

Sagorijevanje pomagača-kako ga prepoznati i kako
si pomoći?

EDUKACIJA

Voditeljica: prof. dr. sc. Silvija Ručević
srucevic@ffos.hr



O čemu ćemo
danas govoriti?

■ **10:00 - 11:00 Teorijski dio**

- Šta je sagorijevanje pomažućeg osoblja i kako se razlikuje od zamora suosjećanja
- Razumijevanje uzroka i simptoma

O čemu ćemo
danas govoriti?

- **11:30-13:00 Praktične aktivnosti i strategije prevencije**
 - Samoprocjena rizika i osobnih čimbenika
 - Strategije za prevenciju sagorijevanja pomažućeg osoblja-Vježbe za očuvanje mentalnog zdravlja i emocionalne stabilnosti
 - Pitanja, rasprava i zaključak edukacije

An orange callout box with a white pointer pointing downwards, containing the text "Teorijski dio".

Teorijski dio



Prije početka...

Koliko ste u proteklih mjesec dana...	Svo vrijeme	Većinu vremena	Dosta vremena	Ponekad	Rijetko	Nikada
1. Osjećali jako nervozno?	1	2	3	4	5	6
2. Osjećali se toliko potišteno da vas ništa nije moglo razveseliti?	1	2	3	4	5	6
3. Osjećali smireno i staloženo?	6	5	4	3	2	1
4. Osjećali pokunjeno i tužno?	1	2	3	4	5	6
5. Osjećali sretno?	6	5	4	3	2	1

Prije početka

koliko bodova imate?

- **1. korak:**
 - zbrojite svoje odgovore na pojedinim pitanjima
- **2. korak:**
 - a) zbroj uvrstite u sljedeću formulu: $(\text{zbroj bodova} - 5) / 25$
 - b) dobivenu brojku pomnožite sa 100
- **raspon:** 0 (loše mentalno zdravlje)-100 (odlično mentalno zdravlje)
- **granica:** ispod 52 boda = narušeno mentalno zdravlje

Prije početka

- Ukoliko vam je mentalno zdravlje narušeno jeste li išta poduzeli po tom pitanju?

DA

NE

Ako da, što?

**DOBRO MENTALNO
ZDRAVLJE**

ŠTO LJUDI
VIDE

ŠTO LJUDI
NE VIDE

Upornost



Neuspjeh



Žrtvovanje



Razočarenje



Posvećenost



Rad



Dobre navike



Muke po mentalnom zdravlju

- Osoba želi promjenu, ali "stoji na mjestu".
- Iz naizgled nepoznatog razloga kaže "jednostavno se ne mogu pomaknuti".
- **Dobro mentalno zdravlje ne nalazimo "na ulici", dobro mentalno zdravlje se gradi!**

ŠTO JE?

Mentalno zdravlje

- Mentalno zdravlje \neq Odsustvo psihičke bolesti
- **SZO (2004):** stanje dobrobiti u kojem pojedinac ostvaruje svoje potencijale, može se nositi s normalnim životnim stresovima, može raditi produktivno i plodno te je sposoban(na) pridonositi svojoj zajednici

ŠTO JE?

Dobro mentalno zdravlje

- **neki od pokazatelja dobrog mentalnog zdravlja su:**
 - prihvaćanje emocija i hvatanje u koštac s teškoćama koristeći svoje resurse, vještine i sposobnosti
 - bavljenje produktivnim aktivnostima – onima koje uključuju naša osjetila, emocije i intelekt, a pomažu nam da rastemo i razvijamo se
 - sposobnost da se mijenjamo, prilagođavamo i nosimo s teškoćama i stresom
 - postojanje ispunjavajućih odnosa
 - osjećamo se sretnije, snažnije, u kojima dobivamo podršku i potvrdu da smo vrijedni i važni baš takvi kakvi jesmo
 - i.....

I još nešto...

- Koliko **aktivno radite** na **održavanju dobrog mentalnog zdravlja**?

1

2

3

4

5

samo kad zagusti

gotovo svakodnevno

Ako da, koje strategije koristite?

