

# Utjecaj osobina ličnosti i vrste zanimanja na doživljavanje sindroma izgaranja

---

**Krišto, Mateja**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2021**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Filozofski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:142:220842>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-12**



*Repository / Repozitorij:*

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet Osijek

Preddiplomski studij psihologije

Mateja Krišto

**Utjecaj osobina ličnosti i vrste zanimanja na doživljavanje sindroma  
izgaranja**

Završni rad

Mentor: doc.dr.sc. Dino Krupić

Osijek, 2021.

Sveučilište J.J. Strossmayera u Osijeku

Filozofski fakultet Osijek

Odsjek za psihologiju

Preddiplomski studij psihologije

Mateja Krišto

**Utjecaj osobina ličnosti i vrste zanimanja na doživljavanje sindroma  
izgaranja**

Završni rad

Društvene znanosti, psihologija, opća psihologija

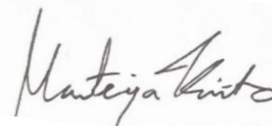
Mentor: doc. dr. sc. Dino Krupić

Osijek, 2021.

## IZJAVA

Izjavljujem s punom materijalnom i moralnom odgovornošću da sam ovaj rad samostalno napravila te da u njemu nema kopiranih ili prepisanih dijelova teksta tuđih radova, a da nisu označeni kao citati s napisanim izvorom odakle su preneseni. Svojim vlastoručnim potpisom potvrđujem da sam suglasna da Filozofski fakultet Osijek trajno pohrani i javno objavi ovaj moj rad u internetskoj bazi završnih i diplomskih radova knjižnice Filozofskog fakulteta Osijek, knjižnice Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku i Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu.

U Osijeku, rujan 2021.

A handwritten signature in black ink, reading "Mateja Krišto", is written on a light-colored rectangular piece of paper. The signature is cursive and fluid.

Mateja Krišto, 0122230478

## Sadržaj

Sažetak .....	
1. Uvod.....	1
2. Sindrom izgaranja .....	2
3. Utjecaj osobina ličnosti na sindrom izgaranja .....	3
3.1. Petofaktorski model ličnosti .....	4
3.2. Utjecaj mračne trijade i ostalih crta ličnosti .....	6
4. Vrste zanimanja i sindrom izgaranja.....	8
4.1. Zdravstvena djelatnost.....	8
4.2. Psihologija i socijalni rad .....	11
4.3. Odgojno-obrazovni poslovi .....	12
4.4. Druge vrste zanimanja .....	14
5. Strategije smanjenja sindroma izgaranja na radnom mjestu.....	16
6. Zaključak.....	17
Literatura .....	18

## Sažetak

Sve više ljudi se suočava sa stresom na radnom mjestu i posljedično sindromom izgaranja. Iako je ovo već desetljećima istraživani fenomen, još uvijek postoje nedoumice vezane uz njegove uzroke. Većina literature stavlja fokus na organizacijske ili radne čimbenike, no čini se kako je također potrebno uključiti i druge faktore u tu raspravu. Upravo zbog toga ovaj rad opisuje kako ličnost i vrsta zanimanja mogu utjecati na pojavu sindroma izgaranja. Naime, pokazuje se kako facete petofaktorskog modela ličnosti, ponajviše ekstroverzija i neuroticizam, mogu značajno predvidjeti pojavu sindroma sagorijevanja kod zaposlenika. Isto tako, mračna trijada i druge karakteristike ličnosti kao što su eksternalni lokus kontrole i niska razina samopouzdanja imaju utjecaj na nastanak izgaranja na radu. Nadalje, sindrom izgaranja se češće javlja u nekim zanimanjima. Mnogo nalaza ukazuje na rizik pojave sagorijevanja u zdravstvenoj djelatnosti. Većina istraživanja je suglasna da su liječnici, medicinske sestre i tehničari vrlo podložni sagorijevanju zbog iznimnih zahtjeva posla. Nadalje, istraživanja također upućuju na rizik javljanja sindroma izgaranja u zvanjima psihoterapeuta, socijalnih radnika, učitelja, odgajatelja i zatvorskog osoblja. Međutim, još uvijek je potrebno dalje istraživati fenomen sagorijevanja u tim populacijama kako bi se mogao donijeti jednoznačan zaključak. Naposljetku, s obzirom na to da sindrom izgaranja postaje sve češći zdravstveni problem, u radu se također daje pregled strategija smanjenja pojave ovog fenomena kod zaposlenika.

Ključne riječi: sindrom izgaranja, osobine ličnosti, petofaktorski model, vrsta zanimanja

## Abstract

A growing number of people are faced with workplace stress and thus burnout syndrome. Although this phenomenon has been researched for decades, there is still uncertainty about its causes. Most of the literature focuses on organizational or occupational aspects, but it seems that other factors need to be included in this discussion too. Therefore, this thesis describes how personality and type of occupation can influence the occurrence of burnout syndrome. It has been shown that the dimensions of the five-factor personality model, mostly extroversion and neuroticism, can significantly predict the occurrence of burnout syndrome in employees. Likewise, the dark triad and other personality characteristics such as external locus of control and low self-esteem have an impact on the occurrence of job burnout. Furthermore, burnout syndrome is more common in some occupations. Many findings indicate a risk of burnout in the healthcare industry. Most research agrees that physicians, nurses, and technicians are highly susceptible to burnout due to extreme job requirements. Moreover, research also points to the risk of developing burnout syndrome within professions, such as psychotherapists, social workers, teachers, educators, and prison staff. However, the burnout phenomenon needs to be further investigated in these populations in order to draw an unambiguous conclusion. Finally, given that burnout syndrome is becoming an increasingly common health problem, the thesis also provides an overview of strategies to reduce the occurrence of this phenomenon in employees.

Keywords: burnout syndrome, personality traits, five-factor model, type of occupation

## 1. Uvod

„Javni zdravstveni problem 21. stoljeća“. Tako su sindrom izgaranja opisali Maslach i Leiter (2010), vodeća imena na području istraživanja ovog fenomena. Sagorijevanje je u zadnje vrijeme postala vrlo popularna tema, a tome svjedoči i podatak da se broj istraživanja na ovu temu udvostručio od 2015. do 2019. godine (De Hert, 2020). Sindrom izgaranja se opisuje kao „psihološki negativno iskustvo za pojedinca koje se javlja kao posljedica utjecaja kroničnih emocionalnih i interpersonalnih stresora na poslu“ (Maslach i Leiter, 2017). Da se ovaj sindrom počinje ozbiljno shvaćati svjedoči i činjenica da je 2019. godine svrstan unutar desete revizije Međunarodne klasifikacije bolesti i srodnih zdravstvenih problema (MKB-10) pod šifrom Z73.0 - Problemi u vezi s organiziranjem vlastita života (WHO, 2018, 2019).

Sindrom izgaranja može imati brojne negativne posljedice na fizičko, ali i mentalno zdravlje zaposlenika. Već postoje dokazi da je sindrom izgaranja povezan sa zdravstvenim poteškoćama kao što su srčane bolesti, dijabetes, kronična bol mišića i slično, ali i s pojavom depresije i anksioznosti (Ahola i Hakanen, 2014). Ne smije se zanemariti utjecaj sagorijevanja na mentalno zdravlje jer psihičke poteškoće, ukoliko se ne liječe na vrijeme, mogu ostati neotkrivene i prouzročiti čak i više štete od fizičkih zdravstvenih problema (Khan, 2011). S obzirom na to da se sagorijevanje sve češće javlja među zaposlenicima i s obzirom na to da može imati ozbiljne posljedice za organizam, od velike je važnosti proučiti što sve dovodi do pojave tog fenomena. Naime, poznato je da postoje situacijski prediktori sindroma izgaranja. U ovu skupinu, između ostaloga, spadaju količina posla, motivacija i ideali, razina autonomije i kvaliteta socijalnih odnosa na radnom mjestu (Maslach i Leiter, 2017). No u posljednje vrijeme do izražaja dolaze i individualne karakteristike osobe kao što je ličnost. Čini se kako je upravo ličnost dio koji predstavlja rupu u literaturi i koji se rijetko istražuje u kontekstu sindroma izgaranja (Swider i Zimmerman, 2010).

Osim prethodno navedenih prediktora sindroma sagorijevanja, na njegovu pojavu može imati utjecaja i sama vrsta zanimanja osobe. Postoje nalazi koji pokazuju kako su određeni poslovi psihički zahtjevniji i dovode do većih razina iscrpljenosti te posljedično i sagorijevanja, a ovisno o tome koliko kontrole imaju nad svojim poslom, zaposlenici mogu biti pod visokim rizikom za razvijanje ovog sindroma (Taris i sur., 2005). Dakle, kako bi se dobila što cjelovitija slika o uzrocima, prediktorima i naposljetku načinima sprječavanja pojave sindroma izgaranja, bitno je pregledati sve domene koje mogu imati utjecaja na njegov nastanak, uključujući ličnost i vrstu zanimanja. Stoga će se u ovom



radu najprije detaljno opisati sindrom izgaranja, a zatim dati pregled utjecaja crta ličnosti na sagorijevanje, u okviru modela velikih pet faktora, mračne trijade i ostalih osobina. Također će se ukratko prikazati odnos sindroma sagorijevanja i vrste zanimanja unutar zvanja medicine, psihologije, socijalnog rada i drugih. Naposljetku će se opisati neke od predloženih strategija za učinkovito smanjenje sagorijevanja na radu.

