



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
HRVATSKI STUDIJI

Iva Smolković

**PERFEKCIONIZAM, STILOVI  
SUOČAVANJA I SINDROM  
SAGORIJEVANJA KOD VOLONTERA**

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2017.





SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
HRVATSKI STUDIJI  
ODJEL ZA PSIHOLOGIJU

Iva Smolković

**PERFEKCIONIZAM, STILOVI  
SUOČAVANJA I SINDROM  
SAGORIJEVANJA KOD VOLONTERA**

DIPLOMSKI RAD

Mentor: doc. dr. sc. Renata Glavak Tkalić

Zagreb, 2017.

## **SAŽETAK**

Cilj ovog istraživanja bio je utvrditi povezanost perfekcionizma, stilova suočavanja i sindroma sagorijevanja kod volontera. Sudjelovalo je 122 volontera udruge Hrabri telefon. Korišteni instrumenti bili su Upitnik težnje perfekcionizmu, Upitnik suočavanja sa stresom i Oldenburški upitnik sagorijevanja. Podatci su prikupljeni putem *Google Forms* alata koji je poslan na *e-mail* i *Facebook* grupe. Rezultati su pokazali da pojedinci s visokim standardima iz upitnika perfekcionizma postižu više rezultate na poricanju i samookrivljanju, oblicima suočavanja iz upitnika suočavanja sa stresom. Pojedinci s izraženom diskrepancijom, mjerom neadaptivnog perfekcionizma, u manjoj su mjeri koristili pozitivno razmišljanje, a u većoj mjeri odustajanje i samookrivljanje. Pojedinci s višim razinama diskrepancije pokazivali su veću izraženost iscrpljenosti. Pojedinci s izraženijom otuđenosti manje su koristili aktivno suočavanje i pozitivno razmišljanje, a više odustajanje. Nadalje, pojedinci s izraženijom iscrpljenošću manje su koristili pozitivno razmišljanje, a više odustajanje. Hijerarhijske regresijske analize pokazale su da duljina volontiranja, stupanj obrazovanja roditelja, dimenzije perfekcionizma i subskale stilova suočavanja zajedno objašnjavaju 11,6% varijance iscrpljenosti i 16,3% varijance otuđenosti. Značajnim prediktorom kod iscrpljenosti pokazala se diskrepancija. Od stilova suočavanja, značajnim prediktorom pokazalo se pozitivno razmišljanje. Diskrepancija je značajan prediktor i otuđenosti, no ulaskom stilova suočavanja u model prestaje biti značajna te značajni prediktori postaju aktivno suočavanje i pozitivno razmišljanje. Rezultati su djelomično u skladu s očekivanjima. Unatoč ograničenjima rezultati nude dodatnu potvrdu odnosa promatranih konstrukta te okvir za nastavak istraživanja volonterstva u Hrvatskoj.

**Ključne riječi:** perfekcionizam, stilovi suočavanja, sindrom sagorijevanja, volonteri

## **ABSTRACT**

Aim of this study was to examine the relationship between perfectionism, coping styles and burnout syndrom in volunteers. The participants were 122 volunteers from NGO *Hrabri telefon*. They completed ASP-R perfectionism questionnaire, COPE coping with stress questionnaire and Oldenburg burnout inventory. Data was collected online with Google forms tool, via e-mail and Facebook groups. Results suggest that individuals with high standards on perfectionism questionnaire had higher scores on COPE subscales of denial and self-blame. Individuals with higher discrepancy, measure of nonadaptive perfectionism, used less positive thinking and more giving up and self-blame. Individuals with high discrepancy also tend to have higher results on exhaustion. Higher results on disengagement were correlated with lower usage of active coping and positive thinking, and also with more giving up. Higher exhaustion was correlated with lower usage of positive thinking, but also higher usage of giving up. Hierarchical regression analysis showed that length of volunteering, parents education level, perfectionism subscales and coping styles together account for 11,6% variance of exhaustion and 16,3% variance of disengagement. Significant predictor for exhaustion was discrepancy. In addition, significant predictor was positive thinking. Discrepancy was also significant predictor for disengagement but when entering coping styles into analysis, it stopped being significant, being overthrown by active coping and positive thinking. Results are partly in line with expectations. Despite limitations, they offer additional confirmation of relationship between these constructs and gives new insight for continuing with research in field of volunteerism in Croatia.

**Key words:** perfectionism, coping styles, burnout syndrom, volunteers

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	2
1.1. <i>Perfekcionizam</i> .....	2
1.2. <i>Stres i suočavanje sa stresom</i> .....	5
1.3. <i>Sindrom sagorijevanja</i> .....	7
1.4. <i>Perfekcionizam, suočavanje sa stresom i sindrom sagorijevanja</i> .....	8
1.5. <i>Volontiranje i volonteri-pomagači</i> .....	11
<b>2. CILJ I PROBLEMI</b> .....	14
<b>3. METODA</b> .....	15
3.1. <i>Sudionici</i> .....	15
3.2. <i>Instrumenti</i> .....	16
3.2.1. <i>Upitnik težnje perfekcionizmu (APS-R; Slaney, Rice, Mobley, Trippi i Ashby, 2001)</i> .....	16
3.2.2. <i>Upitnik suočavanja sa stresom (COPE; Carver, Scheier i Weintraub, 1989)</i> .....	17
3.2.3. <i>Oldenburški upitnik sagorijevanja (OLBI; Demerouti, Mostret i Bakker, 2010)</i> ...	18
3.2.4. <i>Informacije o volontiranju</i> .....	19
3.2.5. <i>Sociodemografske varijable</i> .....	19
3.3. <i>Postupak</i> .....	20
<b>4. REZULTATI</b> .....	21
<b>5. RASPRAVA</b> .....	30
5.1. <i>Nedostatci i prijedlozi za daljnja istraživanja</i> .....	36
5.2. <i>Praktične implikacije ishoda istraživanja</i> .....	37
<b>6. ZAKLJUČAK</b> .....	38
<b>7. LITERATURA</b> .....	40

## 1. UVOD

Stres i sagorijevanje česta su tema istraživanja unutar psihologije, najčešće usmjerena na otkrivanje potencijalnih rizika te osmišljavanje strategija za prevenciju nepovoljnih učinaka dugoročnog stresa. Korelati stresa i sagorijevanja su proučavani kroz velik broj istraživanja, a neki do njih su perfekcionizam i stilovi suočavanja. S obzirom na sve veći udio volontera u populaciji i njihovu angažiranost u volonterskom radu (Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku, 2017), javila se svijest o relativnoj zanemarenosti ovog područja u dosadašnjim istraživanjima, posebice kada govorimo o pitanju zaštite njihovog mentalnog zdravlja. Iz tog razloga, u ovom istraživanju ćemo se baviti istraživanjem perfekcionizma, stilova suočavanja i sindroma sagorijevanja kod volontera.

### *1.1. Perfekcionizam*

Perfekcionizam zaokuplja interes istraživača već gotovo cijelo stoljeće. Među prvima ga kao konstrukt spominje Sigmund Freud, koji kroz svoju psihodinamsku teoriju личности shvaća perfekcionizam, tj. težnju ka savršenstvu, kao patološku osobinu i obilježje abnormalnog ponašanja i doživljavanja te simptom neuroze gdje superego postavlja zahtjeve za superiornošću u postignućima (Freud, 1926, prema Hill, McIntire i Bacharach, 1997). Općenito govoreći, perfekcionizam možemo definirati kao postavljanje skupa nerealističnih, pretjerano visokih standarda u odnosu na ciljeve i očekivanja pojedinca (Burns, 1983, prema Haase, Prapavessis i Owens, 2002) ili kao težnju za nepogrešivosti u svim aspektima života (Flett i Hewitt, 2002). Flett i Hewitt (2002) naglašavaju problem definiranja i operacionalizacije perfekcionizma, proizašao iz različitih istraživačkih pristupa. Iako se može reći da su perfekcionista ljudi koji teže savršenstvu u svim aspektima svojih života, različiti istraživači daju različite definicije. Upravo je različit pristup definiranju stimulirao istraživački interes, no teoretičari brinu da zbog toga sam pojam ima različita značenja i da se koristi kako bi opisao zapravo različite konstrukte (Flett i Hewitt, 2002).

Najznačajnije razlike među teoretičarima tiču se pitanja je li perfekcionizam jednodimenzionalan ili višedimenzionalan konstrukt, ali i kojim je dimenzijama određen. Dugo vremena uvriježeno mišljenje među znanstvenicima bilo je da je perfekcionizam jednodimenzionalna neadaptivna osobina povezana s različitim patološkim ponašanjima i psihičkim poremećajima. Perfekcionizam se od početka istraživačkog interesa povezuje sa

širokim spektrom psiholoških i psihijatrijskih problema kao što su alkoholizam, anoreksija, opsesivno-kompulzivni poremećaj, neuroticizam i različiti anksiozni poremećaji (Shafran i Mansell, 2001). Povezivan je sa (socijalnom) anksioznošću i depresijom (Hewitt i Flett, 1991; Flett, Hewitt, Blankstein i Mosher, 1995), poremećajima prehrane (Thompson, Berg i Shatford, 1987) i agorafobijom (Sabounchi i Lundh, 1997, prema Haase i sur., 2002). Istraživanja uloge perfekcionizma u lošoj adaptaciji na životne zahtjeve bila su glavni izvor gledanja na perfekcionizam kao na negativnu, neadaptivnu osobinu (Flett i Hewitt, 2002). Najveći zaokret u području istraživanja perfekcionizma dogodio se kada je potvrđena njegova višedimenzionalnost i neka adaptivna obilježja (Frost, Marten, Lahart i Rosenblate, 1990). Proučavajući adaptivni i neadaptivni perfekcionizam te razvijajući svoj prvi mjerni instrument (*Multidimensional Perfectionism Scale, MPS-F*), Frost i suradnici (1990) izdvojili su šest ključnih dimenzija. Četiri dimenzije usmjerene su na *self* (visoki osobni standardi, sumnja u obavljanje aktivnosti, zabrinutost zbog pogreške i organiziranost) dok su dvije dimenzije usmjerene na percipiranu prisutnost roditeljskih zahtjeva (visoka roditeljska očekivanja i roditeljski kriticism) (Frost i sur., 1990, prema Flett i Hewitt, 2002). Osobni standardi i roditeljska očekivanja pripadaju aspektima adaptivnog perfekcionizma, a ostali neadaptivnim.

Perfekcionisti često evaluiraju vlastiti uspjeh prema osobnim standardima, ali i očekivanjima drugih (Hewitt i Flett, 1991; Frost i sur., 1990) stoga je važno naglasiti i razliku između osobne i socijalne komponente perfekcionističkih težnji (Hewitt i Flett, 1991, prema Greblo, 2012). Autori u tom kontekstu razlikuju *sebi-usmjeren perfekcionizam* (engl. *self-oriented perfectionism*) gdje pojedinac samostalno postavlja i procjenjuje vlastite visoke standarde, *drugima-usmjeren perfekcionizam* (engl. *other-oriented perfectionism*) koji obilježava visoka očekivanja pojedinca od drugih ljudi te strogu evaluaciju njihovog učinka i *društveno propisani perfekcionizam* (engl. *socially prescribed perfectionism*) pri kojem je karakteristično da osoba doživljava visoke i nerealne standarde nametnute izvana (Hewitt i Flett, 1991, prema Greblo, 2012). Dakle, osnovna razlika je u tome postavlja li osoba sama vlastite visoke standarde ili osjeća da joj ih drugi nameću (Greblo, 2012). Hewitt i Flett (1991) su za ispitivanje opisanog konstrukta perfekcionizma osmislili mjerni instrument *Multidimensional Perfectionism Scale (MPS-H)* te su u istraživanjima utvrđene visoke korelacije s MPS-F skalom Frosta i suradnika (1990), konkretno između zabrinutosti zbog pogrešaka i društveno propisanog perfekcionizma te osobnih standarda i sebi-usmjerenog perfekcionizma (Enns i Cox, 2002, prema Greblo, 2012). Druge korelacije pokazale su umjereni



stupanj povezanosti, sugerirajući da se u osnovi tih mjernih instrumenata nalaze konceptualno različiti konstrukti.

Iako neslaganje oko definicije i najbolje mjere perfekcionizma i dalje postoji, istraživanja jasno govore u prilog razlikovanju i opisivanju pozitivnog (adaptivnog) i negativnog (neadaptivnog) perfekcionizma. Većina istraživača slaže se da je perfekcionizam višedimenzionalna osobina koja uključuje neke adaptivne i neke neadaptivne dimenzije. Kod neadaptivnog perfekcionizma istaknute su pretjerana briga oko pogreške, strah od evaluacije od strane drugih, izraženo samokritiziranje, negativna zabrinutost, percepcija nemoći pri ostvarivanju željenih visokih ciljeva te sklonost slabijoj prilagodbi na životne zahtjeve i negativne emocije (Ashby i Rice, 2002; Rice i Ashby, 2007; Stoeber, Harris i Moon, 2007). Neadaptivne perfekcionista prati nisko samopouzdanje te jak osjećaj inferiornosti, a pogreške ih obeshrabruju te na njih reagiraju depresivnošću, frustracijom, krivnjom, sramom ili anksioznošću (Rice i Ashby, 2007; Hewitt i Flett, 1991). Postavljaju ciljeve koji su nerealno visoki te čija nedostižnost služi kao opravdanje za potencijalni neuspjeh. Rigidni su, ustraju u nerealno visokim standardima na kojima temelje vlastitu vrijednost, a tijekom izvedbe su anksiozni, napeti i često odustaju (Shafran i Mansell, 2001; Antony, Purdon, Huta i Swinson, 1998). Karakterizira ih „sve ili ništa“ način razmišljanja, a u slučaju ostvarenja cilja oni ga reevaluiraju smatrajući da nije bio dovoljno zahtjevan te ga podižu na višu razinu (Shafran i Mansell, 2001). Time se održava začaran krug neadaptivnog, neurotskog perfekcionizma.

Adaptivni perfekcionista, s druge strane, imaju visoko samopouzdanje koje je otporno na negativne efekte percipiranog neuspjeha u odnosu na visoke standarde. Oni ustraju u težnji za ostvarenjem vlastitih visokih ciljeva, ali ne pokazuju tendenciju samokažnjavanja, nezadovoljstvu sobom ili kroničnu sumnju u vlastite sposobnosti (Rice i Ashby, 2007; Gaudreau i Verner-Filion, 2012). Uživaju u svojim uspjesima te nakon dostizanja cilja osjećaju zadovoljstvo i sreću (Hamachek, 1987). Svoju osobnu vrijednost ne temelje na (ne)uspjehu već pogrešku vide kao prostor za napredak (Slade i Owens, 1998). Aktivnostima pristupaju opušteno, pažljivo i na vrijeme (Enns i Cox, 2002). Postavljaju ciljeve koji su visoki, ali realni i ostvarivi. Rice, Lopez i Vergara (2005) naglašavaju da su oba tipa perfekcionista oblikovala iskustva iz djetinjstva. Kod adaptivnih perfekcionista, visoka roditeljska očekivanja su najvjerojatnije bila popraćena podrškom, ohrabivanjem i fleksibilnošću, dok su neadaptivni perfekcionista najvjerojatnije bili kritizirani, postavljeni pred nefleksibilne visoke standarde i suočeni s roditeljskim neodobravanjem ako nisu zadovoljili standarde. Kao što se može

pretpostaviti, različiti roditeljski stilovi na različite načine oblikuju kako se dijete vidi, što se prenosi i na odraslu dob (Flett, Hewitt, Oliver i MacDonald, 2002).