POGLED U BUDUĆNOST

Mentalno
zdravlje
pomagača



Osobni kapaciteti/mentalno zdravlje pomagača =
građevni blok profesionalnih kapaciteta

Sindrom
“Neću, ne mogu, ne znam, ne
smijem stat” 😞

ILI

SAGORIJEVANJE NA POSLU

Prije početka...

- Koliko ste se puta našli u situaciji na poslu da se osjećate iscrpljeno, s previše radnih zadataka i dojmom da ne stižete obaviti sve obveze na vrijeme?

Sagorijevanje

- Izraz "**sagorijevanje na poslu**" u posljednje je vrijeme vrlo popularan
 - svi imamo iskustvo koliko su posao, fizičko i mentalno zdravlje povezani
- **No, što je sagorijevanje, kako se manifestira i što možemo učiniti po tom pitanju?**

ŠTO NIJE?

Sagorijevanje

- Mnogi smatraju da je sagorijevanje iscrpljenost povezana s prekomjernim radom
 - često potičemo ljude da uzmu slobodno vrijeme
 - iako je prekomjerni rad važan element sagorijevanja na poslu, umor izazvan njime ne definira sagorijevanje
- **Dakle...**
 - uzimanje slobodnih dana/ godišnjeg/ bolovanja može pomoći, **međutim**, ono neće riješiti problem sagorijevanja osobe ako radno mjesto na koje se osoba vraća nije riješilo glavni uzrok sagorijevanja

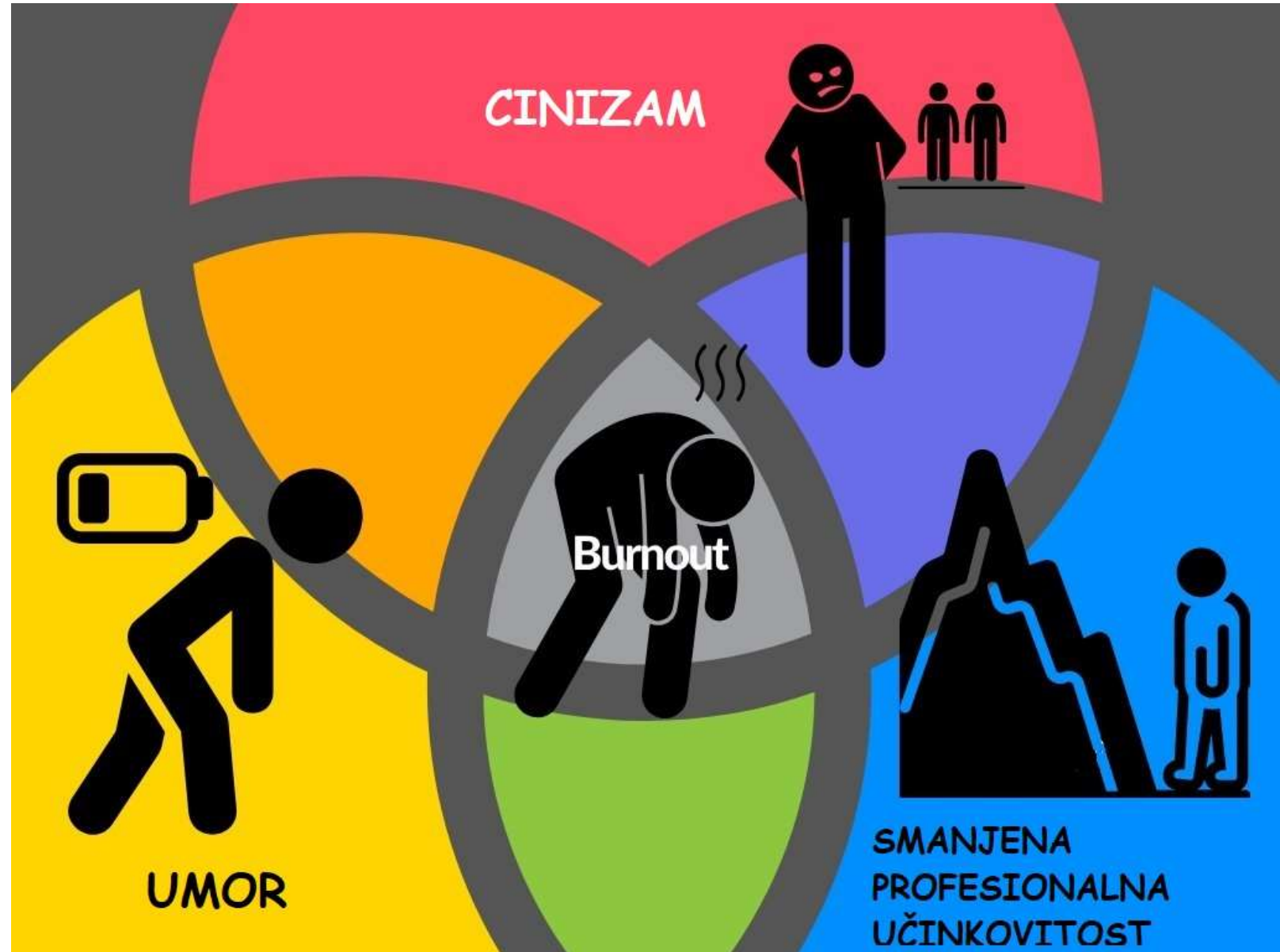
ŠTO JE?

