u kome su zaposleni socijalni radnici, praćenog stihijom, neorganizovanosti i olakim teorijsko-metodološkim, organizacionim i mnogim drugim improvizacijama, sve pobrojane determinante sagorevanja još više dolaze do izražaja.

Takvo konstantno višegodišnje izlaganje profesionalnom nezadovoljstvu, koje se u odsustvu adekvatnog prevazilaženja i eventualnog rešenja taloži, neminovno ishoduje svakodnevnim *stresom* koga prati dijalektička sinteza *emocionalnih i fizičkih simptoma*. Kao najčešći *emocionalni simptomi* navode se depresija, emocionalna praznina, osećaj gubitka životnog smisla, anksioznost, gubitak motivacije za odlazak na posao, gubitak egzistencijalnog entuzijazma, apatija, izolacija, dosada, osećaj tuge i bespomoćnosti, doživljaj bezvrednosti, gubitak samopouzdanja i samopoštovanja, osećaj gubitka snage i strah od gubitka posla. *Fizički simptomi* se iskazuju u obliku hroničnog umora i iscrpljenosti, zatim nesanice, probavnih smetnji, naglim promenama telesne težine, različitim psihosomatskim reakcijama, povišenim šećerom u krvi, cerebrovaskularnim bolestima, smanjenjem imuniteta, potrebom za uzimanjem sedativa, cigareta i alkohola. S tim u vezi, novija medicinska istraživanja stres na radnom mestu dovode u korelaciju sa tzv. *metaboličkim sindromom* koji se reflektuje u pojavi gojaznosti, visokog krvnog pritiska i povišenog holesterola.

Sindrom izgaranja, dakle, za posledicu ima kako drastične mentalne promene raspoloženja i ponašanja koje nisu svojstvene dotada iskazanoj karakterologiji konkretnog profesionalca pogođenog ovim problemom, tako i patološke promene fizičkih parametara i metabolizma. Drugim rečima iskazano, individua svojim fizičko-mentalnim totalitetom reaguje gubitkom profesionalnog idealizma, životne energije i vlastite egzistencijalne smislenosti, što biva praćeno i različitim fiziološkim reakcijama u formi telesnih bolesti.

Analogijom simbola pojedini autori međusobno prožete faze u razvoju sindroma izgaranja predstavljaju kao nadovezujuća stanja u rasponu od *medenog meseca* (početnog ushićenja i zadovoljstva poslom), koji biva pokvaren *realnošću* (praktično otežavajućim stresnim okolnostima), koje neminovno prati *razočaranje* i *alarm* (mentalnih i fizičkih poremećaja).

Suočavanje sa sindromom izgaranja potencira tzv. *rezilijence* koje predstavljaju trajne snage ili aspekte ličnosti koje pomažu osobi da se uzdigne iznad životnih nedaća, i izgradi efektivni stil borbe sa problemima, što vodi aktualizaciji ljudskih kapaciteta (individualnih, grupnih i zajednice) u cilju svrshodnog sučeljavanja sa stresnim okolnostima na emocionalno i fizički zdrav način. U literaturi dominira sedam rezilijenci: *uvid, nezavisnost, odnosi, inicijativa, kreativnost, humor i moral*, čije se razvijanje i praktično primenjivanje preporučuje kao najadekvatnije preventivno i kurativno sredstvo za nadvladavanje profesionalnog trošenja i samouništenja stručnjaka humanista. Sagleđane kao celina, pomenute rezilijence potvrđuju saznajni stav da od mnoštva faktora zavisi da li će doći do izgaranja ili ne, pri čemu je posebno značajna struktura ličnosti i njena refleksija praktičnog ispoljavanja koja datira u rasponu od nemoćnih i slabih – na frustracije nisko tolerantnih, do karakterno stabilnih i snažnih ličnosti – sa zavidnim stepenom frustracione tolerancije.

Kratak osvrt na sindrom izgaranja, koji u sebi sintetizuje najvažnije teorijske postavke zastupljene u savremenoj nauci, nedvosmisleno potvrđuju u uvodu ovoga teksta postavljenu hipotezu o jednostranom – uglavnom sa stanovišta psihologije³⁷ – izgrađenom pristupu ovom problemu. Fokusrajući nesporno postojeće emocionalne karakteristike profesionalnog sagorevanja, oličene u emocionalnim prazninama i teškoćama poput depresije, anksioznosti, osećaja gubitka životnog smisla praćenog apatijom, osećanjem tuge i bespomoćnosti, doživljajem bezvrednosti, gubitkom samopouzdanja i samopoštovanja, osećanjem tuge i straha, isuviše se simplifikuje i jednostrano tumači višedimenzionalna priroda ove pojave.

Bez jasnog artikulisanja, pojedini autori više intuitivno nego teorijski konzistentno pokušavaju da pređu saznajno sterilni prag vladajućeg iskustva koje se tiče izgaranja, tako što, naspram obilja psiholoških pojmova, pomenu pojedine kategorije iz nekih drugih oblasti od značaja za svestranije tumačenje ovog problema. Tako se, nažalost, samo u formalno-pojednostavljenoj varijanti, ukaže na *moral* kao fundamentalnu etičku kategoriju, i s njom u vezi *svest*, koji se smeštaju u (sa teorijsko-filozofskih pozicija nauke socijalnog rada) krajnje ograničenu ravan *rezilijentnosti*. Ponekad se kao segment u procesu razvoja profesionalnog sagorevanja pomene i bežanje od *odgovornosti*, koja spada u istraživački domen filozofske oblasti *deontologije*, pri čemu se ostaje na više nego skromnom, pre će biti ispod, prosečnom naučnom promišljanju, ovog, opravdano se može reći, jednog od centralnih aspekata latentne

37 Pored psihologije, u mnogo manjem obimu sindromu izgaranja u oblasti humanističkih nauka pristupa se i na osnovu medicinskog istraživačkog iskustva. Prim. aut. M.P.

biti sindroma izgaranja. Isti je slučaj i sa kategorijom *vrednosti*, koja je isuviše daleko od aksiološke paradigmatičnosti,³⁸ uzgred dovede u vezu sa neakvom vrednosnom „revizijom“ stručnjaka pogođenih sagorevanjem na poslu.³⁹