## 2. Sindrom izgaranja

Sindrom izgaranja je odavno poznat fenomen. Iako izgaranje kao izraz počinje biti široko raširen 1970-ih godina, njegovo spominjanje može se pronaći i puno ranije u pjesmama i prozi, primjerice u Shakespeareovoj kolekciji pjesama „*The Passionate Pilgrim*“ iz 16. stoljeća (Kulkarni, 2006) te u romanu Graham Greenea iz 1961. godine, *Burnt-Out Case* (Maslach i sur., 2001). Iako se izraz sagorijevanje nerijetko zna koristiti u istom kontekstu kao i stres na radnom mjestu, valja naglasiti da to nisu istoznačnice. Naime, pojedinci koji imaju simptome sagorijevanja nisu samo umorni ili preplavljeni količinom posla. Oni su izgubili dio svog identiteta i motivaciju za rad jer više ne osjećaju psihološku povezanost sa svojim zanimanjem (Maslach i Leiter, 2016). Unatoč tome što se sindrom izgaranja nalazi u MKB-10 klasifikaciji, bitno je naglasiti da ovaj fenomen ne spada u skupinu mentalnih poremećaja. Međutim, sagorijevanje na radu ipak može dovesti do mentalnih poteškoća, koje zatim imaju potencijal prerasti u ozbiljniju dijagnozu kao što je anksioznost, depresija i slično (Maslach i Leiter, 2017). Kako bi se ustanovilo radi li se o uobičajenom umoru ili sindromu izgaranja, najčešće se koristi jedan od prvih, ali i najpopularnijih instrumenata za mjerenje sindroma izgaranja: Upitnik izgaranja na poslu Christine Maslach (eng. *MBI- Maslach Burnout Inventory*) (Maslach i sur., 2008). Upitnik se sastoji od 22 čestice na koje se odgovara putem ljestvice od sedam stupnjeva (Maslach i sur., 1997).

Maslach i Leiter (2017) u svom radu navode tri temeljne dimenzije koje opisuju sindrom izgaranja: emocionalna iscrpljenost, cinizam i smanjeno osobno postignuće. Emocionalna iscrpljenost je osnovna i najvažnija dimenzija sagorijevanja; može se opisati kao osjećaj umora, manjka energije za nastavak rada i potrošenosti. Primjer čestice MBI koja se odnosi na ovu dimenziju je: „*Vrlo mi je naporno raditi s ljudima cijeli dan*“ (Maslach i sur., 1997). Cinizam, poznatiji i kao depersonalizacija, karakterizira negativno, neprijateljski nastrojeno i emocionalno odvojeno ponašanje od posla i kolega (Maslach i sur., 2001). Jedan od indikatora koji opisuje cinizam glasi: „*Postao/la sam sve bezosjećajnija osoba otkako sam počeo/la raditi na ovom poslu*“ (Maslach i sur., 2008). Posljednja

dimenzija jest smanjeno osobno postignuće ili profesionalna neučinkovitost. Ona se odnosi na manjak samoeфикаsnosti vezano uz izvedbu na poslu te osjećaj smanjene kompetencije i produktivnosti na poslu (Taris i sur., 2005). Zbog toga se kod zaposlenika često javljaju misli da nisu više sposobni obavljati svoj posao pa stoga smatraju da će doživjeti velike neuspjehe u karijeri (Maslach i Leiter, 2017). Ukoliko osoba daje vrlo niske odgovore na čestice kao što je: „*Smatram da pozitivno utječem na tuđe živote kroz moj posao*“ (Maslach i sur., 2008), vjerojatno doživljava profesionalnu neučinkovitost.

Razvoj sindroma izgaranja uobičajeno teče tako što ljudi na početku doživljavaju emocionalni umor i iscrpljenost zbog velikih zahtjeva i količine zadataka na poslu (Maslach i Leiter, 2017). Zatim, u pokušaju uzimanja predaha od posla, zaposlenici razvijaju negativne reakcije na posao i počinju se odnositi prema kolegama, nadređenima i bližnjima s dozom cinizma, što dovodi do depersonalizacije. Zapravo se smatra da se depersonalizacija najčešće javlja kao obrambena strategija za lakše nošenje s emocionalnom iscrpljenošću, kao nekakva vrsta emocionalne barijere. Naposljetku, ako se stanje ne poboljša dolazi do propitkivanja vlastite sposobnosti za rad i javlja se osjećaj neadekvatnosti, neuspjeha te smanjenog osobnog postignuća (Maslach i Leiter, 2017). Znanje i vještine zaposlenika ostaju, ali želja i motivacija za uspjehom na poslu više ne postoji (Khan, 2011).

### **3. Utjecaj osobina ličnosti na sindrom izgaranja**

Iako se prije kod istraživanja učinkovitosti zaposlenika na radu nije toliko pažnje posvećivalo ličnosti, sada se razumije da je to vrlo bitan čimbenik za uspjeh i sreću zaposlenika (Khan, 2011). Osobine ličnosti se mogu opisati kao relativno stabilni aspekti osobe koji mogu pomoći razjasniti zašto su neki zaposlenici podložniji, a neki otporni na doživljavanje sagorijevanja (Bakker i Sanz-Vergel, 2020). Ličnost nije često dovođena u korelaciju sa sindromom izgaranja u literaturi. Međutim, čini se kako su istraživači shvatili da je moguće da individualne karakteristike, uz međudjelovanje s organizacijskim faktorima, predisponiraju zaposlenike za doživljavanje sindroma sagorijevanja (Shirom, 2003). Jedno od objašnjenja zašto ličnost utječe na sagorijevanje jest ono da će osobe koje nemaju određene korisne karakteristike (primjerice visoke razine mentalne čvrstoće) vjerojatno u nekom trenutku svoje karijere osjetiti da im to nedostaje, a ukoliko ih ne nadomjeste pomoću strategija nošenja sa stresom ili sličnih metoda, doživjet će kroničan umor i sagorijevanje (Shirom, 2003).

Poznato je da karakteristike samog posla utječu na doživljavanje sindroma izgaranja. Međutim, osobnost utječe na to kako će zaposlenici odabrati svoje zanimanje, kako će percipirati

zahtjeve i prepreke te kako će se snalaziti u poslu. Stoga se javlja mogućnost da ličnost djeluje zajedno sa zahtjevima posla na sagorijevanje (Bakker i Sanz-Vergel, 2020). Na primjer, ekstroverti će vjerojatnije postati socijalno kompetentni zbog višestrukih poznanstava i čestih interakcija s drugim ljudima, zbog čega će imati više socijalnih resursa na raspolaganju (socijalne podrške ili dobivanja povratne informacije). To će im omogućiti da se lakše nose s emocionalno zahtjevnim aspektima posla, odrade zadatke s manje problema i tako smanjiti njihov potencijal za doživljavanje sagorijevanja (Bakker i Sanz-Vergel, 2020). S obzirom na to da je ličnost vrlo složen konstrukt koji se sastoji od mnogo dijelova, brojna istraživanja se fokusiraju na različite stavke; neka stavljaju naglasak na petofaktorski model ličnosti, dok druga istražuju pojedinačne aspekte osobnosti kao što su mračne crte, lokus kontrole, obrambeni mehanizmi i slično (Prusik i Szulawski, 2019; Maslach i sur., 2001; Maslach i Leiter, 2017). Kako bi se dobila što jasnija slika navedene povezanosti, u nastavku će se proučiti kako različiti dijelovi ličnosti utječu na pojavu sagorijevanja.

### **3.1. Petofaktorski model ličnosti**

Petofaktorski model ličnosti objašnjava osobnost kroz pet globalnih dimenzija koje pokazuju razlike među ljudima i načinima na koji se ponašaju, misle i osjećaju (McCrae i John, 1992). Meta analiza Swidera i Zimmermana (2010) pokazala je kako cijeli petofaktorski model objašnjava značajan aspekt sindroma izgaranja te kako su svi faktori povezani s tri dimenzije sagorijevanja, dok je istraživanje Bianchi (2018) pokazalo da se čak 60% varijance sindroma izgaranja može objasniti samo putem faceta ekstraverzije i neuroticizma.

Ekstraverzija označava facetu koja opisuje pričljive, asertivne i verbalno fluentne osobe, često orijentirane na druge (Costa i McCrae, 1992). U literaturi se ova dimenzija nerijetko povezuje s pozitivnim afektom i optimističnim pogledom na život (Zellars i sur., 2000). S obzirom da ekstroverti imaju više entuzijazma, energije, pozitivnih emocija i nade za buduće pothvate i uspjehe na poslu, upravo te karakteristike im služe kao zaštita, zbog čega imaju i niže razine emocionalne iscrpljenosti (Zellars i sur., 2000). Za ekstroverte je također karakteristično da imaju više samopouzdanja i socijalnih interakcija pa se pretpostavlja da će vjerojatno izgraditi dobre socijalne odnose te će više tražiti pomoći, mišljenja i povratnih informacija od strane kolega i nadređenih (Bakker i Sanz-Vergel, 2020), što može služiti kao zaštita od konflikata i stresa na radu pa naposljetku i sagorijevanja. Ekstraverzija se istraživanjima pokazala kao najznačajniji negativni prediktor emocionalne iscrpljenosti (Swider i Zimmerman, 2010). Ugodnost se odnosi na fleksibilne, tople osobe koje su uvijek spremne surađivati, a osim toga su pouzdane, tolerantne i praštajuće (Costa i McCrae, 1992).

Takvi pojedinci će često uzeti u obzir potrebe i dobrobit drugih (Zellars i sur., 2000). Iako istraživanja ne pronalaze često značajan utjecaj ugodnosti na pojavu sagorijevanja, meta analiza Swidera i Zimmermana (2010) pokazuje kako je ugodnost najznačajniji negativni prediktor depersonalizacije, odnosno što osoba postiže veće rezultate na faceti ugodnosti, to je veća šansa da neće doživjeti depersonalizaciju na radu.

