

# Uloga poslovnih zahtjeva i resursa te osobnih zahtjeva i resursa u objašnjenju izgaranja na poslu

---

**Peloza, Petra**

**Master's thesis / Diplomski rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:186:733479>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-27**



*Repository / Repozitorij:*

[Repository of the University of Rijeka, Faculty of Humanities and Social Sciences - FHSSRI Repository](#)



Sveučilište u Rijeci  
Filozofski fakultet u Rijeci

Petra Peloza

**Uloga poslovnih zahtjeva i resursa te osobnih zahtjeva i resursa u objašnjenju izgaranja  
na poslu**

Diplomski rad

Rijeka, 2024.

Sveučilište u Rijeci  
Filozofski fakultet  
Odsjek za psihologiju

Petra Peloza  
0009084324

**Uloga poslovnih zahtjeva i resursa te osobnih zahtjeva i resursa u objašnjenju izgaranja  
na poslu**

Diplomski rad

Diplomski sveučilišni studij Psihologija

Mentorica: dr.sc. Sanja Bradić

Rijeka, 2024.

## **IZJAVA**

Izjavljujem pod punom moralnom odgovornošću da sam diplomski rad izradila samostalno, znanjem stečenim na Odsjeku za psihologiju Filozofskoga fakulteta Sveučilišta u Rijeci, služeći se navedenim izvorima podataka i uz stručno vodstvo mentorice dr.sc. Sanje Bradić.

Rijeka, rujan, 2024.

## SAŽETAK

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati doprinos poslovnih zahtjeva i resursa te osobnih zahtjeva i resursa u objašnjenju izgaranja na poslu kod pomagačkih i nepomagačkih zanimanja. Ispitana je uloga socijalne podrške nadređenog i radnih kolega, psiholoških zahtjeva i kontrole posla, optimizma te perfekcionizma u objašnjenju izgaranja na poslu. Također, ispitana je medijatorska uloga optimizma u odnosu psiholoških zahtjeva i kontrole posla te izgaranja, kao i u odnosu socijalne podrške te izgaranja. Istraživanje je provedeno na 1089 ispitanika od čega 59.04% ispitanika pripada skupini pomagačkih, a njih 40.86% nepomagačkih zanimanja. U istraživanju su korištene mjere: Oldenburški upitnik sagorijevanja, Burnsova skala perfekcionizma, Skala psiholoških zahtjeva i kontrole posla, Skala socijalne podrške na poslu i u obitelji, Skala optimizma-pesimizma te su prikupljeni demografski i podaci o čimbenicima poslovne funkcije. Rezultati t-testa su pokazali statistički značajnu razliku između pomagačkih i nepomagačkih zanimanja u iscrpljenosti, pri čemu zaposlenici pomagačkih zanimanja doživljavaju više razine ove dimenzije izgaranja u odnosu na zaposlenike nepomagačkih zanimanja. Rezultati hijerarhijske regresijske analize pokazali su statistički značajni doprinos socijalne podrške nadređenog i radnih kolega, optimizma, pesimizma, psiholoških zahtjeva i kontrole posla te perfekcionizma u objašnjenju izgaranja kod pomagačkih i nepomagačkih zanimanja. Medijacijska uloga optimizma u odnosu psiholoških zahtjeva i kontrole posla te izgaranja djelomično je potvrđena pri čemu je optimizam značajni medijator odnosa kontrole posla i izgaranja, ali ne i psiholoških zahtjeva i izgaranja. Medijacijska uloga optimizma u odnosu socijalne podrške nadređenog i radnih kolega je potvrđena, visoka socijalna podrška preko visokog optimizma doprinosi smanjenju izgaranja. Rezultati ovog istraživanja idu u prilog modelu poslovnih zahtjeva i resursa te ističu važnost uključivanja osobnih zahtjeva i resursa u isti kako bi se izgaranje pobliže objasnilo. Rezultati impliciraju da prepoznavanje i jačanje osobnih resursa zaposlenika može doprinijeti očuvanju njihovog mentalnog zdravlja unutar radnog okruženja.

Ključne riječi: izgaranje na poslu, model poslovnih zahtjeva i resursa, osobni zahtjevi, osobni resursi

## **The role of job demands and resources together with personal demands and resources in explaining job burnout**

### **ABSTRACT**

The aim of this study was to examine the contribution of job demands and resources, as well as personal demands and resources in explaining burnout in helping and non-helping professions. The role of superiors and coworker social support, psychological demands and job control, optimism and perfectionism in explaining burnout at work were examined. Additionally, the mediating role of optimism in the relationship between psychological demands and job control with burnout, as well as in the relationship between social support and burnout, was examined. The research was conducted on 1,089 respondents of which 59.04% participants belong to helping professions and 40.86% to non-helping professions. The measures used in the study were: the Oldenburg Burnout Inventory, Burns Perfectionism Scale, Psychological Demands and Job Control Scale, Social Support at Work and Family Scale, and Optimism-Pessimism Scale. In addition, necessary demographic data and data on job function factors were collected. The results of t-test showed a significant difference between helping and non-helping professions in one dimension of burnout—exhaustion with employees in helping professions experiencing statistically significantly higher levels of this dimension of burnout compared to employees in non-helping professions. The hierarchical regression analysis showed significant contribution of superior and coworker social support, optimism, pessimism, psychological demands and job control, and perfectionism in explaining burnout in helping and non-helping professions. Mediating role of optimism in the relationship between psychological demands and job control with burnout was partially confirmed, with optimism being a significant mediator in the relationship between job control and burnout, but not between psychological demands and burnout. The expected mediating role of optimism in the relationship between superior and coworker social support and burnout was confirmed with high social support contributing to reduced burnout through increased optimism. The results of this research support the Job Demands-Resources (JD-R) model and highlights the importance of incorporating personal demands and resources into this model to better explain burnout. The results imply that recognizing and strengthening employees' personal resources can contribute to the preservation of their mental health within the work environment.

**Keywords:** job burnout, job demands-resources model, personal demands, personal resources

## **PREDGOVOR**

Ovaj diplomski rad izrađen je pod mentorstvom dr. sc. Sanje Bradić kojoj od srca zahvaljujem na nesebičnoj podršci, stručnom usmjeravanju, konstruktivnim prijedlozima, vremenu, posvećenosti i razumijevanju. Hvala i na riječima ohrabrenja u izazovnim trenucima, motiviranju, entuzijazmu, kao i na svim savjetima, stručnim i životnim.

Velike zahvale i doc. dr. sc. Marku Tončiću te izv. prof. dr. sc. Tamari Mohorić na statističkim i metodološkim sugestijama, ali i dostupnosti i pomoći na koju sam uvijek mogla računati.

Zahvaljujem svim nastavnicima i stručnjacima koji su mi tijekom studiranja prenijeli mnogobrojna znanja sadržana i u ovom diplomskom radu.

Hvala ispitanicima koji su svojim sudjelovanjem omogućili da ovo istraživanje bude sprovedeno u djelo!

Hvala i svim kolegama i prijateljima koji su mi pružali podršku tijekom cijelog ovog procesa.

Posebno zahvaljujem Marinu Boliću koji je za čitavog ovog putovanja bio uz mene, podupirao me i imao razumijevanja za vrijeme investirano u nastajanje ovog rada.

Na kraju, neizmjereno hvala i mojoj obitelji koja vjerno prati moj akademski i životni put te me podržava u ostvarenju svih mojih želja i ciljeva!

## Sadržaj

|  |    |
|--|----|
| 1. UVOD .....  | 1  |
| 1.1. Stres.....  | 1  |
| 1.2. Stres i izgaranje na poslu .....  | 2  |
| 1.3. Demografski i čimbenici poslovne funkcije u kontekstu izgaranja na poslu .....                      | 4  |
| 1.4. Model poslovnih zahtjeva i resursa.....   | 5  |
| 1.5. Osobni resursi .....  | 7  |
| 1.6. Osobni zahtjevi .....   | 9  |
| 2. PROBLEMI RADA I HIPOTEZE .....  | 11 |
| 3. METODA.....   | 13 |
| 3.1. Ispitanici .....  | 13 |
| 3.2. Instrumentarij.....   | 13 |
| 3.3. Postupak istraživanja.....  | 16 |
| 4. REZULTATI .....   | 17 |
| 4.1. Deskriptivni podaci i korelacije među varijablama .....   | 17 |
| 4.2. Razlike u izgaranju i njegovim čimbenicima između skupina pomagačkih i nepomagačkih zanimanja ..... | 19 |
| 4.3. Hijerarhijske regresijske analize .....   | 20 |
| 4.4. Analiza medijacije.....   | 23 |
| 5. RASPRAVA.....   | 30 |
| 5.1. Ograničenja istraživanja i moguća poboljšanja .....   | 34 |
| 5.2. Doprinosi i implikacije istraživanja .....  | 36 |
| 6. ZAKLJUČAK.....  | 38 |
| 7. LITERATURA .....  | 39 |
| 8. PRILOZI.....  | 56 |



# 1. UVOD

## 1.1. Stres

Lazarus i Folkman (2004) stres definiraju kao narušavanje ravnoteže kognitivno-emocionalno- okolinskog sustava zbog vanjskih faktora koji se nazivaju stresorima. Na temelju spoznaja prethodnih autora, Lu i suradnici (2021) predlažu da okvir stresnog sustava treba obuhvatiti pet osnovnih elemenata: stresni podražaj, stresor, stres, stresni odgovor i stresni učinak. Pritom, stresni je podražaj početna točka u ovom okviru, a stresni učinak je posljednja točka, dok su stresori, stres i stresni odgovor kaskade. Stresori, odnosno stresna životna iskustva, definiraju se kao okolnosti koje ugrožavaju važne ciljeve, uključujući očuvanje fizičkog integriteta (fizički stresori) ili psihološke dobrobiti (psihološki stresori). Stresori mogu biti vanjski (iz okoline, psiholoških ili društvenih situacija) ili unutarnji (bolest, regeneracija, oporavak, osobine ličnosti) (Redondo-Flórez i sur., 2020). Generalno gledano, stres može označavati podražaj, odgovor na podražaj ili fiziološke reakcije na taj podražaj (Kemeny, 2003). Prema Hudek-Knežević i Kardum (2006) stres je moguće konceptualizirati kao podražaj u čovjekovoj okolini i obično se shvaća u terminima opterećenja, razine zahtjeva koji se postavljaju osobi ili u terminima štetnih elemenata okoline. Također, autori navode kako medicinsko- fiziološki pristup promatra stres kao više ili manje generaliziran i nespecifičan odgovor organizma na averzivne ili štetne okolinske podražaje. Ipak, stres ne mora nužno biti fiziološki pa navedeni autori naglašavaju kako u novije vrijeme psihološka konceptualizacija stresa naglašava ulogu interakcije između pojedinca i okoline i kognitivne procjene koju pojedinac pridaje svakoj stresnoj transakciji. Osim podjele s obzirom na navedena tri pristupa, stres se s obzirom na vremensko trajanje može podijeliti na akutni i kronični. Akutni je stres stanje kraćeg trajanja te izvire iz pritisaka i zahtjeva iz nedavne prošlosti, aktualnih zahtjeva okoline te očekivanja i pritisaka koji dolaze u bliskoj budućnosti. To dovodi do fiziološke reakcije borbe ili bijega (engl. *Fight or flight*) kada tijelo ulazi u stanje pripravnosti i uzbuđeno kako bi reagiralo ili se prilagodilo na iznenadne promjene ili prijetnje (Šuše i sur., 2011). Prema Seaward (2017) akutni je stres intenzivniji, ali brzo nestaje. Kronični stres nastaje uslijed dugotrajne izloženosti stresnim i iscrpljujućim situacijama, posebno na radnom mjestu ili u obiteljskom okruženju, a često je povezan sa slabijim socioekonomskim statusom, društvenom izolacijom, nemogućnošću kontroliranja i utjecanja na događaje, padom samopouzdanja te suicidalnim mislima (Šupe i sur., 2011). Prema Seaward (2017) kronični stres nije intenzivan poput akutnog, ali traje znatno duže. Prema Havelka (1998) s obzirom na jačinu, stres se dodatno može podijeliti na male svakodnevne stresove, velike životne stresove i traumatske

životne stresove pri čemu su mali svakodnevni stresovi svakodnevna životna zbivanja poput prometne gužve koji nemaju velik negativni utjecaj na život ljudi, veliki životni stresovi su stresovi koji uvelike utječu na život osobe, ali se ne događaju svakodnevno, dok su traumatski životni stresovi oni neuobičajene jačine koji se događaju samo izuzetno i koji obično dovode do trajnijih poremećaja psihičkog i tjelesnog zdravlja.

Ipak, određena količina stresa nužna je za zdravlje i adekvatnu izvedbu osobe, ali će iznad optimalne količine oboje propadati kako se stres povećava. Hormoni povezani sa stresom u optimalnim dozama zapravo poboljšavaju fizičku izvedbu i mentalne vještine poput koncentracije, čineći osobe budnijima (Seaward, 2017). Međutim, iznad te optimalne razine, svi aspekti izvedbe počinju opadati te dolazi do snižene efikasnosti (npr. Alkubaisi, 2015; Nisar i Rasheed, 2019; Zhang i sur., 2021). Fiziološki gledano, zdravlje je u toj situaciji u ozbiljnoj opasnosti (Seaward, 2017). Kada bi optimalna razina stresa bila jednaka za sve ljude, bilo bi lako prepoznati je i kontrolirati prekoračenje ove razine. Ipak, stres ovisi o mnogobrojnim individualnim i kontekstualnim čimbenicima te ovisno o njima varira od osobe do osobe (Epel i sur., 2018).

## **1.2. Stres i izgaranje na poslu**

U suvremenom poslovnom okruženju, visoka razina odgovornosti i intenzivni radni zahtjevi postali su norma, stvarajući kontinuirani izvor stresa zaposlenicima. Pogoršanje radnih uvjeta i povećanje radnog opterećenja u zapadnim ekonomijama doveli su do porasta prijavljenog stresa na radnom mjestu i slabijeg zdravlja među zaposlenicima (Marmot, 2015). Diljem Europe u posljednjih nekoliko desetljeća pogoršalo se mentalno zdravlje zaposlenika što predstavlja, osim za pojedinca, ozbiljan problem i za organizacije jer narušava radnu učinkovitost (Collings i Murray, 1996; Wang i sur., 2010; Jing i Zhang, 2014; Liu i Aunguroch, 2019), potiče odsutnost s posla (Schaufeli i sur., 2009; Bryan i sur., 2021) te povećava namjere za fluktuacijom zaposlenika (Firth i sur., 2004; Imran i sur., 2017). O važnosti ovog fenomena i njegovoj sveprisutnosti govori i činjenica da se isti nalazi u Međunarodnoj klasifikaciji bolesti (ICD-11, 2019) te je okarakteriziran kao sindrom konceptualiziran kao rezultat kroničnog radnog stresa koji nije uspješno upravljani. Početna razmatranja izgaranja na poslu započinj u sedamdesetih godina prošlog stoljeća te se baziraju na istraživanju ovog fenomena u pomagačkim profesijama (Bradley, 1969; Freudenberg, 1974). Pomagačka zanimanja predstavljaju ona zanimanja koja su usmjerena na pomaganje drugim ljudima u rješavanju

njihovih životnih problema (Ajduković i Ajduković, 1996). Maslach (1976) je proučavala izgaranje te emocionalne promjene kod osoba koje se bave stresnim poslovima, prvenstveno u zdravstvenih radnika, i uočila je kako se na početku javlja emocionalna iscrpljenost, zatim negativna percepcija i osjećaji prema vlastitim pacijentima te u konačnici osjećaj krize vezan uz vlastitu profesionalnu kompetenciju kao rezultat čestih promjena u emocijama što je nazvano sindromom izgaranja. Upravo su Maslach i Jackson (1981) zaslužni za dovođenje izgaranja na empirijsku razinu konstrukcijom prve skale za mjerenje sagorijevanja: Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach i Jackson, 1981). Ovi su autori također u svojim istraživanjima konstrukt izgaranja proučavali u kontekstu poslova koji obuhvaćaju rad s ljudima. S druge strane, istraživanja koja su uslijedila (npr. Bakker i sur., 2004; Demerouti i Bakker, 2008; Demerouti i sur., 2003) smatraju da su za razumijevanje izgaranja dovoljne dimenzije iscrpljenosti i otuđenosti, a da dimenzija osobnog postignuća ne pripada temeljnim dimenzijama izgaranja, s obzirom na relativno niske korelacije ove dimenzije s ostalim dvjema dimenzijama konstrukta, kao i s brojnim čimbenicima i ishodima izgaranja. Pritom, iscrpljenost definiraju kao posljedicu intenzivnog tjelesnog, emocionalnog i kognitivnog stresa, dok se otuđenost odnosi na vlastitu odvojenost od posla općenito (Demerouti i sur., 2010). Osim toga, rezultati istraživanja ukazuju na to da se izgaranje može javiti u raznim zanimanjima, ne samo u onima koja uključuju rad s ljudima (Bakker i sur., 2002; Demerouti i sur., 2001). S tim u skladu, prema Schaufeli i suradnici (1993) recentnija istraživanja izgaranja na poslu odmaknula su se od zdravstvenih radnika te su se proširila na druga pomagačka zanimanja poput policajaca (Queirós i sur., 2020), zatvorskih čuvara (Clements i Kinman, 2022), knjižničara (Lindén i sur., 2018), itd. Također, ističu kako se koncept izgaranja proširio na nepomagačka zanimanja i druga životna područja izuzev poslovnih, poput roditeljskog izgaranja (Mikolajczak i Roskam, 2018). Pregledom literature nailazi se na istraživanja povezanosti različitih aspekata modela poslovnih zahtjeva i resursa te izgaranja na poslu u nepomagačkim zanimanjima poput IT zaposlenika (Salanova i sur., 2002), vozača autobusa (Kao, 2023) ili zaposlenika u banci (Awwad i sur., 2022).