Identična situacija je i sa, u ovom tekstu potenciranom, etičkom kategorijom *slobodne volje*, koja se ponekad spontano u nekom kontekstu samo pome- ne, ili stidljivo nasluti iz navedenih simptoma kao što su gubljenje motivacije, nedostatak interesovanja, odsustvo radnog elana, ustaljenost globalne nezain- teresovanosti za obavljanje svakodnevnih stručnih aktivnosti, pojava apatije, izolovanosti, beznađa i sl. Izuzetna važnost ove etičke kategorije za profili- sanje celokupne egzistencijalne filozofije i karakternog totaliteta konkretnog individuumu koji se neposredno ovaploćuje i u profesionalnom suočavanju sa sindromom izgaranja na poslu, preporučuje ga kao stožernu istraživačku zagonetku. Jer upravo slobodna volja, koja poseduje moć *objektiviziranja sa- držaja vlastitih unutrašnjih htenja moralnog subjekta*, predstavlja važan činilac preventive ili naknadnog suočavanja sa već nastalim sindromom sagorevanja, s kojim u vezi se, sa stanovišta filozofije morala, jedino mogu u svojim protivu- rečjima, razumeti njegove uzročno-posledične komponente poput motivisa- nosti, istrajnosti, doslednosti, upornosti, apatije, bezvoljnosti, beznađa, egzi- stencijalnog apsurdna i sl. Iz tih razloga, *slobodna volja* je u ovom tekstu i uzeta u razmatranje kroz prizmu *dijalektičkog koreliranja sa sindromom izgaranja*, što kao primarni istraživački zadatak zahteva nužno pojmovno-strukturalno razlaganje i pojašnjenje ove etičke kategorije.

POJAM I STRUKTURA SLOBODNE VOLJE

Danas aktuelna naučna shvatanja fenomen čovekove *volje* sagledavaju u okviru složene strukture ličnosti, koju pored pomenute volje tvore još intelekt i temperament. *Intelekt* se obično pojašnjava kao misaona spoznajna moć, koja se javlja na način razuma (analitičke moći ljudske spoznaje) i uma (sintetičke moći ljudske svesti), dok *temperament* označava emocionalnu strukturu ljud- ske ličnosti, koju tvore emocije kao jedan od osnovnih modaliteta psihičkog doživljavanja, inače nastale na temelju bioloških i socijalnih odnosa i praćene odgovarajućim fiziološkim promenama ljudske svesti.

Za ljudsku slobodnu volju važi da je rezultat filogenetsko-ontogenet- skog razvoja, determinisanog istorijskim procesom kultiviziranja i civilizo-

38 O aksiološkoj neizgrađenosti nauke socijalnog rada šire pogledati: Milan Petričković, *Nauka socijalnog rada u apsurdnu vanaksiološkog vrednovanja*, Socijalna misao, časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse, Beograd, 2009, br. 64, str. 9–30.

39 Prema: Herbert Fraudenberger, *Staff burnout*, nav. delo, str. 159–165.

vanja ljudskog roda, a time i slobodne volje posebnih individua. Činjenica da u helenskoj etici nema decidnog opisa volje, niti njoj odgovarajuće lekseme, potvrđuje stav da volja podleže istorijskom kultivizovanju, koje je Hegel (1770–1831) opisao kao postojanje različitih momenata (faza) volje: *opštost*, *posebnost* i *pojedinačnost volje*. *Opštost volje* obeležava sposobnost volje kao još uvek relativno slabo kultivisanog prirodnog nagona u smislu preciznog profilisanja predmeta njenog htenja, što je karakteristično za stanje ljudskih htenja primitivnih naroda i starih civilizacija, nasuprot čemu, *posebnost volje* podrazumeva njenu moć posebnog usmerenja i određenosti njenog predmetnog htenja. *Pojedinačnost volje* podrazumeva samospoznaju individue same sebe kao slobodnog voljnog subjekta koji poseduje potencijal voljnog izbora između mnogih alternativa. Ovakva kultivizacija volje trasirana filogenetičkim tokom konstantnih iskustvenih transformacija ljudske vrste dosegnuta je tek u modernoj epohi, s čim u skladu se i uzima kao bitan generički epitet u određenju moderne ljudske ličnosti.

U tom smislu treba shvatiti i Kantov (1724–1804) pristup ovoj problematici u okviru kog se *volja posmatra kao produkt autonomije praktičkog uma koji ima moć da volji daje odredbeni razlog, što je osnova moralnog delanja*. I Hegel, *slobodnu volju*, povezanu sa kultivizacijom ljudske svesti, *pojmi kao završni oblik te kultivizacije gde se ustaljuje moderan čovek kao slobodan duh – potpuno razvijena ljudska individualnost koja u sebi jedini duševnost, svesnost i duhovnost. Tako slobodna volja biva izraz „slobodne inteligencije“ koja poseduje potencijalnost teorijske i praktične upotrebe svesno spoznatog iskustva, zahvaljujući čemu čovek stiče moć stvaralačkog objektiviziranja sadržaja vlastitih unutrašnjih htenja*.

Volja (*voluntas*) je, dakle, *deo strukture ličnosti, koji čoveka pokreće na određeno delanje* neodvojivo od odlučivanja, izbora koji prethode praktičnom izvršavanju određenih namera ili zamisli, ostvarivanja konkretnih ciljeva, zadataka i svrha. U njenoj osnovi nalazi se refleksija kompleksne strukture ličnosti čija dinamičnost pokreće na promišljeno prihvatanje, odbijanje ili biranje određene ljudske delatnosti, čime ta moć unutrašnjeg usmeravanja poprima kvalitet volje.

Kada je *struktura* individualne slobodne volje čoveka u pitanju, nužno je naglasiti da ona u sebi objedinjuje celinu moralno-etičkog fenomena, preko strukturalnih segmenata koji tvore kompleksnu prirodu volje. Polazni segment volje svakako predstavlja *cilj delanja*, tj. njegova *predstava* kao inicijalni pokretač ljudskog delanja, u vezi koga je otac etike Aristotel primetio da *na delanje ne pokreću želje ili žudnje, nego ono što se u želji želi, tj. što se u žudnji žudi*. Na delanje ne pokreću ni razum ni um, jer oni nisu pokretačke sile ljudskog htenja, kao ni emocije (kako se to obično misli), s obzirom na to da one

same po sebi ne mogu pokrenuti htenje, pošto, upravo obrnuto, to htenje pokreće emocije! Iz navedenog Aristotelovog viđenja, sledi zaključak da na delanje ne pokreće ni htenje (želje ili žudnje), nego ono što se u samom htenju, kao predstava svrhe, cilja ili interesa, hoće. Od posebnog je saznanog značaja ovde izneta misao da *sam cilj delanja nije ono što je neposredno postojeće i prisutno, nego je ono što je moguće i buduće, ono što tek može da nastane*, kako to veli Aristotel. Cilj delanja se takoreći „doziva“ iz trebanja, a ne iz bitka, što znači da ljudsko delanje počiva na anticipativnoj moći ljudske svesti, koja misaono začinje, tj. *iz nemogućnosti „doziva“ u mogućnost neki određeni cilj delanja*, čime čovek potvrđuje moć unapred projektovanih delatnih svrha i ciljeva, kao živih stvaralačkih potvrđivanja celine svoje ličnosti voljno usmerene na izvršavanje i ispunjenje tih samozadatih svrha i ciljeva.

