

Odnos izgaranja na poslu, doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu, agresivnosti i konflikta radne i obiteljske uloge

Vlahović, Valentino

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://um.nsk.hr/um:nbn:hr:111:564215>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-28**



Repository / Repozitorij:

[Repository of University of Zagreb, Centre for Croatian Studies](#)





SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA

Valentino Vlahović

**ODNOS IZGARANJA NA POSLU,
DOŽIVLJENOG ZLOSTAVLJANJA NA
RADNOM MJESTU, AGRESIVNOSTI I
KONFLIKTA RADNE I OBITELJSKE ULOGE**

DIPLOMSKI RAD

Zagreb, 2021.



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET HRVATSKIH STUDIJA
ODSJEK ZA PSIHOLOGIJU

Valentino Vlahović

**ODNOS IZGARANJA NA POSLU,
DOŽIVLJENOG ZLOSTAVLJANJA NA
RADNOM MJESTU, AGRESIVNOSTI I
KONFLIKTA RADNE I OBITELJSKE ULOGE**

DIPLOMSKI RAD

Mentor: izv. prof. dr. sc. Miroslav Rajter

Zagreb, 2021.

Odnos izgaranja na poslu, doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu, agresivnosti i konflikta radne i obiteljske uloge

Sažetak

Konflikt radne i obiteljske uloge konstrukt je koji predstavlja usklađenost čovjekovog poslovnog i obiteljskog života te kao takav ima značaj za pojedinca i organizaciju. Povezanost konflikta radne i obiteljske uloge s različitim negativnim ishodima prisutna je na organizacijskoj i osobnoj razini. Identifikacijom rizičnih čimbenika koji dovode do konflikta radne i obiteljske uloge istraživači i zaposlenici u ljudskim resursima mogli bi učinkovitije kreirati intervencije s ciljem prevencije konflikta radne i obiteljske uloge, a time i posljedično spriječiti potencijalne negativne organizacijske i osobne ishode. Cilj ovog rada bio je objasniti dvije dimenzije konflikta radne i obiteljske uloge (konflikt rad-obitelj i konflikt obitelj-rad) temeljem izgaranja na poslu, doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti. U regresijski model dodane su varijable spola i dobi kako bi se kontroliralo njihovo djelovanje. U istraživanju je ispunjavanjem *online* upitnika sudjelovalo 213 sudionika, a upitnik je osim demografskih pitanja sadržavao sljedeće instrumente Skala konflikta radne i obiteljske uloge (Netemeyer, Boles i McMurrian, 1996); Oldenburški upitnik izgaranja (Demerouti i Bakker, 2008); Upitnik negativnih ponašanja (NAQ-R, Einarsen i sur., 2009); Buss-Perry upitnik agresivnosti (Buss i Perry, 1992). Temeljem demografskih varijabli (spola i dobi), izgaranja na poslu, doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti objašnjeno je 38,4% varijance konflikta rad-obitelj, pri čemu su se kao statistički značajni prediktori pokazali izgaranje na poslu ($\beta=0,442$) i zlostavljanje na radnom mjestu ($\beta=0,240$). Istim prediktorskim varijablama objašnjeno je 17,2% varijance konflikta obitelj-rad, a kao statistički značajni prediktori istaknuli su se spol ($\beta=-0,281$; muškarci pokazali veći stupanj konflikta obitelj-rad) i dob ($\beta=0,203$).

Ključne riječi: konflikt radne i obiteljske uloge, izgaranje na poslu, zlostavljanje na radnom mjestu, agresivnost

Relationship between burnout, mobbing, aggression and work-family conflict

Abstract

The work-family conflict is a construct that represents the balance of a person's business and family life, so as such it has significant impact for the individual and the organization. The connection between the work-family conflict and different negative outcomes can be seen at the organizational and personal level. Identification of risk factors leading to work-family conflict could help researchers and employees in human resources in creating more effective interventions aimed at preventing work-family conflict, and consequently preventing potential negative organizational and personal outcomes. The aim of this paper was to explain the two dimensions of the work-family conflict (work interfering family - WIF and family interfering work - FIW) through burnout, experienced harassment in the workplace and aggression. Gender and age were added to the regression model as control variables. 213 participants completed the online questionnaire, which in addition to demographic questions contained the following instruments: Work-Family Conflict Scale WFCS (Netemeyer, Boles, & McMurrian, 1996); Oldenburg Burnout Inventory OLBI (Demerouti and Bakker, 2008); Negative Acts Questionnaire NAQ-R (Einarsen et al., 2009); Buss-Perry Aggression Questionnaire BPAQ (Buss and Perry, 1992). Demographic variables (gender and age), burnout, mobbing and aggression explained 38.4% of the WIF variance, with burnout ($\beta=0.442$) and mobbing ($\beta=0.240$) being statistically significant predictors. The same set of predictor variables explained 17.2% of the FIW variance, with gender ($\beta=-0.281$; men showed higher results) and age ($\beta=0.203$) being statistically significant predictors.

Key words: work-family conflict, burnout, mobbing, aggression

Sadržaj

1. UVOD	1
<i>Konflikt radne i obiteljske uloge</i>	3
<i>Izgaranje na poslu</i>	4
<i>Agresivnost</i>	6
<i>Zlostavljanje na radnom mjestu</i>	9
<i>Pregled postojećih istraživanja</i>	11
2. CILJEVI I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA	14
3. METODA	15
<i>Sudionici</i>	15
<i>Mjerni instrumenti</i>	15
<i>Demografska i socioekonomska pitanja</i>	15
<i>Skala konflikta radne i obiteljske uloge (Netemeyer, Boles i McMurrian, 1996)</i>	16
<i>Oldenburški upitnik izgaranja (Demerouti i Bakker, 2008)</i>	16
<i>Buss-Perry upitnik agresivnosti (Buss i Perry, 1992)</i>	17
<i>Upitnik negativnih ponašanja (Einarsen i sur., 2009)</i>	17
<i>Postupak</i>	18
4. REZULTATI	18
5. RASPRAVA	25
<i>Ograničenja istraživanja i daljnje implikacije</i>	29
6. ZAKLJUČAK	31
7. LITERATURA	32

1. UVOD

Kod većine ljudi, podjednako i kod muškaraca i kod žena, primarne uloge u životu odraslog pojedinca su ona koju ima na poslu i ona koju ima u obitelji (Boles i sur., 2003). Često se navedene uloge preklapaju i pojedinac nije u mogućnosti uskladiti očekivanja jedne domene s drugom, pri čemu dolazi do stvaranja konflikta obiteljskog i poslovnog života (Netmeyer i sur., 1996). S obzirom na nedavne društvene trendove poput globalizacije, povećane upotrebe tehnologije te obitelji u kojima oba supružnika rade i zarađuju, konflikt između radne i obiteljske uloge prepoznat je kao vrlo važan društveni problem pa ga stoga proučavaju istraživači diljem svijeta koji obuhvaćaju različita znanstvena područja (Shockley i sur., 2017). Konflikt radne i obiteljske uloge često se smatra potencijalnim izvorom stresa koji ima negativan učinak na čovjekovu dobrobit i ponašanje (Geurts i sur., 2003). Zadovoljstvo brakom, obiteljsko zadovoljstvo, zadovoljstvo životom, zdravstveni problemi i depresivnost, neke su od potencijalnih negativnih posljedica konflikta radne i obiteljske uloge. Nadalje, konflikt radne i obiteljske uloge povezan je s brojnim negativnim ishodima vezanim uz posao poput niskog zadovoljstva poslom, niske posvećenosti organizaciji, smanjene radne učinkovitosti i izostajanja s posla (Amstad i sur., 2011). Iz navedenog se može zaključiti kako konflikt radne i obiteljske uloge ne predstavlja problem samo pojedincu, već i organizaciji. Sukladno značaju konflikta radne i obiteljske uloge za pojedinca i organizaciju, ali i činjenici da su posao i obiteljska dinamika uključeni u širi društveni kontekst poput rodnih uloga, nacionalnih politika, ekonomske stabilnosti te kulturnih vrijednosti (Poelmans i sur., 2003), važno je istražiti i razumjeti kako nastaje konflikt radne i obiteljske uloge te identificirati moguće rizične čimbenike čime bi istraživači i zaposlenici u ljudskim resursima mogli učinkovitije kreirati intervencije s ciljem prevencije konflikta radne i obiteljske uloge, a time i posljedično spriječiti potencijalne negativne organizacijske ishode.