### **1.3. Demografski i čimbenici poslovne funkcije u kontekstu izgaranja na poslu**

Mnogobrojni su čimbenici izgaranja provjeravani u istraživanjima te se pokazalo kako žene doživljavaju više razine izgaranja u odnosu na muškarce u različitim domenama rada (Innstrand i sur., 2011; Redondo-Flórez i sur., 2020; Lyubarova i sur., 2023). Rezultati istraživanja dobi kao prediktora izgaranja nisu u potpunosti konzistentni te dio rezultata pokazuje kako su izgaranju skloniji stariji zaposlenici (npr. Stanetić i Tešanović, 2013; Dutheil i sur., 2021), a dio rezultata pokazuje kako su mlađi zaposlenici skloniji višim razinama izgaranja na poslu (npr. Simionato i Simpson, 2018; Rožman i sur., 2019). Također, dio istraživanja pokazuje kako dob nije predstavljala značajan prediktor izgaranja (npr. Vinnikov i sur., 2019). Marchand i sur. (2018) pokazali su kako je dob pozitivno povezana s emocionalnom iscrpljenošću i ukupnim izgaranjem do dobi od 30 godina, zatim dolazi do negativne povezanosti do 55. godine te ponovno pozitivno povezana nakon 55. godine života. Dob je bila negativno i linearno povezana s cinizmom i smanjenom profesionalnom učinkovitošću. Ovi rezultati sugeriraju da se simptomi izgaranja razlikuju ovisno o različitim životnim fazama zaposlenika. Povezanost dobi i izgaranja snažno je moderirana spolom pa je tako dobiveno da ukupna razina izgaranja kod muškaraca opada tijekom vremena. Drugim riječima, s povećanjem dobi kod muškaraca, radni se uvjeti mogu poboljšati što može dovesti do smanjenja izgaranja. Prema Marchand i suradnici (2015) dob je bila povezana s razvijenijim vještinama odlučivanja i socijalne podrške na poslu, kao i s nižim psihološkim i fizičkim zahtjevima, nesigurnošću posla i neredovitim radnim rasporedima. S druge strane, kod žena se pokazalo kako su simptomi izgaranja bili najniži u dobi od 20 godina, ali su potom rasli do dobi od 30 do 35 godina. Ovaj rezultat sugerira da proces stjecanja radnih vještina kod žena, u kombinaciji s konfliktima radne i obiteljske uloge, može biti stresan i može dovesti do viših razina izgaranja (Marchand i sur., 2018). Godine radnog staža također nisu konzistentan prediktor izgaranja pa tako neka istraživanja pokazuju kako dužina radnog staža ne predstavlja statistički značajan prediktor izgaranja (npr. Manić i sur., 2017; Svitlič- Budisavljević, 2022), dok druga istraživanja pokazuju kako s godinama radnog staža raste i izgaranje (Stanetić i Tešanović, 2013). Još jedan prediktor izgaranja je sektor u kojem osobe rade pri čemu je pokazano kako zaposlenici u privatnom sektoru, osobito muškarci, doživljavaju više razine izgaranja u odnosu na javni sektor (Yeh i sur., 2018; Biswas i Kumar, 2021). Istraživanja također pokazuju kako je rad na rukovodećoj poziciji još jedan prediktor pozitivno povezan s izgaranjem (npr. Pines, 2011; Maricle, 2013; Arnold i sur., 2015). Kao prediktor izgaranja u istraživanjima je pokazan i izostanak nagrada za trud (Bakker i sur., 2008; Unterbrink i sur., 2007; Violanti i sur., 2018; Jachens i sur., 2017;

Khalid i sur., 2020; Guo i sur., 2022). Osim gore nabrojanih demografskih čimbenika poput dobi, spola te čimbenika poslovne funkcije poput rada na rukovodećoj poziciji, rada u privatnom ili javnom sektoru, u kontekstu ispitivanja izgaranja, tijekom godina su nastajali mnogi modeli koji su nastojali objasniti stres i izgaranje u poslovnom okruženju koristeći širi spektar čimbenika od gore navedenih, a najpoznatiji takvi modeli su Karasekov (1979) model radnog opterećenja i Model poslovnih zahtjeva i resursa (Demerouti i sur., 2001) koji su mnogo puta empirijski testirani.

#### **1.4. Model poslovnih zahtjeva i resursa**

Karasek (1979) je postavio model radnog opterećenja (engl. *job strain model*) koji podrazumijeva da psihički stres ne proizlazi iz samo jednog aspekta radnog okruženja, već iz zajedničkog učinka zahtjeva posla i raspona slobode odlučivanja (diskrecije) koja je dostupna zaposleniku. Prema ovom modelu, naprezanje se povećava kako rastu zahtjevi posla u odnosu na smanjenje raspona slobode odlučivanja. Također, model predviđa postupno povećanje kompetencija kada izazovi situacije odgovaraju vještinama ili kontroli pojedinca u suočavanju s izazovom. Prema Bakker i Demerouti (2017) upravo je Karasekov (1979) model poslužio kao inspiracija za postavljanje modela poslovnih zahtjeva i resursa. Demerouti i suradnici (2001) postavili su model poslovnih zahtjeva i resursa koji pretpostavlja da do izgaranja dolazi kada su poslovni zahtjevi visoki i poslovni resursi limitirani bez obzira na zanimanje osobe. Pritom, poslovni zahtjevi podrazumijevaju fizičke, socijalne i organizacijske aspekte posla koji zahtijevaju kontinuirani fizički i psihički napor, a poslovni resursi podrazumijevaju fizičke, psihičke, socijalne i organizacijske aspekte posla koji mogu dovesti do funkcionalnog postizanja poslovnih ciljeva, smanjiti poslovne zahtjeve, povećati osobni rast i razvoj. U ovom, početnom modelu, autori su se bazirali na eksternalnim resursima poput kontrole posla objašnjavajući kako nema potpunog slaganja koji internalni resursi mogu dovesti do izgaranja. Također, smatraju da su za konceptualizaciju izgaranja dovoljne dvije dimenzije: iscrpljenost i otuđenost, a pritom postoje dva procesa unutar modela; u prvom procesu zahtjevi posla dovode do stalnog preopterećenja i posljedično do iscrpljenosti, a u drugom procesu nedostatak resursa otežava ispunjavanje radnih zadataka što dovodi do povlačenja iz posla i posljedično do otuđenosti. S obzirom da postoji mali broj istraživanja koja potvrđuju Karasekovu (1979) predviđenu interakciju kontrole posla i zahtjeva posla u objašnjenju stresa i izgaranja, Demerouti i suradnici (2001) su se usredotočili na jedinstveni doprinos poslovnih zahtjeva i

poslovnih resursa u objašnjenju varijance u svakoj komponenti izgaranja. Prema navedenim autorima pokazalo se kako model predviđa da su poslovni zahtjevi pozitivno povezani s iscrpljenošću, a poslovni resursi su negativno povezani s otuđenošću. Alternativni model s dodatnim putevima od poslovnih zahtjeva prema otuđenosti i poslovnih resursa prema iscrpljenosti nije bio značajan. Naknadno se pokazalo kako poslovni resursi ublažavaju djelovanje poslovnih zahtjeva (npr. Bakker i sur, 2003; Bakker i sur., 2005). Prema Galanakis i Tsitouri (2022) najčešći zahtjevi posla su preopterećenost poslom (kvantitativna/kvalitativna), emocionalni zahtjevi i nejasnost uloge, fizičko radno okruženje i konflikt posla i obitelji. Zahtjevi posla mogu se povezati s Karasekovim (1979) modelom radnog opterećenja jer predstavljaju zahtjeve koji su predloženi navedenim modelom. Psihološki zahtjevi posla još se nazivaju i poslovnim opterećenjem i definiraju se u terminima vremenskog pritiska i konflikta uloge (Van der Doef i Maes, 1999). Kontrolu posla sačinjavaju samostalnost u poslu i sloboda odlučivanja. Kombinacija visokih zahtjeva posla i niske kontrole posla može se odraziti na zdravlje zaposlenika (Gregov i Šimunić, 2012). Zbog teorijske osnove u podlozi psiholoških zahtjeva i kontrole posla, ovaj čimbenik predstavlja jedan od ključnih poslovnih zahtjeva koji dovode do izgaranja.

Najčešći poslovni resursi su podrška (od nadređenih ili kolega), autonomija, kontrola posla, mogućnosti za učenje i razvoj, povratna informacija o izvedbi i jasnoća uloge (Galanakis i Tsitouri, 2022). Socijalna podrška odnosi se na prednosti koje pojedinac dobiva iz bliskih odnosa s drugima, što mu pomaže da se nosi sa stresnim i kriznim situacijama u životu (Petz, 1992). Prema Hudek- Knežević i Kardum (2006) postoje različite operacionalizacije socijalne podrške ovisno o područjima društvenih znanosti pri čemu u sociološkim istraživanjima socijalna podrška služi kao pokazatelj socijalne integracije putem broja socijalnih kontakata, gustoće socijalne mreže, broja uloga, itd. Autori navode kako se u kognitivnim modelima procesa stresa i suočavanja sa stresom naglašava kvaliteta primljene socijalne podrške, odnosno percepcija osobe da će joj drugi ljudi dati podršku u situaciji kada će je trebati, što se posebno odnosi na stresna stanja, a u psihološkim istraživanjima socijalna se podrška sagledava kao stabilna dimenzija ličnosti. Također, isti autori napominju kako se unutar istraživanja interpersonalnih procesa koriste funkcionalni aspekti socijalne podrške pri čemu su važne osobe poput obitelji, prijatelja, suradnika, rodbine ili susjeda te načini na koje primatelj prihvaća socijalnu podršku. Izvori socijalne podrške od iznimne su važnosti u suočavanju ljudi sa stresom (Berc, 2009; Pisarski i Brook., 2005; Ye i sur., 2020). Pritom, primateljevo upravljanje stresom ovisi i o izvoru podrške u vidu sličnosti primatelja i davatelja podrške, kao i o

prostornoj bliskosti u stresnoj situaciji pri čemu prostorno bliski izvori mogu bolje pomoći primateljima podrške u odabiru prikladnog načina suočavanja sa stresom (Hudek- Knežević i Kardum, 2006). Također, pokazano je da socijalna podrška na poslu utječe na reduciranje stresa na radnom mjestu (Aryee i Luk, 1996) te samim time socijalna podrška djeluje kao važan resurs i smanjuje doživljaj izgaranja na poslu (npr. Woodhead i sur., 2016; Fiorilli i sur., 2019; Velando- Soriano i sur., 2020; Shahwan i sur., 2024).

## 1.5. Osobni resursi

Osobni resursi, vrsta resursa koja se obično povezuje s otpornošću, također može imati važnu ulogu u objašnjenju izgaranja jer ovi resursi omogućuju kontrolu i utjecaj na okruženje ljudi (Hobfoll i sur., 2003). Hobfoll (1988; 1989) je postavio Teoriju očuvanja resursa (*engl. Conservation of Resources Theory- COR*) koja je ponuđena kao alternativa individualnoj procjeni ili specifičnim okolišnim pristupima stresu. Prema Bon i Shire (2022) teorija očuvanja resursa prvotno je razvijena s namjerom da unaprijedi tradicionalno razmišljanje o stresu. Ova je teorija definirana kao opći princip minimizacije gubitaka i maksimizacije dobiti. Prema ovoj teoriji, pojedinci nastoje steći i održavati resurse, uključujući objekte, osobne karakteristike, uvjete i energiju. Gubitak resursa ili prijetnja gubitka resursa uzrokuje stres, što pak dovodi do nezadovoljstva poslom, anksioznosti i razmišljanja o napuštanju posla (Chen i Huang, 2016). Prema Hobfoll i Freedy (1993) ovaj teorijski model koji objašnjava etiologiju izgaranja i procese koji vjerojatno prate kronični stres na radu može se primijeniti na objašnjenje izgaranja na radnom mjestu zbog čega se upravo COR teorija nalazi u podlozi uključivanja osobnih resursa u model poslovnih zahtjeva i resursa. I radni resursi i individualne karakteristike dobri su dugoročni prediktori psiholoških i fizioloških reakcija na stres (Kalimo i sur., 2002; Biggio i sur., 2013). Bez prisutnosti osobnih resursa različiti poslovni zahtjevi lako mogu stvoriti negativnost, što dovodi do razvoja znakova povezanih s depresijom, radnim stresom (Radey i Figley, 2007) i simptoma sličnih posttraumatskom stresnom poremećaju (Stamm, 2009). Pokazalo se kako osobni resursi mogu biti moderirajući čimbenici u odnosu između nepovoljnih radnih uvjeta i dobrobiti (*engl. well being*). Tradicionalna istraživanja osobnosti i izgaranja na poslu usmjerena su na osobine ličnosti petofaktorskog modela ličnosti pa su tako Kinnunen i sur. (2003) pokazali kako emocionalna stabilnost moderira odnos interferencije posla s obitelji (*engl. Work- Interference with Family-WIF*) i iscrpljenosti na poslu te između interferencije posla s obitelji i depresije. Osim toga, ugodnost je moderirala odnos između intereferencije

obitelji s poslom (engl. Family-Interference with Work-FIW) i bračnog zadovoljstva. Caspi i Moffitt (1993) navode da je upravo u dvosmislenim i prijetećim situacijama naglašena uloga osobina ličnosti, odnosno da se osobne dispozicije mogu najbolje vidjeti u stresnim okolnostima.

Bakker i suradnici (2006) povezali su ličnost i izgaranje na poslu te time htjeli pružiti uvid u to dolazi li do izgaranja isključivo zbog poslovnih čimbenika ili je ovaj fenomen povezan i s individualnim varijacijama. Pokazali su da neuroticizam najviše predviđa emocionalnu iscrpljenost, dok depersonalizaciju predviđaju neuroticizam, ekstraverzija (negativna povezanost) i autonomija (negativna povezanost). Osobno postignuće, s druge strane, predviđaju ekstraverzija i emocionalna stabilnost. Osim toga, osobine ličnosti moderirale su odnos između negativnih iskustava i izgaranja, sugerirajući da ličnost može pružiti zaštitu od izgaranja. Alarcon i suradnici (2009) pokazali su da su osobine ličnosti petofaktorskog modela te pozitivna i negativna afektivnost objasnile značajnu varijancu u svakoj dimenziji izgaranja.

U posljednje vrijeme, pozitivna psihologija naglašava važnost koju pozitivne psihološke snage i kapaciteti mogu imati na ljudsko funkcioniranje. Prema Rijavec i suradnici (2008) pozitivna psihologija istražuje što ljudi čine dobro i kako to uspijevaju učiniti, bilo da se radi o njima, njihovim obiteljima ili zajednici u kojoj žive. U okviru ove grane psihologije istražuju se faktori koji omogućuju pojedincima, obiteljima i zajednicama da se razvijaju i optimalno funkcioniraju. Orijehtacija pozitivne psihologije pruža pristup pozitivnim aspektima osobnih resursa, što pomaže u boljem razumijevanju procesa izgaranja i radnog angažmana (Garrosa i sur., 2010). Upravo iz tog razloga, istraživanja izgaranja u obzir uzimaju i osobne resurse iz okvira pozitivne psihologije, a od kojih je najčešći optimizam. Prema Carver i Scheier (2024) optimizam je varijabla individualnih razlika koja odražava u kojoj mjeri ljudi imaju općenito povoljna očekivanja za svoju budućnost. Prema Rijavec i suradnici (2008) optimistični pojedinci očekuju da će im budućnost uglavnom donijeti nešto dobro, dok pesimisti očekuju loše. Više razine optimizma povezane su s boljim subjektivnim blagostanjem u vremenima nedaća ili poteškoća. U skladu s takvim nalazima, optimizam je povezan s višim razinama suočavanja kroz angažman i nižim razinama izbjegavanja, odnosno izbjegavajućeg suočavanja (Carver i Scheier, 2024).

Prema Rioli i Savicki (2003) u uvjetima kada su poslovni resursi niži, osobna sklonost optimizmu i osobni stil suočavanja usmjeren na kontrolu povezani su s blažim sindromom izgaranja, dok su osobna sklonost pesimizmu i osobni stil suočavanja bijegom povezani s većim sindromom izgaranja. S tim u skladu, nalazi istraživanja Chang i Chan (2015) sugerirali su da



su više razine proaktivnih strategija suočavanja i optimizma povezani s nižim razinama izgaranja. Xanthopoulou i suradnici (2007) proširili su model poslovnih zahtjeva i resursa osobnim resursima koristeći kao osobne resurse samoeфикаsnost, organizacijski temeljeno samopoštovanje i optimizam. S obzirom na prethodna saznanja, očekivalo se da osobni resursi moderiraju odnos između četiri specifična radna zahtjeva (opterećenje poslom, emocionalni zahtjevi, emocionalna disonanca i organizacijske promjene) i iscrpljenosti, no ova hipoteza nije potvrđena, a pritom je pokazano da su osobni resursi medijatori odnosa između poslovnih resursa i iscrpljenosti/otuđenosti te su utjecali na percepciju poslovnih resursa. Osobni resursi ublažavaju učinke zahtjeva posla na radni stres i izgaranje (Bakker i Demerouti, 2007). Avey i suradnici (2009) sugeriraju da psihološki kapital (tj. osobni resursi kao što su samoučinkovitost, nada, optimizam i otpornost) mogu biti ključ za bolje razumijevanje varijacija u percipiranim simptomima stresa, kao i namjerama za napuštanjem posla i ponašanjima u traženju posla. S tim u skladu, Bakker i Sanz-Vergel (2013) predviđeli su i utvrdili da su izazovni emocionalni zahtjevi na poslu pozitivno povezani s angažmanom na poslu kada su samoeфикаsnost i optimizam visoki. Međutim, emocionalni zahtjevi na poslu bili su negativno povezani s angažmanom na poslu kada su ti osobni resursi bili niski. O važnosti prepoznavanja i rada na osobnim resursima pojedinca govore i nalazi Bakker i Van Wingerden (2021) koji su pokazali da je intervencija usmjerena na osobne resurse povećala samoeфикаsnost, asertivnost i otpornost te imala neizravan efekt na angažman na poslu. Ideja proširenja modela poslovnih zahtjeva i resursa individualnim aspektima (npr. osobnim resursima) djelomično se temelji na interaktivnoj perspektivi u psihologiji (Pervin, 1989), koja ukazuje da ponašanje, stavovi i dobrobit zajednički određuju osoba i okolina. Gledano na taj način, čini se važnim spriječiti izgaranje i poticati angažman na poslu posredstvom intervencija na organizacijskoj razini (npr. preoblikovanje poslova i programi obuke) i na individualnoj razini (npr. kroz savjetovanje) (Guglielmi i sur., 2012). Također, Rijavec i suradnici (2008) napominju da u 21. stoljeću treba smanjiti ovisnost o tradicionalnim izvorima kapitala koji dolaze iz poslovnog okruženja (npr. socijalna podrška), a više uzimati u obzir psihološki kapital čiji su predstavnici nada, optimizam, samoeфикаsnost i psihološka otpornost.

## **1.6. Osobni zahtjevi**

Prieto i suradnici (2008) predlažu razmatranje osobnih zahtjeva kao prediktora izgaranja i radne angažiranosti, pritom naglašavajući važnost osobina ličnosti poput perfekcionizma i

neuroticizma, ali i postavljanja ciljeva te realnosti tih ciljeva. Osobni zahtjevi smatraju se čimbenicima osobne ranjivosti koji se mogu promatrati kao nemogućnost pojedinaca da uspješno kontroliraju i utječu na svoje okruženje (Yin i sur., 2018). Prema Barbier i suradnicima (2013) to su zahtjevi koje pojedinci postavljaju za vlastitu izvedbu i ponašanje te ih prisiljavaju da ulažu napor u svoj rad i stoga su povezani s fizičkim i psihološkim ishodima. Guglielmi i suradnici (2012) model poslovnih zahtjeva i resursa nadogradili su dodavanjem osobnih zahtjeva, pri čemu su kao osobni zahtjev koristili radoholizam (*engl. workaholism*). Radoholizam predstavlja osobni zahtjev koji pozitivno utječe na poslovne zahtjeve, koji zauzvrat imaju pozitivan utjecaj na izgaranje. Barbier i suradnici (2013) usredotočili su se na istraživanje osobnog zahtjeva u vidu očekivanja vezanih uz izvedbu, koja predstavljaju očekivanja zaposlenika u vezi s njihovom vlastitom izvedbom. Otkrili su da povećanje očekivanja izvedbe tijekom vremena predviđa višu razinu buduće angažiranosti na poslu. Ovaj je odnos utvrđen neovisno o učincima radnih i osobnih resursa na angažiranost na poslu. Očekivanja izvedbe djelovala su kao vrsta unutarnjeg izazova koji je potaknuo zaposlenike da povećaju trud na poslu kako bi ispunili ta očekivanja. Stoga, ovisno o prirodi osobnog zahtjeva, osobni zahtjevi mogu biti uključeni u proces narušavanja zdravlja (poput radoholizma) zbog pozitivnog efekta na poslovne zahtjeve ili u motivacijski proces (poput očekivanja vezanih uz izvedbu) koji dovodi do više razine angažiranosti na poslu (Bakker i Demerouti, 2017). Prema Res (2020) granice između privatnog i poslovnog života su u današnjem svijetu sve slabije te je pokazano kako visoka razina zdravstvenog i financijskog stresa, kao i stresa u odnosima, iscrpljuje psihološke resurse prodavača, povećavajući emocionalnu iscrpljenost prodavača i osjećaje smanjenog osobnog postignuća i depersonalizacije na poslu.