Savjesni pojedinci se mogu opisati kao efikasne, organizirane, odgovorne, produktivne osobe koje se ponašaju etički i imaju visoke ambicije (Costa i McCrae, 1992; McCrae i John, 1992). Odlika pojedinaca visoko na savjesnosti jest i ustrajanje u rješavanju problema (Zellars i sur., 2000). Istraživanja generalno pokazuju umjerenu povezanost savjesnosti s pojavom izgaranja (Swider i Zimmerman, 2010). Anvari i suradnici (2011) su također pokazali kako visoka razina savjesnosti dovodi do više sagorijevanja na poslu. Naime, oni objašnjavaju kako postoji mogućnost da visoka savjesnost ne dopušta osobi da bude ravnodušna prema poslu pa je zbog toga i više izložena stresu i sagorijevanju. No kad su provedeni naknadni intervjui, saznalo se da visoko savjesni pojedinci često smatraju da nisu pravedno nagrađeni za svoj trud iako su se trudili više nego drugi radnici. Moguće je da ta percipirana nepravda djeluje kao posrednik između savjesnosti i sagorijevanja. Nadalje, otvorenost prema iskustvu se ponekad smatra dvosjeklim mačem. S jedne strane su takve osobe kreativne, empatične, radoznale, neobične i introspektivne (Costa i McCrae, 1992; McCrae i John, 1992). No one su vrlo osjetljive na svoju okolinu i u pozitivnom, ali i negativnom smjeru, što znači da intenzivnije doživljavaju obje vrste emocija (McCrae i Costa, 1991). Iako se zbog toga može pretpostaviti da otvorenost često dovodi do nejasnih rezultata ili niskog, neznačajnog utjecaja na pojavu sindroma sagorijevanja, neka istraživanja su ipak uspjela pronaći kako osobe visoko na ovoj faceti doživljavaju više osobnog postignuća što ih potencijalno štiti od sagorijevanja (Zellars i sur., 2000; Swider i Zimmerman, 2010).

Naposljetku, jedina izravno negativna dimenzija petofaktorskog modela jest neuroticizam. Emocionalno nestabilni pojedinci mogu se opisati kao nervozni, podložni tenzijama, depresiji, frustraciji, grižnji savjesti i interpersonalnim problemima (Costa i McCrae, 1992). Takve karakteristike zauzvrat mogu dovesti do stvaranja loših obrambenih strategija i posljedično više umora (McCrae i John, 1992). Istraživanje Swidera i Zimmermana (2010) pokazuje da će emocionalno nestabilne osobe vjerojatnije biti anksiozne, plašljive te će više pribjegavati apsentizmu. Imat će sklonost doživljavanju negativnih emocija što će doprinositi pojavi izgaranja. Također će imati visoke razine depersonalizacije jer ignoriraju sve dobre strane svog zanimanja, a pažnju stavljaju na

frustrirajuće i dosadne aspekte posla. Taj negativni pogled će nepovoljno utjecati i na njihovu percepciju svojih postignuća na poslu. Neuroticizam je najznačajniji pozitivni prediktor emocionalne iscrpljenosti, glavne dimenzije sagorijevanja (Bakker i Sanz-Vergel, 2020).

Osobe visoko na ekstraverziji percipiraju više osobnih postignuća i procjenjuje sebe kao više kompetentnima, dok one visoko na neuroticizmu doživljavaju više nervoze i stresa (Zellars i sur., 2004) pa je moguće pretpostaviti da se zato općenito ekstraverzija vidi kao zaštitna dimenzija, a neuroticizam kao rizična dimenzija za doživljavanje sindroma izgaranja.

### **3.2. Utjecaj mračne trijade i ostalih crta ličnosti**

Mračne crte ličnosti često imaju automatski negativne konotacije i povezuju se s destruktivnim ponašanjima. Premda bi većina ljudi vjerojatno s lakoćom povjerovala da osobe s izraženim mračnim crtama nemaju problem sa sagorijevanjem, literatura pokazuje da to ipak nije slučaj. Naime, nekolicina istraživanja je uspjela pronaći povezanost sagorijevanja s mračnom trijadom i njezinim facetama. Schwarzkopf i suradnici (2016) su pokazali kako postoji povezanost narcisoidnosti i sagorijevanja. To jest, rezultati upućuju na zaključak da će kod osoba s visokim razinama narcisoidnosti postojati i veća vjerojatnost razvijanja sindroma izgaranja. Osim toga, gledajući pojedinačne dimenzije sagorijevanja, narcisoidnost ima najveću korelaciju s emocionalnom iscrpljenošću, a zatim cinizmom to jest depersonalizacijom. Manjak osobnog postignuća nije bio povezan s narcizmom, možda zato što narcisoidni pojedinci precjenjuju svoje sposobnosti ili imaju iskrivljen, idealizirani pogled na svoja postignuća. Zbog toga je moguće da neće prepoznati svoju smanjenu učinkovitost na poslu, dok će u isto vrijeme biti iscrpljeni i cinični oko svog posla. Nadalje, Mirkovic i Bianchi (2019) su pokazali kako je makijavelizam povezan s depersonalizacijom, ali nije povezan s emocionalnom iscrpljenošću. Autori objašnjavaju kako postoji mogućnost da makijavelizam zapravo nije povezan sa samom pojavom iscrpljenosti, već s time koju će strategiju ljudi odabrati da bi se nosili s emocionalnom iscrpljenosti (a ta strategija je često depersonalizacija). Osim toga, makijavelizam je također bio povezan i s dimenzijom smanjenog osobnog postignuća. Navodi se kako je moguće da takvi pojedinci stvaraju visoka očekivanja za svoje karijere i izvedbu na radu te zbog tog osjećaju više razočarenja i neuspjeha. No jedan vrlo zanimljiv podatak ovog istraživanja jest da osobe koje se nalaze na ekstremima makijavelizma (vrlo niske ili vrlo visoke razine makijavelizma) se češće upuštaju u ponašanja koja upućuju na depersonalizaciju, kao što je držanje distance od kolega, dok umjerena razina makijavelizma služi kao zaštitni faktor. To podupire pogled

da mračne osobine ličnosti ne moraju uvijek biti destruktivne i opasne za pojedinca i okolinu, već mogu imati svijetle, pozitivne strane.

Međutim, nalazi povezanosti cijele mračne trijade sa sindromom sagorijevanja nisu kongruentni onima gdje se analiziraju pojedinačne mračne crte ličnosti. Primjerice, istraživanje Prusik i Szulawski (2019) pokazuje kako su narcisoidne osobe visoko motivirane i da ne sagorijevaju lako. Za psihopatiju se iznenađujuće pokazalo da je povezana više sa sagorijevanjem nego druge dvije mračne crte. Generalno, ljudi visoko na psihopatiji su ravnodušniji pa većinom imaju niže razine stresa i anksioznosti od ostalih radnika, no čini se da je to u određenim poslovima potencijalni nedostatak. Naime, ona zanimanja u kojima se od zaposlenika traži da strogo prati norme i koja zahtijevaju visoke razine samokontrole mogu dovesti do iscrpljenosti i neučinkovitosti kod takvih pojedinaca. Makijavelisti su bili drugi po redu na razini sagorijevanja, više nego narcisoidni pojedinci. Čini se kako makijavelisti često traže vanjske nagrade (na primjer povećanje plaće) kao oblik motivacije, zbog čega ulažu više truda i više sagorijevaju. Ovo istraživanje pokazuje i jednu vrlo bitnu stvar, a to je da neke mračne crte, npr. narcisoidnost kod koje je visoka motivacija, mogu biti čak i korisne na poslu i smanjiti izgled za sagorijevanje. Osim mračnih crta ličnosti zaposlenika, čini se kako na sagorijevanje imaju utjecaja i mračne crte nadređenih (Bašar, 2020). Naime, pokazalo se da postoji značajna povezanost percipiranog mračnog vođe i sagorijevanja kod zaposlenika. Mračno vođenje se odnosi na neiskreno, diktatorsko ponašanje vođa koje može narušiti psihološko zdravlje zaposlenika i dovesti do sagorijevanja. Nalazi pokazuju da narcizam i psihopatija vođe, odnosno nadređenog, najviše doprinose sagorijevanju podređenih kroz ponašanja koja uzrokuju psihološki umor kod zaposlenika (primjerice nepravedno postupanje prema radnicima, povećavanje količinu posla, manjak potpore zaposlenima).

Pojedina istraživanja su se pak fokusirala na ostale aspekte ličnosti. Već se i starijim istraživanjima ustanovilo da postoji povezanost sagorijevanja s facetama Minnesota multifazičnog inventara ličnosti (MMPI) (McCranie i Brandsma, 1988). Neke od njih su socijalna anksioznost, niska razina samopoštovanja, osjećaj pasivnosti, disforija i opsesivna briga. Nadalje, tip A ličnosti već dugo vremena predstavlja opasnost za zdravlje. Friedman i Rosenman (1974) smatraju da su takve osobe natjecateljski nastrojene, nestrpljive, često imaju nepromišljene i agresivne postupke i podložnije su brojnim bolestima. Upravo zbog toga pojedinci s A tipom ličnosti sadrže rizik za razvijanje sindroma izgaranja. Khan (2011) smatra kako zaposlenici zbog takvih karakteristika mogu postati nemirni i

njihove razine zadovoljstva poslom mogu pasti. Ako ne ispune svoje ciljeve na vrijeme, vjerojatnije će stvoriti više napetosti na svom radnom mjestu, što može prouzrokovati daljnje probleme i stres. Općenito se može reći da su osobe s nižim samopouzdanjem, vanjskim lokusom kontrole i niskim razinama mentalne čvrstoće podložnije sagorijevanju (Maslach i sur., 2001). Osim toga, utjecaja ima i obrambeni mehanizam. Zaposlenici koji su podložniji izgaranju većinom koriste pasivne obrambene strategije (npr. apsentizam) dok oni koji koriste aktivno konfrontiranje kao oblik nošenja sa stresom nemaju toliko visoke razine sagorijevanja (Maslach i Leiter, 2017).

