Prediktori konflikata radne s obiteljskom ulogom - kvantitativni i kvalitativni pristup

Pahlić, Matea

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Croatian Studies / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet hrvatskih studija**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:111:198623

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-04**

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
HRVATSKI STUDIJI
UNIVERSITY OF ZAGREB
CENTER FOR CROATIAN STUDIES

Repository / Repozitorij:

Repository of University of Zagreb, Centre for Croatian Studies

zir.nsk.hr

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA

Matea Pahlić

PREDIKTORI KONFLIKTA RADNE S OBITELJSKOM ULOGOM – KVANTITATIVNI I KVALITATIVNI PRISTUP

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2021.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA

Matea Pahlić

PREDIKTORI KONFLIKTA RADNE S OBITELJSKOM ULOGOM – KVANTITATIVNI I KVALITATIVNI PRISTUP

DIPLOMSKI RAD

Mentorica: prof. dr. sc. Jasminka Despot Lučanin

Zagreb, 2021.

Sažetak
Prediktori konflikta radne s obiteljskom ulogom – kvantitativni i kvalitativni pristup

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati odnos konflikta radne s obiteljskom ulogom, dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada. Ukupni uzorak u kvantitativnom dijelu istraživanja sastoji se od 401 sudionika u dobi od 22 do 64 godine. Istraživanje je provedeno *online* te su sudionici ispunili *Ljestvicu konflikta radne i obiteljske uloge, Oldenburški upitnik sagorijevanja i Ljestvicu novih načina rada.* Rezultati MANOVA-e ukazuju da se mlađi i stariji sudionici statistički značajno razlikuju jedino u pogledu kontrole vremena rada na način da stariji sudionici imaju veću kontrolu vremena rada. Rezultati na starijim sudionicima (50+) pokazali su da postoji povezanost između konflikta radne s obiteljskom ulogom i sagorijevanja na poslu, a multiplom regresijskom analizom je utvrđeno da je sagorijevanje na poslu jedini statistički značajan prediktor. Dodatno, cilj ovog istraživanja bio je pridonijeti dobivenim spoznajama putem kvalitativnog pristupa kod starijih sudionika. U kvalitativnom dijelu istraživanja sudjelovalo je ukupno 13 sudionika u dobi od 50 do 57 godina. Promatrale su se promjene u radu i načinima rada tijekom pandemije COVID-19 te na koji način su se promjene odrazile na obiteljski život. Dobiveni nalazi ukazuju da nema doživljaja konflikta radne s obiteljskom ulogom tijekom pandemije koronavirusa kod starijih sudionika, već da je trenutna situacija starije sudionike zbližila s obitelji. Većina sudionika doživljava veći stres na poslu, dok novi načini rada kao stil rada nisu zaživjeli u potpunosti te većina sudionika i dalje ima nejasne stavove o njima.

Ključne riječi: konflikt radne s obiteljskom ulogom, sagorijevanje na poslu, novi načini rada, stariji zaposlenici

Abstract

Predictors of work to family conflict – quantitative and qualitative approaches

The goal of this research was to test the relationship of work to family conflict, age, job burnout and new ways of working. The total sample in the quantitative part of the research consists of 401 participants aged between 22 and 64. The study was conducted *online* and the participants completed the *Work–Family Conflict Scale, The Oldenburg Burnout Inventory and The New Ways of Working Scale*. The results of the MANOVA suggest a statistically significant difference between younger and older participants only in respect to the control over work time in the direction that shows more control over work time in older participants. Older participants' (50+) resulsts show there is a correlation between work to family conflict and job burnout while multiple regression analysis determined that job burnout is the only statistically significant predictor. Additionally, the aim of this research was to make a contribution to the findings from the quantitative analysis via a qualitative approach to older participants. The qualitative part of the research included 13 participants aged between 50 and 57. Observations in the changes in work and ways of working during the COVID-19 pandemic and whether these changes affected family lives were carried out. Findings suggest older participants have not experienced work to family conflict during the corona virus pandemic but point towards families becoming closer during this period. Most participants experience greater levels of stress at work while new ways of working have not been fully implemented so most participants have unclear attitudes towards them.

Keywords: work to family conflict, job burnout, new ways of working, older workers

Sadržaj

1. UVOD 1
1.1. Konflikt radne i obiteljske uloge 2
1.2. Sagorijevanje na poslu 5
1.3. Novi načini rada 6
1.4. Konflikt radne s obiteljskom ulogom i odnosi među konstruktima 8
2. CILJ I PROBLEMI 9
3. METODA 11
3.1. Sudionici 11
3.2. Instrumenti 12
3.2.1. Ljestvica konflikta radne i obiteljske uloge 12
3.2.2. Oldenburški upitnik sagorijevanja 13
3.2.3. Ljestvica novih načina rada 14
3.2.4. Pitanja za intervju 14
3.3. Postupak 15
4. REZULTATI 16
4.1. Kvantitativni rezultati 16
4.2. Kvalitativni rezultati 21
5. RASPRAVA 29
5.1. Ograničenja i prednosti istraživanja, praktične implikacije rezultata i buduća istraživanja 34
6. ZAKLJUČAK 36
7. LITERATURA 37
Prilog 41

1. UVOD

Pristup radu u organizacijama se posljednjih godina promijenio, što je rezultiralo sve češćom uporabom novih tehnoloških inovacija u svakodnevnom radu. Do promjena u poslovanju organizacija dolazi jer se javlja novi stil rada koji se u stručnoj literaturi zove "novi načini rada", a karakterističan je po fleksibilnom pristupu poslu, odnosno po pristupu u kojem zaposlenik ima određenu razinu slobode u oblikovanju mjesta i vremena rada te odabira komunikacijskog kanala (Demerouti i sur., 2014). Međutim, treba uzeti u obzir da novi načini rada mogu i negativno utjecati na zaposlenika na način da granice između posla i obitelji mogu postati nejasne (Kotera i Correa Vione, 2020). Katkad dolazi do konflikta između obiteljskog i poslovnog života pa se tako često radna i obiteljska uloga preklapaju i pojedinac nije u mogućnosti uskladiti očekivanja jedne domene s drugom (Netemeyer i sur., 1996).

Uzevši u obzir demografski trend Europske unije koji ukazuje na sve starije stanovništvo, potreba da stariji zaposlenici ostanu duže zaposleni i nije neobična. Svjetska zdravstvena organizacija uzima kao točku razgraničenja između "mlađih" i "starijih" zaposlenika kronološku dob od 45 godina, a stariji radnici općenito navode manje izvora stresa u radnoj okolini u odnosu prema mlađim zaposlenicima (Bubaš i sur., 2009). Međutim, stariji zaposlenici u Hrvatskoj procjenjuju kvalitetu radnog života nižom u odnosu na mlađe zaposlenike (Galić i sur., 2019). S obzirom na nedavno izbijanje pandemije koronavirusa (COVID-19), dolazi do promjena u svijetu pa tako između ostalog i u poslovnom. Dolazi do usporavanja poslovnih aktivnosti, ali i do mijenjanja načina poslovanja (Katavić i sur., 2020). Područje ljudskih potencijala unutar organizacije nastoji pomoći svojim zaposlenicima jer je zaposlenicima potrebna prilagodba i pomoć da se nose s radikalnim promjenama koje se događaju kako u radnom pa tako i u društvenom okruženju. Primjerice, zaposlenici koji su ranije provodili sve ili većinu svog radnog vremena radeći unutar svoje organizacije, sada su primorani brzo se prilagoditi radu na daljinu (Carnevale i Hatak, 2020). Mnogi zaposlenici su počeli raditi od kuće i nastavili komunicirati sa svojim kolegama, klijentima i nadležnima preko *interneta* ili telefona. Rad od kuće tijekom pandemije se na prvu čini kao prednost za starije zaposlenike koji žele veću autonomiju i fleksibilnost u radnim zadacima. Smatra se da stariji zaposlenici koji imaju jake strategije za samostalno učenje te vještine za učenje novih tehnologija mogu očekivati uspjeh i manje stresa u prijelaznom periodu (Kanfer i sur., 2020).

Iako se organizacije kreću kroz izazove koje nameće pandemija COVID-19, morat će i dalje biti pažljivi prema zaposlenicima koji bi mogli biti pogođeni trenutnim promjenama u radnom okruženju, ali i promjenama koje se događaju unutar obiteljskog života (Carnevale i Hatak, 2020). Stoga, postavlja se pitanje kako se pandemijska kriza odrazila na rad, kakve promjene je izazvala te u kojoj mjeri se pandemija odrazila na balans poslovnog i obiteljskog života. Ovim istraživanjem želi se doprinijeti temi pandemije COVID-19 koja se tek istražuje. Uzevši u obzir i prethodno navedene razlike između starijih i mlađih zaposlenika, radni vijek koji je sve duži te kasniji odlazak zaposlenika u mirovinu, u ovom istraživanju pažnja će biti usmjerena na starije zaposlenike te na promjene koje su oni iskusili u radnom i obiteljskom životu za vrijeme pandemije COVID-19 kroz 2020/2021. godinu.

1.1. Konflikt radne i obiteljske uloge

Može se kazati da su obitelj i posao dva područja u životu pojedinca koja su vjerojatno najvažnija za definiranje njegovih uloga i vlastitog identiteta, a unutar svakog od tih područja pojedinac ostvaruje raznovrsne uloge (Čudina-Obradović i Obradović, 2001). Zanimanje istraživača za područjem konflikta radne i obiteljske uloge je povezano s promjenama u strukturi društva, a ponajviše promjena u rastu broja parova s djecom gdje oba roditelja rade (Amstad i sur., 2011). Drugim riječima, u vrijeme globalizacije i muškarac i žena imaju dvostruku ulogu, odnosno imaju ulogu roditelja i privreditelja (Novitasari i sur., 2020). Područje obitelji i posla predstavljaju sadržajni okvir za ostvarivanje vlastitoga doživljaja samoaktualizacije, uspješnosti, stabilnosti, sigurnosti, svrhe, usmjerenosti cilju, ostvarenja vlastitih vrijednosti i uspostavljanja bliskosti. Stoga, uspješno funkcioniranje u svakome od tih područja u velikoj mjeri utječe na životno zadovoljstvo, dobrobit, psihičko i tjelesno zdravlje (Čudina-Obradović i Obradović, 2001). Stresori na poslu dovode do konflikta radne i obiteljske uloge, a organizacije mogu djelovati i smanjiti konflikt između radnog i obiteljskog života kod svojih zaposlenika. Poslodavci mogu smanjiti konflikt radne i obiteljske uloge na način da osiguraju jasne i kompatibilne radne dužnosti i odgovornosti, ali istovremeno da osiguraju prihvatljiv broj zadataka za koje su zaposlenici odgovorni (Michel i sur., 2011).

Često može doći do ometanja, interferencija i sukoba različitih uloga u nekom području pa tako i u području radne i obiteljske uloge. Jedna od najčešćih definicija koja se koristi u području konflikta radne i obiteljske uloge je definicija Greenhaus i Beuttel (1985) koja konflikt radne i obiteljske uloge definira kao doživljaj neusklađenosti zahtjeva radne i obiteljske uloge jer je to doživljaj do kojeg dolazi kada udovoljavanje zahtjevima iz jedne

uloge otežava ili onemogućava izvršavanje zahtjevima iz druge uloge. Također, više iskustva s konfliktom radne i obiteljske uloge doživljavaju samohrani roditelji u odnosu na roditelje koji su u braku. Dok, zaposlenici bez djece, neovisno o tome jesu li u braku ili ne, doživljavaju sličnu razinu konflikta radne i obiteljske uloge (Byron, 2005). Generalno, pokazano je da konflikt radne i obiteljske uloge negativno utječe na posao i obitelj u pogledu njih samih i njihovih članova obitelji (Čudina-Obradović i Obradović, 2001). Konflikt radne i obiteljske uloge ne utječe samo na subjektivnu dobrobit i ponašanje pojedinca, već i na obiteljski i radni život (Amstad i sur., 2011). U istraživanju Judge i suradnika (2006) pokazano je da konflikt radne i obiteljske uloge generira specifične emocionalne reakcije, krivnju i hostilnost. Dobiveni rezultati ukazuju da konflikt obiteljske s radnom ulogom doživljen na poslu je povezan s osjećajima krivnje i hostilnosti na poslu, a konflikt radne s obiteljskom ulogom doživljen kod kuće je povezan s osjećajima krivnje i hostilnosti kod kuće. Općenito, autori potvrđuju pretpostavku da se emocionalne reakcije javljaju u domeni u kojoj su doživljene te uzrokovane. No, postoje i određene značajke koje mogu pomoći pojedincu da izbjegne sukobljavanje radnih i obiteljskih zahtjeva. Čini se da pozitivni afekti, unutarnji lokus kontrole, samoefikasnost i optimizam pomažu pojedincima u zaštiti od konflikta radne i obiteljske uloge (Allen i sur., 2011).