Perfekcionizam kao dispozicijska osobina povezuje se s nizom maladaptivnih psiholoških procesa i ishoda poput izgaranja (Stoeber i sur., 2018). Prethodna istraživanja o raznim konceptualizacijama perfekcionizma otkrila su da su osobe sklonije perfekcionizmu ujedno podložnije izgaranju (npr. Appleton i sur., 2009; Chen i sur., 2008; Stoeber i Rennert, 2008; Zhang i sur., 2007). Osobni zahtjevi kao što su radoholizam i perfekcionizam djeluju na sličan način te mogu uzrokovati povećanje radnih zahtjeva, što može dovesti do povećanog stresa i izgaranja na poslu (Hill i Curan, 2016; Harari i sur., 2018), a što upućuje da je i perfekcionizam, kao i radoholizam, uključen u proces narušavanja zdravlja (Bakker i Demerouti, 2017). Guglielmi i suradnici (2012) napominju kako bi buduća istraživanja, s obzirom na prethodna saznanja, trebala uključiti perfekcionizam kao još jedan osobni zahtjev unutar proširenja modela poslovnih zahtjeva i resursa.

Sveukupno, dosadašnja istraživanja navode niz čimbenika koji su povezani s izgaranjem u poslovnom okruženju od kojih su se poslovni zahtjevi i resursi konzistentno pokazali značajnim prediktorima izgaranja, a novija istraživanja u obzir uzimaju i osobne zahtjeve i resurse te predlažu ispitivanje do sada neispitanih osobnih čimbenika. S tim u skladu, cilj ovog istraživanja jest ispitati doprinos poslovnih zahtjeva i resursa te osobnih zahtjeva i resursa u objašnjenju izgaranja kod pomagačkih i nepomagačkih zanimanja. U skladu s ciljem istraživanja izvedeni su problemi rada te njima pripadajuće hipoteze.

## **2. PROBLEMI RADA I HIPOTEZE**

Cilj ovog istraživanja jest ispitati doprinos poslovnih zahtjeva i resursa te osobnih zahtjeva i resursa objašnjenju izgaranja kod pomagačkih i nepomagačkih zanimanja. U skladu s ciljem istraživanja izvedeni su problemi rada te njima pripadajuće hipoteze.

### **Problemi rada**

1. Ispitati razliku u doživljaju izgaranja i percepciji poslovnih zahtjeva i resursa te osobnih zahtjeva i resursa zaposlenika s obzirom na rad u pomagačkim i nepomagačkim zanimanjima.
2. Ispitati ulogu perfekcionizma i pesimizma kao osobnih zahtjeva, optimizma kao osobnog resursa, psiholoških zahtjeva i kontrole posla kao poslovnih zahtjeva i socijalne podrške kao poslovnog resursa, kao prediktora izgaranja na poslu kod zaposlenika pomagačkih i nepomagačkih zanimanja.
3. Ispitati medijacijski efekt optimizma u odnosu psiholoških zahtjeva i kontrole posla s izgaranjem na poslu kod zaposlenika pomagačkih i nepomagačkih zanimanja.
4. Ispitati medijacijski efekt optimizma u odnosu socijalne podrške s izgaranjem na poslu kod zaposlenika pomagačkih i nepomagačkih zanimanja.

### **Hipoteze**

1. Ne očekuje se statistički značajna razlika u doživljaju izgaranja i percepciji poslovnih zahtjeva i resursa te osobnih zahtjeva i resursa s obzirom na rad u pomagačkim i nepomagačkim

zanimanja. Kod pomagačkih i nepomagačkih zanimanja očekuje se podjednak efekt poslovnih zahtjeva i resursa, kao i osobnih zahtjeva i resursa na doživljaj izgaranja. *Očekivanje nepostojanja razlika između skupina pomagačkih i nepomagačkih zanimanja proizlazi iz teorijske podloge Modela poslovnih zahtjeva i resursa pri čemu se smatra kako se izgaranje može javiti u raznim zanimanjima, ne samo u onima koja uključuju rad s ljudima (Demerouti i sur., 2001)*

2. Očekuje se da će socijalna podrška, optimizam i kontrola posla biti statistički značajni negativni prediktori izgaranja na poslu, a psihološki zahtjevi, pesimizam te perfekcionizam statistički značajni pozitivni prediktori izgaranja na poslu, nakon kontrole demografskih obilježja zaposlenika. *Ovakva pretpostavka proizlazi iz istraživanja koja pokazuju da je socijalna podrška poslovni resurs koji smanjuje doživljaj izgaranja na poslu (npr. Woodhead i sur., 2016; Fiorilli i sur., 2019; Velando- Soriano i sur., 2020; Shahwan i sur., 2024), optimizam osobni resurs koji smanjuje izgaranje na poslu (npr. Riolli i Savicki, 2003; Chang i Chan, 2015) te su psihološki zahtjevi i kontrola posla poslovni zahtjev koji mogu dovesti do nepovoljnih zdravstvenih ishoda poput izgaranja kada su psihološki zahtjevi visoki, a kontrola posla niska (Gregov i Šimunić, 2012). Pretpostavka o perfekcionizmu kao osobnom zahtjevu temelji se na teorijskoj podlozi usmjerenoj na perfekcionizam kao dispozicijsku osobinu koja se povezuje s nizom maladaptivnih psiholoških procesa i ishoda poput izgaranja (Stoeber i sur., 2018) te koja pokazuje da su osobe sklonije perfekcionizmu ujedno sklonije izgaranju (npr. Appleton i sur., 2009; Chein i sur. 2008; Stoeber i Rennert, 2008; Zhang i sur., 2007) te na prijedlogu Guglielmi i suradnika (2012) za uključivanjem perfekcionizma kao osobnog zahtjeva.*

3. Očekuje se medijatorska uloga optimizma u odnosu psiholoških zahtjeva i kontrole posla te izgaranja na poslu. Visoki psihološki zahtjevi i niska kontrola posla preko visokog optimizma smanjuju izgaranje na poslu. *Ova hipoteza proizlazi iz teorijske podloge koja govori da osobni resursi ublažavaju učinke zahtjeva posla na radni stres i izgaranje na poslu (Bakker i Demerouti, 2007).*

4. Očekuje se medijatorska uloga optimizma u odnosu socijalne podrške i izgaranja na poslu. Očekuje se da visoka socijalna podrška preko visokog optimizma doprinosi smanjenju izgaranja na poslu. *Ova hipoteza proizlazi iz istraživanja Xanthopoulou i suradnika (2007) koji su pokazali kako su osobni resursi medijatori poslovnih resursa i iscrpljenosti te otuđenosti pri*

*čemu se dodavanjem optimizma u odnos poslovnih resursa i iscrpljenosti te otuđenosti dodatno smanjuje izgaranje.*

### **3. METODA**

#### **3.1. Ispitanici**

Istraživanju je prvotno pristupilo 1246 ispitanika, no nakon isključivanja dijela ispitanika zbog neodgovaranja uvjetima istraživanja, konačan uzorak činile su zaposlene osobe (N=1089) iz opće populacije koje su sačinjavale dvije skupine (zaposlenici pomagačkih (59.04%) i nepomagačkih profesija (40.86%)) od čega 812 žena (74.56%) i 277 muškaraca (25.44%) koje su zaposlene unutar privatnog (65.56%) i javnog (34.44%) sektora. 36% ispitanika pripada skupini onih koji imaju od 1 do 10 godina radnog staža, njih 28.47% je u skupini koja ima 11-20 godina radnog staža, njih 24.52% pripada skupini koja ima od 21 do 30 godina radnog staža, a više od 30 godina radnog staža ima 11.02% ispitanika. 232 ispitanika (21.30%) je unutar dobne skupine 18-30, 323 ispitanika (29.66%) pripada dobnoj skupini 31-40 godina, 334 ispitanika (30.67%) ima 41-50 godina, dobnoj skupini 51-60 godina pripada 174 ispitanika (15.98%), a skupini starijoj od 60 godina pripada 26 ispitanika (2.39%). Njih 386 (35.45%) navelo je kako je imalo problem/e u vezi svojeg odnosa s poslom, a njih 703 (64.55%) negativno je odgovorilo na ovo pitanje. 147 ispitanika (13.50%) se u vezi problema na poslu obratilo stručnoj osobi. Njih 41 (3.76%) obratilo se psihologu, 40 (3.67%) psihoterapeutu, 27 liječniku (2.48%), a ostali odgovori uključivali su, primjerice, nadređenog, odjel ljudskih resursa, pravnika, svećenika, itd. (Prilog 1).

#### **3.2. Instrumentarij**

U ovom istraživanju korišteni su Google Forms obrazac, Oldenburški upitnik sagorijevanja (Demerouti i Bakker, 2008), Burnsova skala perfekcionizma (Burns, 1980), Skala psiholoških zahtjeva i kontrole posla (Gregov i Šimunić, 2012), Skala socijalne podrške na poslu i u obitelji (Šimunić, 2016), Skala optimizma-pesimizma (Penezić, 2002).

**Oldenburški upitnik sagorijevanja** kojeg su konstruirali Demerouti i Bakker (2008), dok su ga na hrvatski jezik prevele i prilagodile Burić i Slišković (2018), konstruiran je s

ciljem mjerenja dviju dimenzija izgaranja - iscrpljenosti i otuđenosti. Sadrži 16 čestica, 8 koje čine dimenziju iscrpljenosti i 8 koje čine dimenziju otuđenosti pri čemu se svaka od dimenzija sastoji od 4 čestice usmjerene na pozitivne aspekte i 4 čestice koje su usmjerene na negativne aspekte posla. Na čestice se odgovara na Likertovoj skali pri čemu 1 označava „Uopće se ne slažem“, a 4 označava „Potpuno se slažem“. Ukupni rezultati na svakoj pojedinoj skali formira se kao aritmetička sredina rezultata na tvrdnjama koje čine pojedinu skalu uz prethodno obrnuto bodovanje pozitivno formuliranih čestica. Veći ukupni rezultati na skalama znače veću razinu izgaranja na poslu. Cronbachova  $\alpha$  za dimenziju otuđenosti iznosi .76, a za dimenziju iscrpljenosti .84 (Burić i Slišković, 2018). Primjer čestice na skali iscrpljenosti: „*Obično se mogu dobro nositi s količinom posla.*“), primjer čestice na skali otuđenosti: „*Sve češće se događa da o svom poslu govorim na negativan način.*“. U ovom istraživanju Cronbachova  $\alpha$  za dimenziju otuđenosti ukupnog uzorka iznosi .82, a za dimenziju iscrpljenosti ukupnog uzorka .87. Cronbachova  $\alpha$  za dimenziju otuđenosti kod pomagačkih zanimanja iznosi .82, a kod nepomagačkih također .82. Za dimenziju iscrpljenosti Cronbachova  $\alpha$  kod pomagačkih i kod nepomagačkih zanimanja iznosi .86.

**Burnsova skala perfekcionizma** koju je originalno konstruirao Burns (1980), a na hrvatski su je prevele Ivanov i suradnici (2004), sadrži 10 čestica, a u verziji skale prilagođene hrvatskoj populaciji ispitanici odgovaraju na Likertovoj skali od 1 do 5 pri čemu 1 označava „U potpunosti se ne slažem“, a 5 označava „U potpunosti se slažem“. Ukupni rezultat formira se kao linearna kombinacija procjena. Cronbachova  $\alpha$  iznosi .62 te se povećava na .75 pri uklanjanju 3.,4.,5. čestice zbog nedovoljnih faktorskih zasićenja (Ivanov, Penezić i Gregov, 1999). Primjer čestice: „*Uzrujavam se ako napravim pogrešku.*“. U ovom istraživanju Cronbachova  $\alpha$  na ukupnom uzorku iznosi .75. Kod pomagačkih zanimanja Cronbachova  $\alpha$  iznosi .75, a kod nepomagačkih .78.

**Skala psiholoških zahtjeva i kontrole posla** (Gregov i Šimunić, 2012) sadrži 12 čestica na koje ispitanici odgovaraju na skali od 1 do 7 pri čemu 1 označava „uopće se ne slažem“, a 7 „u potpunosti se slažem“. Ukupni rezultat po subskalama dobiva se zbrajanjem procjena na pripadajućim česticama, pri čemu veći rezultat odražava veći stupanj psiholoških zahtjeva i manji stupanj kontrole posla. Cronbachova  $\alpha$  za dimenziju kontrole posla iznosi .86, a za dimenziju psiholoških zahtjeva .70 (Gregov i Šimunić, 2012). Primjeri čestica: „*U potpunosti imam kontrolu u obavljanju svojega posla.*“ - kontrola posla i „*Moj posao teškim čine česte nepredvidljive situacije*“ - psihološki zahtjevi. U ovom istraživanju Cronbachova  $\alpha$  za dimenziju

kontrole posla iznosi .73, a za dimenziju psiholoških zahtjeva .74. Cronbachova  $\alpha$  za dimenziju kontrole posla kod pomagačkih zanimanja iznosi .73, a kod nepomagačkih također. Cronbachova  $\alpha$  za dimenziju psiholoških zahtjeva kod pomagačkih i kod nepomagačkih zanimanja iznosi .74.

**Skala socijalne podrške na poslu i u obitelji** (Šimunić, 2016) sadrži 36 čestica pri čemu se one dijele u 4 subskale (socijalna podrška nadređenog, socijalna podrška radnih kolega, podrška bračnog partnera, podrška članova obitelji) od po 9 čestica svaka. Na čestice se odgovara na skali od 7 stupnjeva pri čemu 1 označava „uopće se ne slažem“, a 7 „u potpunosti se slažem“. Ukupni rezultat po subskalama dobiva se izračunavanjem prosječne procjene na pripadajućim česticama. U svrhu ovog istraživanja koristile su se subskale podrške nadređenog i radnih kolega. Cronbachova  $\alpha$  za faktor Nadređeni iznosi .86, a za Radni kolege .85 (Šimunić, 2016). Primjeri čestica: „*Moj nadređeni smatra da je usklađivanje obiteljskih i radnih obaveza isključivo moj problem.*“; „*Moje radne kolege smatraju da je usklađivanje obiteljskih i radnih obaveza isključivo moj problem.*“. Cronbachova  $\alpha$  u ovom istraživanju za dimenziju socijalne podrške nadređenog iznosi .88, dok za dimenziju socijalne podrške radnih kolega iznosi .89. Cronbachova  $\alpha$  za dimenziju socijalne podrške nadređenog kod pomagačkih zanimanja iznosi .90, a kod nepomagačkih također. Za dimenziju socijalne podrške radnih kolega Cronbachova  $\alpha$  iznosi .88 kod pomagačkih i kod nepomagačkih zanimanja.

**Skala optimizma-pesimizma** (Penezić, 2002) sadrži 14 čestica od čega 6 pripada optimizmu, a 8 pesimizmu. Na čestice se odgovara na skali od 1 do 5 pri čemu 1 označava „Uopće se ne odnosi na mene“, a 5 „U potpunosti se odnosi na mene“. Ukupni rezultat se formira kao linearna kombinacija (suma) rezultata u svakoj pojedinoj čestici, i to zasebno za optimizam i zasebno za pesimizam. Cronbachova  $\alpha$  za optimizam kreće se u rasponu od .75 do .78 ovisno o dobnoj skupini ispitanika. Cronbachova  $\alpha$  za pesimizam kreće se u rasponu od .79 do .83 ovisno o rasponu dobi ispitanika. Primjer čestice za optimizam: „*U nesigurnim vremenima obično očekujem najbolje*“; primjer čestice za pesimizam: „*Rijetko očekujem da će se dogoditi nešto dobro*“. Cronbachova  $\alpha$  u ovom istraživanju za dimenziju optimizma iznosi .78, a za dimenziju pesimizma .80. Kod pomagačkih zanimanja Cronbachova  $\alpha$  za dimenziju optimizma iznosi .83, kao i kod nepomagačkih. Za dimenziju pesimizma Cronbachova  $\alpha$  iznosi .87 i u uzorku pomagačkih i nepomagačkih zanimanja.

### 3.3. Postupak istraživanja

Istraživanje je provedeno na daljinu putem platforme za internetska istraživanja *Google Forms*, a ispitanici su istraživanju pristupili putem poveznice na vlastitom računalu ili mobilnom telefonu. Svakom sudioniku u uputi je jasno bila objašnjena svrha istraživanja te njihova prava na dobrovoljnost sudjelovanja i povlačenje iz istraživanja u bilo kojem trenutku bez negativnih posljedica, a sudionici su dali svoj informirani pristanak odabirom opcije „Dalje“ prije početka istraživanja. Na početku istraživanja nalazila su se pitanja vezana uz demografske varijable i poslovne funkcije (spol, dob, godine radnog staža, radni status, pripadanje pomagačkom ili nepomagačkom zanimanju, rad u privatnom ili javnom sektoru, rad na rukovodećoj poziciji, posao kojeg obavljaju), a ispunjavanje je trajalo oko 15 minuta. Poveznica na istraživanje podijeljena je putem društvenih mreža *Facebook*, *Instagram* i *Reddit* te putem platformi *Viber* i *Whatsapp*. Također, poveznica s molbom za ispunjavanje upitnika je poslana na *e-mail* adrese 74 IT poduzeća od čega je odgovor i pristanak na rješavanje dobiven od jednog poduzeća.



## 4. REZULTATI

### 4.1. Deskriptivni podaci i korelacije među varijablama

Analiza prikupljenih podataka provela se u programu JASP 0.16.2. U nastavku slijedi prikaz dobivenih rezultata. U Tablici 1. predstavljeni su deskriptivni podaci ukupnog uzorka, a u tablici 2. deskriptivni podaci zasebno za skupinu zaposlenika pomagačkih i nepomagačkih zanimanja.

