

**Sveučilište u Zagrebu**

**Ekonomski fakultet**

**Diplomski sveučilišni studij Poslovna ekonomija, smjer Menadžerska informatika**

**SINDROM SAGORIJEVANJA GENERACIJE Y U IT  
INDUSTRIJI U HRVATSKOJ**

**Diplomski rad**

**Nikolina Radojčić**

**Zagreb, rujan, 2019.**

**Sveučilište u Zagrebu**

**Ekonomski fakultet**

**Diplomski sveučilišni studij Poslovna ekonomija, smjer Menadžerska informatika**

**SINDROM SAGORIJEVANJA GENERACIJE Y U IT  
INDUSTRIJI U HRVATSKOJ**

**BURNOUT AMONG GENERATION Y IN THE IT INDUSTRY  
IN CROATIA**

**Diplomski rad**

**Ime i prezime studenta, JMBAG: Nikolina Radojčić, 0067525549**

**Mentor: prof. dr. sc. Mario Spremić**

**Zagreb, rujan, 2019.**



Sveučilište u Zagrebu  
Ekonomski fakultet



### IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je završni/diplomski/poslijediplomski specijalistički rad, odnosno doktorski rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

05.09.2019. Zagreb  
(mjesto i datum)

Radović N.  
(vlastoručni potpis studenta)

## Sažetak

U današnje vrijeme stres je postao svakodnevnica većine populacije, ali kada isti prijeđe određene granice, dovodi do problema. Naime, velika količina stresa ima za posljedicu pojavu sindroma sagorijevanja, tzv. *burnouta* – stanje emotivne, fizičke i psihičke iscrpljenosti. Od svih dobnih skupina, stres je najprisutniji među osobama starosti od 19 do 39 godina, poznatijima kao generacija Y, odnosno milenijalci. Uz to, ta generacija predstavlja i najbrojniju generaciju na tržištu rada. Industrija koja se danas jako brzo razvija i sve više osoba želi raditi u njoj zbog dinamičnog okruženja je IT industrija, a upravo u njoj mnogi zaposlenici nisu zaštićeni od stresa.

S obzirom na sve navedeno, u sklopu ovog rada provedeno je istraživanje kojim je, metodom anketiranja, obuhvaćen uzorak od 244 osobe, starosti 19 – 39 godina, koji rade u IT industriji u Hrvatskoj. Cilj istraživanja bio je utvrditi postoji li sindrom sagorijevanja među ispitanicima. Dobiveni rezultati obrađeni su metodom deskriptivne statistike, a pokazali su da je sindrom sagorijevanja prisutan među ispitanicima te da postoji povezanost između sindroma sagorijevanja i dobi ispitanika.

Ključne riječi: stres, sindrom sagorijevanja, generacija y, IT industrija, Hrvatska

## Summary

Nowadays, stress has become the part of everyday life for most of the population, but when it goes to far, it causes problems. In fact, a large amount of stress results in the appearance of burnout syndrome – a state of emotional, physical and psychological exhaustion. Of all ages, stress is most present among people aged between 19 and 39 years, most known as generation Y or Millennials. In addition, this generation represents the largest generation in the labor market. An industry that is developing very fast today, and more and more people want to work in it because of the dynamic environment, is the IT industry, which is exactly where many employees are not stress-protected.

Considering that, as part of the work, the survey was conducted through a questionnaire distributed electronically. 244 persons, aged 19-39, working in the IT industry in Croatia, were surveyed. The aim of the study was to determine if there was burnout syndrome among the subjects. The results were processed by the method of descriptive statistics. They showed

that burnout syndrome is present among the respondents and that there is a correlation between it and the age of the respondents.

Key words: stress, burnout, generation y, IT industry, Croatia

## Sadržaj

1. Uvod .....	1
1.1. Predmet i cilj rada .....	1
1.2. Izvori i metode prikupljanja podataka.....	2
1.3. Sadržaj i struktura rada .....	2
2. Općenito o sindromu sagorijevanja .....	4
2.1. Pojam i obilježja sindroma sagorijevanja .....	4
2.2. Utjecaj stresa na pojavu sindroma sagorijevanja.....	8
2.3. Suočavanje i prevencija sindroma sagorijevanja.....	12
3. Pojmovno određenje i ključna obilježja Generacije Y .....	15
3.1. Pojam Generacije Y.....	15
3.2. Obilježja Generacije Y.....	17
3.3. Sindrom sagorijevanja Generacije Y .....	19
4. Karakteristike IT industrije.....	21
4.1. Pojam i obilježja IT industrije .....	21
4.2. IT industrija u Hrvatskoj.....	22
5. Istraživanje „Sindrom sagorijevanja Generacije Y u IT industriji u Hrvatskoj“ .....	26
5.1. Predmet i cilj istraživanja.....	26
5.2. Metodologija istraživanja .....	26
5.3. Rezultati istraživanja.....	32
5.4. Rasprava .....	43
5.5. Ograničenja istraživanja .....	46
6. Zaključak.....	47
Popis literature .....	49
Popis slika .....	54
Popis tablica .....	55
Prilozi .....	56
Životopis .....	61

# 1. Uvod

## 1.1. Predmet i cilj rada

Rad u suvremenim uvjetima neodvojiv je od stresa koji se nalazi posvuda - u poslu, radnoj okolini i životima<sup>1</sup>. Drugim riječima, stres je dio svačijeg života te poznata izreka „otkloniti stres iz života“ nije moguća. Ona čak nije ni preporučljiva jer stresne situacije potiču i motiviraju ljude na napor i uspjeh. Međutim, kad stres prijeđe određenu granicu onda ga treba kontrolirati i upravljati njim. To treba biti dugoročna strategija, ali i svakodnevna obaveza. U suprotnom, može ozbiljno ugroziti zdravlje, narušiti kvalitetu života i dovesti do sindroma sagorijevanja<sup>2</sup>.

Nekadašnja preporuka „Ostavi posao pred vratima kuće“ više ne funkcionira. Digitalno radno okruženje dokinulo je nekada jasne granice privatnog i poslovnog života. Prema istraživanju na uzorku od 1000 zaposlenika, koje je nedavno provela dr. sc. Branka Novosel, 90% stanovnika Hrvatske smatra da je pod srednjom ili visokom razinom stresa, a od toga su pod najvećim stresom pripadnici generacija X i Y<sup>3</sup>.

Smatra se da i informacijska tehnologija svojom pojavom utječe na pojavu stresa. U proteklih desetak godina u Republici Hrvatskoj raste uporaba računala u svim područjima, od proizvodnje i prodaje pa do uslužnih djelatnosti. Može se reći da je informacijska tehnologija ušla u sve pore društva. Neke organizacije više, a neke manje ovise o informacijskoj tehnologiji. Nekima je ona jedini izvor prihoda i temeljna djelatnost dok je ostalima samo pomoć u radu. Prema anketi koju je nedavno provelo edukacijsko web odredište 2 SkillsSoft najviše stresna profesija su upravo informatičari<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Lučanin, D. (2013) Mjere prevencija i sprečavanja štetnih posljedica stresa\*\*, Izlaganje sa VI. savjetovanja Zaštita na radu u regiji Alpe-Jadran, Opatija, str. 232

<sup>2</sup> Mihailović, D. (2003): *Stres organizaciji*, Fakultet organizacijskih znanosti, Sveučilište u Beogradu, Beograd, str 129

<sup>3</sup> Novosel, B. (2019): *Dr. sc. Branka Novosel: Trećina Hrvata osjeća visoku razinu stresa, a velika odgovornost je na poslodavcima*, <http://ordinacija.vecernji.hr/novosti/dr-sc-branka-novosel-trecina-hrvata-osjeca-visoku-razinu-stresa-a-velika-odgovornost-je-na-poslodavcima/> (preuzeto 18.08.2019.)

<sup>4</sup> Arh G. (2006): Pritisak na poslu: svaki četvrti Hrvat radi pod stresom, [http://www.nhs.hr/novosti/pritisak\\_na\\_poslu\\_svaki\\_cetvrti\\_hrvat\\_radi\\_pod\\_stresom\\_3806/](http://www.nhs.hr/novosti/pritisak_na_poslu_svaki_cetvrti_hrvat_radi_pod_stresom_3806/) (preuzeto 23.08.2019.)

S obzirom na gore navedene činjenice, predmet ovog rada je sindrom sagorijevanja „Generacije Y“ u IT industriji u Hrvatskoj. Cilj diplomskog rada je približiti pojmove *sindrom sagorijevanja, generacija Y i IT industrija* kroz teorijski dio rada te uz pomoć empirijskog dijela saznati pate li osobe starosti 19 - 39 godina u IT industriji u Hrvatskoj od sindroma sagorijevanja ili ne.

## **1.2. Izvori i metode prikupljanja podataka**

Ovaj rad čini teorijski i empirijski dio pa su korišteni različiti izvori i metode prikupljanja podataka. Za teorijski dio rada korišteni su sekundarni izvori podataka što uključuje dostupne knjige, znanstvene i stručne publikacije u knjižnici, kao i Internet za prikupljanje online verzija publikacija, knjiga i članaka iz baza podataka *Hrčak* i Google Scholar.

U svrhu provođenja istraživanja o sindromu sagorijevanja Generacije Y u IT industriji u Hrvatskoj, odnosno za empirijski dio rada, prikupljeni su primarni podaci. Primarno istraživanje provedeno je uz pomoć upitnika za osvještavanje iscrpljenosti, odnosno sindroma sagorijevanja, *The Maslach Burnout Inventory (MBI) iz 1996.*, čiji su autori Christina Maslach, Michael P. Leiter i Susan E. Jackson. Upitnik je podijeljen u tri skupine tvrdnji kojima se mjeri *burnout*, depersonalizacija i osobno postignuće. Istraživanjem je obuhvaćen prigodni uzorak od 244 osobe između 19 i 39 godina u IT industriji u Hrvatskoj.

## **1.3. Sadržaj i struktura rada**

Rad ima šest poglavlja. U prvom poglavlju *Uvod* opisana je tema, predmet i cilj rada, izvori i metode prikupljanja podataka te objašnjena struktura rada.

Drugo poglavlje *Općenito o sindromu sagorijevanja* objašnjava pojam i obilježja sindroma te utjecaj stresa na njegovu pojavu. Poglavlje završava opisivanjem načina suočavanja sa stresom kako bi se sindrom sagorijevanja izbjegao.

U trećem poglavlju *Pojmovno određenje i ključna obilježja Generacije Y* definira se Generacija Y te detaljno objašnjavaju obilježja te generacije. Na kraju poglavlja stavlja ih se u kontekst sindroma sagorijevanja.



Četvrto poglavlje je *Karakteristike IT industrije*. U ovom poglavlju razrađuje se pojam IT industrije i navode njena obilježja te opisuje IT industrija u Hrvatskoj.

Peto poglavlje posvećeno je provedenom istraživanju *Sindrom sagorijevanja Generacije Y u IT industriji u Hrvatskoj*. U poglavlju je detaljno opisano predmet, cilj i metodologija istraživanja te su prikazani rezultati, rasprava i ograničenja istraživanja.

Zadnje, šesto poglavlje je *Zaključak* u kojem se iznose činjenice važne za buduća istraživanja, a i poslodavce, na temelju prikupljenih primarnih i sekundarnih izvora podataka.

## 2. Općenito o sindromu sagorijevanja

### 2.1. Pojam i obilježja sindroma sagorijevanja

Sindrom sagorijevanja ili u nastavku teksta *burnout*, stanje je emotivne, fizičke i psihičke iscrpljenosti prouzrokovane pretjeranim i dugotrajnim stresom. Događa se u situacijama kada se osoba osjeća zatrpanom, emotivno ispražnjeno i u nemogućnosti nošenja s konstantnim zadacima<sup>5</sup>.

Naziv *burnout* prvi je spomenuo američki psiholog Herbert Freudenberger 70-ih godina 20. stoljeća i od tada se cijeli koncept intenzivno istražuje. Tim nazivom opisivao je stanje koje nastaje kao posljedica teškog stresa i visokih očekivanja kod osoba koje rade u tzv. pomagačkim profesijama<sup>6</sup>.

Interes za sindrom sagorijevanja raste te se pojavljuje niz autora koji su pokušali dati svoju definiciju ovog sindroma. Tako Edelwich i Brodsky (1980.) sagorijevanje definiraju kao progresivni gubitak ideala, energije, ciljeva i interesa u svezi s uvjetima na poslu. Perlman i Hartman (1982.) sagorijevanje definiraju kao odgovor na kronični emocionalni stres koji ima tri dimenzije: emocionalnu i/ili fizičku iscrpljenost, nisku radnu produktivnost i depersonalizaciju. Sturgess i Poulsen (1983.) definiraju sindrom sagorijevanja kao progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti, kojem su podložniji pojedinci iz pomagačkih profesija. Johnson i Stone (1987.) navode da je sagorijevanje stanje iscrpljenosti koje proizlazi iz povezanosti između klijenata/korisnika i pomagača u emocionalno zahtjevnim situacijama<sup>7</sup>.

Stanje slično opisanom sindromu sagorijevanja u stručnoj literaturi i ranije je bilo poznato pod nazivom „reakcija na iscrpljenost“. Dvije godine nakon uvođenja pojma sindroma sagorijevanja i njegovog definiranja, Christina Maslach sagorijevanje definira kao višedimenzionalni sindrom stresa koji se sastoji od mentalnog umora (emocionalna iscrpljenost) i negativne percepcije te osjećaja naspram klijenata (depersonalizacija). Nešto

---

<sup>5</sup> Smith, M., Segal, J., Robinson, L., Segal, R. (2019): *Burnout prevention and treatment*, <https://www.helpguide.org/articles/stress/burnout-prevention-and-recovery.htm#difference> (preuzeto 17.08.2019.)

<sup>6</sup> Drmić, S.(2006.): *Burnout - sindrom sagorijevanja*, <https://www.zdravobudi.hr/clanak/1248/burnout-sindrom-sagorijevanja> (preuzeto 17.08.2019.)

<sup>7</sup> Buljubašić, A.: Sindrom sagorijevanja među zdravstvenim djelatnicima, diplomski rad, Split, 2015., str. 7

kasnije, uvodi i treću komponentu sagorijevanja, koja se odnosi na osjećaj smanjenog osobnog postignuća<sup>8</sup>.

Sagorijevanje nastaje u složenoj interakciji niza situacijskih (karakteristike i organizacija posla) i osobnih čimbenika (sociodemografske karakteristike, osobine ličnosti, stavovi prema poslu i sl.), a uslijed duge izloženosti stresu na poslu. Javlja se kroz tri dimenzije<sup>9</sup>:

- Emocionalna iscrpljenost odnosi se na procjenu osobe da su njezine emocionalne snage osiromašene, što rezultira gubitkom energije i slabošću. Osoba ima osjećaj emocionalne „rastegnutosti“ i iscrpljenosti zbog kontakta s drugim ljudima. Kada se emocionalne rezerve iscrpe, čovjek više nije sposoban davati se drugima. To je ključna dimenzija sagorijevanja te kad se opisuje osobu u *burnoutu* najčešće se opisuju simptomi emocionalne iscrpljenosti. No emocionalna iscrpljenost nije dovoljna za opis cijeloga ovog složenog fenomena.
- Depersonalizacija se javlja kad osoba osjeti iscrpljenost te se počinje udaljavati od posla kako bi se uspješnije nosila s njegovim zahtjevima, postaje bešćutna i ima negativne ili pretjerano otuđene odgovore na druge ljude i aspekte posla. To ima negativne posljedice i na osobu i na druge ljude oko nje, a može dovesti do napuštanja posla i/ili rada kojim se zadovoljava nužni minimum, umjesto da daje najbolje od sebe.
- Smanjeno osobno postignuće uključuje smanjenje osjećaja kompetencije i postignuća na poslu. Ti se osjećaji javljaju kad se osoba duže vrijeme suočava s prevelikim zahtjevima, lošim međuljudskim odnosima, iscrpljenošću i cinizmom. To može dovesti do ekstremnog osjećaja neadekvatnosti, neuspjeha, gubitka samopoštovanja pa čak i depresije.

Međutim, nisu svi istraživači suglasni s konceptualizacijom sindroma sagorijevanja kao trodimenzionalnog konstrukta (depersonalizacije, emocionalne iscrpljenosti, smanjenog osobnog postignuća). Tako Lee i Ashforth (1996.) smatraju da emocionalna iscrpljenost i depersonalizacija zajednički vode k osjećaju smanjenog osobnog postignuća, dok ostali

---

<sup>8</sup> Maslach C, Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior* (1981). 2, 99-113

<sup>9</sup> Schaufeli Wb, Leiter MP, Maslach C. burnout: 35 years of research and practice. *Career Dev Int.* 2009; 14(3): 204-220

istraživači navode da depersonalizacija i osjećaj smanjenog osobnog postignuća predstavljaju posljedice sindroma sagorijevanja, a nikako zasebne dijelove konstrukta<sup>10</sup>.

Iz prethodnih činjenica o nepostojanju suglasnosti s konceptualizacijom, proizlazi da mjerenje *burnouta* nije jednostavno jer ne postoje dobro proučene metode, već se koriste brojni upitnici za samoprocjenu. Iako se tim upitnicima ne može u potpunosti mjeriti *burnout*, zbog nedovoljne definiranosti samog pojma, niti ga se može razlikovati od nekih bolesti, ipak se mnogi koriste njima. Najčešće korišten upitnik je “Maslach *Burnout Inventory*” (MBI), koji je izvorno razvijen u istraživačke svrhe, a ne u medicinske svrhe<sup>11</sup>.

Upitnik čine 22 stavke koje su napisane u obliku izjava stavova i osjećaja te su podijeljene u tri kategorije. Za svaku izjavu potrebno je ocijeniti stupanj učestalosti od 0 do 6, pri čemu 0 označava *Nikad*, a 6 *Svakodnevno*. Prvu kategoriju *Emocionalna iscrpljenost* čini sedam izjava, a što je veći zbroj rezultata to ukazuje na *burnout*. Druga kategorija *Depersonalizacija* sadrži također sedam izjava i veći rezultat isto tako ukazuje na *burnout*. Treću kategoriju, *Osobno postignuće*, čini osam izjava te manji rezultat ukazuje na *burnout*. U nastavku u tablici prikazana je interpretacija rezultata po kategorijama<sup>12</sup>:

**Tablica 1: Interpretacija rezultata po kategorijama**

Naziv kategorije	Interpretacija rezultata		
	Niska razina <i>burnouta</i>	Umjerena razina <i>burnouta</i>	Visoka razina <i>burnouta</i>
Emocionalna iscrpljenost	< 17	18 – 29	30 <
Depersonalizacija	< 5	6 - 11	11 <
Osobno postignuće	40 <	34 - 39	< 33

Izvor: Izrada autorice

Sindrom sagorijevanja na poslu je kumulativan proces koji ima svoje faze. Tako Brown i Bourne (1996.) navode da proces sagorijevanja na poslu karakterizira veliki početni entuzijazam, u kojem pomagač ne koristi nikakvu „emocionalnu zaštitu“, nakon čega postaje

<sup>10</sup> Buljubašić A., op. cit. str. 7

<sup>11</sup> Institute for Quality and Efficiency in Health Care, IQWiG (2017): *Depression: what is burnout?*, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK279286/#i2125.symptome-5i.sources> (preuzeto 18.08.2019.)

<sup>12</sup> Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P.: *Maslach Burnout Inventory*, Third edition, Consulting Pshychologists Press, Palo Alto, Kanada, 1996.

ranjiv, emocionalno se povlači, gubi interes, počinje okrivljavati druge, postaje ciničan i naposljetku „kolabira“<sup>13</sup>.

Četiri su ključne faze koje vode do sagorijevanja<sup>14</sup>:

- Prva faza je **faza radnog entuzijazma** koju karakteriziraju nerealna očekivanja brzog postignuća, preveliko ulaganje u posao i nekritična predanost poslu. U ovoj fazi pomagač radi mnogo dulje od uobičajenog radnog vremena. Raskorak između uloženog profesionalnog napora i njegovih učinaka često dovodi do osobnog razočaranja i prvih znakova bespomoćnosti.
- Druga faza je **faza stagnacije** kad pomagač postane svjestan da postignuće u poslu nije onakvo kakvim ga je zamišljao. To dovodi do stanja frustracije, osjećaja razočaranja, dvojbe u vlastitu kompetentnost, pojavu negativizma i do poteškoća u komuniciranju kako s kolegama tako i s korisnicima. Emocionalna ranjivost pomagača je karakteristika ove faze.
- Treća faza je **faza emocionalnog povlačenja i izolacije** koja se očituje udaljavanjem od korisnika i kolega što doprinosi doživljaju posla kao besmislenog i nevrjednog. Proces sagorijevanja ubrzavaju i tjelesne poteškoće koje se javljaju u ovoj fazi (glavobolje, kronični umor, nesanica, alergije i sl.). Sami znaci sagorijevanja počinju pomagaču predstavljati dodatne stresore te ga dovode do posljednje faze sagorijevanja na poslu.
- Posljednja faza je **faza apatije i gubitka životnih interesa**. Ona se javlja se kao svojevrsna obrana od kronične frustriranosti na poslu. Početno suosjećanje i entuzijizam u ovoj fazi zamijenjeni su cinizmom ili ravnodušnošću prema problemima korisnika. Znaci depresije kod pomagača postaju jasno uočljivi, a motivacija za posao i osobni resursi potpuno su iscrpljeni.