Postoje brojne teorije koje pokušavaju objasniti nastanak konflikta radne i obiteljske uloge, no istraživači isti uglavnom objašnjavaju putem teorije konzervacije resursa – COR (Hobfoll, 1989; npr. Carlson i sur., 2012). COR teorija sugerira da ljudi teže stjecanju i održavanju resursa koji pomažu ostvarivanju njihovih ciljeva, dok se doživljavanje stresa objašnjava kao rezultat stvarnog gubitka, prijetnje gubitka resursa ili manjka stečenih resursa koji slijedi iz investicije resursa, pri čemu se resursi definiraju kao objekti, osobne karakteristike, uvjeti i energija (Hobfoll, 1989). Gubitak resursa je posebno stresan zato što su pojedinci suočeni sa smanjenim kapacitetom suočavanja u budućim izazovima. Manjak stečenih resursa iz investicije istih je stresan zato što pojedinci nisu uspjeli povećati svoje kapacitete suočavanja nakon trošenja

resursa pa pojedinac takvo investiranje nakon kojeg se ne poveća broj resursa doživljava kao gubitak. Nadalje, teorija ističe kako su pojedinci kojima već nedostaje resursa ranjiviji za daljnje gubitke, dok oni s dovoljno resursa imaju veće šanse za stjecanjem novih resursa. Drugim riječima, teorija predlaže kako početni gubitak resursa ostavlja pojedinca, grupe i zajednice vulnerabilnim za daljnje izazove i prijetnje. Stoga će pojedinci s većim brojem resursa na raspolaganju biti otporniji na stres i gubitke te će se lakše suočavati, no stalni gubitak resursa predstavljat će izazov i resursima bogatima pojedincima i grupama (Hobfoll, 2001). Dakle, prema teoriji konzervacije resursa do konflikta radne i obiteljske uloge dolazi kad pojedinac ostane bez dovoljno resursa za otpornost na stres i suočavanje s izazovima te ga taj manjak resursa čini nespремnim za upravljanje zahtjevima posla i obitelji pa posljedično ne može uskladiti dvije domene (Carlson i sur., 2012).

U skladu sa svime ranije navedenim, u ovom će se radu nastojati utvrditi u kakvom su odnosu izgaranje na poslu, agresivnost te doživljavanje nasilja na poslu s konfliktom radne i obiteljske uloge. Sukladno teoriji konzervacije resursa, polazna pretpostavka je kako izgaranje na poslu, agresivnost i zlostavljanje na radnom mjestu troše resurse pojedinca te ga tako čine sklonijim za nemogućnost usklađivanja radne i obiteljske uloge.

Konflikt radne i obiteljske uloge

Konflikt radne i obiteljske uloge najčešće se definira kao doživljaj neusklađenosti zahtjeva uloga iz radne i obiteljske domene, odnosno do njega dolazi kad je zadovoljavanje zahtjeva jedne domene otežano ili pak onemogućeno zadovoljavanjem zahtjevima druge (Greenhaus i Beuttel, 1985). Moguće je razlikovati tri vrste konflikta prema njegovu uzroku: *konflikt vremena* – konflikt koji proizlazi iz vremenske nemogućnosti zadovoljavanja zahtjeva dviju uloga; *konflikt naprezanja* – konflikt koji proizlazi iz napetosti ili umora koji zbog zadataka i obaveza u jednoj ulozi umanjuje mogućnost funkcioniranja pojedinca u drugoj ulozi; *konflikt ponašanja* – konflikt koji proizlazi iz neučinkovitog ponašanja pojedinca ili neusklađenosti ponašanja ili neusklađenosti ponašanja koji se zahtijevaju u dvije različite domene. (Greenhaus i Beuttel, 1985).

Počeci istraživanja područja rada i obitelji sugerirali su da je konflikt radne i obiteljske uloge jedinstveni konstrukt, no rastom broja istraživanja i pažnje posvećene navedenom području došlo je do jasne distinkcije između dvije vrste konflikta prema smjeru ometajućih utjecaja, odnosno prema tome ometa li posao obiteljski život (*konflikt rad-obitelj*) ili obiteljski život ometa posao (*konflikt obitelj-rad*) (Frone, 2003). Istraživanja su pokazala kako su navedena dva

koncepta povezana pa tako metaanaliza Mesmer-Magnus i Viswesvaran (2005) pokazuje prosječnu korelaciju od $r=.38$. Mesmer-Magnus i Viswesvaran (2005) zaključuju kako unatoč djelomičnom preklapanju dvije mjere imaju dovoljno jedinstvene varijance čime se opravdavaju neovisna ispitivanja. Nadalje, u longitudinalnim istraživanjima pronađeni su različiti korelacijski uzorci konflikta rad-obitelj i konflikta obitelj-rad s ishodima (npr. Frone i sur., 1992a; Grandey i sur., 2005). Kao još jedan razlog u prilog istraživanja oba smjera konflikta radne i obiteljske uloge je različita prevalencija, pa tako konflikt rad-obitelj prevladava češće u odnosu na konflikt obitelj-rad (Frone i sur., 1992b). Amstad i suradnici (2011) stoga ističu važnost razlikovanja dva smjera konflikta radne i obiteljske uloge kako bi se potencijalno utvrdili pozadinski mehanizmi konflikata među ulogama.

U ovom se radu termin konflikt radne i obiteljske uloge koristi kad se o konstrukt govori općenito, dok se termini konflikt rad-obitelj (KRO) i konflikt obitelj-rad (KOR) koriste kada se govori o specifičnom smjeru konflikta.

Izgaranje na poslu

Izgaranje na poslu konstrukt je čija se važnost istraživanja očituje zbog brojnih negativnih ishoda do kojih izgaranje dovodi, prvenstveno vezanih uz zdravlje pojedinca i njegovu radnu efikasnost te posljedično produktivnost cijele radne organizacije i dobrobit društva u cjelini (Slišković i sur., 2018). Izgaranje i njegovi negativni ishodi, ali i brojni individualni, organizacijski i transakcijski antecedenti u fokusu su istraživača dugi niz godina pa tako još 1970-ih godina Freudenberg primjećuje pad motivacije, manjak posvećenosti poslu i iscrpljenost volontera zaposlenih u klinici za liječenje ovisnika (Freudenberg, 1974, prema Slišković i sur., 2018) te u daljnjim radovima ističe različite simptome izgaranja (Freudenberg, 1986, prema Slišković i sur., 2018).

Glavne zasluge za operacionalizaciju izgaranja na poslu i dovođenja konstrukta na empirijsku razinu imaju Maslach i Jackson koji su konstruirali prvu skalu izgaranja na poslu (Maslach i Jackson, 1981). Konceptualizacija izgaranja koju su ponudili Christine Maslach i njezini suradnici proučavajući spomenuti konstrukt u kontekstu poslova koji obuhvaćaju rad s ljudima danas je najprisutnija u literaturi, a njome se izgaranje definira kao kontinuirana afektivna stresna reakcija koja se postupno razvija tijekom vremena, odnosno kao sindrom koji se sastoji od triju dimenzija: emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog osobnog postignuća (Maslach i sur., 2001).

Emocionalna iscrpljenost glavna je karakteristika izgaranja na poslu i najočitija manifestacija