Međutim, motivaciono-voljna anticipacija, tj. zamišljanje određenih svrha i ciljeva delanja nije dovoljno da bi delanje moglo nastati, pošto čovek može biti rasplinut u neodređenosti, tj. opštosti svoje volje, što za posledicu ima izraženu nesigurnost u pogledu toga šta zaista hoće i na koji način to hoće, što ga čini kolebljivim između različitih ciljeva delanja. Moralni subjekt se može dvoumiti da li će delati ili propustiti delanje, što ga koči u ustaljivanju odlučnosti za delanje (izazvanom različitim podsticajima za delanje) koji se međusobno često isključuju ili teško usklađuju. Početak delanja može biti ometen i predviđanjem mogućih teškoća koje mogu nastati prilikom eventualnog delanja, kao i mogućih štetnih posledica nastalih od delanja, kao i zbog procene da posledice delanja mogu biti negativno vrednovane od drugih ili samog delatnika. Iz rečenog sledi zaključak da je nužan uslov delanja konkretnog moralnog subjekta, od strane njega doneta konkretna odluka o konkretnom delanju u konkretnoj situaciji, tako da *odluka o delanju koja mora biti svesna i namerna (hotimična) predstavlja realizaciju određenog htenja u određenoj situaciji*.

Postavljeni cilj ili svrha delanja, kao i odluka o delanju, predstavljaju preduslove *delatnog čina* koji se može odrediti *kao provođenje u delo određenih ciljeva, interesa i želja čoveka*. U tom provođenju ljudski karakter manifestuje svoju ljudskost, kako u odnosu prema drugim ljudima, tako i u odnosu prema samome sebi u formi slobodne delatne volje. U samom *moralnom delanju* moguće je razlikovati dva osnovna aspekta delanja: *moralno postupanje (postupak)* i *moralno ponašanje*. *Moralno postupanje (postupak)* je konkretan moralni čin u konkretnoj pojedinačnoj delatnoj situaciji. U njemu se sjedinjavaju sve komponente morala i moralnog karaktera pojedinačnog čoveka: *motivi i posledice delanja, namera, odluka i izbor delanja, ocena i samoocena postupka*. U različitim teorijama se različito procenjuje odnos tih elemenata u postupku. Jedni smatraju da je za procenjivanje valjanosti moralnog postupka odlučujuća

procena motiva koji je pokrenuo delanje (tzv. teorije moralnog dobra). Drugi, valjanost moralnog postupka procenjuju na osnovu njegovih posledica (tzv. etika ishoda ili konsekvencijalna etika). Valjaniji etički pristupi svakako u obzir uzimaju oba pristupa, što omogućuje celovitije sagledavanje često latentne prirode moralnog postupanja.

Moralno ponašanje je celina postupaka jednog čoveka, koja ima moralno značenje, formirano u dužem vremenskom periodu u postojećim ili izmenjenim uslovima delanja u odnosu na raznorodne postupke istog čoveka, za razliku od običaja, koji predstavljaju istorodne postupke različitih lica. Ponašanjem se praktično realizuju sve strane jednog ljudskog moralnog karaktera u svojevrsnoj liniji ponašanja koja pokazuje da li je neki čovek dosledan ili ne, u svojim moralnim postupcima, tj. da li se neki postupci slažu ili odstupaju od opšteg karakternog svojstva onoga ko ih čini.

Bitan segment slobodne volje čoveka kao moralnog delatnika javlja se u obliku tzv. *posledica delanja*, koje se kao svesni i voljni odnosi prema učinjenom delu uspostavljaju neposredno ili posredno. Delatnik kao izgrađeni moralni karakter ima sposobnost da *neposredno svojom savešću*, kao „povratnom svešću“, prosuđuje posledice vlastitog delanja; što može (kroz sticanje potpunije svesti) učiniti i posredno na osnovu reakcija drugih ljudi prema njegovom postupku. Oba načina moralnog prosuđivanja omogućavaju da se *stekne svest o vlastitoj odgovornosti* za svoj postupak, kao i *volja da se prihvati ta odgovornost*. Primarno, odgovornost za delanje može snositi samo ljudsko biće na temelju pretpostavke o njegovoj mogućnosti da svesno i namerno može rukovoditi vlastitim postupanjem i ponašanjem, što ga u etičkom kontekstu čini „uračunljivim“ (*imputabilnim*) bićem kome se pripisuje razboritost u delanju.

Odgovornost se javlja u dve forme u zavisnosti od ocene ili samoocene vrednosnog kvaliteta moralnog postupka. Prva forma se manifestuje kao *moralna zasluga* (koju prati osećaj „mirne savesti“, *moralnog ponosa, samopoštovanja*) ako je postupak procenjen kao pozitivan. Druga forma je oličena u *moralnoj krivici*, ako je postupak negativno vrednovan, koja povlači *moralnu sankciju* koju *moralni krivac* sam sebi određuje u obliku *griže savesti, stida i kajanja*. Moralna sankcija koju mu drugi mogu izreću načelno se naziva *moralnom osudom* (koja se može kretati od blagog *moralnog prekora* do *eskomunikacije* pojedinca iz konkretne primarne socijalne grupe u kojoj egzistira – živi i dela).

Samo na osnovu ovako, u najelementarnijem, sažetom obimu, pojmljene etičke kategorije slobodne volje, može se, po mom uverenju, istraživački plodno pristupiti složenom problemu profesionalnog izgaranja u socijalnom radu, i njegovoj kvalitativno raznorodnoj višedimenzionalnosti, koja još uvek svojom latentnom esencijalnošću izmiče nauci socijalnog rada, što se kao saznajna zadatost problemski otvara u sledećem naslovu.