Neperfekcionista se od obje grupe perfekcionista razlikuju jer imaju prosječno niže osobne standarde, razinu samokritičnosti, sumnju u sebe i brigu oko pogreške. Također, iskazuju manje simptoma depresije od obje skupine perfekcionista, a pri usporedbi s neadaptivnim perfekcionista imaju više samopouzdanje (Grzegorek, Slaney, Franze i Rice, 2004; Rice i Ashby, 2007). Obje vrste perfekcionista, adaptivne i neadaptivne, od neperfekcionista razlikuju i viši rezultati na dimenziji očekivanja, standarda izvedbe te visokih pozitivnih težnji (Ashby i Rice, 2002; Grzegorek i sur., 2004; Rice i Ashby, 2007).

## *1.2. Stres i suočavanje sa stresom*

Stres negativno utječe na fizičko zdravlje, psihološku dobrobit i uspješnost u izvršavanju aktivnosti (Shirom, 2002, prema Childs i Stoeber, 2010). Abbey i Andrews (1985) utvrdili su povezanost stresa i depresivnosti te negativne percepcije kvalitete života. Pojedinci izloženi stresu u većoj mjeri podliježu raznim bolestima, depresiji, anksioznosti, niskom samopouzdanju i općem nezadovoljstvu. Intenzivan i dugotrajan stres predstavlja prijetnju fizičkom i mentalnom zdravlju te može rezultirati nesanicom, gubitkom apetita, depresivnošću, poteškoćama opuštanja i smanjenim intelektualnim funkcioniranjem (Tyrrell, 1992).

U suvremenoj psihologiji prevladava pristup stresu kao iskustvu koje proizlazi iz interakcije pojedinca i okoline. Transakcijska teorija stresa Lazarusa i Folkmana (2004) ima vodeću teorijsku poziciju u suvremenim istraživanjima. Doživljaj stresa sastoji se od dva kritična procesa – kognitivne procjene i suočavanja. Ti procesi imaju ulogu medijatora odnosa između pojedinca i okoline. Kognitivna procjena je proces u okviru kojeg osoba procjenjuje uključuje li neki događaj u okolini prijetnju, gubitak ili izazov za njezine snage. Do stresa dolazi kada pojedinac procjenjuje da postoji nesklad između zahtjeva određene situacije i njegove mogućnosti ispunjavanja tih zahtjeva te pri tome dolazi do karakteristične promjene u psihofiziološkoj ravnoteži (Lazarus i Folkman, 2004). Suočavanje je proces u kojem pojedinac nastoji kognitivnim ili ponašajnim naporima savladati, podnijeti ili smanjiti zahtjeve koji su procijenjeni kao preveliki za vlastite sposobnosti (Lazarus i Folkman, 2004). Obično se tumači kao odgovor osobe na percipiranu prijetnju. Uključuje ponašanja i psihičke reakcije kojima pojedinac nastoji savladati ili umanjiti vanjske ili unutarnje pritiske koje izaziva stresna

situacija. Način suočavanja sa stresom najviše ovisi o kognitivnim procesima osobe koja se našla u stresnoj situaciji. Drugim riječima, što će osoba napraviti u stresnoj situaciji ovisi o tome kako o njoj razmišlja (Lazarus i Folkman, 2004).

Prema Lazarusu (1991) situacijama se značenje pripisuje na dva osnovna načina. Prvi način je svjestan, namjeren i pod voljnom kontrolom pojedinca, dok je drugi automatski, nesvjestan i manje podložan kontroli. Oni najčešće funkcioniraju paralelno i istovremeno, no ponekad mogu biti u kontradikciji (Lazarus, 1991). Pri suočavanju pojedinac procjenjuje značenje događaja kroz tri vrste procjene: primarnu, sekundarnu i ponovnu procjenu (Lazarus i Folkman, 2004). Primarna procjena je ovisna o viđenju važnosti i značenja situacije: hoće li stresor dovesti do štete ili gubitka, predstavlja li prijetnju ili izazov. Zatim slijedi sekundarna procjena u kojoj pojedinac procjenjuje vlastite mogućnosti kontrole, tj. suočavanja sa situacijom (Lazarus i Folkman, 2004). Tada se procjenjuju vlastiti resursi i snage te se bira prikladna strategija suočavanja. Na temelju odabira suočavanja proces se ciklički ponavlja i ovisi o ponovnim procjenama stresne situacije i vlastitih mogućnosti za suočavanje. Postoje individualne razlike u procjeni stresora i odabiru strategije suočavanja. Ono što je u jednom periodu stresno za jednu osobu ne mora nužno biti stresno za neku drugu osobu, a niti za istu osobu u drugoj vremenskoj točki (Lazarus i Folkman, 2004).

Izloženost stresu ugrožava uravnoteženo funkcioniranje, no postoje strategije suočavanja koje mogu učinkovito ublažiti njegove negativne posljedice. Način suočavanja je nerijetko čimbenik koji radi razliku u ishodima prilagodbe pojedinca na stresne situacije. Uspješna prilagodba uključuje razne načine kojima se upravlja emocijama, razmišljanjima i ponašanjima, a sve s ciljem smanjivanja stresa i njegovih nepovoljnih učinaka. Vrste suočavanja najčešće se dijele u dvije glavne kategorije: suočavanje usmjereno na emocije (palijativno suočavanje) i suočavanje usmjereno na problem (instrumentalno suočavanje).

Suočavanje usmjereno na emocije ima svrhu održavanja emocionalne ravnoteže putem reguliranja stresnih emocija te smanjivanje emocionalne boli (Lazarus i Folkman, 2004). Suočavanjem usmjerenim na problem nastoji se mijenjati problematičan odnos osobe i okoline putem korištenja izravnog napora i aktivnih koraka kako bi se pronašlo zadovoljavajuće rješenje za problem (Lazarus i Folkman, 2004). Strategije usmjerene na emocije obuhvaćaju kognitivne procese kao što su izbjegavanje, udaljavanje, selektivna pažnja, minimaliziranje, pozitivne usporedbe i pronalaženje pozitivnog u negativnim situacijama.

Strategije usmjerene na problem obuhvaćaju definiranje problema, pronalazak alternativnih rješenja i njihovu procjenu s obzirom na korisnost i zahtjevnost, odabir rješenja te

djelovanje. Suočavanje usmjereno na emocije češće se koristi ako pojedinac procijeni da ne može djelovati na stresor ili ga mijenjati. Suočavanje usmjereno na problem češće je prisutno ako pojedinac procijeni da se okolinski uvjeti mogu mijenjati (Lazarus i Folkman, 2004).

Postoji i treća kategorija stilova suočavanja, izbjegavajuće suočavanje, često povezano s depersonalizacijom i emocionalnom iscrpljenošću (Carver, Scheier i Weintraub, 1989; Hudek-Knežević, Kardum i Vukmirović, 1999; Hudek-Knežević, Krapić i Kardum, 2006). Daje kratkoročan osjećaj olakšanja, smanjenja stresa i anksioznosti, a često je u situacijama kada se stresor ne može kontrolirati (Krapić i Kardum, 2003). Izbjegavajućim suočavanjem pojedinac dobiva dodatno vrijeme za procjenu prijetnje pa na početku takvo suočavanje može biti korisno za prikupljanje resursa važnih za daljnje suočavanje.

Kao što postoje interindividualne razlike u procjenama situacije, tako postoje razlike i po reakcijama na njih, tj. odabiru strategije suočavanja. Izbor strategije ovisi o kontekstu situacije u kojoj se osoba nalazi te o resursima koje posjeduje (Mirjanić i Milas, 2009). Suočavanje je uvijek kontekstualno, ovisno o kombinaciji kognitivne procjene, zahtjeva situacije i mogućnosti mobilizacije potrebnih resursa (Lazarus i Folkman, 2004).

### 1.3. Sindrom sagorijevanja

Kroničan stres može dovesti do sindroma sagorijevanja (*engl. burnout*) koji uključuje iscrpljenost, cinizam i smanjenu efikasnost (Shaufeli, Leiter, Maslach i Jackson, 1996). Izraz sagorijevanje je prvi put upotrijebio Freudenberg (1974, prema Jacobs i Dodd, 2003) i definirao ga kao neuspjeh, istrošenost ili iscrpljenost zbog nošenja sa zahtjevima koji traže veliku količinu osobne energije i resursa. Važno je razlikovati stres od sindroma sagorijevanja. Sagorijevanje se javlja kao posljedica stresa koji traje tijekom duljeg vremena (Faber, 1983, prema Kumar, Hatcher i Huggard, 2005). Sagorijevanje nastupa kao završni stadij dugotrajnih, uzastopnih i neuspješnih pokušaja suočavanja sa stresorima.

Maslach i Jackson (1981) opisuju sagorijevanje kao psihološki sindrom emocionalne i fizičke iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog osobnog postignuća koji se pojavljuje kod osoba koje u svom profesionalnom okruženju svakodnevno rade s ljudima (npr. policajci, savjetovatelji, medicinske sestre, nastavnici, socijalni radnici, psiholozi, psihijatri, liječnici). Prema tome, sagorijevanje je reakcija na kronične interpersonalne stresore povezane s prirodom radnog okruženja, a uključuje tri glavna obilježja: iscrpljenost, osjećaj cinizma i otuđenosti te osjećaj neefikasnosti i manjka uspjeha (Maslach, Schaufeli i Leiter, 2001). Komponenta

iscrpljenosti je osnovna dimenzija povezana sa stresom, a predstavlja osjećaj istrošenosti emocionalnih i fizičkih resursa pojedinca. Depersonalizacija, često poistovjeđena s cinizmom, je interpersonalna komponenta koja se odnosi na negativni, neosjetljivi odgovor na različite aspekte povezane s poslom. Na kraju, smanjeno osobno postignuće (ili efikasnost) odnosi se na komponentu samoprocjene koja obuhvaća osjećaj nekompetentnosti, nedostatka postignuća i produktivnosti (Maslach i sur. 2001).

Sagorijevanju su posebno podložni stručnjaci, ali i studenti pomagačkih zanimanja, npr. savjetovatelji (Clark, Murdock i Koetting, 2009). Maslach (1982) navodi da se kod psihologa sindrom sagorijevanja manifestira manjkom fizičke i emocionalne energije, emocionalnom iscrpljenošću i bezvoljnim odlaskom na posao, emocionalnom distanciranošću, hladnoćom i smanjenom osjećajem vlastite vrijednosti. Posljedično, psiholozi gledaju na svoje klijente kao na objekte umjesto na ljude (depersonalizacija) te ih prati osjećaj manjka kompetentnosti i uspjeha (Maslach, 1982). Mnogi studenti koji će se pred kraj i po završetku studija baviti savjetodavnim radom nisu spremni na stres koji donosi direktan rad s klijentima (Clark i sur., 2009). Iz tog razloga, za pretpostaviti je da su u većem riziku od pojave simptoma sagorijevanja te vrijedi ispitati njihove načine suočavanja sa stresorima i neke varijable koje su povezane sa sagorijevanjem.

#### *1.4. Perfekcionizam, suočavanje sa stresom i sindrom sagorijevanja*

Kada je u pitanju rizik od pojave sindroma sagorijevanja, poznato je da osobne karakteristike pojedinaca, uz kontekstualne faktore kao što su npr. zahtjevi i resursi na poslu, pomažu u predviđanju rizika (Demerouti, Bakker, Nachreiner i Schaufeli, 2001). Perfekcionizam je jedna od osobina koja je povezana sa sagorijevanjem, budući da perfekcionista obilježava težnja savršenstvu, pretjerana kritičnost i previsoki vlastiti standardi (Flett i Hewitt, 2002). Tako je perfekcionizam osobina ličnosti povezana s višim razinama stresa, neadaptivnim suočavanjem i sagorijevanjem (Stoeber i Rennert, 2008). U istraživanju Clarka, Lechhook i Taylora perfekcionizam je bio bolji prediktor ishoda povezanih s poslom nego osobine ličnosti višeg reda (2010, prema Childs i Stoeber, 2012). Perfekcionizam predstavlja faktor rizika za širok raspon problema, uključujući reaktivnost na stres i pojavu sagorijevanja (Dunkley, Blankstein, Halsall, Williams i Windworth, 2000).

Govoreći o strategijama suočavanja sa stresom, postoje jasne razlike u tome koje strategije češće biraju adaptivni, a koje neadaptivni perfekcionista. Adaptivni perfekcionista češće koriste aktivne metode suočavanja kroz koje aktivno rade na pronalazanju rješenja određenog problema (Burns i Fedewa, 2005). Oni prihvaćaju pogreške i prilagođavaju svoje ciljeve i standarde specifičnostima situacije i vlastitim mogućnostima (Cox, Enns i Clara 2002). Dunkley i suradnici (2000) navode da pojedinci s visokim osobnim standardima mogu biti izloženi višim razinama stresa, no negativni utjecaji stresa su umanjeni jer takvi pojedinci imaju tendenciju koristiti aktivne, problemu usmjerene oblike suočavanja. Neadaptivni perfekcionista pak češće koriste izbjegavanje kao strategiju suočavanja. Skloni su odgađanju i odustajanju od aktivnosti zbog straha od pogreške, anksioznosti, napetosti i usmjerenosti na izbjegavanje pogrešaka (Antony i sur., 1998). Također, kod neadaptivnih perfekcionista, koji imaju izraženije perfekcionističke brige, češće je samookrivljavanje, manje korištenje aktivnog suočavanja i prihvaćanja (Stoeber i Janssen, 2011). Sklonost samookrivljanju i kritiziranju te reakcija na stres putem bespomoćnosti odvraća pojedinca od suočavanja usmjerenog na problem (Flett i sur., 1995; Flett, Hewitt, Blankstein, Solnik i Van Brunschot, 1996). Takvi pojedinci smatraju da je izvor problema u njihovim osobinama, koje su prema njima nepromjenjive i konstantne, pa stoga umjesto aktivnog suočavanja radije biraju izbjegavanje kao prividno rješenje. Latentni faktori u podlozi samookrivljanja su sukladni neadaptivnom perfekcionizmu, a uključuju brigu oko pogreške, sumnju u vlastite sposobnosti te društveno propisan perfekcionizam (Dunkley i sur., 2000; Dunkley, Zuroff i Blankstein, 2003). Rice i Lapsley (2001) uspoređivali su tri skupine perfekcionista (adaptivne, neadaptivne i neperfekcionista) prema mjerama stilova suočavanja COPE upitnika (Carver, 1997). Adaptivni perfekcionista imali su visoke perfekcionističke težnje i nisku brigu oko pogreške, neadaptivni perfekcionista imali su visoke perfekcionističke težnje i visoku brigu oko pogreške, a neperfekcionista su bili nisko na perfekcionističkim težnjama. Podatci su pokazali da adaptivni perfekcionista u većoj mjeri koriste aktivne oblike suočavanja (npr. planiranje i traženje socijalne podrške), a u manjoj mjeri izbjegavajuće oblike suočavanja (npr. poricanje i korištenje sredstava ovisnosti), u odnosu na druge dvije skupine (Rice i Lapsley, 2001). Negativni ishodi povezani s neadaptivnim perfekcionizmom najvjerojatnije se javljaju jer pojedinci ne uspijevaju koristiti primjerene stilove suočavanja (Dunkley i sur., 2003, Stoeber i Rennert, 2008).