ovog kompleksnog sindroma. Kod opisivanja iskustva izgaranja, bilo svojeg ili tuđeg, ljudi se najčešće referiraju na iskustvo iscrpljenosti te stoga ne iznenađuje činjenica da je iscrpljenost najistaknutija od triju dimenzija izgaranja (Maslach i sur., 2001). Svakako treba istaknuti da unatoč tome što je iscrpljenost nužan kriterij odnosno dimenzija izgaranja, to ne znači da je sama po sebi dovoljna i da obuhvaća cijeli konstrukt. Promatranjem izgaranja izvan pravoga konteksta i usredotočenošću isključivo na komponentu iscrpljenosti, gubi se cijela varijanca izgaranja i promatra se samo jedan njezin dio. Iako iscrpljenost odražava stresnu dimenziju izgaranja, ne uspijeva uhvatiti ključne aspekte odnosa ljudi i njihovog posla. Unutar poslova koji obuhvaćaju rad s ljudima, emocionalni zahtjevi posla mogu iscrpiti kapacitet pružatelja usluga za uključivanjem i odgovaranjem na potrebe klijenata. Depersonalizacijom se pokušava staviti distanca između sebe i klijenata aktivnim ignoriranjem osobina koje ih čine jedinstvenim i pristupačnim ljudima (Maslach i sur., 2001). Zahtjevi klijenata lakše se podnose kada su promatrani u obliku bezličnih poslovnih zadataka. Izvan poslova koji obuhvaćaju rad s ljudima, ljudi koriste kognitivno distanciranje kroz razvijanje ravnodušnosti ili ciničnog stava tijekom iscrpljenosti ili obeshrabrenosti. Kognitivno distanciranje neposredna je reakcija na iscrpljenost te se snažna povezanost između iscrpljenosti i depersonalizacije konstantno pronalazi u istraživanjima izgaranja (Maslach i sur., 2001). Odnos smanjenog osobnog postignuća s druga dva aspekta izgaranja nešto je složeniji od prethodnog. U nekim se slučajevima pojavljuje kao funkcija koja djelomično proizlazi iz iscrpljenosti, depersonalizacije ili kombinacije tih dvaju faktora. Radna okolina s kroničnim preplavljujućim zahtjevima koji doprinose pojavi iscrpljenosti ili depersonalizacije vjerojatno će dovesti i do gubljenja osjećaja učinkovitosti (Maslach i sur., 2001). Nadalje, iscrpljenost i depersonalizacija interferiraju s učinkovitošću na način da je pojedincu teško steći dojam uspješnosti kada se osjeća iscrpljeno ili u svom poslu pomaže nekome prema kome je ravnodušan. Za razliku od prethodnog, u drugim radnim kontekstima smanjeno osobno postignuće se ne razvija sekvencijalno, već paralelno s dvama faktorima izgaranja. Smanjeno osobno postignuće proizlazi iz manjka relevantnih resursa, dok do iscrpljenosti i depersonalizacije dolazi zbog preopterećenosti radnim obavezama i socijalnog konflikta (Maslach i sur., 2001).

S druge strane, Demerouti i suradnici (2003) nude drugačiji konceptualizaciju izgaranja prema kojoj se izgaranje sastoji od samo dviju dimenzija - iscrpljenosti i otuđenosti. Kao razlog zašto smanjeno osobno postignuće ne navode kao suštinsku dimenziju izgaranja ističu niske korelacije te dimenzije s ostalim dvjema dimenzijama konstrukta, ali i s brojnim antecedentima i posljedicama izgaranja. Ova konceptualizacija različita je i po tome što podrazumijeva da se iscrpljenost i otuđenost mogu razviti u različitim zanimanjima, a ne samo u onima koje

uključuju primarno rad s ljudima (Demerouti i sur., 2001). Shvaćanje izgaranja na ovaj način dovelo je do konstrukcije novog instrumenta pod nazivom *Oldenburški upitnik izgaranja* (Demerouti i Bakker, 2008) koji mjeri dvije osnovne dimenzije izgaranja, pri čemu se iste definiraju nešto drugačije u odnosu na konceptualizaciju izgaranja od strane Maslach i njezinih suradnika. Stoga se iscrpljenost definira kao posljedica intenzivnog fizičkog, afektivnog i kognitivnog stresa, dok se otuđenost odnosi na vlastitu distanciranost od posla općenito (Demerouti i sur., 2010). Ovakvo shvaćanje iscrpljenosti pokriva njezine različite aspekte, što nije slučaj s konceptualizacijom autorice Maslach u kojoj je istaknuta samo emocionalna komponenta iscrpljenosti. Također, i dimenzija otuđenosti šira je od dimenzije depersonalizacije koja podrazumijeva samo odnose s klijentima pa je stoga *Oldenburški upitnik izgaranja* (Demerouti i Bakker, 2008) prikladan za primjenu na zaposlenicima različitih profesija (Slišković i sur., 2018).

Agresivnost

Unatoč brojnim istraživanjima na temu ljudske agresivnosti i kontinuiranom naporu istraživača posvećenim znanstvenom istraživanju agresivnosti, još uvijek postoje značajna neslaganja oko preciznog značenja i uzroka agresivnosti te ne postoji jedinstvena ili preferirana definicija konstrukta (Ramirez i Andreu, 2006). Jedna od češće korištenih definicija ljudsku agresivnost vidi kao svako ponašanje prema drugoj osobi s neposrednom namjerom da joj se naudi. Dodatno, da bi se određeno ponašanje smatralo agresivnim, počinitelj treba vjerovati kako će njegovo ponašanje ciljanoj osobi nanijeti štetu te ciljana osoba mora biti motivirana za izbjegavanjem tog ponašanja (Bushman i Anderson, 2001). Nenamjerno nanošenje štete ne smatra se agresivnim ponašanjem zbog toga što izostaje namjera. Također, namjerno nanošenje štete i boli s ciljem pomaganja drugoj osobi ne smatra se agresivnim ponašanjem zato što osoba koja nanosi štetu vjeruje da žrtva nije motivirana za izbjegavanjem tog ponašanja, npr. bol tijekom stomatološkog zahvata (Baumeister, 1989, prema Anderson i Bushman, 2002). Nasilje je pojam koji se često povezuje s agresivnošću, no iako su ta dva pojma bliska ipak ih treba razlikovati. Nasilje je svaka agresivnost koja za cilj ima nanošenje ekstremne štete. Svo nasilje sadrži agresivnu komponentu, ali različiti oblici agresivnosti ne smatraju se nasiljem. Naprimjer, guranje jednog djeteta od strane drugog može se smatrati agresivnošću, ali ne i nasilnim ponašanjem (Anderson i Bushman, 2002). Osim poteškoća s definiranjem agresivnosti, postoje i problemi u uspostavljanju klasifikacije. Na početku svog rada, Arnold Buss (1961) je razlikovao tri ne posve nezavisne, već preklapajuće dimenzije agresivnosti:

fizička-verbalna; aktivna-pasivna; direktna-indirektna. Fizička-verbalna dimenzija razlikuje je li način povređivanja druge osobe upotrebom tjelesne sile ili korištenjem riječi (Björkqvist, 1994). Aktivno-pasivna dimenzija odnosi se na stupanj aktivne uključenosti agresora u ponašanje kojem je cilj nauditi nekome, pri čemu se pod pasivnom agresivnošću podrazumijeva nanošenje štete osobi bez ikakvog činjenja (Ramirez i Andreu, 2006). Treća dimenzija, direktnu agresivnost definira kao konfrontaciju licem u lice između agresora i žrtve koja za cilj ima povređivanje žrtve. Indirektna agresivnost definira se kao ponašanje čiji je cilj povređivanje drugog živog bića, pri čemu se povređivanje odvija „okolnim putem“ kroz drugu osobu ili objekt (Baron i Richardson, 2004). Također, česta je podjela agresivnosti na reaktivnu i proaktivnu. Reaktivnu agresiju karakterizira ljutita, defenzivna reakcija na frustraciju ili provokaciju, dok je proaktivna agresija namjerno ponašanje kontrolirano ostvarivanjem željenog cilja (Crick i Dodge, 1996). Ipak, jedna od onih osnovnih i najraširenijih podjela agresivnosti je ona na hostilnu i instrumentalnu agresivnost. Hostilna agresivnost doživljava se kao impulzivnost, nepromišljenost, vođenost ljutnjom, postojanje motiva za nanošenje štete drugoj osobi te kao reakcija na percipiranu provokaciju. Instrumentalna agresivnost je agresivnost čija je svrha ostvarivanje unaprijed određenog cilja osim povređivanja žrtve te ju u odnosu na hostilnu agresivnost ne karakterizira reaktivnost, već proaktivnost (Berkowitz, 1993).

Većina današnjih istraživanja vođena su pretpostavkama proizašlih iz jedne od 5 glavnih teorija agresivnosti: kognitivno neoasocijativna teorija; teorija socijalnog učenja; teorija scenarija; teorija prijenosa ekscitacije; teorija socijalne interakcije (Anderson i Bushman, 2002). Kognitivno neoasocijativna teorija pretpostavlja da do agresivnosti dolazi kroz odbojne događaje poput frustracija, provokacija, buke, neugodnih temperatura i neugodnih mirisa koji dovode do negativnog afekta. Negativni afekt izazvan neugodnim iskustvima automatski stimulira različite misli, sjećanja, ekspresivne motorne reakcije i fiziološke odgovore povezane s tendencijama „borbe ili bijega“. Borbene asocijacije pobuđuju rudimentarne osjećaje ljutnje, dok asocijacije bijega pobuđuju rudimentarne osjećaje straha. Nadalje, kognitivno neoasocijativna teorija pretpostavlja da se znakovi prisutni prilikom averzivnog događaja povezuju sa samim događajem i s kognitivnim te emocionalnim odgovorima izazvanim samim događajem (Berkowitz, 1989).