Promatrajući konflikt radne i obiteljske uloge iz teorijskog okvira, postoje dva smjera konflikta, ovisno o tome ometa li posao obiteljski život ili obiteljski život ometa posao: konflikt radne s obiteljskom ulogom (*konflikt rad-obitelj*) i konflikt obiteljske s radnom ulogom (*konflikt obitelj-rad*). S obzirom na uzrok konflikta mogu se razlikovati tri vrste konflikta: *konflikt vremena* (konflikt koji se temelji na vremenu, odnosno proizlazi iz vremenske nemogućnosti udovoljavanja zahtjeva dviju uloga), *konflikt naprezanja* (konflikt se događa kada napetost ili umor zbog zadataka i obaveza u jednoj ulozi umanjuju mogućnost funkcioniranja pojedinca u drugoj ulozi) i *konflikt ponašanja* (konflikt koji proizlazi iz neučinkovitog ponašanja pojedinca ili neusklađenosti ponašanja, a koji se zahtijevaju u dvije različite domene (Greenhaus i Beuttel, 1985). Istraživači dolaze do zaključka kako konflikt radne i obiteljske uloge nije jedinstveni konstrukt, odnosno navodi se jasna distinkcija između dvije vrste konflikta prema smjeru ometajućih utjecaja (Frone i sur., 1992a). Pri tome, vrijedi racionala da konflikt, iako potječe iz jednog područja, stvara probleme u drugom području te posljedično subjektivna dobrobit povezana s drugom domenom pati. Oba tipa konflikta se negativno odražavaju na psihičko i tjelesno zdravlje, no smatra se da imaju različite posljedice (Čudina-Obradović i Obradović, 2001). Visoke razine konflikta radne i obiteljske uloge

dovode do nezadovoljstva i distresa kako u radnoj tako i u obiteljskoj domeni (Netemeyer i sur., 1996).

S obzirom na veliki broj mogućih perspektiva u literaturi konflikta radne i obiteljske uloge, u ovom radu usmjerit ćemo se na Model resursa posao – dom (u nastavku W-HR model) i Teoriju očuvanja resursa. W-HR model nastaje u pokušaju da se bolje shvati uzajamno djelovanje radne i obiteljske sfere života te se time razvija model koji pruža novu teoretsku perspektivu za područje istraživanja rada i obitelji (ten Brummelhuis i Bakker, 2012). U modelu se sučeljavanje između dva područja promatra kao skup procesa, gdje svaki proces kreće od zahtjeva i resursa u radnoj (obiteljskoj) domeni kroz promjene u osobnim resursima pa dolazi do ishoda u obiteljskoj (radnoj) domeni. Dakle, prema W-HR modelu, konflikt rada i obitelji održava proces u kojem zahtjevi u jednom području iscrpljuju osobne resurse, što rezultira smanjenim ishodima u drugom području. Gubitak osobnih resursa može objasniti konflikt ili sučeljavanje između radne i obiteljske uloge (Greenhaus i ten Brummelhuis, 2013). Osobni resursi imaju važnu ulogu pa tako ten Brummelhuis i Bakker (2012) rade distinkciju između osobnih resursa koji su više strukturalni (npr. vještine, znanje, iskustvo, zdravlje) i onih koji su promjenjivi (npr. raspoloženje, tjelesna energija, kognitivna energija, pažnja, vrijeme). Prema Greenhaus i ten Brummelhuis (2013) W-HR model je primjer integrativnog pristupa u odnosu na druge pristupe jer u isto vrijeme uzima u obzir sisteme, granice strategija upravljanja i individualno donošenje odluka. Integrativni pristup modela znači da se W-HR model temelji na spoznajama različitih perspektiva o mogućem međusobnom utjecaju radne i obiteljske domene. Model obuhvaća pristup sukoba koji pomaže razumjeti kako dvostruka uloga pojedinca može dovesti do interferencije i stresa, pristup obogaćivanja koji nudi uvid u potencijalne koristi sudjelovanja u radnim i obiteljskim ulogama, pristup ekoloških sistema koji prikazuje domene kao interakcijske sustave koji izravno i neizravno djeluju na pojedinca te pristup upravljanja granicama i odlučivanja koji promiču aktivniju ulogu pojedinca u oblikovanju i razgraničenju radnih i obiteljskih uloga i granica. W-HR model koristi Teoriju očuvanja resursa (Hobfoll, 2002, prema ten Brummelhuis i Bakker, 2012) kao teoretsku osnovu. Teorija očuvanja resursa naglašava odnos između zahtjeva pojedine uloge i resursa s kojima pojedinac raspolože i koji mu pomažu u ostvarivanju ciljeva. Pojedinci su podložniji stresu kada su resursi (objekti, osobne karakteristike, uvjeti, energija) ugroženi, izgubljeni ili se smatraju neadekvatnima u usporedbi sa zahtjevima. Pojedinci koji imaju veći broj navedenih resursa na raspolaganju bit će

otporniji na stres i gubitke pa će se tako i lakše suočavati s njim za razliku od onih kojima nedostaju resursi (Hobfoll, 2002, prema ten Brummelhuis i Bakker, 2012).

Zaključno, zbog lakšeg razumijevanja pojmova valja kazati da u literaturi vrijedi da se termin konflikt radne i obiteljske uloge koristi kada se odnosi na nešto općenito, a termini konflikt radne s obiteljskom ulogom ili konflikt obiteljske s radnom ulogom kad se referira na specifičan smjer utjecaja konflikta. Stoga, s obzirom na širinu konstrukta radne i obiteljske uloge, u ovom radu pažnju ćemo usmjeriti samo na ometajući utjecaj koju radna uloga ima s obiteljskom.

1.2. Sagorijevanje na poslu

Sagorijevanje na poslu je složeni sindrom, a zaposlenici koji doživljavaju sagorijevanje na poslu će vjerojatno imati ograničene resurse na poslu, dok se zahtjevi posla povećavaju. Već doživljeno sagorijevanje na poslu predviđa buduće sagorijevanje koje je rezultat povećanih zahtjeva i smanjenih resursa za posao (npr. socijalna podrška, informacije) (ten Brummelhuis i sur., 2011). Kod pojedinca, sagorijevanje na poslu se postupno razvija tijekom vremena i to kao kontinuirana afektivna stresna reakcija, a prepoznaje se po tri dimenzije: emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija i smanjeno osobno postignuće (Maslach i sur., 2001). Emocionalna iscrpljenost je često najvidljivija manifestacija sindroma sagorijevanja na poslu, a do nje dolazi zbog preopterećenosti radnim obvezama i socijalnog konflikta. Prepoznaje se po simptomima kao što su umor, glavobolja, povećana razdražljivost i manjak entuzijazma za rad. Dimenzija depersonalizacije podrazumijeva distanciranost, ravnodušnost i cinizam prema ljudima koji su primatelji usluge, negativne stavove prema radu, ali i gubitak osjećaja vlastitog identiteta. Za dimenziju smanjenog osobnog postignuća bi se moglo kazati da je nešto složenija, a odnosi se na negativnu samoprocjenu kompetencija i postignuća na radnom mjestu. Simptomi se manifestiraju kao gubitak motivacije za rad, smanjeno samopoštovanje pojedinca, ali i produktivnosti (Maslach i sur., 2001). Osim spomenute trodimenzionalne konceptualizacije sagorijevanja na poslu, postoji i dvodimenzionalni model prema kojem se sagorijevanje na poslu sastoji od dvije osnovne dimenzije, a to su iscrpljenost i otuđenost (Demerouti i sur., 2003). Promatrajući iz ove konceptualne perspektive, koncept iscrpljenosti je proširen te se definira kao posljedica intenzivnog tjelesnog, afektivnog i kognitivnog stresa, dok se dimenzija otuđenosti odnosi na vlastitu distanciranost od posla općenito (Demerouti i sur., 2010). Osim što je ranija konceptualizacija drugačija u pogledu broja dimenzija od kojih se sagorijevanje sastoji,

različita je i po tome što zagovornici dvodimenzionalne konceptualizacije smatraju da se iscrpljenost i otuđenost mogu razviti u različitim zanimanjima, a ne isključivo u onim koji uključuju primarno rad s ljudima (Demerouti i sur., 2001).

Sama pojavnost i razina sagorijevanja na poslu razlikuje se s obzirom na biografske karakteristike kao što dob, spol, radno iskustvo, stupanj obrazovanja (Maslach i sur., 2001). Boštjančić i suradnici (2015) u istraživanju pretpostavljaju da stariji zaposlenici imaju više poslovnog iskustva pa u skladu s time i više iskustva u suočavanju sa stresom i manje iskustva sagorijevanja na poslu. Drugim riječima, stabilniji su, zreliji i imaju veći balans u poslu i životu općenito. U istraživanju Boštjančić i suradnika (2015) korištena je hijerarhijska klaster analiza kako bi identificirali grupe s obzirom na razinu sagorijevanja na poslu. Rezultati klaster analize pokazali su četiri klastera (malo sagorijevanje na poslu, visoko sagorijevanje na poslu, visoka emocionalna iscrpljenost i smanjeno osobno postignuće). Boštjančić i suradnici (2015) zaključuju kako klaster s manje sagorijevanja na poslu obuhvaća starije zaposlenike (od 49+ godina), dok klaster smanjenog osobnog postignuća i visoke emocionalne iscrpljenosti obuhvaćaju veću proporciju sudionika mlađih od 30 godina. Također, rezultati istraživanja Johnson i suradnika (2017) idu u tom smjeru, odnosno na uzorku njemačkih zaposlenika u uslužnom sektoru dobiveno je da su stariji zaposlenici bolji u pogledu korištenja pozitivnih, tj. adaptivnih strategija emocionalne regulacije, da su više angažirani na poslu te da doživljaju manje sagorijevanja na poslu. Drugim riječima, dob predviđa manje sagorijevanja na poslu i više angažiranosti indirektno kroz uporabu strategija emocionalne regulacije. Pretpostavka je da životno iskustvo pomaže starijim zaposlenicima te se na taj način mogu pripremiti kako da uspješno djeluju na susrete/situacije u uslužnom sektoru (Johnson i sur., 2017).

1.3. Novi načini rada

Napredak informacijske i komunikacijske tehnologije vidljiv je u svijetu rada te je sa sobom donio neke nove mogućnosti u poslovanju organizacija (Demerouti i sur., 2014). Vrijednost klijenata i zaposlenika postaje sve više istaknuta, a tako organizacije trebaju brže odgovarati potrebama klijenata (Blok i sur., 2011). S obzirom da mnoge organizacije teže tome da razvijaju svoje poslovanje na način da omoguće fleksibilniji pristup u radu u pogledu vremena i mjesta te korištenja informacijsko-komunikacijske tehnologije, javlja se koncept novih načina rada (Baarne i sur., 2010, prema Demerouti i sur., 2014). Kombinirajući navedene tri karakteristike Demerouti i suradnici (2014) definiraju nove načine rada kao stil

rada u kojem zaposlenici mogu kontrolirati vrijeme i mjesto rada te upotrebljavaju modernu tehnologiju. Osim spomenutih podjela, Baarne i suradnici (2010, prema Demerouti i sur., 2014) nove načine rada definiraju kao oblik organizacije rada koju karakterizira kombinacija vremenske i prostorne fleksibilnosti. Pri tome, pod vremenskom fleksibilnosti podrazumijeva se da unutar određenih granica zaposlenici mogu sami odlučiti kako će rasporediti svoje ugovorno radno vrijeme unutar doba dana i radnih dana u tjednu. S druge strane, prostorna fleksibilnost znači da zaposlenici, unutar određenih granica, imaju mogućnost izvršenja svojih obaveza s različitih mjesta, bilo iz ureda ili kuće.

Novi načini rada su prepoznati po svojim pragmatičnim benefitima, kao što su smanjeni operativni troškovi i povećana fleksibilnost zaposlenika (Baarne i sur., 2010, prema Demerouti i sur., 2014). Neke od prednosti koje se izdvajaju kod korištenja novih načina rada su povećana radna angažiranost, radni zanos i povezanost osoblja (Kotera i Correa Vione, 2020). Istraživanja pronalaze pozitivnu vezu dnevne uporabe novih načina rada i dnevne radne angažiranosti na način da kontinuirana povezanost među zaposlenicima omogućuje lakšu dostupnost, odnosno odgovaranje putem *e*-maila ili telefonskih poziva (ten Brummelhuis i sur., 2012). Nadalje, Van Steenbergen i suradnici (2018) otkrivaju da upotreba novih načina rada može istovremeno biti korisna jer smanjuje radno opterećenje, ali i štetna jer dovodi do smanjenja autonomije i mogućnosti razvoja zaposlenika. Autori dobivene rezultate istraživanja objašnjavaju na način da je provedeno istraživanje zahtijevalo obaveznu tranziciju, tj. zaposlenici unatoč tome što su mogli birati mjesto rada, više nisu imali svoj uredski prostor pa su bili su dužni promijeniti svoje radne rutine pa se time mogao smanjiti osjećaj kontrole. Nalaz za autonomiju do kojeg su Van Steenbergen i suradnici (2018) došli je bitno za spomenuti jer se povećanje autonomije često smatra važnom prednošću novih načina rada (npr. Gajendran i Harrison, 2007). S druge strane, nedostaci novih načina rada tiču se socijalnog aspekta, odnosno neki rezultati istraživanja ukazuju da zbog smanjene mogućnosti interakcije uživo, povećala se efikasnost komunikacije, ali istovremeno se smanjila sveukupna komunikacija (Demerouti i sur., 2014). Rezultati ten Brummelhuis i suradnika (2012) ukazuju da elektronička komunikacija pomaže u preveniranju osjećaja izoliranosti među zaposlenicima. Van Steenbergen i suradnici (2018) dolaze do nešto drugačijih rezultata u pogledu podrške suradnika, tj. oni dobivaju rezultate prema kojima zaposlenici imaju jednaku razinu podrške svojih kolega kao i prije prakticiranja novih načina rada. No, svakako je važno napomenuti da je COVID-19 možda uveo nove načine rada u različite sektore, ali bez odgovarajućeg planiranja i izvršenja. Negativni utjecaji novih načina rada se trebaju proučiti

ukoliko će takav način rada ostati u postpandemijskom razdoblju (Kotera i Correa Vione, 2020). Da bi se novi načini rada uspješno implementirali u poslovanje, potrebna je podrška menadžmenta kako bi uspješno uvela promjene u radnim procesima (ten Brummelhuis i sur., 2012).