#### **4. Vrste zanimanja i sindrom izgaranja**

Statistički podaci na razini Europske Unije pokazuju kako ljudi, u prosjeku, tjedno provedu 40,7 sati na poslu, otprilike 1900 sati godišnje (Eurostat, 2021). S obzirom na to da posao zauzima velik dio života, emocije i iskustva koja se doživljavaju na radnom mjestu mogu imati značajan utjecaj na pojedinca. Kao što je već vidljivo iz prijašnjih istraživanja, sagorijevanje općenito nepovoljno utječe na radni učinak, a između ostalog dovodi do snižene produktivnosti, lošije kvalitete odrađenih zadataka, češćeg apsentizma i davanja otkaza (Khan, 2011). No valja uzeti u obzir o kakvom je zanimanju riječ. Naime, iz istraživanja Tavis i suradnika (2005) da se naslutiti kako najveći rizik za razvijanje sindroma sagorijevanja imaju doktori opće medicine, zatim generalno liječnici specijalisti, primalje, psihijatri, medicinske sestre, socijalni radnici, psihoterapeuti te zatvorski zaštitari. Ti podaci potvrđuju da učestalost doživljavanja izgaranja uvelike ovisi o tome na kojem radnom mjestu osoba provodi većinu svog dana. Međutim, zanimljivo je da postoji i povezanost ličnosti s izborom zanimanja. Poneka istraživanja, kao što je ono Hussaina i suradnika (2012), objašnjavaju da će osobe s pojedinim karakteristikama ličnosti češće birati određena zanimanja te bolje napredovati u njima. Primjerice, u istraživanju navode da će osobe visoko na facetama savjesnosti i ugodnosti, a nisko na neuroticizmu biti učinkovitije na pozicijama menadžera u organizaciji. S druge strane, osobe nisko na ekstraverziji će se vjerojatnije uputiti u karijere istraživanja, znanosti i inženjerstva. U ovom, ali i u istraživanju de Jong i suradnika (2019), se pokazalo da će osobe visoko na neuroticizmu najčešće birati zanimanja koja uključuju pomaganje i savjetovanje drugih. S obzirom na prijašnja saznanja o crti neuroticizma, postavlja se pitanje: može li sklonost emocionalno labijlnijih zaposlenika ka odabiru pomagačkih karijera pomoći objasniti zašto se one nalaze na vrhu ljestvice sagorijevanja?

##### **4.1. Zdravstvena djelatnost**

Zdravstveni radnici nose veliki teret i odgovornost u svom poslu. Opće je poznato da su osobe zaposlene u ovom sektoru podložne velikim izazovima, teškim odlukama i značajnim količinama

stresa. Zato se može pretpostaviti da će poslovi u području medicine biti pri vrhu ljestvice zanimanja podložnih stresu i izgaranju. Kad se govori o zdravstvenoj djelatnosti, najčešće se u tom kontekstu spominju liječnici. Liječnici provedu više od deset godina nakon srednje škole educirajući se za posao u medicini i prosječno rade duže nego ostatak radne populacije, otprilike deset sati više na tjedan (Shanafelt i sur., 2015). Njihov posao je vrlo psihički naporan te iziskuje svakodnevno donošenje kompliciranih, visoko-rizičnih odluka unatoč dvojabama. Istraživanje Shanafelt i suradnika (2012) pokazuje da 45% liječnika u SAD-u zadovoljava kriterije sindroma sagorijevanja, dok ponovljeno istraživanje (Shanafelt i sur., 2015) otkriva da se u tri godine ta brojka popela na više od polovine liječnika. Nadalje, ovo istraživanje pokazuje kako, u usporedbi s populacijom, liječnici imaju najviše rizika za razvoj sagorijevanja. Ne samo da su najrizičniji, već i imaju vrlo visoke razine emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i generalno sagorijevanja. Međutim, čini se kako postoje razlike unutar same profesije liječnika, ovisno o specijalizacijama (Shanafelt i sur., 2015). Najviše razine izgaranja se primjećuju unutar grane hitne i urgentne medicine – preko 70%. Blizu te brojke su i grane: urologija, obiteljska medicina, radiologija, rehabilitacijska, ortopedska i interna medicina. Ti nalazi sugeriraju da iako su liječnici generalno podložniji sagorijevanju, rad na određenim odjelima dodatno povećava razine sagorijevanja. Valja napomenuti da izgaranje u medicini počinje i prije zaposlenja. Istraživanje na uzorku od 17,000 studenata medicine diljem svijeta je pokazalo kako se otprilike polovina studenata bori s izgaranjem (Frajerman i sur., 2019).

Medicinske sestre i tehničari su također zdravstveni djelatnici koji se često spominju u literaturi sagorijevanja. Naime, medicinske sestre se smatraju jednima od najpodložnijih stresu na radu (Garrosa i sur., 2008). Matuzić i Kosić (2020) navode kako je njihovim istraživanjem dobiveno da 84,6% medicinskih sestara i tehničara imaju rizik ili određene simptome sindroma izgaranja, dok istraživanje Zellars i suradnika (2004) pokazuje kako je zvanje medicinske sestre profesija koja je najpodložnija sagorijevanju. Ipak, postoje podaci koji pokazuju da određeni faktori doprinose pojavi izgaranja kod medicinskih sestara. Primjerice, najviše stope sagorijevanja imaju sestre koje rade na odjelu intenzivne njege, pedijatrije te hitne i urgentne medicine (Woo i sur., 2020). Mlađe sestre sagorijevaju više od onih koje imaju preko 30 godina života, dok one sestre koje trenutno studiraju manje sagorijevaju od onih koje rade (Garrosa i sur., 2008). Autori ovog rada navode kako je moguće objašnjenje da se više ozbiljnosti i prioriteta pridodaje studentskom sagorijevanju nego onom kod medicinskih sestara sa završenim obrazovanjem. Nadalje, u literaturi se bilježi i utjecaj određenih crta ličnosti kod medicinskih sestara. Primjerice, istraživanje Zellars i suradnika (2004) je pronašlo



poveznice faceta petofaktorskog modela s izgaranjem kod sestara. Sestre visoko na razini ekstraverzije percipiraju više osobnih postignuća u svom poslu, vjerojatno jer njihova društvenost daje mogućnost za stvaranje bliskih veza s kolegama koji daju dodatnu potporu za taj osobni napredak i postignuća. Osim toga, ukoliko medicinske sestre imaju visok stupanj mentalne čvrstoće također će doživljavati više osobnog postignuća, a manje izgaranja (Garrosa i sur., 2008). Nadalje, medicinske sestre s visokim razinama neuroticizma će se često suočavati s emocionalnom iscrpljenošću, dok će se u isto vrijeme udaljiti od kolega, pacijenata i bližnjih zbog neučinkovitih strategija nošenja sa stresom kojima su predisponirane (Zellars i sur., 2004). Kombinacija visoke razine ugodnosti i ekstraverzije kod sestara smanjuje depersonalizaciju, jer će one imati češće i ugodnije interakcije s pacijentima zbog čega će više uviđati individualnost pacijenata, što posljedično dovodi do toga da više cijene taj aspekt svog posla (Zellars i sur., 2000). Također se dokazalo da često pozitivno raspoloženje dovodi do većih postignuća dok negativno raspoloženje dovodi do više iscrpljenosti kod medicinskih sestara (Zellars i sur., 2004). Moguće je da raspoloženje utječe na njihov pogled na budućnost, njihove sposobnosti nošenja s teškim emocionalnim aspektima posla i na njihove mogućnosti zadovoljenja potreba pacijenata. Iako ne postoji mnogo istraživanja utjecaja ličnosti liječnika na doživljavanje izgaranja, nalazi su konzistentni s prijašnjom literaturom: oni visoko na dimenziji neuroticizma će biti podložniji izgaranju dok će ekstrovertiraniji liječnici biti izloženi manjem riziku sagorijevanja (Prins i sur., 2018).

Postoje, dakako, i istraživanja koja uspoređuju zanimanja liječnika i medicinskih sestara. Na primjer, istraživanje razine zadovoljstva i sagorijevanja na odjelu intenzivne njege Myhren i suradnika (2013), pokazuje kako liječnici koji rade na tom odjelu imaju više razine zadovoljstva poslom nego medicinske sestre koje rade na tom odjelu. Autori daju nekoliko objašnjenja za ovu pojavu. Smatra se da je to moguća posljedica razlike u odrađenim satima, noćnim smjenama, a može igrati ulogu i to što sestre više rade s pacijentima, što ponekad zna biti iscrpljujuće. Nadalje, liječnici najčešće donose odluke vezane za pacijente, dok sestre rijetko imaju toliku razinu autonomije. No iako bi to upućivalo na zaključak da liječnici manje sagorijevaju od medicinskih sestara, ovo istraživanje, kao i ono Kovácsa i suradnika (2010) pokazuju drukčije. Unatoč tome što su sestre imale više razine emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije, nije pronađena razlika u razinama izgaranja liječnika i medicinskih sestara.