Prema teoriji socijalnog učenja (Mischel i Shoda, 1995), ljudi stječu agresivne reakcije na isti način kao što i stječu druge kompleksne oblike socijalnog ponašanja – kroz direktno iskustvo ili promatranje drugih. Dakle, teorija socijalnog učenja objašnjava agresivno ponašanje kroz procese učenja promatranjem i tako nudi koristan set koncepata za razumijevanje i opisivanje

vjerovanja i očekivanja koje vode socijalno ponašanje (Anderson i Bushman, 2002).

Teorija scenarija predlaže da djeca promatrajući nasilje u masovnim medijima uče agresivne scenarije (Huesmann, 1986). Scenariji su skupina izvježbanih, visoko povezanih koncepata u pamćenju i često uključuju uzročne poveznice, ciljeve i planove ponašanja (Abelson, 1981). Kao takvi, scenariji definiraju situaciju i vode ljudska ponašanja, pri čemu se to odvija na način da osoba prvo odabere scenarij koji reprezentira situacije i zatim sukladno scenariju preuzima tu ulogu. U kognitivnom kontekstu, scenariji su jedinstveni koncept u semantičkom pamćenju. Vježbanjem scenarija, odnosno izlaganjem situacijama povezanim s scenarijem mogu se promijeniti čovjekova očekivanja i namjere koje uključuju važna društvena ponašanja (Anderson i Godfrey, 1987). Čestim uvježbavanjem scenarija stvaraju se dodatne poveznice s drugim konceptima u pamćenju, čim se broj puteva kojim se isti scenarij može aktivirati povećava. Također, uvježbavanjem scenarija osim povećanja broja veza, jača se i njihova sama snaga. Stoga, dijete koje je svjedočilo nekoliko tisuća slučajeva korištenja pištolja za rješavanje nesporazuma na televiziji, vjerojatno ima lako dostupan scenarij koji je generaliziran u mnogim situacijama, odnosno scenarij postaje kronično dostupan (Anderson i Bushman, 2002). Teorija prijenosa uzbuđenja ističe kako se fiziološko uzbuđenje sporo rasipa, pa tako ako su dva uzbuđujuća događaja razdvojena malim vremenskim razmakom, uzbuđenje zbog prvog događaja može se pogrešno pripisati drugom događaju. Ukoliko je drugi događaj povezan s ljutnjom, tada dodatno uzbuđenje jača osjećaj ljutnje. Teorija prijenosa uzbuđenja također sugerira da ljutnja može biti prisutna u dužem vremenskom periodu, ako osoba svjesno pripisuje svoje pojačano uzbuđenje ljutnji. Stoga, čak i nakon što se uzbuđenje rasprši, osoba ostaje spremna za agresivno ponašanje sve dok postoji samododijeljen osjećaj ljutnje (Zillmann, 1983, prema Anderson i Bushman, 2002).

Posljednja od glavnih teorija agresivnosti, teorija socijalne interakcije agresivno ponašanje tumači kao ponašanje čija je svrha socijalni utjecaj, pri čemu pojedinac koristi prisilne radnje kako bi promijenio ponašanje druge osobe. Funkcija prisilnih radnji može biti dobivanje nečeg dragocjenog (npr., informacije, novac, usluge, sigurnost), osvećivanje za doživljene nepravde ili iskazivanje željenih socijalnih i osobnih identiteta (npr., iskazivanje snage, kompetencije). Sukladno ovoj teoriji, donošenje odluka je vođeno očekivanim nagradama i troškovima te vjerojatnošću ostvarivanja različitih ishoda (Tedeschi i Felson, 1994).

U dosadašnjim istraživanjima, konstrukt agresivnosti najčešće se operacionalizirao odnosno mjerio upitnikom agresivnosti Bussa i Perrya (1992). Navedeni upitnik mjeri agresivnost kao crtu ličnosti pri čemu se ona sastoji od fizičke agresivnosti, verbalne agresivnosti, ljutnje i hostilnosti. Fizička i verbalna agresija koje uključuju nanošenje štete drugima predstavljaju

instrumentalnu odnosno motornu komponentu ponašanja (Buss i Perry, 1992). Ljutnja koja uključuje fiziološko uzbuđenje i spremnost za agresivnim ponašanjem predstavlja emocionalnu odnosno afektivnu komponentu ponašanja, dok hostilnost koja se sastoji od loše volje i nepravde predstavlja kognitivnu komponentu ponašanja. Ovakvom podjelom, agresivnost je uklopljena u trodijelni koncept ponašanja koji je u psihologiji prisutan dugi niz godina (Buss i Perry, 1992). Što se tiče povezanosti među sastavnicama agresivnosti, fizička i verbalna agresivnost pokazuju snažnu povezanost, a to zapravo i ne iznenađuje budući da one predstavljaju instrumentalnu komponentu ponašanja. Stoga, ne čudi slaba povezanost između fizičke i verbalne agresivnosti sa kognitivnom komponentom, odnosno hostilnošću. Ljutnja pokazuje snažnu povezanost sa ostale tri komponente agresivnosti pa se shodno tome može tumačiti kako je ljutnja psihološki most između instrumentalnih komponenti i kognitivne komponente (Buss i Perry, 1992).

Zlostavljanje na radnom mjestu

Zlostavljanje na radnom mjestu može se definirati kao svjesno ili nesvjesno ponašanje jedne ili više osoba prema žrtvi s ciljem da se ona kontinuiranim maltretiranjem ukloni s mjesta rada ili polja djelovanja, odnosno kao konfliktom opterećena komunikacija među kolegama na radnome mjestu ili između podređenih i nadređenih radnika kojom se kroz sustavne napade tijekom duljega vremenskog razdoblja ima za cilj diskriminirati osobu ili je isključiti iz svijeta rada (Tot i sur., 2018). Okosnicu zlostavljanja na radnom mjestu čini neprijateljsko uznemirivanje i neetično postupanje u vidu negativnih ponašanja kojima je pojedinac izložen izravno ili neizravno tijekom duljeg vremenskog razdoblja (Leymann, 1996). Definicija zlostavljanja na radnom mjestu jasno sugerira kako je riječ o konfliktnoj situaciji koja obuhvaća šikaniranje, sustavne verbalne napade, diskriminatorno ponašanje po nekom od temelja zabrane diskriminacije, a sve s ciljem narušavanja ugrožavanjem ugleda, ljudskog dostojanstva i integriteta žrtve te u konačnici isključivanjem s radnom mjestu (Janković i sur., 2012). Ukoliko sustavno zlostavljanje traje duže, ono može izazvati socijalne, psihološke i psihosomatske probleme za žrtvu (Hogh i sur., 2011, prema Tot i sur., 2018), dok u organizacijskom kontekstu dolazi do maladaptivnog ponašanja na radnom mjestu, smanjene predanosti i efikasnosti zaposlenih, povećanje fluktuacije, namjere napuštanja i ranog umirovljenja (Bartlett i Bartlett, 2011).

Sukladno prihvaćenim definicijama osnovna obilježja zlostavljanja na radnom mjestu su

izloženost negativnim ponašanjima (npr. prekomjerna kontrola rada, uporno kritiziranje, socijalna izolacija), učestalost (ponavljanje npr. svakodnevno, tjedno, mjesečno), trajanje tijekom određenog razdoblja (najmanje šest ili dvanaest mjeseci) i neravnoteža moći kao nemogućnost žrtve da se obrani. Razlikujemo direktno i indirektno zlostavljanje na radnom mjestu, pri čemu se direktno zlostavljanje odnosi na ponašanja poput verbalnog zlostavljanja, optužbi i javnog poniženja, dok indirektno zlostavljanje podrazumijeva suptilnija ponašanja kao što su ogovaranje, širenje lažnih glasina i socijalna isključenost (Einarsen i sur., 2009).