1.4. Konflikt radne s obiteljskom ulogom i odnosi među konstruktima

Konflikt radne s obiteljskom ulogom pojavljuje se kada radne aktivnosti interferiraju s obiteljskim obvezama koje pojedinac ima (Netemeyer i sur., 1996). Prelijevanje radnog stresa na obiteljski život zaposlenika važan je kako za tvrtku tako i za zaposlenike. Stresori radne uloge (stresori na poslu, sukob uloga, dvosmislenost uloga, preopterećenost ulogom, vremenski zahtjevi), uključenost u radnu ulogu (uključenost u posao, radni interes), radna socijalna podrška (organizacijska podrška, podrška supervizora, podrška suradnika), radne karakteristike (raznolikost zadataka, autonomija posla, obiteljska organizacija) i ličnost (unutarnji lokus kontrole, negativni afekt/neuroticizam) su važne karakteristike u doživljavanju konflikta radne s obiteljskom ulogom (Michel i sur., 2011). Međutim, također se pretpostavlja da mnogi problemi i stres koji zaposlenici doživljavaju u radu, ali i njihovo samo iskustvo s konfliktom radne s obiteljskom ulogom, dodatno utječu na njihov brak i obitelj, što se onda smatra unakrsnim efektom (Obradović i Čudina-Obradović, 2009). Zaposlenici, i muškarci i žene, koji izvršavaju više radnih zadataka, imaju više djece i imaju djecu mlađu od 6 godina, doživljavaju više vremenskog deficita. Odnosno, briga za mlađu djecu često ide zajedno uz nedostatak sna i manjak energije, što u konačnici dovodi do osjećaja distresa (ten Brummelhuis i sur., 2010). Najviše interferencije radnih aktivnosti s obiteljskim obvezama doživljavaju zaposlenici koji imaju djecu u dobi od 13 do 18 godina, a najmanje zaposlenici koji imaju djecu stariju od 18 godina (Bennett i sur., 2017). Moguće objašnjenje za takve nalaze je da djeca tinejdžerske dobi imaju više izvanškolskih aktivnosti poput odlaska na sport ili trebaju usluge roditelja u pogledu prijevoza. Također, moguće je i da stariji tinejdžeri dolaze u fazu kada se pripremaju napustiti roditeljsku kuću pa ima mnogo aktivnosti koje roditelji trebaju raditi kako bi pomogli svojoj djeci u tranziciji prema odrasloj dobi, uključujući pripremu za financijsku neovisnost ili pripremu za odlazak na fakultet (Bennett i sur., 2017). Također, u istraživanju Bennett i suradnika (2017) pronađena je neznačajna povezanost dobi i konflikta radne s obiteljskom ulogom. Za neke pojedince rad od kuće je koristan, dok za neke predstavlja negativno zamagljivanje dva područja, radnog i obiteljskog (Eng i sur., 2010). Međutim, dosadašnja istraživanja nemaju jednoznačne rezultate u pogledu odnosa novih načina rada na balans radne i obiteljske uloge (Demerouti i sur.,

2014). Buduće studije trebaju svakako istražiti posljedice novih načina rada na balans između obitelji i posla, ali uzeti u obzir individualne karakteristike (Demerouti i sur., 2014). Konflikt radne s obiteljskom ulogom više je značajno pozitivno povezan sa sagorijevanjem na poslu u odnosu na povezanost sagorijevanja na poslu i konflikta obiteljske s radnom ulogom (Amstad i sur., 2011). Zaposlenici koji imaju veću involviranost u posao, stres na poslu ili provode više vremena na poslu imaju više izražen konflikt radne s obiteljskom ulogom u odnosu na konflikt obiteljske s radnom ulogom (Byron, 2005).

Čini se da konflikt radne s obiteljskom ulogom svoje posljedice ima prvenstveno u radnom, a ne obiteljskom okruženju (Byron, 2005). Amstad i suradnici (2011) u provedenoj metaanalizi dobivaju rezultate prema kojima konflikt radne s obiteljskom ulogom jest značajnije povezan s ishodima vezanim uz posao negoli s obiteljskim ishodima. Moguće objašnjenje za to je perspektiva u kojoj se poslovne ishode promatra kao moguće uzročnike, a ne posljedice konflikta radne s obiteljskom ulogom. Drugim riječima, radni stresori djeluju na radnu subjektivnu dobrobit pojedinca, a negativna radna subjektivna dobrobit može stvoriti konflikt obiteljske s radnom ulogom, što onda utječe i na subjektivnu dobrobit vezanu uz obitelj. Drugo moguće objašnjenje za rezultate jest da stresno radno okruženje može djelovati na pojedinčevu subjektivnu dobrobit na način da utječe na njegovu subjektivnu dobrobit u radu i istovremeno kreira konflikt radne s obiteljskom ulogom. Na taj način, konflikt radne s obiteljskom ulogom djeluje na pojedinčevu obiteljsku subjektivnu dobrobit i radnu subjektivnu dobrobit, što bi ukazivalo na moguću ideju da bi se utjecaj radnog i obiteljskog područja trebao promatrati kao recipročan, a ne jednosmjeran (Amstad i sur., 2011). Također, zaposlenici koji imaju manje podržavajuće kolege ili supervizore te manje fleksibilan raspored imaju veći konflikt radne s obiteljskom ulogom. U provedenoj metaanalizi Byron (2005) ukazuje da unutar promatranih varijabli vezanih za posao, stres na poslu i fleksibilnost radnog vremena najviše koreliraju s konfliktom radne s obiteljskom ulogom.

2. CILJ I PROBLEMI

Svrha ovog istraživanja je dobivanje boljeg uvida i većeg razumijevanja odnosa konflikta radne s obiteljskom ulogom, dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada. Glavni cilj je ispitati povezanost konflikta radne s obiteljskom ulogom s obzirom na dob, sagorijevanje na poslu i nove načina rada. Kada govorimo o sagorijevanju na poslu i novim načinima rada, pri tome se misli na konstrukte, ali i na dimenzije koje ih sačinjavaju. Za sagorijevanje na poslu to su dimenzije: otuđenost i iscrpljenost, a za nove načine rada to su:

kontrola vremena rada, kontrola mjesta rada, kontrola sadržaja rada i kontrola kanala komunikacije.

U ovom radu, kvalitativnim pristupom promatrat će se promjene u radu i načinima rada tijekom pandemije COVID-19 te na koji način su se promjene odrazile na obiteljski život temeljem kategoriziranih odgovora sudionika u područjima: stresa, promjena u životu, radnog vremena, promjena u radnom danu, rada tijekom pandemije (prednosti i nedostaci), novih načina rada, rada od kuće i obiteljskih odnosa.

U skladu s ciljevima i nalazima prijašnjih istraživanja, formirani su sljedeći problemi i hipoteze:

Kvantitativni dio istraživanja

Problem 1: Provjeriti dobne razlike u konfliktu radne s obiteljskom ulogom, sagorijevanju na poslu i novim načinima rada.

H0a: Očekuje se da ne postoji statistički značajna razlika između mlađih i starijih sudionika u pogledu doživljaja konflikta radne s obiteljskom ulogom.

H1: Stariji sudionici će doživljavati manje sagorijevanja na poslu (otuđenost i iscrpljenost) u odnosu na mlađe.

H0b: Očekuje se da ne postoji statistički značajna razlika između mlađih i starijih sudionika u pogledu novih načina rada.

Problem 2: Ispitati postoji li povezanost između konflikta radne s obiteljskom ulogom s obzirom na dob, sagorijevanje na poslu i nove načina rada.

H0c: Očekuje se da ne postoji statistički značajna povezanost između konflikta radne s obiteljskom ulogom i dobi.

H2: Očekuje se statistički značajna pozitivna povezanost između konflikta radne s obiteljskom ulogom i sagorijevanja na poslu, odnosno da će sudionici koji doživljavaju veći stupanj konflikta radne s obiteljskom ulogom doživljavati veće sagorijevanje na poslu.

H0d: Očekuje se da ne postoji statistički značajna povezanost između konflikta radne s obiteljskom ulogom i novih načina rada.

Problem 3: Ispitati mogućnost predviđanja konflikta radne s obiteljskom ulogom na temelju dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada.

H3: Očekuje se da će skup varijabli koje se odnose na sagorijevanje na poslu statistički značajno predvidjeti konflikt radne s obiteljskom ulogom.

Kvalitativni dio istraživanja

Problem 4*:* Ispitati je li došlo do promjena u radu i načinima rada tijekom pandemije COVID-19 te na koji način su se promjene odrazile na obiteljski život na uzorku starijih sudionika?

S obzirom da istraživački nalazi nisu jednoznačni u pogledu ove teme, postavljene su nul hipoteze u ovom istraživanju.

H0e: Neće postojati razlika u radu tijekom pandemije COVID-19 u doživljaju stresa u odnosu na razdoblje prije pandemije na uzorku starijih zaposlenika.

H0f: Neće postojati razlika u načinu poslovanja s obzirom na uporabu novih načina rada tijekom pandemije COVID-19 u odnosu na razdoblje prije pandemije na uzorku starijih zaposlenika.

H0g: Neće postojati razlika u doživljaju konflikta radne s obiteljskom ulogom tijekom pandemije COVID-19 u odnosu na razdoblje prije na uzorku starijih sudionika.

3. METODA

3.1. Sudionici

Ovaj diplomski rad sastoji se od kvantitativnog i kvalitativnog dijela istraživanja te su pri tome u istraživanju sudjelovali različiti sudionici, odnosno dvije skupine sudionika. Sudionici iz kvantitativnog dijela istraživanja nisu isti sudionici kao u kvalitativnom dijelu istraživanja. U ovom istraživanju korišten je prigodni uzorak sudionika u oba dijela istraživanja.

Ukupni uzorak u kvantitativnom dijelu istraživanja sastoji se od 401 sudionika. Prosječna dob svih sudionika iznosi 47,88 godina (*SD*=8,49), a raspon dobi sudionika kreće se od 22 do 64 godine. U istraživanju je ukupno sudjelovalo 105 sudionika muškog spola (26,2%) i 296 ženskog spola (73,8%). Svi sudionici imaju djecu, a u samom istraživanju sudjelovalo je najviše sudionika sa završenom srednjom stručnom spremom (*n*=156 što čini 38,9% ukupnog uzorka) i visokom stručnom spremom (*n*=135 što čini 33,7% cijelog uzorka).

S obzirom na sami cilj istraživanja, sudionici su svrstani u dvije dobne skupine, mlađu i stariju dobnu skupinu. Mlađu dobnu skupinu čini ukupno 197 sudionika (49,1%), a pri tome je 46 pripadnika muškog spola (23,4%) i 151 pripadnica ženskog spola (76,6%). Raspon dobi unutar skupine kreće se od 22 do 49 godina, a prosječna dob pripadnika mlađe skupine je 40,91 godina (*SD*=6,30). Skupinu starijih sudionika čine preostalih 204 sudionika (50,9%), od kojih je 59 pripadnika muškog spola (28,92%) i 145 pripadnica ženskog spola (71,08%). Dob sudionika unutar starije skupine sudionika se kreće od 50 do 64 godine, s time da prosječna dob iznosi 54,62 godine (*SD*=3,33).

U kvalitativnom dijelu istraživanja sudjelovalo je ukupno 13 osoba, odnosno 7 žena i 6 muškaraca u dobi od 50 godina do 57 godina. Prosječna dob svih sudionika iznosi 53,62 godine. Uzorak se sastoji od sudionika koji su različitih profesija i socio-demografskih karakteristika. Svi sudionici imaju djecu, a djeca su u dobi od 15 godina do 34 godine. Također, sudionici koji su sudjelovali u ovom dijelu istraživanja imaju završenu srednju (*n*=5) ili visoku stručnu spremu (*n*=8). Uvjet za uključivanje sudionika u istraživanje bio je da su stariji od 50 godina i da budu u nekom obliku radnog odnosa, zaposlenik s punim radnim vremenom ili zaposlenik s nepunim radnim vremenom.

3.2. Instrumenti

Kvantitativni dio istraživanja obuhvaća tri upitnika koji su namijenjeni za procjenu, konflikta radne s obiteljskom ulogom, sagorijevanja na poslu i novih načina rada (Ljestvica konflikta radne i obiteljske uloge; Oldenburški upitnik sagorijevanja; Ljestvica novih načina rada). Početni dio provedene *online* ankete uključivao je socio-demografske podatke o sudionicima kao što su informacije o dobi, rodu, stupnju obrazovanja, zanimanju, partnerskom statusu i djeci. Kvalitativni dio istraživanja je proveden kroz polustrukturirani intervju, a intervju se sastojao od dijela vezanog za socio-demografske karakteristike sudionika i intervjua u kojem su postavljena pitanja otvorenog tipa.

3.2.1. Ljestvica konflikta radne i obiteljske uloge

Ljestvica konflikta radne i obiteljske uloge (Šimunić i sur., 2014) hrvatski je prijevod ljestvice *Work – Family Conflict Scale* (Netemeyer i sur., 1996). Ljestvica ispituje ometajući utjecaj posla na obiteljski život (*konflikt rad-obitelj*) i ometajući utjecaj obitelji na posao *(konflikt obitelj-rad*). Cijela ljestvica sadrži ukupno 12 čestica, s time da svaka podljestvica sadrži 6 čestica i podljestvice se razlikuju po smjeru djelovanja. U ovom istraživanju

korištena je verzija od ukupno 10 čestica, odnosno iz svake podljestvice izbačena je jedna čestica kako bi podljestvice lakše bile usporedive s podacima iz izvorne ljestvice. Sudionik odgovara na način da izražava stupanj slaganja s pojedinom tvrdnjom na ljestvici od ukupno 7 stupnjeva (1 = *"Uopće se ne slažem"*; 7 = *"U potpunosti se slažem"*). Ukupni rezultat na podljestvicama dobiva se računanjem prosječne procjene na pripadajućim česticama. Raspon rezultata za obje podljestvice je od 1 do 7, a veći stupanj slaganja označava veći stupanj konflikta. Neki od primjera čestica u korištenoj ljestvici su: *"Zahtjevi mog posla ometaju moj privatni i obiteljski život."* (konflikt rad-obitelj) i *"Moj privatni život ometa moje dužnosti na poslu."* (konflikt obitelj-rad). Međutim, u istraživanju korištena je samo podljestvica konflikt rad-obitelj s obzirom da se u ovom radu istražuje samo jedan smjer djelovanja konflikta radne i obiteljske uloge, odnosno samo ometajući utjecaj posla na obiteljski život. U istraživanju utvrđena je unutarnja konzistencija od 0,93 za podljestvicu konflikta radne s obiteljskom ulogom na uzorku starijih sudionika, dok u istraživanju Bennett i suradnika (2017) iznosi 0,94.