Konačno, također je bitno spomenuti da novija istraživanja vezana za pandemiju koronavirusa pokazuju kako su zdravstveni radnici u Italiji nakon velikog izbijanja virusa imali generalno značajno veće razine stresa, somatskih simptoma i sagorijevanja nego prije pandemije, posebice kod specijaliziranih i medicinskih sestara (Barello i sur., 2020; Lasalvia i sur., 2021). Posljedice pandemije i povećane razine sagorijevanja kod zdravstvenih radnika tek će se vidjeti u sljedećih par godina.

#### **4.2. Psihologija i socijalni rad**

Općenito se smatra kako sva zanimanja vezana za pomaganje i odnos s ljudima predisponiraju zaposlenike za sagorijevanje (Schaufeli, 2003). Psihologija i socijalni rad zasigurno ispunjavaju te kriterije. Zapravo, sindrom izgaranja je postao široko rasprostranjen naziv upravo zato što su psihoterapeuti tako počeli opisivati psihološki umor kojeg su doživljavali u radu s ovisnicima (Maslach, 1976). Maslach i suradnici (2001) spominju kako je priroda posla psihoterapeuta takva da podrazumijeva od njih da se brinu o klijentima te da imaju visoke razine uključenosti, što zna biti vrlo naporno. Navode kako upravo zbog toga nije čudo da je emocionalna iscrpljenost toliko prisutna u toj profesiji. Socijalni radnici se također često nalaze u vrlo konfliktnim i složenim situacijama, a dodatni pritisak predstavljaju i nejasne granice i pravila koja otežavaju donošenje odluka (Söderfeldt i sur., 1995). Osim toga, psihoterapeuti i socijalni radnici se često moraju nositi s vrlo emocionalno zahtjevnim odnosima s klijentima (Schaufeli, 2003) koji ponekad znaju imati nerealistične ili neprimjerene prohtjeve i očekivanja (Lloyd i sur., 2002). Također se spominje da psihoterapeuti mogu proći kroz iskustva koja osciliraju od vrlo intenzivnih pozitivnih emocija i osjećaja euforije, do jakih negativnih emocija, a uz to moraju održavati svoju radnu ulogu praktičara koji ne treba izražavati svoje emocije tijekom sastanaka s klijentima (McCormack i sur., 2018). Istraživanje Ackerley i suradnika (1988) pokazuje kako 39,9% psihologa ima visoke razine emocionalne iscrpljenosti, dok 34,3% ima visoke razine depersonalizacije. Ono što je dosta uobičajeno, samo 0,9% ima smanjen osjećaj osobnog postignuća. Slično tome, istraživanje Lloyda i Kinga (2004) je dobilo podatak kako većina socijalnih radnika i psihoterapeuta imaju visoke rezultate na emocionalnoj iscrpljenosti, umjereno na depersonalizaciji i generalno visok osjećaj osobnog postignuća. Thompson i suradnici (1996) su pronašli visoke razine emocionalnog stresa kod socijalnih radnika u Ujedinjenom Kraljevstvu, 74% njihovih sudionika je imalo skoro patološke razine anksioznosti. Isto tako, rezultati istraživanja Lloyda i suradnika (2002) upućuju na visoke razine stresa i posljedično sagorijevanja kod socijalnih radnika, posebice na dimenziji osobnog postignuća. Nadalje, autori naglašavaju kako je

smanjeno osobno postignuće moguća posljedica diskrepancije između ideala socijalnog rada i onog što oni zapravo rade.

Ipak, ne slažu se sva istraživanja s ovim nalazima. Primjerice, analiza Söderfeldt i suradnika (1995) pokazuje da socijalni radnici imaju niže razine sagorijevanja od drugih srodnih zanimanja. Taj nesklad je moguće pripisati oskudnoj količini istraživanja za ovu specifičnu populaciju (Lloyd i sur., 2002). Metaanaliza McCormackove i suradnika (2018) potvrđuje kako se unutar profesije psihologa najčešće spominje dimenzija emocionalne iscrpljenosti. Autori također naglašavaju da nedostaje literature na ovu temu za zanimanja psihologa i psihoterapeuta. Isto tako spominju da iako su psihoterapeuti svjesni koliko je bitno brinuti se o vlastitom mentalnom zdravlju i imaju znanje o tome kako to činiti, mnogo njih ne prakticira ono što savjetuju klijentima.

Neki od organizacijskih faktora koji utječu na proces izgaranja u ovim zvanjima su: nejasnoća uloge na radu (teško koriste svoje naučene vještine jer se drugo očekuje od njih), brojni unutarnji moralni konflikti, zahtjevi i poteškoće na poslu te manjak autonomije i resursa zbog kojih vjerojatno imaju smanjeno osobno postignuće (Lloyd i sur., 2002). Što se tiče individualnih faktora, kao što se već potvrdilo i u drugim zanimanjima, stariji psihoterapeuti i socijalni radnici su otporniji na doživljavanje depersonalizacije, što podupire i podatak da 85,72% studenata na diplomskom studiju savjetodavne psihologije imaju neku razinu sagorijevanja (Wardle i Mayorga, 2016). Istraživanja utjecaja ličnosti na sagorijevanje kod zanimanja ove prirode su konzistentna s postojećom literaturom. Istraživanje Mills i Huebner (1998) pokazuje da će školski psiholozi visoko na stupnju neuroticizma i introvertiranosti češće doživljavati emocionalni umor, cinizam i smanjeno osobno postignuće. Nadalje, oni koji su bili visoko na ugodnosti i savjesnosti su imali niže razine depersonalizacije i umora te mnogo osobnih postignuća. Isto tako, Bakker i suradnici (2006) su pokazali da su volonteri savjetovatelji s niskom emocionalnom stabilnosti imali visoke razine iscrpljenosti i depersonalizacije zbog češćih negativnih interakcija s klijentima. Bilo bi od koristi pripaziti na ove dimenzije ličnosti tijekom selekcije psihologa i socijalnih radnika kako bi klijenti dobili vrhunsku uslugu, a radnici imali što niže razine sagorijevanja.

### **4.3. Odgojno-obrazovni poslovi**

Bez obzira jesu li predškolske ili srednjoškolske dobi, rad s djecom često zna biti vrlo naporan. Smatra se kako u takvim poslovima postoji visoka razina stresa upravo zato što zahtijevaju veliku razinu odgovornosti, strpljenja i pažnje (Možnik i sur., 2021). Istraživanje Skaalvik i Skaalvik (2009)

pokazuje da problemi s disciplinom, vremenski pritisak, odnosi s roditeljima, manjak potpore od strane nadređenih i manjak autonomije su neki od prediktora sagorijevanja kod profesora. Specifično, vremenski pritisak je najviše utjecao na javljanje osjećaja emocionalne iscrpljenosti dok je odnos s roditeljima bio najznačajniji prediktor depersonalizacije i smanjenog osobnog postignuća. Neki od indikatora da nastavnici doživljavaju sagorijevanje su: korištenje pogrdnih imena za učenike (primjerice „Kakve su to životinje“), fizičko odvajanje od učenika (držanje distance ili korištenje svog stola kao barijere), a ukoliko više ne smatraju da pomažu učenicima da postanu dobre, educirane odrasle osobe, početak će se fokusirati na druge aspekte svog posla (pokušati dobiti bonuse, promaknuća ili slične nagrade) (Maslach i sur., 1997).

Istraživanja drugih europskih država većinom pokazuju umjerene razine sagorijevanja na ovakvim radnim mjestima, između 20 i 30% (Bauer i sur., 2006; Quattrin i sur., 2010). Međutim, hrvatska istraživanja ne dobivaju takve podatke. Nalazi ukazuju da unatoč tome što 67,5% odgajateljica procjenjuje svoj posao umjereno stresnim, njih 73,75% ne posjeduje simptome sagorijevanja (Možnik i sur., 2021). Preostale radnice imaju prve znakove izgaranja koji ukazuju da će stres prerasti u sagorijevanje ukoliko se nešto ne poduzme. Dakle, iako je posao odgajateljica stresan, ipak nemaju visoke razine izgaranja u usporedbi s ostalim ranjivim zanimanjima (na primjer zdravstvena djelatnost). Nadalje, istraživanje Martinko (2010) pokazuje slične nalaze za zanimanje nastavnika. Ipak, premda je studija dobila niske razine ukupnog izgaranja, obrada rezultata na pojedinim dimenzijama pokazuje drukčiju sliku. Više od polovine nastavnika ponekad ili često doživljava simptome emocionalne iscrpljenosti, dok više od jedne trećine pokazuje simptome depersonalizacije (37%). Unatoč generalno niskim razinama sagorijevanja u nastavnika, postoje razlike u razini zadovoljstva unutar ovog zvanja (Koludrović i sur., 2009). Naime, pokazuje se da su učitelji koji predaju razrednu nastavu puno zadovoljniji svojim poslom nego drugi u toj profesiji te imaju općenito bolji stav prema svojim učenicima. Smatra se kako s obzirom da su nastavnici predmetne i srednjoškolske nastave završili istu edukaciju (fakultet), njihovi su poslovi vjerojatno puno sličniji i međusobno se preklapaju više nego s razrednom nastavom. Autori to također objašnjavaju i time što fakultetsko obrazovanje priprema učitelje razredne nastave na upravo taj posao, dok su nastavnici koji predaju u višim razredima osnovne škole i u srednjoj školi samo educirani o predmetu koji predaju. Oni su također mogli raditi i na drugim radnim mjestima vezanim za njihovu struku, zbog čega možda nemaju realistična očekivanja vezana za rad u školi. Isto tako, učitelj od prvog do četvrtog razreda osnovne škole predaje sve predmete pa ima veći stupanj autonomije i lakše

može organizirati vrijeme i raspored, nego kad se mora dogovarati s kolegama kao što je to slučaj za druge nastavnike. S obzirom na to da je zadovoljstvo na poslu negativno povezano s pojavom sagorijevanja (Koludrović i sur., 2009), na temelju ovih nalaza može se pretpostaviti da će učitelji biti manje podložni izgaranju od nastavnika predmetne i srednjoškolske nastave.