Maslach (1978) među prvima definira sagorijevanje kao reakciju na stres kod pomagačkih zanimanja. S obzirom na ozbiljnost sagorijevanja te njegovu povezanost s

odsutnošću s posla, zdravstvenim problemima i depresivnim simptomima te povezanost perfekcionizma s visokim razinama stresa i sagorijevanja (Gould, Udry, Tuffey i Loehr, 1996; Mitchelson i Burns, 1998; Leonard i Harvey, 2008; Stoeber i Rennert, 2008), javlja se pojačan istraživački interes za bolje razumijevanje njihovog međudnosa, kao i odnosa s različitim stilovima suočavanja sa stresom. Kod perfekcionista se često javlja strah da se vlastiti visoki standardi neće moći dostići, što može dovesti do izbjegavajućih ponašanja (Shafran, Cooper i Fairburn, 2002). Teorijski se očekuje da će izbjegavajući stil suočavanja biti u odnosu s perfekcionističkim crtama ličnosti te psihološkim stresom (Dunn, Whelton i Sharpe, 2006). Koristeći COPE upitnik (Carver, 1997) kao mjeru stilova suočavanja, Dunn i suradnici (2006) utvrđuju da je izbjegavajuće suočavanje medijator između perfekcionizma i psihološkog stresa. Perfekcionističke težnje, mjerene putem visokih osobnih standarda i sebi-orijentiranog perfekcionizma, bile su pozitivno povezane s aktivnim suočavanjem. Suprotno tome, perfekcionističke brige, mjerene putem brige oko pogreške i sumnje u vlastite sposobnosti, bile su pozitivno povezane s izbjegavajućim suočavanjem (Dunn i sur., 2006).

Stoeber i Rennert (2008) na uzorku učitelja dobili su rezultate koji jasno ukazuju na povezanost negativnih reakcija na neuspjeh i nedostizanje visokih osobnih standarda sa sagorijevanjem. Također, na uzorku zaposlenih majki dobivena je pozitivna korelacija između perfekcionizma te iscrpljenosti i ciničnosti (Mitchelson i Burns, 1998). Perfekcionizam se pokazao kao važna osobna varijabla kod zaposlenika koji doživljavaju sindrom sagorijevanja te je potvrđen medijatorski model tako da je briga oko pogrešaka, jedan od ključnih elemenata neadaptivnog perfekcionizma, povezana s pretjeranom posvećenošću poslu koja rezultira bržim sagorijevanjem na radnom mjestu (Philip, Egan i Kane, 2012, prema Egan, Wade i Shafran, 2012). Dakle, pojedinci s izraženijom brigom oko pogreške, u nastojanju da dosegnu vlastite visoke standarde, pokazuju pretjeranu posvećenost radnim zadacima što je povezano sa simptomima sagorijevanja (Philip i sur., 2012, prema Egan i sur., 2012). Čini se da se pojedinci s visokim osobnim standardima teško distanciraju od poslovnih zadataka jer žele dostići zacrtane ciljeve, što doprinosi simptomima sagorijevanja. Ovaj nalaz ne iznenađuje jer su se upravo perfekcionističke brige, čak i na uzorku studenata, najčešće povezivale s višom samoprocjenom stresa i dnevnih poteškoća (Chang, Watkins i Banks, 2004; Dunkley i sur., 2003). D'Souza, Egan i Rees (2011) u svom istraživanju opisuju podatke, dobivene na uzorku kliničkih psihologa, koji pokazuju da pojedinci s izraženijim perfekcionizmom imaju veću šansu doživljavati stres, a posljedično i sagorijevanje. Stres se pokazao djelomičnim medijatorom veze između perfekcionizma i osobnog sagorijevanja, a potpunim medijatorom

sagorijevanja povezanog s poslom i klijentima. Acker (1999) na uzorku socijalnih radnika utvrđuje da je rad sa zahtjevnim klijentima (u ovom slučaju klijentima s mentalnom bolešću) povezan s emocionalnom iscrpljenošću i depersonalizacijom, tj. simptomima sagorijevanja. U isto vrijeme je neadaptivni perfekcionizam, obilježen konstantnom brigom da visoki standardi savršenosti neće biti zadovoljeni, povezan sa psihološkim stresom i smanjenom psihološkom dobrobiti (Geranmayepour i Besharat, 2010). Pokazalo se da je za perfekcionista izrazito korisno korištenje strategije pozitivnog razmišljanja (engl. *positive reframing*), naročito one koji imaju izražene brige, tj. neadaptivne perfekcionista (Stoeber i Janssen, 2011).

### 1.5. Volontiranje i volonteri-pomagači

Volontiranje je djelovanje ljudi na osnovi slobodne odluke, kojim se daruju vlastito vrijeme i resursi kako bi se u živote drugih unijelo novi sadržaj i vrednote, pri čemu se ne očekuje materijalna korist (plaća) (Puljiz, Bežovan, Šućur i Zrinišćak, 2005). Uključuje dimenziju prosocijalnog djelovanja kojim pojedinci pomažu drugim osobama, grupama, organizacijama ili društvu u cjelini (Wilson 2000; Begović, 2006). Smatra se jednom od najvažnijih sastavnica civilnog društva i ključnim čimbenikom društvenih promjena (Bežovan i Zrinišćak, 2007). Begović (2006) navodi da se na ovaj način stvara osjećaj odgovornosti za zajednicu, dok se istovremeno razvijaju vlastite vještine i demokratske vrijednosti kao što su tolerancija, solidarnost, intelektualno razumijevanje, nenasilna komunikacija i slično. Posljednjih je desetljeća sve veći udio građana koji se odlučuju na uključivanje u volonterske aktivnosti. Prema podacima Ministarstva za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku (2017) u 2016. godini u Hrvatskoj je registrirano 48 731 volontera koji su odradili 13% više volonterskih sati u odnosu na 2015. godinu. Pozitivan trend posebno ohrabruje jer istraživanja pokazuju da volontiranje doprinosi društveno-odgovornom ponašanju i razvoju demokracije, izgrađuje osjećaj solidarnosti, inicira promjene i doprinosi izgradnji socijalnog i ljudskog potencijala (Ledić, 2007, prema Pološki Vokić, Marić i Horvat 2014). Također, volontiranje se često povezuje s mentalnim zdravljem. Sudjelovanje u aktivnostima koje su usmjerene na pomoć drugima ili zajednici kod pojedinaca dovodi do osjećaja korisnosti (Wilson, 2000). Visoko je povezano sa samoprocjenom dobrog općenitog zdravstvenog stanja i sreće (Borgonovi, 2008).

Utvrđeno je da postoje neke sociodemografske odrednice uključivanja u volontiranje tako što češće volontiraju žene (Bussell i Forbes, 2002; Pološki Vokić i sur., 2014), obrazovaniji pojedinci i oni u srednjoj životnoj dobi (Bussell i Forbes, 2002). Pološki Vokić i suradnici



(2014) navode da spol i obilježja ličnosti u manjoj mjeri objašnjavaju uključivanje u volontiranje. Prema njihovim nalazima područje studija/rada je značajno povezano s volonterskim radom te najviše volontiraju pojedinci društveno-humanističkog usmjerenja. Doprinos imovinskog stanja nije jednoznačno objašnjen. Neki izvori navode da češće volontiraju oni s boljim imovinskim stanjem, što je povezano sa zadovoljenim egzistencijalnim i društvenim potrebama, a drugi pak navode da pojedinci s manjim prihodima imaju izraženiju empatiju pa volontiraju češće (Perry i sur., 2008, prema Pološki Vokić i sur., 2014).

Borgonovi (2008) navodi da volonterski rad potencijalno stimulira razvoj empatičnih emocionalnih reakcija, što je posebno važno za rad budućih stručnjaka u pomažućim strukama, koji su ciljana skupina u ovom radu. Ajduković (1996) definira pomagačka zanimanja kao ona koja su usmjerena na pomaganje drugima u rješavanju različitih životnih problema, a prvenstveno uključuje socijalne radnike, psihologe, pedagoge, zdravstvene radnike i pravnike. S obzirom na stresnost rada s ljudima te istraživanja koja posebno naglašavaju ugroženost mentalnog zdravlja kod „pomagača“ važno je biti svjestan rizika od sagorijevanja te razviti strategije za njegovo sprečavanje, naročito kroz ispitivanje faktora povezanih sa sagorijevanjem. Upravo je sagorijevanje prepoznato kao jedna od najozbiljnijih posljedica dugotrajne izloženosti profesionalnom stresu kod pomagačkih struka i najnepovoljnija posljedica rada za njih (Ajduković, 1996). Maslach (1982) naglašava da kontinuirana izloženost snažnom i neprorađenom stresu rezultira sindromom sagorijevanja. Treba reći da su pomagači često entuzijasti, perfekcionista i osobe koje idealiziraju svoje zanimanje, imaju visoka očekivanja te su zbog toga u većem riziku od sagorijevanja (Škrinjar, 1996, prema Friščić, 2006).

Lulić (2016) je provela kvalitativnu analizu podataka prikupljenih među volonterima-pomagačima koji volontiraju s traumatiziranom djecom. Rezultati su pokazali da volonteri pokazuju izraženu potrebu za edukacijom, dostupnim materijalima za rad, supervizijom i kvalitetnom komunikacijom s kolegama i nadređenima. Od ukupnog uzorka 40% sudionika su bili volonteri Hrabrog telefona. Pokazalo se da volonteri imaju poteškoća s identificiranjem vlastitog sagorijevanja, kao i da su najčešće orijentirani na njegove ekstremne simptome (Lulić, 2016). To je posebno opasno jer povećava mogućnost neprimjećivanja početnih znakova sagorijevanja, kada je naročito potrebno pobrinuti se o sebi i reagirati na vrijeme kako bi se spriječilo pogoršavanje simptoma i daljnje narušavanje mentalnog zdravlja.

Zbog svega navedenog, smatramo važnim dodatno empirijski istražiti odnos perfekcionizma, suočavanja sa stresom i sindroma sagorijevanja na volonterskoj populaciji,

posebno kada se radi o pomagački usmjerenim aktivnostima s osjetljivom populacijom kao što su djeca i roditelji te tematikom poteškoća s vršnjacima, roditeljstva, razvojnih pitanja, prevencije nasilja, zlostavljanja, zanemarivanja i slično. Tako ćemo se u ovom istraživanju usmjeriti na perfekcionizam kao osobinu koja je često povezivana sa sagorijevanjem, ispitati njegov odnos sa stilovima suočavanja te sagledati na koji način zajedno doprinose intenzitetu sagorijevanja. U Hrvatskoj postoji mali broj istraživanja koja se bave ovom problematikom, a smatramo da podatci mogu doprinijeti osvještavanju važnosti teme sagorijevanja kod volontera, boljem razumijevanju potreba volontera i očuvanju njihovog mentalnog zdravlja i učinkovitosti u odgovornim aktivnostima koje provode.

## 2. CILJ I PROBLEMI

Cilj ovog istraživanja je ispitati odnos perfekcionizma, stilova suočavanja sa stresom i sindroma sagorijevanja kod volontera-pomagača. S tim u vezi postavljeni su sljedeći problemi:

1. Ispitati povezanost između dimenzija perfekcionizma, stilova suočavanja sa stresom i sindroma sagorijevanja.

*Hipoteza 1a:* Očekujemo da će adaptivne dimenzije perfekcionizma biti značajno pozitivno povezane s problemu usmjerenim oblicima suočavanja, a značajno negativno povezane s dimenzijama sindroma sagorijevanja.

*Hipoteza 1b:* Očekujemo da će neadaptivna dimenzija perfekcionizma biti značajno pozitivno povezana s izbjegavajućim oblicima suočavanja i dimenzijama sindroma sagorijevanja.

*Hipoteza 1c:* Očekujemo da će problemu usmjereni oblici suočavanja biti značajno negativno povezani s dimenzijama sindroma sagorijevanja.

*Hipoteza 1d:* Očekujemo da će izbjegavajući oblici suočavanja biti značajno pozitivno povezani s dimenzijama sindroma sagorijevanja.

2. Ispitati pojedinačni i kombinirani doprinos duljine volontiranja, stupnja obrazovanja roditelja, dimenzija perfekcionizma i oblika stilova suočavanja u predviđanju dvije dimenzije sindroma sagorijevanja, iscrpljenosti i otuđenosti.

*Hipoteza 2:* Očekujemo značajan pojedinačni i kombinirani doprinos duljine volontiranja, stupnja obrazovanja roditelja, dimenzija perfekcionizma i oblika stilova suočavanja u predviđanju obje dimenzije sindroma sagorijevanja. Očekujemo porast sindroma sagorijevanja duljinom volontiranja, nižim stupnjem obrazovanja roditelja, većom izraženošću neadaptivne dimenzije perfekcionizma te korištenja izbjegavajućih oblika suočavanja.

### 3. METODA

#### 3.1. Sudionici

U istraživanju je sudjelovalo 122 sudionika, od toga je 114 (93,4%) bilo ženskog, a 8 (6,6%) muškog spola. Dobni raspon bio je od 19 do 33 godine, a prosječna dob sudionika iznosila je 23 godine ( $M=23,92$ ;  $Sd=2,39$ ). U istraživanje su uključeni studenti ( $N=95$ ) i diplomanti ( $N=27$ ) pomagačkih struka. Sudjelovali su studenti pet fakulteta Sveučilišta u Zagrebu: Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet ( $N=17$ ), Filozofski fakultet ( $N=46$ ), Hrvatski studiji ( $N=36$ ), Pravni fakultet ( $N=6$ ) i Učiteljski fakultet ( $N=2$ ). Uz to, u istraživanju su sudjelovali i studenti Hrvatskog katoličkog sveučilišta ( $N=15$ ). Na preddiplomskoj razini studija bilo je  $N=19$  sudionika, od čega je najveći broj bio na trećoj godini preddiplomskog studija ( $N=16$ ), a na diplomskoj razini studija  $N=76$  sudionika, od čega je veći broj na završnoj godini studija ( $N=46$ ). Najveći broj sudionika bili su studenti ili diplomanti studija psihologije ( $N=90$ ), zatim socijalne pedagogije ( $N=10$ ) i socijalnog rada ( $N=6$ ). Ostali dio sudionika u manjim frekvencijama bili su studenti logopedije, pedagogije, informacijskih znanosti, rehabilitacije, sociologije i Učiteljskog fakulteta.