Sagorijevanje

- **SZO: sagorijevanje** je **sindrom** koji je **posljedica kroničnog stresa** na **radnom mjestu** s kojim se nije uspješno upravljalo
 - sagorijevanje se isključivo odnosi na fenomen u kontekstu posla i ne bi ga se trebalo primjenjivati za opisivanje iskustava u drugim područjima života

ŠTO JE?

Sagorijevanje



FAZE

Sagorijevanje

Psihička i fizička iscrpljenost

- prva faza ukratko se može opisati riječima "**ne mogu**"
 - stanje intenzivne iscrpljenosti, koja se doživljava fizički (osjećaj konstantnog umora u tijelu), ali i psihički (osjećaj mentalne iscijedenosti)
- ovu vrstu iscrpljenosti možete prepoznati ako vam je teško započinjati nove zadatke, ako se brzo umarate čak i nakon ulaganja minimalnog truda u posao ili ako se ne možete opustiti ni nakon posla

FAZE

Sagorijevanje

Narušeno emocionalno funkcioniranje

- druga faza može se opisati riječima "**najviše me boli to...**"
 - manifestira se kroz intenzivne emocionalne reakcije i osjećaj preplavljenosti vlastitim osjećajima
- ovu fazu možete prepoznati ako se osjećate frustrirano, razdražljivi ste na poslu, ne možete regulirati vlastite emocije i osjećate se uznemireno bez jasnog razloga

FAZE

Sagorijevanje

Narušeno kognitivno funkcioniranje

- treću fazu možemo opisati riječima " **ne znam**", iako je ona ipak nešto šira od samog osjećaja neznanja
 - narušeno kognitivno funkcioniranje uključuje probleme s pamćenjem, pažnjom i koncentracijom
- možete ju prepoznati po otežanom učenju, čestom zaboravljanju važnih informacija, neodlučnosti i problemu fokusiranja na radne zadatke

FAZE

Sagorijevanje

Psihološko odvajanje od posla

- četvrta faza je ukratko faza riječi "**neću**"
- u ovoj fazi radnici se psihički odvajaju od posla, izbjegavaju posao i komunikaciju s kolegama ili klijentima/korisnicima
- osim toga, javlja se ciničan stav prema poslu, izostaje interes za poslom i počinjemo funkcionirati na autopilotu

SEKUNDARNI SIMPTOMI

Sagorijevanje

- Osim glavnih četiriju dimenzija sagorijevanja tu su i **tri sekundarna simptoma**, koji nisu specifični samo za sindrom sagorijevanja, ali vam mogu pomoći u njegovu prepoznavanju
 - **psihološka uznemirenost**
 - **psihosomatski problemi**
 - **depresivnost**