3.2.2. Oldenburški upitnik sagorijevanja

Oldenburški upitnik sagorijevanja (eng. *The Oldenburg Burnout Inventory*; Demerouti i Bakker, 2008) mjeri dvije dimenzije sagorijevanja na poslu, a to su iscrpljenost i otuđenost. U ovom istraživanju korišten je hrvatski prijevod upitnika autorica Burić i Slišković (2018). Upitnik se sastoji od ukupno 16 čestica koje čine dvije ljestvice: ljestvicu *iscrpljenosti* (8 čestica) i ljestvicu *otuđenosti* (8 čestica). Sudionik odgovara u kojoj mjeri se svaka tvrdnja odnosi na njega na ljestvici od 1 do 4 (1 = *"Uopće se ne slažem"*; 4 = *"Potpuno se slažem"*). Primjeri čestica u pojedinim ljestvicama su: *"Ima dana kada se osjećam umorno i prije nego što dođem na posao."* (iscrpljenost) i *"Sve češće se događa da o svom poslu govorim na negativan način."* (otuđenost). Ukupni rezultati na dvjema ljestvicama formiraju se kao prosjek rezultata na svim tvrdnjama koje čine pojedinu ljestvicu, no potrebno je prethodno obrnuto bodovanje pozitivno formuliranih čestica. Teorijski raspon kreće se od 1 do 4, a viši rezultat na ljestvicama znači veći stupanj sagorijevanja na poslu. U istraživanju Slišković i suradnici (2016) dobivena je zadovoljavajuća pouzdanost koja za ljestvicu iscrpljenosti iznosi α= 0,83, a za otuđenost je nešto manja te iznosi α= 0,76. U ovom istraživanju obje ljestvice pokazuju zadovoljavajuće razine pouzdanosti tipa unutarnje konzistencije na uzorku starijih sudionika: za ljestvicu iscrpljenosti iznosi α= 0,84, a za ljestvicu otuđenosti α= 0,82.

3.2.3. Ljestvica novih načina rada

Ljestvica novih načina rada (eng. *The New Ways of Working Scale*; ten Brummelhuis i sur., 2011 prema Cigula i sur., 2017) sastoji se od četiri podljestvice, a to su: *kontrola vremena rada, kontrola mjesta rada, kontrola sadržaja rada* i *kontrola kanala komunikacije*. Svaka podljestvica sadrži tri čestice, što ukupno čini 12 pitanja kojima mjerimo nove načine rada. Sudionik izražava stupanj slaganja s tvrdnjama koristeći ljestvicu Likertovog tipa od ukupno pet stupnjeva. Pojedini odgovor boduje se vrijednostima od 1 do 5, gdje 1 predstavlja najmanji (1= *"Uopće se ne slažem"*), a 5 najveći stupanj slaganja s tvrdnjom (5= *"U potpunosti se slažem"*). Primjeri nekih od čestica su: *"Sam(a) odlučujem u kojim ću terminima raditi."* (kontrola vremena rada), *"Sam(a) odlučujem gdje ću raditi."* (kontrola mjesta rada), *"Sam(a) odlučujem o sadržaju svog posla."* (kontrola sadržaja rada), *"Sam(a) odlučujem kada ću slati ili odgovarati na e-mailove."* (kontrola kanala komunikacije). Ukupan rezultat na pojedinim podljestvicama dobiva se kao prosječna vrijednost svih čestica, a ukupan rezultat za cijelu ljestvicu računa se kao prosječna vrijednost pojedinih podljestvica u rasponu od 1 do 5. Cronbach alpha koeficijent za cijelu ljestvicu na uzorku starije skupine sudionika iznosi 0,93. Pri tome, izračunata je i vrijednost *Cronbachov* α za pojedine ljestvice pa tako vrijedi da α_c kod podljestvica kontrole mjesta i vremena rada iznosi 0,91, a kod podljestvice kontrole sadržaja rada iznosi 0,87, dok je najmanja vrijednost α_c izračunata kod podljestvice kontrola kanala komunikacije te iznosi 0,72.

3.2.4. Pitanja za intervju

Pitanja za intervju su pitanja opisnog tipa, osmišljena za potrebe kvalitativnog dijela ovog istraživanja. Proveden je polustrukturirani intervju s mogućnošću otvorenih odgovora na 10 pitanja (primjerice: *"Možete li navesti što Vam se promijenilo općenito u životu s obzirom na sadašnju situaciju pandemije COVID -19? Pozitivni i negativni aspekti."*). Na početku intervjua sudionici su pitani o nekim socio-demografskih karakteristikama (dob, najviša razina obrazovanja, zanimanje, radni staž, bračni status i djeca). Pitanja u intervjuu organizirana su prema sljedećim područjima: stres, promjene u životu, radno vrijeme, promjene u radnom danu, rad tijekom pandemije (prednosti i nedostaci), novi načini rada, rad od kuće, obiteljski odnosi te na kraju pitanje otvorenog tipa za svakog sudionika.

Pitanja su u cijelosti navedena u *Prilogu*.

3.3. Postupak

Podaci iz kvantitativnog dijela istraživanja prikupljeni su u sklopu većeg *online* istraživanja provedenog 2018. godine. *Online* upitnik se distribuirao putem društvenih mreža istraživačica i pomoćnih istraživača, odnosno studenata psihologije. Sudionici su na početku upitnika bili informirani o svrsi upitnika, osigurana im je anonimnost te su bili obaviješteni o tome da mogu odustati od ispunjavanja upitnika u bilo kojem trenutku bez ikakvih posljedica. Također, bili su obaviješteni da će se dobiveni rezultati koristiti isključivo u svrhu istraživanja i da će se podaci obrađivati samo na grupnoj razini. Za bilo kakve upite o istraživanju i rezultatima, sudionici su se mogli javiti na adresu elektroničke pošte koja je bila naznačena.

Osim kvantitativnog dijela istraživanja, provedeno je i kvalitativno istraživanje početkom 2021. godine. Podaci su prikupljeni metodom polustrukturiranog intervjua, na način da su sudionicima postavljena različita pitanja o razini stresa na poslu, promjenama na poslu te mišljenju o primjeni novih načina rada u doba pandemije COVID-19. Intervjui su prosječno trajali od 20 do 40 minuta, a sudionici su govorili o nekoj temi do trenutka kada više nije bilo novih i značajnih podataka u razgovoru. Svi intervjui u trenutku provođenja su zvučno snimljeni, a prije početka intervjua sudionici su bili obaviješteni o temi intervjua te je dobiven pristanak sudionika na sudjelovanje i snimanje intervjua. Intervju se provodio uživo ili putem telefona. Intervjui koji su se provodili uživo, provedeni su na mjestima gdje je sudionicima omogućena opuštena i privatna atmosfera, kako bi se osiguralo davanje iskrenih odgovora koji su njihovi vlastiti, a ne socijalno uvjetovani. Ovisno o samom obliku izvođenja intervjua, suglasnost je sadržavala dvije forme: jedna za intervju uživo, a druga za telefonski intervju. Ukoliko je sudionik sudjelovao preko telefona, njemu se telefonski pročitala uputa i suglasnost za sudjelovanje, dok sudioniku koji je sudjelovao uživo dana je pisana forma upute i suglasnost za sudjelovanje. Također, i u kvalitativnom dijelu istraživanja sudionici su bili obaviješteni na početku intervjua o svrsi intervjua, zagarantirana im je anonimnost te im je kazano da se prikupljeni podaci analiziraju samo na grupnoj razini te da se koriste isključivo u svrhu ovog istraživanja za diplomski rad. U bilo kojem trenutku imali su pravo odbiti odgovoriti na neko od pitanja i mogućnost da odustanu od sudjelovanja bez ikakvih posljedica. Naposljetku, sudionicima je kazano da se za bilo kakve upite o istraživanju ili rezultatima mogu javiti na adresu elektroničke pošte istraživačice koja je bila naznačena u uputi.

4. REZULTATI

4.1. Kvantitativni rezultati

U kvantitativnom dijelu istraživanja prikazani su deskriptivni statistički pokazatelji i dobivene interkorelacije promatranih varijabli (konflikt radne s obiteljskom ulogom, dob, otuđenost, iscrpljenost, sagorijevanje na poslu, kontrola vremena rada, kontrola mjesta rada, kontrola sadržaja rada, kontrola kanala komunikacije i novi načini rada). U istraživanju su korištene dvije statističke analize, a to su multivarijatna analiza varijance s obzirom na dob sudionika i multipla regresijska analiza za predviđanje konflikta radne s obiteljskom ulogom na uzorku starijih sudionika (n=204). Unatoč tome što su u kvantitativnom dijelu rada prikupljeni podaci na sudionicima različite dobi, ovaj rad je u daljnjoj analizi usmjeren samo na podatke koji se odnose na starije zaposlenike. Iz tog razloga podijelili smo sudionike na mlađe i starije na način da sudionici koji se nalaze ispod medijana predstavljaju "mlađe", a iznad medijana "starije" zaposlenike. Povrh kvantitativnog pristupa istraživanju, u radu smo željeli dodatno doprinijeti temi kvalitativnim pristupom.

Stoga, kako bi se dobiveni kvantitativni podaci mogli usporediti s kvalitativnim nalazima, koji su provedeni isključivo na sudionicima od 50+ godina, u kvantitativnom dijelu istraživanja provedene su statističke analize samo na uzorku starijih sudionika (50+ godina).

Tablica 1. *Deskriptivni statistički pokazatelji promatranih varijabli na uzorku starijih sudionika (n=204)*

Varijabla	*M*	*SD*	*min*	*max*	Zakrivljenost	Spljoštenost	*KS z*
KRO	2,88	1,65	1,00	7,00	3,38	-2,46	1,822**
Dob	54,62	3,33	50	64	3,89	-0,83	1,891**
Sagorijevanje – ukupno	2,33	0,43	1,13	3,75	0,41	0,24	0,735
Otuđenost	2,30	0,48	1,00	3,50	-0,89	-0,80	0,851
Iscrpljenost	2,36	0,47	1,13	4,00	1,52	1,23	1,175
NNR - ukupno	2,68	1,05	1,00	5,00	2,12	-2,31	1,203
Kontrola vremena rada	2,50	1,37	1,00	5,00	2,01	-3,86	2,498***
Kontrola mjesta rada	2,17	1,34	1,00	5,00	4,66	-2,38	3,290***
Kontrola sadržaja rada	2,98	1,20	1,00	5,00	-0,63	-3,22	1,865**
Kontrola kanala komunikacije	3,07	1,04	1,00	5,00	-0,92	-2,11	1,367*

*Napomena: *** p < 0,001, ** p < 0,01, * p < 0,05; KRO – konflikt radne s obiteljskom ulogom; NNR – novi načini rada*

Prema podacima deskriptivne analize, može se dobiti općenita ideja o prisustvu konflikta radne s obiteljskom ulogom, dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada. Ovaj rad usmjeren je na starije zaposlenike pa tako iz Tablice 1 može se primijetiti kako stariji sudionici u prosjeku procjenjuju konflikt radne s obiteljskom ulogom s nešto nižim vrijednostima u odnosu na teorijsku sredinu ljestvice. Nadalje, stariji sudionici sagorijevanje na poslu procjenjuju s prosječnim vrijednostima, ali pri tome su u prosjeku više doživljavali iscrpljenost nego otuđenost. Što se tiče novih načina rada općenito, vidljivo je da stariji sudionici imaju nešto niže rezultate na mjerama novih načina rada s obzirom na teorijske sredine podljestvica. Pri čemu je vidljivo kako su sudionici u prosjeku s najvišim vrijednostima procjenjivali kontrolu u kanalu komunikacije, a s najmanjim kontrolu mjesta rada pa vremena rada. Također, Kolmogorov-Smirnov test pokazuje da varijable konflikt radne s obiteljskom ulogom, dob, kontrola vremena rada, kontrola mjesta rada, kontrola sadržaja rada i kontrola kanala komunikacije značajno odstupaju od normalne raspodjele. Međutim, s obzirom da su asimetrične u istom smjeru, moguće je provesti složenije korelacijske analize (Howell, 2002).

Kako bi provjerili postoje li dobne razlike u konfliktu radne s obiteljskom ulogom, sagorijevanja na poslu i novih načina rada, korištena je multivarijatna analiza varijance.

Tablica 2. *Rezultati multivarijatne analize varijance provedene na konfliktu radne s obiteljskom ulogom, sagorijevanja na poslu i novih načina rada s obzirom na dob*

				Dob			
	F	*p*	Parcijalni η^2	Mlađi		Stariji	
				M	*SD*	*M*	*SD*
KRO	0,273	0,602	0,001	2,96	1,64	2,87	1,65
Sagorijevanje na poslu							
Otuđenost	1,130	0,288	0,003	2,35	0,51	2,30	0,48
Iscrpljenost	0,447	0,504	0,001	2,33	0,46	2,36	0,47
Novi načini rada							
Kontrola vremena rada	4,786	0,029	0,012	2,21	1,23	2,50	1,37
Kontrola mjesta rada	0,206	0,651	0,001	2,11	1,23	2,17	1,34
Kontrola sadržaja rada	0,068	0,795	0,000	3,01	1,08	2,98	1,20
Kontrola kanala komunikacije	0,019	0,891	0,000	3,05	1,08	3,07	1,04

Prema dobivenim rezultatima MANOVA-e (Tablica 2) može se zaključiti kako se mlađi i stariji sudionici statistički značajno razlikuju jedino u pogledu kontrole vremena rada na način da stariji sudionici imaju veću kontrolu vremena rada.