Tablica 1. *Deskriptivni podaci ukupnog uzorka (N=1089)*

| Varijable                       | <i>M</i> | <i>SD</i> | Cronbachova $\alpha$ | Simetričnost | Zakrivljenost |
|---------------------------------|----------|-----------|----------------------|--------------|---------------|
| Otuđenost                       | 2.49     | .67       | .82                  | .04          | -.65          |
| Iscrpljenost                    | 2.58     | .68       | .87                  | -.22         | -.70          |
| Socijalna podrška radnih kolega | 5.18     | 1.31      | .89                  | -.63         | -.08          |
| Socijalna podrška nadređenog    | 4.84     | 1.5       | .88                  | -.53         | -.47          |
| Perfekcionizam                  | 31.35    | 7.27      | .75                  | .13          | -.46          |
| Optimizam                       | 22.67    | 4.57      | .81                  | -.51         | -.11          |
| Pesimizam                       | 19.92    | 7.43      | .80                  | .42          | -.41          |
| Kontrola posla                  | 26.16    | 6.03      | .73                  | -.70         | .18           |
| Psihološki zahtjevi             | 27.16    | 7.73      | .74                  | -.25         | -.49          |

Tablica 2. *Deskriptivni podaci uzorka pomagačkih (N=643) i nepomagačkih zanimanja (N=446)*

| Varijable                       | Pomagačka zanimanja |           |                      |      |      | Nepomagačka zanimanja |           |                      |      |      |
|---------------------------------|---------------------|-----------|----------------------|------|------|-----------------------|-----------|----------------------|------|------|
|                                 | <i>M</i>            | <i>SD</i> | Cronbachova $\alpha$ | Sim  | Zak  | <i>M</i>              | <i>SD</i> | Cronbachova $\alpha$ | Sim  | Zak  |
| Otuđenost                       | 2.49                | .67       | .82                  | .00  | -.60 | 2.48                  | .67       | .82                  | .09  | -.70 |
| Iscrpljenost                    | 2.58                | .68       | .86                  | -.27 | -.64 | 2.53                  | .66       | .86                  | -.16 | -.76 |
| Socijalna podrška radnih kolega | 5.11                | 1.34      | .88                  | -.62 | -.08 | 5.28                  | 1.26      | .88                  | -.60 | -.16 |
| Socijalna podrška nadređenog    | 4.84                | 1.5       | .90                  | -.43 | -.53 | 4.96                  | 1.48      | .90                  | -.68 | -.31 |
| Perfekcionizam                  | 30.76               | 7.06      | .75                  | .12  | -.38 | 32.20                 | 7.49      | .78                  | .11  | -.60 |
| Optimizam                       | 22.95               | 4.37      | .83                  | -.53 | -.04 | 22.25                 | 4.82      | .83                  | -.46 | -.24 |
| Pesimizam                       | 19.43               | 7.31      | .87                  | .43  | -.38 | 20.63                 | 7.54      | .87                  | .41  | -.46 |
| Kontrola posla                  | 25.93               | 6.02      | .73                  | -.59 | .00  | 26.49                 | 6.05      | .73                  | -.87 | .52  |
| Psihološki zahtjevi             | 27.75               | 7.73      | .74                  | -.33 | -.40 | 26.30                 | 7.67      | .74                  | -.14 | -.55 |

Kako je vidljivo u Tablici 1. vrijednosti simetričnosti protežu se od -.70 do .42, a vrijednosti zakrivljenosti od -.70 do .18 za ukupan uzorak. U tablici 2. vidljivo je kako su vrijednosti simetričnosti za pomagačka zanimanja od -.62 do .43, a za nepomagačka od -.87 do .41. Vrijednosti zakrivljenosti za pomagačka zanimanja protežu se od -.64 do .00, a za nepomagačka -.76 do .52. Prema Fieldu (2009), za velike uzorke (200 ili više), kako bi uvjet normalnosti bio zadovoljen, vrijednosti simetričnosti i zakrivljenosti trebale bi biti unutar raspona -2.58 do 2.58, a što je u ovom istraživanju zadovoljeno. Nakon što je utvrđeno kako je uvjet normalnosti zadovoljen, izračunati su deskriptivni podaci; aritmetička sredina kao mjera centralne tendencije i standardna devijacija kao mjera varijabiliteta rezultata.

Prije provedbe hijerarhijske regresijske analize i medijacijske analize, izračunate su korelacije između mjerenih varijabli. Pearsonovi koeficijenti korelacije za čitav uzorak vidljivi su u Prilogu 2. U tablici 3. i 4. prikazani su Pearsonovi koeficijenti korelacije za pomagačka, odnosno nepomagačka zanimanja.

Tablica 3. *Korelacije između mjerenih varijabli kod pomagačkih zanimanja*

| Varijable                         | 2      | 3       | 4       | 5       | 6       | 7       | 8       | 9        |
|-----------------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| 1 Otudjenost                      | .71*** | -.38*** | -.49*** | .13***  | -.31*** | .41***  | -.50*** | .44***   |
| 2 Iscrpljenost                    | -      | -.40*** | -.56*** | .21***  | -.37*** | .43***  | -.55*** | .57**    |
| 3 Socijalna podrška radnih kolega | -      | -       | .45***  | -.17*** | .20***  | -.25*** | .35***  | -.33***  |
| 4 Socijalna podrška nadređenog    | -      | -       | -       | -.13*** | .23***  | -.31*** | .52***  | -0.55*** |
| 5 Perfekcionizam                  | -      | -       | -       | -       | -.10**  | .34***  | -.06**  | .17***   |
| 6 Optimizam                       | -      | -       | -       | -       | -       | -.56*** | .35***  | -.14***  |
| 7 Pesimizam                       | -      | -       | -       | -       | -       | -       | -.29*** | .30***   |
| 8 Kontrola posla                  | -      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -.45***  |
| 9 Psihološki zahtjevi             | -      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -        |

\*p < .05. \*\*p < .01. \*\*\*p < .001

Tablica 4. *Korelacije između mjerenih varijabli kod nepomagačkih zanimanja*

| Varijable                         | 2      | 3       | 4       | 5       | 6       | 7       | 8       | 9        |
|-----------------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| 1 Otuđenost                       | .67*** | -.35*** | -.48*** | .11**   | -.38*** | .37***  | -.42*** | .30***   |
| 2 Iscrpljenost                    | -      | -.34*** | -.50*** | .23***  | -.37*** | .35***  | -.50*** | .51**    |
| 3 Socijalna podrška radnih kolega | -      | -       | .48***  | -.28*** | .20***  | -.23*** | .27***  | -.24***  |
| 4 Socijalna podrška nadređenog    | -      | -       | -       | -.20*** | .19***  | -.27*** | .48***  | -0.42*** |
| 5 Perfekcionizam                  | -      | -       | -       | -       | -.16*** | .42***  | -.09**  | .18***   |
| 6 Optimizam                       | -      | -       | -       | -       | -       | -.55*** | .32***  | -.05**   |
| 7 Pesimizam                       | -      | -       | -       | -       | -       | -       | -.21*** | .20***   |
| 8 Kontrola posla                  | -      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -.39***  |
| 9 Psihološki zahtjevi             | -      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -        |

\*p < .05. \*\*p < .01. \*\*\*p < .001

Kao što je vidljivo iz Priloga 1. statistički značajne povezanosti prediktorskih varijabli kreću se od nižih do srednjih vrijednosti. Najviša povezanost prediktora i kriterija dobivena je između psiholoških zahtjeva i iscrpljenosti (.55), a ova kriterijska varijabla također korelira s većinom prediktorskih varijabli pri čemu se vrijednosti statistički značajnih korelacija kreću od .21 do gore navedenih .55. Druga kriterijska varijabla, otuđenost, također korelira s većinom prediktorskih, a statistički značajne povezanosti se kreću od .12 do -.48. Kako je vidljivo iz tablica 3. i 4., promatrano za pomagačka i nepomagačka zanimanja povezanosti prediktorskih varijabli također se kreću od nižih do srednjih vrijednosti, a kod obje skupine zanimanja najviša povezanost prediktora i kriterija dobivena je između istih varijabli kao i kod ukupnog uzorka te iznosi .57 kod pomagačkih zanimanja i .51 kod nepomagačkih zanimanja.

#### **4.2. Razlike u izgaranju i njegovim čimbenicima između skupina pomagačkih i nepomagačkih zanimanja**

Za provjeru razlike u doživljaju izgaranja, poslovnih zahtjeva i resursa te osobnih zahtjeva i resursa između skupina zaposlenika pomagačkih i nepomagačkih zanimanja, napravljen je T-test za nezavisne uzorke prikazan u Tablici 5.

Tablica 5. *T-test za nezavisne uzorke*

|                                 | <i>t</i> | <i>df</i> | <i>p</i> |
|---------------------------------|----------|-----------|----------|
| Otuđenost                       | -0.22    | 1086      | .83      |
| Iscrpljenost                    | -2.15    | 1086      | <.05     |
| Socijalna podrška nadređenog    | 2.24     | 1086      | <.05     |
| Socijalna podrška radnih kolega | 2.19     | 1086      | <.05     |
| Perfekcionizam                  | 3.15     | 1086      | <.001    |
| Kontrola posla                  | 1.58     | 1086      | 0.11     |
| Psihološki zahtjevi             | -3.10    | 1086      | <.001    |
| Optimizam                       | -2.45    | 1086      | <.01     |
| Pesimizam                       | 2.57     | 1086      | <.01     |

Kao što je vidljivo u Tablici 5., nije dobivena statistički značajna razlika između pomagačkih i nepomagačkih zanimanja u otuđenosti, ali je dobivena statistički značajna razlika između ovih dviju skupina u iscrpljenosti ( $t = -2.15$ ,  $p < .05$ ), u socijalnoj podršci nadređenog ( $t = 2.24$ ,  $p < .05$ ), socijalnoj podršci radnih kolega ( $t = 2.19$ ,  $p < .05$ ), perfekcionizmu ( $t = 3.15$ ,  $p < .01$ ), psihološkim zahtjevima ( $t = -3.10$ ,  $p < .01$ ), optimizmu ( $t = -2.45$ ,  $p < .01$ ) i pesimizmu ( $t = 2.57$ ,  $p < .01$ ). Pritom, pojedinci pomagačkih zanimanja pokazuju veću razinu iscrpljenosti u odnosu na nepomagačka. Pojedinci u skupini nepomagačkih zanimanja percipiraju veću podršku radnih kolega i nadređenog. Perfekcionizam je veći kod pojedinaca koji pripadaju skupini nepomagačkih zanimanja u odnosu na pojedince u skupini pomagačkih zanimanja. Psihološki zahtjevi su veći kod osoba koje pripadaju skupini pomagačkih zanimanja u odnosu na nepomagačka zanimanja, a kod osoba koje se nalaze u skupini pomagačkih zanimanja veći je optimizam i niži pesimizam u odnosu na nepomagačka zanimanja.

### 4.3. Hijerarhijske regresijske analize

S ciljem provjere druge hipoteze, provedene su hijerarhijske regresijske analize vidljive u Tablici 6. Zbog visokih korelacija među varijablama, za svaku regresijsku analizu provedena je analiza kolinearnosti. Prema Hairu i suradnicima (2010), VIF (faktor inflacije varijance) je dobar pokazatelj kolinearnosti. Ako je VIF manji od 4, pretpostavlja se da kolinearnost nije prisutna. Prema Akinwande i suradnicima (2015) ako niti jedan faktor nije koreliran, svi VIF-

ovi će biti 1. Ako je faktor inflacije varijance (VIF) jednak 1, među varijablama nema multikolinearnosti, ali ako je VIF veći od 1, varijable mogu biti umjereno korelirane. VIF između 5 i 10 ukazuje na visoku korelaciju, a u slučaju da VIF prijeđe 10 može se pretpostaviti da su regresijski koeficijenti loše procijenjeni zbog multikolinearnosti. U provedenoj analizi svi se VIF-ovi kreću oko 1 te se može pretpostaviti kako kolinearnosti nema.

U nastavku slijede rezultati hijerarhijskih regresijskih analiza prikazani u Tablici 6. U prvom koraku analize uvršteni su demografski i čimbenici poslovne funkcije, u drugom koraku osobni zahtjevi i resursi, a u trećem su koraku povrh navedenih prediktora uključeni i poslovni zahtjevi i resursi.

Tablica 6. Standardizirani koeficijenti prediktora izgaranja kod zaposlenika pomagačkih i nepomagačkih zanimanjima

| Prediktor                                  | Kriterij            |              |                       |              |
|--|---------------------|--------------|-----------------------|--------------|
|  | POMAGAČKA ZANIMANJA |              | NEPOMAGAČKA ZANIMANJA |              |
|  | Otuđenost           | Iscrpljenost | Otuđenost             | Iscrpljenost |
| <b>Korak 1</b>                             |                     |              |                       |              |
| Spol <sup>a</sup>                          | .00                 | .08*         | .13***                | .15***       |
| Dob <sup>b</sup>                           | -.06                | -.00         | .01                   | -.04         |
| Broj godina radnog staža <sup>c</sup>      | .00                 | -.01         | .10*                  | .10*         |
| Sektor <sup>d</sup>                        | -.07                | .02          | .01                   | -.02         |
| Rad na rukovodećoj poziciji <sup>e</sup>   | -.10**              | -.02         | -.14***               | .00          |
| Nagrada ili promaknuće za rad <sup>f</sup> | -.16***             | -.15***      | -.26***               | -.24***      |
| R <sup>2</sup>                             | .04***              | .04***       | .12***                | .09***       |
| F  | 4.98***             | 4.14***      | 10.41***              | 7.35***      |
| <b>Korak 2</b>                             |                     |              |                       |              |
| Spol <sup>a</sup>                          | .00                 | .10***       | .13***                | .15***       |
| Dob <sup>b</sup>                           | .00                 | .08*         | .06                   | .02          |
| Broj godina radnog staža <sup>c</sup>      | .00                 | -.00         | .09*                  | .09*         |
| Sektor <sup>d</sup>                        | -.09*               | -.01         | .03                   | -.01         |
| Rad na rukovodećoj poziciji <sup>e</sup>   | -.08*               | .00          | -.07                  | .07          |
| Nagrada ili promaknuće za rad <sup>f</sup> | -.12***             | -.11***      | -.18***               | -.16***      |
| Perfekcionizam                             | .03                 | .12***       | -.02                  | .13***       |
| Optimizam                                  | -.12***             | -.22***      | -.24***               | -.27***      |
| Pesimizam                                  | .32***              | .27***       | .19***                | .13*         |
| R <sup>2</sup>                             | .20***              | .25***       | .25***                | .24***       |
| ΔR <sup>2</sup>                            | .16***              | .21***       | .13***                | .15***       |
| F  | 17.94***            | 23.44***     | 16.30***              | 15.46***     |
| <b>Korak 3</b>                             |                     |              |                       |              |
| Spol <sup>a</sup>                          | .00                 | .09***       | .10**                 | .11***       |
| Dob <sup>b</sup>                           | -.03                | .05          | .04                   | .00          |
| Broj godina radnog staža <sup>c</sup>      | .01                 | .01          | .04                   | .06          |
| Sektor <sup>d</sup>                        | -.13***             | -.06*        | -.02                  | -.06         |
| Rad na rukovodećoj poziciji <sup>e</sup>   | -.08**              | -.01         | -.10*                 | .02          |
| Nagrada ili promaknuće za rad <sup>f</sup> | -.03                | -.02         | -.11***               | -.08*        |
| Perfekcionizam                             | -.00                | .08***       | -.09*                 | .07          |
| Optimizam                                  | -.04                | -.15***      | -.16***               | -.20***      |
| Pesimizam                                  | .19***              | .10***       | .14***                | .04          |
| Socijalna podrška nadređenog               | -.17***             | -.18***      | -.21***               | -.15***      |
| Socijalna podrška radnih kolega            | -.14***             | -.08***      | -.12***               | -.05         |
| Kontrola posla                             | -.23***             | -.21***      | -.15***               | -.20***      |
| Psihološki zahtjevi                        | .14***              | .28***       | .09*                  | .30***       |
| R <sup>2</sup>                             | .42***              | .53***       | .40***                | .49***       |
| ΔR <sup>2</sup>                            | .22***              | .28***       | .15***                | .25***       |
| F  | 35.19***            | 54.9***      | 26.29***              | 32.20***     |

\*p < .05. \*\*p < .01. \*\*\*p < .001; <sup>a</sup> 0=muškarci, 1=žene; <sup>b</sup> 0=18-30, 1=31-40, 2=41-50, 3=51-60, 4=60+; <sup>c</sup> 0= 1-10, 1= 11-20, 2= 21-30, 3= 30+; <sup>d</sup> 0- privatni, 1-javni; <sup>e</sup> 1- ne, 2-da; <sup>f</sup> 1-ne, 2-da

Kao što je vidljivo u Tablici 6. svi su regresijski modeli značajni u svim koracima i za pomagačka i za nepomagačka zanimanja ( $p < .001$ ). U prvom koraku, kod pomagačkih zanimanja, spol, dob, broj godina radnog staža, sektor, rad na rukovodećoj poziciji te nagrada ili promaknuće za rad objašnjavaju 4% varijance otuđenosti i iscrpljenosti, a kod nepomagačkih zanimanja 12% varijance otuđenosti i 9% varijance iscrpljenosti. Dodavanjem osobnih zahtjeva i resursa (perfekcionizma, optimizma i pesimizma) u drugom koraku, objašnjeno je dodatnih 16% varijance otuđenosti i 21% varijance iscrpljenosti kod pomagačkih zanimanja te 13% varijance otuđenosti i 15% varijance iscrpljenosti kod nepomagačkih zanimanja. Najadekvatnijim modelom može se smatrati posljednji u kojem su uključeni poslovni zahtjevi i resursi (socijalna podrška nadređenog i radnih kolega, psihološki zahtjevi i kontrola posla), koji objašnjava najveći postotak varijance i za otuđenost kod pomagačkih zanimanja (42% varijance), i za iscrpljenost kod pomagačkih zanimanja (53% varijance), kao i za otuđenost kod pomagačkih zanimanja (40% varijance) i za iscrpljenost kod nepomagačkih zanimanja (49% varijance). Posljednji model kod pomagačkih zanimanja objašnjava dodatnih 22% varijance otuđenosti i dodatnih 28% varijance iscrpljenosti, a kod nepomagačkih zanimanja dodatnih 15% varijance otuđenosti i 25% varijance iscrpljenosti.

Kada se promatra uloga demografskih čimbenika izgaranja poput dobi i spola te kontekstualnih čimbenika poput dobivanja nagrade ili promaknuća za rad, u prvom koraku, rad na rukovodećoj poziciji pokazao se značajnim negativnim prediktorom otuđenosti i kod pomagačkih ( $\beta = -.10, p < .01$ ) i kod nepomagačkih zanimanja ( $\beta = -.14, p < .001$ ). Dobivanje nagrade ili promaknuća za rad također se pokazalo značajnim negativnim prediktorom i kod pomagačkih ( $\beta = -.16, p < .001$ ) i kod nepomagačkih zanimanja ( $\beta = -.26, p < .001$ ). Kod nepomagačkih zanimanja značajnim prediktorima otuđenosti pokazali su se još spol ( $\beta = .13, p < .001$ ) i broj godina radnog staža ( $\beta = .10, p < .05$ ). U prvom koraku, spol se pokazao značajnim prediktorom iscrpljenosti i kod pomagačkih ( $\beta = .08, p < .05$ ) i kod nepomagačkih zanimanja ( $\beta = .15, p < .001$ ) pri čemu žene doživljavaju više razine izgaranja u odnosu na muškarce. Također, dobivanje nagrade ili promaknuća za rad pokazano je značajnim negativnim prediktorom iscrpljenosti i kod pomagačkih ( $\beta = -.15, p < .001$ ) i kod nepomagačkih zanimanja ( $\beta = -.24, p < .001$ ). Osim navedenih, kod nepomagačkih zanimanja značajnim prediktorima iscrpljenosti pokazao se i broj godina radnog staža ( $\beta = .10, p < .05$ ) pri čemu do više iscrpljenosti dolazi s povećanjem godina radnog staža.