SAMOVASPITAVANJE SLOBODNE VOLJE SOCIJALNIH RADNIKA – NEGACIJA SINDROMA PROFESIONALNOG IZGARANJA

Najelementarnije pojmovno pojašnjenje složene etičke kategorije slobodne volje dovoljno je, u okvirima ovoga teksta, za uspostavljanje njene evidencije korelacije sa sindromom izgaranja socijalnih radnika na poslu. Nasuprot ustaljenim a krajnje ograničenim psihologizacijskim simplifikacijama⁴⁰ pri analizi ovoga sindroma u nauci socijalnog rada, koje se zadržavaju samo na nivou čovekove emocionalnosti, aktualizovanje slobodne volje kao refleksije kompleksne strukture ličnosti otvara mnogovrsne dimenzije sagledavanja ove problematike. Volja kao energija *slobodne inteligencije*, koja čoveka pokreće na određeno delanje, poseduje potencijal *teorijske i praktične upotrebe svesno spoznatog iskustva*, zahvaljujući čemu čovek stiče moć *stvaralačkog objektiviziranja sadržaja vlastitih unutrašnjih htenja*.

Time delatnik, u ovom primeru socijalni radnik, nije više samo psihom vođeni zavisnik, nemoćan i usmeravan emocionalnom stihijom koja ga putem stresa profesionalno sagoreva, već slobodan *moralni subjekt* koji poseduje *sposobnost promišljenog prosuđivanja da bira – prihvata ili odbija konkretne oblike sopstvenog postupanja*. Spoznaja teleološke nutrine slobodne volje otvara neslućene mogućnosti teoriji i praksi socijalnog rada da upravo na primeru sindroma izgaranja, u epistemološkom smislu, podvuče i istraživački otvori iz ugla filozofije morala krucijalni značaj kategorije stvaralačkih, delatno-preobražavajućih potencijala moralne individue, kako socijalnih radnika, tako i ljudi kojima oni pokušavaju da pomognu. S tim u skladu, ovde i potenciram saznanje iskustvo istorije filozofske misli da slobodna ljudska volja u sebi sažima celinu moralno-etičkog fenomena, što znači da njenu složenu strukturu sačinjava više moralnih segmenata poput *određenja-izbora moralnog cilja delanja, odluke o delanju, konkretno praktično delanje – kao moralni čin i svest o posledicama delanja*.

Sa ovako etički postuliranih pozicija humanistike socijalnog rada otvara se, u gnoseološkom kontekstu, logično pitanje o socijalnim radnicima kao moralnim subjektima uopšte, pa i u situacijama profesionalnog sagorevanja. To pitanje seže, u stvari, mnogo dublje (od svakodnevnih stresnih situacija kojima su zaista u praksi izloženi ovi stručnjaci), u same korene njihovog profesionalnog specifikuma, na osnovu čijeg razumevanja se jedino celishodno može shvatiti bilo koja dilema ove pomažuće struke.

40 O problemu psihologizacije u nauci socijalnog rada pogledati: Milan Petričković, *Protivurečije epigonog zasnivanja teorije i prakse socijalnog rada*, Zbornik radova „Socijalni rad i socijalna politika“, br. 4, FPN, Beograd, 1998, str. 177–184.

Nastala u kontinuiranom procesu istorijsko-civilizacijskog preobražavanja čoveka kao humanog bića, univerzalna delatnost socijalnog rada⁴¹ se temelji na moralnim paradigmama čovečnosti – karakterističnim po svakolikom praktičnom samoprevazilaženju individue koja poseduje svest o slobodnom razvoju i napretku drugih ljudi, kao uslovu sopstvenog razvoja.⁴² To samoprevazilaženje se vekovima kao stožerna vrednost praktikuje kroz delatnost socijalnog rada u obliku pokušaja pružanja najrazličitijih vrsta svakodnevne egzistencijalne pomoći svakojakim nevoljnicima, zarad njihovog prevladavanja životnih teškoća u pravcu napretka i razvoja. Odatle, suština profesije socijalnog rada i jeste pružanje pomoći i podsticaja, najčešće marginalnim pojedincima, grupama i zajednicama, pri čemu, vrlo često, specifična priroda ljudi, kojima se na ovaj način stručno pomaže, presudno determiniše neuspeh uložениh profesionalnih delatnosti i napora. Siromaštvo, nezaposlenost, nizak nivo obrazovanja, bolest, hendikepiranost, nemoć, kao i zaostajanje u kulturnom razvoju, kao prepoznatljive odlike ljudi sa kojima najčešće sarađuju socijalni radnici, radeći na promeni njihovog kvaliteta života, neposredno utiču na neuspeh uložениh nastojanja ovih stručnjaka, što ih sa ostalim uzročnicima (opterećenost i zatrpanost brojem predmeta koje obrađuju, loši uslovi rada, reformska neadekvatna rešenja i promašaji i sl.) i dovodi u stanje profesionalnog beznađa, apatije i sagorevanja.

Dakle, sama bit profesije socijalnog rada zasnovana je na usudu eventualnih ograničenih postignuća i neuspeha, koje sama delatna natura uslovljava kao takve, što ovu delatnost čini istorodnom sa njom srodnim profesijama koje su unapred svojom esencijalnošću osuđene na sasvim ograničene efekte. Jedna od drevnih, među prvim izdiferencirana – profesija sveštenika, tipična je po specifičnoj metodologiji stručnog postupanja, koja se često suočava sa rizikom bezuspešnosti. Koliko siromašnih, bolesnih, nemoćnih, tužnih i nesrećnih uspe da uteši, ohrabri i ka optimizmu privede, ovaj profesionalac svojim savetodavnim besedama? Koliko posrnulih i društveno otpadnutih nemoralnih ljudi (od lopova, kriminalaca, toksikomana do ubica) uspe da vrati na pravi put, časnog i čoveka dostojnog života? Kakva li je tek preispitujuća emocionalno-moralna težina onog segmenta njihovih aktivnosti koje

41 Socijalni rad kao iskustveni produkt istorijsko-civilizacijskog preobražavanja čoveka, može se sagledati u dijalektičkoj sintezi njegovih međusobno ishodećih segmenata, i to: a) spontanog socijalnog rada; b) socijalnog rada uređenog narodnim običajima i moralom; c) socijalnog rada unutar humanističkih profesija sveštenika, lekara, pedagoga, i sl.; d) socijalnog rada ostvarenog putem zadužbina, fondova, fondacija, legata, mecenstva; e) socijalnog rada u okviru religioznih, humanitarnih i nevladinih organizacija; kao i f) profesionalno-institucionalnog uređenog socijalnog rada.