Prethodno navedene četiri faze u razgovornom jeziku najčešće se nazivaju: *Faza medenog mjeseca*, *Realnost*, *Faza razočaranja* i *Alarmna faza*. Drugim riječima, faza medenog mjeseca je period u kojem osobu veseli posao koji radi, ispunjena je entuzijazmom i niti jedan zadatak joj nije pretežak<sup>15</sup>.

---

<sup>13</sup> Buljubašić A., op.cit. str. 8

<sup>14</sup> Ajduković M. Sindrom sagorijevanja na poslu. U: Ajduković, D., Ajduković M. (ur.). Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača. Zagreb (1996). Društvo za psihološku pomoć, 21-27

<sup>15</sup>Škes, M. (2014): *Sindrom sagorijevanja na poslu*, <http://www.stampar.hr/hr/sindrom-sagorijevanja-na-radnom-mjestu> (Preuzeto 19.08.2019.)

Nakon što shvati da ipak nije sve tako savršeno, da šef postavlja sve više i teže zadatke, osoba se suočava s fazom realnosti. Trudi se sve više i radi napornije, a razočarenje i frustracija postaju svakodnevica u toj mjeri da ju posao više ne zadovoljava ni socijalno ni financijski<sup>16</sup>.

Tu započinje faza razočaranja koja je svojevrsni začarani krug. Osoba je umorna i nervozna, osjeća ljutnju i krivi druge za ono što joj se događa te joj se javlja osjećaj bespomoćnosti. Anksioznost i depresija postaju dio njene svakodnevnice, a često se javljaju i bolesti<sup>17</sup>.

Posljednja faza u koju osoba dolazi je alarmna faza koju obilježava osjećaj mentalne i fizičke iscrpljenosti. Osoba se osjeća nesposobnom, gubi samopouzdanje i ako se potraži pomoć, ova faza može ostaviti ozbiljne posljedice na zdravlje<sup>18</sup>.

## 2.2. Utjecaj stresa na pojavu sindroma sagorijevanja

Rijetko je koji pojam toliko „intuitivno“ razumljiv kao što je pojam stresa. Razumljiv je na različitim jezicima, u različitim kulturama, razumiju ga ljudi različitih dobi i pripadnici različitih skupina. I u znanosti stres se pojavljuje kao predmet istraživanja od tehničkih preko biomedicinskih, društvenih do humanističkih znanosti. Svako ga područje definira na svoj način, pa se u suvremenoj literaturi nalaze mnogobrojne definicije i određenja pojma stresa<sup>19</sup>.

Još prije deset godina Svjetska zdravstvena organizacija (WHO) proglasila je stres na radnome mjestu svjetskom epidemijom, a otad se stres na poslu još više povećao zbog produbljene globalne krize i nezaposlenosti<sup>20</sup>. U Europskoj uniji, stres na radnom mjestu (eng. work-related stress, WRS), odmah nakon bolova u kralježnici, drugi je najčešći problem povezan s poslom koji pogađa 28% radnika u EU-u. Stres na radnom mjestu uzrok je više od četvrtine odsutnosti s posla zbog zdravstvenih tegoba povezanih s radom koje traju dva tjedna ili više<sup>21</sup>.

---

<sup>16</sup> A. A. (2015): *Bolest modernog društva – burnout sindrom*, <http://ordinacija.vecernji.hr/zdravlje/ohr-savjetnik/bolest-modernog-drustva-burn-out-sindrom/> (Preuzeto 19.08.2019.)

<sup>17</sup> Drmić, S. op.cit., <https://www.zdravobudi.hr/clanak/1248/burnout-sindrom-sagorijevanja>

<sup>18</sup> Kolovrat A., *Sindrom profesionalnog sagorijevanja (burn – out sindrom)*, Služba za zaštitu mentalno zdravlja, prevenciju i izvanbolničko liječenje ovisnosti

<sup>19</sup> Jokić-Begić, N. (2008.). Sociologija i prostor. Institut za društvena istraživanja u Zagrebu. 46 (2008.) 179 (1): 101-105

<sup>20</sup> Moravek, D. (2007.) Rizici stresa na radnom mjestu-pristup i prevencija, [www.moravek.net](http://www.moravek.net)

<sup>21</sup> Osha (2002): *Work-related stress*, <https://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/22> (preuzeto 20.08.2019.)

Pojam stresa prvi je uveo kanadski liječnik mađarskog porijekla Hans Selye 1936. godine, koji je stres definirao kao “nespecifičan odgovor tijela na svaki zahtjev za promjenom”.<sup>22</sup> U uobičajenom govoru, ali i znanstvenom, stres ima široko značenje. Znanstvenici teško određuju opću teorijsku koncepciju ovog pojma. Zapravo, svatko od teoretičara i istraživača formulira neku svoju definiciju i daje neko svoje originalno razmišljanje. Tradicionalna su već razilaženja medicinskih stručnjaka, psihologa i sociologa<sup>23</sup>.

Do danas su ponuđene mnoge definicije stresa, a u nastavku su neke od njih:

- "Stres se definira kao nespecifični odgovor organizma na zahtjeve koji nadilaze njegove mogućnosti. Stanje stresa izazvano je potrebom da se odgovori na prepreku, promjenu ili neki podražaj iz čovjekove okoline."<sup>24</sup>
- "Stres je svaka okolnost koja postavlja posebne fizičke i/ili psihičke zahtjeve na osobu tako da izaziva neobičan ili neuobičajen odgovor."<sup>25</sup>
- "Stres je fiziološki ili emocionalni odgovor na zahtjeve, ograničenja i prilike koje stvara neizvjesnost kad su u pitanju važni ishodi."<sup>26</sup>

Da bi detaljnije definirali stres, a posebno njegovu psihološku dimenziju potrebno je ukazati na cjelovito psihofizičko stanje čovjeka u otežanim i neugodnim situacijama. Posebno je potrebno naglasiti emocionalnu reakciju čovjeka u stresnoj situaciji koja se može protezati između sasvim suprotnih emocionalnih značenja koja se mogu označiti kao eustres i distres<sup>27</sup>.

Prva vrsta, eustres, je u emocionalnom smislu prijatan, konstruktivan doživljaj samoispunjenja i radosti, bez obzira što mu prethodi borba i izvjestan stupanj iscrpljenja. Distres je prethodnom suprotna vrsta, kod koga je emocionalni doživljaj neugodan. On se najbolje može opisati kao nepovoljan i poražavajući doživljaj u kome osoba ima osjećaj

---

<sup>22</sup> AIS: *What is stress*, <https://www.stress.org/what-is-stress/> (preuzeto 20.08.2019.)

<sup>23</sup> Mihailović, D. (2003) *Stres u organizaciji*, Beograd

<sup>24</sup> Miljković, D., Rijavec, M. (2005) *Organizacijska psihologija – odabrana poglavlja*, IEP/D2, Ekološki glasnik d.o.o., Zagreb, str. 175.

<sup>25</sup> Hertarić, D. (2001) *Primjena informacijskih sustava za podršku managementu u procesu poslovnog odlučivanja*. Magistarski rad, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb, str. 290.

<sup>26</sup> Dipboye, R. L., Smith C.S. & Howell, W. C. (1994) *Understanding an Industrial and Organizational Approach to Psychology*, Forth Worth, TX, Harcourt Brace College Publishers, str. 141

<sup>27</sup> Mihailović D. (2003.) *Stres u organizaciji*, Fakultet organizacijskih znanosti, Sveučilište u Beogradu, Beograd, str. 115

gubljenja i velikog nezadovoljstva. To je doživljaj stradanja i patnje u datim okolnostima, iz koje bi osoba što prije htjela izaći<sup>28</sup>.

U svakodnevnom govoru ali i kod proučavanja štetnih posljedica stresa uglavnom se koristi distres. Uvijek se pod stresom podrazumijeva neugodno emocionalno stanje. Ta forma stresa ima nepovoljne psihofizičke posljedice pa je u tom smislu i značajnija od ugodnih, a stresnih doživljaja. Eustres se najčešće spominje kao jedna od mogućih manifestacija stresnih doživljaja<sup>29</sup>.

Događaje i okolnosti koji su povezane sa stresom ili uzrokuju stres nazivamo stresorima. Iznimno je veliki broj okolnosti koje mogu biti povezane sa stresom, a kada se tome dodaju osobitosti pojedinaca raznolikost stresora postaje još veća, pa postaje jasna potreba za pokušajem sistematiziranja izvora stresa<sup>30</sup>.

Neki autori izvore (profesionalnog) stresa tretiraju kao vanjske čimbenike, odnosno događaje koje osoba procjenjuje ugrožavajućima. U skladu s tim pristupom, model stresa u radu čini pet izvora stresa koji dovode do negativnog stresnog ishoda. To su<sup>31</sup>:

- **unutrašnji čimbenici organizacije**, uključujući neadekvatne fizičke uvjete rada, radno preopterećenje ili vremenski pritisak;
- **uloga u organizaciji**, uključujući ulogu dvosmislenosti ili sukob uloga;
- **razvoj karijere**, uključujući nedostatak sigurnosti na radnom mjestu;
- **odnosi na radnom mjestu**, uključujući loše odnose sa svojim šefom ili kolegom, neke ekstremne komponente (nasilje na radnom mjestu) te
- **organizacijska struktura i klima**, uključujući malu mogućnost sudjelovanja u donošenju odluka te politiku radne organizacije.

Drugi pristup je podjela na vanjske i unutarnje izvore stresa. Pod vanjskim stresorima ili stresorima koji proizlaze iz osobina radne okoline, organizacije rada uloga i načina komuniciranja u organizaciji ubrajaju se<sup>32</sup>:

---

<sup>28</sup> Mihailović D., op. cit. str 115

<sup>29</sup> Mihailović D., op. cit. str 115

<sup>30</sup> Lučanin, D. (2013) Mjere prevencija i sprečavanja štetnih posljedica stresa\*\*, Izlaganje sa VI. savjetovanja Zaštita na radu u regiji Alpe-Jadran, Opatija

<sup>31</sup> Cooper, C. L. & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28

<sup>32</sup> Ajduković, D.: *Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja pomagača*. U: Ajduković, D. & Ajduković, M. (ur.), *Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača*, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, 1996., str. 29-37



- vremenski pritisak rokova
- odgovornost bez mogućnosti utjecaja i moći
- nejasno definirane uloge
- premalo suradnika u timu u odnosu na zadatke i očekivanja
- nejasna podjela odgovornosti i preklapanje nadležnosti
- nejasno definirana pravila napredovanja, nagrađivanja i korištenja godišnjeg odmora
- postojanje privilegija
- nepostojanje sustava za profesionalno osposobljavanje u skladu s promjenjivim potrebama organizacije
- pomanjkanje povratnih informacija
- emocionalno iscrpljivanje
- opasnost od fizičkog napada i tuđe agresije
- lošu psihosocijalnu klimu organizacije i dr.

Pod stresorima koji ovise o samoj osobi ili unutrašnjim izvorima, podrazumijeva osobe koje<sup>33</sup>:

- imaju nerealna očekivanja od posla i ne uspijevaju se prilagoditi realitetu
- imaju veliku potrebu za kontrolom situacije i perfekcionizmom
- identificiraju se s poslom tako da im on postane jedino područje potvrđivanja
- neučinkovito koriste radno vrijeme
- nemaju listu radnih prioriteta tako da im je sve podjednako važno
- osjećaju profesionalnu nekompetentnost i dr.

Kao što je iz prethodnih podjela vidljivo, stresori mogu proizlaziti iz osobina radne okoline, organizacije rada i načina komuniciranja u organizaciji, osobina pojedinaca, kao i mnogih drugih svakodnevnih čimbenika koje je teško uvijek kvalificirati u određene kategorije jer su previše ovisni o čitavom sklopu odnosa u ukupnoj socijalnoj situaciji u kojoj se događaju.<sup>34</sup>

Reakcije na stres uzajamni su rezultat obilježja stresora i zahtjeva koji se postavljaju na pojedinca, osobina ličnosti pojedinca koji doživljava stres, njegove procjene mogućnosti da se

---

<sup>33</sup> Ajduković, D. op. cit. str 29-37

<sup>34</sup> Družić Ljubovina O., Friščić Lj.: Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori stresa i sagorijevanje na poslu, Ljetopis socijalnog rada, Zagreb, 2014., str. 9

odupre stresu i njegove procjene obujma socijalne podrške koju može očekivati od svoje obitelji, znanaca, prijatelja. Na iste potencijalne stresne situacije ljudi reaguju različito<sup>35</sup>.

Stresne reakcije pojavljuju se u tri oblika, i to kao fiziološke reakcije, psihičke reakcije i promjene ponašanja<sup>36</sup>.

Fiziološke promjene izazvane stresom odnose se na ubrzan rad srca, porast krvnog tlaka, ubrzano disanje, znojenje dlanova itd. Ako su stresne situacije kontinuirane, organizam se nema vremena vratiti u stanje ravnoteže, fiziološke promjene postaju stalne i javljaju se psihosomatske bolesti. Nezadovoljstvo poslom je najtipičnija psihološka posljedica stresa. Pojavljuje se napetost, anksioznost, razdražljivost, dosada te stalno odgađanje poslova koje treba obaviti. Česti su i osjećaji apatije, tuge, depresije i konstantnog umora. Simptomi u ponašanju uključuju promjene u produktivnosti, izostanke s posla, ali i promjene u načinu prehrane, pojačano pušenje, konzumiranje alkohola, uzimanje sredstava za smirenje, poremećaji spavanja (nesanica, nemiran i kratak san, predugo spavanje), prebrza vožnja, otežana suradnja, svađe, ubrzan govor, ljutnja na sitnice, povlačenje u sebe<sup>37</sup>.

Prema trajanju, stres možemo podijeliti na<sup>38</sup>:

- Akutni stres - to je jaki iznenadni stres koji priprema pojedinca na izravnu opasnost
- Kronični stres - to je stres koji nastaje kao posljedica trajne izloženosti stresnoj ili stresnim situacijama

Određena količina stresa uvijek je prisutna, ali ako trajanje i količina stresa izmaknu kontroli i postanu prekomjerni, to može ozbiljno ugroziti zdravlje, narušiti kvalitetu života i dovesti do sindroma sagorijevanja<sup>39</sup>.

### **2.3. Suočavanje i prevencija sindroma sagorijevanja**

Suočavanje se najčešće tumači kao odgovor osobe na percipiranu prijetnju, odnosno suočavanjem smatramo ponašanja i psihičke reakcije kojima pojedinac nastoji savladati ili umanjiti vanjske ili unutrašnje pritiske izazvane prijetjećom situacijom. Ovako definirana

---

<sup>35</sup> Folkman, S., Lazarus, R. S.: Stres, procjena i suočavanje, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2004.

<sup>36</sup> Lučanin D., op. cit. str. 225

<sup>37</sup> G. Lipnjak: Istraživanje uzroka stresa zaposlenih, 2011., Izvorni znanstveni rad

<sup>38</sup> Lučanin, D. op. cit. str. 224-225

<sup>39</sup> Škes, M. (2012): *Sindrom sagorijevanja na radnom mjestu*, <https://www.plivazdravlje.hr/aktualno/clanak/21524/Sindrom-sagorijevanja-na-radnom-mjestu.html> (preuzeto 20.08.2019.)

reakcija na stres pokazuje njezinu neovisnost o samome ishodu, dakle to je reakcija koja se svakako javlja, bez obzira bila ona korisna u nekoj situaciji ili ne<sup>40</sup>.

U stručnoj literaturi sreću se brojne preporuke za borbu protiv stresa i njegovih posljedica. Uglavnom se mogu diferencirati mjere koje treba djelovati preventivno u smislu izbjegavanja stresa, ali i preporuke za relaksaciju i oporavak od stresa. Imajući u vidu značaj ovog faktora i njegove posljedice tijekom zadnjih desetljeća razvijene su posebne škole i doktrine za zaštitu od stresa. Na zapadu nastaju specijalizirane institucije, sa školama, kampovima i rehabilitacijskim zavodima namijenjene prvenstveno menadžerima ali i drugim profesijama koje pate od ove suvremene bolesti. U mnoštvu raznovrsnih savjeta, više ili manje utemeljenim na postojećim psihološkim teorijama i psihoterapeutskim postupcima, mogu se prvenstveno uočiti oni koji inzistiraju na promjeni životnog stila i općeg pristupa radu<sup>41</sup>.

Kao zdrave načine suočavanja sa stresom navode se sljedeće tehnike samopomoći<sup>42</sup>:

- izraziti osjećaje,
- rasporediti vrijeme,
- prepoznati granice energije,
- ne planirati više od jedne stresne aktivnosti u isto vrijeme,
- baviti se fizičkom aktivnošću,
- raspodijeliti odgovornost,
- raspodijeliti posao na manje dijelove,
- naučiti reći »ne«, poboljšati radne vještine,
- nastojati uspjeti i naučiti se relaksirati.

Na tragu preporuka koje pojedinac može poduzeti kako bi spriječio sagorijevanje na poslu razrađeno je šest strategija »za poboljšanje odnosa s poslom« koje proizlaze iz šest glavnih poteškoća s kojima se ljudi susreću na svom radnom mjestu. To su strateška područja koje se odnose na:

- preveliko radno opterećenje,
- nedostatak kontrole u obavljanju profesionalne usluge,
- nedovoljno nagrađivanje, odnosno nedostatak priznanja za rad,
- teškoće u socijalnoj okolini (podijeljenost, problem u komunikaciji ili otuđenost),

---

<sup>40</sup> Lučanin, D. op. cit. str. 230

<sup>41</sup> Mihailović D., op. cit. str. 127

<sup>42</sup> Goliszek, A. (1993). Stress management. London: Bantam Books

- nepravdu (nepoštovanje, diskriminacija ili protekcija) te
- neusklađenost na razini vrijednosti (nepoštenje, besmislenost).

Za svako od navedenih šest područja, postoji akcijski plan koji se bazira na četiri koraka:

- definirati problem
- postaviti ciljeve
- poduzeti akciju
- bilježiti napredak

Naravno, pritom se naglašava kako je akcijski plan prije svega dugotrajan proces, a ne brzo rješenje, te zahtijeva vrijeme, napor i posvećenost<sup>43</sup>.

---

<sup>43</sup> Leiter, M. P. & C. Maslach, C. (2011). Spriječite sagorijevanje na poslu. Zagreb: Mate d.o.o

### 3. Pojmovno određenje i ključna obilježja Generacije Y

#### 3.1. Pojam Generacije Y

Kada se govori o generacijskim kategorijama, može ih se podijeliti na: "Tradicionaliste", "Baby boomerse", "Generaciju X", "Generaciju Y" i "Generaciju Z"<sup>44</sup>. Zbog boljeg razumijevanja "Generacije Y", u nastavku će se objasniti sve generacije.

Tradicionalisti su rođeni između 1929. i 1942. godine, poznati su i kao „tiha generacija“. Oko 95% tradicionalista je umirovljeno i više nisu na tržištu rada. Mnogi su Tradicionalisti radili cijeli život samo za jednog poslodavaca i bili iznimno lojalni suradnicima i poslodavcima. Imaju manje tehnološkog obrazovanja od mlađih generacija i skloniji su osobnim kontaktima više nego interakciji elektroničkom poštom i naprednom tehnologijom<sup>45</sup>.

Pripadnici *Baby-boom* generacije su rođeni između 1943. i 1960. godine. Odrasli su u optimističnom i pozitivnom vremenu jer je njihovo djetinjstvo bilo razdoblje ekspanzije<sup>46</sup>. Događaji koji su obilježili pripadnike *Baby-boom* generacije su rat u Vijetnamu, borba za ljudska prava, izum cjepiva protiv dječje paralize, kontracepcijske pilule, let u svemir i izbor J. F. Kennedyja na mjesto predsjednika. Oni su slijedom takvih događaja bili idealistični i optimistični, razmišljali su svojom glavom, preispitali autoritet i živjeli život punim plućima<sup>47</sup>.