Kako bi što bolje razumjeli odnos svih korištenih varijabli u ovom istraživanju, korišten je Pearsonov koeficijent korelacije kako bi se izmjerila povezanost među njima.

Tablica 3. *Prikaz koeficijenata korelacije između promatranih varijabli na uzorku starijih sudionika*

	KRO	Dob	OT	IS	SP	KVR	KVM	KSR	KKK
Dob	0,01								
OT	0,26**	-0,05							
IS	0,56**	-0,02	0,63**						
SP	0,45**	-0,04	0,91**	0,90**					
KVR	0,01	-0,06	-0,09	-0,16**	-0,14**				
KVM	-0,01	-0,04	-0,14*	-0,16**	-0,17**	0,79**			
KSR	-0,00	-0,01	-0,30**	-0,32**	-0,34**	0,63**	0,60**		
KKK	-0,08	-0,01	-0,27**	-0,32**	-0,32**	0,48**	0,49**	0,67**	
NNR	-0,02	-0,03	-0,23**	-0,27**	-0,28**	0,88**	0,87**	0,85**	0,75**

*Napomena: ** p < 0,01, * p < 0,05; KRO-konflikt radne s obiteljskom ulogom; OT-otuđenost; IS-iscrpljenost; SP-sagorijevanje na poslu; KVR-kontrola vremena rad; KMR-kontrola mjesta rada; KSR-kontrola sadržaja rada; KKK-kontrola kanala komunikacije; NNR-novi načini rada*

Iz Tablice 3 vidljivo je da pri testiranju korelacija postoji statistički značajna pozitivna povezanost između konflikta radne s obiteljskom ulogom i sagorijevanja na poslu. Takav rezultat ukazuje da s višom procjenom sagorijevanja na poslu raste i stupanj procjenjivanja konflikta radne s obiteljskom ulogom. Najsnažnija korelacija dobivena je između iscrpljenosti i konflikta radne s obiteljskom ulogom (r= 0,556; p < 0,01), što ukazuje da kod starijih sudionika do povećanog doživljaja konflikta dolazi kada procjenjuju i veću iscrpljenost na poslu. Dok, s druge strane, novi načini rada se generalno nisu pokazali značajno povezanima s konfliktom rad-obitelj. Također, dob se nije pokazala značajno povezanom s ostalim varijablama. U pogledu odnosa između ostalih varijabli, može se kazati da su novi načini rada značajno, ali slabo negativno povezani općenito sa sagorijevanjem na poslu. Odnosno, s višom procjenom o kontroli novih načina rada smanjuje se procjena sagorijevanja na poslu. Pri tome, postoji nešto viša negativna povezanost između novih načina rada i iscrpljenosti u odnosu na dobivenu povezanost novih načina rada i otuđenosti.

Povrh ispitivanja dobnih razlika u korištenim varijablama (konflikt radne s obiteljskom ulogom, sagorijevanje na poslu i novi načini rada) i uvida u njihov odnos, u ovom radu ispituje se i mogućnost predviđanja konflikta radne s obiteljskom ulogom. Korištena je multipla regresijska analiza kojom se konflikt radne s obiteljskom ulogom predviđa na temelju dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada.

Tablica 4. *Prikaz rezultata multiple regresijske analize između konflikta radne na obiteljsku ulogu, kao kriterijske varijable i prediktorskih varijabli dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada*

R	R^2	Prilagođeni R^2	Standardna pogreška	$F_{(3,200)}$	p
0,462	0,214	0,202	1,472	18,134	< 0,001

Tablica 5. *Prikaz B i β koeficijenata multiple regresije i testiranje njihove značajnosti na uzorku starijih sudionika (n=204)*

	Konflikt radne s obiteljskom ulogom				
Prediktori	B	Standardna pogreška	β	t	p
1. Dob	0,014	0,031	0,029	0,463	0,644
2. Sagorijevanje na poslu	1,843	0,250	0,482	7,367	< 0,001
3. Novi načini rada	0,179	0,103	0,114	1,739	0,084

Provedenom regresijskom analizom (Tablice 4 i 5) dobivena je vrijednost multiple korelacije (R=0,462) koji predstavlja pozitivnu srednje visoku korelaciju optimalne kombinacije prediktora (dob, sagorijevanje na poslu i novi načini rada) s konfliktom radne s obiteljskom ulogom. Podaci u Tablici 4 pokazuju kako je koeficijent multiple regresije R^2 značajan na populacijskoj razini, odnosno pokazuje kako se 21,4% varijance konflikta radne s obiteljskom ulogom kod starijih sudionika može objasniti djelovanjem skupa prediktorskih varijabli: dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada. Pri tome, dobiveni rezultati ukazuju da je sagorijevanje na poslu jedini statistički značajan prediktor konflikta radne s obiteljskom ulogom, dok se za ostala dva prediktora vrijednosti β nisu pokazale statistički značajnima.

4.2. Kvalitativni rezultati

Provedeni intervju sastojao se od 10 pitanja koja su se odnosila na različita područja rada i života. Dobiveni odgovori svrstani su u glavne kategorije i potkategorije unutar područja koje se istražuje. Glavne kategorije pojedinog područja obilježene su pripadajućim abecednim slovom, a pripadajuće potkategorije glavnih kategorija su navedene odmah ispod u Tablici 6.

Prikaz glavnih kategorija i područja istraživanja:

Promjene u radu[a] i Epidemiološke mjere[a] – područje stres

Pozitivne promjene[b] i Negativne promjene[b] – područje promjene u životu

Fiksno radno vrijeme[c] i Fleksibilno radno vrijeme[c] – područje radnog vremena

Odnosi s kolegama[d], Kontakt s klijentima[d] i Pravila tijekom pandemije[d] – područje promjene u radnom danu

Kvaliteta rada[e] i Mogućnost rada od kuće[e] – područje rad tijekom pandemije (prednosti)

Spontanost[f] – područje rad tijekom pandemije (nedostaci)

Nejasna granica privatno-poslovno[g] i Komunikacija i interakcija[g] – područje novi načini rada

Iz perspektive administrativnih poslova[h] i Iz perspektive neadministrativnih poslova[h] – područje rad od kuće

Zajednička obiteljska druženja[i], Briga zbog starijih članova[i] i Organizacija obaveza[i] – područje obiteljski odnosi

Vjera u bolju budućnost[j], Prilika za učenje i napredak[j] i Usmjerenost na pozitivne stvari[j] – otvoreno pitanje

Tablica 6. *Prikaz kvalitativnih nalaza (N=13)*

Područje, kategorije/podkategorije	**Citati**
Promjene u radu[a]	"Radim s klijentima koji su pogođeni ovim koronavirusom i onda mi je stresnije zato što oni imaju neke potrebe koje im mi ne možemo udovoljiti." (Sudionik 5)
Obujam posla	"Obujam posla je veći jer smo imali nekakve konkretne specifične stvari koje smo radili..." (Sudionik 5)
	"Manji obim posla, samim time i manji promet i samim time nesigurnost u prihodima, samim time vrlo stresno." (Sudionik 13)
Online način rada	"Bilo je dosta zahtjeva, i od klijenata i od regulatora, što sve moramo prilagoditi kao banka da bi se u toj situaciji klijenti mogli i dalje koristiti našim uslugama i općenito organizirati takav isti rad od kuće." (Sudionik 11)
	"Osjećaju se već šupljine u znanju jer djeca ne mogu preko *online* nastave zorno razumjeti kao kad smo mi na nastavi." (Sudionik 1)
Epidemiološke mjere[a]	"(...) čak smo dobili napismeno cijeli jedan niz stranica di nam piše pravilnik o ponašanju za vrijeme pandemije COVID-19." (Sudionik 3)
Pozitivne promjene[b]	"Možda nas je korona malo navela da resetiramo vrijednosti u životu, dala nam je malo vremena za promišljanje i dala nam je vremena da vidimo da su neke stvari oko kojih smo se možda živcirali prije apsolutno nebitne." (Sudionik 5)
Negativne promjene[b]	"Mislim da je to sve negativno jer nam je nametnuto i mi moramo raditi ono što nam drugi kažu (...) Po mom mišljenju je potpuno nezdrava situacija jer ljudi su socijalna, topla bića, žele

	se družiti, pomoći jedan drugome, žele razgovarati. Jedino tako možemo i održati psihičko zdravlje na kraju krajeva." (Sudionik 1)
Nametnutost pravila	"Taj osjećaj slobode da mi je manji, ne mogu u datom trenutku otputovati gdje bi htjela (...). Ta potreba za druženjem, tu najviše čovjek nekako osvijesti sebi koliko smo socijalna bića i koliko imamo potrebu za drugim čovjekom." (Sudionik 2)
Strah za bližnje	"Strah je prisutan, pogotovo za naše članove obitelji starije dobi zbog kojih se najviše pazimo da ne bi njima prenijeli, da ne bi nastale nekakve komplikacije..." (Sudionik 3)
Nejasne granice	"Mana je da se razmazalo da više nema privatnog i poslovnog, praktički da se na ovaj način radi cijeli dan i da se ne zna točno ograničit' ovo je radno vrijeme i sad vrijeme odmora..." (Sudionik 11)
Fiksno radno vrijeme[c]	"Radno vrijeme je standardno. Strogo fiksno." (Sudionik 12)
S obzirom na rad od kuće	"Provlačilo se kroz cijeli dan, zapravo od ujutro pa mi se događalo u kasnim popodnevnim satima i predvečer da ja zovem roditelja, da roditelj zove mene, da stiže *e*-mail od šefice, da ono... Radilo se, kako bi rekla, premašilo se kroz cijeli dan čak do te mjere da nam je to svima skupa bila već otegnuta okolnost." (Sudionik 2)
S obzirom na rad iz "ureda"	"Imam klizno radno vrijeme, kako dođem tako odem. (...) Prisutno i prije koronavirusa, meni se nije konkretno mijenjalo, ali nekim kolegama se mijenjalo iz razloga što ih je više u uredu pa su morali organizirati rad u smjenama ili na dane ili na tjedne, zavisi kako se koji odjel dogovorio... " (Sudionik 6)
Fleksibilno radno vrijeme[c]	"Trenutno po fleksibilnom, iako imam fiksno radno vrijeme, ali

	prebačeni smo na fleksibilno zbog nekoliko okolnosti." (Sudionik 13)
	"Ne biram sam u smislu, ne mogu ja sam reći ako je negdje sastanak zakazan u 9 pa ću ja početi u 10, ali da na način kada nemam sastanke ostatak dana ja određujem kad ću raditi neku analizu, pisati nekakav izvještaj, odgovarati na poruke i tako dalje..." (Sudionik 11)
Odnosi s kolegama[d]	"Prije je bilo malo ležernije jer ipak bi susreo se s ljudima, popričali bi, popio kavicu prije nego bi krenuo s poslom. A sad jednostavno više toga nema." (Sudionik 6)
	"(...) *online* sastanci, ali u tim *online* sastancima to je ono izmjena informacija nema tu one neke prisnosti, mi obično zajedno jedemo nakon sastanka pa su tu vicevi i priča neko svoje privatne stvari, a kad je *online* onda je to ograničenije i manje." (Sudionik 10)
Kontakt s klijentima[d]	"Puno manje stranaka primamo, znači više obavljamo posla *online*, znači *e*-mailom, preko *Teamsa* sastanci i tako, a samo ono kad je stvarno nužno kad treba nešto fizički potpisivanje onda se nađemo sa strankama" (Sudionik 5)
	"Najgore kad je *online* nastava, onda se odma ujutro dižem u polustresu, namještam aplikacije koje ću im slati po rasporedu, stalno važem da ih ne opteretim previše *online*, a opet da uhvatim ono što je važno u toj nastavnoj cjelini koju mi moramo obraditi." (Sudionik 1)
Pravila tijekom pandemije[d]	"Odma smo na početku dobili maske i dezinfekcijska sredstva i točno koliko moramo biti udaljeniji jedni od drugih i tu nekakvu *shemu* kako ćemo biti podijeljeni u timove, tjedan dana smo u banci, tjedan dana u kući..." (Sudionik 5)