Sa svrhom mjerenja zlostavljanja na radnom mjestu, operativna definicija prema kriteriju Mikkelsena i Einarsena (2001) obuhvaća najmanje dva neprijateljska i neetična ponašanja na tjednom nivou tijekom posljednjih šest mjeseci. Navedeni operativni kriterij može zahtijevati i stroži prag, od tri ili četiri negativna ponašanja tjedno, tijekom najmanje šest mjeseci kao uvjet za zlostavljanje na radnom mjestu (Agervold, 2007). Osim razdoblja od šest mjeseci, u nekim istraživanjima je prisutan kriterij izlaganja u posljednjih dvanaest mjeseci (Yildirim, 2009). Također, kao bitan element definicije zlostavljanja na radnom mjestu treba izdvojiti da pojedinac koji je izložen negativnim ponašanjima sebe doživljava kao žrtvu takvih ponašanja (Baguena i sur., 2011, prema Tot i sur., 2018). Doživljavanje negativnog ponašanja razlikuje se od pojedinca do pojedinca, pa tako netko određeno ponašanje može doživjeti kroz osjećaj zlostavljanja, dok s druge strane netko ne želi sebe percipirati kao žrtvu i stoga izbjegava svoje iskustvo označiti kao zlostavljajuće (Nielsen i sur., 2010). Upravo subjektivna percepcija fenomena zlostavljanja na radnom mjestu, predstavlja problem za istraživače. Kao razlog diskrepancije između subjektivnih i objektivnih pokazatelja zlostavljanja na radnom mjestu nameće se razmišljanje mnogih ljudi prema kojem priznavanje statusa žrtve ujedno implicira osobnu slabost i nemoć izlaska na kraj sa stresnim situacijama na poslu (Tot i sur., 2018). Najčešće korišten instrument u istraživanju zlostavljanja na radnom mjestu je *The Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R)* (Einarsen i sur., 2009), pri čemu je navedeni upitnik korišten u istraživanju zlostavljanja na radnom mjestu u više od 40 zemalja (Einarsen i sur., 2011). Kada se govori o prevalenciji zlostavljanja na radnom mjestu, analizom različitih uzorka iz raznih istraživanja u kojima je korišten upitnik NAQ-R ishodio je zaključak kako je između 3% i 4% radnika izloženo redovitom i težem, dok je između 9% i 15% izloženo povremenom i blažem obliku zlostavljanja na radnom mjestu (Einarsen i sur., 2011).

Pregled postojećih istraživanja – dobno-spolne razlike i odnosi među konstruktima

Dosadašnja literatura ne nudi jasan odgovor na pitanje o spolnim razlikama u konfliktu radne i obiteljske uloge. Prvotna istraživanja utvrdila su razlike između muškaraca i žena s obzirom na smjer konflikta radne i obiteljske uloge, pri čemu su muškarci izvještavali o većem konfliktu rad-obitelj, dok su žene izražavale veći stupanj konflikt obitelj-rad (Cinamon i Rich, 2002; Duxbury i Higgins, 1991). Nešto novija istraživanja pak ističu kako žene izvještavaju o većem konfliktu radne i obiteljske uloge u oba smjera (Blanch i Aluja, 2012; Leineweber, i sur., 2012). S druge strane, Byron (2005) je provela metaanalizu kojom nije utvrdila nikakve razlike u konfliktu radne i obiteljske uloge s obzirom na spol. Također, sličan nalaz o nepostojanju razlike u konfliktu radne i obiteljske uloge s obzirom na spol ponudila je i istraživanje provedeno na brazilskom uzorku (Casper i sur., 2011).

Kada se govori o odnosu dobi i konflikta radne i obiteljske uloge, istraživanja uglavnom ukazuju na nepostojanje povezanosti ili slabu negativnu povezanost dobi s oba smjera konflikta, pri čemu je nešto snažnija povezanost dobi s konfliktom obitelj-rad (Allen i Finkelstein, 2014; Bennet i sur., 2017). U nekim istraživanjima spominje se postojanje zakrivljene povezanosti dobi i konflikta radne i obiteljske uloge te se ističe kako konflikt radne i obiteljske do vrhunca dolazi u dobi između 25 i 49 godina kada se pojedinac nalazi u fazi „uspostave“ u kojoj posao i obitelj na njega stavljaju najviše zahtjeva (Huffman i sur., 2013). Također, kada se govori o odnosu dobi i konflikta radne i obiteljske uloge svakako treba napomenuti kako taj odnos nije jednostavan te kako postoje brojni faktori koji djeluju odnosno moderiraju navedenu povezanost poput obiteljske faze, broja i dobi djece te zadovoljstva obitelji (Huffman i sur., 2013).

Prvotna istraživanja spolnih razlika u doživljavanju izgaranja na poslu isticala su kako žene češće doživljavaju isto, no također se navodi kako žene postižu više rezultate na ljestvicama emocionalne iscrpljenosti, dok muškarci postižu veće rezultate na ljestvicama depersonalizacije te se pri tome nameće pitanje doživljavaju li muškarci i žene izgaranje na poslu na različit način (Maslach i sur., 2001). Metaanaliza Purvanove i Murosa (2010) potvrdila je kako žene češće sagorijevaju, postižu više rezultate od muškaraca na ljestvicama emocionalne iscrpljenosti te niže rezultate na ljestvicama depersonalizacije, pri čemu su te razlike male, no statistički značajne.

Što se tiče spolnih razlika u agresivnosti, rezultati istraživanja pokazuju kako su muškarci generalno agresivniji od žena. Kada se govori o faktorima Buss-Perryeva upitnika agresivnosti, muškarci postižu statistički značajno više rezultate na podljestvicama fizičke i verbalne

agresivnosti, pri čemu je posebno očita razlika u fizičkoj agresivnosti. Istraživači uglavnom ne pronalaze statistički značajne spolne razlike na podljestvicama hostilnosti i ljutnje (Meester, i sur., 1996; Nakano, 2001; Gerevich, i sur., 2007).

Dosadašnja istraživanja spolnih razlika u doživljavanju zlostavljanja na radnom mjestu uglavnom govore kako su muškarci i žene u podjednakoj mjeri žrtve zlostavljanja na poslu (Einarsen i Skogstad, 1996; Vartia, 1996). Ipak, Salin (2005) navodi kako na radnom mjestu 11.6% žena klasificira sebe kao zlostavljane, dok isto čini 5% muškaraca. Navedena razlika ispostavila se statistički značajna, no u ispitivanju tjedne izloženosti ponašanjima koje spadaju u sferu zlostavljanja na radnom mjestu spolna razlika bila je značajno manja i statistički neznčajna, pa je tako 26.4% žena naspram 21.1% muškaraca potvrdilo izloženost takvim ponašanjima.

Povezanost između izgaranja na poslu i konflikta radne i obiteljske uloge pronađena je u različitim istraživanjima (npr. Peeters i sur., 2005; Raja i sur., 2017). Metaanalizom Amstada i suradnika (2011) utvrdila se pozitivna povezanost između izgaranja na poslu i konflikta radne i obiteljske uloge, pri čemu je nešto veća korelacija između izgaranja na poslu i konflikta rad-obitelj ($r=.38$) u odnosu na korelaciju izgaranja na poslu i konflikta obitelj-rad ($r=.28$). Također, izgaranje na poslu u dosadašnjim se istraživanjima pokazalo kao značajan prediktor konflikta radne i obiteljske uloge (Demerouti i sur., 2004).

Nadalje, u posljednje vrijeme neka istraživanja bavila su se odnosom između zlostavljanja na radnom mjestu i konflikta radne i obiteljske uloge (npr. Carlson i sur., 2012; Hoobler i Brass, 2006). Tepper (2000) je u svom istraživanju pokazao da nasilni nadzor, odnosno vodstvo utječe na neradne ishode poput konflikta obitelji i posla. U istraživanju učinaka zlostavljanja na radnom mjestu na neradne ishode, Hoobler i Brass (2006) utvrdili su da se pojedinci izloženi zlostavljanju češće uključuju u „potkopavanje obitelji“ koje se definira kao radnje koje izravno umanjuju osjećaj samopoštovanja obitelji. Autori su dobiveni nalaz objasnili putem pomaknute agresije, pri čemu su negativne interakcije s kolegama na poslu dovele do negativnih interakcija s članovima obitelji u kući.

Odnos konflikta radne i obiteljske uloge i agresivnosti nije do sada direktno istraživan, no pozitivna povezanost navedenih konstrukta može se pretpostaviti s obzirom na njihov odnos s negativnim afektom. Naime, već je spomenuta neosocijativna teorija agresivnosti koja pretpostavlja da do agresivnosti dolazi preko negativnog afekta, dok se u dosadašnjoj literaturi negativni afekt ističe kao jedan od najznačajnijih antecedenata oba smjera konflikta radne i obiteljske uloge što ukazuje na to kako su za značajan dio varijance konflikta radne i obiteljske

uloge odgovorna dispozicijska obilježja pojedinca (Michel i sur., 2010).