Ova generacija je segment koji predstavlja veliku većinu današnjih političkih vođa, korporativnih rukovoditelja i menadžera. Prolazili su kroz mnoge promjene u industriji i kreirali drugačiju perspektivu radnog mjesta. Često izjednačavaju plaće, visoke bonuse i duge sate rada s uspjehom i predanošću poslu. Karakterizira ih visoka razina odgovornosti, a pohvale i izazovi ih motiviraju<sup>48</sup>.

---

<sup>44</sup> Komarić, B. (2014): *Baby Boom, generacija X, Y, Z - kojoj grupi pripadate*, <http://www.racunalo.com/baby-boom-generacija-x-y-z-kojoj-grupi-pripadate/> (preuzeto 21.08.2019.)

<sup>45</sup> Jovanovski V.: Razvoj poduzetničkih vještina i karijere Generacije y, Studij Fizioterapije, Veleučilište Lavoslava Ružičke u Vukovaru, Vukovar, 2012., str. 121

<sup>46</sup> Zemke, R., Raines, C., Filipczak, B.: *Generations at Work: Managing the Clash of Veterans, Boomers, Xers and Nexters in Your Workplace*, Executive Book Summaries, New York, AMACOM, 2000., str. 3

<sup>47</sup> McNamara, S. A. (2005.), Incorporating generational diversity, *AORN Journal*, 81(6): 1149-1152.

<sup>48</sup> Tapscott, D: *Odrasti digitalno*, Mate, Zagreb, 2011., str.11

Generacija koja slijedi je *Generacija X*, koju čine osobe rođene od 1965. do 1979. godine. Oni su ambiciozni i vrijedni, cijene ravnotežu između posla i slobodnog vremena. Vole jasne radne uvjete i tradicionalno radno vrijeme. "Generacija X" ima poduzetnički duh i uspjela je zahvaljujući izazovu, odgovornosti i kreativnosti<sup>49</sup>.

Društveni kaos institucija koje su dodatno diskreditirane u medijima (vojska, zdravstvo, sudstvo i sl.), mnogobrojni otkazi, inflacija, recesija, pojava AIDS-a i utrostručen broj razvoda braka je nešto s čim se ova generacija susretala tijekom cijelog odrastanja<sup>50</sup>. Važnija im je ravnoteža između poslovnog i obiteljskog života pa se za ovu generaciju može reći da „radi kako bi živjela“, za razliku od *Baby-boom* generacije koja „živi da bi radila“<sup>51</sup>.

Zatim dolazi "Generacija Y" koja trenutno "vlada" svijetom i sve se vrti oko nje. Pripadnike ove generacije često nazivaju Milenijalcima, a obuhvaća osobe rođene početkom 80-ih do 2000. godine. U anglosaksonskom području koriste se i nazivi Millennials, Next Generation i Google generation, dok se kod nas koriste nazivi Internet generacija, net generacija i Generacija Y. Rasli su u vremenu "aktivnih roditelja", desetljeću djeteta čije stavove definira psihologija i roditeljski odgoj<sup>52</sup>.

Posebnost ove generacije je u činjenici da su odrastali u doba najvećih tehnoloških promjena<sup>53</sup>. Iz tog razloga su poznati i kao „digitalna generacija“ jer nisu iskusili svijet bez tehnologije<sup>54</sup>. Na ovu generaciju značajan utjecaj imao je razvoj novih medija, mogućnost trenutačne komunikacije putem društvenih mreža, računalna i internetska tehnologija<sup>55</sup>.

Pripadnici ove generacije su urbani, fokusirani, nestrpljivi i idealistični, ali ih je iskustvo ipak naučilo da s oprezom gledaju na budućnost. Generacija Y je odrasla gledajući terorističke napade i rat na Bliskom istoku što je svakako utjecalo na njihove stavove i mišljenja<sup>56</sup>. Njihova mišljenja oblikovana su moderskom vezom, informirani su i zainteresirani, a do svoje 30 žele postići konkretne uspjehe. Ambicija se nalazi u izloženosti informacijama i

---

<sup>49</sup> Tapscott, D., op.cit. str. 14

<sup>50</sup> McNamara, S. A., op. cit. str. 1151

<sup>51</sup> Zemke, R., Raines, C., Filipczak, B, op.cit. str. 2

<sup>52</sup> Jovanovski. V op. cit. str. 122

<sup>53</sup> Solar, A. (2015.): *Milenijci: Njihova mišljenja oblikovana su moderskom vezom, informirani su i zainteresirani*, <https://www.vecernji.hr/biznis/milenijalci-ili-generacija-y-1037832>, (preuzeto 21.08.2019.)

<sup>54</sup> Kindrick Patterson, C.: *The Impact of Generational Diversity in the Workplace*, The Diversity Factor, 2007., str. 20

<sup>55</sup> Levickaitė, R.: *Generations X, Y, Z: How Social Networks Form the Concept of the World Without Borders (The Case of Lithuania)*, LIMES, 2010., 170-183.

<sup>56</sup> Montana, P. J., Petit, F.: *Motivating Generation X and Y on the Job and Preparing Z*, Global Journal of Business Research, 2008., str. 139.-148.

novom obliku društvene povezanosti. Ova dobna skupina govori nekoliko stranih jezika, stremi edukaciji, pravdi, a u političkom aspektu većinom je liberalnih stavova.

Najmlađa generacija je "Generacija Z" koju čine djeca i mladi, točnije osobe rođene u 21. stoljeću. Institucija *Mission and Ministry* naglašava da ova generacija odrasta brže, počinje učiti ranije, a i ranije je izložena marketinškim porukama. Također navodi da je Generacija Z internetski i tehnološki osviještena generacija, a njeni pripadnici se razvijaju u osobe koje mogu raditi više zadataka od jednom (*engl. multi-tasking*). Uz to, pripadnici Generacije Z brzo prelaze s jednog zadatka na drugi i pridodaju više pažnje brzini nego točnosti. Svima su dobro znani kao bežična, hiper-povezana generacija koja je uvijek udaljena nekoliko „klikova mišem“ od svakog djelića znanja<sup>57</sup>.

Pripadnici ove generacije su kreativni, znatiželjni i ambiciozni. Sposobnosti i mogućnosti koje posjeduje ova generacija daju naslutiti da se radi o budućim znanstvenicima, istraživačima i stručnjacima koji će uz pomoć tehnologije svijet oblikovati onako kako žele. Iako je za pretpostaviti da će takva generacija promovirati kulturološku raznovrsnost, toleranciju i prihvaćanje različitosti, odnosno zagovarati prava i prihvaćenost manjina, oni su u svojim stavovima konzervativniji od svojih roditelja. Osim konzervativnosti, karakterizira ih introvertnost i individualnost, unatoč velikom broju prijatelja i poznanika na društvenim mrežama. Manje su društveno angažirani, a sve više nezainteresirani za društveno-političku scenu<sup>58</sup>.

### **3.2. Obilježja Generacije Y**

Ova generacija traži kreativne izazove, osobni rast i značajne karijere. Traže supervizore i mentore koji su angažirani u njihovom profesionalnom razvoju. Izvršni su „multi-taskeri“ i preferiraju komunikaciju putem e-pošte i SMS poruka više nego „face-to-face“ interakciju. Naoružani pametnim telefonima, tabletima, prijenosnim računalima i drugim napravama, Generacija Y je uključena 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu. Za njih je natjecanje izgubilo mnogo od svoje privlačnosti i nisu spremni mijenjati manje radnih sati za visoku plaću, važan im je fleksibilniji rasporedi i ravnoteža između posla i slobodnog vremena. Imaju visoka

---

<sup>57</sup> Levickaitė, R. op. cit. str. 173

<sup>58</sup> Kovač, M. (2018): *Generacija Z' - tko su oni i zašto su posebni*, <https://direktno.hr/zivot/obitelj/generacija-z-tko-su-oni-i-zasto-su-posebni-127568/> (preuzeto 21.08.2019.)

očekivanja od svojih poslodavaca, traže nove izazove i ne boje se tražiti odgovore na postavljena pitanja. Generacija Y želi smislen posao, cjeloživotno učenje i usavršavanje<sup>59</sup>.

Ključne milenijalske osobine koje bi mogle dugoročno utjecati na njihove konačne odluke, grupirane su u nekoliko namjerno općenitih koncepata: *intima, lojalnost, svjesnost, fleksibilnost i rizik*<sup>60</sup>.

Ravnoteža između poslovnog i privatnog života je primarni cilj Milenijalaca. Oni žele izgraditi životni stil koji će podnositi kontinuirane promjene u njihovim karijerama. Štoviše, takav životni stil oni više interpretiraju kao integracija, a ne ravnoteža poslovnog i privatnog jer smatraju sve to životom. Drugim riječima, to znači da ne postoje granice između poslovnog i privatnog, već da slobodno i fleksibilno svaki dan mogu odrediti i prilagoditi prioritete. Na taj način žele posvetiti pažnju svim aspektima života što će rezultirati ostvarenjem osobnih i poslovnih ciljeva. Dobar primjer "zdrave kombinacije" poslovnog i privatnog života je odlazak na poslovni put na kojem se odlučuje ostati dan više zbog istraživanja tog mjesta, pri čemu osoba ostaje dostupna za eventualne poslovne zadatke<sup>61</sup>.

Osim gore navedenih općenitih koncepata, autor priloga u časopisu *The Economist*, Chris Anderson, identificirao je šest osnovnih karakteristika ljudi iz milenijalske generacije<sup>62</sup>:

- Oni priželjkuju promjene. Mladi ljudi su, po svojoj prirodi, dobro prilagođeni nepredvidivom radnom mjestu budućnosti. Znatno su manje opterećeni "prtljagom" iz prošlosti te si stoga znatno češće mogu priuštiti rizike.
- Oni drugačije razmišljaju. Dok su ranije za uspjeh bile nužne godine učenja, usavršavanja i iskustva, danas se naglasak stavlja na veliku količinu energije, brzo razmišljanje i brzo učenje. Biti samouk više ne predstavlja nikakvu barijeru.
- Oni su neovisni. Današnji dvadeset-i-nešto-godišnjaci sazrijevali su u vrijeme kad su socijalni ugovori između poslodavaca i zaposlenika prestajali važiti. Oni nikad nisu računali na lojalnost poduzeća, niti su je bili spremni poduzeću obećati. Oni se definiraju prema svojim vještinama, a ne prema poduzeću za koju rade.
- Oni su poduzetni. Istraživanje navodi komentar Margaret Regan, konzultantkinje iz poduzeća Towers Perrin, koja se bavi proučavanjem trendova na tržištu radne snage.

---

<sup>59</sup> Jovanovski V. op. cit. str. 123

<sup>60</sup> Lammiman, J., Syrett, M.: *Cool generacija – nova poslovna filozofija*, Naklada Ljevak, 2005., str.60

<sup>61</sup> Jenkins, R. (2018.): *5 Ways Millennials Are Redefining Work-Life Balance*, <https://www.inc.com/ryan-jenkins/this-is-how-millennials-view-work-life-balance.html> (preuzeto 21.08.2019.)

<sup>62</sup> Lammiman, J., Syrett, M., op.cit. str. 8-9



Ona je 1999. godine predvidjela kako će jedva trećina mladih ljudi koji će se zaposliti u narednom desetljeću raditi na stalnom poslu u kakvom poduzeću, budući da će radije izabrati neko od slobodnih zanimanja (tzv. *freelancing*), raditi prema ugovoru na određeno vrijeme, ili se pak oslanjati na honorarne poslove<sup>63</sup>.

- Oni žude za prilikama – draže su im od novca ili sigurnosti. Oni su spremni primati manju plaću ili raditi od kuće i štedjeti, kako bi mogli pokrenuti vlastiti posao koji će im se sviđati i na kojeg će moći utjecati, radije nego da rade takav dobro plaćeni posao na koji ne mogu utjecati.
- Oni zahtijevaju poštovanje na načine koje si njihovi prethodnici nisu mogli dopustiti. Ili, kako bi to rekao Bruce Tulgan, autor knjige "Upravljanje Generacijom Y": *"Stjecanje iskustva teškim, napornim i nezanimljivim radom je zastarjeli koncept na tržištu koje ne nudi nikakve nade u dugoročnu sigurnost."*<sup>64</sup>

### 3.3. Sindrom sagorijevanja Generacije Y

Činjenica da u današnje vrijeme ne postoji vidljiva granica između poslovnog i privatnog života, narušilo je dosadašnje postojanje ravnoteže između ta dva područja svačijeg života. Tomu je doprinijela dostupnost 24h dnevno, sedam dana u tjednu, neovisno radi li se o poslovnim mailovima, porukama na društvenim mrežama ili online potragama za ljubavi, a sama dostupnost ne prestaje niti na odmoru<sup>65</sup>.

Generacija Y je danas još poznata i kao Generacija stresa. Prema jednoj američkoj studiji milenijalci su u prosjeku četiri sata dnevno zabrinuti. To odgovara puna 63 dana godišnje. Najveći faktor stresa su vlastite financije, ali također i umor i briga za zdravlje. Više od polovice ispitanika navode da tipično dan započinju manjkom sna<sup>66</sup>.

Prema anketi koju je OnePoll proveo za Endocu, kompaniju koja prodaje CBD (kanabidiol) ulje, jedna trećina milenijalaca smatra da im je život stresniji od prosjeka, a više od polovice misli da je život danas više stresan nego ikad prije. Uzrok napetosti je za njih bezbroj malih

---

<sup>63</sup> Regan, M.: *Future Trends – Gen Y, Virtual Worlds and the Future of D&I*, <http://futureworkinstitute.com/future-trends/sample-presentations/geny/> (preuzeto 22.08.2019.)

<sup>64</sup> Martin C.A., Tulgan B.: *Upravljanje Generacijom Y*, HRD press, Inc., Amherst, 2006., str. 58-59

<sup>65</sup> Sanghani, R (2019): *How it feels to have 'millennial burnout'*, <https://www.bbc.co.uk/bbcthree/article/c384d54a-0116-437f-83e8-ddbca65b6c06> (preuzeto 22.08.2019.)

<sup>66</sup> OVB Allfinanz Croatia d.o.o (2019): *Generacija stresa*, <https://www.ovb.hr/blog/clanak/generacija-stresa.html> (preuzeto 22.08.2019.)

stresora kao prazna baterija pametnog telefona, gužve u prometu, dugo čekanje na sastanak, a to im sve tijekom vremena uzrokuje veliku tjeskobu, pokazuje studija na 2000 Amerikanaca<sup>67</sup>.

Najnovija istraživanja pokazuju kako milenijalci uopće ne zarađuju dobro, a posao im je stalna opsesija. Mladi današnjice jednom kada završe školovanje ne očekuju nikakav posao iz snova. Osim što nemaju nikakva očekivanja, milenijalci su potpuno opsjednuti uspjehom u poslu, čak toliko da ih situacije iz radne okoline čine kronično nesretnima. Mladi radnici današnjice svjesni su stresa kojemu su izloženi u poslu, ali ne rade ništa kako bi to promijenili. Zarađuju znatno manje nego što su zarađivali njihovi roditelji, kad su bili te dobi, a autoritetima se gotovo nikada ne suprotstavljaju<sup>68</sup>.

Mnogi čimbenici koji doprinose razvoju *burnoutu* su duboko ukorijenjeni upravo u izazovne poslove i ekomske uvjete s kojima se milenijalci suočavaju. Osim toga, *intenzivno roditeljstvo* doprinijelo je takvoj situaciji jer su milenijalce roditelji od djetinjstva učili i pripremali za posao. Na taj način su im usadili ideju da moraju raditi cijelo vrijeme bez prekida i da nikad ne smiju prestati davati sve od sebe i dokazivati se. Takav odgoj stvorio je od njih samokritične perfekcionista koji uporno rade ne bi li izbjegli neuspjeh, a zapravo ih dostigne *burnout*<sup>69</sup>.

Ukratko, visoka očekivanja od roditelja, poslovnog svijeta i društva vode milenijalce u stanje *burnouta*. Uz to, izloženost društvenim mrežama dodatno pogoršava situaciju zbog konstantnog pritiska da se mora živjeti najbolji život, a to dovodi do straha od neuspjeha, ali i straha od uspjeha: *Ako postignem sve to, kako ću to uspjeti zadržati? Bolje da ni ne pokušam*<sup>70</sup>.

Rješenje leži u pojednostavljenju kompleksnih, kontradiktornih te agresivnih poslovnih i osobnih okruženja, umjesto davanja novih obveza kao što su treninzi za učenje o otpornosti na ovakva okruženja. Drugim riječima, rješenje je promijeniti okruženje, a ne prilagoditi mu se<sup>71</sup>.

---

<sup>67</sup>Knoblauch, M. (2019): *One in five millennials more stressed about 'likes' than fighting with partner*, <https://nypost.com/2019/02/07/one-in-five-millennials-more-stressed-about-likes-than-fighting-with-partner/> (preuzeto 22.08.2019.)

<sup>68</sup>Lider (2017): *Milenijalci su generacija koja non stop radi, a nikad nema novca*, <https://lider.media/lider-trend/milenijalci-su-generacija-koja-non-stop-radi-nikad-nema-novca/> (preuzeto 22.08.2019.)

<sup>69</sup>Samra, R. (2019): *Is there an answer to millennial burnout?*, <https://www.bbc.com/worklife/article/20190122-is-there-an-answer-to-millennial-burnout> (preuzeto 22.08.2019.)

<sup>70</sup>Sanghani, R (2019): *How it feels to have 'millennial burnout'*, <https://www.bbc.co.uk/bbcthree/article/c384d54a-0116-437f-83e8-ddbca65b6c06> (preuzeto 22.08.2019.)

<sup>71</sup>Samra, R. op.cit. <https://www.bbc.com/worklife/article/20190122-is-there-an-answer-to-millennial-burnout>

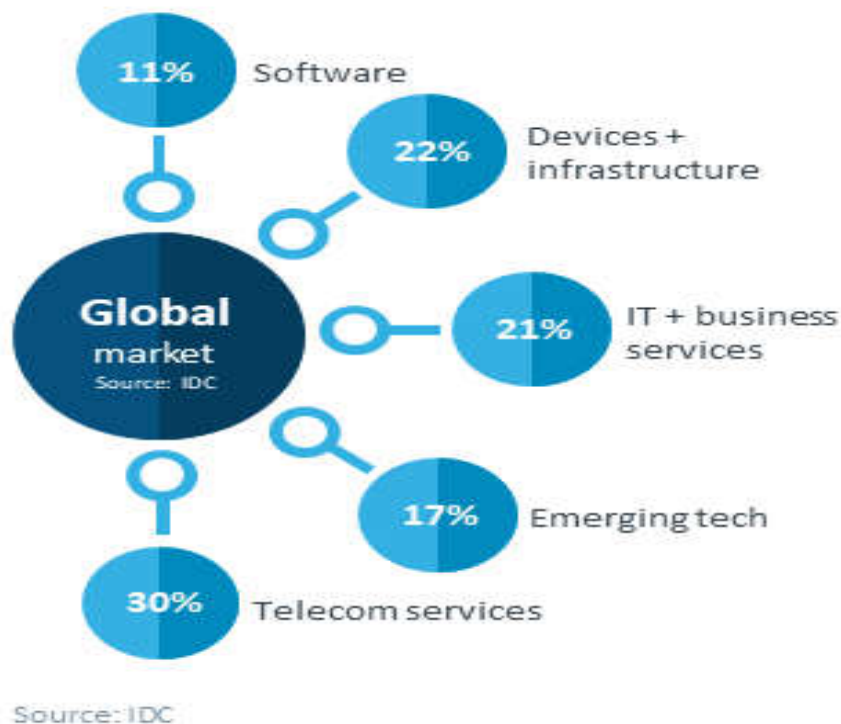
## 4. Karakteristike IT industrije

### 4.1. Pojam i obilježja IT industrije

Ekonomija, poslovi i osobni životi postaju sve više digitalizirani, povezani i automatizirani. Sve to dovodi do novog skoka u razvoju tehnologija, a samim time i IT industrije. To dodatno potvrđuje činjenica da je svjetska IT industrija na putu da ostvari 5 bilijuna dolara u 2019. godini prema istraživanju provedenom od strane IDC-ja<sup>72</sup>.

IT industrija obuhvaća širok raspon područja povezanih s kompjuterima i digitalnim tehnologijama, a neka od njih su: proizvodnja tehnologije, telekomunikacijske i internetske usluge, izdavanje softvera i mnoga druga. Sa sve većom adaptacijom i primjenom raznih tehnologija u poslovanju vodećih tvrtki, IT stručnjaci postaju sve traženiji zaposlenici na tržištu rada<sup>73</sup>.