Ciljana skupina u istraživanju bili su volonteri udruge Hrabri telefon, a kriterij za uključivanje bilo je samostalno volontiranje na barem jednom od programa (moguće je volontiranje i na više programa istovremeno). 66,4% sudionika u trenutku provođenja istraživanja volontiralo je na Hrabrom telefonu, a 54,1% je imalo iskustvo volontiranja i prije uključivanja na programe ove udruge. Hrabri telefon ima nekoliko programa na koje se aktivno uključuju volonteri, a to su: Savjetodavna linija za djecu i roditelje, Dječja kuća Borovje – grupni rad s djecom kroz preventivni program, Dječja kuća Borovje – individualni rad s djecom (pomoć pri učenju, logopedске vježbe) i Zagrlimo s(v)e – grupni rad s djecom smještenom u dječje domove. Prije početka samostalnog volontiranja svi volonteri prolaze bazičnu edukaciju, a tijekom volontiranja uključeni su u obaveznu mjesečnu superviziju rada u trajanju od 2h. Što se tiče duljine volontiranja izražene u mjesecima, prosječno vrijeme volontiranja iznosilo je godinu dana i deset mjeseci ( $M=21,75$ ;  $Sd=14,97$ ). Raspon se kretao između 2 i 72 mjeseca. Raspodjela sudionika po programima volontiranja u trenutku provođenja istraživanja prikazana je u Tablici 1.

Tablica 1. Prikaz volontera koji trenutno volontiraju po programima Hrabrog telefona

Program	N	%
Dječja kuća Borovje - grupni programi	17	20,24
Dječja kuća Borovje - individualni programi	23	27,38
Savjetodavna linija za djecu i roditelje	41	48,81
Zagrlimo s(v)e - grupni rad u dječjim domovima	3	3,57

### 3.2. Instrumenti

#### 3.2.1. Upitnik težnje perfekcionizmu (APS-R; Slaney, Rice, Mobley, Trippi i Ashby, 2001)

Izraženost perfekcionizma mjerena je revidiranom verzijom Upitnika težnje perfekcionizmu (*Almost Perfect Scale – Revised*, APS-R; Slaney i sur., 2001). Upitnik se sastoji od 23 čestice koje čine tri skale: visoki standardi, red i diskrepancija. Skala „Visoki standardi“ sadrži 7 čestica koje mjere visoke osobne standarde i očekivanja vlastite izvedbe i postignuća (npr. „Sebi postavljam vrlo visoke kriterije.“). Skala „Red“ sadrži 4 čestice i mjeri osobnu preferenciju za urednošću i organizacijom (npr. „Mislim da stvari treba uvijek pospremiti na svoje mjesto.“). Skala „Diskrepancija“ se sastoji od 12 čestica, a mjeri vlastitu procjenu nesklada između osobnih standarda i percipiranog uspjeha i učinka (npr. „Meni ni moj najbolji uradak nikada nije dovoljno dobar.“). Skale „Visoki standardi“ i „Red“ mjere pozitivne (adaptivne) aspekte perfekcionizma, a „Diskrepancija“ negativan (neadaptivan) perfekcionizam. Sudionici procjenjuju stupanj slaganja sa svakom tvrdnjom, na mjernoj skali Likertovog tipa sa sedam stupnjeva gdje je 1 – uopće se ne slažem, a 7 – u potpunosti se slažem. Ukupan rezultat formira se za svaku skalu posebno, zbrajanjem procjena na česticama koje pripadaju pojedinoj skali. Teorijski raspon na skali „Visoki standardi“ iznosi od 7 do 49, na skali „Red“ od 4 do 28 i na skali „Diskrepancija“ od 12 do 84. Viši rezultat znači veću izraženost mjerenog obilježja. Prema Slaney i suradnicima (2001) metrijske karakteristike upitnika su zadovoljavajuće. Koeficijent unutarnje konzistencije  $\alpha$  kreće se između .85 i .92. U ovom istraživanju za skalu „Visoki standardi“ dobiven je koeficijent  $\alpha=.77$ , za skalu „Red“ dobiven je  $\alpha=.81$  i za skalu „Diskrepancija“ dobiven je  $\alpha=.94$ . Koeficijenti ukazuju na visoku pouzdanost svake pojedine skale upitnika.

### 3.2.2. Upitnik suočavanja sa stresom (COPE; Carver, Scheier i Weintraub, 1989)

Prilagodбом COPE upitnika nastala je skraćena verzija koju smo koristili u ovom istraživanju (Carver, 1997). Originalna verzija upitnika sastoji se od 15 subskala, gdje svaka skala ima četiri čestice i mjeri drugu strategiju suočavanja. Nakon što se istraživanjima došlo do novih spoznaja i neke skale se nisu pokazale korisnima, skraćena verzija sastoji se od ukupno 14 subskala, a svaka subskala sadrži dvije čestice. U ovom istraživanju korišten je prijevod skale na hrvatski jezik (Mirjanić i Milas, 2011). Upitnik mjeri „Problemsko suočavanje“, „Emocionalno suočavanje“ i „Izbjegavajuće suočavanje“. „Problemsko suočavanje“ uključuje aktivno suočavanje, planiranje, iskaljivanje, korištenje emocionalne podrške i korištenje instrumentalne podrške. „Aktivno suočavanje“ je aktivno poduzimanje koraka kojim će se stresor ukloniti ili umanjiti, a odvija se tijekom samog suočavanja (npr. „Usredotočio/la sam svoje napore da učinim nešto u vezi sa situacijom u kojoj se nalazim.“). „Planiranje“ je razmišljanje kako se najbolje suočiti sa stresorom, razvijanje strategije i koraka koji će se poduzeti u stresnoj situaciji, pripada sekundarnoj procjeni (npr. „Puno razmišljam koje korake treba poduzeti.“). „Iskaljivanje“ se odnosi na izražavanje emocija koje je u pojedincu izazvala stresna situacija, čini se bez zadržke (npr. „Izražavam svoje negativne osjećaje.“). „Korištenje emocionalne podrške“ uključuje dobivanje suosjećanja, razumijevanja i moralne podrške (npr. „Dobivam utjehu i razumijevanje od nekoga.“). Na kraju, „Korištenje instrumentalne podrške“ je oblik socijalne podrške, traženja savjeta, pomoći ili informacija (npr. „Pokušavam dobiti savjet ili pomoć od drugih ljudi što učiniti.“). „Emocionalno suočavanje“ uključuje pozitivno razmišljanje, konzumiranje sredstava ovisnosti, humor i prihvaćanje. „Pozitivno razmišljanje“ odnosi se na savladavanje vlastitih neugodnih emocija, a ne rješavanje uzroka, tj. stresora (npr. „Pokušavam sagledati stvari u drugačijem svijetlu, s pozitivne strane.“). „Konzumiranje sredstava“ uključuje zlouporabu različitih sredstava ovisnosti kojima se pojedinac trenutno odmiče od stresora (npr. „Koristim alkohol ili druga sredstva ovisnosti kako bi preživio/la ovu situaciju.“). „Humor“ je nastojanje da se umanjí značaj ili intenzitet stresne situacije i tako olakša suočavanje (npr. „Rugam se situaciji.“). „Prihvaćanje“ se odvija tijekom primarne procjene, a odnosi se na prihvaćanje činjenice da je stresor stvaran i prisutan (npr. „Prihvaćam stvarnost i činjenicu da se to dogodilo.“). „Izbjegavajuće suočavanje“ uključuje odvrćanje pažnje, poricanje, odustajanje, religiju i samookrivljavanje. „Odvraćanje pažnje“ uključuje niz aktivnosti koje ljude odvrćaju od razmišljanja o stresoru ili stresnoj situaciji koja ih onemogućava u dostizanju ciljeva (npr. „Radim stvari da što manje mislim na situaciju: slušanje glazbe, spavanje, gledanje TV-a...“). „Poricanje“ je oblik izbjegavanja putem odbijanja

vjerovanja da stresor postoji, tj. reagiranje kao da stresor nije stvaran (npr. „Odbijam vjerovati da se to dogodilo.“). Ako se koristi tijekom primarne procjene može umanjiti emocionalnu uznemirenost i olakšati suočavanje. „Odustajanje“ je smanjivanje napora i ulaganja u nošenje sa stresorom kroz odustajanje od željenih ciljeva zbog kojih bi bilo potrebno suočiti se sa stresnom situacijom (npr. „Odustao/la sam od pokušaja nošenja sa situacijom.“). „Religija“ je usmjeravanje religijskim vjerovanjima, može služiti kao izbor emocionalne podrške, pozitivnog razmišljanja i biti dio aktivnog suočavanja (npr. „Molim se ili meditiram.“). Konačno, „Samookrivljanje“ uključuje tendenciju kritiziranja, neefikasno je i ne pomaže u prilagodbi i nošenju sa stresorom (npr. „Krivim sebe za stvari koje su se dogodile.“). Zadatak svakog sudionika je procijeniti u kojoj mjeri koriste svaki od načina suočavanja, na skali od 1 do 4 gdje je 1 – Nisam ovo uopće radio/la, 2 – Malo sam ovo radio/la, 3 – Koristio/la sam ovo umjereno i 4 – Ovo sam često radio/la. Skraćeni COPE upitnik sadrži skale koje imaju koeficijent pouzdanosti  $\alpha > .50$ , a većina skala ima pouzdanost oko  $\alpha = .70$  (Carver i sur., 1989). Istraživanje na hrvatskom uzorku pokazuje koeficijente pouzdanosti po skalama, za „Problemsko suočavanje“  $\alpha = .79$ , „Emocionalno suočavanje“  $\alpha = .63$ . i „Izbjegavajuće suočavanje“  $\alpha = .69$  (Mirjanić i Milas, 2011). U ovom istraživanju dobiveni su zadovoljavajući koeficijenti pouzdanosti za sve mjerene dimenzije: „Problemsko suočavanje“  $\alpha = .77$ , „Emocionalno suočavanje“  $\alpha = .65$  i „Izbjegavajuće suočavanje“  $\alpha = .55$ . Gledajući pojedinačne subskale, pouzdanosti se kreću od najnižeg  $\alpha = .39$  do najvišeg  $\alpha = .91$ . Većina koeficijenata pouzdanosti kreće se između .55 i .88. Kako svaka subskala uključuje samo dvije čestice, smatramo da su ove pouzdanosti većinom zadovoljavajuće.

### *3.2.3. Oldenburški upitnik sagorijevanja (OLBI; Demerouti, Mostret i Bakker, 2010)*

Sagorijevanje je mjereno pomoću upitnika OLBI, autorica Demerouti, Mostret i Bakker (2010). Upitnik se sastoji od dvije skale: „Iscrpljenost“ i „Otuđenost“. Prvotna namjera upitnika je mjerenje sagorijevanja na poslu, a u ovom istraživanju uputom je naglašeno da se za vrijeme ispunjavanja prisjete iskustava tijekom volontiranja i obavljanja aktivnosti u sklopu programa Hrabrog telefona. Riječ „posao“ odnosila se na zadatke tijekom volontiranja. Svaka skala, tj. dimenzija mjerena je pomoću osam čestica, od kojih je četiri sadržajno formulirano u pozitivnom, a četiri u negativnom smjeru. „Iscrpljenost“ se odnosi na stanje u kojem se osoba nalazi zbog ponavljajućeg doživljaja fizičke, kognitivne i emocionalne napetosti na poslu. Primjer pozitivne čestice je „Vrlo dobro podnosim pritisak svog posla“, a negativne „Postoje

dani kada se osjećam umorno i prije nego dođem na posao.“. „Otuđenost“ se odnosi na distanciranje pojedinca od posla i njegovih zahtjeva. Primjer pozitivne čestice je „Sve se više i više osjećam posvećenim svom poslu“, a negativne „U zadnje vrijeme obavljam svoj posao automatski, ne razmišljajući“. Sudionici na svaku pojedinu česticu odgovaraju zaokruživanjem vrijednosti na skali od 1 do 4, gdje je 1 – u potpunosti se slažem, 2 – slažem se, 3 – ne slažem se i 4 – uopće se ne slažem. U samom upitniku koji su sudionici ispunjavali smo obrnuli skale (1 – uopće se ne slažem do 4 – u potpunosti se slažem), kako bi odgovarale smjeru drugih korištenih skala i uobičajenom načinu postavljanja vrijednosti procjene. Kasnije smo prilikom formiranja ukupnog rezultata skale transformirali, kako bi odgovarale originalnom smjeru čestica. Ukupan rezultat računa se za svaku dimenziju zasebno, tako da se izračuna prosjek rezultata svih čestica na pojedinoj dimenziji. Prije računanja prosječnog rezultata na svakoj dimenziji potrebno je rekodirati negativno formulirane čestice. Veći prosjek ukazuje na veću razinu iscrpljenosti, odnosno otuđenosti. Koeficijenti pouzdanosti na slovenskom uzroku iznose  $\alpha=.73$  za „Isrpljenost“ i  $\alpha=.71$  za „Otuđenost“ (Sedlar, Šprah, Tement i Sočan, 2015). U ovom istraživanju za dimenziju „Isrpljenost“ koeficijent pouzdanosti je  $\alpha=.83$ , a za „Otuđenost“  $\alpha=.74$ , što ukazuje na visoku pouzdanost obje skale.

#### *3.2.4. Informacije o volontiranju*

Postavljen je set pitanja specifičan za volontiranje u udruzi Hrabri telefon. Sudionici su odgovorili na pitanje o trenutnom volonterskom statusu u Udruzi, duljini volontiranja izraženoj u mjesecima, programima na kojima su do sada volontirali te na kojima trenutno volontiraju (moguć je jedan ili više programa u oba slučaja). Također, ispitano je i prethodno volontersko iskustvo na način jesu li volontirali prije Hrabrog telefona, i ako da gdje.

#### *3.2.5. Sociodemografske varijable*

Prvi dio upitnika uključivao je sociodemografske i opće podatke o sudionicima. Prikupljene su sljedeće informacije: dob, spol, fakultet koji sudionik pohađa (ili je pohađao), smjer na fakultetu, godina studija, stupanj obrazovanja majke i oca te procjena vlastitog materijalnog statusa.



### **3.3. Postupak**

Istraživanje je provedeno tijekom travnja i svibnja 2017. godine. Provođeno je *online* pomoću alata *Google Forms*. Zamolba za sudjelovanjem u istraživanju poslana je na *e-mail* adrese volontera Hrabrog telefona, njihove zajedničke *google grupe* te je postavljena u privatnu grupu na *Facebooku*. Tijekom slanja na privatne *e-mail* adrese pazilo se na anonimnost te su adrese postavljene u skrivenu kopiju kako ne bi bile dostupne drugim sudionicima. Adrese su prikupljene iz baze Udruge. Sudionicima je rečeno da se provodi istraživanje u svrhu izrade diplomskog rada te da su u istraživanje uključeni bivši i sadašnji volonteri Hrabrog telefona. Uputom je naglašeno da je istraživanje anonimno i povjerljivo te da će se podatci koristiti isključivo u istraživačke svrhe i biti analizirani na grupnoj razini. Sudionici su zamoljeni za iskreno odgovaranje te upućeni da od ispunjavanja mogu odustati u bilo kojem trenutku. U slučaju da su zainteresirani za rezultate, ostavljena je *e-mail* adresa na koju se mogu javiti. Ispunjavanje upitnika je trajalo do 10 minuta. Sudionici su prvo ispunjavali nekoliko pitanja vezanih za sociodemografske podatke i status u Udruzi, zatim su ispunjavali upitnik perfekcionizma (APS-R), upitnik suočavanja sa stresom (skraćeni COPE) i na kraju Oldenburški upitnik sagorijevanja (OLBI). Prije svakog upitnika nalazila se specifična uputa o načinu rješavanja.