Odnos između agresivnosti i izgaranja na poslu također do sada nije istraživan, no do pretpostavke o njihovoj povezanosti dolazi se na sličan način kao i kod odnosa konflikta radne i obiteljske uloge te agresivnosti. Sukladno neoasocijativnoj teoriji agresivnosti te literaturi koja ukazuje na pozitivnu povezanost između izgaranja na poslu i negativnog afekta (npr. Little, i sur., 2007), izvlači se teza o pozitivnoj povezanosti agresivnosti i izgaranja na poslu. U posljednje vrijeme istraživanja su se počela baviti odnosom izgaranja na poslu i zlostavljanja na radnom mjestu. Na uzorku medicinskih sestara pokazala se pozitivna povezanost zlostavljanja na radnom mjestu s emocionalnom iscrpljenošću ($r=.50$) i otuđenošću ($r=.53$) (Laschinger, Grau, Finegan i Wilk, 2010). Slična povezanost izgaranja i zlostavljanja na radnom mjestu ($r=.36$) pronađena je i na ne tako specifičnom uzorku, npr. zaposlenici u informacijskim tehnologijama, ljudskim resursima, računovodstvu, prodaji, marketingu i prodaji (Carlson i sur., 2012). Odnos agresivnosti i zlostavljanja na radnom mjestu je još jedan odnos kojem u dosadašnjoj literaturi nije posvećeno previše pažnje, no istraživan je odnos između agresivnosti i zlostavljanja kod školske djece. Djeca koja su doživjela zlostavljanje pokazuju visoke rezultate na skalama proaktivne i reaktivne agresivnosti, no doživljeno zlostavljanje ipak je pozitivno povezano samo s reaktivnom agresivnošću (Camodeca i sur., 2002). S obzirom na konceptualnu bliskost izgaranja na poslu i nedostatka resursa u teoriji konzervacije resursa, pozitivna povezanost agresivnosti i zlostavljanja na radnom mjestu sa izgaranjem na poslu ide u prilog intuitivnoj pretpostavci o zahtjevnosti agresivnosti i zlostavljanja na radnom mjestu po resurse. U kontekstu nastajanja konflikta radne i obiteljske uloge, navedeno sugerira kako izgaranje na poslu, agresivnost i zlostavljanje na radnom mjestu troše pojedincu dostupne resurse koji služe za usklađivanje zahtjeva poslovne i obiteljske sfere te kako uslijed trošenja tih resursa lakše dolazi do nastajanja konflikta radne i obiteljske uloge.

2. CILJEVI I PROBLEMI ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog istraživanja je opisati odnos između konflikta radne i obiteljske uloge, izgaranja na poslu, agresivnosti i zlostavljanja na radnom mjestu. Na temelju dosadašnje literature postavljeni su sljedeći istraživački problemi i hipoteze:

Problem 1: Ispitati razliku u učestalosti konflikta rad-obitelj i konflikta obitelj-rad.

H1: Sudionici će pokazivati viši stupanj konflikta rad-obitelj u odnosu na konflikt obitelj-rad.

Problem 2: Opisati spolne razlike u konfliktu radne i obiteljske uloge, izgaranja na poslu, zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti.

H2: Žene će više doživljavati oba smjera konflikta radne i obiteljske uloge.

H3: Žene će u odnosu na muškarce više doživljavati iscrpljenost, dok će muškarci više doživljavati depersonalizaciju.

H4: Više žena od muškaraca će se klasificirati kao zlostavljane na radnom mjestu, dok u učestalosti izloženosti negativnim oblicima ponašanja neće biti statistički značajne spolne razlike.

H5: Muškarci će pokazati više rezultate na mjerama fizičke i verbalne agresivnosti.

Problem 3: Opisati pojedinačni i zajednički doprinos dobi, spola, izgaranja na poslu, doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti u predviđanju konflikta radne i obiteljske uloge.

H6: Spol, izgaranje na poslu, agresivnost i zlostavljanje na radnom mjestu bit će statistički značajni prediktori konflikta rad-obitelj.

H7: Dob, spol, izgaranje na poslu, agresivnost i zlostavljanje na radnom mjestu bit će statistički značajni prediktori konflikta rad-obitelj.

3. METODA

Sudionici

U ovom istraživanju korišten je *online* prigodni uzorak, a anketni upitnik ukupno je ispunilo 217 sudionika koji su u radnom odnosu. Računanjem Mahalonobisove udaljenosti identificirana su 4 sudionika koji su pokazivali netipične, odnosno ekstremne vrijednosti pa stoga isti nisi uključeni u statističke analize te se konačni uzorak sastoji od 213 sudionika. Od 213 sudionika njih 157 (73.7%) je ženskog, a 56 (26.3%) muškog spola. Raspon dobi sudionika kreće se od 19 do 64 godine, pri čemu je prosječna dob sudionika 38,60 godina uz standardnu devijaciju od 10,18 godina.

Instrumenti

Za potrebe ovog te još jednog istraživanja konstruiran je *online* upitnik koji se sastojao od demografskih pitanja, pitanja socioekonomskog statusa te 6 različitih skala. Sudionici su davali odgovore na sljedeće skale:

- Skala konflikta radne i obiteljske uloge
- Oldenburški upitnik izgaranja
- Upitnik negativnih ponašanja
- Upitnik agresivnosti Bussa i Perrya (*Buss Perry Aggression Questionnaire*)
- Spectrova skala radnog lokusa kontrole
- Upitnik interpersonalnog konflikta na poslu

Spectrova skala radnog lokusa kontrole i Upitnik interpersonalnog konflikta na poslu nisu korišteni u okviru ovog istraživanja. Za sve primijenjene instrumente koji su bili dio *online* upitnika dobivena je dozvola za korištenjem tih instrumenata od njihovih autora.

Demografska i socioekonomska pitanja

U sklopu ovog dijela upitnika sudionici su odgovarali na pitanja o spolu, dobi, najvišoj razini završenog obrazovanja, mjesečnim prihodima, sektoru zaposlenja te dužini zaposlenja na trenutnom radnom mjestu.

Skala konflikta radne i obiteljske uloge (Netemeyer, Boles i McMurrian, 1996)

Skala konflikta radne i obiteljske uloge sastoji se od 12 čestica, odnosno po dva seta od 6 čestica koje se međusobno razlikuju samo po smjeru djelovanja. Sukladno tome, njima se ispituju ometajući utjecaj posla na obiteljski život (konflikt rad-obitelj) i ometajući utjecaj obitelji na posao (konflikt obitelj-rad), uzimajući u obzir vremenske zahtjeve i naprezanje kao uzroke konflikta. Sudionici izražavaju stupanj slaganja s pojedinom tvrdnjom na ljestvici od 7 stupnjeva (od 1 – uopće se ne slažem do 7 – u potpunosti se slažem). Ukupni rezultat na subskalama dobiva se izračunavanjem prosječnog slaganja sa pripadajućim česticama. Teorijski raspon rezultata je za obje skale od 1 do 7, pri čemu veći rezultat odražava veći stupanj konflikta rad-obitelj i konflikta obitelj-rad. Cronbachov alpha koeficijent pouzdanosti dobiven u ovom istraživanju za subksalu konflikt rad-obitelj je $\alpha=0,81$, a za subksalu konflikt obitelj-rad $\alpha=0,89$.

Oldenburški upitnik izgaranja (Demerouti i Bakker, 2008)

Oldenburški upitnik izgaranja je instrument konstruiran s ciljem mjerenja dviju dimenzija izgaranja na poslu, a to su iscrpljenost i otuđenost. Sastoji se od ukupno 16 tvrdnji. Subskala iscrpljenosti sastoji se od osam tvrdnji, pri čemu su četiri tvrdnje usmjerene na pozitivne aspekte (npr. „Kada radim, obično se osjećam pun/a energije“), a preostale četiri na negativne aspekte (npr. „Ima dana kada se osjećam umorno i prije nego što dođem na posao“). Na isti su način uravnotežene tvrdnje i kod skale otuđenosti, koja se također sastoji od ukupno osam čestica (npr. „Uvijek pronalazim nove i zanimljive aspekte u svom poslu“ i „Sve češće se događa da o svom poslu pričam na negativan način“). Ispitanici procjenjuju svoj stupanj slaganja s tvrdnjama na ljestvici od 4 stupnja, pri čemu 1 označava neslaganje sa zadanom tvrdnjom (1= „Uopće se ne slažem“), a 4 označava potpuno slaganje (4= „Potpuno se slažem“). Ukupni rezultat, kao i rezultat na obje subskale formira se kao prosječno slaganje na svim tvrdnjama koje čine pojedinu skalu uz prethodno obrnuto bodovanje pozitivno formuliranih čestica. Viši ukupni rezultat na skalama izgaranja podrazumijeva viši stupanj izgaranja na poslu, odnosno veću iscrpljenost i otuđenost. Cronbachov alpha za subskalu iscrpljenosti dobiven u ovom istraživanju je $\alpha=0,82$, za subskalu otuđenosti $\alpha=0,83$ te za cjelokupnu skalu $\alpha=0,82$.