42 Yves-Rastimir Nedeljković, *Socijalni rad*, Beograd, 1982.

obavljaju kao posmrtnu i pogrebnu službu prema pokojnicima, naročito deci i mladima?! Ima li tu valjanih razloga za pojavu profesionalnog stresa koji bi sagoreo svešteno osoblje u ograničenim efektima preduzetih radnji, jedno je od mnogih u nizu retorskih pitanja koja bi mogla da se postave i kao odgovor razluče, u korelaciji sa iskušenjima iste (u smislu težine, relativnog neuspeha i izgaranja) profesionalne sudbine socijalnih radnika. Ne ulazeći dublje u složenost svešteničke profesije, na ovom mestu samo ukazujem na biblijski motiv njoj imanentan, koji joj daje eventualnu etičku paradigmu, nimalo stranu profesiji socijalnog rada, čiji nosioci sagorevaju, oličenu u figurativnoj pouci priče koja opominje kako je čobanin ostavio čitavo stado zbog jedne izgubljene ovce kojoj se posvetio tražeći je. Epistemološki izgrađeno iskustvo ove vrste, u svakom pogledu, oplemenilo bi na izvoru višeslojno razuđenih religijskih učenja, za sada, sterilni pristup profesionalnom izgaranju socijalnih radnika, kojima ne bi bio na odmet pastirski nauk iz Biblije o smislenosti traganja makar i za jednom posrnulom ovcom.⁴³

I nastavno osoblje, pedagozi, vaspitači, kao profesionalci, suočavaju se sa teškoćama efekata svojih stručnih aktivnosti, često imajući dovoljno razloga za preispitivanje samoga smisla svoga rada. Neuspeh u realizaciji prenošenja i usvajanja znanja, kao i бесплодность vaspitnih nastojanja praćena pojavom različitih recidiva sastavni su deo pedagoškog rada koji bi svakako mogli da se kao uzroci dovedu u vezu sa sagorevanjem ovih profesionalaca. Međutim, ovde se ne sme zanemariti temeljna odlika svakog pedagoško-vaspitnog i nastavnog rada, upravo oličena u konstantnom ponavljanju, bezbrojnom pokušavanju i, na različite načine (metode), vraćanju prezentovanim sadržajima, što je jedino mogući put njihovog ustaljivanja u svesti onih kojima su namenjeni. U slučaju osećaja profesionalnog sagorevanja, nosioci ovih profesija su izloženi riziku potiranja samih osnova svojih delatnosti, determinisanih sopstvenim ustrojem limitiranih dometa i uvek udaljenog ideala savršenog.

Treba li kao ilustraciju šire apsolvirati istu predodređenost profesije lekara i medicinskog osoblja, koji su, apriori, pre učinjenih stručnih aktivnosti, u mnogim situacijama realno izloženi neuspehu, ili sasvim ograničenim uspesima, bez obzira na, u skladu sa profesionalnim uzusima medicinske nauke, sasvim stručno i savesno, i preko toga preduzetim merama? O težini radnih uslova u kojima medicinsko osoblje u Srbiji pruža svoje stručne usluge stanovništvu, javno mnjenje je dobro poznato i gotovo je pomireno sa predodređenošću ponižavajućeg stanja ove, iznad svega, značajne oblasti. Uprkos

43 O značaju filozofsko-etičke misli religijskih učenja za epistemološki razvoj nauke socijalnog rada šire pogledati: Milan Petričković, *Teorija socijalnog rada*, Socijalna misao, Beograd, 2006, str. 132–146.

tome, globalno posmatrajući sa pozicija same profesionalne suštine lekarskog poziva, javlja se lažna nedoumica: može li se kao veći apsurd, ekstremna neprofesionalnost i neetičnost postaviti pitanje eventualnog sindroma izgaranja lekara koji npr., medicinskim metodama reanimacije pokušavaju da vrate u život ljude kojima su prestale srčane radnje, pri čemu biološko-fiziološki zakoni čovekovog organizma uslovljavaju vrlo mali broj uspešnosti ovako preduzetih intervencija?! Svaki uspeh medicinskog osoblja, ma koliko da je ograničen i mali, dovoljna je zaloga za borbu profesionalne smislenosti, koja podrazumeva da nema izgubljenog slučaja, niti sagorevanja, čiji je nužan uslov stručna motivacija i voljno prevladavanje iskušavajućeg besmisla i beznadežnosti.⁴⁴

Drugim rečima iskazano, postoje profesije čija je suština težak rad sa neizvesnim efektima, izražena odgovornost, ograničeni rezultati, u krajnjem slučaju, prateći neuspeh i nepoželjne efekte, među kojima je indikativan primer i ovde fokusirana profesija socijalnog rada. Biranje ove profesije za životni poziv, u skladu sa moralnim dimenzijama slobodne volje, gde čovek kao moralni subjekt, koji nadrašta svoju psihičku određenost kao samo jedan (nikako i jedini, kako se često u nauci socijalnog rada pogrešno shvata) segment svoje ličnosti, ima *deontološku* obavezu da se stručno *suočava*, *bori* i *nagađa* sa najrazličitijim iskušenjima svojih profesionalnih dužnosti.

Ovde dolazi do izražaja onaj pristup problemu profesionalnog izgaranja, koji tek treba ozbiljno razvijati na osnovu saznanjog iskustva filozofije morala – etike, koja vaspitno postajanje čoveka moralnom ličnošću često dovodi u prisnu vezu ili identifikuje sa procesom *vaspitavanja njegove slobodne volje*, koji se ostvaruje u genezi diferenciranja izvornog stanja opštosti volje, koja se preko posebnosti volje dovodi do stanja izobražene i kultivisane pojedinačne volje. Drugim rečima, u procesu *vaspitavanja slobodne volje* ne radi se o drugom nego o *dovođenju stanja prirodnih nagona ili samovolje do stanja volje koja je naviknuta da bude vođena razumnim ili umnim razlozima*, što je sam fundament *moralnog vaspitanja*, čiji je rezultat stvaranje individualnog *moralnog karaktera*. Oblikovanim (vaspitanim) se može smatrati onaj *moralni karakter*, koji je dugom vaspitnom *navikom* u sebi stvorio *trajnu sklonost* (grč.