U drugom koraku, optimizam se pokazao značajnim negativnim prediktorom otuđenosti i kod pomagačkih ( $\beta = -.12, p < .001$ ) i kod nepomagačkih zanimanja ( $\beta = -.24, p < .001$ ), a pesimizam značajnim pozitivnim prediktorom otuđenosti kod pomagačkih ( $\beta = .32, p < .001$ ) i nepomagačkih zanimanja ( $\beta = .19, p < .001$ ). Značajnim negativnim prediktorom iscrpljenosti pokazao se optimizam kod pomagačkih ( $\beta = -.22, p < .001$ ) i nepomagačkih zanimanja ( $\beta = -.27, p < .001$ ), a značajnim pozitivnim prediktorima iscrpljenosti pokazali su se pesimizam kod pomagačkih ( $\beta = .27, p < .001$ ) i nepomagačkih zanimanja ( $\beta = .13, p < .05$ ) te perfekcionizam kod pomagačkih ( $\beta = .12, p < .001$ ) i nepomagačkih zanimanja ( $\beta = .13, p < .001$ ).

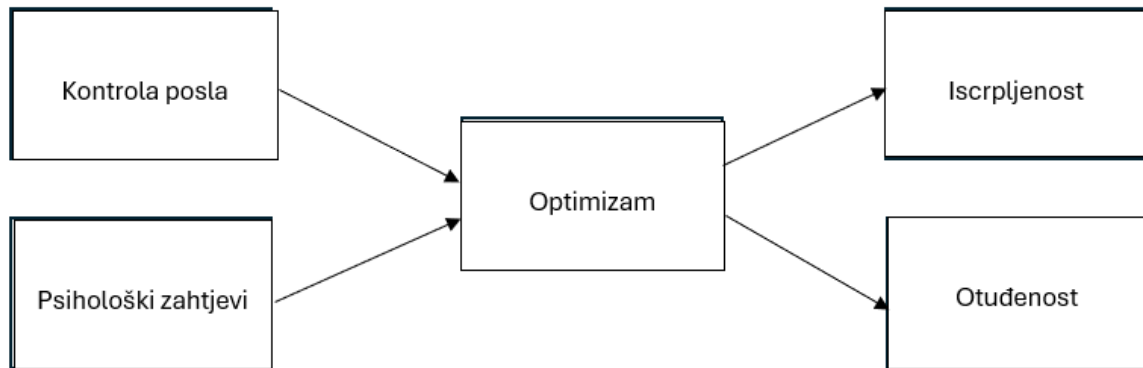
U trećem koraku, socijalna podrška nadređenog ( $\beta = -.17, p < .001$ ) i radnih kolega ( $\beta = -.14, p < .001$ ) pokazala se značajnim negativnim prediktorom otuđenosti kod pomagačkih zanimanja. Isto tako, socijalna podrška nadređenog ( $\beta = -.21, p < .001$ ) i radnih kolega ( $\beta = -.12, p < .001$ ) pokazala se značajnim negativnim prediktorom otuđenosti kod nepomagačkih zanimanja. Kontrola posla pokazala se značajnim negativnim prediktorom otuđenosti kod pomagačkih zanimanja ( $\beta = -.23, p < .001$ ) i kod nepomagačkih zanimanja ( $\beta = -.15, p < .001$ ). Psihološki zahtjevi su se pokazali značajnim pozitivnim prediktorima otuđenosti kod pomagačkih ( $\beta = .14, p < .001$ ) i kod nepomagačkih zanimanja ( $\beta = .09, p < .05$ ). Socijalna podrška nadređenog ( $\beta = -.18, p < .001$ ) i radnih kolega ( $\beta = -.08, p < .001$ ) pokazala se značajnim negativnim prediktorom iscrpljenosti kod pomagačkih zanimanja. Također, značajnim negativnim prediktorom iscrpljenosti pokazala se socijalna podrška nadređenog ( $\beta = -.15, p < .001$ ). Kontrola posla predstavlja značajni negativni prediktor iscrpljenosti i kod pomagačkih ( $\beta = -.23, p < .001$ ) i kod nepomagačkih zanimanja ( $\beta = -.20, p < .001$ ). Značajnim su se pozitivnim prediktorom iscrpljenosti pokazali i psihološki zahtjevi i kod pomagačkih ( $\beta = .28, p < .001$ ) i kod nepomagačkih zanimanja ( $\beta = .30, p < .001$ ).

#### **4.4. Analiza medijacije**

Medijacijske analize korištene su za provjeru uloge optimizma u odnosu kontrole posla i psiholoških zahtjeva te iscrpljenosti i otuđenosti te u odnosu socijalne podrške nadređenog i socijalne podrške radnih kolega te otuđenosti i iscrpljenosti. Rezultati medijacijskih analiza prikazani su u tablicama 7., 8., 9. i 10.

Na Slici 1. prikazan je pretpostavljeni medijatorski odnos pri čemu su psihološki zahtjevi i kontrola posla prediktori, otuđenost i iscrpljenost kriterij, a optimizam medijator.

Slika 1. Grafički prikaz pretpostavljenog medijacijskog modela uloge optimizma u odnosu psiholoških zahtjeva i kontrole posla te izgaranja na poslu



Tablica 7. Prikaz veličina efekata za medijacijske modele u kojima su kontrola posla i psihološki zahtjevi prediktori, a optimizam medijator za dimenzije izgaranja u skupini pomagačkih zanimanja

|  | $\beta$<br>(Estimate) | SE  | z-vrijednost |
|--|-----------------------|-----|--------------|
| <b>Direktni efekti</b>                         |                       |     |              |
| Kontrola posla → otuđenost                     | -.32                  | .04 | -8.22***     |
| Psihološki zahtjevi → otuđenost                | .28                   | .04 | 7.69***      |
| Kontrola posla → iscrpljenost                  | -.28                  | .03 | -8.10***     |
| Psihološki zahtjevi → iscrpljenost             | .41                   | .03 | 12.67***     |
| <b>Indirektni efekti</b>                       |                       |     |              |
| Kontrola posla → optimizam → otuđenost         | -.06                  | .01 | -4.06***     |
| Psihološki zahtjevi → optimizam → otuđenost    | .00                   | .00 | -.65         |
| Kontrola posla → optimizam → iscrpljenost      | -.08                  | .01 | -5.49***     |
| Psihološki zahtjevi → optimizam → iscrpljenost | .00                   | .00 | -.65         |
| <b>Ukupni efekti</b>                           |                       |     |              |
| Kontrola posla → otuđenost                     | -.37                  | .04 | -10.10***    |
| Psihološki zahtjevi → otuđenost                | .27                   | .04 | 7.45***      |
| Kontrola posla → iscrpljenost                  | -.36                  | .03 | -10.60***    |
| Psihološki zahtjevi → iscrpljenost             | .41                   | .03 | 12.03***     |

\*\*\*  $p < .001$



Kao što je vidljivo iz tablice 7., kod pomagačkih zanimanja direktan efekt kontrole posla na otuđenost je statistički značajan ( $\beta = -.32$ ,  $z = -8.22$ ,  $p < .001$ ), kao i direktan efekt kontrole posla na iscrpljenost ( $\beta = -.28$ ,  $z = -8.10$ ,  $p < .001$ ). Također, direktan efekt psiholoških zahtjeva na otuđenost je statistički značajan ( $\beta = .28$ ,  $z = 7.69$ ,  $p < .001$ ), kao i direktan efekt psiholoških zahtjeva na iscrpljenost ( $\beta = .41$ ,  $z = 12.67$ ,  $p < .001$ ). Rezultati pokazuju medijacijsku ulogu optimizma u odnosu kontrole posla i otuđenosti ( $\beta = -.06$ ,  $z = -4.06$ ,  $p < .001$ ) te u odnosu kontrole posla i iscrpljenosti ( $\beta = -.08$ ,  $z = -5.49$ ,  $p < .001$ ), dok nije dobiven statistički značajan efekt psiholoških zahtjeva na otuđenost i iscrpljenost preko optimizma.

Tablica 8. Prikaz veličina efekata za medijacijske modele u kojima su kontrola posla i psihološki zahtjevi prediktori, a optimizam medijator za dimenzije izgaranja u skupini nepomagačkih zanimanja

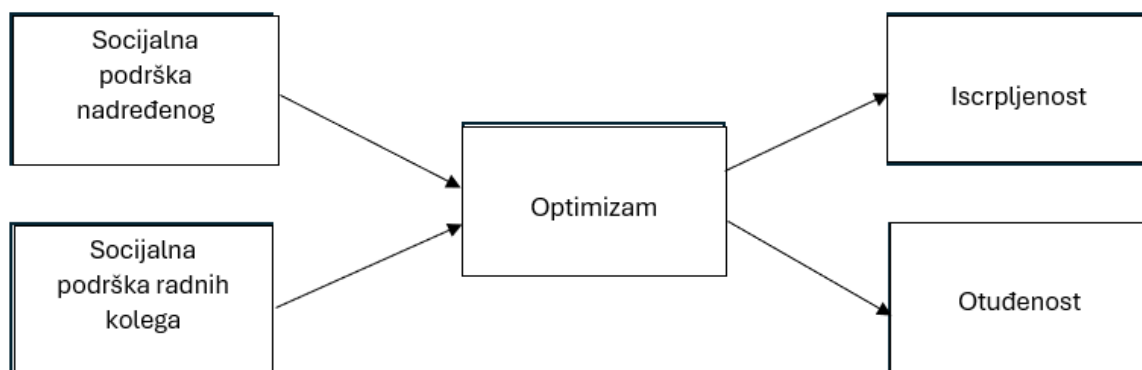
|  | $\beta$<br>(Estimate) | SE  | z-vrijednost |
|--|-----------------------|-----|--------------|
| <b>Direktni efekti</b>                         |                       |     |              |
| Kontrola posla → otuđenost                     | -.25                  | .05 | -5.45***     |
| Psihološki zahtjevi → otuđenost                | .19                   | .04 | 4.19***      |
| Kontrola posla → iscrpljenost                  | -.26                  | .04 | -6.24***     |
| Psihološki zahtjevi → iscrpljenost             | .40                   | .04 | 10.11***     |
| <b>Indirektni efekti</b>                       |                       |     |              |
| Kontrola posla → optimizam → otuđenost         | -.10                  | .02 | -4.94***     |
| Psihološki zahtjevi → optimizam → otuđenost    | -.03                  | .01 | -1.80        |
| Kontrola posla → optimizam → iscrpljenost      | -.09                  | .02 | -5.04***     |
| Psihološki zahtjevi → optimizam → iscrpljenost | -.02                  | .01 | -1.80        |
| <b>Ukupni efekti</b>                           |                       |     |              |
| Kontrola posla → otuđenost                     | -.35                  | .05 | -7.70***     |
| Psihološki zahtjevi → otuđenost                | .16                   | .05 | 3.45***      |
| Kontrola posla → iscrpljenost                  | -.35                  | .04 | -8.56***     |
| Psihološki zahtjevi → iscrpljenost             | .37                   | .04 | 9.05***      |

\*\*\*  $p < .001$

Kao što je vidljivo iz tablice 8., kod nepomagačkih zanimanja direktan efekt kontrole posla na otuđenost je statistički značajan ( $\beta = -.25$ ,  $z = -5.45$ ,  $p < .001$ ), kao i direktan efekt kontrole posla na iscrpljenost ( $\beta = -.26$ ,  $z = -6.24$ ,  $p < .001$ ). Također, direktan efekt psiholoških zahtjeva na otuđenost je statistički značajan ( $\beta = .19$ ,  $z = 4.19$ ,  $p < .001$ ), kao i direktan efekt psiholoških zahtjeva na iscrpljenost ( $\beta = .40$ ,  $z = 10.11$ ,  $p < .001$ ). Rezultati pokazuju medijacijsku ulogu optimizma u odnosu kontrole posla i otuđenosti ( $\beta = -.10$ ,  $z = -4.94$ ,  $p < .001$ ) te u odnosu kontrole posla i iscrpljenosti ( $\beta = -.09$ ,  $z = -5.04$ ,  $p < .001$ ), dok nije dobiven statistički značajan efekt psiholoških zahtjeva na otuđenost i iscrpljenost preko optimizma.

Na Slici 2. prikazan je pretpostavljeni medijatorski odnos pri čemu su socijalna podrška nadređenog i radnih kolega prediktori, otuđenost i iscrpljenost kriterij, a optimizam medijator.

Slika 2. Grafički prikaz pretpostavljenog medijacijskog modela uloge optimizma u odnosu socijalne podrške nadređenog i radnih kolega te izgaranja na poslu



Tablica 9. Prikaz veličina efekata za medijacijske modele u kojima su socijalna podrška nadređenog i socijalna podrška radnih kolega prediktori, a optimizam medijator za dimenzije izgaranja u skupini pomagačkih zanimanja

|  | $\beta$<br>(Estimate) | SE  | z-vrijednost |
|--|-----------------------|-----|--------------|
| <b>Direktni efekti</b>                                     |                       |     |              |
| Socijalna podrška nadređenog → otuđenost                   | -.36                  | .04 | -9.58***     |
| Socijalna podrška radnih kolega → otuđenost                | -.18                  | .04 | -4.99***     |
| Socijalna podrška nadređenog → iscrpljenost                | -.43                  | .03 | -12.48***    |
| Socijalna podrška radnih kolega → iscrpljenost             | -.15                  | .03 | -4.44***     |
| <b>Indirektni efekti</b>                                   |                       |     |              |
| Socijalna podrška nadređenog → optimizam → otuđenost       | -.03                  | .00 | -3.33***     |
| Socijalna podrška radnih kolega → optimizam → otuđenost    | -.02                  | .00 | -2.50*       |
| Socijalna podrška nadređenog → optimizam → iscrpljenost    | -.04                  | .01 | -3.68***     |
| Socijalna podrška radnih kolega → optimizam → iscrpljenost | -.03                  | .01 | -2.64***     |
| <b>Ukupni efekti</b>                                       |                       |     |              |
| Socijalna podrška nadređenog → otuđenost                   | -.39                  | .04 | -10.38***    |
| Socijalna podrška radnih kolega → otuđenost                | -.20                  | .04 | -5.50***     |
| Socijalna podrška nadređenog → iscrpljenost                | -.48                  | .04 | -13.32***    |
| Socijalna podrška radnih kolega → iscrpljenost             | -.18                  | .03 | -5.08***     |

\* $p < .05$ . \*\*\* $p < .001$

Kako je vidljivo iz tablice 9. kod pomagačkih zanimanja direktan efekt socijalne podrške nadređenog na otuđenost je statistički značajan ( $\beta = -.36$ ,  $z = -9.58$ ,  $p < .001$ ), kao i direktan efekt socijalne podrške nadređenog na iscrpljenost ( $\beta = -.43$ ,  $z = -12.48$ ,  $p < .001$ ). Također, kod ove skupine zanimanja direktan efekt socijalne podrške radnih kolega na otuđenost je statistički značajan ( $\beta = -.18$ ,  $z = -4.99$ ,  $p < .001$ ), kao i na iscrpljenost ( $\beta = -.43$ ,  $z = -12.48$ ,  $p < .001$ ). Rezultati pokazuju medijacijsku ulogu optimizma u odnosu socijalne podrške nadređenog i otuđenosti ( $\beta = -.03$ ,  $z = -3.33$ ,  $p < .001$ ) te u odnosu socijalne podrške radnih kolega i otuđenosti ( $\beta = -.02$ ,  $z = -2.50$ ,  $p < .01$ ). Također, pokazana je medijacijska

uloga optimizma u odnosu socijalne nadređenog i iscrpljenosti ( $\beta = -.04$ ,  $z = -3.68$ ,  $p < .001$ ) te u odnosu socijalne podrške radnih kolega i iscrpljenosti ( $\beta = -.03$ ,  $z = -2.64$ ,  $p < .001$ ).

Tablica 10. *Prikaz veličina efekata za medijacijske modele u kojima su socijalna podrška nadređenog i socijalna podrška radnih kolega prediktori, a optimizam medijator za dimenzije izgaranja u skupini nepomagačkih zanimanja*

|  | $\beta$<br>(Estimate) | SE  | z-vrijednost |
|--|-----------------------|-----|--------------|
| <b>Direktni efekti</b>                                     |                       |     |              |
| Socijalna podrška nadređenog → otuđenost                   | -.37                  | .05 | -8.25***     |
| Socijalna podrška radnih kolega → otuđenost                | -.12                  | .05 | -2.48*       |
| Socijalna podrška nadređenog → iscrpljenost                | -.41                  | .05 | -9.04***     |
| Socijalna podrška radnih kolega → iscrpljenost             | -.09                  | .05 | -1.96**      |
| <b>Indirektni efekti</b>                                   |                       |     |              |
| Socijalna podrška nadređenog → optimizam → otuđenost       | -.04                  | .02 | -2.21**      |
| Socijalna podrška radnih kolega → optimizam → otuđenost    | -.04                  | .02 | -2.53*       |
| Socijalna podrška nadređenog → optimizam → iscrpljenost    | -.03                  | .02 | -2.20**      |
| Socijalna podrška radnih kolega → optimizam → iscrpljenost | -.04                  | .02 | -2.52*       |
| <b>Ukupni efekti</b>                                       |                       |     |              |
| Socijalna podrška nadređenog → otuđenost                   | -.41                  | .05 | -8.61***     |
| Socijalna podrška radnih kolega → otuđenost                | -.16                  | .05 | -3.23***     |
| Socijalna podrška nadređenog → iscrpljenost                | -.44                  | .05 | -9.37***     |
| Socijalna podrška radnih kolega → iscrpljenost             | -.13                  | .05 | -2.71***     |

\* $p < .05$ . \*\* $p < .01$ . \*\*\* $p < .001$

Kako je moguće vidjeti iz tablice 10. kod nepomagačkih zanimanja direktan efekt socijalne podrške nadređenog na otuđenost je statistički značajan ( $\beta = -.37$ ,  $z = -8.25$ ,  $p < .001$ ), kao i direktan efekt socijalne podrške nadređenog na iscrpljenost ( $\beta = -.41$ ,  $z = -9.04$ ,  $p < .001$ ). Također, kod ove skupine zanimanja direktan efekt socijalne podrške radnih kolega na

otuđenost je statistički značajan ( $\beta = -.12$ ,  $z = -2.48$ ,  $p < .05$ ), kao i na iscrpljenost ( $\beta = -.09$ ,  $z = -1.96$ ,  $p < .05$ ). Rezultati pokazuju medijacijsku ulogu optimizma u odnosu socijalne podrške nadređenog i otuđenosti ( $\beta = -.04$ ,  $z = -2.21$ ,  $p < .05$ ) te u odnosu socijalne podrške radnih kolega i otuđenosti ( $\beta = -.04$ ,  $z = -2,53$ ,  $p < .01$ ). Pokazana je i medijacijska uloga optimizma u odnosu socijalne podrške nadređenog i iscrpljenosti ( $\beta = -.03$ ,  $z = -2.20$ ,  $p < .05$ ) te u odnosu socijalne podrške radnih kolega i iscrpljenosti ( $\beta = -.04$ ,  $z = -2.52$ ,  $p < 0.05$ ).