#### 4. REZULTATI

U Tablici 2. prikazani su deskriptivni pokazatelji varijabli korištenih u istraživanju.

Tablica 2. *Deskriptivni podatci sudionika na korištenim skalama (N=122)*

Upitnik	Skale	<i>M</i>	<i>Sd</i>	Min.	Max.	Zakrivljenost	Spljoštenost
Informacije o volontiranju	Duljina volontiranja	21,75	14,97	2	72	0,663	-0,133
Upitnik težnje perfekcionizmu	Visoki standardi	37,93	5,31	14	47	-0,827	2,418
	Red	20,66	4,07	9	28	-0,381	-,0291
	Diskrepancija	39,09	14,86	13	78	0,435	-0,336
Skraćeni COPE upitnik	Aktivno suočavanje	6,45	1,21	3	8	-0,557	-0,278
	Planiranje	6,61	1,26	3	8	-0,890	0,438
	Iskaljivanje	6,39	1,36	3	8	-0,428	-0,739
	Korištenje emoc. podrške	6,90	1,35	3	8	-1,041	0,060
	Korištenje instrum. podrške	6,48	1,37	3	8	-0,519	-0,650
	Pozitivno razmišljanje	6,07	1,55	2	8	-0,635	-0,137
	Konzum. sredstava ovisnosti	2,65	1,26	2	8	2,412	5,983
	Humor	4,58	1,51	2	8	0,199	-0,532
	Prihvatanje	6,27	1,13	3	8	-0,166	-0,411
	Odvraćanje pažnje	5,98	1,26	3	8	0,022	-0,900
	Poricanje	2,72	1,17	2	8	2,025	4,565
	Odustajanje	3,25	1,23	2	8	1,017	1,514
	Religija	3,66	1,95	2	8	0,957	-0,225
Samookrivljavanje	4,85	1,64	2	8	0,115	-0,715	
Oldenburški upitnik sagorijevanja	Otuđenost	1,96	0,45	1,00	3,38	0,329	0,053
	Iscrpljenost	2,11	0,47	1,00	3,50	0,390	0,700

Prosječna duljina volontiranja sudionika bila je 22 mjeseca ( $M=21,75$ ;  $Sd=14,97$ ). Vidljivo je da je raspon odgovora velik, odnosno volonteri su volontirali od 2 do 72 mjeseca. Najveća prosječna vrijednost stilova suočavanja utvrđena je na subskali emocionalne podrške koja pripada problemu usmjerenom suočavanju ( $M=6,90$ ;  $Sd=1,35$ ), a najmanja na subskali konzumiranje sredstava ovisnosti koja spada u emocionalno usmjereno suočavanje ( $M=2,65$ ;

$Sd=1,26$ ). Kod izbjegavajućeg oblika suočavanja najmanja vrijednost bila je na subskali poricanja ( $M=2,72$ ;  $Sd=1,17$ ), a najveća na subskali odvracanja pažnje ( $M=5,98$ ;  $Sd=1,26$ ). Promatrajući kategorije stilova suočavanja, u smislu problemskog, emocionalnog i izbjegavajućeg suočavanja, primjećuje se trend da su vrijednosti problemskog suočavanja prosječno u višem dijelu distribucije, tj. sudionici na svim skalama postižu visoke rezultate. Sagorijevanje je mjereno pomoću skala otuđenosti i iscrpljenosti. Na obje skale sudionici su postizali u prosjeku srednje vrijednosti mjerne skale ( $M=1,96$ ;  $Sd=0,45$  za otuđenost;  $M=2,11$ ;  $Sd=0,47$  za iscrpljenost) što ukazuje na umjeren stupanj sagorijevanja.

Tablica 3. *Prikaz zastupljenosti razina obrazovanja kod majki i očeva sudionika*

Razina obrazovanja	Obrazovanje majke		Obrazovanje oca	
	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%
Niža stručna sprema	8	6,6	1	0,8
Srednja stručna sprema	66	54,1	71	58,2
Viša stručna sprema	15	12,3	15	12,3
Visoka stručna sprema	30	24,6	33	27,0
Doktorat	3	2,5	2	1,6

Uvidom u frekvencije odgovora prikazanih u Tablici 3., 54,1% majki i 58,2% očeva sudionika bilo je srednje stručne sprema. Zatim slijedi 24,6% majki i 27% očeva s visokom stručnom spremom. Drugi stupnjevi obrazovanja zastupljeni su u manjim postotcima, tako da je višu stručnu spremu imao je jednak postotak majki i očeva (12,3%) dok je 2,5% majki i 1,6% očeva imalo doktorat. Nižu stručnu spremu imalo je 6,6% majki i 0,8% očeva.

Kolmogorov-Smirnov i Shapiro-Wilk testovi normaliteta pokazali su da niti jedna varijabla nema normalnu distribuciju. Pozitivno asimetričnu distribuciju imaju varijable duljina volontiranja, stupanj obrazovanja majke, stupanj obrazovanja oca, diskrepancija, konzumiranje sredstava ovisnosti, humor, odvracanje pažnje, poricanje, odustajanje, religija, samookrivljavanje, otuđenost i iscrpljenost. Negativno asimetričnu distribuciju imaju varijable visoki standardi, red, aktivno suočavanje, planiranje, iskaljivanje, korištenje emocionalne podrške, korištenje instrumentalne podrške, pozitivno razmišljanje i prihvaćanje. No, usprkos tome što većina varijabli odstupa od normalne distribucije moguće je koristiti parametrijsku statističku analizu jer distribucije nisu bimodalne ili U-oblika (Petz, 1997).

Kako bismo odgovorili na prvi problem istraživanja, koji je bio ispitati povezanost između dimenzija perfekcionizma, stilova suočavanja sa stresom i sindroma sagorijevanja, proveli smo korelacijsku analizu. Tablica 4. prikazuje korelacije varijabli uključenih u istraživanje.

Tablica 4. Prikaz Pearsonovih koeficijenata korelacije između varijabli (N=122)

Varijable	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.
1. Duljina volontiranja	1	,147	,008	-,030	-,039	,102	,061	,068	,130	,032	,074	,008	,087	,069	,027	,125	,058	,111	-,102	,097	,096	,001
2. Obrazovanje majke		1	,470**	,216*	-,068	,139	,059	,106	,085	-,003	-,034	-,098	-,041	,010	,061	,006	-,041	-,035	-,215*	,276**	,010	-,055
3. Obrazovanje oca			1	,064	-,123	,074	-,079	,050	,144	,102	,035	-,019	,129	-,030	,100	,029	-,015	,015	-,120	,042	,038	-,021
4. Visoki standardi				1	,406**	,216*	,228*	,160	-,074	,059	,029	,073	-,107	,037	,195*	,056	,237**	-,111	-,007	,321**	-,163	-,034
5. Red					1	,037	,002	,143	-,022	,151	,169	,166	-,058	,065	,085	,068	,185*	,008	,034	,138	-,206*	-,077
6. Diskrepancija						1	-,165	,025	-,124	-,067	-,013	-,240**	,136	,091	,034	,150	,107	,283**	-,114	,633**	,222*	,350**
7. Aktivno suočavanje							1	,424**	,112	,109	,002	,387**	-,058	,231*	,274**	,007	-,233**	-,306**	,031	-,033	-,342**	-,182*
8. Planiranje								1	,103	,114	,023	,191*	-,039	,054	,288**	-,037	,005	-,133	,110	,108	-,134	-,047
9. Iskaljivanje									1	,535**	,555**	,045	,062	,209*	,140	,231*	,168	,034	-,107	,122	-,126	-,184*
10. Emocionalna podrška										1	,724**	,288**	,043	,265**	,257**	,115	,093	,025	-,038	,072	-,054	-,119
11. Instrumentalna podrška											1	,188*	,095	,317**	,208*	,069	,178	,127	-,011	,087	-,001	-,089
12. Pozitivno razmišljanje												1	,001	,232*	,351**	,106	-,084	-,248**	,235**	-,291**	-,311**	-,286**
13. Konzum sredstava ovis.													1	,174	,021	,171	,225*	,304**	-,003	,099	,047	,069
14. Humor														1	,305**	,198*	-,104	,213*	,029	,159	-,049	,002
15. Prihvatanje															1	,144	-,087	-,044	,190*	-,045	-,003	-,036
16. Odvratanje pažnje																1	,102	,164	-,088	,098	-,064	,097
17. Poricanje																	1	,194*	,048	,216*	-,080	,067
18. Odustajanje																		1	-,005	,318**	,244**	,301**
19. Religija																			1	-,174	-,041	-,071
20. Samookrivljavanje																				1	,025	,150
21. Otudjenost																					1	,593**
22. Iscrpljenost																						1

Napomena: \*\* p<.01; \* p<.05

U daljnjem tekstu bit će opisan odnos između prediktorskih i kriterijskih varijabli te međusoban odnos prediktora, izuzev korelacija unutar istog upitnika, osim ako se utvrdi da su te korelacije mogle značajno utjecati na rezultate regresijske analize. Opisane će biti samo značajne povezanosti na razini od 1%, dobivene korelacijskom analizom. Utvrđene su neke značajne korelacije između skala upitnika stilova suočavanja, no ovdje neće biti komentirane zasebno.

Duljina volontiranja, stupanj obrazovanja majke i oca nisu se pokazali značajno povezanima s otuđenosti i iscrpljenosti. Obrazovanje majke i obrazovanje oca su bili u srednje visokoj značajnoj pozitivnoj korelaciji, a obrazovanje majke u niskoj značajnoj korelaciji sa samookrivljavanjem. Viši stupanj obrazovanja majke upućuje na višu izraženost samookrivljavanja kao stila suočavanja. Visoki standardi su bili pozitivno povezani s jednom od druge dvije skale perfekcionizma, redom, te poricanjem i samookrivljavanjem. Korelacija visokih standarda i reda bila je srednje jaka dok je sa spomenutim oblicima suočavanja niska. Diskrepancija je bila u niskoj negativnoj korelaciji s pozitivnim razmišljanjem te niskoj pozitivnoj korelaciji s odustajanjem. Utvrdili smo i visoku pozitivnu povezanost između diskrepancije i samookrivljavanja, ujedno naj snažniju povezanost u cijeloj korelacijskoj analizi, između mjera različitih upitnika. Nadalje, pokazalo se da je dimenzija iscrpljenosti pozitivno povezana s diskrepancijom i odustajanjem, tj. da porastom izraženosti diskrepancije i odustajanja raste rezultat iscrpljenosti, koji ukazuje na viši stupanj sagorijevanja. Nadalje, pronađena je negativna povezanost dimenzije iscrpljenosti s pozitivnim razmišljanjem. Prema ovim rezultatima, viši rezultat na diskrepanciji i odustajanju ukazuje na veću iscrpljenost. S druge strane, viši rezultat na pozitivnom razmišljanju upućuje da je iscrpljenost manja. Otuđenost je bila negativno povezana s aktivnim suočavanjem i pozitivnim razmišljanjem. Dakle, veća izraženost sklonosti aktivnom suočavanju i pozitivnom razmišljanju ukazuje na niže vrijednosti otuđenosti. Uz to, otuđenost je bila u pozitivnoj korelaciji s odustajanjem, što nam govori da porastom sklonosti odustajanju raste otuđenost. Korelacije između dimenzija sagorijevanja i perfekcionizma te dimenzija sagorijevanja i oblika suočavanja su niske, no značajne. Iscrpljenost i otuđenost su međusobno povezani, korelacija je umjereno jaka, pozitivna i značajna.

Drugi problem bio je ispitati doprinos duljine volontiranja, stupnja obrazovanja roditelja, dimenzija perfekcionizma i oblika stilova suočavanja u predviđanju dvije dimenzije sindroma sagorijevanja, iscrpljenosti i otuđenosti. Kako bi se provjerila mogućnost predviđanja dimenzija sagorijevanja, otuđenosti i iscrpljenosti, korištenjem varijabli prikazanih u

korelacijskoj analizi, provedene su dvije hijerarhijske regresijske analize u tri koraka. U prvom koraku u analizu su uključene informacije o volontiranju i sociodemografske varijable. U drugom koraku su, uz varijable iz prvog koraka, uključene one vezane za dimenzije perfekcionizma. Na kraju, u trećem koraku su uključene varijable vezane za stilove suočavanja sa stresom. U tablicama 5. i 6. prikazani su rezultati regresijskih analiza.

Tablica 5. Rezultati hijerarhijske regresijske analize s dimenzijom iscrpljenosti kao kriterijem

Prediktori	Standardizirani koeficijent multiple regresije ( $\beta$ )		
	1. korak	2. korak	3. korak
	$\beta$	$\beta$	$\beta$
<b>Informacije o volontiranju</b>			
Duljina volontiranja na Hrabrom telefonu	,010	-,030	-,032
<b>Sociodemografske varijable</b>			
Stupanj obrazovanja majke	-,060	-,088	-,066
Stupanj obrazovanja oca	,007	-,012	-,001
<b>Upitnik težnje perfekcionizmu</b>			
Visoki standardi		-,069	-,046
Red		-,072	-,065
Diskrepancija		,384**	,313**
<b>Skraćeni COPE upitnik</b>			
Aktivno suočavanje			,025
Planiranje			,056
Iskaljivanje			-,203
Korištenje emocionalne podrške			,053
Korištenje instrumentalne podrške			,001
Pozitivno razmišljanje			-,237*
Konzumiranje sredstava			-,053
Humor			,023
Prihvatanje			,046
Odvraćanje pažnje			,097
Poricanje			,075
Odustajanje			,202
Religija			-,052
Samookrivljavanje			-,152
R <sup>2</sup>	,003	,148	,262
R <sup>2</sup> adj.	-,022	,103	,116
$\Delta R^2$	,003	,144**	,115
F	,123	3,318**	1,794*

Napomena: \*\* $p < .01$ , \* $p < .05$

U Tablici 5. prikazani su rezultati hijerarhijske regresijske analize s dimenzijom iscrpljenosti kao kriterijem. Prvi korak u analizi nije se pokazao statistički značajnim. U drugom koraku analize uključene su dimenzije perfekcionizma. Ovim korakom objašnjeno je 10,3% varijance. Značajnim prediktorom pokazala se diskrepancija ( $\beta = .384$ ,  $p < .01$ ). Viši stupnjevi diskrepancije povezani su s većom izraženošću iscrpljenosti. U trećem koraku u analizu su uključene varijable povezane sa stilovima suočavanja sa stresom. Diskrepancija je i u trećem



koraku ostala značajan prediktor ( $\beta=,313, p<,01$ ). Od varijabli stilova suočavanja sa stresom, značajnim prediktorom pokazalo se pozitivno razmišljanje ( $\beta=-,237, p<,05$ ). Porastom korištenja pozitivnog razmišljanja izraženost iscrpljenosti je manja. Varijablama perfekcionizma, stilovima suočavanja sa stresom, duljinom volontiranja i stupnjem obrazovanja roditelja moguće je objasniti 11,6% varijance iscrpljenosti.