44 U savremenoj nauci se smatra da fiziološka osnova voljnih radnji čoveka dolazi od aktivnosti velikih piramidalnih stanica (Bekovih stanica) koje su smeštene u oblasti prednje centralne vijuge moždane kore. Oštećenje tog dela mozga uslovljavaju slabljenje volje (hipobulija) i nesposobnost voljnog delanja (abulija). Osobe sa abulijom u stanju su da uviđaju i osmišljavaju ali nemaju snage da se delatno aktiviraju, što za posledicu ima krajnju neodlučnost, neinicijativnost i neaktivnost. Dublji uzroci abulije mogu biti melanholična depresija, neurotična stanja inhibiranosti, neuroze, psihološka skeptičnost i toksikomanije. Milenko A. Perović, *Uvod u etiku*, Novi Sad, 2003, str. 54.

hexis; lat. habitus) da može kultivisati vlastite prirodne nagone i emocije, te ih u tako kultivisanom obliku i ispoljavati (grč. *ethos*). Iz navedenog, sledi da je slobodna volja u stvari kultivisani nagon, tj. unutrašnje htenje čoveka, koje se spontano podvrgava razumskom ili umskom vođstvu.

Samo kratak osvrt na pojmovnu suštinu slobodne volje dovoljan je za uspostavljanje nužne korelacije između nje i profesionalnog sindroma izgaranja, pri čemu ovaj problem u socijalnom radu poprima, u odnosu na postojeća tumačenja, sasvim druge epistemološke odlike. Ulazak u latenciju strukture slobodne volje otvara, zapravo (u odnosu na sadašnja, vrlo ograničena i u osnovi pogrešna psihologizirana istraživanja i pristupe), jednu novu dimenziju.

Umesto konstatovanja realno postojećih profesionalnih napora, težine, teških uslova rada, relativnosti i ograničenosti realizovanih stručnih efekata socijalnih radnika, uvažavanje faktora slobodne volje provocira *esencijalnu profesionalnu odgovornost* ovih stručnjaka kao moralnih subjekata. Konkretno, nameće se *deontološka dilema*: ima li profesionalnog prava socijalni radnik da prenebregava svoju odgovornost *vaspitavanja sopstvene slobodne volje*, čiji je uslov preobražaj stanja prirodnih nagona ili samovolje do stanja volje koja je navikom ustrojena da bude vođena razumnim ili umnim razlozima?

Sa ovim u vezi može da se javi i nelagodnost, za usko teorijski usmerene teoretičare i praktičare socijalnog rada, u retorsku formu uobličena, o tome da li je, i u kom stepenu, slobodna volja socijalnih radnika vaspitana?! Tj. da li pri podleganju sindromu izgaranja nije posustala njihova nevaspitana volja, namesto koje dominiraju njihovi prirodni nagoni i samovolja, divlja i neobuzdana od razuma, koja dozvoljava sindromu sagorevanja da se razvije i kao problem ustali? Dalje, nastavljajući retorski sled, javlja se i pitanje njihovog moralnog karaktera i njegove kultivisanosti, uslovljene izgrađenom navikom i trajnom sklonošću kojom se kontrolišu između ostalog i emocije, čije se neobuzdavanje i stihijsko prepuštanje njihovom uticaju navode kao centralni problemi sindroma profesionalnog izgaranja socijalnih radnika.

Svi pomenuti aspekti slobodne volje ishoduju možda bolnim, ali nužnim etičkim pitanjem: kakav je moralni karakter onih socijalnih radnika koji pate od profesionalnog izgaranja, tj. u kakvom je stanju vaspitanja njihova volja, trajne sklonosti, moralna doslednost, moralni stavovi, moralna deontologija i njome normirane dužnosti; drugim rečima, šta njihov stručni rad i protivurečja presudno rukovodi: razum (umni razlozi) ili kako se stalno ponavljaju emocije koje ih vode stresnom izgaranju?

U opisu stručnih kompetencija socijalnih radnika sadržani su, doduše u prikrivenoj formi, različiti aspekti podsticaja slobodne volje ljudi kojima treba da pomognu da, uprkos teškim životnim uslovima i nedaćama, koje ih uslovljavaju, ne klonu duhom, izgube motivaciju, padnu u apatiju i egzistencijalno

beznađe. Uporišna tačka tog podsticaja je ovde potencirano vaspitavanje slobodne volje, bezvoljnih, slabih, beskarakternih, podložnih robovanju sirovim nagonima i emocijama a lišeni razumskog htenja, poput alkoholičara, narkomana, različitih prestupnika i dr. *Apsurd nastaje kada sami socijalni radnici, koji profesionalno sagore zbog nevaspitane slobodne volje, treba kod onih kojima pokušavaju da pomognu, da probude i vaspitaju istu*, potvrđujući kontradiktornost neprilike da oni koji su sami nevaspitani jalovo pokušavaju da druge vaspitaju, s obzirom na pedagošku zakonitost po kojoj je ključni uslov vaspitavanja da sam vaspitač bude vaspitan!

U tom kontekstu, plodni mislioci tokom civilizacijskog promišljanja, uviđali su značaj ovog pitanja, nudeći plodotvorne anticipacije savremenoj nauci socijalnog rada u obliku najsavremenijih istraživačkih perspektiva filozofsko-metodološkog postuliranja. Tako, renesansni mislilac Kolućo Solutati (1331–1406) uzima Herkula⁴⁵ za simbol snažnih ljudi koji se *prihvataju teškog rada*, u čemu nalazi osnove humanističkog vaspitanja za pobjedničku i radnu zemaljsku delatnost, koja čoveku opravdava epitete božanskog bića, koje u sebi nosi nadu i prkosi sudbini, za šta je posebno značajna čovekova volja.⁴⁶ S njim se slaže i Pjetro Pomponaci (1462–1525), koji piše da ljudi poseduju snagu da život učine životinjskim ili ljudskim, zahvaljujući slobodnoj volji,⁴⁷ kroz čiju prizmu posmatra ljudski rad, pri čemu je kao najdublju čovekovu potrebu označio *beskrajni rad*, zasnovan na *neprestanim naporima* u *upoznavanju tajni sveta* i *uređivanju života*.⁴⁸ Ova sagledavanja obogaćuje svojom mišlju i renesansni filozof Leon Batista Alberti (1404–1472), koji upotrebljava termin *masserizia* pod kojim podrazumeva potpuno i svestrano upravljanje sopstvenim problemima, pa i onim koji se tiču ljudskih delatnosti. *Masseriziu* tvore dva kvaliteta – *virtu* i *umanita*, koji se odnose na *čestitost* i *čovečnost*, čija istinska snaga dolazi do punog ostvarenja, samo u formi sinergičnog jedinstva kao neophodnog uslova čovekove snage kojom kontroliše i usmerava sopstveni rad.⁴⁹ Nezaobilazan, kada je ova tema u pitanju, svakako je i renesansni, misaono razuzdani genije Leonardo da Vinči (1452–1519), koji u svojoj etici dosledno postulira moralne osobine poput *radenosti*, *borbenosti*, *krajnjeg strpljenja* i *istrajnosti*, u kojima vidi „posebnu