Naravno, sama prisutnost određenih stresora koji su u korelaciji sa sindromom izgaranja nije dovoljna kako bi se izgaranje pojavilo, već mora postojati interakcija vanjskih faktora s individualnim (Kokkinos, 2007). Primjerice, pokazalo se da u uzorku hrvatskih odgajatelja u radu s djecom s poteškoćama većina posjeduje karakteristike kao što su visoka emocionalna stabilnost, ekstraverzija, ugodnost, dobrota i strpljenje (Tatalović Vorkapić i sur., 2018). Te kvalitete mogu biti razlog zašto nalazi ne pokazuju visoke stope sagorijevanja u tom zanimanju. U skladu s prijašnjim istraživanjima, kombinacija niske razine neuroticizma i visoke razine ugodnosti dovodi do osjećaja ispunjenja u radu s djecom s poteškoćama što zatim smanjuje vjerojatnost javljanja sagorijevanja. Nadalje, čini se kako su kod nastavnika okolinski stresori i socijalna potpora više povezani s iscrpljenošću i depersonalizacijom, dok je osobnost više povezana s razinama postignuća (Kokkinos, 2007). Odnosno, ukoliko se ekstrovertiranim i savjesnim nastavnicima pruži socijalna potpora od strane šefova, kolega i obitelji, oni će najbolje odrađivati svoj posao. Općenito će ulagati više truda i vremena, pružiti bolje obrazovanje učenicima te posljedično imati više osobnih postignuća, a manje sagorijevanja.

Konačno, sagorijevanje dovodi i do lošije kvalitete nastave, nižeg stupnja predanosti radu, manje nagrada i pohvala te manje interakcija s učenicima (Salami, 2011). Stoga je potrebno pognije istražiti izgaranje i njegove dimenzije u odgojno-obrazovnim zanimanjima kako bi sačuvali ne samo nastavnike i odgajatelje, već i samu djecu u školama i vrtićima.

#### **4.4. Druge vrste zanimanja**

U skupinama zanimanja podložnim sindromu izgaranja često se nalaze i zaštitari i zatvorski policajci (Taris i sur., 2005). Okruženje zatvora ima utjecaj na psihološku dobrobit zaposlenika, generalno dovodi do smanjenog zadovoljstva poslom, povećanja stresa na radu pa i sagorijevanja (Roy i sur., 2010). Rad u zatvoru je vrlo specifičan, to je vrsta „posla s ljudima“ koja se značajno razlikuje od drugih. Naime, posao ove prirode podrazumijeva nošenje sa skupinom pojedinaca koji su tamo protiv svoje volje i koji mogu biti vrlo agresivni te načiniti zlo bez upozorenja. U istraživanju Griffinove i suradnika (2012) pokazalo se da upravo takve karakteristike posla povećavaju učestalost

sagorijevanja zatvorskih policajaca. Autori su također pronašli da je kod zatvorskog osoblja vrlo bitna razina autonomije. Osjećaj kontrole nad poslom može pružiti mogućnost zaposlenicima da u puno kraćem vremenskom roku riješe probleme i tako smanjuje stres. Dakle, što je više autonomije kod osoblja, to će oni manje osjećati neučinkovitost i emocionalnu iscrpljenost na radu. Visoka razina autonomije ne samo da smanjuje razine sagorijevanja već i dovodi do pozitivnih emocija kao što je osjećaj ponosa. Nadalje, pokazalo se kako način na koji se nadređeni odnosi prema zaposleniku ima utjecaj na dimenziju depersonalizacije (Griffin i sur., 2012). Naime, ukoliko zaposlenik percipira nadležnog kao vjerodostojnog i otvorenog, to će poboljšati odnos zaposlenika s ostalima u svom radnom okruženju. To jest, zaposlenici će u tom slučaju pokazivati veliku razinu poštovanja ne samo prema kolegama i nadređenima, već i prema zatvorenicima što može dovesti do većeg sklada na radu i posljedično manje stresa. Osim toga, u literaturi se navodi kako je policajcima najbitnija podrška kolega; ako ju imaju onda ujedno imaju i manje razine emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije (Glavina Jelaš i sur., 2020). Razlog tomu može biti činjenica da policajcima kolege znače puno više od običnih poslovnih kolega; često ovise jedni o drugima i moraju biti spremni riskirati život jedni za druge.

Nadalje, značajna razina sagorijevanja pronašla se i kod tajnica. Khan (2011) daje višestruke razloge zašto je to tako. Tajnice se stalno nalaze u stresnom okruženju zbog vrste posla, pritisaka i mnogobrojnih interakcija s ljudima. To ih predisponira za doživljavanje umora i iscrpljenosti. Osim toga, priroda posla tajnica može biti naporna jer najčešće obavljaju rutinske i administrativne poslove, a uz to su odgovorne za pružanje informacija i komuniciranje sa strankama ili partnerima, prosljeđivanje informacije putem mail-a ili telefona, planiranje sastanaka i organiziranje dokumente. Dakle, moguće je da će tajnice, ukoliko ne ispune neke od tih zadataka i očekivanja, doživjeti sagorijevanje te simptome depersonalizacije, kao što je povlačenje i smanjena interakcija s kolegama. Međutim, čini se da je kod tajnica sagorijevanje povezano i s osjećajem ljutnje (Khan, 2011). Naime, nalazi pokazuju da su visoke razine emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije, zajedno s nestrpljenjem i tipom A ličnosti, prediktori tenzija na radnom mjestu dok je sagorijevanje prediktor bijesa. To znači da će se kod tajnica sa sindromom izgaranja češće javljati bijes, frustracija i stres, što može stvoriti začarani krug.

Područje koje također obilježava česta interakcija s ljudima, te rutinski, administrativni poslovi jest hotelijerska industrija. Istraživanje Kim i suradnika (2007) navodi kako rad u ovom

sektoru zna biti izrazito stresan za zaposlenike hotela. Nalazi ove studije to i potvrđuju, odnosno njihovi su sudionici pokazivali visoke razine emocionalne iscrpljenosti, ključne dimenzije izgaranja. No i ovdje važnu ulogu igra ličnost. Zaposlenici koji su visoko na ugodnosti su bili više osjetljivi na potrebe gostiju i stvorili dugotrajniju pozitivnu vezu s njima. Osim toga, takvi zaposlenici su cijenili individualnost gostiju pa i rjeđe doživljavali depersonalizaciju i cinizam. Savjesni zaposlenici hotela su odgovorniji i lakše upravljaju svojim obavezama što povećava njihov osjećaj uspjeha i postignuća. Kao i kod zatvorskih policajaca, autonomija igra važnu ulogu u sagorijevanju hotelskog osoblja. Naime, ako osoblje može donositi samostalno odluke, smanjuje im se pritisak jer sami određuju kako mogu najbolje i najefektivnije odraditi posao i odgovoriti na potrebe gostiju. Naposljetku, iako se može zaključiti da i brojna druga zanimanja koja uključuju rad s ljudima, kao što je ono prodavača, imaju visoke razine sagorijevanja, postoji premalo literature kako bi se to moglo i potvrditi. Primjerice, istraživanje koje je u uzorak uključilo prodavače iz Hrvatske pokazuje suprotan zaključak – prodavači imaju poprilično niske razine izgaranja (Ružić, 2013). Stoga, očito je potrebno nastaviti istraživati ovu pojavu u drugim, manje popularnim zanimanjima kako bi što efikasnije smanjili javljanje sindroma izgaranja diljem svih profesija.

## **5. Strategije smanjenja sindroma izgaranja na radnom mjestu**

S obzirom na to da dosadašnji nalazi pokazuju kako su zaposlenici donekle predisponirani sagorijevanju na radu zbog svoje ličnosti ili vrste zanimanja, javlja se pitanje kako im se može pomoći. Neki autori stavljaju naglasak na educiranje zaposlenika o samom radnom mjestu i obavezama kako bi znali što se točno od njih traži te izbjegli nesigurnosti i nepotrebne stresore (Griffin i sur., 2012). Neki drugi, pak, smatraju kako je bitno da menadžeri ljudskih potencijala koriste upitnike temeljene na petofaktorskom modelu ličnosti tijekom selekcijskog postupka, jer to može pružiti informacije o tome koji su zaposlenici podložniji sagorijevanju (Swider i Zimmerman, 2010). Osim toga, tijekom selekcije se mogu i potencijalno isključiti osobe koje imaju rizične crte ličnosti, posebice za poslove koji već imaju vrlo visoke razine sagorijevanja. To je bitno ne samo za sprječavanje sagorijevanja, već i za smanjenje drugih kontraproduktivnih ponašanja koja se vežu s tom pojavom, primjerice apsentizam, davanje otkaza ili niska razina produktivnosti na poslu (Khan, 2011). Nadalje, također se spominje poduzimanje koraka za poboljšanje uvjeta određenih poslova kao što su zanimanja medicinskih sestara (Zellars i sur., 2004). To se može postići tako da se odrede jasna pravila kako bi se smanjio osjećaj nesigurnosti, ali bi se trebalo pružiti i više autonomije tamo gdje je to moguće. Također se može pomoći zaposlenicima da vide dobre strane posla, putem pozitivnih povratnih