## 5. RASPRAVA

Rezultati su pokazali statistički značajnu razliku u doživljaju izgaranja između pomagačkih i nepomagačkih zanimanja, pri čemu postoji razlika u iscrpljenosti, dok razlike nema u otuđenosti. Također, dobivene su statistički značajne razlike između ovih dviju skupina u percipiranoj socijalnoj podršci nadređenog i radnih kolega, perfekcionizmu, psihološkim zahtjevima, optimizmu i pesimizmu. Pritom, osobe koje pripadaju skupini pomagačkih zanimanja pokazuju više razine iscrpljenosti u odnosu na nepomagačka zanimanja, kao i psiholoških zahtjeva, višeg optimizma i nižeg pesimizma. Osobe u skupini nepomagačkih zanimanja percipiraju veću socijalnu podršku radnih kolega i nadređenog, ali je i njihov perfekcionizam viši u odnosu na pomagačka zanimanja. Dobiveni rezultati djelomično su u skladu s postavljenom hipotezom i prethodnim istraživanjima. Demerouti i suradnici (2010) iscrpljenost definiraju kao posljedicu intenzivnog tjelesnog, emocionalnog i kognitivnog stresa, dok se otuđenost odnosi na vlastitu odvojenost od posla općenito. Dakle, rezultati u ovom istraživanju upućuju na mogućnost da osobe zaposlene u pomagačkim zanimanjima osjećaju više razine iscrpljenosti kao posljedice intenzivnog tjelesnog, emocionalnog i kognitivnog stresa u odnosu na nepomagačka zanimanja. Ovakvi rezultati idu u prilog starijim nalazima poput Maslach (1978) koja navodi da su zaposlenici koji su imali manje emocionalno nabijene interakcije s klijentima izvijestili o manjoj emocionalnoj iscrpljenosti u usporedbi s onima čije su interakcije bile intenzivnije. Ovakav nalaz može se povezati s radom u pomagačkim zanimanjima koji zahtijeva intenzivnije interakcije s ljudima što posljedično dovodi do iscrpljenosti. Uobičajeno se pretpostavlja da postoji nešto jedinstveno u zdravstvenoj skrbi, socijalnom radu, poučavanju i drugim pomažućim profesijama što njihove pripadnike čini sklonijima doživljavanju izgaranja (npr. Cherniss, 1993; Jackson i sur., 1986; Leiter i Maslach, 1988; Schaufeli i sur., 1993). Demerouti i Bakker (2008) pokazali su kako liječnici doživljavaju više razine izgaranja u odnosu na druga pomagačka zanimanja poput predavača, a ove razlike objašnjavaju lošijim radnim uvjetima zdravstvenih radnika, nemogućnošću oporavka od zahtjeva posla tijekom slobodnog vremena te razočaranjem u posao. Nalazi ovih autora mogu se generalizirati i na ovo istraživanje pa se može pretpostaviti kako pomagačka zanimanja općenito, a ne samo zdravstveni radnici, zbog navedenih razloga, doživljavaju više razine iscrpljenosti.

U modelima hijerarhijske regresijske analize povrh kontroliranja demografskih i čimbenika poslovne funkcije te dodavanjem osobnih zahtjeva i resursa i u konačnici poslovnih zahtjeva i

resursa pretpostavljeni model pokazao se značajnim u objema skupinama zanimanja, pomagačkim i nepomagačkim pri čemu se ukupna varijanca iscrpljenosti i otuđenosti objašnjena pomoću navedenih prediktora svakim korakom povećavala. Rezultati hijerarhijske regresijske analize pokazuju kako su socijalna podrška, optimizam i kontrola posla statistički značajni negativni prediktori izgaranja na poslu, a psihološki zahtjevi i pesimizam statistički značajni pozitivni prediktori izgaranja na poslu, nakon kontrole demografskih obilježja zaposlenika. U drugom koraku hijerarhijske regresijske analize, perfekcionizam se pokazao statistički značajnim pozitivnim prediktorom iscrpljenosti u skupini pomagačkih i nepomagačkih zanimanja. U trećem koraku analize, perfekcionizam se pokazao statistički značajnim negativnim prediktorom otuđenosti kod nepomagačkih zanimanja.

U okviru modela poslovnih zahtjeva i resursa, perfekcionizam se predlaže kao osobni zahtjev kojim bi se model proširio i nadopunio (Guglielmi i sur., 2012), no prema saznanjima autorice dosadašnja istraživanja nisu uključila perfekcionizam u navedeni model. Ipak, istraživanja pokazuju povezanost perfekcionizma sa stresom na poslu (D'Souza i sur., 2011; Childs i Stoeber., 2012; Craiovan, 2014) i izgaranjem na poslu (D'Souza i sur., 2011; Childs i Stoeber, 2012; Buyukbayraktar i Temiz, 2015; Martin i sur., 2022). Navedena istraživanja pokazuju kako viši perfekcionizam dovodi i do viših razina izgaranja pa se iz toga može zaključiti kako perfekcionizam nije nimalo konstruktivan u poslovnom okruženju (Harari i sur., 2018). Ipak, rezultat dobiven u trećem koraku hijerarhijske regresijske analize, nakon dodavanja poslovnih zahtjeva i resursa, ukazuje na to kako je perfekcionizam statistički značajni negativni prediktor otuđenosti kod nepomagačkih zanimanja te viši perfekcionizam dovodi do nižih razina otuđenosti u ovim zanimanjima, što nije u skladu s očekivanjima na temelju prethodnih saznanja. Ovakav rezultat može se objasniti time što je perfekcionizam pozitivno povezan s razinom motivacije pojedinca, odnosno sa skupom unutarnjih i vanjskih faktora koji iniciraju ili induciraju akciju (Latham i Pinder, 2005). Pojedinci s visokim stupnjem perfekcionizma imaju visoke standarde za svoje radne rezultate i, posljedično, pokazuju visoke razine motivacije prilikom obavljanja radnih zadataka (Stoeber i sur., 2013). Upravo je motivacija jedan od čimbenika angažiranosti djelatnika (Furnham i sur., 2011; Wang i Erdheim, 2017). Silvestre (2022) je potvrdio ove rezultate pokazavši kako je motivacija povezana s angažiranošću zaposlenika pri čemu viša motivacija dovodi do više angažiranosti, a interakcija osobina ličnosti i motivacije također povećava angažiranost. Pritom, radna angažiranost se definira kao pozitivno, ispunjavajuće stanje uma povezano s radom koje karakteriziraju energičnost, posvećenost i usredotočenost (Schaufeli, i sur., 2002). Upravo je posvećenost, kao

dio angažiranosti, suprotni pol otuđenosti kojeg karakteriziraju osjećaj značaja, entuzijazma, inspiracije, ponosa i izazova (Naudé, 2003). Dakle, moguće je kako perfekcionizam putem procesa motivacije dovodi do angažiranosti i unutar nje posvećenosti poslu koja smanjuje otuđenost, tj. odvojenost od svoga posla.

Optimizam predstavlja statistički značajan negativni prediktor obje dimenzije izgaranja i kod pomagačkih i kod nepomagačkih zanimanja pri čemu su više razine optimizma povezane s nižim razinama izgaranja što je u skladu s postavljenim hipotezama i prethodnim istraživanjima poput Theofilou i suradnika (2022) koji su pokazali postojanje povezanosti optimizma i izgaranja na poslu kod zdravstvenih djelatnika. Također, rezultat o povezanosti viših razina optimizma s nižim razinama izgaranja dobiven je u mnogobrojnim istraživanjima i zanimanjima poput agenata u korisničkoj podršci (Rioli i Savicki, 2003), stručnih suradnika u višem obrazovanju (Essenko i Rothmann, 2007), medicinskih sestara (Chang i Chan, 2015) i radnika za opće dobro u zajednici (Jiang i Hui, 2016). S druge strane, pesimizam se pokazao statistički značajnim pozitivnim prediktorom iscrpljenosti i otuđenosti i kod pomagačkih i nepomagačkih zanimanja pri čemu su više razine pesimizma povezane s višim razinama doživljenog izgaranja na poslu što je u skladu s očekivanjima i prethodnim istraživanjima poput Eckleberry- Hunt i suradnika (2009) koji su pokazali kako je pesimizam pozitivno povezan sa svim dimenzijama izgaranja kod liječnika. Ovaj je rezultat potvrđen i na drugim uzorcima poput medicinskih sestara (Ye i sur., 2017; Zborowska i sur., 2021) te nastavnika (Bianchi i Schonfeld, 2016). U okviru modela poslovnih zahtjeva i resursa, optimizam se smatra osobnim resursom (Xanthopoulou i sur., 2007), a resursi igraju pozitivnu ulogu u očuvanju zdravlja (Schaufeli i Taris, 2014), ne isključivo zato što omogućuju zaposlenicima da bolje odgovaraju na zahtjeve posla ili iscrpljuju energiju resursa, već i zato što promoviraju pozitivna psihološka stanja (Bakker i Demerouti, 2007). Pesimizam se, s druge strane, u okviru modela poslovnih zahtjeva i resursa smatra osobnim zahtjevom, kao i perfekcionizam, pri čemu isti predstavlja osobnu ranjivost i nemogućnost pojedinca da uspješno kontrolira i utječe na svoje okruženje (Yin i sur., 2018).

Socijalna podrška nadređenog i radnih kolega pokazala se statistički značajnim negativnim prediktorom izgaranja. Rezultati istraživanja u skladu su s postavljenim hipotezama i prijašnjim istraživanjima. Prethodna istraživanja su pokazala kako socijalna podrška radnih kolega i nadređenog predstavlja važan poslovni resurs u smanjenju doživljaja izgaranja (Baruch-Feldman i sur., 2002; Bakker i sur., 2004; Velando- Soriano i sur., 2020). Prema Demerouti i Bakker (2011) poslovni resursi poput socijalne podrške potiču zaposlenike da se posvete



radnom zadatku, postignu radne ciljeve, budu angažirani, a odsustvo resursa dovodi do izgaranja. S druge strane, poslovni zahtjevi su fizički, socijalni ili organizacijski aspekti posla koji zahtijevaju kontinuirani fizički ili mentalni napor (Demerouti i sur., 2001) te su prethodna istraživanja pokazala kako ovi zahtjevi tijekom vremena dovode do izgaranja (Taris i Schaufeli, 2016). Rezultati provedenog istraživanja pokazali su kako kontrola posla predstavlja statistički značajni negativni prediktor izgaranja, a psihološki zahtjevi statistički značajni pozitivni prediktor izgaranja kod pomagačkih i nepomagačkih zanimanja što je u skladu s očekivanjima na temelju prethodnih istraživanja. Rezultati provedenog istraživanja potvrđeni su i istraživanjima poput Wang i suradnika (2014) koji su pokazali da su liječnici s višim razinama psiholoških zahtjeva te s nižim razinama kontrole na poslu podložniji izgaranju u odnosu na kolege s nižim razinama psiholoških zahtjeva i višim razinama kontrole, a ovakav je rezultat potvrđen i na uzorku osoba koje nisu medicinske struke, a rade u zdravstvu (Okuda i sur., 2020), kao i na uzorku profesionalnih vozača (Tàpia-Caballero i sur., 2021).

Rezultati medijacijskih analiza pokazali su kako je optimizam medijator u odnosu kontrole posla i obje dimenzije izgaranja, otuđenosti i iscrpljenosti, kod pomagačkih i kod nepomagačkih zanimanja, međutim optimizam se nije pokazao statistički značajnim medijatorom u odnosu psiholoških zahtjeva i izgaranja na poslu. Niska kontrola posla preko visokog optimizma smanjuje izgaranje na poslu. Samim time, hipoteza je djelomično potvrđena te je djelomično u skladu s prethodnim istraživanjima. Prijašnja istraživanja (npr. Huang i sur., 2015) pokazala su kako je optimizam osobni resurs koji je medijator odnosa poslovnih zahtjeva i izgaranja. Također, rezultati medijacijskih analiza pokazali su kako je optimizam medijator i u odnosu socijalne podrške nadređenog i radnih kolega i izgaranja na poslu. Socijalna podrška preko visokog optimizma doprinosi smanjenju izgaranja na poslu. Ovi su rezultati u skladu s očekivanjima na temelju prethodnih istraživanja. Xanthopolou i sur. (2007) u svom su istraživanju pokazali kako osobni resursi; samoeфикаsnost, organizacijski temeljeno samopoštovanje i optimizam, predstavljaju medijatore odnosa između poslovnih resursa i izgaranja te su utjecali na percepciju poslovnih resursa. Prema Huang i suradnicima (2015) upravo je optimizam osobni resurs preko kojeg socijalna podrška dodatno smanjuje izgaranje. Prema Hobfoll i Shirom (2001) pojedinci su intrinzično motivirani graditi, održavati i razvijati resurse te će doživjeti veliki stres kada su ti resursi ugroženi ili izgubljeni. Samim time, posredovanje osobnih resursa može pomoći u objašnjenju temeljnih psiholoških mehanizama razvoja izgaranja na poslu (Huang i sur., 2015). Luthans i suradnici (2007) su pokazali da okruženje bogato resursima aktivira psihološki kapital zaposlenika, konstrukt koji uključuje

psihološke resurse poput samoučinkovitosti, nade, optimizma i otpornosti. Prema Huang i suradnicima (2015) radno okruženje s visokim radnim opterećenjem i niskom socijalnom podrškom može izazvati negativne promjene kod zaposlenika i dovesti ih do pesimističnijih procjena stresnih situacija, a okruženje bogato resursima pomaže aktivirati samoučinkovitost, samopoštovanje i optimizam zaposlenika te će se osjećati sposobnijima i sigurnijima na poslu te će posljedično doživjeti niže razine izgaranja.

### **5.1. Ograničenja istraživanja i moguća poboljšanja**

Jedno od ograničenja ovog istraživanja jest samoprocjena ispitanika o pripadnosti pomagačkim ili nepomagačkim zanimanjima. Naime, ispitanici su sami procjenjivali kojoj skupini pripadaju, što može dovesti do subjektivnih i potencijalno netočnih klasifikacija. Kada bi se opredijelili za skupinu, u opisnom odgovoru ispitanici bi napisali koje je njihovo zanimanje. Nakon ispunjavanja upitnika, ispitivačica je isključivala sudionike koji nisu odgovarali unaprijed definiranim kriterijima pomagačkih ili nepomagačkih zanimanja. Ovaj postupak može utjecati na reprezentativnost rezultata jer su uklonjeni ispitanici možda imali karakteristike koje bi doprinjele dubljem razumijevanju istraživane teme. Također, kriteriji pripadnosti pomagačkim i nepomagačkim zanimanjima nisu sasvim transparentni s obzirom da u literaturi ne postoji jasna i jednoznačna klasifikacija istih. Zbog toga se selekcioniranje provelo na temelju definicije Ajduković i Ajduković (1996) kako su pomagačka zanimanja ona zanimanja koja su usmjerena na pomaganje drugim ljudima u rješavanju njihovih životnih problema te na temelju prethodnih istraživanja koja su određena zanimanja svrstala u pomagačka (npr. Queirós, 2020; Clements i Kinman, 2022; Lyubarova, 2023; Ye i sur., 2017; Zborowska i sur., 2021; Bianchi i Schonfeld, 2016), a neka u nepomagačka (npr. Salanova i sur., 2002; Kao, 2023; Awwad i sur., 2022). Ovakva klasifikacija mogla je rezultirati isključivanjem ispitanika koji su zapravo odgovarali kriterijima svoje skupine ili zadržavanjem onih koji nisu. Također, unutar ovog ograničenja, ispitanici su svoje zanimanje navodili vrlo kratko, često jednom riječju, što onemogućuje detaljnije objašnjenje i opis radnih zadataka kako bi ispitivač mogao procijeniti kojoj skupini pripada ispitanik. Ovi nedostaci naglašavaju potrebu za preciznijim i objektivnijim kriterijima klasifikacije ili za detaljnijim opisom zanimanja ispitanika kako bi ispitivač raspolagao većom količinom informacija prilikom provjere klasifikacija. S tim u skladu, još jedno ograničenje istraživanja je *online* provedba koja onemogućuje detaljniju procjenu zanimanja kakvu bi, primjerice, omogućile kvalitativne mjere

poput intervjua. Upravo intervjui su metoda koja bi poboljšala kvalitetu prikupljanja podataka (Bowling, 2005; Haan i sur., 2017). Ipak, kada bi se podaci prikupljali intervjuom, broj ispitanika bio bi znatno manji, a socijalno poželjno odgovaranje moglo bi se povećati (Heerwegh, 2009).

Nadalje, ograničenje provedenog istraživanja jest nejednaka zastupljenost muškaraca i žena pri čemu žene čine gotovo 75% uzorka, a prethodna su istraživanja pokazala kako su žene podložnije doživljaju viših razina izgaranja u odnosu na muškarce (Innstrand i sur., 2011). Navedeni autori pokazali su kako pravnice, vozačice autobusa, profesorice, svećenice, medicinske sestre i liječnice doživljavaju više razine iscrpljenosti u odnosu na muške kolege. Ovakav rezultat potvrđen je i u istraživanju Redondo-Flórez i suradnika (2020) gdje je pokazano da muški ispitanici pokazuju niže vrijednosti iscrpljenosti i percipiranog stresa u odnosu na žene, kao i u istraživanju Lyubarova i suradnika (2023) gdje je pokazano kako se upravo liječnice suočavaju s većim opterećenjem, provode više vremena posvećujući se elektroničkim zdravstvenim zapisima i pacijentima, a uz to imaju manje resursa i manje kontrole na poslu. Također, autori navode kako žene imaju veće odgovornosti izvan posla koje uključuju brigu o djeci i starijim članovima obitelji zbog čega teže integriraju poslovni i privatni život. Svi navedeni čimbenici dovode i do veće razine izgaranja kod liječnica u odnosu na liječnike. Rezultati ovog istraživanja također pokazuju da je spol značajan prediktor iscrpljenosti kod pomagačkih i nepomagačkih zanimanja te otuđenosti kod nepomagačkih zanimanja i pritom žene pokazuju više razine izgaranja. Samim time, generalizacija rezultata na čitavu populaciju je ograničena.

Još jedno ograničenje istraživanja proizlazi iz korištenja upitnika koji mjeri jednu dimenziju perfekcionizma, sebi usmjeren perfekcionizam, a ne uzima u obzir socijalne aspekte ovog konstrukta. Enns i Cox (2002) navode kako je unidimenzionalnost ove mjere jedan od njezinih ključnih nedostataka. Prema Ivanov i Penezić (2004) perfekcionizam prema sebi predstavlja esencijalnu komponentu ovog konstrukta, a i novije mjere perfekcionizma visoko koreliraju s Burnsovom skalom zbog čega se ova skala i dalje primjenjuje. Ipak, korištenje skale koja mjeri više dimenzija perfekcionizma poput Multidimenzionalne skale perfekcionizma (Zubčić i Vulić-Prtorić, 2008) potencijalno bi obogatilo ove rezultate dodatnim saznanjima.

## 5.2. Doprinosi i implikacije istraživanja

Istraživanje je potvrdilo kako su psihološki zahtjevi i kontrola posla, socijalna podrška nadređenog i radnih kolega, perfekcionizam, optimizam i pesimizam statistički značajni prediktori izgaranja na poslu kod pomagačkih i nepomagačkih zanimanja što ide u prilog modelu poslovnih zahtjeva i resursa. Također, potvrđeno je kako je optimizam medijator odnosa kontrole posla i dimenzija izgaranja te kako je optimizam medijator odnosa socijalne podrške nadređenog i radnih kolega te izgaranja na poslu. Ovaj rezultat u skladu je s teorijskim nalazima poput Bakker i Demerouti (2007) i Xanthopoulou i suradnika (2007), a također upućuje i na važnost koju osobni čimbenici imaju u objašnjenju izgaranja na poslu. Na temelju ovih spoznaja, u praktičnom radu sa zaposlenicima važno je raditi na jačanju osobnih resursa kroz psihoedukativne programe i intervencije, ali i kod nadređenih osvijestiti važnost osobnih čimbenika u radnom okruženju. Rezultati istraživanja impliciraju i na potrebu za razvijanjem radnog okruženja koje potiče socijalnu podršku i mogućnost kontrole posla s ciljem smanjenja izgaranja. Za to je važna edukacija nadređenih, psihologa u organizaciji, ali i samih zaposlenika.