45 Ovaj mislilac je Herkulu, junaku iz grčke mitologije, posvetio i delo pod nazivom *De laboribus Herculis*, koje je tek 1951. god. objavio B. Ullman u Cirihi, u dva toma. Prim. aut. M. P.

46 Bogdan Suhodolski, *Moderna filozofija čoveka*, Nolit, Beograd, 1972, str. 133.

47 Petrus Pomponaci, *De immoritate*, str. 375.

48 Isto, str. 361–362.

49 Bogdan Suhodolski, *Moderna filozofija čoveka*, nav. delo, str. 269.

herojsku stranu pravoga čoveštva i pune vrline“ koje čovek postiže „radom i ovladavanjem samim sobom“. ⁵⁰

Pomenute misli, uprkos svojoj drevnosti, imaju sasvim savremene potencijale teorijskog razvijanja za nauku socijalnog rada i ovde otvoren problem profesionalnog izgaranja, s obzirom na to da daju jedan, filozofsko-antropološki produbljen pristup ljudskom radu i njegovoj *demijurškoj* odlici težine i napora, koji se dijalektičkom jedinstvu i borbom suprotnosti pretače u svoju negaciju *oplemenjavajuće-fiturgijske* suštine. Kao temeljna rodna odlika čoveka, rad, osim bremenitosti i nedaća, ima i drugu, pomenutu plemenito-humanu stranu samovaspitavanja za pobedničku zemaljsku delatnost, kreiranje – jezikom Leonarda da Vinčija obeleženog – ljudskog (čoveka dostojnog) nasuprot životinjskog života čoveka, putem egzistencijalno dosegnute istinske ljudskosti samostvaralaštva, što delatniku daje božanske karakteristike na zemlji, u skladu s kojima on prkosi sudbini i biva vlastiti gospodar i samokreacija, nasuprot zavisnoj kreaturi prirode, kako Hegel slikovito kaže. Samo sa tom etičkom zadatošću u skladu, mogu se razborito shvatiti moralna načela socijalnog rada naslovljena kao *veština naslućivanja skrivenih (neostvarenih) potencijala kao osnova korenitog preobražaja ličnosti* i njemu srodno *aktivno ostvarenje čovečnosti na delu*, ⁵¹ koja svojom stvaralačkom energijom negiraju pasivno prepuštanje sagorevanju socijalnih radnika i zavisno pomirenje sa svakodnevnim zalima onih ljudi u nevolji koji im se, ophrvani bezvoljnošću, obraćaju za pomoć.

Upravo u tom kvalitativnom aspektu se skriva nepoznata duboka etička dimenzija, bolje reći, suštinska moralna paradigma, koju, zarobljeni u svojim sterilnim teorijskim koncepcijama psihologizacije, ne mogu da misaono dođu oni koji se, navodno, bave sindromom profesionalnog izgaranja u socijalnom radu. U pitanju je kopernikanski obrt saznajne dijalektičke igre jedinstva i borbe suprotnosti, konkretno u sagledavanju sindroma izgaranja, gde se, nasuprot jednostranom shvatanju negativnih aspekata ove pojave, u njoj raspoznaje ona, u etici dobro poznata Hegelova misao o *poželjnosti zla*, koja u sebi nosi potencijal njemu negirajućeg dobra. ⁵²

50 Dušan Nedeljković, *Leonardo da Vinči (filozof i etičar)*, Srpska akademija nauka, Posebna izdanja, knjiga CCLV, Odeljenje društvenih nauka, knjiga 18, Naučno delo, Izdavačka ustanova SAN, Beograd, 1956, str. 242–243.

51 O ovim načelima socijalnog rada šire pogledati: Milan Petričković, *Načela socijalnog rada u predanju srpskog naroda*, doktorska disertacija odbranjena 2000. god, na FPN-u u Beogradu. Prim. aut. M.P.

52 Šire o ovome pogledati: Milan Kangrga, *Etika – osnovni problem i pravci*, Golden marketing – Tehnička knjiga, Zagreb, 2004, str. 317–327.

Jednostavnije rečeno, pojmljen sa više etičke ravni, sindrom izgaranja pored negativnih posledica može da se sagleda i u pozitivnom svetlu kao izuzetna prilika za razvoj profesionalne moralnosti socijalnih radnika. U duhu ove etike, vaspitavanje moralne volje kao osnove moralnog karaktera, daje socijalnim radnicima dignitet moralnih subjekata koji se, po sizifovskom obrascu samonadvladavanja, teškoćama prevazilaze kao pasivni, od emocija zavisni i nemoćni objekti, sposobni da se kao profesionalci *samoprevazilaze i moralno usavršavaju*. Jer, to je nužan uslov da bi mogli na stručno valjan i plodonosan način da pružaju svakojake oblike egzistencijalne pomoći, primarno ljudima čija je jedna od najprepoznatljivijih karakteristika upravo (iz bezbroj razloga) potisnuta i uspravljena slobodna volja i labav karakter.