Kvaliteta rada[e]	"Svi smo puno fleksibilniji da se lakše dogovaramo. Najveći moment kojeg sam ja vidio da kad smo u takvoj nekakvoj izvanrednoj situaciji/krizi da smo svi puno brži i lakši za dogovor. (...) Ne vodimo takve rasprave niti bitke nego svi radimo kao jedan i imamo puno veći osjećaj odgovornosti da jedni drugima pomognemo da bi se isporučila ta nekakva usluga... U krizi fenomenalno funkcioniramo, jako skladno, požrtvovno, pomažemo jedni drugima!" (Sudionik 11)
Mogućnost rada od kuće[e]	"(...) da sam bila svaki dan u uredu, da bi sigurno bila prednost da ne moram ići putovati svaki dan, da mogu više stvari po kući obavit'." (Sudionik 10) "Sviđa mi se ovaj dio da mogu biti jedan dio kući, sad mi je to OK, to nismo imali prije pandemije. Ali, nadam se da će kad završi ovo sve to ostati kao nešto normalno i da možemo ponekad i od kuće raditi, to mi se sviđa." (Sudionik 5)
Spontanost[f]	"Nedostaje mi opuštenost, jednostavno se ne možeš opustiti." (Sudionik 5)
Međuljudski kontakt	"Sloboda, neki kontakt u radu, pogotovo kada nam dođu djeca (...) djeca su navikla da kad dođu kod nas u ordinaciju da mi s njima komuniciramo i da im se nasmiješimo. Znači, sad u ovoj situaciji oni se uplaše (...) sad kad nas vide tako cijele zamaskirane. Drugačije je kad dijete vidi osmijeh na vašem licu, a ne samo kad vam vidi oči." (Sudionik 3) "(...) Neobavezno ćaskanje, u svakom trenutku si mogao, sad je sve to na distanci." (Sudionik 6)
Organizacija aktivnosti	"Nedostaje mi to što se skupine ne mogu miješati (...) svaka skupina ima svoj posebni program, ali ima jedna prekrasna stvar koja se zove pametna ploča di su raznorazne igrice, di je zapravo sve na *touch* gdje *internet* pristupan pa možemo puštati

	dječje pjesmice, gledati crtiće, i tako to. E taj dio mi fali, ne samo da fali meni nego i toj djeci koja su zatvorena 5h u istom prostoru." (Sudionik 8) "Spontanost, kad ja za tri dana, kad odlučimo ja i razred da idemo posjetiti ovaj muzej ili da idemo u knjižnicu!" (Sudionik 1)
Nejasna granica privatno-poslovno[g]	"(...) sve je bilo rascjepkano pa se ne možete usredotočiti. (...) Zapravo kroz cijeli dan se onda to provlačilo i zapravo na mene ostavljalo jedan dojam konfuznosti i zapravo nisam imala dojam da imam više slobodnog vremena. Ali, ukoliko bi se to izorganiziralo na način da se baš onako sve dogovori u terminima, mislim da bi mi to davalo više prostora... " (Sudionik 2) "Mislim da je to teži način jer kao kući si, a nisi kući, nemaš fiksno radno vrijeme pa ćeš to malo poslije pa to na kraju bude ono cijeli dan. (...) Ovako kad radiš od kuće više ne možeš kontrolirati radno vrijeme, radiš ono po malo i mislim da to po meni nije bolje za pojedince." (Sudionik 3)
Komunikacija i interakcija[g]	"(...) dolazi do problema, ljudi nisu svi digitalno pismeni, ja putem *e*-maila pokušavam objasniti neke stvari koji oni ne razumiju, međutim oni ne otvore *e*-mail pa onda im moram naknadno objašnjavati, zvati ih. Ali to sve spada u onu skupinu ljudi koji se ne koriste društvenim mrežama, njima je to neuobičajeno, njima je to tlaka. Oni žele da se čovjeka vidi i da se porazgovara i da posao ugovorimo oči u oči." (Sudionik 9) "Možda ono što nam u firmi izgleda kao gubljenje vremena jer smo si popili kavu i nešto popričali je mjesto gdje se ljudi povezuju... (...) Čak i kad se radi o videopozivu, to što gledamo video je ipak drugačije nego kad smo uživo, kad se možemo i

	dotaknuti, i vidimo najmanji pokret lica." (Sudionik 10)
Iz perspektive administrativnih poslova[h]	"(...) predmeti, priključenost na programe u poslu... Jednostavno ih kući ne možeš spojiti i onda bi sutra otišla u ured i odradila. Jednostavno ne možeš neke stvari" (Sudionik 6) "Vidimo da se može mnoge stvari digitalno odraditi (...) Ono što se zapravo već duže vrijeme govori, da je potrebno provest' digitalizaciju, sad nas je korona prisilila da provedemo. E, sad samo ne znam kad korona prođe, hoćemo li se vratit' na pečate ili ćemo zadržati ovaj nivo." (Sudionik 10)
Iz perspektive neadministrativnih poslova[h]	"Postoje segmenti u radnim procesima gdje se pokazalo da bi se možda moglo biti isto efikasan, ako ne i efikasniji recimo kroz rad od kuće, naročito u poslovima da kažem birokracija, taj administrativni dio. (...) Ali, za neku vrstu zanimanja, poput ovog što ja obavljam, mislim da je bolji taj direktni kontakt, to smatram da je baš onako neusporedivo." (Sudionik 2) "(...) mi radimo s djecom i s njihovim roditeljima. Ali, ovaj posao se ne može uspoređivati s poslom u banci. Ako on sjedi u svojoj kancelariji, rješava kredite, tipa zahtjev za kredit. Mislim sjediš u kancelariji ili sjediš doma samo se baviš s papirima, isto ti je. Mi se ne bavimo s papirima, mi se bavimo sa živom osobom, za koju pokušavamo da napravimo i izvučemo iz nje sve najbolje, iz tog djeteta. (...) oči u oči, lice u lice, da je puno bolje bar za djecu nego *online*." (Sudionik 8)
Zajednička obiteljska druženja[i]	"Mislim da je čak na jedan način poboljšalo naš odnos. Recimo, osjećala sam nekako tu jednu blizinu, jednu ponovnu blizinu s vlastitim djetetom jer je bio onaj odmak kada dijete kako odrasta prirodno je da ode od kuće, školovat' se u neki drugi grad i tako tad roditelj na jedan drugi način osjeti sindrom "praznog gnijezda". Zapravo, kao roditelju meni je godio taj

	momenat kad je ona ponovno bila s nama." (Sudionik 2)
Briga zbog starijih članova[i]	"S najstarijim sinom je utjecala na taj način od početka jer on ima malo dijete pa je bio u strahu, pazili smo da ne bude nekih bližih kontakata jer je to bilo u početku. (...) Tu je stalno bila briga za njih, odnosno za same nas (...) tu se pojavljuje nekakav strah, a i primijetila sam da moja djeca paze ne samo na moju mamu nego i na mene..." (Sudionik 3)
Organizacija obaveza[i]	"Od jutra je bila panika, ne daj Bože da *internet* zašteka, nismo imale ni svaka svoj kompjuter nego smo dijelili. Valjda se osjeća iz ovih mojih par rečenica koliko je bilo kaotično, napeta situacija je bila prilično svakodnevna, baš se i ne sjećam rado tog perioda!" (Sudionik 1)
Vjera u bolju budućnost[j]	"Čovjek jednostavno mora biti pozitivan i razmišljati da će sutra biti bolje i dati uvijek više od sebe. Na kraju dana svi se mi možda zapitamo da li smo negdje pogriješili, da l' bi nešto mogli napraviti bolje i idemo nekakvim tim putem da će sutra biti bolje." (Sudionik 3) "Potiče me vjera u bolju budućnost! U bolja vremena, ali mislim ne kažem da mi je sad loše, ali mislim da je bolje da to sve se normalizira." (Sudionik 4) "Ja mislim da su ljudi previše u strahu i da treba prihvatiti ovo trenutno stanje, a da sve što je došlo da je prošlo, proće i ovo." (Sudionik 9)
Prilika za učenje i napredak[j]	"Mislim da smo sad možda malo naučili nekakvu lekciju. Da smo prije možda bili... Sve smo uzimali zdravo za gotovo. Baš smo uzimali sve zdravo za gotovo, mi možemo sve, nama ni'ko ništa ne može, a sad smo vid'li i da nam itekako može i to neki mali bezazleni, mislim očito nije bezazleni, ali da nam jedan

	virus može napraviti takvu zbrku u životu! Ja sam jako optimistična osoba i uvijek pokušavam iz lošeg izvući nešto dobro. Nadam se da će uskoro proći." (Sudionik 8)
	"Činjenica je da kad se promjene okolnosti inače u životu rješenje je brzina prilagodbe i ništa više i to je to... Ili, težnja da se promjeni ako je nešto negativno, da se ispravi. Situacija se uvijek mijenja, to je tako. Problemi nastaju, najčešće, kad su ljudi nefleksibilni ajmo reći, kad su kruti." (Sudionik 13)
Usmjerenost na pozitivne stvari[j]	"Nasuprot svemu ja se nekako budim zadovoljna i sretna. Kao prvo, sretna sam što sam živa, što imam svoju djecu kod kuće, sretna sam što imam posao, veselim se čuti i da su meni ta djeca u razredu zdrava, veselim se ovom sunčanom danu. I kažem, ajmo danas vidjeti korak po korak kako ovaj dan izgurati i kako u ovom danu napraviti najbolje što mogu, to je moj neki moto. Izbjegavam prigovaranja. Ovako je kako je, ajmo napraviti najbolje što se može." (Sudionik 1)
	"Živi smo, glava nam je na ramenima, doslovno eto to, mislim da nam ništa drugo nije bitno." (Sudionik 5)

5. RASPRAVA

Cilj kvantitativnog dijela istraživanja bio je dobiti bolji uvid u odnos konflikta radne s obiteljskom ulogom, dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada na uzorku hrvatskih zaposlenika. Glavni cilj je bio ispitati povezanost konflikta radne s obiteljskom ulogom s obzirom na dob, sagorijevanje na poslu i nove načine rada na uzorku starijih sudionika. Povrh toga, željeli smo dodatno produbiti spoznaju o odnosu konflikta radne s obiteljskom ulogom, sagorijevanja na poslu i novih načina rada tijekom pandemije COVID-19 uz kvalitativni pristup istraživanju. Primjenom tehnike intervjua u istraživanju, promatrali smo promjene u radu i načinima rada tijekom pandemije COVID-19 te na koji način su se one odrazile na obiteljski život na uzorku starijih zaposlenika.

Kako bismo dobili bolji uvid u dobne razlike u konfliktu radne s obiteljskom ulogom, provedena je multivarijatna analiza varijance. Iako stariji sudionici pokazuju manji konflikt radne s obiteljskom ulogom nego mlađi ta razlika ipak nije dovoljno velika da bi se pokazala statistički značajnom, što je u skladu s postavljenom nul hipotezom (H0a). Unatoč tome što smo potvrdili postavljenu nul hipotezu, dobiveni rezultati donekle su u skladu s rezultatima istraživanja Bennett i suradnika (2017) koji ukazuju da stariji sudionici imaju stariju djecu te samim time manje obaveza oko kojih moraju brinuti. Odnosno, najmanje interferencije radnih aktivnosti s obiteljskim obvezama doživljavaju zaposlenici koji imaju djecu stariju od 18 godina. Nadalje, hipoteza (H1) ovog problema predviđala je manji doživljaj sagorijevanja na poslu kod starijih sudionika u odnosu na mlađe. Postavljena hipoteza nije potvrđena (H1), odnosno ne postoji statistički značajno razlikovanje mlađih i starijih sudionika na mjerenim podljestvicama sagorijevanja na poslu. Očekivali smo da će postavljena hipoteza biti potvrđena s obzirom na dosadašnje rezultate provedenih istraživanja koja idu u smjeru da stariji zaposlenici imaju više poslovnog iskustva, više iskustva u suočavanju sa stresom pa tako i manje iskustva sagorijevanja na poslu (Boštjančić i sur., 2015; Johnson i sur., 2017). Jedan od mogućih razloga zašto dobiveni rezultati nisu u skladu s očekivanjima i literaturom je metodološkog tipa. U navedenim istraživanjima korišteni su drugi mjerni instrumenti za mjerenje sagorijevanja na poslu u odnosu na instrument korišten u ovom istraživanju te se mjerni instrumenti razlikuju po broju dimenzija od kojih se sastoji sindrom sagorijevanja na poslu. Također, valja uzeti u obzir i heterogenost uzorka na kojem je provedeno ovo istraživanje. U istraživanju su sudjelovali sudionici različitih profesija, a potom možemo pretpostaviti da nisu nisu sve profesije jednako stresne te time mogući radni stresori koji dovode do doživljaja sagorijevanja su različiti. Jedina statistička značajna razlika između mlađih i starijih sudionika dobivena je na podljestvici kontrole vremena rada na način da stariji sudionici imaju veću kontrolu vremena rada. Time možemo reći da smo djelomično potvrdili početnu nul hipotezu (H0b) s obzirom da nisu dobivene statistički značajne razlike u rezultatima u ostalim podljestvicama novih načina rada. Ukoliko dobivene podatke usporedimo s podacima Kanfer i suradnika (2020) koji ukazuju da je za neke starije zaposlenike rad od kuće prednost zbog veće autonomije i fleksibilnosti, možemo uvidjeti da to ne vrijedi za starije sudionike koji su sudjelovali u ovom istraživanju.

U okviru drugog istraživačkog problema ovog rada, promatrala se povezanost konflikta radne s obiteljskom ulogom, dobi, sagorijevanjem na poslu i novim načinima rada. Prva postavljena istraživačka nul hipoteza (H0c) u sklopu ovog problema predviđa da ne

postoji statistički značajna povezanost između dobi i konflikta radne s obiteljskom ulogom. Postavljena nul hipoteza je u potpunosti potvrđena s obzirom da je dobivena izrazito mala, neznačajna povezanost. Usporedivši rezultate ovog istraživanja s rezultatima istraživanja Bennett i suradnika (2017) nailazimo na slične rezultate s obzirom da su i oni dobili statistički neznačajnu povezanost. Međutim, zanimljivo je da su Bennett i suradnici (2017) pri tome dobili negativnu povezanost, dok je u ovom istraživanju dobivena pozitivna povezanost, odnosno trebalo bi istražiti moguće uzroke zbog kojih su nastale razlike u istraživanjima. Niske do umjerene pozitivne povezanosti dobivene su za konflikt radne s obiteljskom ulogom, otuđenost, iscrpljenost i ukupno sagorijevanje na poslu. Statistički značajnu pozitivnu povezanost konflikta radne s obiteljskom ulogom i sagorijevanja na poslu očekivali smo temeljem rezultata metaanalize Amstad i suradnika (2011) prema kojoj se utvrdila statistički značajna niska pozitivna povezanost između sagorijevanja na poslu i konflikta radne s obiteljskom ulogom. Dobiveni rezultati su potvrdili tu hipotezu (H2), prema kojoj s porastom doživljaja sagorijevanja na poslu raste i stupanj doživljaja konflikta radne s obiteljskom ulogom, što je i logično s obzirom da dolazi do interferencija radnih obaveza s obiteljskim. Takvo objašnjenje može se potkrijepiti rezultatima istraživanja Michel i suradnika (2011) koji ukazuju da do konflikta radne s obiteljskom ulogom dovode stresori radne uloge, uključenost u radnu ulogu, radna socijalna podrška, radne karakteristike i ličnost. Posljednja nul hipoteza (H0d) u okviru ovog problema je potvrđena, odnosno novi načini rada se nisu pokazali statistički značajno povezanima s konfliktom radne s obiteljskom ulogom, što i ne čudi s obzirom da dosadašnja istraživanja nemaju jednoznačne rezultate u pogledu odnosa između novih načina rada i balansa radne i obiteljske uloge, moguće zbog uvjetnih faktora poput radnih uvjeta, uvjeta u obitelji i individualnih karakteristika koji su rijetko uzeti u obzir (Demerouti i sur., 2014).