Slika 1: Ključna područja IT industrije



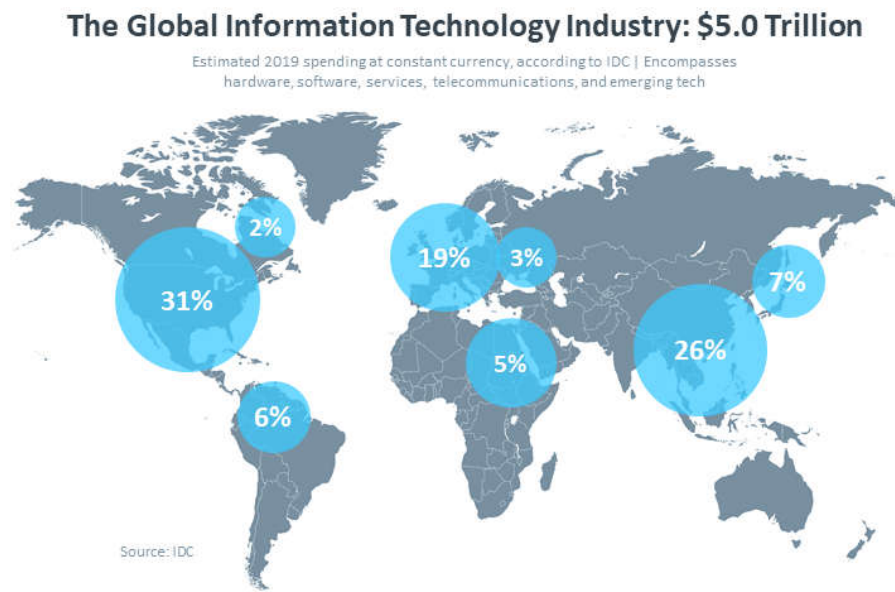
Izvor: IDC

<sup>72</sup> Comptia (2019): IT industry outlook, 2019., <https://www.comptia.org/resources/it-industry-trends-analysis> (preuzeto 23.08.2019.)

<sup>73</sup> Liu, S. (2019): *Employment in the IT industry - Statistics & Facts* Preuzeto s web stranice: <https://www.statista.com/topics/5275/employment-in-the-it-industry/> (preuzeto 23.08.2019.)

Na slici 1 iznad prikazana su ključna područja IT industrije u 2019. godini. Iz priloženog se može vidjeti da tradicionalne kategorije hardver, softver i usluge čine 53% od ukupnog tržišta. Preostalih 47% odnosi se na telekomunikacijske usluge koje imaju udio 30% te nove tehnologije, čiji je udio 17%<sup>74</sup>.

## Slika 2: Udio pojedinog kontinenta u ukupnoj zaradi IT industrije



Izvor: IDC

Kao što je vidljivo iz slike 2, američko tržište predstavlja najveće tržište tehnologije u svijetu, zauzimajući 31% od ukupnog svjetskog tržišta, a to je otprilike 1,6 bilijun dolara od ukupno 5 bilijuna dolara prethodno spomenutih<sup>75</sup>.

### 4.2. IT industrija u Hrvatskoj

Prije deset godina, agencija IDC Adriatics navela je da u Hrvatskoj postoje 474 IT tvrtke koje izvoze s ino-prihodom od milijardu kuna. Danas je pak samo softverska industrija, koja je dio IT industrije, četiri puta veći izvoznik nego cijela hrvatska IT industrija tada<sup>76</sup>.

<sup>74</sup> Comptia (2019): IT industry outlook, 2019., <https://www.comptia.org/resources/it-industry-trends-analysis> (preuzeto 23.08.2019.)

<sup>75</sup> Comptia (2019): IT industry outlook, 2019., <https://www.comptia.org/resources/it-industry-trends-analysis> (preuzeto 23.08.2019.)

<sup>76</sup> Ivezić, B. (2019): *Ove tvrtke lani su otvorile oko 2000 novih radnih mjesta, a izvoz im je porastao za oko milijardu kuna* <http://www.poslovnih.hr/tehnologija/hrvatski-softverasi-izvoz-podigli-za-jos-milijardu-kuna-354559> (preuzeto 23.08.2019.)

Hrvatsku IT industriju čini 4649 tvrtki, koje zapošljavaju 28.347 radnika uz prosječnu neto plaću od 7722 kune. Od 2008. do 2017. prosječan rast izvoza domaće IT industrije bio je 6,7%, a u posljednjih pet godina se ubrzao na 8,9%. To ovu industriju čini jednim od motora izvoza Hrvatske<sup>77</sup>.

Već desetu godinu ovaj sektor kontinuirano raste i ostvaruje pozitivne rezultate pa čak i u vrijeme gospodarske krize. HUP-ICT predviđa da bi do 2025. u ICT industriji moglo raditi čak 55.000 ljudi, od toga 28.000 računalnih programera<sup>78</sup>.

IT industrija u Hrvatskoj sastoji se od tri glavna segmenta: pružanja IT usluga, proizvodnje IT opreme i trgovine IT produktima. Udio IT uslužnih poduzeća u ukupnom prihodu dominira s više od 70 posto, trgovci IT opremom i komponentama sudjeluju s oko 26 posto, proizvodnja sudjeluje s manje od tri posto. IT uslužna poduzeća podijeljena su na IT uslužna poduzeća u užem smislu, IT outsourcing poduzeća i softverske vendore (ISV)<sup>79</sup>.

Kategorija IT uslužna poduzeća obuhvaća poduzeća koja najveći dio svoje dodane vrijednosti generiraju pružanjem IT usluga, a koje uključuju i razvoj i programiranje softvera po narudžbi. Razlikuju se ovi tipovi IT uslužnih poduzeća: sistem-integratori, dobavljači s dodanom vrijednošću, IT serviseri, razvijatelji softverskih rješenja, implementatori softverskih aplikacija, datacentri i platforme. U IT uslužna poduzeća u širem smislu ubrajaju se i pružatelji IT outsourcinga usluga. U 2017. OMNIAconsult identificirao je 2063 takve kompanije s ukupno 13.077 zaposlenih što predstavlja 44 posto svih IT tvrtki u zemlji. Time su IT uslužna poduzeća bila najzastupljenija kategorija unutar IT industrije u zemlji<sup>80</sup>.

U ukupnoj kategoriji IT uslužnih poduzeća, sistem-integratori su u 2017. sudjelovali sa samo 1,3 posto u broju poduzeća, a ostvarili 49,3 posto ukupnog prihoda, 31,1 posto novostvorene vrijednosti i zapošljavali 19,2 posto radne snage. To ih, uz kategoriju razvijatelja softvera čini kralježnicom hrvatske IT industrije<sup>81</sup>.

Razvijatelji softvera, programeri (software developers) najbrojnija su kategorija IT uslužnih poduzeća u zemlji. U 2017. njihov je broj dostigao 1602, a ukupan broj zaposlenih 6925. Ove

---

<sup>77</sup> Ivezić, B. (2018): *Domaća IT industrija: 28.347 radnika i 21 mlrd. kn prihoda*, <http://www.poslovnih.hr/tehnologija/domaca-it-industrija-28347-radnika-i-21-mlrd-kn-prihoda-348341> (preuzeto 23.08.2019.)

<sup>78</sup> Smrekar, M. (2019): *U IT industriji žene i muškarci primaju skoro iste plaće. Saznali smo kolike su*, <https://www.tportal.hr/tehnolo/clanak/u-it-industriji-zene-i-muskarci-primaju-skoro-iste-place-saznali-smo-kolike-su-20190723> (preuzeto 23.08.2019.)

<sup>79</sup> Žitnik B.: *Analiza hrvatske IT industrije 2008.-2017.*, HGK, 2018. str. 5

<sup>80</sup> Žitnik B., op. cit. str. 40-42

<sup>81</sup> Žitnik B. op. cit. str 43

brojke upućuju na to da se radi o izuzetno disperziranoj skupini. U sklopu IT uslužnih poduzeća, razvijatelji softvera sudjeluju sa 77 posto u broju poduzeća, a ostvaruju 33 posto ukupnog prihoda, 48 dodane vrijednosti, 63 posto izvoza i zapošljavaju 53 posto radne snage<sup>82</sup>.

U 2017. godini, kategorija datacenter IT usluga uključila je 45 poduzeća sa 663 radnika. Listu ovdje uključenih tvrtki predvode telekom operateri HT i A1, koji posljednjih pet-šest godina pružaju cloud IT usluge. Procijenjeno je da su u prošloj godini ove dvije tvrtke pružanjem takvih usluga zajedno ostvarile oko 335 milijuna kuna što čini 75 posto prometa kategorije. Njihov prihod po ovoj osnovi u posljednjih pet godina strelovito raste i može se očekivati da će one u budućnosti biti sve dominantniji igrači u IT industriji zemlje<sup>83</sup>.

Kategorija softverska poduzeća (Independent Software Vendors - ISV) najveći dio svoje dodane vrijednosti ostvaruju razvojem i prodajom svojih gotovih softverskih proizvoda (packaged software), odnosno prihodom od prodaje licencija i s njima povezanog održavanja i prihodom od naknada kod cloud isporuka. U 2017. OMNIAconsult identificirao je 293 takve kompanije s ukupno 8089 zaposlenih što predstavlja 6,3 posto svih IT tvrtki u zemlji, odnosno 28,5 posto zaposlenih<sup>84</sup>.

Kategorija proizvođači IT opreme i komponenata pretežni dio svoje dodane vrijednosti ostvaruju proizvodnjom hardverskih produkata. Kategorija uključuje poduzeća, koja uz sastavljanje PC-ja, proizvode raznorodne produkte zasnovane na informatičkoj tehnologiji; elektroničke komponente, štampane ploče, mjerne uređaje za rashladne uređaje, odašiljače itd. Izdvojene su dvije podskupine: IT tvrtke koje se bave asembliranjem PC-ja i ostale proizvođačke IT tvrtke. PC asembleri u ukupnom prihodu proizvođačkih IT poduzeća u 2017. sudjeluju sa samo 4,2 posto, a promet im u promatranom periodu pada po PGSR-u od -8,4 posto. Ostali proizvođači praktički stagniraju (rast 0,6 posto)<sup>85</sup>.

Kategoriju pružatelja IT usluga na outsourcing modelu čine 20 tvrtki s 2020 zaposlenih. Tu su uključene tri skupine poduzeća. Prva se odnosi na relativno velike tvrtke u javnom vlasništvu koje pružaju usluge outsourcinga informatičkih sustava (information system outsourcing) te upravljanja i hostinga aplikacija (hosted applications management) za tijela središnje i lokalne uprave te trećim osobama. Druga skupina uključuje izdvojene (spin-off) privatne tvrtke koja

---

<sup>82</sup> Žitnik B. op. cit. str. 49

<sup>83</sup> Žitnik B. op. cit. str. 53

<sup>84</sup> Žitnik B. op. cit. str. 56

<sup>85</sup> Žitnik B. op. cit. str. 67

obavljaju informatičku funkciju za matična poduzeća, ali mogu pružati IT usluge i trećim osobama. Treća kategorija uključuje poduzeća koje predstavljaju izdvojenu IT funkciju banaka i ona koja se bave procesiranjem kartičnog poslovanja. Unutar ukupne IT industrije IT outsourcing tvrtke u promatranom su razdoblju zabilježile najbrži rast ukupnog prihoda (PGSR 10,3 posto) i novostvorene vrijednosti (4,2 posto), a ostvarile su najviši prihod po radniku (osim IT trgovaca) i novostvorenu vrijednost po radniku<sup>86</sup>.

Kategorija trgovci IT produktima (IT Channel Companies) najveći dio svoje dodane vrijednost ostvaruju prometom IT opreme i s njome povezanih komponenti, rezervnih dijelova, raznih dodataka i potrošnog materijala te pakiranog softvera. U 2017. OMNIAconsult identificirao je 231 takvu kompaniju s ukupno 2125 zaposlenih što čini pet posto svih IT tvrtki u zemlji i osam posto od ukupno zaposlenih u IT industriji zemlje. U ukupnom prihodu IT industrije trgovci sudjeluju s 29 posto, sa sedam posto u novostvorenoj vrijednosti i 20 posto u izvozu<sup>87</sup>.

---

<sup>86</sup> Žitnik B. op. cit. str. 70

<sup>87</sup> Žitnik B. op. cit. str. 71

## 5. Istraživanje „Sindrom sagorijevanja Generacije Y u IT industriji u Hrvatskoj“

### 5.1. Predmet i cilj istraživanja

Rad u IT industriji je poticajan i uzbudljiv jer nudi zaposlenicima kreativne, značajne i izazovne projekte, a pritom odličnu plaću, radne uvjete i benefite. Neovisno o tome, mnogi zaposlenici nisu zaštićeni od količine stresa i anksioznosti prisutnih u IT industriji, a dugotrajna izloženost dovodi do sindroma sagorijevanja<sup>88</sup>.

Današnja trenutačno najveća pojedinačna generacijska skupina u radnoj snazi, generacija Y, upravo traži takvu vrstu poslova. Generacija Y na nov bi posao prešla ponajprije zbog zanimljivijeg posla (91%) i veće mogućnosti napredovanja (87%). Njima se visoko na popisu prioriteta nalazi financijska sigurnost i ravnoteža između poslovnog i privatnog života. Za 85% pripadnika generacije Y na radnom je mjestu važna bogata dodatna izobrazba<sup>89</sup>.

S obzirom na to da je u Hrvatskoj sve više zaposlenih u IT industriji i da je stres sveprisutan u današnje vrijeme, a istraživanja na ovu temu nisu pronađena, cilj ovog istraživanja je utvrditi postoji li sindrom sagorijevanja među generacijom Y u IT industriji u Hrvatskoj.

### 5.2. Metodologija istraživanja

Za ovo istraživanje, podaci su prikupljeni metodom anketiranja populacije starosti između 19 i 39 godina u Hrvatskoj. Mjerni instrument korišten za potrebe ovog istraživanja je anonimni online anketni upitnik, izrađen pomoću *Google Forms*, a distribuiran putem društvenih mreža. Isti se može pronaći na kraju rada u prilogu 1.

S obzirom na to da je za kvalitetne rezultate bilo važno da upitnik ispune osobe koje rade u IT industriji, upitnik je objavljen u Facebook grupi diplomskog smjera *Menadžerska informatika*, Facebook internoj grupi tvrtke u kojoj autorica radi i Facebook zatvorenoj grupi *Developers*

---

<sup>88</sup> Helm, L. (2017): *Stress & Anxiety In The Tech Industry*, <https://risepsychology.com/blog/2017/10/30/stressintech> (preuzeto 23.08.2019.)

<sup>89</sup> Trstenjak, J. (2016): *Što je važno generaciji Y*, <https://lider.media/znanja/sto-je-vazno-generaciji-y/> (preuzeto 23.08.2019.)



*Hrvatska Relaxed*. Uz navedene tri grupe, upitnik je prosljeđen direktno i na nekoliko osoba koje rade u IT industriji kako bi se obuhvatio što veći broj ispitanika.

Upitnik koji je korišten sastavljen je od dva dijela. Prvi dio obuhvatio je četiri pitanja vezana uz demografske podatke – spol, dob, stečena razina stručne spreme i status zaposlenja. Za drugi dio upitnika korišten je preuzet i preveden alat *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, koji je detaljno objašnjen prethodno u radu.

Ukratko, alat *MBI* podijeljen je u tri dijela – *Burnout*, *Depersonalizacija* i *Osjećaj postignuća*. Svaki od tri dijela čini određen broj izjava na koje ispitanici mogu odgovoriti uz pomoć Likertove ljestvice ocjenama od 0 do 6 o učestalosti pojave te izjave u njihovom svakodnevnom životu, pri čemu 0 označava *Nikad*, a 6 *Svakodnevno*. Prve dvije kategorije čini po sedam izjava, a treću kategoriju osam izjava. U nastavku je tablica koja prikazuje sve izjave po kategorijama.

**Tablica 2: Popis izjava po kategorijama korištenih za potrebe istraživanja**

<b>KATEGORIJA A - burnout</b>
Osjećam se emotivno iscrpljeno od posla.
Rad s ljudima cijeli dan zahtijeva puno truda i napora.
Imam osjećaj da se raspadam zbog posla.
Osjećam se isfrustrirano poslom.
Imam osjećaj da na poslu previše radim.
Jako me uzrujava raditi u direktnom kontaktu s ljudima.
Osjećam se kao da sam na rubu snage.

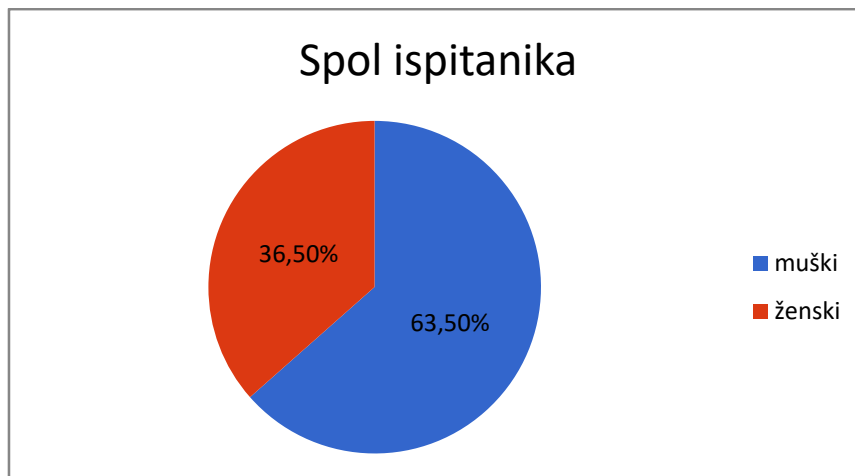
<b>KATEGORIJA B - depersonalizacija</b>
Imam osjećaj da neke kolege/ice ili klijente/ice gledam kao objekte.
Ujutro se osjećam umorno kad shvatim da se moram suočiti s još jednim radnim danom.
Imam utisak da me neki od mojih kolega/ica ili klijenata/ica smatraju odgovornim/om za neke od njihovih problema.
Na kraju radnog dana sam na rubu strpljenja.
Stvarno me ne zanima što se događa u životu nekih mojih kolega/ica ili klijenata/ica.
Postao/la sam bezosjećajiji/a od kada radim.
Bojim se da me ovaj posao čini hladnijom osobom.

<b>KATEGORIJA C - osobno postignuće</b>
Na ovom poslu ostvarujem puno stvari vrijednih truda i uloženog vremena.
Imam puno energije.
Lako mogu shvatiti kako se osjećaju moje kolege/ice ili klijenti/ice.
Brinem se za probleme kolega/ica ili klijenata/ica.
Smireno se nosim s emotivnim problemima na poslu.
Kroz svoj rad imam osjećaj da pozitivno djelujem na ljude.
Lako stvaram ugodnu radnu atmosferu.
Odlično se osjećam kada sam na poslu u blizini kolega/ica ili klijenata/ica.

Izvor: izrada autorice

Istraživanjem je obuhvaćeno 244 osobe starosti 19 – 39 godina koje su bile dostupne u vremenu provođenja istraživanja. U nastavku su navedena demografska obilježja ispitanika.

**Slika 3: Grafički prikaz ispitanika prema spolu (N=244)**



Izvor: izrada autorice

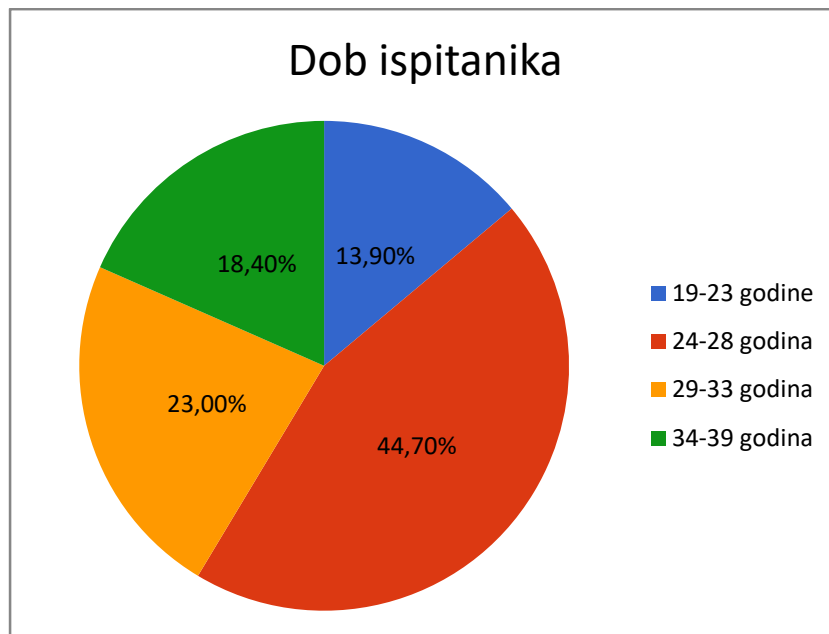
Iz grafičkog prikaza se vidi da je istraživanje obuhvatilo više muških od ženskih ispitanika. Drugim riječima, od ukupno 244 ispitanika, njih 63,50%, odnosno 155 je muškog spola, dok je preostalih 36,5%, odnosno 89 ženskog spola.