SEKUNDARNI SIMPTOMI

Sagorijevanje

- **Psihološku uznemirenost** možete prepoznati ako često imate problema s nesanicom, osjećajem uznemirenosti, anksioznosti ili velikim fluktuacijama u težini
- **Psihosomatski problemi** uključuju fizičke probleme koji su posljedica psihičkih, poput glavobolje, boli u trbuhu i mišićima ili ubrzanih otkucaja srca (palpitacija)
- **Depresivnost** se odnosi na sniženo raspoloženje, otežano doživljavanje užitka ili zabave, osjećaja nemoći i krivnje.

Stres vs. sagorijevanje

STRES

- Pretjerana uključenost
- Reaktivnost/reaktivne emocije
- Osjećaj hitnosti i hiperaktivnosti
- Smanjena energija
- Vodi do anksioznosti
- Fizički iscrpljujuće

SAGORIJEVANJE

- “Isključivanje”
- Prigušene emocije
- Osjećaj bespomoćnosti
- Smanena motivacija
- Vodi do depresije
- Emocionalno iscrpljujuće

Kako sagorijevanje nastaje?

- sagorijevanje započinje jednim **vrlo uspješnim radnikom** koji je dulje razdoblje intenzivno radio, što ga je dovelo do kronične iscrpljenosti ("**ne mogu**" faza)
- zbog premalo energije on više nema dovoljno resursa da bi mogao normalno kognitivno i emocionalno funkcionirati ("**ne znam**" i "**mene boli to..**" faze)

Kako sagorijevanje nastaje?

- kako bi se zaštitio, on bježi od posla, odnosno mentalno se od njega udaljava ("**neću**" faza) razvijajući ciničan odnos prema poslu
 - no, ovakav pokušaj zaštite **nije adaptivan** jer cinizam i nemotiviranost na poslu nisu dobro prihvaćeni kod kolega i nadređenih, zbog neodrađenog posla nakupljaju se zaostaci i novi zadaci, što dovodi do još većeg stresa (faza "**ne smijem stat'**")

Kako sagorijevanje nastaje?

- tada, umjesto da pokušaj udaljavanja od posla rezultira odmorom, on postaje dio sindroma sagorijevanja i intenzivira prošle faze (povećava iscrpljenost, što dodatno narušava emocionalno i kognitivno funkcioniranje)
- spirala *ne mogu, ne znam, neću, ne smijem stat'* se ponavlja i počinju se javljati sekundarni simptomi zbog osjećaja neproduktivnosti i stresa od neodrađenog posla

Kako sagorijevanje nastaje?

- na poslu sagorijevanje ne proizlazi samo iz preopterećenosti obavezama, već i iz čimbenika rizika kao što su:
 1. preopterećenost poslom
 2. neravnoteža uloženog truda i nagrađivanja
 3. nejasna očekivanja na poslu
 4. nedostatak autonomije
 5. nepodudarne vrijednosti između pojedinca i njegovog radnog mjesta
 6. nepravedno postupanje i loši odnosi između kolege i nadređenog
 7. neravnoteža posla i života

Jelena Vukmanović

**Aktivnosti slobodnog vremena koje
socijalnim radnicima pomažu u
suočavanju sa stresom**

Diplomski rad

Stres u praksi

- *„Otkad radim najveći stres mi stvaraju odnosi s kolegama. Ne mogu reći da se svađamo ili prepiremo ali čim netko ne stigne odraditi nešto ili smatra to preteškim prosljeđuje meni a mene odmah glava zaboli jer to smatram nepravednim. Neću ja stalno odrađivati nešto što drugi ne žele ili ne mogu. Frustrira me to što ne znam reći ne, nego radim što mi se nametne a stres i frustracije taložim negdje u sebi.“(Ž2)*
- *„Međuljudski odnosi, mislim na korisnike koji dođu. Najčešće misle da mi socijalni radnici imamo čarobni štapić i da ispunjavamo želje. Dođu sa zahtjevima koje je nemoguće ostvariti...“ (Ž6)*
- *„Mene ljudi jako lako izbace iz takta, vrlo zahtjevni a pritom ni malo kulturni i obazrivi prema nama.“ (M9)*