Tablica 6. Rezultati hijerarhijske regresijske analize s dimenzijom otuđenosti kao kriterijem

Prediktori	Standardizirani koeficijent multiple regresije ( $\beta$ )		
	1. korak	2. korak	3. korak
	$\beta$	$\beta$	$\beta$
<b>Informacije o volontiranju</b>			
Duljina volontiranja na Hrabrom telefonu	,100	,062	,105
<b>Sociodemografske varijable</b>			
Stupanj obrazovanja majke	-,028	-,021	,012
Stupanj obrazovanja oca	,051	,020	-,033
<b>Upitnik težnje perfekcionizmu</b>			
Visoki standardi		-,151	-,002
Red		-,151	-,166
Diskrepancija		,255**	,193
<b>Skraćeni COPE upitnik</b>			
Aktivno suočavanje			-,264*
Planiranje			,036
Iskaljivanje			-,136
Korištenje emocionalne podrške			,088
Korištenje instrumentalne podrške			,082
Pozitivno razmišljanje			-,238*
Konzumiranje sredstava			,006
Humor			-,016
Prihvatanje			,131
Odvraćanje pažnje			-,059
Poricanje			-,132
Odustajanje			,131
Religija			-,005
Samookrivljavanje			-,165
R <sup>2</sup>	,011	,119	,301
R <sup>2</sup> adj.	-,014	,073	,163
$\Delta R^2$	,011	,108**	,182*
F	,445	2,588*	2,179**

Napomena: \*\*p<,01, \*p<,05

U Tablici 6. vidljivi su rezultati hijerarhijske regresijske analize s dimenzijom otuđenosti kao kriterijem. Prvi korak u analizi nije se pokazao statistički značajnim. U drugom koraku analize dodane su varijable povezane s izraženošću dimenzija perfekcionizma. Drugim korakom je ukupno objašnjeno 7,3% varijance otuđenosti. Značajnim prediktorom pokazala se diskrepancija ( $\beta=,255$ ,  $p<,01$ ). Viši stupnjevi diskrepancije povezani su s većom izraženošću otuđenosti. U trećem koraku u analizu su dodane varijable povezane sa stilovima suočavanja sa stresom. Ulaskom varijabli stilova suočavanja sa stresom u analizu, diskrepancija prestaje biti značajan prediktor. Od varijabli stilova suočavanja sa stresom, značajnim prediktorom pokazalo se aktivno suočavanje ( $\beta=-,264$ ,  $p<,05$ ) i pozitivno razmišljanje ( $\beta=-,238$ ,  $p<,05$ ). Porastom aktivnog suočavanja i korištenja pozitivnog razmišljanja izraženost otuđenosti je manja. Varijablama perfekcionizma, stilovima suočavanja sa stresom, duljinom volontiranja i stupnjem obrazovanja roditelja moguće je objasniti 16,3% otuđenosti.

## 5. RASPRAVA

Cilj istraživanja bio je ispitati izraženost perfekcionizma i sindroma sagorijevanja, provjeriti koje oblike suočavanja sa stresom sudionici najčešće koriste te ispitati međusoban odnos perfekcionizma, stilova suočavanja i sindroma sagorijevanja kod volontera-pomagača.

Prvi problem istraživanja bio je ispitati povezanost između dimenzija perfekcionizma, stilova suočavanja sa stresom i sindroma sagorijevanja. Zanimljiv se pokazao odnos između obrazovanja majke i samookrivljanja. Djeca obrazovanih majki bila su sklonija samookrivljanju. Od dimenzija perfekcionizma, samookrivljanje je bilo u značajnoj pozitivnoj korelaciji s visokim standardima. Uz samookrivljanje, visoki standardi pokazali su se pozitivno povezanima s redom i poricanjem. Korelacija između diskrepancije i samookrivljanja bila je najsnažnija pozitivna korelacija između mjera različitih upitnika dobivena u ovom istraživanju, što upućuje na zaključak da pojedinci s izraženijom diskrepancijom češće koriste samookrivljanje. S obzirom na to da iskustva iz djetinjstva imaju efekt na razvoj perfekcionizma, ne čudi da su se neke roditeljske osobine istaknule kao važne (Rice, Lopez i Vergara, 2005). Moguće je da obrazovanije majke postavljaju više standarde svojoj djeci, što ako je u kombinaciji s roditeljskim neodobravanjem pogrešaka, kritiziranjem i nefleksibilnošću može imati negativne posljedice (Rice i sur., 2005). Ova pretpostavka bi mogla objasniti i tendenciju takve djece da u odrasloj dobi kao stil suočavanja koriste samookrivljanje. No, sama priroda povezanosti nije sasvim jasna, nije bila u fokusu ovog istraživanja i trebalo bi ju pobliže ispitati. Samookrivljanje obično odvraća pojedinca od suočavanja usmjerenog na problem (Flett i sur., 1996). Javlja se kod pojedinaca koji izvor problema vide u svojim osobinama, koje smatraju nepromjenjivima, te stoga pribjegavaju izbjegavajućim ponašanjima. Stoeber i Jansenn (2011) jasno navode da je samookrivljanje češće kod neadaptivnih perfekcionista s izraženim perfekcionistačkim brigama, što se u ovom istraživanju u velikoj mjeri poklapa s konstruktom diskrepancije. Isto tako, utvrđeno je da samookrivljanje i neadaptivni perfekcionizam, uz brigu oko pogreške, povezuje i sumnja u vlastite sposobnosti te društveno propisan perfekcionizam (Dunkley i sur., 2000; Dunkley i sur., 2003). Neadaptivni perfekcionizam često prati izraženo samokritiziranje, što je u skladu s dobivenim rezultatima (Ashby i Rice, 2002; Rice i Asby, 2007). U kontekstu dobivenih rezultata važno je istaknuti da neki autori neadaptivne perfekcionista nazivaju samokritičnim perfekcionista, čime možemo dodatno objasniti dobivenu povezanost diskrepancije sa samookrivljanjem. Dunkley i suradnici (2003) navode da samokritični perfekcionista imaju tendenciju samookrivljanju i niskom osjećaju efikasnosti, što je u medijskom odnosu s

izbjegavajućim suočavanjem. U tom slučaju, samookrivljanje je također direktno i indirektno povezano s percipiranim kriticismom koji doživljavaju, od sebe i od drugih (Dunkley i sur., 2003; Hewitt i Flett, 1991). Zbog ovih predispozicija, u kontaktu sa stresorom pojedinci s izraženim neadaptivnim perfekcionizmom postaju preokupirani vlastitom (bez)vrijednošću i percipiranim nedostacima, što može objasniti sklonost korištenja izbjegavajućih oblika suočavanja (Dweck i Sorich, 1999 prema Dunkley i sur., 2003). Rezultati povezani s neadaptivnim perfekcionizmom, tj. diskrepancijom pokazuju da su pojedinci visoko na diskrepanciji češće koristili odustajanje i samookrivljanje, a rjeđe pozitivno razmišljanje. Nalaz je u skladu s rezultatima prethodnih istraživanja i očekivanjima prema kojima neadaptivni perfekcionista pokazuju sklonost izbjegavajućim oblicima suočavanja (Rice i Lapsley, 2001). Sklonost upravo njima javlja se zbog straha od pogreške, anksioznosti, napetosti i usmjerenosti na izbjegavanje pogrešaka koji često prati neadaptivne perfekcionista (Antony i sur., 1998).

Adaptivne komponente perfekcionizma obično se povezuju s problemu usmjerenim suočavanjem (Burns i Fedewa, 2005; Dunkley i sur., 2000; Enns i Cox, 2002). U našem istraživanju nije se pokazala niti jedna značajna pozitivna povezanost problemu usmjerenih oblika suočavanja i adaptivnih komponenti perfekcionizma, što nije u skladu s nalazima do sada provedenih istraživanja. Dosadašnja istraživanja ukazuju na jasne razlike strategija suočavanja koje su povezane s adaptivnim, a koje s neadaptivnim perfekcionistačkim dimenzijama. Češće korištenje poricanja i samookrivljanja kod adaptivnog perfekcionizma (visoki standardi) izlazi iz tog okvira budući da su to izbjegavajući stilovi suočavanja koji do sada nisu dovođeni u direktnu vezu s adaptivnim perfekcionizmom. Folkman i Lazarus (1980) navode da najveći broj stresora iziskuje i problemu i emocijama usmjereno. Problemu usmjereno suočavanje najčešće dominira kada pojedinac procjenjuje da se po pitanju stresora može učiniti konstruktivna akcija, a emocionalno kada osjeća da stresor treba „preživjeti“ dok ne prođe. S obzirom na to da izbor strategije ovisi o kontekstu situacije u kojoj se osoba nalazi te o resursima koje posjeduje (Mirjanić i Milas, 2009), ovi nalazi nas usmjeravaju na važnost bavljenja emocijama povezanim sa stresorom kako bi ih se moglo pravilno proraditi. U našem istraživanju nisu pronađene korelacije ni s problemskim niti emocionalnim suočavanjem, barem u slučaju adaptivnih perfekcionistačkih dimenzija. Veće odstupanje od očekivanja o korištenju aktivnog suočavanja kod pojedinaca s visokim standardima i značajnu pozitivnu povezanost s poricanjem i samookrivljanjem (izbjegavajućim oblicima suočavanja) je nešto teže objasniti. Možda se radi o tome da je suočavanje zapravo uvijek kontekstualno i ovisno o kombinaciji kognitivne procjene, zahtjeva situacije i mogućnosti mobilizacije potrebnih resursa (Lazarus i

Folkman, 2004). U nekim situacijama pojedincima možda nedostaje resursa kojima bi se aktivno suočavali, možda procjenjuju da su zahtjevi situacije preveliki u odnosu na ulaganje energije koje bi bilo potrebno za problemsko suočavanje te stoga u nekim situacijama pribjegavaju izbjegavajućem suočavanju.

Rezultati ovog istraživanja pokazali su da je od dimenzija perfekcionizma jedino diskrepancija bila značajno pozitivno povezana s nekom dimenzijom sagorijevanja i to tako da su pojedinci s izraženijom diskrepancijom pokazivali više razine iscrpljenosti. Red i visoki standardi nisu bili u značajnoj korelaciji s dimenzijama sagorijevanja. Neadaptivni perfekcionizam djeluje kao čimbenik rizika za doživljavanje iscrpljenosti, depersonalizacije i cinizma te brže sagorijevanje (Mitchelson i Burns, 1998; Acker, 1999; Philip, Egan i Kane, 2012). Perfekcionizam općenito povećava šansu doživljavanja stresa i sagorijevanja (D'Souza i sur., 2011). U našem istraživanju se pokazalo da su pojedinci visoko na skali diskrepancije doživljavali viši stupanj iscrpljenosti. Analizirajući varijable povezane s otuđenosti i iscrpljenosti, vidljivo je da su obje dimenzije u značajnoj pozitivnoj korelaciji s izbjegavajućim oblikom suočavanja (odustajanje) te negativnoj s emocionalnim (pozitivno razmišljanje). Uz to, otuđenost je u pozitivnoj korelaciji i s problemu usmjerenim oblikom suočavanja (aktivno suočavanje). Pozitivno razmišljanje bilo je u negativnoj korelaciji sa samookrivljanjem, odnosno pojedinci koji su bili skloniji samookrivljanju su u manjoj mjeri koristili pozitivno razmišljanje kao strategiju suočavanja sa stresom. Ovaj nalaz bi mogao biti od značaja jer je pozitivno razmišljanje bilo u negativnoj korelaciji s otuđenosti i iscrpljenosti, dakle obje dimenzije sagorijevanja. Podučavanjem pozitivnog razmišljanja mogli bismo umanjiti efekt samookrivljanja, koje je s druge strane bilo u visokoj pozitivnoj korelaciji s diskrepancijom. Navedeno bi moglo biti od potencijalne koristi jer je diskrepancija dimenzija perfekcionizma koja je povezana s iscrpljenosti, dimenzijom sagorijevanja. Prema tome, čini se da bi stilovi suočavanja mogli imati posredujuću ulogu između perfekcionizma i sagorijevanja, što potvrđuju i neka dosadašnja istraživanja (D'Souza i sur., 2011; Egan i sur., 2012). Sagorijevanje je također bilo povezano s odustajanjem, a nalaz možemo objasniti time što pojedinci koji se osjećaju iscrpljeno, otuđeno, imaju nisko osobno postignuće i ne vide smisao u obavljanju aktivnosti, pribjegavaju odustajanju uslijed manjka volje i smisla. S druge strane, manjak aktivnog suočavanja i pozitivnog razmišljanja može potencijalno održavati stanje sagorijevanja ili biti uzrok što je do sagorijevanja došlo, ako pojedinac nije bio sklon korištenju problemu i emocijama usmjerenih stilova suočavanja. No, to su samo pretpostavke jer o uzročno-posljedičnom odnosu ovih varijabli ne možemo zaključivati.