Veći udio muškog u odnosu na ženski spol je očekivan jer su statistike pokazale da i dalje u IT industriji u Hrvatskoj radi više muškaraca. Samo 13 posto zaposlenih u Hrvatskoj su žene, što je manje od prosjeka EU, prema kojem žene čine 17 posto. Pojednostavljeno rečeno, u Hrvatskoj žene čine tek svakog sedmog zaposlenog u IT sektoru, a u EU svakog šestog<sup>90</sup>.

Osim spola, ispitivala se i dob sudionika koja je ograničena na dob generacije Y i podijeljena u četiri kategorije zbog lakše interpretacije. Najveći udio ispitanika, 44,70%, starosti je od 24 do 28 godina, odnosno njih 109. Istraživanjem je najmanje zahvaćeno ispitanika starosti od 19 do 23 godine, 13,90%, to jest 34 osobe. 54 ispitanika (23,00%) je staro između 29 i 33 godine, dok je njih 45 (18,40%) starosti 34 – 39 godina. U nastavku je grafički prikaz ispitanika prema dobi.

<sup>90</sup> Milovan, A. (2018): *Porazne brojke: Samo 13 posto zaposlenih u ICT sektoru u Hrvatskoj su žene*, <https://novac.jutarnji.hr/karijere/porazne-brojke-samo-13-posto-zaposlenih-u-ict-sektoru-u-hrvatskoj-su-zene/7284964/> (preuzeto 23.08.2019.)

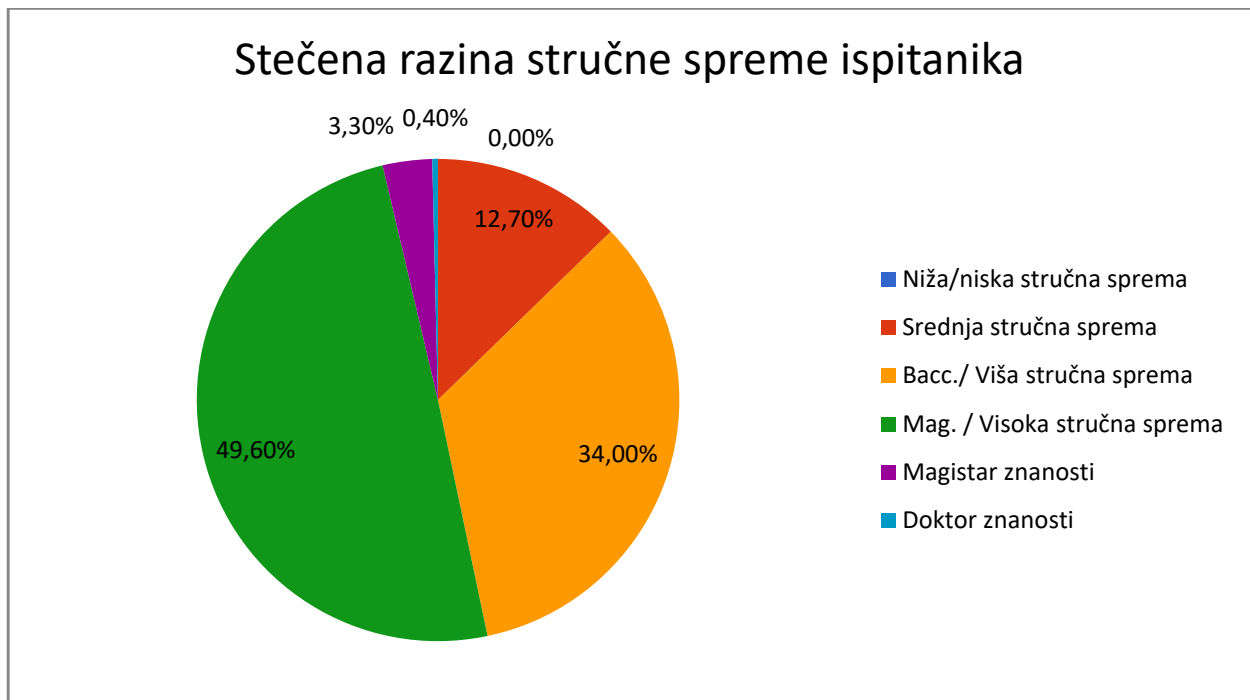
**Slika 4: Grafički prikaz ispitanika prema dobi (N=244)**



Izvor: izrada autorice

Sljedeći demografski podatak koji se ispitivao u upitniku je *stečena razina stručne spreme*. U nastavku je grafički prikaz rezultata.

**Slika 5: Grafički prikaz ispitanika prema stečenoj razini stručne spreme (N=244)**



Izvor: izrada autorice

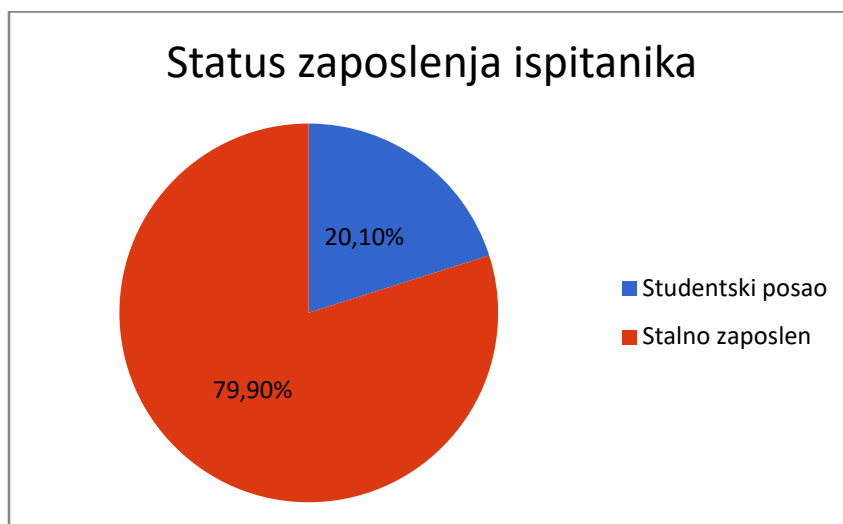
Upitnik nije ispunila niti jedna osoba s nižom/niskom razinom stručne spreme. Najviše je istraživanjem zahvaćeno osoba s visokom stručnom spremom, 49,60% (121 osoba), a zatim s višom stručnom spremom 34% (83 osobe). Osoba sa srednjom stručnom spremom ima 12,70%, magistara znanosti ima tek 3,30%, a doktora znanosti 0,40%.

Iz prethodno raspisanih podataka može se izvući zaključak da je 87,30% ispitanika visoko obrazovano.

Taj zaključak potvrđuje i analiza IT profesionalaca koju je proveo HUP s Algebrom i portalom Moj posao 2018. godine. Analizom je pokazano da s obzirom na stupanj obrazovanja, najviše zaposlenih IT profesionalaca ima završen magisterij (46 posto)<sup>91</sup>.

Posljednji demografski podatak koji se prikupljao upitnikom jest *status zaposlenja*. Grafički prikaz je u nastavku.

**Slika 6: Grafički prikaz ispitanika prema statusu zaposlenja (N=244)**



Izvor: izrada autorice

Kao što se iz grafičkog prikaza može vidjeti, puno je više ispitanika stalno zaposleno nego što radi studentski posao. Točnije, 195 ispitanika, skoro 80%, stalno je zaposleno, a preostalih 49 ispitanika, 20%, obavlja studentski posao u IT industriji.

<sup>91</sup> Prvi plan (2018): *IT zanimanja su među najtraženijima u Hrvatskoj, evo kolike su im plaće*, <https://prviplan.hr/aktualno/it-zanimanja-su-medu-najtrazenijima-u-hrvatskoj-evo-kolike-su-im-place/> (preuzeto 23.08.2019.)

### 5.3. Rezultati istraživanja

Podaci prikupljeni u drugom dijelu istraživanja, obrađeni su metodama deskriptivne statistike. Rezultati istraživanja obrađeni su tako da su za svaku izjavu u tri kategorije, *burnout*, *depersonalizacija* i *osobno postignuće* izračunate srednje vrijednosti, a zatim i srednja vrijednost svih srednjih vrijednosti u okviru pojedine kategorije.

Prema alatu *MBI*, što je veći zbroj u prve dvije kategorije i što je manji u trećoj kategoriji, ukazuje da ispitanik pati od *burnouta*. U nastavku slijedi tablica s prikazanim rezultatima istraživanja.

**Tablica 3: Prikaz rezultata istraživanja za cijeli uzorak ispitanika (N=244)**

<b>KATEGORIJA A</b>	<b>Aritmetička sredina</b>
Osjećam se emotivno iscrpljeno od posla.	3,27
Rad s ljudima cijeli dan zahtijeva puno truda i napora.	3,96
Imam osjećaj da se raspadam zbog posla.	2,38
Osjećam se isfrustrirano poslom.	2,59
Imam osjećaj da na poslu previše radim.	2,84
Jako me uzrujava raditi u direktnom kontaktu s ljudima.	1,96
Osjećam se kao da sam na rubu snage.	2,39
<b>UKUPNO</b>	<b>19,40</b>
<b>KATEGORIJA B</b>	<b>Aritmetička sredina</b>
Imam osjećaj da neke kolege/ice ili klijente/ice gledam kao objekte.	1,67
Ujutro se osjećam umorno kad shvatim da se moram suočiti s još jednim r	2,49
Imam utisak da me neki od mojih kolega/ica ili klijenata/ica smatraju odgo	1,98
Na kraju radnog dana sam na rubu strpljenja.	2,29
Stvarno me ne zanima što se događa u životu nekih mojih kolega/ica ili kli	2,90
Postao/la sam bezosjećajniji/a od kada radim.	2,14
Bojim se da me ovaj posao čini hladnijom osobom.	1,94
<b>UKUPNO</b>	<b>15,41</b>
<b>KATEGORIJA C</b>	<b>Aritmetička sredina</b>
Na ovom poslu ostvarujem puno stvari vrijednih truda i uloženog vremena	4,01
Imam puno energije.	3,51
Lako mogu shvatiti kako se osjećaju moje kolege/ice ili klijenti/ice.	3,92
Brinem se za probleme kolega/ica ili klijenata/ica.	3,73
Smireno se nosim s emotivnim problemima na poslu.	3,93
Kroz svoj rad imam osjećaj da pozitivno djelujem na ljude.	3,91
Lako stvaram ugodnu radnu atmosferu.	4,19
Odlično se osjećam kada sam na poslu u blizini kolega/ica ili klijenata/ica.	3,92
<b>UKUPNO</b>	<b>31,11</b>

Izvor: izrada autorice

Rezultati iz prethodne tablice odnose se na cijeli uzorak ispitanika. Aritmetička sredina zbroja aritmetičkih sredina za kategoriju A, *burnout*, iznosi 19,40. Taj rezultat ukazuje na umjerenu razinu *burnouta* među ispitanicima.

Kategorija B *depersonalizacija*, ima zbroj 15,41. Taj rezultat označava visoku razinu *burnouta*. Kategorija C, osobno postignuće iznosi 31,11, a to predstavlja također visoku razinu *burnouta*.

Rezultati od 19,40 za prvu kategoriju, 15,41 za drugu kategoriju i 31,11 za treću kategoriju, ukazuju da uzorak ispitanika obuhvaćen ovim istraživanjem pati od *burnouta*.

Kako bi se prema demografskim podacima usporedili rezultati i donijeli određeni zaključci, u nastavku će biti prikazane tablice rezultata ispitanika prema spolu, dobi, stečenoj razini stručne spreme i statusu zaposlenja.

**Tablica 4: Prikaz rezultata upitnika prema spolu (N=244)**

<b>KATEGORIJA A</b>	Aritmetička sredina	Žene	Muškarci
Osjećam se emotivno iscrpljeno od posla.	3,27	3,34	3,23
Rad s ljudima cijeli dan zahtijeva puno truda i napora.	3,96	4,11	3,88
Imam osjećaj da se raspadam zbog posla.	2,38	2,31	2,42
Osjećam se isfrustrirano poslom.	2,59	2,47	2,65
Imam osjećaj da na poslu previše radim.	2,84	2,94	2,79
Jako me uzrujava raditi u direktnom kontaktu s ljudima.	1,96	1,81	2,05
Osjećam se kao da sam na rubu snage.	2,39	2,4	2,39
<b>UKUPNO</b>	<b>19,40</b>	<b>19,39</b>	<b>19,41</b>
<b>KATEGORIJA B</b>	Aritmetička sredina	Žene	Muškarci
Imam osjećaj da neke kolege/ice ili klijente/ice gledam kao objekte.	1,67	1,28	1,9
Ujutro se osjećam umorno kad shvatim da se moram suočiti s još jednim r	2,49	2,74	2,34
Imam utisak da me neki od mojih kolega/ica ili klijenata/ica smatraju odgo	1,98	1,97	1,99
Na kraju radnog dana sam na rubu strpljenja.	2,29	2,29	2,29
Stvarno me ne zanima što se događa u životu nekih mojih kolega/ica ili kli	2,90	2,69	3,02
Postao/la sam bezosjećajniji/a od kada radim.	2,14	1,7	2,4
Bojim se da me ovaj posao čini hladnijom osobom.	1,94	1,45	2,22
<b>UKUPNO</b>	<b>15,41</b>	<b>14,11</b>	<b>16,16</b>
<b>KATEGORIJA C</b>	Aritmetička sredina	Žene	Muškarci
Na ovom poslu ostvarujem puno stvari vrijednih truda i uloženog vremena	4,01	3,92	4,06
Imam puno energije.	3,51	3,46	3,54
Lako mogu shvatiti kako se osjećaju moje kolege/ice ili klijenti/ice.	3,92	4,3	3,7
Brinem se za probleme kolega/ica ili klijenata/ica.	3,73	3,91	3,63
Smireno se nosim s emotivnim problemima na poslu.	3,93	3,67	4,07
Kroz svoj rad imam osjećaj da pozitivno djelujem na ljude.	3,91	3,91	3,9
Lako stvaram ugodnu radnu atmosferu.	4,19	4,19	4,19
Odlično se osjećam kada sam na poslu u blizini kolega/ica ili klijenata/ica.	3,92	4,07	3,84
<b>UKUPNO</b>	<b>31,11</b>	<b>31,44</b>	<b>30,92</b>

Izvor: izrada autorice

Iz tablice 3 može se vidjeti da su rezultati kategorija A i C poprilično slični, dok se jedino kategorija B, depersonalizacija, razlikuje. Za žene iznosi 14,11, dok za muškarce 16,16, ali svejedno oba rezultata i dalje ukazuju na visoku razinu *burnouta*.

Može se zaključiti da su ispitanici dobi od 19 do 39 godina, neovisno o spolu, suočeni s *burnoutom*. Da bi se vidjelo ima li kakvog utjecaja određena dobna skupina i spol na rast ili smanjenje određene kategorije – *burnout*, *depersonalizacija* i *osobno postignuće*, u nastavku je tablica s prikazom zbroja aritmetičkih sredina za svaku kategoriju starosti i svaki spol.

**Tablica 5: Prikaz zbroja aritmetičkih sredina prema spolu i dobi za svaku kategoriju (N=244)**

Dob	19 - 23		24 - 28		29 - 33		34 - 39	
	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci	Žene	Muškarci
Kategorija A burnout - ukupno	18,77	13,33	18,49	19,21	22,69	19,48	19,56	23,19
Kategorija B depersonalizacija - ukupno	11,54	10,48	14,33	16,4	15,94	17,33	13,33	18,22
Kategorija C osobno postignuće - ukupno	33,15	33,71	31,75	30,9	29,44	30,08	30,78	30,28

Izvor: izrada autorice

Iz tablice 5 može se vidjeti da postoje razlike među spolovima i dobnim skupinama za određenu kategoriju. Za kategoriju A *burnout*, žene starosti 19 – 23 godine, ukupno prosječno imaju rezultat 18,77 što ukazuje na srednju razinu *burnouta*, kao i kod cijele skupine ispitanih ženskih osoba. Za razliku od žena, muškarci te dobne skupine, imaju zbroj aritmetičkih sredina za kategoriju A samo 13,33. Taj rezultat je manji od 17, što znači prisutnost niske razine *burnouta*.

Kategorija B depersonalizacija za ovu dobnu skupinu pokazuje približno slične rezultate, odnosno 11,54 za žene i 10,48 za muškarce. Oba rezultata ukazuju na prisutnost srednje razine *burnouta*.

U trećoj posljednjoj kategoriji osobno postignuće također nema velike razlike između žena i muškaraca za dob 19-24. Konkretno, za žene iznosi 33,15, a muškarce 33,71, a to znači da su oba rezultata na granici između visoke i srednje razine *burnouta*.

Kada se usporede rezultati za žene i muškarce dobne skupine 24-28, vidi se da ne postoje značajne razlike između rezultata za svaku kategoriju. Ono što se promijenilo, a utječe na oba



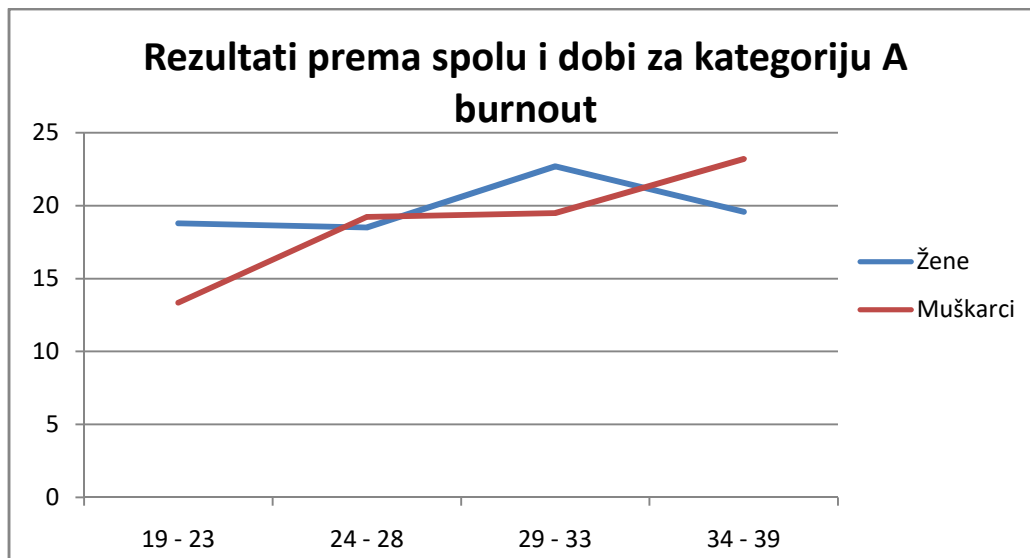
spola jest u kategoriji B depersonalizacija, oba rezultata, za žene 14,33 i muškarce 16,4, ukazuju na visoku razinu *burnouta*, dok je u prethodnoj skupini bila srednja. Također, ono što se već primjećuje usporedbom dobne skupine 19-23 i 24-28 godina je različit trend rasta/pada između ispitanika ženskog i muškog spola po kategorijama. Isto tako se vidi relacija između kategorije A i kategorije C, odnosno kad je manji rezultat u kategoriji A, veći je u kategoriji C. To se moglo predvidjeti i u samim opisima interpretacije rezultata jer za kategoriju A rezultati veći od 30 predstavljaju visoku razinu *burnouta*, dok za kategoriju C, rezultati manji od 33 predstavljaju visoku razinu *burnouta*.

Žene i muškarci starosti 29-33 godine u sve tri kategorije imaju ponovo približno slične rezultate. Rezultati prve kategorije, 22,69 za žene i 19,48 za muškarce pokazuju srednju razinu *burnouta*. U drugoj kategoriji rezultati 15,94 i 17,33 ukazuju na visoku razinu *burnouta*, a treća kategorija s rezultatima 29,44 i 30,08 znači također visoku razinu *burnouta*. Također se usporedbom različitih dobnih skupina po spolu može primjetiti trend rasta/pada.