Stres u praksi

- *„...meni konkretno najviše stresa izaziva to što kad dođem na posao ne znam što bih prvo napravila. Toliko zahtjeva, zadataka i obveza tijekom jednog radnog dana imam da imam osjećaj da neću stići izvršiti ni pola. S obzirom da sam jedini socijalni radnik ovdje, ne mogu si priuštiti dijeljenje određenih poslova jer ih mogu odraditi samo ja pa sam baš često pod stresom zbog toga. A da ne spominjem dodatne pozive tijekom dana i izvanredne situacije koje su jako česte.“(Ž1)*

Stres u praksi

- *„Previše administracije koja je neizbježna i koja iziskuje jako puno vremena da bi se adekvatno odradila. A gdje su zatim terenski posjeti, razgovori s korisnicima, provođenje mjera i ostalo.“ (M4)*
- *„Bez razmišljanja odmah mogu reći da je to prenatrpanost radnim obvezama. Toliko toga ne stignem u 8 sati rada da dođem kući i razmišljam šta bi mogao odraditi da mi sutra bude lakše.““ (M3)*
- *Jako je teško djelovati u zajednici koja ne razumije preopterećenost koju mi osjećamo.“ (M9)*
- *„...koliko obveza i zadataka socijalni radnik ima na dnevnoj razini što mu stvara dodatan stres.“(Ž6)*

I još nešto...

Sekundarna
traumatizacija



Sagorijevanje



Suosjećajni
zamor

Može li previše brige za
druge biti štetno za nas?

ILI

SUOSJEĆAJNI ZAMOR

Suosjećajni zamor

- **suosjećajni zamor** (eng. *compassion fatigue*) je emocionalni distres kojeg mogu doživjeti pomagači koji su u kontinuiranom odnosu s traumatiziranim osobama
 - posredna traumatizacija u kojoj pružatelji skrbi doživljavaju simptome slične posttraumatskom stresnom poremećaju (ptsp) kao posljedicu stalne izloženosti tuđoj patnji
 - za razliku od sagorijevanja, može se razviti vrlo brzo
- značajni prediktori suosjećajnog zamora su ženski spol, emocionalno iscrpljivanje, nepodržavajuća radna okolina, kao i izbjegavanje komunikacije o teškim klijentima i stresnim situacijama među kolegama

Suosjećajni zamor

SIMPTOMI

Tjelesni

- Glavobolje
- Problemi s probavom
- Napetost mišića
- Problemi sa spavanjem
- Umor
- Problemi sa srcem

Emocionalni/ kognitivni

- Promjene raspoloženja
- Nemir
- Ljutnja i iritabilnost
- Pretjerana osjetljivost
- Anksioznost
- Gubitak objektivnosti
- Problemi s pamćenjem
- Loša koncentracija
- Smanjena empatija
- Poteškoće s donošenjem odluka
- Teškoće u razdajanju privatnog i profesionalnog života

Ponašajni

- Izolacija/introverzija
- Prekomjerno korištenje nikotina, alkohola, drugih psihoaktivnih tvar
- Pesimizam
- Promjene raspoloženja
- Povećanje interpersonalnih sukoba

Povezani s poslom

- Izbjegavanje rada s pojedinim korisnicima/kolegama
- Smanjena sposobnost empatije prema klijentima
- Smanjena kvaliteta usluga
- Izostanci s posla

Duhovni

- Gubitak smisla
- Osjećaj izgubljenosti
- Gubitak vjere

MENTALNO ZDRAVLJE POMAGAČA

U postolara poderane cipele

- Zbog empatije i posvećenosti, pomagači si mogu (i često to i čine) postaviti pitanje: „gledajući sve strahote i gubitke koje su podnijeli preživjeli, imam li ja pravo biti u krizi i brinuti o sebi?“
- **Što biste Vi odgovorili na ovo pitanje?**