Buss-Perry upitnik agresivnosti (Buss i Perry, 1992)

Buss-Perryev upitnik agresivnosti sastoji se od 4 subskale: fizička agresivnost, verbalna agresivnost, hostilnost i ljutnja. Upitnik ukupno ima 29 čestica, pri čemu se 9 čestica odnosi na fizičku agresivnost, 5 na verbalnu agresivnost, 7 na ljutnju i 8 čestica na hostilnost. Sudionici na ljestvici od 1 do 7 procjenjuju stupanj u kojem ih čestica opisuje (1-izrazito netipično za mene, 7-izrazito tipično za mene). Dvije čestice konstruirane u neagresivnom smjeru boduju se obrnuto („*Ne mogu se domisliti dovoljno dobrog razloga da bih ikada udario drugu osobu.*“; „*Ja sam smirena osoba.*“). Ukupan rezultat svake subskale računat je kao prosjek pripadajućih čestica. Cronbachov alpha za subskalu fizičke agresivnosti dobiven u ovom istraživanju je $\alpha=0,64$, za verbalnu agresivnost $\alpha=0,79$, za ljutnju $\alpha=0,73$, za hostilnost $\alpha=0,84$ te za cjelokupnu skalu $\alpha=0,90$.

Upitnik negativnih ponašanja (NAQ-R, Einarsen i sur., 2009)

Upitnik negativnih ponašanja (*eng. Negative acts questionnaire – Revised*) sastoji se od 22 čestice. Sudionici izražavaju koliko su često doživjeli određeno negativno ponašanje na radnom mjestu u posljednjih 12 mjeseci na ljestvici od 1 do 5, pri čemu vrijednost 1 znači „*nikada*“, vrijednost 2 „*ponekad*“, vrijednost 3 „*jednom mjesečno*“, vrijednost 4 „*jednom tjedno*“ te vrijednost 5 „*svakodnevno*“. Ukupni rezultat formira se zbrajanjem svih čestica, pri čemu veći ukupni rezultat sugerira učestaliju izloženost zlostavljanju na radnom mjestu. Unutarnja konzistencija skale je visoka te dobiveni Cronbachov alpha iznosi $\alpha=0,93$. Također, upitnik sadrži česticu koja ne sudjeluje u izračunu ukupnog rezultata učestalosti izloženosti negativnim oblicima ponašanja, već direktno sudionicima nudi definiciju zlostavljanja na radnom mjestu („*Zlostavljanje na radnom mjestu (mobbing) definira se kao situacija/e u kojima je jedna ili više osoba duže vrijeme izložena i doživljava negativna, uznemirujuća ponašanja na radnom mjestu od strane jedne ili više osoba i pri tome se osjeća metom napada tim ponašanjima i nije u mogućnosti ili ima poteškoće da se obrani. Jedan, izolirani incident nije zlostavljanje.*“) te se od sudionika traži da se izjasni je li doživio zlostavljanje na radnom mjestu u zadnjih 6 mjeseci, a mogući odgovori su: 1-Ne; 2-Da, vrlo rijetko; 3-Da, nekoliko puta mjesečno; 4-Da, nekoliko puta tjedno; 5-Da, svakodnevno. Za potrebe ovog istraživanja, navedena čestica je dihotomizirana na način da je prvi odgovor ostao „*Ne*“, a odgovori od 2 do 5 postali su „*Da*“.

Postupak

U srpnju 2020. godine kreiran je *online* upitnik (*Google forms*). Sudionici su prikupljeni objavom poveznice upitnika na društvenim mrežama, pri čemu su svi pojedinci u radnom odnosu bili pozvani na sudjelovanje u istraživanju. Nadalje, same sudionike se zamolilo da upitnik prosljede svojim poznanicima koji su voljni sudjelovati u istraživanju. Na početnoj stranici upitnika navedena je tema istraživanja, kratki opis i svrha, informacije o anonimnosti i napomena o korištenju rezultata u znanstvene svrhe te zahvala za eventualno uloženo vrijeme i trud. Također, sudionicima je ostavljen kontakt za moguća pitanja oko samog istraživanja ili rezultatima istoga.

4. REZULTATI

Sa svrhom odgovaranja na postavljene probleme te provjere točnosti hipoteza, provedene su sljedeće statističke analize: deskriptivna analiza, multivarijatna analiza varijance, korelacijska analiza te hijerarhijska regresijska analiza.

Tablica 1. *Deskriptivni podaci rezultata sudionika (N=213)*

	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Zakrivljenost</i>	<i>Spljoštenost</i>	<i>KS test</i>
KRO	1,00	7,00	3,36	1,36	0,28	-0,37	1,08
KOR	1,00	6,00	1,86	1,00	1,44	1,92	2,84***
BO - otuđenost	1,00	4,00	2,41	0,59	0,21	-0,04	1,23
BO - iscrpljenost	1,00	4,00	2,39	0,56	0,12	0,24	1,12
BO - ukupno	1,06	3,94	2,40	0,54	0,19	0,26	1,01
Verbalna agresivnost	1,00	6,60	3,23	1,24	0,47	-0,28	1,30
Fizička agresivnost	1,00	5,67	1,93	0,70	1,60	4,58	1,87**
Ljutnja	1,00	6,00	2,43	0,96	0,64	0,21	1,27
Hostilnost	1,00	5,71	2,50	1,11	0,91	0,33	1,70**
Agresivnost - ukupno	1,21	4,34	2,43	0,70	0,53	-0,15	1,05
Zlostavljanje na poslu	22,00	84,00	33,08	11,48	1,91	4,07	2,539***

*Napomena: *** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; BO – izgaranje na poslu (*Burnout*); KRO – konflikt rad-obitelj; KOR – konflikt obitelj-rad

Uvidom u Tablicu 1., vidimo kako se prosječni rezultati svih varijabli nalaze ispod skalne teorijske sredine. Kada uspoređujemo konflikt rad-obitelj ($M_{KRO}=3,36$, $sd=1,36$) i konflikt obitelj-rad ($M_{KOR}=1,86$, $sd=1,00$) vidljivo je kako sudionici više ističu postojanje konflikta rad-obitelj, a statistička značajnost razlike između dva smjera konflikta radne i obiteljske uloge potvrđena je t-testom ($t=15,15$, $df=212$, $r=0,28$, $p < 0,01$). Kod izgaranja na poslu, sudionici gotovo u jednakoj mjeri doživljavaju otuđenost ($M=2,41$, $sd=0,59$) i

iscrpljenost ($M=2,39$, $sd=0,56$). Kao što je već spomenuto, sudionici na svim dimenzijama agresivnosti postižu rezultate ispod skalne teorije sredine, pri čemu najviše pokazuju verbalnu ($M=3,23$, $sd=1,24$), a najmanje fizičku agresivnost ($M=1,93$, $sd=0,70$). Što se tiče doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu, kada se aritmetička sredina ($M=33,08$, $sd=11,48$) stavi u kontekst teorijskog raspona skale koji se kreće od 22-110 može se zaključiti kako u prosjeku sudionici nisu izloženi učestalim negativnim oblicima ponašanja na radnom mjestu.

Prema Kolmogorov-Smirnov testu normalnosti raspodjele subskale konflikt obitelj-rad, fizičke agresivnosti i hostilnosti te skala zlostavljanja na radnom mjestu odstupaju od normaliteta ($p<0,05$), no obzirom da su navedene raspodjele asimetrične u istom smjeru može se nastaviti s daljnjim statističkim analizama (Howell, 2002).