Još je jedan doprinos ovog istraživanja upotreba perfekcionizma kao osobnog zahtjeva, što je prema saznanjima autorice prvi put primijenjeno u kontekstu modela poslovnih zahtjeva i resursa. Guglielmi i suradnici (2012) predlažu korištenje ove varijable kao osobnog zahtjeva, međutim dosadašnja istraživanja nisu ga obuhvatila. Rezultati ovog istraživanja pokazali su kako je perfekcionizam statistički značajan pozitivan prediktor iscrpljenosti u obje skupine zanimanja, no nakon dodavanja poslovnih zahtjeva i resursa perfekcionizam se pokazao statistički značajnim negativnim prediktorom otuđenosti kod nepomagačkih zanimanja. Buduća bi istraživanja mogla detaljnije proučiti perfekcionizam kao osobni zahtjev te pokušati drugim, višedimenzionalnim, mjerama provjeriti i razjasniti njegovu ulogu u objašnjenju izgaranja na poslu. Rezultati istraživanja koji pokazuju kako je perfekcionizam statistički značajan prediktor izgaranja impliciraju na važnost uvođenja specifičnih intervencija usmjerenih na smanjenje negativnih učinaka perfekcionizma u radnom okruženju te stvaranje održivijih radnih navika kod zaposlenika.

Trećina ispitanika (njih 386) navela je kako je imala problem/e u vezi svojeg odnosa s poslom, dok se njih samo 147 obratilo stručnoj osobi, a pritom ih se najveći broj (41) javilo psihologu, psihoterapeutu (40) i liječniku (27). Ovakvi rezultati impliciraju na važnost destigmatiziranja odlaska stručnoj osobi kada je to potrebno, a na čemu bi se trebalo aktivno raditi unutar svake organizacije provođenjem različitih edukativnih aktivnosti i razgovora u

svrhu razumijevanja uloge odjela ljudskih potencijala, upoznavanja s visokim etičkim načelima koja se u praktičnom radu primjenjuju, ali i očuvanja važnosti mentalnog zdravlja svih zaposlenika.

## 6. ZAKLJUČAK

Cilj ovog rada bio je ispitati doprinos poslovnih zahtjeva i resursa te osobnih zahtjeva i resursa objašnjenju izgaranja kod pomagačkih i nepomagačkih zanimanja. Rezultati su djelomično potvrdili postavljene hipoteze. Suprotno očekivanjima, rezultati su pokazali kako postoji značajna razlika između pomagačkih i nepomagačkih zanimanja u jednoj dimenziji izgaranja, iscrpljenosti. Potvrđen je očekivani značajni doprinos socijalne podrške nadređenog i radnih kolega, optimizma, pesimizma, psiholoških zahtjeva i kontrole posla te perfekcionizma objašnjenju izgaranja kod pomagačkih i nepomagačkih zanimanja. Očekivana medijacijska uloga optimizma u odnosu psiholoških zahtjeva i kontrole posla te izgaranja na poslu djelomično je potvrđena pri čemu je optimizam značajni medijator odnosa kontrole posla i izgaranja, ali ne i psiholoških zahtjeva i izgaranja na poslu. Očekivana medijacijska uloga optimizma u odnosu socijalne podrške nadređenog i radnih kolega je potvrđena.

Rezultati ukazuju na pojavnost izgaranja kod zaposlenika pomagačkih i nepomagačkih zanimanja unutar pretpostavljenog modela poslovnih zahtjeva i resursa, no i na važnost diferencijalnog pristupa prilikom istraživanja ovih skupina. Istraživanje pokazuje važnost uključivanja osobnih zahtjeva i resursa u navedeni model kako bi se izgaranje pobliže objasnilo, a ovakvi rezultati impliciraju da prepoznavanje i jačanje osobnih resursa zaposlenika može doprinijeti očuvanju njihovog mentalnog zdravlja unutar radnog okruženja.

## 7. LITERATURA

- Ajduković, M. i Ajduković, D. (1996). *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Akinwande, M. O., Dikko, H. G., i Samson, A. (2015). Variance inflation factor: as a condition for the inclusion of suppressor variable (s) in regression analysis. *Open journal of statistics*, 5(7), 754-767. <https://doi.org/10.4236/ojs.2015.57075>
- Alarcon, G., Eschleman, K. J., i Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244-263. <https://doi.org/10.1080/02678370903282600>
- Appleton, P. R., Hall, H. K., i Hill, A. P. (2009). Relations between multidimensional perfectionism and burnout in junior-elite male athletes. *Psychology of Sport and Exercise*, 10(4), 457-465. <https://doi.org/10.1016/j.psychsport.2008.12.006>
- Arnold, K. A., Connelly, C. E., Walsh, M. M., i Martin Ginis, K. A. (2015). Leadership styles, emotion regulation, and burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(4), 481-490. <https://doi.org/10.1037/a0038850>
- Aryee S. i Luk V. (1996). Work and nonwork influences on the career satisfaction of dual-earner couples. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 38-52. <https://doi.org/10.1006/jvbe.1996.0032>
- Avey, J. B., Luthans, F. i Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human resource management*, 48(5), 677-693. <https://doi.org/10.1002/hrm.20294>
- Awwad, R. I., Aljuhmani, H. Y., i Hamdan, S. (2022). Examining the relationships between frontline bank employees' job demands and job satisfaction: A mediated moderation model. *SAGE Open*, 12(1). <https://doi.org/10.1177/21582440221079880>
- Bakker, A. B. i 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., i Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of occupational health psychology*, 22(3), 273. <http://dx.doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E., i 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., i Euwema, M.C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.10.2.170>
- Bakker, A. B., Demerouti, E. i Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory - General survey: An internet study. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 15(3), 245–260.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., i Verbeke, W. (2004). Using the Job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83–104. <https://doi.org/10.1002/hrm.20004>
- Bakker, A.B. i Sanz-Vergel, A. I. (2013). Weekly work engagement and flourishing: The role of hindrance and challenge demands. *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 397–409. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.06.008>
- Bakker, A.B., Van Der Zee, K.I., Lewig, K.A. i Dollard, M.F. (2006) The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors, *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31-50, <https://doi.org/10.3200/SOCP.146.1.31-50>
- Bakker, A. i Van Wingerden, J. (2021). Do personal resources and strengths use increase work engagement? The effects of a training intervention. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26, 20–30. <https://doi.org/10.1037/ocp0000185>
- Barbier, M., Dardenne, B., i Hansez, I. (2013). A longitudinal test of the Job Demands–Resources model using perceived stigma and social identity. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(5), 532-546. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.698056>



- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., i Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of occupational health psychology*, 7(1), 84-93. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.7.1.84>
- Berc, G. (2009). *Obiteljska kohezivnost u kontekstu sukoba radne i obiteljske uloge roditelja* (Doktorska disertacija). Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet u Zagrebu.
- Bianchi, R., i Schonfeld, I. S. (2016). Burnout is associated with a depressive cognitive style. *Personality and Individual Differences*, 100, 1-5. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.01.008>
- Biggio, G., i Cortese, C. G. (2013). Well-being in the workplace through interaction between individual characteristics and organizational context. *International journal of qualitative studies on health and well-being*, 8. <https://doi.org/10.3402/qhw.v8i0.19823>
- Biswas, J. i Kumar, S. (2021). Prevalence of work stress among private and public sector employees in Delhi: A differential study. *International Journal of Indian Psychology*, 9(2), 1376-1387.
- Bon, A. T. i Shire, A. M. (2022). Review of conservation of resources theory in job demands and resources model. *International Journal of Global Optimization and Its Application*, 1(4), 236-248. <https://doi.org/10.56225/ijgoia.v1i4.102>
- Bowling, A. (2005). Mode of questionnaire administration can have serious effects on data quality. *Journal of Public Health*, 27(3), 281–291. <https://doi.org/10.1093/pubmed/fdi031>
- Bradley, H.B. (1969) Community-based treatment for young adult offenders. *Crime & Delinquency* 15, 359–370. <https://doi.org/10.1177/001112876901500307>
- Bryan, M.L., Bryce, A.M. i Roberts, J. (2021) The effect of mental and physical health problems on sickness absence. *The European Journal of Health Economy*, 22, 1519–1533. <https://doi.org/10.1007/s10198-021-01379-w>
- Burić, I. i Slišković, A. (2018). Oldenburški upitnik sagorijevanja. U: Slišković, A., Burić, I., Ćubela Adorić, V., Nikolić, M. i Tucak Junaković, I. (ur.) *Zbirka psiholoških skala i upitnika*, sv. 9, 13-19. Zadar: Sveučilište u Zadru.

- Burns, D. D. (1980). The perfectionist's script for self-defeat. *Psychology Today*, 14, 34-51
- Buyukbayraktar, C. G., i Temiz, G. (2015). The relationship between perfectionism and burn-out in pre-school teachers. *The Online Journal of New Horizons in Education—January*, 5(1), 131-138.
- Carver, C. S. i Scheier, M. F. (2024). Optimism. *Encyclopedia of quality of life and well-being research*, 30(7), 4849-4854. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2010.01.006>
- Caspi, A. i Moffitt, T.E. (1993). When do individual differences matter? A paradoxical theory of personality coherence. *Psychology Inquiry*, 4, 247-271. [https://doi.org/10.1207/s15327965pli0404\\_1](https://doi.org/10.1207/s15327965pli0404_1)
- Chang, Y. i Chan, H. J. (2015). Optimism and proactive coping in relation to burnout among nurses. *Journal of nursing management*, 23(3), 401–408. <https://doi.org/10.1111/jonm.12148>
- Chen, Y.S., i Huang, S. Y. B. (2016). A conservation of resources view of personal engagement in the development of innovative behavior and work-family conflict. *Journal of Organizational Change Management*, 29(6), 1030-1040. <https://doi.org/10.1108/JOCM-11-2015-0213>
- Chen, L. H., Kee, Y. H., Chen, M. Y., i Tsai, Y. M. (2008) Relation of perfectionism with athletes' burnout: Further examination. *Perceptual and Motor Skills*, 106, 811-820. <https://doi.org/10.2466/pms.106.3.811-820>.
- Cherniss, C. (1993). `The role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. U: W.B. Schaufeli, C. Maslach, i T. Marek (Ur.) *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research* (str. 135-149). Taylor & Francis.
- Childs, J. H., i Stoeber, J. (2012). Do you want me to be perfect? Two longitudinal studies on socially prescribed perfectionism, stress and burnout in the workplace. *Work & Stress*, 26(4), 347-364. <https://doi.org/10.1080/02678373.2012.737547>
- Clements, A. J., i Kinman, G. (2022). Job demands, organizational justice, and emotional exhaustion in prison officer. U: H. P. Smith (Ur.), *Promoting Wellness and Resiliency in Correctional Officers* str. 89-106. Routledge.

- Collings, J. A. i Murray, P. J. (1996). Predictors of stress amongst social workers: An empirical study. *British Journal of Social Work*, 26(3), 375–387. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011101>
- Craiovan, P. M. (2014). Correlations between perfectionism, stress, psychopathological symptoms and burnout in the medical field. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 127, 529-533. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.03.304>
- Demerouti, E. i Bakker, A. B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. *Handbook of stress and burnout in health care*, 65(7), 1-25.
- Demerouti, E., i Bakker, A. B. (2011). The job demands-resources model: Challenges for future research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 37(2), 01-09. <https://doi.org/10.4102/sajip.v37i2.974>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. i Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., i Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 19(1), 12.
- Demerouti, E., Mostert, K., i Bakker, A. B. (2010). Burnout and work engagement: a thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of occupational health psychology*, 15(3), 209-222. <https://doi.org/10.1037/a0019408>
- D'souza, F., Egan, S. J., i Rees, C. S. (2011). The relationship between perfectionism, stress and burnout in clinical psychologists. *Behaviour Change*, 28(1), 17-28. <https://doi.org/10.1375/bech.28.1.17>
- Dutheil, F., Parreira, L.M., Eismann, J., Lesage, F.X., Balayssac, D., Lambert, C., Clinchamps, M., Pezet, D., Pereira, B. i Le Roy, B. (2021). Burnout in French general practitioners: a nationwide prospective study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(22), 12044. <https://doi.org/10.3390/ijerph182212044>

- Eckleberry-Hunt, J., Lick, D., Boura, J., Hunt, R., Balasubramaniam, M., Mulhem, E. i Fisher, C. (2009). An exploratory study of resident burnout and wellness. *Academic Medicine*, 84(2), 269-277. <https://doi.org/10.1097/ACM.0b013e3181938a45>
- Enns, M. W., i Cox, B. J. (2002). The nature and assessment of perfectionism: A critical analysis. U: G. L. Flett i P. L. Hewitt (Ur.) *Perfectionism: Theory, research, and treatment*, 33–62. <https://doi.org/10.1037/10458-002>
- Epel, E. S., Crosswel, A.D., Mayer, S.E., Prather, A.A., Slavich, G.M., Puterman, E. i Mendes, W.B. (2018). More than a feeling: A unified view of stress measurement for population science. *Frontiers in neuroendocrinology*, 49, 146-169. <https://doi.org/10.1016/j.yfrne.2018.03.001>
- Essenko, N., i Rothmann, S. (2007). Job characteristics, optimism, burnout, and ill health of support staff in a higher education institution in South Africa. *South African journal of psychology*, 37(1), 135-152.
- Fiorilli, C., Benevene, P., De Stasio, S., Buonomo, I., Romano, L., Pepe, A. i Addimando, L. (2019). Teachers' burnout: The role of trait emotional intelligence and social support. *Frontiers in psychology*, 10, 2743. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02743>
- Firth, M. T., Dyer, M., Marsden, H., Savage, D. i Mohamad, H. (2004). Non-statutory mental health social work in primary care: A chance for renewal?. *British Journal of Social Work*, 34(2), 145-163. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch038>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 159-164.
- Furnham, A., Forde, L. i Ferrari, K. (2011). Personality and employee motivation, *Personality and Individual Differences*, 26(6),1035–1043.
- Galanakis, M. D., i Tsitouri, E. (2022). Positive psychology in the working environment. Job demands-resources theory, work engagement and burnout: A systematic literature review. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1022102>
- Garrosa, E., Rainho, C., Moreno-Jiménez, B. i Monteiro, M. J. (2010). The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points. *International journal of nursing studies*, 47(2), 205-215. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.05.014>

- Gregov, Lj. i Šimunić, A. (2012). *Skala psiholoških zahtjeva i kontrole posla*. U: Proroković, A., Čubela Adorić, V., Penezić, Z. i Tucak Junaković, I. (ur.) *Zbirka psihologijskih skala i upitnika, sv. 6, 45-50*. Zadar: Sveučilište u Zadru.
- Guglielmi, D., Simbula, S., Schaufeli, W. B. i Depolo, M. (2012). Self-efficacy and workaholism as initiators of the job demands-resources model. *The Career Development International, 17*(4), 375–389. <https://doi.org/10.1108/13620431211255842>
- Guo, L. P., Huang, M. M., Wang, Y. Q., Shi, S., Yang, M. H., i Shuai, J. (2022). Effort-reward imbalance and job burnout in preschool teachers: a moderated mediation model. *Soc. Behav. Pers. 50*, 1–13. <https://doi.org/10.2224/sbp.10284>
- Haan, M., Ongena, Y. P., Vannieuwenhuyze, J. T. i De Gloppe, K. (2017). Response behavior in a video-web survey: A mode comparison study. *Journal of Survey Statistics and Methodology, 5*(1), 48–69. <https://doi.org/10.1093/jssam/smw023>
- Hair, J., Black, W., Babin, B.J. i Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. London: Pearson
- Harari, D., Swider, B. W., Steed, L. B., i Breidenthal, A. P. (2018). Is perfect good? A meta-analysis of perfectionism in the workplace. *Journal of Applied Psychology, 103*(10), 1121–1144. <https://doi.org/10.1037/apl0000324>
- Havelka, M. (1998). *Zdravstvena psihologija*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Heerwegh, D. (2009). Mode differences between face-to-face and web surveys: An experimental investigation of data quality and social desirability effects. *International Journal of Public Opinion Research, 21*(1), 111–121. <https://doi.org/10.1093/ijpor/edn054>
- Hill, A. P., i Curran, T. (2015). Multidimensional perfectionism and burnout. *Personality and Social Psychology Review, 20*(3), 269–288. [doi:10.1177/1088868315596286](https://doi.org/10.1177/1088868315596286)
- Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. Washington DC: Hemisphere.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist, 44*, 513–524.