Posljednja grupa od 34 do 39 godina ima razlike između muškaraca i žena, ali razlike više dolaze do izražaja kada se uzmu u obzir sve četiri dobne skupine i odvoje muškarci i žene te svaka kategorija. U ovoj dobnoj skupini najveća razlika jest u kategoriji B depersonalizacija, pri čemu žene imaju 13,33, a muškaci 18,22. Oba spola i dalje pripadaju u visoku razinu *burnouta*.

Kako bi se bolje uočio trend rasta/pada određene kategorije u odnosu na spol i dob, u nastavku su tri linijska grafa koja će bolje prikazati usporedbu.

Slika 7: Grafički prikaz rezultata prema spolu i dobi za kategoriju A burnout (N=244)



Izvor: izrada autorice

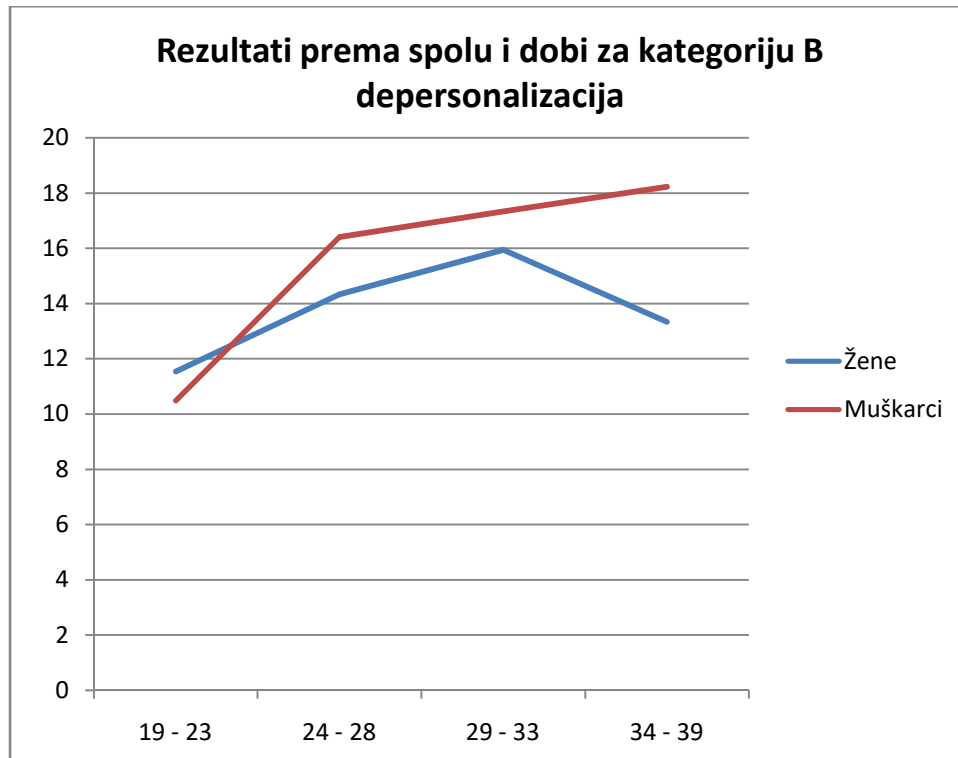
Iz grafičkog prikaza na slici 7 linija prikazana je usporedba rezultata za kategoriju A *burnout*. Linija koja kreće od niže vrijednosti s lijeve strane predstavlja muškarce, a linija iznad žene. Ono što je zanimljivo primijetiti na ovom grafikonu je prethodno uočeno i iz tablice, a to je da kod muškaraca razina *burnouta* raste s godinama starosti, odnosno da su muškarci starosti od 34 do 39 godina izloženi *burnoutu* nego oni starosti 19 – 23 godine.

Kada se pogleda linija za žene, iz nje se vidi da dolazi do pada razine *burnouta* za vrijeme 24 – 28 godine, a zatim dolazi do značajnog rasta prema 29 – 33 godine. Nakon 33. godine, kod žena se smanjuje razina i pada ispod muške linije.

Interesantno je što je trend rasta, odnosno pada potpuno drugačiji između muškaraca i žena. Kada je kod žena visoka razina, kod muškaraca je niža i obratno.

Sljedeći grafički prikaz na slici 8 pokazuje rezultate prema spolu i dobi za kategoriju B depersonalizacija.

**Slika 8: Grafički prikaz rezultata prema spolu i dobi za kategoriju B depersonalizacija (N=244)**



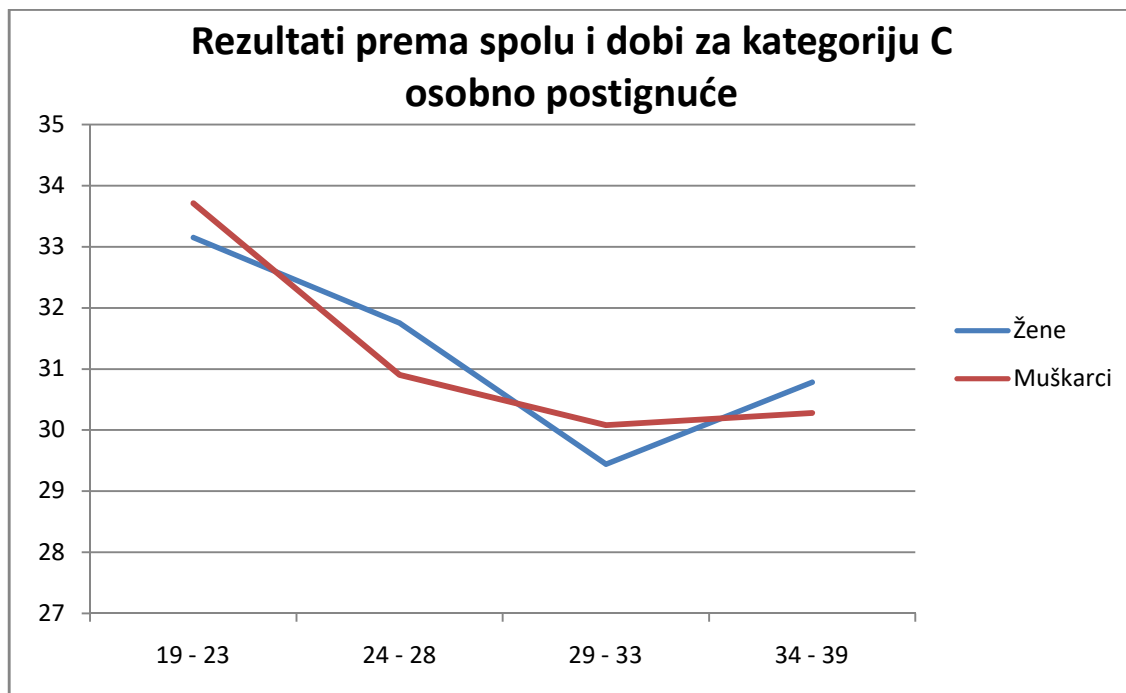
Izvor: izrada autorice

Iz grafičkog prikaza očita je razlika između rezultata za muškarce, linija s većim vrijednostima, i za žene, linija s manjim vrijednostima. Muškarci u dobi od 19 do 23 godine imaju značajno nižu vrijednost rezultata nego stariji pripadnici muške populacije. Kod žena se primjećuje blaži nagib linije što ukazuje na neintenzivan rast između 19-23 i 24-28 godine, kao što je to kod muškaraca. Također, kod žena nakon dobi 29-33, kada je linija depersonalizacije na vrhuncu, dolazi do naglog pada kod ženske populacije starosti 34 – 39 godina.

Usporedbom prethodna dva grafa, vidi se da žene za obje kategorije, *burnout* i depersonalizaciju, vrhunac odnosno najvišu razinu *burnouta*, doživljavaju u dobi od 29 do 33 godine. Nakon toga obje kategorije poprimaju nižu vrijednost. Suprotno tome, kod muškaraca je situacija takva da s godinama starosti raste razina *burnouta* pa tako pripadnici četvrte starosne skupine od 34 do 39 imaju najvišu razinu *burnouta*.

Treći graf na slici 9 pokazuje kretanja po spoli i dobi za treću kategoriju u istraživanju, osobno postignuće. Ono što je bitno napomenuti prije interpretacije grafa, je da u ovoj kategoriji niži rezultati ukazuju na visoku razinu *burnouta*.

**Slika 9: Grafički prikaz rezultata prema spolu i dobi za kategoriju C osobno postignuće (N=244)**



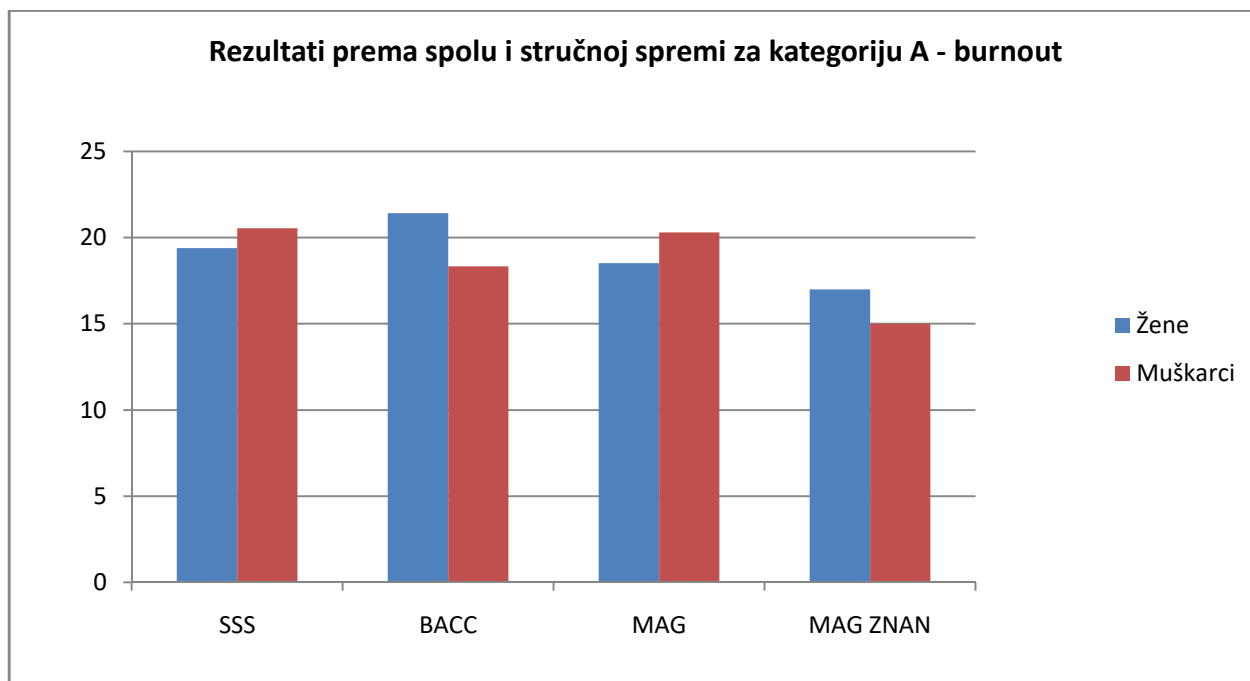
Izvor: izrada autorice

Iz grafa se vidi da i muškarci i žene imaju rezultate manje od 33 u svim dobnim skupinama osim u najmlađoj od 19 do 23 godine, kada imaju srednju razinu *burnouta*. U sve tri ostale, vrijednosti govore da ispitanici imaju visoku razinu *burnouta* za kategoriju osobno postignuće. Ono što je ranije primjećeno vezano uz odnos kategorija *burnout* i kategorije osobni uspjeh je uočljivo i na grafu. Točnije, u dobi od 29 do 33 godine i kod muškaraca i kod žena, linije su bile na vrhuncu, dok su u ovoj kategoriji obje linije na najnižoj razini. Isto kao i kod prethodna dva grafa, ženama se osjećaj osobnog postignuća smanjuje s godinama, a zatim nakon 33. godine ponovo raste i poprima veću vrijednost nego kod muške populacije. Kod muškaraca dolazi do pada osjećaja osobnog postignuća, a nakon 33. godine on raste slabijim intenzitetom nego kod žena.

Da bi se provjerilo postoji li neka povezanost između spola i stručne spreme za svaku od tri kategorije, napravljena su tri grafa na kojima su jasno pokazane razlike. Lijevi stupci odnose se na žene, a lijevi na muškarce.

Prvi stupčasti dijagram za kategoriju A – *burnout* nalazi se u nastavku.

**Slika 10: Grafički prikaz rezultata prema spolu i stručnoj spremi za kategoriju A burnout (N=244)**

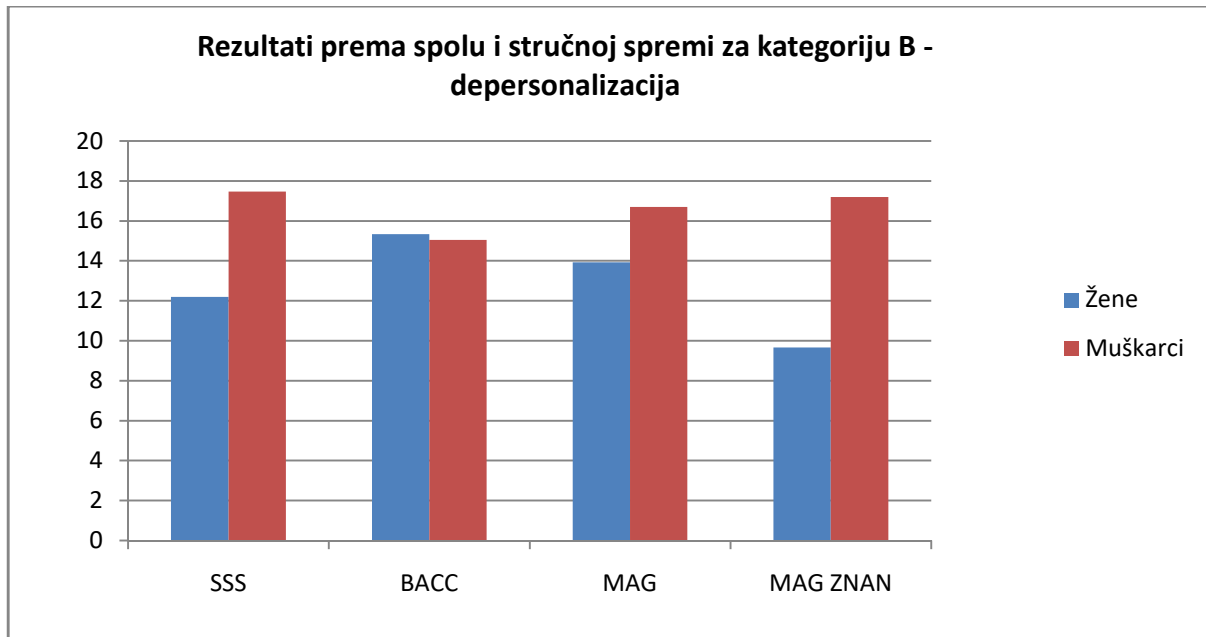


Izvor: izrada autorice

Iz dijagrama se može vidjeti da su rezultati za oba spola prema stručnoj spremi slični. Ono što je važno primijetiti je da magistri znanosti imaju nisku razinu *burnoutu* – žene 17, a muškarci 15.

Na slici 11 u nastavku prikazan je stupčasti dijagram rezultata prema spolu i stručnoj spremi za kategoriju B depersonalizacija.

**Slika 11: Grafički prikaz rezultata prema spolu i stručnoj spremi za kategoriju B depersonalizacija (N=244)**



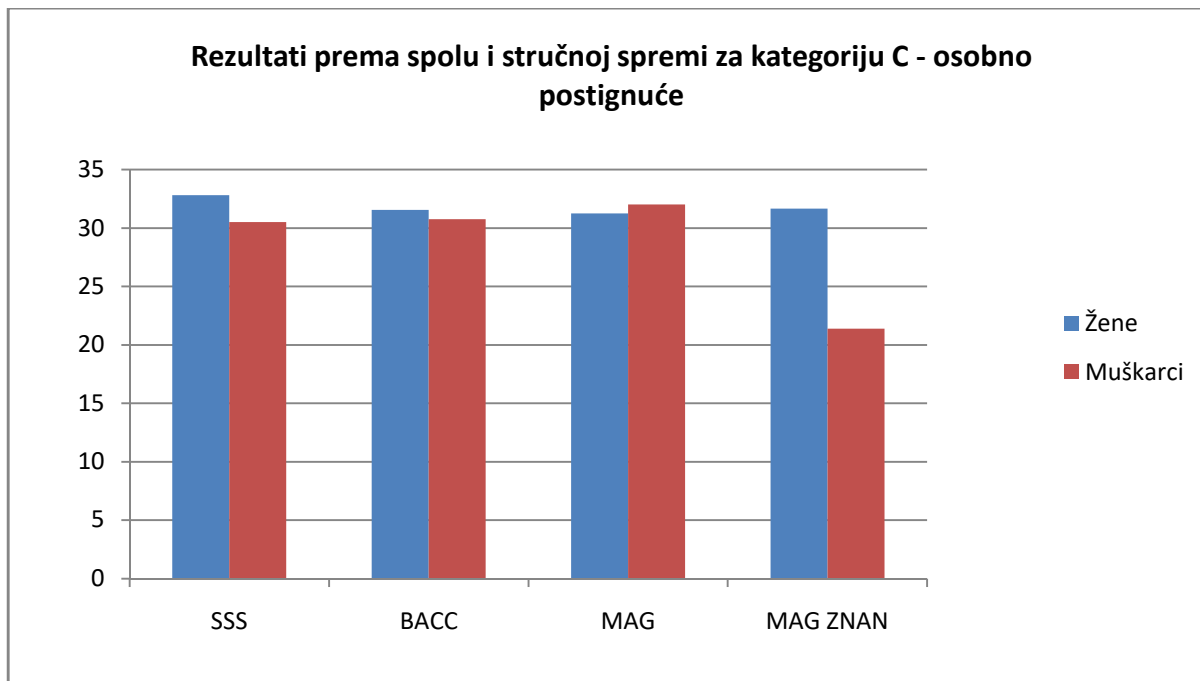
Izvor: izrada autorice

Rezultati u dijagramu iznad pokazuju da i muškarci i žene svih razina stručne spreme, osim žena koje su magistre znanosti, imaju rezultat veći od 12 što ukazuje na visoku razinu *burnouta*. Zanimljivo je da za razliku od žena magistra znanosti, muškarci s istom spremom imaju visoki rezultat.

Treći dijagram prikazuje rezultate za kategoriju C osobno postignuće i nalazi se u nastavku. Svi rezultati i za muškarce i žene, svih razina stručne spreme, pokazuju rezultate manje od 33, što znači visoku razinu *burnouta*. Najmanji rezultat imaju muškarci magistri znanosti, a iznosi 21,4.

Ono što se može vidjeti iz prethodnih grafova jest da stručna sprema i spol nisu povezani u toj mjeri koja bi utjecala na razinu *burnouta*, već se vide sitne razlike. Kad se promatra cijela slika, ispitanici svih razina stručnih spreme su u visokom riziku *burnouta*.

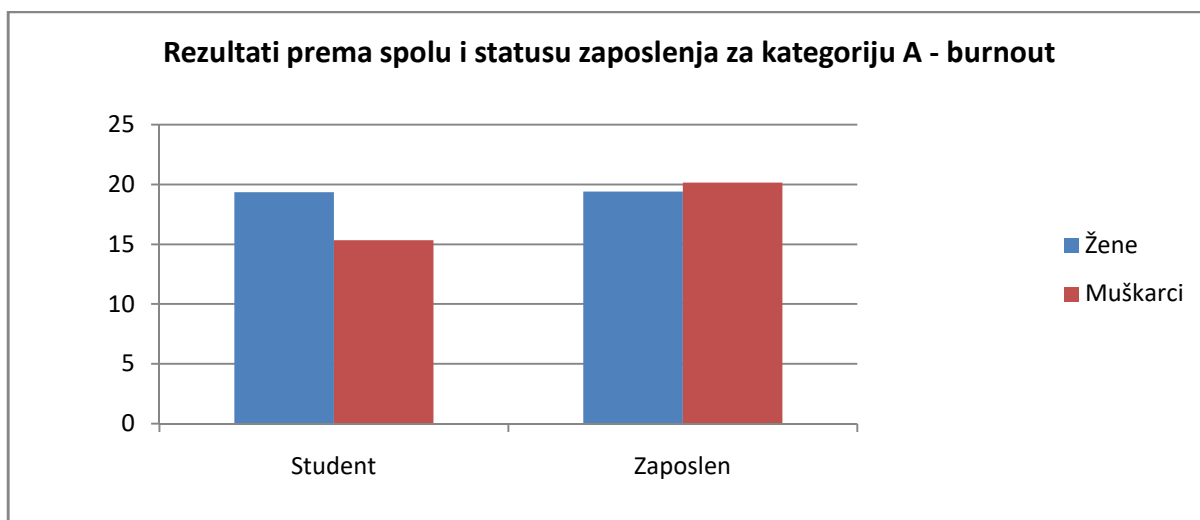
**Slika 12: Grafički prikaz rezultata prema spolu i stručnoj spremi za kategoriju C osobno postignuće (N=244)**



Izvor: izrada autorice

Posljednja tri grafička prikaza u nastavku odnose se na prikaz rezultata prema spolu i statusu zaposlenja za svaku od tri ispitane kategorije.