Problematika s kojom su se volonteri ispitivani u ovom istraživanju susretali se velikim dijelom tiče zlostavljanja i zanemarivanja (prevencija, ali i djelovanje u slučaju povjeravanja djeteta), obiteljskih problema i poteškoća, konfliktnih razvoda, djece s poteškoćama u razvoju (često manifestiranih problemima u savladavanju školskog gradiva) te rada s djecom smještenom izvan obitelji zbog nedostatka odgovarajuće roditeljske skrbi. Uz to, aktivnosti su često uključivale direktno savjetovanje roditelja i komunikaciju s njima vezanu uz napredak i funkcioniranje djeteta. Acker (1999) navodi da rad sa zahtjevnim skupinama povećava rizik od sagorijevanja. Zbog toga smo očekivali da će kod ispitivanih volontera razina sagorijevanja biti unutar umjerenih vrijednosti, na što su upućivale i dobivene razine iscrpljenosti i otuđenosti, i htjeli ispitati jesu li perfekcionizam i stilovi suočavanja dobri prediktori sagorijevanja kod volontera. Aktivnosti koje su volonteri obavljali mogu se okarakterizirati zahtjevnima, iziskuju visoku motiviranost, redovito odvajanje vremena, polaženje edukacija i supervizija te odgovoran i profesionalan pristup. D'Souza i suradnici (2011) navode dva nalaza relevantna za ovo istraživanje. Prvo, psiholozi često imaju izražene perfekcionističke osobine, primarno težnju izvrsnosti u profesionalnom radu, što je dio visokih standarda. Drugo, izrazito su posvećeni svom poslu, što je povezano s višim stresom, a time i rizikom od sagorijevanja. Psiholozi, koji nerijetko svoj posao shvaćaju kao „osobni poziv“, ističu se kao skupina u visokom riziku od sagorijevanja (D'Souza i sur., 2011). Najveći dio našeg uzorka činili su upravo psiholozi, odnosno studenti viših godina psihologije, čiji rezultati upućuju na umjerenu razinu sagorijevanja. Kao što navode neka istraživanja (Clark i sur., 2009), studenti pomagačkih zanimanja podložni su sagorijevanju i doživljavaju ga u umjerenim razinama, što je zapravo zabrinjavajuće s obzirom na to da se ne bave svojom strukom puno radno vrijeme, već volonterski, nekoliko sati tjedno. Psiholozi u sagorijevanju često gledaju na svoje klijente kao na objekte, imaju smanjen osjećaj postignuća i uspješnosti, tj. smanjenu profesionalnu učinkovitost (Maslach, 1982). Postavlja se pitanje kako pomagači mogu pomagati ako su i sami u lošem stanju. Kako prema našim saznanjima slično istraživanje do sada nije provedeno na populaciji volontera-pomagača, očekivanja i ideju istraživanja smo temeljili na navedenim i dostupnim spoznajama te djelomično vlastitom iskustvu u radu s volonterima. S obzirom na negativne aspekte neadaptivnog perfekcionizma, poput povezanosti s niskim samopouzdanjem, anksioznim stanjima i depresijom (Rice i Ashby, 2007; Hewitt i Flett, 1991) valja imati na umu da postoji određen broj pojedinaca koji su u volontiranje unosili perfekcionistički set osobina koji se povezuje s negativnim ishodima, poput bržeg sagorijevanja (Philip, Egan i Kane, 2012; Chang i sur., 2004). Kako bismo mogli sa sigurnošću govoriti o izraženosti perfekcionizma i učestalosti korištenja nekih stilova suočavanja bilo bi dobro provesti dodatne analize kako bi

se utvrdilo postoje li značajne razlike u učestalosti korištenja pojedinih oblika suočavanja i izraženosti dimenzija perfekcionizma. Spomenute analize nisu provedene jer izlaze iz okvira ovog rada. Deskriptivni pokazatelji analizirani kao uvod u provođenje korelacijske i regresijske analize. Pri formuliranju prvog problema postavljene su četiri hipoteze koje su djelomično prihvaćene. Prva hipoteza nije prihvaćena jer nisu pronađene značajne korelacije adaptivnih dimenzija perfekcionizma s problemu usmjerenim oblicima suočavanja, a visoki standardi i red nisu bili u značajno korelaciji s dimenzijama sagorijevanja. Druga hipoteza je potvrđena. Rezultati pokazuju značajnu pozitivnu povezanost diskrepancije s odustajanjem i samookrivljavanjem te otuđenosti i iscrpljenosti. Nadalje, pronađena je negativna povezanost diskrepancije i pozitivnog razmišljanja koju nismo očekivali, no uklapa se u nalaze dosadašnjih istraživanja. Treća hipoteza je djelomično potvrđeno, kroz pronađenu negativnu korelaciju aktivnog suočavanja s otuđenosti. Što se tiče posljednje hipoteze ovog problema, izbjegavajući oblici suočavanja bili su značajno pozitivno povezani s dimenzijama sagorijevanja samo u slučaju odustajanja.

Drugi problem istraživanja bio je ispitati doprinos dimenzija perfekcionizma i oblika stilova suočavanja u predviđanju stupnja sagorijevanja, tj. otuđenosti i iscrpljenosti. Rezultati su pokazali da se diskrepancija izdvojila kao najbolji prediktor iscrpljenosti, uz pozitivno razmišljanje koje je nešto slabiji. Kod predviđanja otuđenosti, diskrepancija se također izdvojila kao značajan prediktor, no prestala je biti značajna uvođenjem stilova suočavanja u model. Perfekcionizam i stilovi suočavanja međusobno su povezani te je na temelju određenih dimenzija moguće predviđati izraženost otuđenosti i iscrpljenosti, tj. sagorijevanje. Pri predviđanju iscrpljenosti, diskrepancija je najviše doprinijela objašnjavanju ukupne varijance, dok je kod predviđanja otuđenosti, najbolji prediktor bilo aktivno suočavanje. Osobne karakteristike pojedinaca, poput perfekcionizma i sklonosti određenom stilu suočavanja, pomažu u predviđanju rizika od sagorijevanja (Demerouti i sur., 2001). U našem istraživanju neadaptivni perfekcionista najčešće su koristili upravo izbjegavajuće oblike suočavanja (odustajanje i samookrivljavanje), a rjeđe emocionalno suočavanje, tj. pozitivno razmišljanje, koje je s druge strane značajno povezano s manjim razinama dimenzija sagorijevanja i predstavlja značajan prediktor obje dimenzije. Pokazalo se da je za perfekcionista izrazito korisno korištenje strategije pozitivnog razmišljanja, naročito one koji imaju izražene brige, tj. neadaptivne perfekcionista (Stoeber i Janssen, 2011). Ove nalaze podupire činjenica da je pozitivno razmišljanje bilo značajan prediktor u predviđanju otuđenosti, tako da je manje korištenje pozitivnog razmišljanja bilo povezano s većom izraženošću otuđenosti. Postavlja se

pitanje, kako pomoći perfekcionista da se kroz adaptivnije suočavanje umanjuje i prevenira sagorijevanje. Neki autori navode važnost pozitivnog razmišljanja za sve perfekcionista, a posebice one s izraženom neadaptivnom dimenzijom (Dunkley i sur., 2003; Stoeber i Janssen, 2011). Pozitivno razmišljanje pokazalo se važnim stilom suočavanja i u ovom istraživanju. Manje su ga koristili pojedinci visoko na diskrepanciji, a i oni s izraženim sagorijevanjem, i na iscrpljenosti i otuđenosti. Na primjeru predviđanja otuđenosti, vidljivo je kako stil suočavanja može biti značajniji za objašnjavanje ovog oblika sagorijevanja nego perfekcionizam. Aktivno suočavanje i pozitivno razmišljanje pokazali su se najvažnijima za objašnjavanje varijance otuđenosti u ovom modelu. Možemo zaključiti da postoji mogućnost zaobilaznja perfekcionističke osobine i njenih potencijalno negativnih ishoda, ako odlučimo usvojiti i podučavati adaptivne obrasce koji pomažu u nošenju sa svakodnevnim stresorima i izazovima. Nalazi upućuju na to da je moguće prijeći preko negativnih efekata perfekcionizma i smanjiti izraženost sagorijevanja, ako se koristi suočavanje pozitivnim razmišljanjem. Prema nalazima Stoebera i Janssena (2011) pozitivno razmišljanje, humor i prihvaćanje pomažu pri nošenju sa stresom i negativnim životnim ishodima. Ove strategije, kao emocijama usmjerene strategije općenito, smatraju se sekundarnim problemu usmjerenim strategijama (Carver i sur., 1989; Morling i Evered, 2006). Naime, usmjerene su pokušaju prilagodbe stresoru što predstavlja sekundarnu kontrolu, uz problemu usmjereno suočavanje kojim se direktno pokušava kontrolirati izvor stresa. Omogućavaju pojedincima fleksibilnost u prilagodbi što doprinosi osjećaju dobrobiti (Stoeber i Janssen, 2011). Manje korištenje pozitivnog razmišljanja koje je bilo povezano s izraženijim dimenzijama sagorijevanja i uspješnošću u njihovom predviđanju ide u prilog ovim nalazima. Uz to, pojedinci s izraženijom diskrepancijom koriste pozitivno razmišljanje u manjoj mjeri. Kako su upravo pojedinci s višim rezultatom na diskrepanciji u većem riziku od sagorijevanja, podučavanje pozitivnog razmišljanja im može biti od koristi. Važnost pozitivnog razmišljanja naglasili su Dunkley i suradnici (2003) te replicirali Stoeber i Janssen (2011), a u skladu su i s našim nalazima. Valja imati na umu da su perfekcionista, posebice oni s izraženim perfekcionističkim brigama, tj. neadaptivni perfekcionista, često zahtjevni, otporni na tretman i intervencije (Blatt i Zuroff, 2005, prema Stoeber i Janssen, 2011). No, s obzirom na navedene dobrobiti i značajnost pozitivnog razmišljanja u predviđanju iscrpljenosti i otuđenosti, vrijedna je spoznaja da ulaganje u razvoj pozitivnog razmišljanja kao strategije suočavanja može imati pozitivan efekt na funkcioniranje. Smanjeno korištenje ovog oblika suočavanja bilo je direktno povezano s izraženijom diskrepancijom pa smatramo da je opravdano uložiti resurse u osnaživanje volontera na opisani način. Hipoteza postavljena uz drugi istraživački problem najvećim dijelom nije prihvaćena. Duljina volontiranja i stupanj



obrazovanja roditelja nisu doprinijeli objašnjavanju varijance iscrpljenosti i otuđenosti. Nadalje, od dimenzija perfekcionizma jedino je diskrepancija bila značajna za predikciju, no u modelu predviđanja otuđenosti gubi značajnost ulaskom stilova suočavanja. Otuđenost je bila izraženija manjim korištenjem aktivnog suočavanja i pozitivnog razmišljanja. Iscrpljenost je rasla izraženošću diskrepancije te manjim korištenjem pozitivnog razmišljanja.

### *5.1. Nedostatci i prijedlozi za daljnja istraživanja*

Provedeno istraživanje ima određena ograničenja koja su mogla utjecati na rezultate. Najveće ograničenje istraživanja je prigodan, neprobabilistički uzorak zbog čega rezultate nije moguće generalizirati. U uzorku prevladavaju volonterke što onemogućuje usporedbu varijabli po spolu, ograničava reprezentativnost i moglo bi zamagliti rezultate u slučaju da je spol moderator. Na rezultate su mogle utjecati i metrijske karakteristike instrumenata, točnije niska pouzdanost skale „Izbjegavajuće suočavanje“ kod COPE upitnika. Nadalje, istraživanje je provedeno *online* putem, a takav tip istraživanja ima određena ograničenja. Glavni problem ovog tipa istraživanja je problem uzorkovanja jer nemamo kontrolu nad time tko ispunjava upitnik i koliko puta. Nadalje, nedostaje direktan kontakt sa sudionicima čime je onemogućeno razrješavanje eventualnih nejasnoća tijekom ispunjavanja upitnika. Istraživanje je provedeno u jednoj vremenskoj točki, tj. nije bilo longitudinalno, što ograničava domet zaključaka. Nadalje, neki od sudionika u trenutku istraživanja nisu volontirali što je moglo utjecati na izraženost sagorijevanja. Također, problematična je i veličina uzoraka pa bi bilo dobro replicirati rezultate na većem uzorku. Zbog tipa volontiranja i teškoća s ujednačavanjem sudionika kroz različite udruge (po intenzitetu aktivnosti, struci, dostupnosti edukacija, supervizija i sl.) u ovo istraživanje uključeni su volonteri iz samo jedne udruge. Dostupnost i korištenje supervizije, doedukacija, podrške koordinacijskog tima su varijable koje bi mogle biti značajne za objašnjene rezultata pa bi ih bilo dobro uključiti u nacrt. Važno je naglasiti da u ovom istraživanju ne možemo govoriti o uzročno-posljedičnim vezama između ispitivanih varijabli jer se radi o korelacijskom istraživanju. Isto tako, upitnici su temeljeni na samoprocjenama zbog čega rezultate treba uzeti s oprezom. Uz ispravljanje navedenih nedostataka, u budućim istraživanjima trebalo bi ispitati razlike između adaptivnih i neadaptivnih te dodatno ispitati izraženost sebi-usmjerenog, drugima-usmjerenog i društveno propisanog perfekcionizma. Tako bi se dodao još jedan kut gledišta pri analizi i omogućilo bi se povezivanje s trenutnim spoznajama. Mogla bi se dodati i kontrolna skupina volontera (npr. oni koji još nisu samostalni)

i usporediti s volonterima koji samostalno volontiraju već dulji period. Također, bilo bi dobro uključiti još neke varijable poput vrijednosnog sustava volontera i njihovih roditelja te detaljnije ispitati postoji li dodatno objašnjenje u podlozi korelacija obrazovanja roditelja i korištenja specifičnih stilova suočavanja. Moglo bi se uključiti i ispitivanje razine stresa u drugim aspektima života, općenitu motivaciju za volontiranjem i zadovoljstvo volontiranjem. Isto tako, postoji prostor za detaljniju analizu regresijskih modela, u smislu detektiranja potencijalnih moderatora ili medijatora što bi moglo doprinijeti boljem razumijevanju, a nije bilo dio ovog istraživanja. Na kraju, korištenim upitnikom suočavanja sa stresom ispitivane su općenite strategije suočavanja. S obzirom na to da se ponekad općenito i specifično suočavanje može razlikovati, i to treba uzeti u obzir pri interpretaciji dobivenih rezultata.

## *5.2. Praktične implikacije ishoda istraživanja*

Unatoč navedenim nedostacima i ograničenjima, prema našim saznanjima ovo istraživanje je prvo ovog tipa u Hrvatskoj, a pokazuje da je važno biti svjestan koje osobine volonteri donose sa sobom te imati znanstveno utemeljene spoznaje na koji način mogu utjecati na njihovu izvedbu i mentalno zdravlje. Vidljivo je postojanje značajnog međuodnosa perfekcionizma, stilova suočavanja i sagorijevanja. Perfekcionizam i stilovi suočavanja zajedno predviđaju određen, iako relativno malen, postotak varijance sagorijevanja te dodatne spoznaje i nastavak istraživanja u ovom području mogu pomoći u razvoju strategija menadžmenta volontera kroz, primjerice, naglasak na brizi o vlastitom mentalnom zdravlju, podučavanje korištenja adaptivnijih stilova suočavanja te osvještavanje perfekcionistačkih crta i njihove uloge u riziku od sagorijevanja. Sagorijevanje nije sindrom rezerviran isključivo za stručnjake koji rade dugi niz godina, no pitanje prediktora sagorijevanja kod volontera i dalje ostaje otvoreno. Rana intervencija i prevencija sindroma sagorijevanja su ključne za očuvanje budućih mladih stručnjaka i održivost kvalitetnih volonterskih programa u ovom području. Tema je još uvijek nedovoljno istražena, pogotovo kada se radi o volontiranju s ranjivim skupinama. Važno je podržati volontere u adaptivnim stranama perfekcionizma, naučiti ih kako se nositi s neadaptivnim te koje strategije suočavanja im mogu pomoći u nošenju sa stresorima. Volonteri Hrabrog telefona na svim projektima udruge daruju svoje vrijeme, znanja i vještine kako bi osigurali podršku, pomoć i prevenciju djeci i roditeljima. Slogan udruge kaže „*Mali zaslužuju veliku pažnju!*“, a zaslužuju ju i njihovi volonteri.