MENTALNO ZDRAVLJE POMAGAČA

U postolara poderane cipele

- Pomagači svakodnevno obavljaju složene i zahtjevne aktivnosti sa svojim korisnicima u kojima moraju biti angažirani i u potpunosti emocionalno predani
- Brojni psihički, fizički i socijalni stresori
 - stalni kontakt s ljudima, ugroženost vlastitog života, prijetnje, smjenski i noćni rad, odgovornost pri donošenju odluka, manjak specifičnih znanja i vještina, manjak autonomnosti i fleksibilnosti itd.
 - Imamo maksimalni kapacitet
 - Ne možemo raditi sa svima
 - Nosimo posao doma
 - „Natjecanje” tko će prije sagorjeti

Praktične aktivnosti i strategije prevencije



Prije nastavka...

	Rijetko	Ponekad	Uvijek
1. Osjećam se nemoćnim/om promijeniti nešto u poslu	1	2	3
2. Frustracije izazvane poslom unosim i u privatni život	1	2	3
3. Razdražljivija sam nego ikad prije	1	2	3
4. Imam teškoća u organiziranju svoga posla i vremena	1	2	3
5. Na poslu se osjećam umorno i iscrpljeno čak i kada sam dobro naspavan/na	1	2	3
6. Pitam se je li moj posao prikladan za mene	1	2	3
7. Čini mi se da nikog na poslu nije briga za ono što ja radim	1	2	3
8. Posao je veoma dosadan, zamoran i rutinski	1	2	3
9. Osjećam da postizem manje nego ikad prije	1	2	3



Prije nastavka...

	Rijetko	Ponekad	Uvijek
10. Više nego ikada svjesno izbjegavam osobne kontakte	1	2	3
11. Primjećujem da mislim negativno o poslu i usmjeravam se samo na njegove loše strane	1	2	3
12. Osjećam neprijateljstvo i srdžbu na poslu	1	2	3
13. Svakom radnom danu pristupim s mišlju: "Ne znam hoću li izdržati još jedan dan"	1	2	3
14. Postajem sve neosjetljiviji/a i bešćutniji/a prema klijentima i suradnicima	1	2	3
15. Primjećujem da se povlačim od kolega	1	2	3
16. Sve što se traži da uradim doživljavam kao prisilu	1	2	3
17. O svom poslu mislim negativno čak i navečer prije spavanja	1	2	3
18. Provodim više vremena izbjegavajući posao nego radeći	1	2	3

Prije nastavka...

- zbrojite svoje odgovore
 - od 18 do 25 bodova – bez sagorijevanja (prisutni su izolirani znakovi stresa),
 - od 26 do 33 boda – početno sagorijevanje (postoje ozbiljni znakovi trajne izloženosti stresu),
 - od 34 do 54 – visoki stupanj sagorijevanja (neophodna pomoć)

Što napraviti?

- 'Stisni zube i izdrži' (tradicionalna tehnika, ali treba izdržati – do kada??)
- Pobjeći od svega (odmor je samo bijeg.. Ništa se ne mijenja.)
- Gotovo je, dajem otkaz! (jedno od rješenja, no što na novom RM-u??)
- Razbistriti um (razmisliti o psihoterapiji – iako je ona usmjerena na osobu, a ne na posao)
- Razumjeti o čemu se zapravo radi (identificirati konkretne uzroke, pronaći načine kako se nositi s njima, izbjeći sagorijevanje i / ili se oporaviti)

Kako si pomoći?

- **Antistresnim ponašanjem!!!**
 - Uspostavljanje ravnoteže u organizmu
 - Održavanje psihohigijene
 - Određivanje dostižnih ciljeva
 - Organizacija poslova i obveza
 - Rad na međuljudskim odnosima

Uspostavljanje ravnoteže u organizmu

Kako si pomoći?