informacija ili isticanjem uspjeha zaposlenika kako bi se smanjile razine emocionalne iscrpljenosti, a povećale razine osobnog postignuća (Zellars i sur., 2004). Osim toga, od koristi bi moglo biti podizanje svijesti o samom procesu sagorijevanja i pružanje mogućnosti zaposlenicima da se reflektiraju na svoje osobne vrijednosti i obrambene mehanizme, u kombinaciji s raspravama o alternativnim strategijama nošenja sa stresom da bi se što više smanjilo neučinkovito rješavanje problema te vrste (Kokkinos, 2007). S obzirom na to da se pokazalo kako je raznovrsnost zadataka na poslu bitna, treba dati zaposlenicima priliku kad god je to moguće i naravno ako uvjeti posla to dopuštaju, da budu kreativni i omogućiti im inovativne, nove načine rada (Griffin i sur., 2012). Tim putem bi se ostvarilo češće doživljavanje pozitivnih emocija i stanja kao što su ispunjenje, ponos i uživanje u poslu, a to će automatski smanjiti frustraciju i druge stresore koji utječu na nastanak sindroma izgaranja. Također je potrebno uvažiti utjecaj nadređenih na depersonalizaciju (Griffin i sur., 2012). Naime, moguće je da će odnos nadređenog prema zaposlenicima imati utjecaja na to kako će se zaposlenik odnositi prema kolegama i klijentima. Stoga je važno da šef bude vjerodostojna osoba kojoj se ljudi mogu obratiti jer će onda i sami radnici pokazivati više poštovanja i više empatije prema drugima, što na kraju može prerasti u zdravu i sigurnu okolinu za rad. Dakako, treba uzeti u obzir da još uvijek nisu razvijeni detaljno razrađeni modeli smanjenja sagorijevanja te da je to nešto na što se treba ubuduće fokusirati (Swider i Zimmerman, 2010).

## **6. Zaključak**

Sindrom sagorijevanja na radu postaje ozbiljan problem među radnom populacijom. Čini se da istraživanje samo organizacijskih ili okolinskih faktora kao što su zahtjevi posla, količina autonomije i potpore nisu dovoljni kako bi se moglo objasniti zašto se javlja sindrom izgaranja. Stoga je potrebno obratiti pozornost na utjecaj osobina ličnosti, ali i vrste zanimanja da bi se u cijelosti mogao razumjeti ovaj sindrom. Kad se istražuje djelovanje osobnosti na pojavu sindroma izgaranja, najčešće se koristi model velikih pet faktora. Općenito govoreći, istraživanja pokazuju kako je ekstraverzija najznačajniji negativni prediktor, a neuroticizam najznačajniji pozitivni prediktor doživljavanja sagorijevanja, iako poneka pokazuju kako i preostale tri facete imaju utjecaja. Nadalje, odnos sagorijevanja i mračne trijade je ipak malo složeniji i najčešće ovisi o zahtjevima i karakteristikama posla. Osim toga, određene vrste zanimanja smatraju se mentalno napornijima od drugih. Posljedično, zanimanja koja spadaju u zdravstvenu djelatnost u većini slučajeva imaju visoke razine sagorijevanja. Iako bi se isto moglo u teoriji zaključiti i za područje psihologije i socijalnog rada te odgojno-obrazovne profesije, još uvijek ne postoji dovoljno istraživanja kako bi se mogao



donijeti jednoznačan zaključak. Jednako vrijedi i za druga zanimanja, kao što su policijski službenici, tajnice i prodavači. Dakle, potrebno je popuniti rupe u literaturi kako bi se dobio sveobuhvatan pregled sagorijevanja u različitim profesijama. Uzimajući sve to u obzir, mogu se implementirati određene strategije kako bi se što efikasnije smanjila pojava izgaranja. Neke od njih su korištenje upitnika petofaktorskog modela ličnosti tijekom selekcijskog postupka kako bi se znalo koji će zaposlenici biti podložniji sagorijevanju ili koje ne treba primiti kako bi se to u potpunosti izbjeglo. Isto tako, potrebno je educirati radnike, upoznati ih sa samim sindromom, objasniti im utjecaj ličnosti na doživljavanje izgaranja, poticati ih da sami istražuju svoje vrijednosti i obrambene mehanizme kako bi mogli izgraditi bolje i učinkovitije strategije nošenja sa stresom. Naposljetku, ako je moguće, organizacije bi trebale pružiti raznovrsnost zadataka, omogućiti kreativnost i autonomiju radnika te imati na umu da nadređeni trebaju posjedovati određene kvalitete kao što je pristupačnost i otvorenost kako bi se frustracija, stres, a i sagorijevanje svelo na minimum.

## Literatura

- Ackerley, G. D., Burnell, J., Holder, D. C. i Kurdek, L. A. (1988). Burnout among licensed psychologists. *Professional Psychology: Research and Practice*, 19(6), 624–631. <https://doi.org/10.1037/0735-7028.19.6.624>
- Ahola, K. i Hakanen, J. (2014). Burnout and health. U M. P. Leiter, A. B. Bakker i C. Maslach (Ur.), *Burnout at work: A psychological perspective* (str. 18–39). Psychology Press. <https://doi.org/10.4324/978131589416-6>
- Anvari, M. R. A., Kalali, N. S. i Gholipour, A. (2011). How does Personality Affect on Job Burnout? *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 2(2), 115–119. <https://doi.org/10.7763/ijtef.2011.v2.88>
- Bakker, A. B. i Sanz-Vergel, A. I. (2020). Burnout. *The Wiley Encyclopedia of Personality and Individual Differences*, 4, 411–415. <https://doi.org/10.1002/9781118970843.ch333>
- 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>
- Barello, S., Palamenghi, L. i Graffigna, G. (2020). Burnout and somatic symptoms among frontline healthcare professionals at the peak of the Italian COVID-19 pandemic. *Psychiatry Research*, 290, 113-129. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113129>

- Başar, U. (2020). A Multilevel Study of Relationships between Leaders Dark Triad and Employee Burnout: Mediating Role of Perceived Dark Leadership. *Journal of Business Research - Turk*, 12(3), 2407–2423. <https://doi.org/10.20491/isarder.2020.983>
- Bauer, J., Stamm, A., Virnich, K., Wissing, K., Müller, U., Wirsching, M. i Schaarschmidt, U. (2006). Correlation between burnout syndrome and psychological and psychosomatic symptoms among teachers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 79(3), 199-204. <https://doi.org/10.1007/s00420-005-0050-y>
- Bianchi, R. (2018). Burnout is more strongly linked to neuroticism than to work-contextualized factors. *Psychiatry Research*, 270, 901–905. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2018.11.015>
- Costa, P. T. i McCrae, R. R. (1992). Normal personality assessment in clinical practice: The NEO Personality Inventory. *Psychological Assessment*, 4(1), 5–13. <https://doi.org/10.1037/1040-3590.4.1.5>
- De Hert, S. (2020). Burnout in Healthcare Workers: Prevalence, Impact and Preventative Strategies. *Local and Regional Anesthesia*, 13, 171–183. <https://dx.doi.org/10.2147%2FLRA.S240564>
- de Jong, N., Wisse, B., Heesink, J. A. M. i van der Zee, K. I. (2019). Personality Traits and Career Role Enactment: Career Role Preferences as a Mediator. *Frontiers in Psychology*, 10(1720). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01720>
- Eurostat. (2021). *Hours worked per week of full-time employment*. Pristupljeno 29.7.2021., iz <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/tps00071>
- Frajerman, A., Morvan, Y., Krebs, M. O., Gorwood, P. i Chaumette, B. (2019). Burnout in medical students before residency: A systematic review and meta-analysis. *European Psychiatry*, 55, 36-42. <https://doi.org/10.1016/j.eurpsy.2018.08.006>
- Friedman, M. i Rosenman, R.H. (1974). *Type A Behavior and Your Heart*. Alfred A. Knopf.
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Liang, Y. i González, J. L. (2008). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study. *International Journal of Nursing Studies*, 45(3), 418–427. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2006.09.003>
- Glavina Jelaš, I., Dević, I. i Karlović, R. (2020). Socijalna podrška, stres, izgaranje i zdravlje kod policijskih službenika. *Sigurnost*, 62(4), 329-345. <https://doi.org/10.31306/s.62.4.1>

- Griffin, M. L., Hogan, N. L. i Lambert, E. G. (2012). Doing “People Work” in the Prison Setting. *Criminal Justice and Behavior*, 39(9), 1131–1147. <https://doi.org/10.1177/0093854812442358>
- Hussain, S., Abbas, M., Shahzad, K. i Bukhari, S.A. (2012). Personality and career choices. *African Journal of Business Management*, 6(6), 2255-2260. <https://doi.org/10.5897/ajbm11.2064>
- Khan, S. (2011). Relationship of Job Burnout and Type A Behaviour on Psychological Health among Secretaries. *International Journal of Business and Management*, 6(6), 31-39. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v6n6p31>
- Kim, H. J., Shin, K. H. i Umbreit, W. T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 26(2), 421–434. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.03.006>
- Kokkinos, C. M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77(1), 229–243. <https://doi.org/10.1348/000709905x90344>
- Koludrović, M., Jukić, T. i Reić Ercegovac, I. (2009). Sagorijevanje na poslu kod učitelja razredne i predmetne nastave te srednjoškolskih nastavnika. *Život i škola*, 55 (22), 235-249. <https://hrcak.srce.hr/47708>
- Kovács, M., Kovács, E. i Hegedűs, K. (2010). Emotion Work and Burnout: Cross-sectional Study of Nurses and Physicians in Hungary. *Croatian Medical Journal*, 51(5), 432–442. <https://doi.org/10.3325/cmj.2010.51.432>
- Kulkarni, G. (2006). Burnout. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 10(1), 3-4. <https://doi.org/10.4103/0019-5278.22887>
- Lasalvia, A., Amaddeo, F., Porru, S., Carta, A., Tardivo, S., Bovo, C., Ruggeri, M. i Bonetto, C. (2021). Levels of burn-out among healthcare workers during the COVID-19 pandemic and their associated factors: a cross-sectional study in a tertiary hospital of a highly burdened area of north-east Italy. *BMJ Open*, 11(1). <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-045127>
- Lloyd, C. i King, R. (2004). A survey of burnout among Australian mental health occupational therapists and social workers. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 39(9), 752–757. <https://doi.org/10.1007/s00127-004-0808-7>
- Lloyd, C., King, R. i Chenoweth, L. (2002). Social work, stress and burnout: A review. *Journal of Mental Health*, 11(3), 255–265. <https://doi.org/10.1080/09638230020023642>