## 6. ZAKLJUČAK

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati odnos perfekcionizma, stilova suočavanja i sindroma sagorijevanja kod volontera-pomagača te tako proširiti spoznaje u ovom području. S obzirom na postavljene ciljeve i dobivene rezultate, donosimo sljedeće zaključke:

1. Postoji značajna povezanost dimenzija perfekcionizma, stilova suočavanja sa stresom i sindroma sagorijevanja. Utvrđene povezanosti se djelomično poklapaju s očekivanjima. Prva hipoteza nije potvrđena jer nisu pronađene značajne korelacije adaptivnih dimenzija perfekcionizma s problemu usmjerenim oblicima suočavanja, visoki standardi i red nisu bili u značajnoj korelaciji s dimenzijama sagorijevanja. Druga hipoteza je potvrđena tako što su dobiveni rezultati pokazuju značajnu pozitivnu povezanost diskrepancije s odustajanjem i samookrivljavanjem te iscrpljenosti. Uz to, utvrđena je negativna povezanost diskrepancije i pozitivnog razmišljanja koju nismo očekivali, no uklapa se u nalaze dosadašnjih istraživanja. Treća hipoteza je djelomično potvrđena, kroz utvrđenu negativnu korelaciju aktivnog suočavanja s otuđenosti. Što se tiče posljednje hipoteze ovog problema, izbjegavajući oblici suočavanja bili su značajno pozitivno povezani s dimenzijama sagorijevanja samo u slučaju odustajanja.
2. Dimenzije perfekcionizma i stilovi suočavanja u određenoj mjeri doprinose objašnjenju sindroma sagorijevanja. Regresijskom analizom objašnjeno je 11,6% varijance iscrpljenosti, a najbolji prediktori bili su diskrepancija i pozitivno razmišljanje. Kod otuđenosti je objašnjeno 16,3% ukupne varijance, dok su najbolji prediktori bili aktivno suočavanje i pozitivno razmišljanje. Diskrepancija je povezana s većom izraženošću iscrpljenosti. Kod iscrpljenosti pojedinci u manjoj mjeri koriste pozitivno razmišljanje dok pojedinci s izraženom otuđenosti u manjoj mjeri koriste aktivno suočavanje i pozitivno razmišljanje. Rezultati su djelomično u skladu s očekivanjima i pokazuju da postoji učinak perfekcionizma i stilova suočavanja na izraženost sagorijevanja kod volontera, a mogu biti korisni pri planiranju edukacija i intervencija za osposobljavanje volontera i očuvanje njihovog mentalnog zdravlja. Duljina volontiranja i stupanj obrazovanja roditelja nisu doprinijeli objašnjavanju varijance iscrpljenosti i otuđenosti. Nadalje, od dimenzija perfekcionizma jedino je diskrepancija bila značajna za predikciju, no u modelu predviđanja otuđenosti gubi značajnost ulaskom stilova suočavanja. Izbjegavajući oblici suočavanja nisu se pokazali značajnima niti u jednom

modelu, što nije u skladu s početnim očekivanjima. Otuđenost je bila izraženija manjim korištenjem aktivnog suočavanja i pozitivnog razmišljanja. Iscrpljenost je rasla izraženošću diskrepancije te manjim korištenjem pozitivnog razmišljanja.

Zaključno, rezultati ovog istraživanja pokazuju kako postoji povezanost perfekcionizma, stilova suočavanja i sindroma sagorijevanja na uzorku volontera te ističu potrebu za podučavanjem adaptivnih oblika suočavanja. Potiču na daljnje istraživanje ove teme koja je relativno zanemarena, a relevantna, uzevši u obzir povećavanje broja volontera i specifične načine volontiranja poput onog u udruzi Hrabri telefon, gdje aktivnosti provode budući mladi stručnjaci.

## 7. LITERATURA

- Abbey, A. i Andrews, F. M. (1985). Modeling the psychological determinants of life quality. *Social indicators research*, 16(1), 1-34.
- Acker, G. M. (1999). The impact of clients' mental illness on social workers' job satisfaction and burnout. *Health and Social Work*, 24(2), 112-119.
- Ajduković, M. (1996). Profesionalna pomoć pomagačima. U M. Ajduković i D. Ajduković, *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača* (str. 77-100). Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Antony, M. M., Purdon, C. L., Huta, V. i Swinson, R. P. (1998). Dimensions of perfectionism across the anxiety disorders. *Behaviour Research and Therapy*, 36(12), 1143-1154.
- Ashby, J. S. i Rice, K. G. (2002). Perfectionism, dysfunctional attitudes, and self-esteem: A structural equations analysis. *Journal of Counseling and Development*, 80(2), 197-203.
- Begović, H. (2006). *O volontiranju i volonterima/kama*. Zagreb: Volonterski centar.
- Bežovan, G. i Zrinščak, S. (2007). *Civilno društvo u Hrvatskoj*. Zagreb: Naklada Jesenski i Turk.
- Borgonovi, F. (2008). Doing well by doing good. The relationship between formal volunteering and self-reported health and happiness. *Social science and medicine*, 66(11), 2321-2334.
- Burns, L. R. i Fedewa, B. A. (2005). Cognitive styles: Links with perfectionistic thinking. *Personality and Individual Differences*, 38(1), 103-113.
- Bussell, H. i Forbes, D. (2002). Understanding the volunteer market: The what, where, who and why of volunteering. *International journal of nonprofit and voluntary sector marketing*, 7(3), 244-257.
- Carver, C. S. (1997). You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the brief cope. *International journal of behavioral medicine*, 4(1), 92-100.
- Carver, C. S., Scheier, M. F. i Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, 56(2), 267-283.
- Chang, E. C., Watkins, A. i Banks, K. H. (2004). How Adaptive and Maladaptive Perfectionism Relate to Positive and Negative Psychological Functioning: Testing a Stress-Mediation Model in Black and White Female College Students. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1), 93-102.
- 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 and Stress*, 26(4), 347-364.
- Childs, J. H. i Stoeber, J. (2010). Self-oriented, other-oriented, and socially prescribed perfectionism in employees: Relationships with burnout and engagement. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 25(4), 269-281.

- Cox, B. J., Enns, M. W. i Clara, I. P. (2002). The multidimensional structure of perfectionism in clinically distressed and college student samples. *Psychological assessment*, 14(3), 365- 373.
- 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.
- Dunkley, D. M., Blankstein, K. R., Halsall, J., Williams, M. i Winkworth, G. (2000). The relation between perfectionism and distress: Hassles, coping, and perceived social support as mediators and moderators. *Journal of Counseling Psychology*, 47(4), 437-453.
- Dunkley, D. M., Zuroff, D. C. i Blankstein, K. R. (2003). Self-critical perfectionism and daily affect: Dispositional and situational influences on stress and coping. *Journal of personality and social psychology*, 84(1), 234-252.
- Dunn, J. C., Whelton, W. J. i Sharpe, D. (2006). Maladaptive perfectionism, hassles, coping, and psychological distress in university professors. *Journal of counseling psychology*, 53(4), 511-523.
- 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.
- Egan, S., Wade, T. i Shafran, R. (2012). The transdiagnostic process of perfectionism. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 17(3), 279-294.
- Enns, M. W. i Cox, B. J. (2002). The nature and assessment of perfectionism: A critical analysis. U. M. Flett i P. L. Hewitt, *Perfectionism: Theory, research, and treatment* (str. 33-62). American Psychological Association.
- Flett, G. L., Hewitt, P. L., Blankstein, K. R., Solnik, M. i Van Brunschot, M. (1996). Perfectionism, social problem-solving ability, and psychological distress. *Journal of Rational-Emotive and Cognitive-Behavior Therapy*, 14(4), 245-274.
- Flett, G. L., Hewitt, P. L. Blankstein, K. R., i Mosher, S. W. (1995). Perfectionism, life events, and depressive symptoms: A test of a diathesis-stress model. *Current Psychology*, 14(2), 112-137.
- Flett, G. L. i Hewitt, P. L. (2002). *Perfectionism: Theory, research, and treatment*. American Psychological Association.
- Flett, G. L., Hewitt, P. L., Oliver, J. M. i Macdonald, S. (2002). Perfectionism in children and their parents: A developmental analysis. U. M. Flett i P. L. Hewitt, *Perfectionism: Theory, research, and treatment* (str. 89-132). American Psychological Association.
- Friščić, L. (2006). *Čimbenici profesionalnog stresa i sagorijevanje u radu socijalnih radnika u Centru za socijalnu skrb Zagreb*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
- Frost, R. O., Marten, P., Lahart, C. i Rosenblate, R. (1990). The dimensions of perfectionism. *Cognitive therapy and research*, 14(5), 449-468.
- Gaudreau, P. i Verner-Filion, J. (2012). Dispositional perfectionism and well-being: A test of the 2×2 model of perfectionism in the sport domain. *Sport, Exercise, and Performance Psychology*, 1(1), 29-43.
- Geranmayepour, S. i Besharat, M. A. (2010). Perfectionism and mental health. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 643-647.

- Gould, D., Tuffey, S. Udry, E., i Loehr, J. (1996). Burnout in competitive junior tennis players: I. A quantitative psychological assessment. *The sport psychologist*, 10(4), 322-340.
- Greblo, Z. (2012). Što se skriva iza pojma „perfekcionizam“? Povijest proučavanja i pregled različitih konceptualizacija perfekcionizma. *Psiholgijske teme*, 21(1), 195-212.
- Grzegorek, J. L., Slaney, R. B., Franze, S. i Rice, K. G. (2004). Self-Criticism, Dependency, Self-Esteem, and Grade Point Average Satisfaction Among Clusters of Perfectionists and Nonperfectionists. *Journal of Counseling Psychology*, 51(2), 192-200.
- Haase, A. M., Prapavessis, H. i Owens, R. G. (2002). Perfectionism, social physique anxiety and disordered eating: A comparison of male and female elite athletes. *Psychology of sport and Exercise*, 3(3), 209-222.
- Hamachek, D. E. (1987). Humanistic psychology. In *Historical foundations of educational psychology*. Springer: US.
- Hewitt, P. L. i Flett, G. L. (1991). Perfectionism in the self and social contexts: conceptualization, assessment, and association with psychopathology. *Journal of personality and social psychology*, 60(3), 456-470.
- Hill, R. W., McIntire, K. i Bacharach, V. R. (1997). Perfectionism and the big five factors. *Journal of Social Behavior and Personality*, 12(1), 257-270.
- Hudek-Knežević, J., Kardum, I. i Vukmirović, Ž. (1999). The structure of coping styles: A comparative study of Croatian sample. *European Journal of Personality*, 13(2), 149-161.
- Hudek-Knežević, J., Krapić, N. i Kardum, I. (2007). Burnout in dispositional context: the role of personality traits, social support and coping styles. *Review of psychology*, 13(2), 65-73.
- Jacobs, S. R. i Dodd, D. (2003). Student burnout as a function of personality, social support, and workload. *Journal of college student development*, 44(3), 291-303.
- Krapić, N. i Kardum, I. (2003). Styles of Coping with Stress in Adolescents: Questionnaire Construction and Validation. *Društvena istraživanja*, 12(5), 825-846.
- Kumar, S., Hatcher, S. i Huggard, P. (2005). Burnout in psychiatrists: an etiological model. *The International Journal of Psychiatry in Medicine*, 35(4), 405-416.
- Lazarus, R.S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R.S. i Folkman, S. (2004). *Stres, procjena i suočavanje*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Leonard, N. H. i Harvey, M. (2008). Negative perfectionism: Examining negative excessive behavior in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(3), 585-610.
- Lulić, S. (2016). *Sagorijevanje među volonterima pomagačkih struka u radu s djecom s traumatskim iskustvima*. Zagreb: Hrvatski studiji.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. ISHK.
- Maslach, C. i Jackson, S. E. (1981). MBI: Maslach burnout inventory. *Palo Alto, CA*, 1(2), 49-78.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B. i Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Ministarstvo za demografiju, obitelj, mlade i socijalnu politiku (2017). *Izješća o obavljenim uslugama ili aktivnostima organizatora volontiranja*. Pribavljeno 04.09.2017. s adrese <http://www.mspm.hr/izvjesca-o-obavljenim-uslugama-ili-aktivnostima-organizatora-volontiranja/1769>
- Mirjanić, L. i Milas, G. (2011). Uloga samopoštovanja u održavanju subjektivne dobrobiti u primjeni strategija suočavanja sa stresom. *Društvena istraživanja Zagreb*, 3(113), 711-727.
- Mitchelson, J. K. i Burns, L. R. (1998). Career mothers and perfectionism: Stress at work and at home. *Personality and Individual Differences*, 25(3), 477-485.
- Petz, B. (1997). *Osnovne statističke metode za nematematičare*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Pološki Vokić, N., Marić, I. i Horvat, G. (2014). Motivacija za volontiranje - jesu li motivi za volontiranje povezani sa spolom, ličnosti i područjem studiranja? *Revija za socijalnu politiku*, 20(3), 225-252.
- Puljiz, V., Bežovan, G., dr. Zoran Šućur i Zrinščak, S. (2005). *Socijalna politika: povijest, sustavi, pojmovnik*. Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
- Rice, K. G. i Ashby, J. S. (2007). An efficient method for classifying perfectionists. *Journal of Counseling Psychology*, 54(1), 72-85.
- Rice, K. G. i Lapsley, D. K. (2001). Perfectionism, coping, and emotional adjustment. *Journal of College Student Development*, 42(2), 157-168.
- Rice, K. G., Lopez, F. G. i Vergara, D. (2005). Parental/social influences on perfectionism and adult attachment orientations. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 24(4), 580-605.
- Sedlar, N., Šprah, L., Tement, S. i Sočan, G. (2015). Internal structure of an alternative measure of burnout: Study on the Slovenian adaptation of the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI). *Burnout Research*, 2(1), 1-7.
- Shafran, R., Cooper, Z. i Fairburn, C. G. (2002). Clinical perfectionism: A cognitive-behavioural analysis. *Behaviour research and therapy*, 40(7), 773-791.
- Shafran, R. i Mansell, W. (2001). Perfectionism and psychopathology: A review of research and treatment. *Clinical Psychology Review*, 21(6), 879-906.
- Slade, P. D. i Owens, R. G. (1998). A dual process model of perfectionism based on reinforcement theory. *Behavior modification*, 22(3), 372-390.
- Slaney, R. B., Rice, K. G., Mobley, M., Trippi, J. i Ashby, J. S. (2001). The revised Almost Perfect Scale. *Measurement and Evaluation in Counseling and Development*, 34, 130-145.
- Stoeber, J., Harris, R. A. i Moon, P. S. (2007). Perfectionism and the experience of pride, shame, and guilt: Comparing healthy perfectionists, unhealthy perfectionists, and non-perfectionists. *Personality and Individual Differences*, 43(1), 131-141.
- Stoeber, J. i Janssen, D. P. (2011). Perfectionism and coping with daily failures: Positive reframing helps achieve satisfaction at the end of the day. *Anxiety, Stress and Coping*, 24(5), 477-497.



- Stoeber, J. i Rennert, D. (2008). Perfectionism in school teachers: Relations with stress appraisals, coping styles, and burnout. *Anxiety, stress, and coping*, 21(1), 37-53.
- Thompson, D. A., Berg, K. M. i Shatford, L. A. (1987). The heterogeneity of bulimic symptomatology: Cognitive and behavioral dimensions. *International Journal of Eating Disorders*, 6(2), 215-234.
- Tyrrell, J. (1992). Sources of stress among psychology undergraduates. *The Irish Journal of Psychology*, 13(2), 184-192.
- Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual review of sociology*, 26(1), 215-240.