- **1. Uzmite si vrijeme za dovoljno sna i kvalitetnu hranu**
 - ako ne brinete o vlastitom tijelu pravilnom prehranom i osiguravanjem dovoljno sna, ne možete brinuti ni o drugima. Toliko jednostavno, a rijetki to čine. Zato svaki dan započnite barem kvalitetnim doručkom, a noću odvojite barem 6-7 sati za počinak.

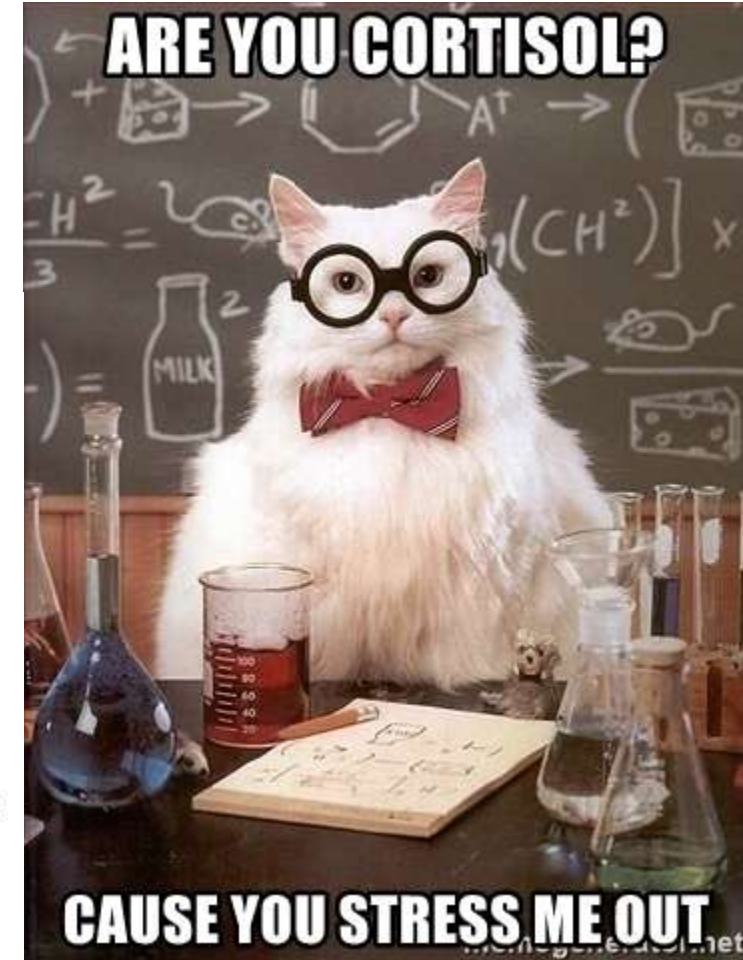
Kako si pomoći?

- **2. Pokrenite svoje tijelo**
 - iako često zvuči kao floskula, fizičko kretanje je od presudne važnosti ne samo za fizičko nego i za mentalno zdravlje. brojni psihijatri i psihoterapeuti preporučuju ga kao dodatak terapiji, bilo da je riječ samo o šetnji, trčanju ili bilo kojem individualnom ili grupnom sportu.
 - čak i deset minuta vježbanja dnevno ili **dvadesetak minuta šetnje** može drastično smanjiti razinu lučenja **kortizola**, hormona stresa.

Malo skrećemo s teme

Kortizol

- Hormon stresa



Kortizol

- sudjeluje u regulaciji metabolizma ugljikohidrata, masti i proteina, ima ulogu pri stresu i upalama
 - najznačajnija zadaća osigurati dovoljno energije (povećava razinu glukoze) u trenucima intenzivnog stresa → korisno u izvanrednim situacijama kada treba reagirati "borbom" ili "bijegom"
- nakon što prijeteća situacija mine, kortizol bi se trebao vratiti na normalnu razinu

Kortizol

I ŠTO SAD?

opustiti se!