Kao negaciju profesionalne skrušenosti i pomirenosti sa postojećim stanjem beznađa socijalnih radnika ukazujem na etički postuliranu teleologiju koja umno vođenom voljom koristi profesionalno sagorevanje, *vešto okrećući njegovu težinu putem izgrađene profesionalne čestitosti i čovečnosti* (Alberti-jeva *masserizie*) *odricanja praćenog stresom, u*, (za one uskih vidika apsurd) – **radost uživanja i posvećenog predavanja beskrajno teškom i neizvesnom radu i borbi njegovog savlađivanja**,⁵³ što čini samu bit profesije socijalnog rada. Metodološki, tu se kao principi praktičnog prevazilaženja profesionalne apatije i pomirenja sa stručnim neuspehom nameće čitav set moralnih ideja vodilja, koje, kako kod socijalnih radnika, tako i nevoljnika kojima treba da pomognu, predstavljaju vrednosne aksiome za potiranje submisivnog prihvatanja, sudbinskog determinizma egzistencijalne neizvesnosti.

Ograničen prostorno, ovde samo podvlačim kao zametak budućih detaljnijih istraživanja sindroma izgaranja (a i šire u metodološkom smislu) u čvrstoj sprezi sa slobodnom voljom, realno postojećih, a u potpunosti neistraženih i praktično neiskorišćenih *principa* socijalnog rada. *Konstantna borbenost, upornost, istrajnost, posvećenje, nada, vera i požrtvovanje*, neki su od eventualnih principa socijalnog rada, koji kao direktni izdanci čvrstog moralnog karaktera i snažne volje mogu da budu efikasan odgovor realnim teškoćama i pretećem sagorevanju. Mera njihovog značaja za teoriju i praksu socijalnog rada sadržana je u činjenici da ovi principi kao osnove egzistencijalnog optimizma zrače delatnom energijom koja projektuje *budućnost kao zadatau utopiju*,⁵⁴ za one ljude (alkoholičare, narkomane, hendikepirane, bolesne, siromašne, kulturno marginalne i sl.) čija je budućnost posebno neizvesna. Pri

53 Šire o kompleksnosti fenomena ljudskog rada i njegovom aspektu radosti pogledati: Dušan Nedeljković, *Rad, volja, radost*, Naučno delo, Beograd, 1971.

54 Sa ovim u vezi Alber Kami primećuje: „Filozofijski horizont bitka za zapadnjačku metafiziku je omeđen razlikom između *esse essentiae* i *esse existentiae*, između mo-

tom, moralna zrelost rukovođena kultivisanom slobodnom voljom socijalnih radnika, kojoj nije strano civilizacijsko-rodno iskustvo pomenutih životnih principa *nadajuće istrajnosti preživljavanja, napretka i samousavršavanja*,⁵⁵ presudni je faktor od koga zavisi *radost profesionalnog potvrđivanja ili poraz nemoćnog sagorevanja*, kako ovih stručnjaka humanista, tako i nevoljnika koji od njih, u sopstvenom egzistencijalnom beznađu, iščekuju pomoć i podršku.

Imaju li onda socijalni radnici i njima istorodne humanističke profesije moralno pravo da sagorevaju i delatno nestaju u svom poslu?

LITERATURA

- De laboribus Hercules*, 1951, B. Ullman, Cirihi.
- Fraudenberger Herbert, 1974, *Staff burnout*, Journal of Social Issues.
- Kami Alber, 1959, *Mit o Sizifu*, „Veselin Masleša“ – „Svjetlost“ – Sarajevo.
- Kangrga Milan, 2004, *Etika – osnovni problem i pravci*, Golden marketing – Tehnička knjiga, Zagreb.
- Maslach C., Jackson S., 1981, *The measurement of experienced burnout*, Journal of Occupational Behaviour, Vol 2.
- Muminović Rasim, 1978, *Ljudskost i povijesnost*, Svjetlost, Sarajevo.
- Nedeljković Dušan, 1971, *Rad, volja, radost*, Naučno delo, Beograd.
- Nedeljković Dušan, 1956, *Leonardo da Vinči (filozof i etičar)*, Srpska akademija nauka, Posebna izdanja, knjiga CCLV, Odeljenje društvenih nauka, knjiga 18, Naučno delo, Izdavačka ustanova SAN, Beograd.
- Nedeljković Yves-Rastimir, 1982, *Socijalni rad*, Beograd.
- Perović A. Milenko, 2003, *Uvod u etiku*, Novi Sad.
- Petričković Milan, 2006, *Teorija socijalnog rada*, Beograd.
- Petričković Milan, 2007, *Snobizam savremenog socijalnog rada*, Socijalna misao, časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse, Beograd.
- Petričković Milan, 2009, *Nauka socijalnog rada u apsurdu vanaksiološkog vrednovanja*, Socijalna misao, časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse, Beograd, br. 64.
- Petričković Milan, 1998, *Protivurečije epigonog zasnivanja teorije i prakse socijalnog rada*, Zbornik radova „Socijalni rad i socijalna politika“, br. 4, FPN, Beograd.
- Prodanović Jaša, 1951, *Antologija narodnih pripovedaka i ostalih proznih umotvorina*, Beograd.
- Suhodolski Bogdan, 1972, *Moderna filozofija čoveka*, Nolit, Beograd.

gućnosti i zbilje, ideje i realiteta, vrijednosti i faktičnosti.“ – Alber Kami, 1959, *Mit o Sizifu*, „Veselin Masleša“ – „Svjetlost“ – Sarajevo, str. 170.

55 Rasim Muminović, *Ljudskost i povijesnost*, Svjetlost, Sarajevo, 1978, str. 409–411.

Milan Petričković

ETHICAL CAUSALITY OF THE SYNDROME OF PROFESSIONAL BURNOUT AND FREE WILL IN SOCIAL WORK

Summary

Stressful consequences of extremely complex, effort-consuming and responsible professional activities of social workers who offer the multitude of existential aid and support to people in trouble, affected by evils of toxicomania, juvenile delinquency, family problems, poverty, disability, aging, illness and similar problems which restrain existential development of person are more and more often in theory and practice of social work mentioned as the syndrome of professional burnout. In doing this, this problem of professional saturation, accompanied by loss of working motivation, professional senselessness and hopelessness is in the science of social work approached primarily from the positions of psychology and partly medicine, as an emotional unknown, yielding a simplified clarification deprived of ethical dimensions which in fact represent the very *conditio sine qua non* of this phenomenon. In that context, this text opens the possibilities of ethical approach to this complex and unexplored subject matter of the science of social work, observing it in causality with free will as a fundamental ethical category, which nurturance and cultivated application the etiology and consequences of professional burnout syndrome of social workers directly depend on.

Key words: syndrome of professional burnout, free will, social work, ethics, morality