- Hobfoll, S. E., i Freedy, J. (1993). Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, i T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 115–133). Taylor & Francis.
- Hobfoll, S. E., i Shirom, A. (2001). Conservation of resources theory: Applications to stress and management in the workplace. U: R. T. Golembiewski (Ur.) *Handbook of organization behavior*, 57–81. New York: Dekker.
- Hobfoll, S.E., Jonshon, R.J., Ennis, N., i Jackson, A.P. (2003). Resource loss, resource gain, and emotional outcomes among inner city women. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, 632–643. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.3.632>
- Huang, J., Wang, Y., i You, X. (2015). The job demands-resources model and job burnout: The mediating role of personal resources. *Current Psychology*, 35(4), 562–569. <https://doi.org/10.1007/s12144-015-9321-2>
- Hudek- Knežević, J. i Kardum, I. (2006). *Psihosocijalne odrednice tjelesnog zdravlja:1. Stres i tjelesno zdravlje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Imran, R., Allil, K., i Mahmoud, A. B. (2017). Teacher’s turnover intentions: Examining the impact of motivation and organizational commitment. *International Journal of Educational Management*, 31(6), 828-842. <https://doi.org/10.1108/IJEM-05-2016-0131>
- Innstrand, S. T., Langballe, E. M., Falkum, E., i Aasland, O. G. (2011). Exploring within- and between-gender differences in burnout: 8 different occupational groups. *International archives of occupational and environmental health*, 84(7), 813–824. <https://doi.org/10.1007/s00420-011-0667-y>
- Jachens, L., Houdmont, J., i Thomas, R. (2017). Effort reward imbalance and burnout among humanitarian aid workers. *Disasters*, 43(6), 67-87, <https://doi.org/10.1111/disa.12288>.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L. i Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon, *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- Jiang, X., i Hui, Y. (2016). Impacts of optimism and job characteristics on job burnout among the millennial generation: Evidence from a survey of community service workers in Shaanxi, China. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 53, 185-212

- Jing, L., i Zhang, D. (2014). Does organizational commitment help to promote university faculty's performance and effectiveness?. *The Asia-Pacific Education Researcher*, 23, 201-212. [doi: 10.1007/s40299-013-0097-6](https://doi.org/10.1007/s40299-013-0097-6)
- Kalimo, R., Pahkin, K., i Mutanen, P. (2002). Work and personal resources as long-term predictors of well-being. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 18(5), 227-234. <https://doi.org/10.1002/smi.949>
- Kao, Y.L. (2023). Applying the job demands-resources model to reduce the aberrant behavior of bus drivers: Let them play a good social role. *Journal of Transport & Health*, 33(1). <https://doi.org/10.1016/j.jth.2023.101711>
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Kemeny, M. E. (2003). The psychobiology of stress. *Current Directions in Psychological Science*, 12(4), 124–129. <https://doi.org/10.1111/1467-8721.01246>
- Khalid, A., Pan, F., Li, P., Wang, W. i Ghaffari, A. S. (2020). The impact of occupational stress on job burnout among bank employees in Pakistan, with psychological capital as a mediator. *Frontiers in public health*, 7, 410. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2019.00410>
- Kinnunen, U., Vermulst, A., Gerris, J., i Mäkikangas, A. (2003). Work–family conflict and its relations to well-being: The role of personality as a moderating factor. *Personality and Individual Differences*, 35(7), 1669-1683. [https://doi.org/10.1016/S0191-8869\(02\)00389-6](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(02)00389-6)
- Latham, G. P. i Pinder, C. C. (2005). Work motivation theory and research at the dawn of the twenty-first century. *Annual Review of Psychology*, 56, 485–516. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.55.090902.142105>
- Lazarus, R.S. i Folkman, S. (2004). *Stres, procjena i suočavanje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Leiter, M. P. i Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of organizational behavior*, 9(4), 297-308.
- Lindén, M., Salo, I., i Jansson, A. (2018). Organizational stressors and burnout in public librarians. *Journal of Librarianship and Information Science*, 50(2), 199-204. <https://doi.org/10.1177/0961000616666130>



- Liu, Y., i Aunguroch, Y. (2019). Work stress, perceived social support, self-efficacy and burnout among Chinese registered nurses. *Journal of nursing management*, 27(7), 1445–1453. <https://doi.org/10.1111/jonm.12828>
- Lu, S., Wei, F., i Li, G. (2021). The evolution of the concept of stress and the framework of the stress system. *Cell stress*, 5(6), 76–85. <https://doi.org/10.15698/cst2021.06.250>
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., i Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541–572. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- Lyubarova, R., Salman, L., i Rittenberg, E. (2023). Gender differences in Physician Burnout: driving factors and potential solutions. *The Permanente Journal*, 27(2), 130-136. <https://doi.org/10.7812/TPP/23.023>
- Manić, S., Janjić, V., Djukic Djeanovic, S., Aleksic, A., Aleksic, Z., Jaredic, B. i Krkic, M. (2017). Burnout, depression and proactive coping in underground coal miners in serbia-pilot project. *Experimental and Applied Biomedical Research (EABR)*, 18(1), 45-52. <https://doi.org/10.1515/sjecr-2016-0061>
- Marchand, A., Beaugard, N., i Blanc, M. E. (2015). Work and non-work stressors, psychological distress and obesity: evidence from a 14-year study on Canadian workers. *BMJ open*, 5(3), 1-12. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2014-006285>
- Marchand, A., Blanc, M. E. i Beaugard, N. (2018). Do age and gender contribute to workers' burnout symptoms?. *Occupational medicine*, 68(6), 405-411. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqy088>
- Maricle, W.H. (2013). *School administrator self-perceived leadership styles affect on occupational burnout*. (Neobjavljena doktorska disertacija). Beaumont, Lamar University.
- Marmot, M. (2015). The health gap: the challenge of an unequal world. *The Lancet*, 386(10011), 2442–2444. . [https://doi:10.1016/s0140-6736\(15\)00150-6](https://doi:10.1016/s0140-6736(15)00150-6)
- Martin, S. R., Fortier, M.A., Heyming, T.W., Ahn, K., Nichols, W., Golden, C., Saadat, H. i Kain, Z.N. (2022). Perfectionism as a predictor of physician burnout. *BMC health services research*, 22(1), 1425. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08785-7>



- Maslach, C. (1976). Burn-out. *Human Behavior*, 5, 16–22.
- Maslach, C. (1978). The client role in staff burn-out. *Journal of social issues*, 34(4), 111-124. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1978.tb00778.x>
- Maslach, C., i Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Mikolajczak, M., i Roskam, I. (2018). A theoretical and clinical framework for parental burnout: The balance between risks and resources (BR<sup>2</sup>). *Frontiers in psychology*, 9, 886. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00886>
- Naudé, J. L. P. (2003). *Occupational stress, coping, burnout and work engagement of emergency workers in Gautenge*. (Doktorska disertacija). Potchefstroom University for Christian Higher Education).
- Nisar, S. K., i Rasheed, M. I. (2019). Stress and performance: Investigating relationship between occupational stress, career satisfaction, and job performance of police employees. *Journal of Public Affairs*, e1986. <https://doi.org/10.1002/pa.1986>
- Okuda, Y., Iwasaki, S., Deguchi, Y., Nitta, T., Mitake, T., Sakaguchi, A., Niki, A. i Inoue, K. (2020). Burnout and occupational stressors among non-medical occupational health staff. *Occupational Medicine*, 70(1), 45-51. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqz160>.
- Queirós, C., Passos, F., Bártolo, A., Marques, A. J., da Silva, C. F., i Pereira, A. (2020). Burnout and stress measurement in police officers: Literature review and a study with the operational police stress questionnaire. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-23. [doi:10.3389/fpsyg.2020.00587](https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00587)
- Pervin, L.A. (1989). Persons, situations, interactions: The history of a controversy and a discussion of theoretical models. *Academy of Management Review*, 14(3), 350-360. <https://doi.org/10.2307/258172>
- Petz, B. (1992). *Psihologijski rječnik*. Zagreb: Prosvjeta
- Pines, A. M. (2011). *Burnout at work: Causes, results and coping strategies*. Ben Shemen: Modan Publishing
- Pisarski, A., i Brook, C. (2005). The role of social support in helping female shiftworking nurses cope with shiftwork and general work stress. U: *Engaging the multiple contexts of*

*management: Convergence and divergence of management theory and practice. Proceedings of the 19th ANZAM Conference. Australian and New Zealand Academy of Management, Australia.*

- Prieto, L. L., Soria, M. S., Martínez, I. M., i Schaufeli, W. (2008). Extension of the Job Demands-Resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 20(3) 354-360.
- Radey, M., i Figley, C.R. (2007). The social psychology of compassion. *Clinical Social Work Journal*, 35, 207–214. <https://doi.org/10.1007/s10615-007-0087-3>
- Redondo-Flórez, L., Tornero-Aguilera, J.F., Ramos-Campo, D.J. i Clemente-Suarez, V.J. (2020). Gender differences in stress- and burnout-related factors of university professors. *BioMed Research International*, 2020 (1). <https://doi.org/10.1155/2020/20182857>
- Rijavec, M., Miljković, D. i Brdar, I. (2008). *Pozitivna psihologija: znanstveno istraživanje ljudskih snaga i sreće*. Zagreb: IEP-D2.
- Rioli, L., i Savicki, V. (2003). Optimism and coping as moderators of the relationship between chronic stress and burnout. *Psychological reports*, 92(3), 1215–1226. <https://doi.org/10.2466/pr0.2003.92.3c.1215>
- Rožman, M., Grinkevich, A., i Tominc, P. (2019). Occupational stress, symptoms of burnout in the workplace and work satisfaction of the age-diverse employees. *Organizacija*, 52(1), 46-59. <https://doi.org/10.2478/orga-2019-0005>
- Salanova, M., Peiró, J. M. i Schaufeli, W. B. (2002). Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: An extension of the job demand-control model. *European Journal of work and organizational psychology*, 11(1), 1-25. <https://doi.org/10.1080/13594320143000735>
- Schaufeli, W.B., Bakker, A.B., Van der Heijden, F.M. i Prins, J.T. (2009), Workaholism, burnout and well-being among junior doctors: the mediating role of role conflict, *Work & Stress*, 23, 155-172. <https://doi.org/10.1080/02678370902834021>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., i Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893–917. <https://doi.org/10.1002/job.595>

- Schaufeli, W. B., Maslach, C., i Marek, T. (Eds.). (1993). *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Taylor & Francis.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., González-Romá, V. i Bakker, A.B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schaufeli, W. B., i Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands-resources model: Implications for improving work and health. U: G. F. Bauer i O. Hämmig (Ur.), *Bridging occupational, organizational and public health: A transdisciplinary approach* (str. 43–68). Springer Science + Business Media. [https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3\\_4](https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4)
- Seaward, B. L. (2017). *Managing Stress*. Sjedinjene Američke Države: Jones & Bartlett Learning.
- Shahwan, S., Tay, E.H., Shafie, S., Boon Tan, Y., Gunasekaran, S., Shen Tan, R.H., Satghare, P., Zhang, Y., Wang, P, Chik Tan, S. i Subramaniam, M. (2024). The protective role of resilience and social support against burnout during the COVID-19 pandemic. *Frontiers in Public Health*, 12, 1-11. 1374484.
- Shoman Y., Ranjbar, S., Strippoli, M. P., von Känel, R., Preisig, M. i Guseva Canu, I. (2023) Relationship between effort-reward imbalance, over-commitment and occupational burnout in the general population: A prospective cohort study. *International Journal of Public Health* 68, 1-11. <https://doi.org/10.3389/ijph.2023.1606160>
- Silvestre, A.A. (2022). Personality traits, motivation, and performance of employees in a pharmaceutical company in the Philippines: Basis for performance improvement plan, psychology and education. *The Asian Conference on Psychology & the Behavioral Sciences 2022*. <https://doi.org/10.22492/issn.2187-4743.2022.9>
- Simionato, G. K., i Simpson, S. (2018). Personal risk factors associated with burnout among psychotherapists: A systematic review of the literature. *Journal of clinical psychology*, 74(9), 1431-1456. <https://doi.org/10.1002/jclp.22615>
- Svitlić-Budisavljević, S. (2022). Burnout of nurses in nursing homes: To what extent age, education, length of service and length of work experience at the current workplace affect the level of professional burnout. *Asian Journal of Basic Science & Research*, 4(2), 143-162. <http://doi.org/10.38177/AJBSR.2022.4214>

- Stamm, B.H. (2009). The Concise ProQOL Manual. Pocatello, ID: ProQOL.org
- Stanetić, K. i Tešanović, G. (2013). Influence of age and length of service on the level of stress and burnout syndrome. *Medicinski pregled*, 66(3-4), 153-162. <https://doi.org/10.2298/MPNS1304153S>
- Stoeber, J., Corr, P.J., Smith, M.M. i Saklofske, D. H. (2018) Perfectionism and personality. U: J. Stoeber (Ur.), *The psychology of perfectionism: Theory, research, applications* (str. 68-88). Routledge.
- Stoeber, J., Davis, C. R., i Townley, J. (2013). Perfectionism and workaholism in employees: The role of work motivation. *Personality and Individual Differences*, 55(7), 733–738. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2013.06.001>
- Stoeber, J., i Rennert, D. (2008). Perfectionism in school teachers: Relations with stress appraisals, coping styles, and burnout. *Anxiety, Stress, and Coping*, 21, 37-53. <https://doi.org/10.1080/10615800701742461>
- Šimunić (2016). Skala socijalne podrške na poslu i u obitelji. U: Tucak Junaković, I., Burić, I., Čubela Adorić, V., Proroković, A. i Slišković, A. (ur.) *Zbirka psihologijskih skala i upitnika*, sv. 8, 45-51. Zadar: Sveučilište u Zadru.
- Šupe, S., Poljaković, Z., Kondić, Lj., Unušić, L., i Alvir, D. (2011). Neurološke osnove stresa i rizik razvoja moždanog udara. *Neurologia Croatica*, 60(1), 1-11. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:257:855887>
- Tàpia-Caballero, P., Serrano-Fernández, M.-J., Boada-Cuerva, M., Sora, B., i Boada-Grau, J. (2021). Influence that job characteristics, personality and burnout have on fatigue in professional drivers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 28(3),1331-1341. <https://doi.org/10.1080/10803548.2021.1888019>
- Taris, T. W., i Schaufeli, W. B. (2016). The job demands-resources model. U: S. Clarke, T. M. Probst, F. Guldenmund, i J. Passmore (Ur.), *The Wiley Blackwell handbook of the psychology of occupational safety and workplace health* (str. 157–180). Wiley Blackwell.
- Theofilou P., Platis, C., Madia, K. i Kotsiopoulos, I. (2022). Burnout and optimism among health workers during the period of COVID-19, *SEEJPH* 2022. <https://doi.org/10.11576/seejph-5114>

- Unterbrink, T., Hack, A., Pfeifer, R., Buhl-Griesshaber, V., Muller, U., Wesche, H., Frommhold, M., Scheuch, K., Seibt, R., Wirsching, M. i Bauer, J. (2007). Burnout and effort–reward-imbalance in a sample of 949 German teachers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 80(5), 433–441. <https://doi.org/10.1007/s00420-007-0169-0>
- Van der Doef, M., i Maes, S. (1999). The job demand-control (-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & stress*, 13(2), 87-114. <https://doi.org/10.1080/026783799296084>
- Velando-Soriano, A., Ortega-Campos, E., Gómez-Urquiza, J. L., Ramírez-Baena, L., De La Fuente, E. I., i Cañadas-De La Fuente, G. A. (2020). Impact of social support in preventing burnout syndrome in nurses: A systematic review. *Japan Journal of Nursing Science*, 17(1), 1-10. <https://doi.org/10.1111/jjns.12269>
- Vinnikov, D., Tulekov, Z., Akylzhanov, A., Romanova, Z., Dushpanova, A., i Kalmatayeva, Z. (2019). Age and work duration do not predict burnout in firefighters. *BMC public health*, 19(1), 308. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-6643-2>
- Violanti, J. M., Mnatsakanova, A., Andrew, M. E., Allison, P., Gu, J. K., i Fekedulegn, D. (2018). Effort-reward imbalance and overcommitment at work: Associations with police burnout. *Police quarterly*, 21(4), 440–460. <https://doi.org/10.1177/1098611118774764>
- Wang, C. F. (2010). An empirical study of the performance of university teachers based on organizational commitment, job stress, mental health and achievement motivation. *Canadian Social Science*, 6(4), 127-140.
- Wang, M. i Erdheim, J. (2017). Does the five-factor model of personality relate to goal orientation? *Personality and Individual Differences*, 43(6), 1493–1505. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.04.024>
- Wang, Z., Xie, Z., Dai, J., Zhang, L., Huang, Y., i Chen, B. (2014). Physician burnout and its associated factors: a cross-sectional study in Shanghai. *Journal of occupational health*, 56(1), 73-83. <https://doi.org/10.1539/joh.13-0108-oa>
- Woodhead, E.L., Northrop, L., Edelstein, B. (2014). Stress, social support and burnout among long- term care nursing staff. *Journal of Applied Gerontology*, 35(1), 1-22. <https://doi.org/10.1177/0733464814542465>

- World Health Organization. (2019). *International statistical classification of diseases and related health problems* (11th ed.). <https://icd.who.int/>
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., i Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International journal of stress management*, 14(2), 121 –141. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>
- Ye, L. Y., Fan, C. L., Wang, L. G., Tao, T., Gao, W. B., i Li, Y. H. (2017). Current status of job burnout in clinical nurses in a grade A tertiary hospital and related influencing factors. *Zhonghua lao Dong wei Sheng zhi ye Bing za zhi= Zhonghua Laodong Weisheng Zhiyebing Zazhi= Chinese Journal of Industrial Hygiene and Occupational Diseases*, 35(10), 754-758. <https://doi.org/10.3760/cma.j.issn.1001-9391.2017.10.010>
- Ye, Z., Yang, X., Zeng, C., Wang, Y., Shen, Z., Li, X. i Danhua, L. (2020). Resilience, social support, and coping as mediators between COVID-19-related stressful experiences and acute stress disorder among college students in China. *Applied psychology. Health and well-being*, 12(4), 1074–1094. <https://doi.org/10.1111/aphw.12211>
- Yeh, W. Y., Yeh, C. Y., i Chen, C. J. (2018). Exploring the public-private and company size differences in employees' work characteristics and burnout: data analysis of a nationwide survey in Taiwan. *Industrial health*, 56(5), 452-463. <https://doi.org/10.2486/indhealth.2017-0182>
- Yin, H., Huang, S., i Lv, L. (2018). A multilevel analysis of job characteristics, emotion regulation, and teacher well-being: A job demands-resources model. *Frontiers in Psychology*, 9, 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.02395>
- Zborowska, A., Gurowiec, P. J., Młynarska, A., i Uchmanowicz, I. (2021). Factors affecting occupational burnout among nurses including job satisfaction, life satisfaction, and life orientation: a cross-sectional study. *Psychology research and behavior management*, 14, 1761–1777. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S325325>
- Zhang, Y., Gan, Y., i Cham, H. (2007). Perfectionism, academic burnout, and engagement among Chinese college students: A structural equation modeling analysis. *Personality and Individual Differences*, 43, 1529-1540. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2007.04.010>

- Zhang, M., Zhang, P., Liu, Y., Wang, H., Hu, K., i Du, M. (2021). Influence of perceived stress and workload on work engagement in front-line nurses during COVID-19 pandemic. *Journal of clinical nursing*, 30(11-12), 1584–1595. <https://doi.org/10.1111/jocn.15707>
- Zubčić T. i Vulić-Prtorić A. (2008). Multidimenzionalna skala perfekcionizma (MPS-F), U: Penezić Z. i sur. (ur.). *Zbirka psihologijskih skala i upitnika*, Sv. 4, 23-35, Zadar : Sveučilište u Zadru.

## 8. PRILOZI

Prilog 1. *Demografski podaci ispitanika*

|   |              |              |
|---|--------------|--------------|
| <i>N</i>  |              | 1089         |
| Spol  | Muški        | 277 (25.44%) |
|   | Ženski       | 812 (74.56%) |
| Zanimanje                                       | Pomagačko    | 643 (59.04%) |
|   | Nepomagačko  | 446 (40.86%) |
| Sektor  | Javni        | 375 (34.44%) |
|   | Privatni     | 714 (65.56%) |
| Radni staž                                      | 1-10 godina  | 392 (36%)    |
|   | 11-20 godina | 310 (28.47%) |
|   | 21-30 godina | 267 (24.52%) |
|   | 30+          | 120 (11.02%) |
| Dobna skupina                                   | 18-30        | 232 (21.30%) |
|   | 31-40        | 323 (29.66%) |
|   | 41-50        | 334 (30.67%) |
|   | 51-60        | 174 (15.98%) |
|   | 60+          | 26 (2.39%)   |
| Postojanje problema u vezi posla                |              | 386 (35.45%) |
| Obraćanje stručnoj osobi vezi problema na poslu |              | 147 (13.50%) |



Prilog 2. *Korelacije između mjerenih varijabli*

| Varijable                         | 2      | 3       | 4       | 5       | 6       | 7       | 8       | 9        |
|-----------------------------------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| 1 Otuđenost                       | .70*** | -.37*** | -.48*** | .12***  | -.33*** | .39***  | -.46*** | .38***   |
| 2 Iscrpljenost                    | -      | -.38*** | -.54*** | .21***  | -.36*** | .39***  | -.52*** | .55**    |
| 3 Socijalna podrška radnih kolega | -      | -       | .46***  | -.20*** | .20***  | -.23*** | .32***  | -.30***  |
| 4 Socijalna podrška nadređenog    | -      | -       | -       | -.15*** | .21***  | -.29*** | .50***  | -0.50*** |
| 5 Perfekcionizam                  | -      | -       | -       | -       | -.12*** | .38***  | -.07**  | .17***   |
| 6 Optimizam                       | -      | -       | -       | -       | -       | -.56*** | .33***  | -.09***  |
| 7 Pesimizam                       | -      | -       | -       | -       | -       | -       | -.25*** | .25***   |
| 8 Kontrola posla                  | -      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -.43***  |
| 9 Psihološki zahtjevi             | -      | -       | -       | -       | -       | -       | -       | -        |

\*p < .05. \*\*p < .01. \*\*\*p < .001