**Slika 13: Grafički prikaz rezultata prema spolu i statusu zaposlenja za kategoriju A burnout (N=244)**

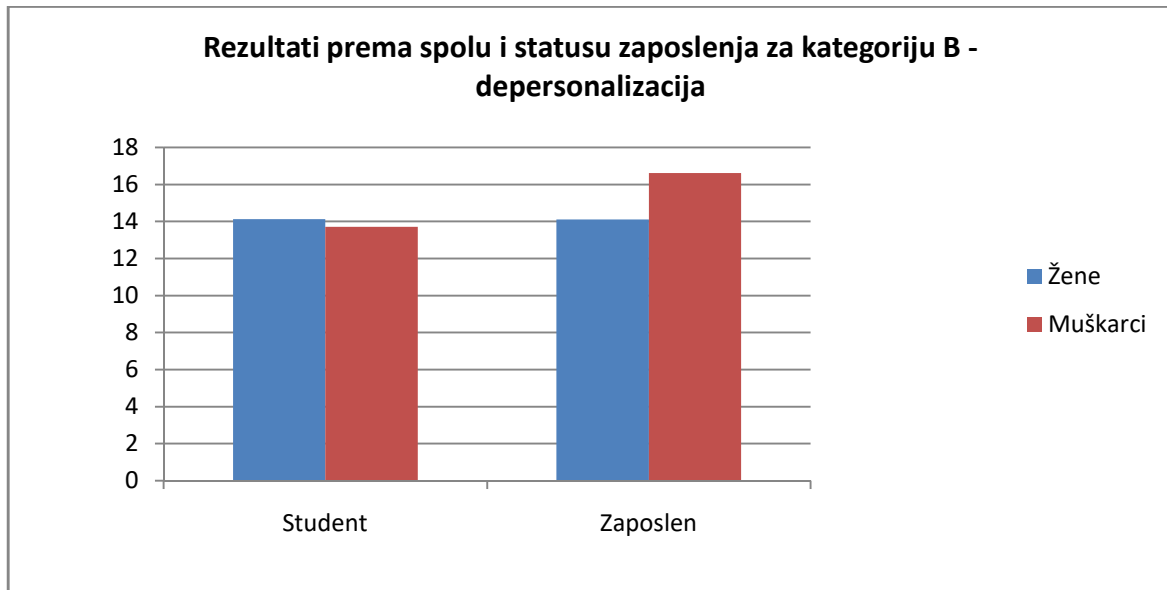


Izvor: izrada autorice

Iz grafa se vidi da muški dio studenata ima nisku razinu *burnouta*, dok ženski dio ispitanica neovisno o tome što je studentski posao, imaju srednju razinu *burnouta* kao i cijeli uzorak ispitanika. Ispitanici koji su zaposleni su neovisno o spolu na srednjoj razini *burnouta*.

Za kategoriju B depersonalizacija, graf je u nastavku.

**Slika 14: Grafički prikaz rezultata prema spolu i statusu zaposlenja za kategoriju B depersonalizacija (N=244)**



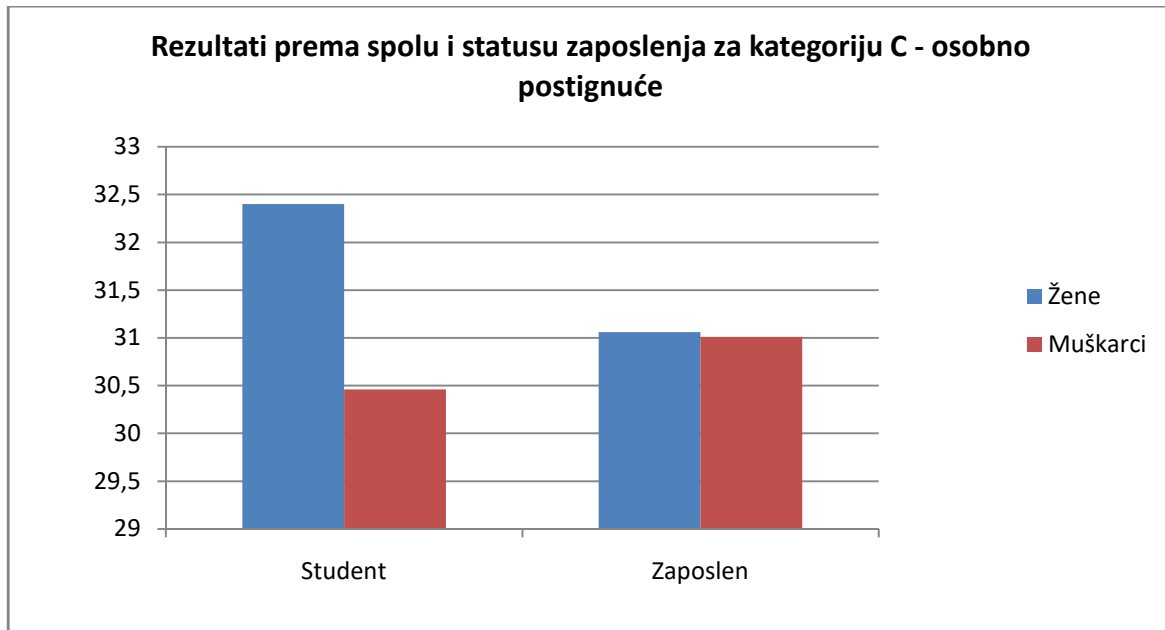
Izvor: izrada autorice

Na slici 14 može se primijetiti da i studenti i zaposleni oba spola imaju rezultat veći od 12, što predstavlja visoku razinu *burnouta*. Najviše od ispitanika, na grafu je vidljivo, imaju zaposleni muškarci, s rezultatom 16,61.

Zadnji graf odnosi se na prikaz rezultata prema spolu i statusu zaposlenja za kategoriju C osobno postignuće. S obzirom na to da su svi stupci na razini nižoj od 33, to predstavlja da oba spola, uključujući i studente i zaposlene, ima visoku razinu *burnouta*. Muški studenti imaju najniži rezultat, odnosno imaju najmanji osjećaj postignuća, što ukazuje na visoku razinu *burnouta*.



**Slika 15: Grafički prikaz rezultata prema spolu i statusu zaposlenja za kategoriju C osobno postignuće (N=244)**



Izvor: izrada autorice

Iz sva tri prethodna grafa može se izvući zaključak da status zaposlenja i spol nemaju značajan odnos sa sve tri kategorije. Drugim riječima, neovisno o spolu i statusu zaposlenja, rezultati pokazuju istu sliku kao i uzimajući u obzir sve demografske podatke ispitanih osoba.

## 5.4. Rasprava

Analiza tablica i grafova iz prethodnog potpoglavlja provedena je s ciljem uočavanja povezanosti pojedinih demografskih podataka sa svakom od tri ispitane kategorije – *burnout*, depersonalizacija i osobno postignuće. Svakako, cilj je prikazati sliku stanja svih ispitanika neovisno o spolu, dobi, razini stručne spreme i statusu zaposlenja.

Prvi zaključak koji se može donijeti na temelju analize svih ispitanika uključenih u uzorak, njih 244, jest da s rezultatima za kategoriju A – *burnout* 19,40, za kategoriju B – depersonalizacija 15,41 i za kategoriju C osobno postignuće 31,11, ispitanici ukazuju na prisutnost srednje prema visokoj razini *burnouta*. Naime, rezultat za kategoriju A interpretira se kao srednja razina *burnouta*, dok 15,41 govori da osobe imaju visok osjećaj

depersonalizacije, a time i visoku razinu *burnouta*. Rezultat 31,11 znači da ispitanici osjećaju nisko osobno postignuće što predstavlja visoku razinu *burnoutu*.

S obzirom na današnje okruženje i količinu stresa prisutnu ne samo u poslovnom životu, već i privatnom, ovakav rezultat bio je očekivan. Daljnja analiza rezultata samog upitnika odnosi se na usporedbu pojedinih kategorija.

Prema tome, drugi zaključak je da kategorija A *burnout* i kategorija B depersonalizacija mjere poprilično slične stavke pa se u rezultatima vidi povezanost između te dvije kategorije. Drugim riječima, visoke rezultate kod ispitanika za kategoriju A, prate visoki rezultati za kategoriju B. Osobe koje imaju visoku razinu *burnouta*, osjećaju i visoku razinu depersonalizacije. Osim ove dvije kategorije, vidljiv je odnos i s trećom kategorijom. On je za razliku od prethodne kategorije B, u obrnutom odnosu. Odnosno, kada ispitanici imaju visoke rezultate u kategoriji A, rezultati su im za kategoriju C osobno postignuće niski. To znači da što ispitanici imaju veći osjećaj *burnouta*, manji im je osjećaj osobnog postignuća.

Nakon analize samih kategorija, napravljena je analiza za svako demografsko obilježje kako bi se provjerilo ima li neki od navedenih traženih demografskih podataka poveznice s određenom kategorijom.

Prvi traženi demografski podatak u upitniku, koji se nalazi na kraju rada u prilogu 1, bio je spol. Usporedbom rezultata po kategoriji između muškog i ženskog spola, nisu prepoznate značajne razlike koje bi dokazale da je jedan spol više izložen stresu od drugog, odnosno da jedan spol ima višu razinu *burnouta*. Iz te činjenice, treći zaključak jest da razina *burnouta* nije povezana sa spolom ispitanika.

Drugi demografski podatak koji je prikupljan jest dob ispitanika. Kod analize ovog demografskog podatka primijećene su određene poveznice. Naime, u samom upitniku ispitanici su se trebali svrstati prema dobi u jednu od četiri ponuđene skupine (19 – 23 godine, 24 – 27 godina, 28 – 33 godine i 34 – 39 godina). Prikazom rezultata na grafu, uočen je trend rasta/pada za pojedinu dobnu skupinu i određenu ispitanu kategoriju.

Prva povezanost koja je primijećena jest da ispitanici s porastom godina imaju sve veće rezultate za kategoriju A *burnout*. Druga poveznost jest kao i prva samo za kategoriju B depersonalizacija.

Iz prethodne dvije povezanosti dobi ispitanika i rezultata po kategorijama A i B, četvrti je zaključak da stariji ispitanici više doživljavaju *burnout* i osjećaj depersonalizacije. Razlog tomu je nepoznat, ali se može pretpostaviti da se tim osobama tijekom dosadašnjeg rada nakupilo više stresa pa ga u starijoj dobi više doživljavaju i iskazuju nego što su prije. Osim toga, pretpostavka može biti i količina odgovornosti na poslu koja raste s porastom godina radnog iskustva. Posljednja pretpostavka zašto su stariji ispitanici više izloženi *burnoutu* i depersonalizaciji od mlađih generacija, su obveze u privatnom životu, odnosno „kod kuće“. Drugim riječima, većina osoba u dobi, za koju su rezultati istraživanja pokazali veći *burnout* i depersonalizaciju, ima djecu i supružnika. Samim tim je veća vjerojatnost da će „stariji ljudi“ imati više obveza doma što će im se prelitati na generalan osjećaj stresa i na poslu. Samo povećanje stresa koje prenose iz kuće na posao, vodi do *burnouta* i povećanja osjećaja depersonalizacije.

Osim prethodnog zaključka, analizom rezultata prema dobi uočeno je iz grafičkih prikaza drugačiji trend rasta depersonalizacije i *burnouta* s dobi paralelnom usporedbom žena i muškaraca. Naime, ono što je zanimljivo jest da kod muškaraca postoji trend rasta depersonalizacije i *burnouta* s dobi. Kod žena isto raste sve do zadnje kategorije dobi, odnosno do 33. godine, kad se odjednom smanji.

Prema tome, peti zaključak jest da je i kod muškaraca i žena prisutan *burnout* i depersonalizacija, samo u različitim godinama starosti. S obzirom na to da su kod žena rezultati te dvije kategorije najizraženiji od 24. do 33. godine, može se pretpostaviti da u toj dobi žene najčešće zasnivaju obitelj, odnosno imaju malo dijete/ malu djecu. Naglo smanjenje nakon 33. godine nastavak je prethodne pretpostavke, odnosno djeca su tu malo porasla i ne trebaju toliku brigu pa su žene manje opterećene obiteljskim i kućanskim obvezama, a samim tim su možda i zadovoljnije. S druge strane, kod muškaraca upravo nakon 33. godine kreće intenzivan rast te dvije kategorije. Razlog tomu mogu biti veći broj obveza kod kuće, ali i strah od starenja.

Rezultati istraživanja u odnosu na razinu stručne spreme i u odnosu na status zaposlenja, nisu pokazali značajnu poveznicu s nekom od tri kategorije. Stoga je šesti zaključak da razina stečene stručne spreme i status zaposlenja nemaju utjecaja na doživljaj *burnouta* i depersonalizacije.

Iz svega prethodnog proizlazi da uzorak zahvaćen ovim istraživanjem doživljava *burnout*, neovisno o spolu, razini stručne spreme i statusu zaposlenja. No, ovisno o starosti ispitanika, *burnout* je prisutniji kod starijih osoba.

### **5.5. Ograničenja istraživanja**

Ograničenje koje se javilo u ovom istraživanju je prigodni uzorak. Naime, na temelju 244 ispitanika, koji su odabrani zbog njihove dostupnosti u vremenu provođenja istraživanja, ne mogu se donositi čvrsti zaključci o osnovnom skupu. Neovisno o prethodnoj činjenici, dobiveni rezultati provedenog istraživanja mogu biti korisni za daljnja istraživanja u ovom području.

Uz prethodno ograničenje, također se ne može dokazati jesu li ispitanici iskreno odgovarali na pitanja, odnosno jesu li odgovori istiniti. Ne zna se tko je točno ispunjavao anketu kao niti jesu li se ispitanici prilikom ispunjavanja Likertove skale htjeli prikazati u što boljem svjetlu.

## 6. Zaključak

Ubrzan način života, razvoj tehnologija i konstantna dostupnost preko aplikacija i društvenih mreža razlog su velike količine stresa u današnje vrijeme. Sve to za posljedicu ima pojavu sindroma sagorijevanja, tzv. *burnout*. S obzirom na to da se ovaj pojam provlači u svim medijima pa čak i hrvatskim, u kontekstu određenih zanimanja i dobnih skupina, cilj ovog rada bio je ispitati postoji li sindrom sagorijevanja među generacijom Y u IT industriji u Hrvatskoj.

Kako bi se bolje shvatio sam koncept istraživanja te interpretacija rezultata, u teorijskom dijelu rada obuhvaćena su sva relevantna područja povezana s temom, uključujući pojmove stres, sindrom sagorijevanja, generacija Y i IT industrija. Stres i sindrom sagorijevanja pokazali su se kao zanimljivo stanje čovjeka, koji nemaju samo jednu definiciju niti jednu vrstu podjele pa tako ta dva pojma predstavljaju veliki potencijal za daljnja i detaljnija istraživanja kojima će se pokušati utvrditi primjerice, točan trenutak u kojem dolazi do prijelaza iz kroničnog stresa u sindrom sagorijevanja i na koji način prevenirati taj prijelaz.

Istraživanje koje je provedeno za potrebe ovog rada, obuhvatilo je uzorak od 244 ispitanika starosti od 19 do 39 godina koji rade u IT industriji. Rezultati istraživanja pokazali su da sindrom sagorijevanja postoji među ispitanicima. Ono što se dodatno kroz analizu rezultata pokušalo utvrditi jest povezanost tri ispitane kategorije – *burnout*, depersonalizacija i osobno postignuće s demografskim podacima prikupljenim u upitniku - spol, dob, stečena razina stručne spreme i status zaposlenja. Sukladno tome, jedina povezanost uočena je za dob ispitanika, a svi ostali demografski podaci rezultirali su približno istim vrijednostima za sve tri kategorije. Pokazalo se da stariji ispitanici doživljavaju više *burnouta* i depersonalizacije, te manji osjećaj osobnog postignuća. Uz to, pokazalo se da, iako spol ne utječe na razinu *burnouta*, muškarci i žene u različitoj dobi doživljavaju njegovu veću razinu. Konkretno, žene najviše rezultate imaju u dobi od 24. do 33. godine, nakon čega rezultati naglo opadaju, dok je kod muškaraca obratno. *Burnout* postoji, ali naglo raste nakon 33. godine. Točni razlozi ne postoje za objašnjenje takve slike, ali se može pretpostaviti da obveze u privatnom životu kao što su obitelj, djeca i slično, imaju velik utjecaj koji dovodi do „pucanja po šavovima“ na poslu. Osim obveza, moguće je da kod muške populacije, za razliku od ženske, dolazi do osjećaja straha od starenja nakon 33. godine.

Na temelju činjenica proizašlih iz istraživanja može se zaključiti da današnja najbrojnija generacija na tržištu rada, generacija Y, zaista jest izložena velikim količinama stresa, koliko u poslovnom, toliko u privatnom životu. Da bi bili u korak s vremenom, ljudi često stavljaju sve obaveze na prvo mjesto ne prioritizirajući ih i odlučuju biti dostupni za sve u svako doba dana tijekom cijelog tjedna pa čak i na odmoru. Fokusirajući se na križanje stavki s *to-do liste*, pojedinci odbijaju stati i prihvatiti da su pod stresom, a to odgađanje dovodi do kroničnog stresa, koji na kraju završava *burnoutom*.

U principu zbog današnjeg stila života u kojem sve mora biti „najbolje“ i obavezno objavljeno na društvenim mrežama, jer se inače nije dogodilo, ljudi se boje priznati da su im neke obaveze višak, da su umorni i da im treba odmor od svega pa čak i tehnologija i društvenih mreža. Zbog pritiska okoline, danas sve više pojedinaca postavlja previsoka očekivanja za same sebe i neispunjavanje istih, izaziva stres koji se svakim danom sve više skuplja.

Sve popularniji su razni programi za suočavanje i nošenje sa stresom, ali općenito i svakodnevnim životnim prilikama. Ljudi odlaze na brojne tečaje o učenju otpornosti na stres i plaćaju ogromne iznose ne bi li naučili nešto novo, a zapravo im niti jedan taj tečaj neće zauvijek riješiti problem. Razlog tomu je što današnja vrsta stresa proizlazi iz okoline, a ne pojedinca. Danas se pojedinci prilagođavaju okolini, umjesto da se okolina prilagodi pojedincima. Svaki taj tečaj ili program je nova obveza za osobu koja već cijeli dan ima ispunjen obvezama, od posla, studiranja, djece, roditelja, psa i slično. Zadaci *od danas do sutra* i hitnost sve i jednog zadatka, stvaraju pritisak svakoj osobi.

Pojednostavljeno rečeno, dan ima 24 sata, a obveze zahtjevaju 36 sati dnevno. Takav način života nije ni za koga održiv. Rješavajući obveze, a pritom razmišljajući o sljedećoj s popisa i onoj iza nje, a tek onoj za sutra/prekosutra, pa događaj koji slijedi za mjesec dana i sve obveze koje se moraju do tada izvršiti, svaku osobu dovest će do granice iscrpljenja i nemoći.

Upravo ovakav ritam života, „zaslužan“ je za sve više „oboljelih“ od sindroma sagorijevanja na poslu, ali i u privatnom životu. Generacija Y naučena je reći „da“ na svaku priliku, na svaki poziv, a zapravo bi trebali reći „ne“ s vremena na vrijeme i na taj način zaštititi sebe.