Treći problem ovog istraživanja bio je ispitati mogućnost predviđanja konflikta radne s obiteljskom ulogom na temelju dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada. Dobiveni podaci pokazuju da je sagorijevanje na poslu jedini statistički značajan prediktor konflikta radne s obiteljskom ulogom, dok se vrijednosti β prediktora dobi i novih načina rada nisu pokazale statistički značajnima. Time smo potvrdili postavljenu istraživačku hipotezu (H3) da će skup varijabli koje se odnose na sagorijevanje na poslu statistički značajno predvidjeti konflikt radne s obiteljskom ulogom, što je u skladu s korištenom literaturom koja ukazuje na statistički značajnu pozitivnu povezanost konflikta radne s obiteljskom ulogom i sagorijevanja na poslu (Amstad i sur., 2011). Sukladno tome, pretpostavka je bila da će se sagorijevanje na

poslu pokazati kao značajan prediktor konflikta radne s obiteljskom ulogom. Dobiveni rezultati su u skladu i s rezultatima metaanalize Byrona (2005) prema kojim zaposlenici koji imaju veću uključenost u posao ili veći stres na poslu imaju i izraženiji konflikt radne s obiteljskom ulogom.

Nadalje, kvalitativnim dijelom istraživanja željeli smo doprinijeti detaljnijoj analizi dobivenih podataka na kvantitativnoj razini. Međutim, valja istaknuti da se dodani istraživački problem u kvalitativnom dijelu istraživanja odnosi na provjeru promjena tijekom pandemije COVID-19 koje su stariji sudionici doživjeli u radu i obiteljskom životu. Usporedivši dobivene nalaze u promatranim varijablama u kvantitativnom i kvalitativnom dijelu istraživanja, uočene su poneke razlike. Ukoliko uzmemo u obzir da prema statističkim analizama sagorijevanje na poslu pridonosi konfliktu radne s obiteljskom ulogom, prema dobivenim nalazima u kvalitativnom dijelu istraživanja to se ne bi moglo zaključiti. Drugim riječima, iako stariji sudionici iskazuju povećani doživljaj stresa na poslu tijekom pandemije COVID-19, njihovi odgovori ukazuju na trend zbližavanja unutar obitelji najčešće kroz neke aktivnosti (npr. šetnja, pjevanje) ili samo provođenje vremena kod kuće. Varijabla sagorijevanja na poslu u kvantitativnom dijelu istraživanja procjenjivana je s prosječnim vrijednostima u odnosu na teorijsku sredinu ljestvice, dok je u kvalitativnom dijelu bila nešto izraženija kad uzmemo u obzir omjer broj sudionika koji su iskazali da osjećaju povećani doživljaj stresa i onih koji smatraju da se nije ništa mijenjalo. Odnosno, prema dobivenim nalazima može se zaključiti da je rad za vrijeme pandemije koronavirusa stresniji u odnosu na razdoblje prije pandemije, što nije u skladu s početnom nul hipotezom (H0e).

U pogledu rezultata za nove načine rada iz perspektive kvantitativnog dijela istraživanja, primjećuje se trend nižih vrijednosti na mjerama novih načina rada. Gledajući iz perspektive kvalitativnog dijela istraživanja, moglo bi se kazati da novi načini rada kao stil rada nisu zaživjeli u potpunosti te da većina sudionika i dalje ima nejasne stavove o njima. Sudionici generalno gledajući nisu mišljenja da bi novi načini rada omogućili više slobode pojedincu. Također, neki od njih nisu bili u prilici da ih prakticiraju pa smatraju da ne znaju odgovor na to pitanje čime ne možemo konkretno odgovoriti na postavljenu nul hipotezu (H0f). Dosadašnja provedena istraživanja napominju da je COVID-19 možda potaknuo uvođenje novih načina rada u različite sektore, međutim bez odgovarajućeg planiranja i izvršenja (Kotera i Correa Vione, 2020). S obzirom da je riječ o kvalitativnoj studiji s malim brojem sudionika (*N*=13) ni ne može se očekivati da ćemo u potpunosti odgovoriti na postavljeno pitanje, ali možemo uočiti trend koji se javlja kod starijih zaposlenika. Prema

odgovorima sudionika, može se stvoriti dojam da novi načini rada stvaraju nejasnu granicu privatnog i poslovnog, što je donekle u skladu s istraživanjem (Kotera i Correa Vione, 2020) koji ukazuje da novi načini rada mogu i negativno utjecati na zaposlenika na način da granice između posla i obitelji mogu postati nejasne. Od ukupnog broja sudionika, priliku za rad kod kuće imalo je osmero njih, od čega veći dio njih pripada kategoriji poslova koji su administrativnog tipa. U skladu s literaturom, može se reći da je za neke pojedince rad od kuće koristan, dok za neke predstavlja negativno zamagljivanje radne i obiteljske domene (Eng i sur., 2010). Također, uzevši u obzir perspektivu tzv. neadministrativnih poslova, oni smatraju da rad od kuće nije u potpunosti neefikasan, ali kako za koji segment rada i kako za koje zanimanje: *"Postoje segmenti u radnim procesima gdje se pokazalo da bi se možda moglo biti isto efikasan, ako ne i efikasniji recimo kroz rad od kuće, naročito u poslovima da kažem birokracija, taj administrativni dio. (...) Ali, za neku vrstu zanimanja, poput ovog što ja obavljam, mislim da je bolji taj direktni kontakt, to smatram da je baš onako neusporedivo."* (Sudionik 2). Generalno su mišljenja da rad koji uključuje pretežito rad s papirima i rad s ljudima nije jednake težine pa tako Sudionik 8 navodi: *"(...) mi radimo s djecom i s njihovim roditeljima. Ali, ovaj posao se ne može uspoređivati s poslom u banci. Ako on sjedi u svojoj kancelariji, rješava kredite, tipa zahtjev za kredit. Mislim sjediš u kancelariji ili sjediš doma samo se baviš s papirima, isto ti je. Mi se ne bavimo s papirima, mi se bavimo sa živom osobom, za koju pokušavamo da napravimo i izvučemo iz nje sve najbolje, iz tog djeteta. (...) oči u oči, lice u lice, da je puno bolje bar za djecu nego online."*

Prema dobivenim nalazima iz kvalitativnog dijela istraživanja može se učiti trend da sudionici navode kako nije bilo konflikta unutar obitelji, već da im je ova situacija pomogla da se još više zbliže jedni s drugima, a samim time nismo uspješno potvrdili postavljenu nul hipotezu (H0g). Svi sudionici imaju djecu, u prosjeku po dvoje djece u obitelji, a djeca se nalaze u kasnijem adolescentskom razdoblju ili ranijoj odrasloj životnoj dobi. Dobiveni nalazi su u skladu s rezultatima istraživanja Bennett i suradnika (2017) koji pokazuju da najviše interferencije radnih aktivnosti s obiteljskim obvezama doživljavaju zaposlenici koji imaju djecu u dobi od 13 do 18 godina, a najmanje zaposlenici koji imaju djecu stariju od 18 godina. Također, dobivene rezultate treba interpretirati s oprezom s obzirom da neki od sudionika vjerojatno žive odvojeno od svoje djece te samim time ne provode vrijeme u potpunosti zajedno u istom kućanstvu. Međutim, s obzirom da je riječ o kvalitativnom pristupu koji nije anoniman u potpunosti te s obzirom da je proveden intervju uživo ili putem telefona, moguće da je riječ i o socijalno poželjnim odgovorima.

5.1. *Ograničenja i prednosti istraživanja, praktične implikacije rezultata i buduća istraživanja*

Provedenim istraživanjem prikupljene su informacije o povezanosti dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada s konfliktom radne s obiteljskom ulogom zaposlenika, na kvantitativnoj i kvalitativnoj razini. Istraživanje je pružilo smjernice za daljnja istraživanja, a pogotovo u pogledu istraživanja sve prisutnijih novih načina rada u poslovanju i njihovog odnosa s konfliktom radne s obiteljskom ulogom. Može se reći da je uporaba novih načina rada u jednu ruku tijekom pandemije COVID-19 nametnuta te je razdoblje pandemije ubrzalo proces njihove implementacije u načine poslovanja. Praktične implikacije ovog istraživanja se mogu iskoristiti u vidu poboljšavanja odnosa organizacija i zaposlenika. Ovim istraživanjem želi se ukazati na važnost razumijevanja poslodavaca za starije zaposlenike s obzirom na izazove, osobne ili kolektivne, s kojima se svi susreću tijekom pandemije COVID-19. Starije zaposlenike često se vidi kao marginaliziranu radnu skupinu koja je na "izmaku" radne snage. Na ovaj način želimo usmjeriti pažnju na pozitivne aspekte kod starijih zaposlenika, a to je prvenstveno njihovo dugogodišnje radno iskustvo koje može uvelike pridonijeti dinamici i uspjehu radne organizacije. Uzevši u obzir da su granice poslovnog i radnog života često propusne, valja uzeti u obzir da ponekad može doći do prelijevanja obaveza iz jednog područja u drugo te se time može narušiti željeni balans između ta dva područja kod pojedinca. Sagorijevanje na poslu kao negativno iskustvo može dovesti do većeg doživljaja konflikta radne s obiteljskom ulogom, dok se novi načini rada moraju detaljnije ispitati u budućim istraživanjima s obzirom da su karakteristični po fleksibilnosti koja ujedno može biti i prednost i nedostatak. Međutim, svakako valja biti svjestan da odnos navedenih konstrukata ovisi i o individualnim karakteristikama pojedinca. Ovim istraživanjem želimo povećati svijest zaposlenika i organizacija o važnosti njihova zdravlja i slobodnog vremena. Organizacije i zaposlenici bi trebali težiti ka tome da optimiziraju radne zadatke na način da zahtjevi posla ne narušavaju njihovo zdravlje ili slobodno vrijeme. S obzirom da je ovaj istraživački rad prvenstveno usmjeren na starije zaposlenike, svakako želimo ukazati na važnost zaštite zdravlja starijih zaposlenika. Međutim, valja istaknuti kako je nekada briga o zdravlju starijih zaposlenika "dvosjekli mač" na način da predstavlja "najlakše" obrazloženje za otkaz starije radne skupine.

U pogledu nedostataka ovog istraživanja, svakako do izražaja dolazi veličina i reprezentativnost uzorka. Korišten je prigodni uzorak u kvantitativnom i kvalitativnom dijelu istraživanja te zbog njegove neprobabilističke prirode ne može se smatrati reprezentativnim za

populaciju hrvatskih zaposlenika. Također, u kvalitativnom dijelu istraživanja potrebno je uzeti u obzir da su moguće davani socijalno poželjni odgovori, a posebice u izražavanju mišljenja u pogledu obiteljske dinamike tijekom pandemije koronavirusa. Mogućnost davanja socijalno poželjnih odgovora moguća je i za kvantitativni dio istraživanja s obzirom da je riječ o samoprocjenama sudionika, ali naspram kvalitativnog dijela vjerojatno u manjoj mjeri. U budućim istraživanjima mogle bi se napraviti fokus grupe te na taj način smanjiti osjećaj sudionika za "ispravnim" odgovorom s pretpostavkom da će im biti lakše kad čuju tuđe odgovore. Iako u ovom radu naglasak nije bio na spolnim razlikama, valja uzeti u obzir da je sudjelovao veći broj žena u odnosu na muškarce. U budućim istraživanjima bilo bi zanimljivo za vidjeti longitudinalni nacrt istraživanja te na taj način pratiti razlike u doživljaju konflikta radne s obiteljskom ulogom. Unatoč spomenutim ograničenjima, valja istaknuti da je riječ o istraživačkom nacrtu koji primjenjuje kombinaciju kvantitativnog i kvalitativnog pristupa što nije uobičajeno u pogledu istraživanja ove teme, ali i generalno. Iako ne na istim sudionicima, prikupljeni podaci predstavljaju nove spoznaje koje doprinose razumijevanju odnosa konflikta radne s obiteljskom ulogom, dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada, ali istovremeno iz perspektive kvantitativnog i kvalitativnog pristupa. Dobivene spoznaje ukazuju na važnost daljnjeg proučavanja ove teme, a posebice iz kvalitativnog pristupa istraživanju s obzirom da se na taj način može detaljnije pristupiti temi. Općenito, dobivene spoznaje u ovom istraživanju mogu biti iskorištene za poboljšavanje dobrobiti zaposlenika i njegove radne organizacije, kroz edukacije ili mogućnost savjetovanja na poslu. Na taj način zaposlenik ima mogućnost naučiti nešto više o strategijama nošenja sa stresom koje može primijeniti na poslu i kod kuće, o važnosti postavljanja vlastitih granica u radnom i obiteljskom okruženju te o boljim vještinama u komunikaciji i rješavanju konflikta na poslu i kod kuće. U takvim prilikama do izražaja dolazi uloga psihologa koji svojim znanjem i praktičnim vještinama pomaže zaposlenicima da lakše prihvate promjene u radnom i privatnom životu. Također, psiholog ujedno može predstavljati i poveznicu između zaposlenika i njegove radne organizacije koji pomaže objema stranama u zadovoljavanju zajedničkog cilja – uspješnog funkcioniranja.