- Martinko, J. (2010). Profesionalno sagorijevanje na poslu nastavnika u obrazovanju odraslih. *Andragoški glasnik*, 14 (2), 99-109. <https://hrcak.srce.hr/103664>
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16–22.
- Maslach, C., Jackson, S. E. i Leiter, M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory: Third edition. U C. P. Zalaquett i R. J. Wood (Ur.), *Evaluating stress: A book of resources* (str. 191–218). Scarecrow Education.
- Maslach, C. i Leiter, M. P. (2010). Burnout. U G. Fink (Ur.). *Stress consequences: Mental, neuropsychological and socioeconomic* (str. 726–729). New York, NY: Academic Press.
- Maslach, C. i Leiter, M. P. (2016). Burnout. *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior*, 351–357. <https://doi.org/10.1016/b978-0-12-800951-2.00044-3>
- Maslach, C. i Leiter, M. P. (2017). Understanding burnout: New models. U C. L. Cooper i J. C. Quick (Ur.), *The handbook of stress and health: A guide to research and practice* (str. 36–56). Wiley Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch3>
- Maslach, C., Leiter, M. P. i Schaufeli, W. (2008). Measuring Burnout. U S. Cartwright i C. L. Cooper (Ur.), *The Oxford Handbook of Organizational Well Being* (str. 86-109). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199211913.003.0005>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. i Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Matuzić, S. i Kosić, R. (2020). Zastupljenost sindroma izgaranja kod medicinskih sestara i tehničara na primarnoj i sekundarnoj razini zdravstvene zaštite. *Sestrinski Glasnik*, 25(2), 116–123. <https://doi.org/10.11608/sgnj.25.2.4>
- McCormack, H. M., MacIntyre, T. E., O’Shea, D., Herring, M. P. i Campbell, M. J. (2018). The Prevalence and Cause(s) of Burnout Among Applied Psychologists: A Systematic Review. *Frontiers in Psychology*, 9(1897). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.01897>
- McCrae, R. R. i Costa, P. T. (1991). Adding Liebe und Arbeit: The Full Five-Factor Model and Well-Being. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17(2), 227–232. <https://doi.org/10.1177/014616729101700217>
- McCrae, R. R. i John, O. P. (1992). An Introduction to the Five-Factor Model and Its Applications. *Journal of Personality*, 60(2), 175–215. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1992.tb00970.x>

- McCranie, E. W. i Brandsma, J. M. (1988). Personality Antecedents of Burnout among Middle-Aged Physicians. *Behavioral Medicine*, 14(1), 30–36. <https://doi.org/10.1080/08964289.1988.9935120>
- Mills, L. B. i Huebner, E. S. (1998). A prospective study of personality characteristics, occupational stressors, and burnout among school psychology practitioners. *Journal of School Psychology*, 36(1), 103–120. [https://doi.org/10.1016/S0022-4405\(97\)00053-8](https://doi.org/10.1016/S0022-4405(97)00053-8)
- Mirkovic, D. i Bianchi, R. (2019). An exploratory study of the link between Machiavellianism and burnout. *Personality and Individual Differences*, 148, 27–31. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.05.024>
- Možnik, M., Milošević, M. i Možnik, M. (2021). Profesionalno izgaranje i tjelesna aktivnost odgojiteljica u Dječjem vrtiću Jarun. *Sigurnost*, 63 (1), 37-45. <https://doi.org/10.31306/s.63.1.3>
- Myhren, H., Ekeberg, I. i Stokland, O. (2013). Job Satisfaction and Burnout among Intensive Care Unit Nurses and Physicians. *Critical Care Research and Practice*, 2013, 1–6. <https://doi.org/10.1155/2013/786176>
- Prins, D. J., van Vendeloo, S. N., Brand, P. L. P., van der Velpen, I., de Jong, K., van den Heijkant, F., van der Heijden, F. M. M. A. i Prins, J. T. (2018). The relationship between burnout, personality traits, and medical specialty. A national study among Dutch residents. *Medical Teacher*, 41(5), 584–590. <https://doi.org/10.1080/0142159x.2018.1514459>
- Prusik, M. i Szulawski, M. (2019). The Relationship Between the Dark Triad Personality Traits, Motivation at Work, and Burnout Among HR Recruitment Workers. *Frontiers in Psychology*, 10(1290). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01290>
- Quattrin, R., Ciano, R., Saveri, E., Balestrieri, M., Biasin, E., Calligaris, L. i Brusaferrò, S. (2010). Burnout in teachers: an Italian survey. *Annali di igiene: medicina preventiva e di comunita*, 22(4), 311–318.
- Roy, S., Novak, T. i Miksaj-Todorović, LJ. (2010). Job Burnout among Prison Staff in the United States and Croatia: A Preliminary Comparative Study. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 5(1), 189-202.
- Ružić, E. (2013). An Investigation on the Phenomenon of Job Burnout in the Sales Profession. *Ekonomika misao i praksa*, (1), 79-96. <https://hrcak.srce.hr/104529>

- Salami, S. O. (2011). Job Stress and Burnout among Lecturers: Personality and Social Support as Moderators. *Asian Social Science*, 7(5), 110-122. <https://doi.org/10.5539/ass.v7n5p110>
- Schaufeli, W. B. (2003). Past performance and future perspectives of burnout research. *South African Journal of Industrial Psychology* 29(4), 1-15. <http://dx.doi.org/10.4102/sajip.v29i4.127>
- Schwarzkopf, K., Straus, D., Porschke, H., Znoj, H., Conrad, N., Schmidt-Trucksäss, A. i Känel, R. V. (2016). Empirical evidence for a relationship between narcissistic personality traits and job burnout. *Burnout Research*, 3(2), 25–33. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2015.12.001>
- Shanafelt, T. D., Boone, S., Tan, L., Dyrbye, L. N., Sotile, W., Satele, D., West, C. P., Sloan, J. i Oreskovich, M. R. (2012). Burnout and Satisfaction With Work-Life Balance Among US Physicians Relative to the General US Population. *Archives of Internal Medicine*, 172(18), 1377-1385. <https://doi.org/10.1001/archinternmed.2012.3199>
- Shanafelt, T. D., Hasan, O., Dyrbye, L. N., Sinsky, C., Satele, D., Sloan, J. i West, C. P. (2015). Changes in Burnout and Satisfaction With Work-Life Balance in Physicians and the General US Working Population Between 2011 and 2014. *Mayo Clinic Proceedings*, 90(12), 1600–1613. <https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2015.08.023>
- Shirom, A. (2003). Job-related burnout: A review. U J. C. Quick i L. E. Tetrick (Ur.), *Handbook of occupational health psychology* (str. 245–264). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10474-012>
- Skaalvik, E. M. i Skaalvik, S. (2009). Does school context matter? Relations with teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 25(3), 518–524. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2008.12.006>
- Söderfeldt, M., Söderfeldt, B. i Warg, L.E. (1995). Burnout in Social Work. *Social Work*, 40(5), 638–646. <https://doi.org/10.1093/sw/40.5.638>
- Swider, B. W. i Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487–506. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.01.003>
- Taris, T. W., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Stoffelsen, J. i van Dierendonck, D. (2005). Job Control and Burnout across Occupations. *Psychological Reports*, 97(3), 955–961. <https://doi.org/10.2466/pr0.97.3.955-961>

- Tatalović Vorkapić, S., Skočić Mihić, S. i Josipović, M. (2018). Early Childhood Educators' Personality and Competencies for Teaching Children with Disabilities as Predictors of Their Professional Burnout. *Socijalna psihijatrija*, 46 (4), 390-405. <https://hrcak.srce.hr/214838>
- Thompson, N., Stradling, S., Murphy, M. i O'Neill, P. (1996). Stress and organizational culture. *British Journal of Social Work*, 26(5), 647–665. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjsw.a011139>
- Wardle, E.A. i Mayorga, M.G. (2016). Burnout among the counseling profession: A survey of future professional counselors. *I-Manager's Journal on Educational Psychology*, 10(1), 9-15. <https://doi.org/10.26634/jpsy.10.1.7068>
- Woo, T., Ho, R., Tang, A. i Tam, W. (2020). Global prevalence of burnout symptoms among nurses: A systematic review and meta-analysis. *Journal of Psychiatric Research*, 123, 9–20. <https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2019.12.015>
- World Health Organization. (2018). *International classification of diseases for mortality and morbidity statistics* (11<sup>th</sup> Revision). <https://icd.who.int/browse11/l-m/en>
- World Health Organization. (2019). *Burn-out an “occupational phenomenon”*: International Classification of Diseases. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
- Zellars, K. L., Hochwarter, W. A., Perrewe, P. L., Hoffman, N. i Ford, E. W. (2004). Experiencing Job Burnout: The Roles of Positive and Negative Traits and States. *Journal of Applied Social Psychology*, 34(5), 887–911. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2004.tb02576.x>
- Zellars, K. L., Perrewe, P. L. i Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in Health Care: The Role of the Five Factors of Personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570–1598. <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2000.tb02456.x>