## Popis literature

1. A. A. (2015): *Bolest modernog društva – burnout sindrom*, <http://ordinacija.vecernji.hr/zdravlje/ohr-savjetnik/bolest-modernog-drustva-burn-out-sindrom/> (Preuzeto 19.08.2019.)
2. AIS: *What is stress*, <https://www.stress.org/what-is-stress/> (preuzeto 20.08.2019.)
3. Ajduković, D.: *Izvori profesionalnog stresa i sagorijevanja pomagača*, Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, 1996.
4. Ajduković M.: *Sindrom sagorijevanja na poslu.*, Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb 1996.
5. Arh G. (2006): Pritisak na poslu: svaki četvrti Hrvat radi pod stresom, [http://www.nhs.hr/novosti/pritisak\\_na\\_poslu\\_svaki\\_cetvrti\\_hrvat\\_radi\\_pod\\_stresom\\_3806/](http://www.nhs.hr/novosti/pritisak_na_poslu_svaki_cetvrti_hrvat_radi_pod_stresom_3806/) (preuzeto 23.08.2019.)
6. Buljubašić, A.: *Sindrom sagorijevanja među zdravstvenim djelatnicima*, diplomski rad, Split, 2015.
7. Comptia (2019): IT industry outlook, 2019., <https://www.comptia.org/resources/it-industry-trends-analysis> (preuzeto 23.08.2019.)
8. Cooper, C. L. & Marshall, J.: *Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health*, Journal of Occupational Psychology, 1976.
9. Dipboye, R. L., Smith C.S. & Howell, W. C.: *Understanding an Industrial and Organizational Approach to Psychology*, Forth Worth, TX, Harcourt Vrace College Publishers, 1994.
10. Drmić, S. (2006.): *Burnout - sindrom sagorijevanja*, <https://www.zdravobudi.hr/clanak/1248/burnout-sindrom-sagorijevanja> (preuzeto 17.08.2019.)
11. Družić Ljubovina O., Friščić Lj.: *Profesionalni stres kod socijalnih radnika: Izvori stresa i sagorijevanje na poslu*, Ljetopis socijalnog rada, Zagreb, 2014.
12. Folkman, S., Lazarus, R. S.: *Stres, procjena i suočavanje*, Naklada Slap, Jastrebarsko, 2004.
13. Goliszek, A.: *Stress management*, Bantam Books, London, 1993.

14. Helm, L. (2017): *Stress & Anxiety In The Tech Industry*, <https://risepsychology.com/blog/2017/10/30/stressintech> (preuzeto 23.08.2019.)
15. Hertarić, D.: *Primjena informacijskih sustava za podršku managementu u procesu poslovnog odlučivanja*. Magistarski rad, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb, 2001.
16. Institute for Quality and Efficiency in Health Care, IQWiG (2017): *Depression: what is burnout?*, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK279286/#i2125.symptome-5i.sources> (preuzeto 18.08.2019.)
17. Ivezić, B. (2019): *Ove tvrtke lani su otvorile oko 2000 novih radnih mjesta, a izvoz im je porastao za oko milijardu kuna* <http://www.poslovni.hr/tehnologija/hrvatski-sofтверasi-izvoz-podigli-za-jos-milijardu-kuna-354559> (preuzeto 23.08.2019.)
18. Ivezić, B. (2018): *Domaća IT industrija: 28.347 radnika i 21 mlrd. kn prihoda*, <http://www.poslovni.hr/tehnologija/domaca-it-industrija-28347-radnika-i-21-mlrd-kn-prihoda-348341> (preuzeto 23.08.2019.)
19. Jenkins, R. (2018.): *5 Ways Millennials Are Redefining Work-Life Balance*, <https://www.inc.com/ryan-jenkins/this-is-how-millennials-view-work-life-balance.html> (preuzeto 21.08.2019.)
20. Jokić-Begić, N.: *Sociologija i prostor*, Institut za društvena istraživanja u Zagrebu, Zagreb, 2008.
21. Jovanovski V.: *Razvoj poduzetničkih vještina i karijere Generacije y*, Studij Fizioterapije, Veleučilište Lavoslava Ružičke u Vukovaru, Vukovar, 2012
22. Kindrick Patterson, C.: *The Impact of Generational Diversity in the Workplace*, The Diversity Factor, 2007.
23. Knoblauch, M. (2019): *One in five millennials more stressed about 'likes' than fighting with partner*, <https://nypost.com/2019/02/07/one-in-five-millennials-more-stressed-about-likes-than-fighting-with-partner/> (preuzeto 22.08.2019.)
24. Kolovrat A., *Sindrom profesionalnog sagorijevanja (burn – out sindrom)*, Služba za zaštitu mentalno zdravlja, prevenciju i izvanbolničko liječenje ovisnosti
25. Komarić, B. (2014): *Baby Boom, generacija X, Y, Z - kojoj grupi pripadate*, <http://www.racunalo.com/baby-boom-generacija-x-y-z-kojoj-grupi-pripadate/> (preuzeto 21.08.2019.)



26. Kovač, M. (2018): *Generacija Z' - tko su oni i zašto su posebni*, <https://direktno.hr/zivot/obitelj/generacija-z-tko-su-oni-i-zasto-su-posebni-127568/> (preuzeto 21.08.2019.)
27. Lammiman, J., Syrett, M.: *Cool generacija – nova poslovna filozofija*, Naklada Ljevak, 2005.
28. Leiter, M. P. & C. Maslach, C.: *Spriječite sagorijevanje na poslu*, Mate d.o.o., Zagreb, 2011.
29. Levickaitė, R.: *Generations X, Y, Z: How Social Networks Form the Concept of the World Without Borders (The Case of Lithuania)*, LIMES, 2010.
30. Lider (2017): *Milenijalci su generacija koja non stop radi, a nikad nema novca*, <https://lider.media/lider-trend/milenijalci-su-generacija-koja-non-stop-radi-nikad-nema-novca/> (preuzeto 22.08.2019.)
31. Lipnjak, G.: *Istraživanje uzroka stresa zaposlenih*, Izvorni znanstveni rad, 2011.
32. Liu, S. (2019): *Employment in the IT industry - Statistics & Facts* Preuzeto s web stranice: <https://www.statista.com/topics/5275/employment-in-the-it-industry/> (preuzeto 23.08.2019.)
33. Lučanin, D.: *Mjere prevencija i sprečavanja štetnih posljedica stresa\*\**, Izlaganje sa VI. savjetovanja Zaštita na radu u regiji Alpe-Jadran, Opatija, 2013.
34. Martin C.A., Tulgan B.: *Upravljanje Generacijom Y*, HRD press, Inc., Amherst, 2006.
35. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P.: *Maslach Burnout Inventory*, Third edition, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, Kanada, 1996.
36. Maslach C, Jackson S. E.: *The measurement of experienced burnout*, Journal of Occupational Behavior, 1981.
37. McNamara, S. A.: *Incorporating generational diversity*, AORN Journal, 2005.
38. Mihailović, D.: *Stres organizaciji*, Fakultet organizacijskih znanosti, Sveučilište u Beogradu, Beograd, 2003.
39. Milovan, A. (2018): *Porazne brojke: Samo 13 posto zaposlenih u ICT sektoru u Hrvatskoj su žene*, <https://novac.jutarnji.hr/karijere/porazne-brojke-samo-13-posto-zaposlenih-u-ict-sektoru-u-hrvatskoj-su-zene/7284964/> (preuzeto 23.08.2019.)
40. Miljković, D., Rijavec, M.: *Organizacijska psihologija – odabrana poglavlja*, IEP/D2, Ekološki glasnik d.o.o., Zagreb, 2005.
41. Montana, P. J., Petit, F.: *Motivating Generation X and Y on the Job and Preparing Z*, Global Journal of Business Research, 2008.

42. Moravek, D.: *Rizici stresa na radnom mjestu-pristup i prevencija*, [www.moravek.net](http://www.moravek.net), 2007.
43. Novosel, B. (2019): *Dr. sc. Branka Novosel: Trećina Hrvata osjeća visoku razinu stresa, a velika odgovornost je na poslodavcima*, <http://ordinacija.vecernji.hr/novosti/dr-sc-branka-novosel-trecina-hrvata-osjeca-visoku-razinu-stresa-a-velika-odgovornost-je-na-poslodavcima/> (preuzeto 18.08.2019.)
44. Osha (2002): *Work-related stress*, <https://osha.europa.eu/en/publications/factsheets/22> (preuzeto 20.08.2019.)
45. OVB Allfinanz Croatia d.o.o (2019): *Generacija stresa*, <https://www.ovb.hr/blog/clanak/generacija-stresa.html> (preuzeto 22.08.2019.)
46. Prvi plan (2018): *IT zanimanja su među najtraženijima u Hrvatskoj, evo kolike su im plaće*, <https://prviplan.hr/aktualno/it-zanimanja-su-medu-najtrazenijima-u-hrvatskoj-evo-kolike-su-im-place/> (preuzeto 23.08.2019.)
47. Regan, M.: *Future Trends – Gen Y, Virtual Worlds and the Future of D&I*, <http://futureworkinstitute.com/future-trends/sample-presentations/geny/> (preuzeto 22.08.2019.)
48. Samra, R. (2019): *Is there an answer to millennial burnout?*, <https://www.bbc.com/worklife/article/20190122-is-there-an-answer-to-millennial-burnout> (preuzeto 22.08.2019.)
49. Sanghani, R (2019): *How it feels to have 'millennial burnout'*, <https://www.bbc.co.uk/bbcthree/article/c384d54a-0116-437f-83e8-ddbca65b6c06> (preuzeto 22.08.2019.)
50. Schaufeli Wb, Leiter MP, Maslach C.: *Burnout: 35 years of research and practice*, Career Dev Int. 2009.
51. Smith, M., Segal, J., Robinson, L., Segal, R. (2019): *Burnout prevention and treatment*, <https://www.helpguide.org/articles/stress/burnout-prevention-and-recovery.htm#difference> (preuzeto 17.08.2019.)
52. Smrekar, M. (2019): *U IT industriji žene i muškarci primaju skoro iste plaće. Saznali smo kolike su*, <https://www.tportal.hr/tehnolo/clanak/u-it-industriji-zene-i-muskarci-primaju-skoro-iste-place-saznali-smo-kolike-su-20190723> (preuzeto 23.08.2019.)

53. Solar, A. (2015.): *Milenijci: Njihova mišljenja oblikovana su modemsom vezom, informirani su i zainteresirani*, <https://www.vecernji.hr/biznis/milenijalci-ili-generacija-y-1037832>, (preuzeto 21.08.2019.)
54. Škes, M. (2014): *Sindrom sagorijevanja na poslu*, <http://www.stampar.hr/hr/sindrom-sagorijevanja-na-radnom-mjestu> (Preuzeto 19.08.2019.)
55. Škes, M. (2012): *Sindrom sagorijevanja na radnom mjestu*, <https://www.plivazdravlje.hr/aktualno/clanak/21524/Sindrom-sagorijevanja-na-radnom-mjestu.html> (preuzeto 20.08.2019.)
56. Tapscott, D: *Odrasti digitalno*, Mate, Zagreb, 2011.
57. Trstenjak, J. (2016): *Što je važno generaciji Y*, <https://lider.media/znanja/sto-je-vazno-generaciji-y/> (preuzeto 23.08.2019.)
58. Zemke, R., Raines, C., Filipczak, B.: *Generations at Work: Managing the Clash of Veterans, Boomers, Xers and Nexters in Your Workplace*, Executive Book Summaries, New York, AMACOM, 2000.
59. Žitnik B.: *Analiza hrvatske IT industrije 2008.-2017.*, HGK, 2018.

## Popis slika

Slika 1: Ključna područja IT industrije .....	21
Slika 2: Udio pojedinog kontinenta u ukupnoj zaradi IT industrije .....	22
Slika 3: Grafički prikaz ispitanika prema spolu (N=244).....	29
Slika 4: Grafički prikaz ispitanika prema dobi (N=244) .....	30
Slika 5: Grafički prikaz ispitanika prema stečenoj razini stručne spreme (N=244) .....	30
Slika 6: Grafički prikaz ispitanika prema statusu zaposlenja (N=244) .....	31
Slika 7: Grafički prikaz rezultata prema spolu i dobi za kategoriju A burnout (N=244) .....	36
Slika 8: Grafički prikaz rezultata prema spolu i dobi za kategoriju B depersonalizacija (N=244) .....	37
Slika 9: Grafički prikaz rezultata prema spolu i dobi za kategoriju C osobno postignuće (N=244) .....	38
Slika 10: Grafički prikaz rezultata prema spolu i stručnoj spremi za kategoriju A burnout (N=244)...	39
Slika 11: Grafički prikaz rezultata prema spolu i stručnoj spremi za kategoriju B depersonalizacija (N=244) .....	40
Slika 12: Grafički prikaz rezultata prema spolu i stručnoj spremi za kategoriju C osobno postignuće (N=244) .....	41
Slika 13: Grafički prikaz rezultata prema spolu i status zaposlenja za kategoriju A burnout (N=244)	41
Slika 14: Grafički prikaz rezultata prema spolu i status zaposlenja za kategoriju B depersonalizacija (N=244) .....	42
Slika 15: Grafički prikaz rezultata prema spolu i status zaposlenja za kategoriju C osobno postignuće (N=244) .....	43

## **Popis tablica**

Tablica 1: Interpretacija rezultata po kategorijama .....	6
Tablica 2: Popis izjava po kategorijama korištenih za potrebe istraživanja.....	28
Tablica 3: Prikaz rezultata istraživanja za cijeli uzorak ispitanika (N=244).....	32
Tablica 4: Prikaz rezultata upitnika prema spolu (N=244).....	33
Tablica 5: Prikaz zbroja aritmetičkih sredina prema spolu i dobi za svaku kategoriju (N=244) .....	34

## Prilozi

### Prilog 1

Anketni upitnik - Istraživanje „Sindrom sagorijevanja Generacije Y u IT industriji u Hrvatskoj“

*Ovo istraživanje je anonimno i provodi se u svrhu pisanja diplomskog rada. Rezultati dobiveni istraživanjem koristit će se za potrebe izrade diplomskog rada.*

*Za ispunjavanje obrasca potrebno je par minuta.*

*Hvala na izdvojenom vremenu!*

Opći podaci o ispitaniku

Spol \*

- Muški
- Ženski

Dob \*

- 19 - 23 godine
- 24 - 28 godina
- 29 - 33 godine
- 34 - 39 godina

Stečena razina stručne sprema \*

- Niža/niska stručna sprema
- Srednja stručna sprema
- Bacc./Viša stručna sprema
- Mag./Visoka stručna sprema
- Magistar znanosti
- Doktor znanosti

Status zaposlenja \*

- Studentski posao
- Stalno zaposlen/a

Istraživanje

*U nastavku odgovorite na pitanja na način da ocjenama od 0 do 6 označite vaše slaganje s navedenim izjavama.*

*Pri čemu je značenje ocjena sljedeće:*

*0 - nikad*

*1 - nekoliko puta godišnje*

*2 - jednom mjesečno*

3 - nekoliko puta mjesečno

4 - jednom tjedno

5 - nekoliko puta tjedno

6 – svakodnevno

#### Sekcija A

Osjećam se emotivno iscrpljeno od posla. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Rad s ljudima cijeli dan zahtijeva puno truda i napora. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Imam osjećaj da se raspadam zbog posla. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Osjećam se isfrustrirano poslom. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Imam osjećaj da na poslu previše radim. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Jako me uzrujava raditi u direktnom kontaktu s ljudima. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Osjećam se kao da sam na rubu snage. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

## Sekcija B

*U nastavku odgovorite na pitanja na način da ocjenama od 0 do 6 označite vaše slaganje s navedenim izjavama.*

*Pri čemu je značenje ocjena sljedeće:*

*0 - nikad*

*1 - nekoliko puta godišnje*

*2 - jednom mjesečno*

*3 - nekoliko puta mjesečno*

*4 - jednom tjedno*

*5 - nekoliko puta tjedno*

*6 – svakodnevno*

Imam osjećaj da neke kolege/ice ili klijente/ice gledam kao objekte. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Ujutro se osjećam umorno kad shvatim da se moram suočiti s još jednim radnim danom. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Imam utisak da me neki od mojih kolega/ica ili klijenata/ica smatraju odgovornim/om za neke od njihovih problema. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Na kraju radnog dana sam na rubu strpljenja. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Stvarno me ne zanima što se događa u životu nekih mojih kolega/ica ili klijenata/ica.\*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno



Postao/la sam bezosjećajni/a od kada radim. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Bojim se da me ovaj posao čini hladnijom osobom. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

### Sekcija C

*U nastavku odgovorite na pitanja na način da ocjenama od 0 do 6 označite vaše slaganje s navedenim izjavama.*

*Pri čemu je značenje ocjena sljedeće:*

*0 - nikad*

*1 - nekoliko puta godišnje*

*2 - jednom mjesečno*

*3 - nekoliko puta mjesečno*

*4 - jednom tjedno*

*5 - nekoliko puta tjedno*

*6 – svakodnevno*

Na ovom poslu ostvarujem puno stvari vrijednih truda i uloženog vremena. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Imam puno energije. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Lako mogu shvatiti kako se osjećaju moje kolege/ice ili klijenti/ice. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Brinem se za probleme kolega/ica ili klijenata/ica. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Smireno se nosim s emotivnim problemima na poslu. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Kroz svoj rad imam osjećaj da pozitivno djelujem na ljude.

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Lako stvaram ugodnu radnu atmosferu. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

Odlično se osjećam kada sam na poslu u blizini kolega/ica ili klijenata/ica. \*

0 1 2 3 4 5 6

Nikad ○ ○ ○ ○ ○ ○ Svakodnevno

# Životopis



## NIKOLINA RADOJČIĆ

STUDENTICA DIPLOMSKOG  
STUDIJA POSLOVNE EKONOMIJE,  
SMJER MENADŽERSKA  
INFORMATIKA

### OBRAZOVANJE

Diplomski sveučilišni studij „Poslovna ekonomija“,  
smjer „Menadžerska informatika“

2018. - danas  
Ekonomski fakultet, Zagreb

Preddiplomski sveučilišni studij „Poslovna ekonomija“

2014. - 2018.

Ekonomski fakultet, Zagreb

XVI. gimnazija (jezična)

2010. - 2014.  
Zagreb

### ZNANJA I VJEŠTINE

- Rad u timu
- Project management
- Komunikacijske vještine
- Event management
- Prezentacijske vještine
- MS Office

### STRANI JEZICI

- Engleski
- Njemački

### OSTALE VJEŠTINE

- Vozačka dozvola B kategorije

### DODATNO (VOLONTERSKO) ISKUSTVO

#### • Predsjedništvo

Koordinatorica Natjecanja, eSTUDENT  
srpanj 2018. - danas

#### • App Start Contest

Voditeljica organizacijskog tima, eSTUDENT  
lipanj 2017. - lipanj 2018.

- CEO konferencija  
Tim za zabavu i tehniku  
veljača 2017. - svibanj 2017.

- DRONEfest  
Članica organizacijskog tima  
EVENTA01  
veljača 2017. - travanj 2017.

- App Start Contest  
Članica organizacijskog tima, eSTUDENT  
listopad 2016. - lipanj 2017.

- Corporate Innovation and Intrapreneurship Conference  
Volonter  
EVENTA01 | Sense Consulting  
listopad 2016.

### KONTAKT

Adresa: Ante Jakšića 17, 10 000 Zagreb

Broj mobitela: 095/5022-082

E-mail: nina.040196@gmail.com

### RADNO ISKUSTVO

#### Project Management Intern

Bornfight, Vukasovićeva 1, Zagreb  
siječanj 2019. - danas

- vođenje malih i srednjih projekata za domaće i internacionalne klijente
- procjenjivanje i definiranje opsega projekta
- dokumentiranje i ažuriranje projektnih materijala
- komunikacija s klijentima s ciljem definiranja njihovih potreba i procesa edukacije i izvještavanja
- alociranje posla i delegiranje projektnih zadataka članovima projektnog tima
- definiranje i ažuriranje tjednog plana produkcije

#### Asistent u odjelu Regulatory Affairs and Quality Management

B.Braun Adria, Hondlova ulica 2, Zagreb  
travanj 2018. - srpanj 2018.

- Kontrola izvještaja o stavljanju lijekova na tržište
- Utvrđivanje ispravnosti svih dokumenata
- Kompletiranje potrebne dokumentacije lijekova i medicinskih proizvoda
- Uređivanje i slanje ponuda zdravstvenim ustanovama
- Pomaganje u drugim odjelima poduzeća (Financije, Korisnička podrška)

#### Agent korisničke podrške

Njuškalo d.o.o., Oreškovićevo 3D, Zagreb  
rujan 2014. - rujanj 2015.

- Kontrola oglasa
- Postprodajne aktivnosti s jasno definiranim ciljevima
- Telefonska i e-mail komunikacija s korisnicima
- Savjetovanje i pružanje podrške u radu