6. ZAKLJUČAK

Cilj ovog istraživanja bio je dobiti bolji uvid u odnos konflikta radne s obiteljskom ulogom, dobi, sagorijevanja na poslu i novih načina rada. Istraživanje je provedeno na kvantitativnoj i kvalitativnoj razini kako bi mogli što detaljnije objasniti dobivene nalaze. Kvantitativni dio istraživanja proveden je na uzorku od 401 sudionika, dok je u kvalitativnom dijelu istraživanja sudjelovalo 13 sudionika. Na kvantitativnoj razini glavni cilj je bio ispitati povezanost konflikta radne s obiteljskom ulogom s obzirom na dob, sagorijevanje na poslu i nove načine rada, dok je u kvalitativnom dijelu istraživanja pažnja bila usmjerena na promjene u radu i načinima rada tijekom pandemije koronavirusa te na koji način su se promjene odrazile na obiteljski život starijih sudionika. Testirajući dobne razlike, nije dobivena statistički značajna razlika u konfliktu radne s obiteljskom ulogom kod starijih sudionika u odnosu na mlađe. Provedenom multiplom regresijskom analizom objašnjeno je 21,4% varijance konflikta radne s obiteljskom ulogom kod starijih sudionika djelovanjem skupa prediktorskih varijabli (dob, sagorijevanje na poslu i novi načini rada). Međutim, jedino se sagorijevanje na poslu pokazao kao statistički značajan prediktor konflikta radne s obiteljskom ulogom (β=0,482, p<0,001). Veći stupanj sagorijevanja na poslu dovodi do većeg doživljaja konflikta radne s obiteljskom ulogom. U kvalitativnom dijelu istraživanja dobiveni su nalazi koji ukazuju da nema doživljaja konflikta radne s obiteljskom ulogom tijekom pandemije koronavirusa kod starijih sudionika, već da ih je trenutna situacija zbližila unatoč većoj razini stresa kojeg većina sudionika doživljava na poslu. Međutim, novi načini rada kao stil rada nisu zaživjeli u potpunosti te većina sudionika i dalje ima nejasne stavove o njima. Postojeća saznanja o ovoj temi su djelomično potvrđena, a djelomično proširena novim saznanjima u kvalitativnom dijelu analize. Dobiveni nalazi ukazuju na potrebu za daljnjim istraživanjem novih načina rada i njihovog djelovanja na balans obiteljskog i radnog života, a pri tome do izražaja dolazi uloga psihologa koji svojim znanjem i praktičnim vještinama može olakšati proces prilagodbe u obiteljskom i poslovnom životu zaposlenika.

7. LITERATURA:

Allen, T. D., Johnson, R. C., Saboe, K. N., Cho, E., Dumani, S. i Evans, S. (2011). Dispositional variables and work–family conflict: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, *80*(1), 17-26. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.04.004

Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A. i Semmer, N. K. (2011). A meta-analysis of work–family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, *16*(2), 151-169. https://doi.org/10.1037/a0022170

Bennett, M. M., Beehr, T. A. i Ivanitskaya, L. V. (2017). Work-family conflict: Differences across generations and life cycles. *Journal of Managerial Psychology*. https://doi.org/10.1108/JMP-06-2016-0192

Blok, M., Groenesteijn, L., van den Berg, C. i Vink, P. (2011). New ways of working: A proposed framework and literature review. In Robertson M.M. (ur.), *International Conference on Ergonomics and Health Aspects of Work with Computers* (str. 3-12). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-642-21716-6_1

Boštjančič, E., Kocjan, G. i Stare, J. (2015). Role of socio-demographic characteristics and working conditions in experiencing burnout. *Suvremena psihologija*, *18*(1), 43-60. https://hrcak.srce.hr/149200

Bubaš, M., Milošević, M., Knežević, B. i Mustajbegović, J. (2009). Stres u starijih radnika. *Sigurnost: časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini*, *51*(2), 105-111. https://hrcak.srce.hr/38506

Burić, I. i Slišković, A. (2018). Oldenburški upitnik sagorijevanja. U A. Slišković, I. Burić, V. Ćubela Adorić, M. Nikolić, I. Tucak Junaković (ur.), *Zbirka psihologijskih skala i upitnika, svezak 9* (str. 13–20). Sveučilište u Zadru. https://morepress.unizd.hr/books/press/catalog/book/60

Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work–family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, *67*(2), 169-198. https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.08.009

Carnevale, J. B. i Hatak, I. (2020). Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management. *Journal of Business Research*, *116*, 183-187. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.05.037

Cigula, N., Lozo, B. i Tonković Grabovac, M. (2017). Što znači raditi fleksibilno? Novi načini rada u Hrvatskoj. U L. Arambašić, I. Erceg i Ž. Kamenov (ur.), *Knjiga sažetaka 23. Dani Ramira i Zorana Bujasa* (str. 226). http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/8811/1/DRZB2017-Knjiga-Sazetaka.pdf

Čudina-Obradović, M. i Obradović, J. (2001). Sukob obiteljskih i radnih uloga: uzroci, posljedice i neriješeni istraživački problemi. *Društvena istraživanja*, *10*(4-5), 791-819. https://hrcak.srce.hr/20004

Demerouti, E. i Bakker, A. B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. U J. Halbesleben (Ur.), *Stress and burnout in*

health care (str. 65–78). Nova Science. https://morepress.unizd.hr/books/press/catalog/view/60/59/1012-1

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. i Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 499-512. https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499

Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I. i Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, *19*(1), 12-23. https://doi.org/10.1027//1015-5759.19.1.12

Demerouti, E., Derks, D., Lieke, L. i Bakker, A. B. (2014). New ways of working: Impact on working conditions, work–family balance, and well-being. In C. Korunka i P. Hoonakker (ur.), *The impact of ICT on quality of working life* (str. 123-141). Springer. https://doi.org/10.1007/978-94-017-8854-0_8

Demerouti, E., Mostert, K. i Bakker, A. B. (2010). Burnout and work engagement: A thorough investigation of the independency of both constructs. *Journal of Occupational Health Psychology*, *15*(3), 209–222. https://doi.org/10.1037/a0019408

Eng, W., Moore, S., Grunberg, L., Greenberg, E. i Sikora, P. (2010). What influences work-family conflict? The function of work support and working from home. *Current Psychology: A Journal for Diverse Perspectives on Diverse Psychological Issues*, *29*(2), 104-120. https://doi.org/10.1007/s12144-010-9075-9

Frone, M. R., Russell, M. i Cooper, M. L. (1992a). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, *77*, 65-78.

Gajendran, R. S. i Harrison, D. A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, *92*(6), 1524-1541. https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524

Galić, Z., Parmač Kovačić, M. i Vehovec, M. (2019). Quality of working life among 50+ employees across the EU: A double jeopardy for Croatian older workers. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, *28*(1), 69-87. https://doi.org/10.5559/di.28.1.04

Greenhaus, J. H. i Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, *10*(1), 76-88.

Greenhaus, J. H. i ten Brummelhuis, L. L. (2013). Models and frameworks underlying work–life research. In *Handbook of work–life integration among professionals*. Edward Elgar Publishing. https://www.researchgate.net/publication/322483204

Howell, D. C. (2002). *Statistical methods for psychology*. Pacific Grove.

Johnson, S. J., Machowski, S., Holdsworth, L., Kern, M. i Zapf, D. (2017). Age, emotion regulation strategies, burnout, and engagement in the service sector: Advantages of older workers. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, *33*(3), 205-216. http://dx.doi.org/10.1016/j.rpto.2017.09.001

Judge, T. A., Ilies, R. i Scott, B. A. (2006). Work–family conflict and emotions: Effects at work and at home. *Personnel Psychology*, *59*(4), 779-814. https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2006.00054.x

Kanfer, R., Lyndgaard, S. F. i Tatel, C. E. (2020). For whom the pandemic tolls: A person-centric analysis of older workers. *Work, Aging and Retirement*, *6*(4), 238-241. https://doi.org/10.1093/workar/waaa014

Katavić, I., Šimunić Rod, V. i Konjevod, B. (2020). Poslovni modeli nakon Covid-19: postati bolji i uspješniji. *Obrazovanje za poduzetništvo-E4E: znanstveno stručni časopis o obrazovanju za poduzetništvo*, *10*(2), 126-138. https://hrcak.srce.hr/248127

Kotera, Y. I Correa Vione, K. (2020). Psychological impacts of the new ways of working (NWW): A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(14), 5080. https://doi.org/10.3390/ijerph17145080

Maslach, C., Schaufeli, W., B i Leiter, M., P. (2001), Job burnout. *Annual Review Psychology*, 52, 397-422. https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397

Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A. i Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work–family conflict: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, *32*(5), 689-725. https://doi.org/10.1002/job.695

Netemeyer, R. G., Boles, J. S. i McMurrian, R. (1996). Development andvalidation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, *81*(4), 400–410.

Novitasari, D., Sasono, I. i Asbari, M. (2020). Work-family conflict and worker's performance during Covid-19 pandemic: What is the role of readiness to change mentality. *International Journal of Science and Management Studies (IJSMS)*, *3*(4), 122-134. https://ijsmsjournal.org

Obradović, J. i Čudina-Obradović, M. (2009). Work-related stressors of work-family conflict and stress crossover on marriage quality. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, *18*(3(101)), 437-460. https://hrcak.srce.hr/38993

Slišković, A., Burić, I. i Knežević, I. (2016). Zadovoljstvo poslom i sagorijevanje na poslu kod učitelja: važnost podrške ravnatelja i radne motivacije. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, *25*(3), 371-392. https://doi.org/10.5559/di.25.3.05

Šimunić, A., Proroković, A. i Ivanov, L. (2014). Skala konflikta radne i obiteljske uloge. V. Ćubela Adorić, Z. Penezić, A. Proroković, I. Tucak Junaković (ur.), *Zbirka psihologijskih skala i upitnika, svezak 7* (str. 15-20). Sveučilište u Zadru. https://morepress.unizd.hr/books/press/catalog/book/33

ten Brummelhuis, L. L. i Bakker, A. B. (2012). A resource perspective on the work–home interface: The work–home resources model. *American Psychologist*, *67*(7), 545-556. https://doi.org/10.1037/a0027974

ten Brummelhuis, L. L., Bakker, A. B., Hetland, J. i Keulemans, L. (2012). Do new ways of working foster work engagement? *Psicothema*, *24*(1),113-120. https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22269373/

ten Brummelhuis, L. L., Haar, J. M. i van der Lippe, T. (2010). Crossover of distress due to work and family demands in dual-earner couples: A dyadic analysis. *Work & Stress*, *24*(4), 324-341. https://doi.org/10.1080/02678373.2010.533553

ten Brummelhuis, L. L., Halbesleben, J. R. B. i Prabhu, V. (2011). Development and validation of the New Ways of Working Scale. Paper presented at the *Annual meeting of the Southern Management Association, Savannah, USA*, November 9-12.

ten Brummelhuis, L. L., ter Hoeven, C. L., Bakker, A. B. i Peper, B. (2011). Breaking through the loss cycle of burnout: The role of motivation. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, *84*(2), 268-287. https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.2011.02019.x

Van Steenbergen, E. F., van der Ven, C., Peeters, M. C. i Taris, T. W. (2018). Transitioning towards new ways of working: Do job demands, job resources, burnout, and engagement change? *Psychological Reports*, *121*(4), 736-766. https://doi.org/10.1177/0033294117740134

Prilog

Pitanja za intervju

Dob?

Najviša razina obrazovanja? (NSS, SSS, VŠŠ/uni.bacc, VSS/mag.,mr.sc/spec,dr.sc)

Zanimanje?

Radni staž? (godine, preračunati u mjesece*?)

Bračni status?

1. Možete li usporediti je li Vam rad stresan jednako/manje/više u odnosu na razdoblje prije pandemije COVID-19?
2. Možete li navesti što Vam se promijenilo općenito u životu s obzirom na sadašnju situaciju pandemije COVID -19? Pozitivni i negativni aspekti.
3. Možete li u sadašnjoj situaciji pandemije COVID-19 više kontrolirati vrijeme rada? Radite li trenutno po fleksibilnom ili fiksnom radnom vremenu?
4. Koliko se promijenio Vaš uobičajeni radni dan u odnosu na razdoblje prije pandemije COVID-19?
5. Postoji li nešto što Vam se trenutno više sviđa u radu u odnosu na prije pandemije COVID-19?
6. Što Vam trenutno najviše nedostaje u radu u odnosu na razdoblje prije pandemije COVID-19?
7. Smatrate li da kontrola vremena i mjesta rada, samog sadržaja i načina komunikacije u radu omogućuju više slobodnog vremena pojedincu?
8. Za sudionike koji rade kod kuće - što mislite o sadašnjoj situaciji i promjenama u načinu rada koje su došle s njom?
9. Imate li djece? → Koliko djece imate? Koliko godina imaju? Kako trenutna situacija utječe na Vaš odnos s djecom?
10. Otvoreno pitanje: Imate li Vi što osobno za nadodati, što smatrate bitnim za spomenuti ili možda kazati neku motivacijsku misao koja Vas potiče i daje snage?