Masaža

- za 31% smanjuje razinu kortizola
- za 28% povećala razinu serotonina
- za 31% povećala razinu dopamine
- <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16162447/>

- istovremeno, pospješuje se razgradnja proteina što dovodi do gubitka mišićne mase
- **svi ovi metabolički procesi udruženo rezultiraju povećanim apetitom i smanjenom potrošnjom energije što u konačnici vodi do nakupljanja kilograma (osobito u području stomaka)**

Jelena Vukmanović

**Aktivnosti slobodnog vremena koje
socijalnim radnicima pomažu u
suočavanju sa stresom**

Diplomski rad

Kako si pomoći?

- *„Ja stres iz sebe izbacujem tako što bar tri puta tjedno nastojim otići u teretanu. Odradim trening, oznojim se, izbacim svu negativu iz sebe i osjećam se deset puta bolje...” (M4)*
- *„Bilo koji oblik tjelesne aktivnosti je za mene super, bio to trening u teretani, trening u prirodi ili dvorištu....” (M6)*
- *„Trening i provođenje vremena s obitelji je ono što mene opušta i daje mi energiju i snagu za svaki novi dan.” (M10)*

Kako si pomoći?

- *„Zna mi se desiti, na primjer, da se jedva natjeram otići na trening, osjećam se iscrpljeno od posla i samo bih spavao. Onda sam sebi kažem da moram ići jer znam kako se osjećam fantastično nakon treninga i odem i stvarno se iznova uvjeravam u to. Ne osjećam toliki stres nakon treninga, kao da izbacim dio iz sebe.” (M10)*

Kako si pomoći?

- **3. Naučite kako postaviti granice**
 - ako uobičajeno preuzimate na sebe poslove kolega koji se izvlače od obaveza zbog onog ili ovog razloga, nemojte to više raditi
 - **nemojte biti „katica za sve“.**
- **Suosjećajni zamor neminovno nas mijenja kao osobe, a na nama je da to prepoznamo, prihvatimo da svako ljudsko biće ima svoje granice te da na prvo mjesto uvijek moramo staviti sebe. to nije sebičnost, to je iskazivanje ljubavi prema jedinoj osobi koju ćemo uvijek imati – sebi**

Održavanje psihohigijene

Održavanje psihohigijene

1. Pokazivanje emocija
2. Humor i u najcrnijim situacijama
3. Obuzdavanje impulzivnosti
4. Suprotstavljanje lošim mislima
5. Planiranje ugodnih aktivnosti
6. Proučavanje vlastitih reakcija na stres

Određivanje dostižnih ciljeva

Određivanje dostižnih ciljeva

1. Visoki i idealistični ciljevi? Ako jesu, neuspjeh i frustracija su neizbježni
2. Realističnost-životni problemi ne rješavaju se u jednom danu
3. Preispitivanje omjera uloženog napora i dobitaka po ostvarenom cilju
4. Prilagođavanje okolnostima.
5. Samokritičnost – ne si prestrogo suditi!

Organizacija poslova i obaveza

Organizacija poslova i obaveza

1. Određivanje točnog rasporeda poslova
2. Izbjegavanje napetosti i neodlučnosti
3. Raspoređivanje poslova kroz razumno vrijeme
4. Uočavanje problema na vrijeme i rješavanje što prije

Međuljudski odnosi

Međuljudski odnosi

1. Njegovanje dobrih odnosa u obitelji, sa susjedima i kolegama na poslu – pokazujte suosjećanje!
2. Razmotrite jeste li sami odgovorni za neke sukobe?
3. Zajednička potpora jedni drugima – posao je zajednički, pa i problemi.
4. Organiziranje zajedničkih druženja izvan posla.
5. Ne osuđujte, nego pomognite ne ponoviti slične pogreške.

Koliko stvari
radite?

- _____/23
 - Što ne radite?
 - Što radite?

Kada potražiti stručnu
pomoć?

Kada potražiti stručnu pomoć?

- kada promjene u poslu više ne djeluju
- kada je vaše funkcioniranje značajno narušeno
- kada “plan” više ne funkcionira

Hvala na pozornosti!

Pitanja?