Tablica 2. *Deskriptivni podaci i prikaz spolnih razlika u konfliktu radne i obiteljske uloge, izgaranju na poslu, agresivnosti i zlostavljanju na poslu (rezultati MANOVA-e)*

Varijabla	F	P	Parcijalni η^2	Spol			
				Muški		Ženski	
				M	SD	M	SD
Konflikt radne i obiteljske uloge							
KRO	0,41	0,53	0,00	3,46	1,25	3,33	1,40
KOR	24,37	0,00	0,10	2,40	1,24	1,67	0,82
Sagorijevanje na poslu							
Iscrpljenost	2,32	0,13	0,01	2,29	0,40	2,42	0,60
Otuđenost	0,20	0,66	0,00	2,38	0,49	2,42	0,62
Agresivnost							
Fizička agresivnost	20,63	0,00	0,09	2,28	0,75	1,81	0,63
Verbalna agresivnost	4,68	0,03	0,02	3,53	1,49	3,12	1,12
Hostilnost	2,03	0,16	0,01	2,68	1,09	2,44	1,12
Ljutnja	0,32	0,57	0,00	2,49	0,86	2,41	0,99
Zlostavljanje na poslu							
Zlostavljanje na poslu	0,19	0,67	0,00	33,64	9,97	32,87	11,89

Multivarijantni test: Wilks $\lambda = ,77$; $F = 6,77$; $df1 = 9,00$; $df2 = 203,00$; $p < .01$; parcijalni $\eta^2 = ,23$

U Tablici 2. može se vidjeti kako muškarci ističu postojanje veće razine oba smjera konflikta radne i obiteljske uloge, no statistički značajna razlika između muškaraca i žena postoji samo u konfliktu obitelj-rad ($M_M=2,40$, $sd_M=1,24$, $M_ž=1,67$, $sd_ž=0,82$; $F=24,37$, $p<0,001$). Vezano uz izgaranje na poslu, žene nešto više doživljavaju iscrpljenost i otuđenost, no ne postoji spolna statistički značajna razlika u navedenim dimenzijama. Što se tiče agresivnosti, muškarci postižu statistički značajno više rezultate od žena na dimenzijama fizičke agresivnosti ($M_M=2,28$, $sd_M=0,75$, $M_ž=1,81$, $sd_ž=0,63$; $F=20,63$, $p<0,001$) i verbalne agresivnosti ($M_M=3,53$, $sd_M=1,49$, $M_ž=3,12$, $sd_ž=1,12$; $F=4,68$, $p<0,05$). Nadalje, muškarci

postizu više rezultate i na dimenzijama hostilnosti i ljutnje, no te razlike nisu statistički značajne. Također, statistički značajna spolna razlika ne postoji u doživljavanju negativnih ponašanja koja spadaju u sferu zlostavljanja na radnom mjestu.

Tablica 3. *Kontingencijska tablica doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu i spola*

		Zlostavljanje na radnom mjestu		Ukupno
		DA	NE	
Spol	M	6 (10,71%)	50 (89,29%)	56
	Ž	28 (17,83%)	129 (82,17%)	157
Ukupno		34 (15,96%)	179 (84,04%)	213

Nastavno na Tablicu 2. i rezultate o spolnim razlikama u zlostavljanju na radnom mjestu, u Tablici 3. prikazane se ukrštene frekvencije spola i odgovora sudionika na pitanje kojim ih se direktno pita jesu li doživjeli zlostavljanje na radnom mjestu u zadnjih 6 mjeseci. U navedenoj tablici može se primijetiti kako je 28 žena doživjelo zlostavljanje na radnom mjestu u posljednjih 6 mjeseci, što je 17,83%, dok je 6 muškaraca, odnosno njih 10,71% doživjelo isti oblik ponašanja. Navedena razlika između muškaraca i žena u frekvencijama doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu testirana je χ^2 testom te se pokazalo kako razlika nije statistički značajna ($\chi^2=1,560$, $p>0,05$).

Tablica 4. Bivarijatne korelacije konstrukata

	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	0,28**	0,46**	0,62**	0,57**	0,13	0,24*	0,30**	0,13*	0,27**	0,47**	-0,05	-0,04
2		0,10	0,14*	0,12	0,06	0,13	0,17*	0,18**	0,19**	0,08	0,22**	-0,32**
3			0,75**	0,94**	0,09	0,31**	0,36**	0,19**	0,32**	0,44**	-0,07	0,03
4				0,93**	0,03	0,23**	0,31**	0,19**	0,26**	0,52**	0,01	0,10
5					,07	0,29**	0,36**	0,20**	0,31**	0,51**	-0,04	0,07
6						0,37**	0,45**	0,35**	0,72**	0,18**	-0,05	-0,15*
7							0,43**	0,22**	0,66**	0,24**	-0,12	-0,30**
8								0,41**	0,78**	0,27**	-0,03	-0,04
9									0,75**	0,24**	-0,04	-0,09
10										0,32**	-0,08	-0,19**
11											0,12	-0,03
12												-0,12

Napomena: ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$; 1-konflikt radne na obiteljsku ulogu; 2-konflikt obiteljske na radnu ulogu; 3-otudenost (izgaranje na poslu); 4-iscrpljenost (izgaranje na poslu); 5-izgaranje na poslu; 6-verbalna agresivnost; 7-fizička agresivnost; 8-ljutnja; 9-hostilnost; 10-agresivnost (ukupna); 11-zlostavljanje na poslu; 12-dob; 13-spol (1-muškarci; 2-žene)

U Tablici 4. prikazane su interkorelacije varijabli korištenih u ovom istraživanju. Konflikt rad-obitelj i konflikt obitelj-rad pokazuju nisku i pozitivnu korelaciju ($r=0,28$, $p < 0,01$). Nadalje, konflikt rad-obitelj statistički značajno pozitivno povezan je sa svim varijablama osim s dimenzijom verbalne agresivnosti i dobi, pri čemu najviše korelira s dimenzijom iscrpljenosti ($r=0,62$, $p < 0,01$) te ukupnim izgaranjem na poslu ($r=0,57$, $p < 0,01$). Navedeno znači kako sudionici koji češće doživljavaju izgaranje na poslu češće doživljavaju i konflikt rad-obitelj.

Konflikt obitelj-rad pokazuje pozitivnu i nisku, ali statistički značajnu povezanost s iscrpljenošću ($r=0,14$, $p < 0,05$), ljutnjom ($r=0,17$, $p < 0,05$), hostilnošću ($r=0,18$, $p < 0,01$) ukupnom agresivnošću ($r=0,19$, $p < 0,01$) i dobi ($r=0,22$, $p < 0,01$) te nisku negativnu korelaciju sa spolom ($r=-0,32$, $p < 0,01$). Navedena negativna korelacija sa spolom potvrda je već spomenute spolne razlike između muškaraca i žena u konfliktu obitelj-rad koja se iskazuje na način da muškarci pokazuju veći stupanj konflikta obitelj-rad.

Dvije dimenzije izgaranja na poslu međusobno koreliraju visoko i pozitivno ($r=0,75$, $p < 0,01$). Osim već ranije spomenutih povezanosti s konfliktom rad-obitelj, izgaranje na poslu najviše korelira s doživljenim zlostavljanjem na radnom mjestu ($r=0,51$, $p < 0,01$). Navedena korelacija nam govori kako pojedinci koji češće doživljavaju zlostavljanje na radnom mjestu češće i sagorijevaju.

Dimenzije agresivnosti međusobno koreliraju pozitivno, a unutar samih dimenzija najveća je korelacija između verbalne agresivnosti i ljutnje ($r=0,45$, $p<0,01$), što znači kako verbalna agresivnost raste paralelno s ljutnjom. Ukupna agresivnost pored korelacija s vlastitim dimenzijama najviše korelira s iscrpljenošću ($r=0,32$, $p<0,01$) i zlostavljanjem na radnom mjestu ($r=0,32$, $p<0,01$), odnosno pojedinci koji su agresivniji češće doživljavaju iscrpljenost i zlostavljanje na radnom mjestu. Negativne korelacije spola s verbalnom ($r=-0,15$, $p<0,05$) i fizičkom agresivnošću ($r=-0,30$, $p<0,01$) potvrde su već spomenutih spolnih razlika u navedenim oblicima agresivnosti, a negativna korelacija s ukupnom agresivnošću ($r=-0,192$, $p<0,01$) ukazuje na to kako su muškarci i generalno agresivniji.

Varijabla dobi nisko i pozitivno, ali statistički značajno povezana je s konfliktom obitelj-rad ($r=0,22$, $p<0,01$) što bi zapravo značilo da starenjem raste i razina konflikta obitelj-rad.

Korelacijska analiza pomogla je u formiranju rasporeda ulaska varijabli u hijerarhijsku regresijsku analizu. U prvom koraku kao kontrolne varijable ušle su varijable dobi i spola, dok je u drugom koraku ušla varijabla izgaranja na poslu, a razlog tome je konceptualna bliskost izgaranja na poslu i nedostatka resursa u teoriji konzervacije resursa putem koje se objašnjava nastanak konflikta radne i obiteljske uloge. Visina korelacije preostala dva prediktora (zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti) sa izgaranjem na poslu indikator je zahtjevnosti navedenih konstrukata po resurse, pri čemu je zbog više korelacije i time pretpostavke o većoj zahtjevnosti za resursima u trećem koraku ušla varijabla doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu, a u četvrtom koraku agresivnost. Rezultati regresijskih analiza u kojima se na temelju dobi i spola, izgaranja na poslu, doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti predviđaju konflikt rad-obiljež i konflikt obitelj-rad prikazani su u Tablici 5. i Tablici 6.

Tablica 5. Rezultati hijerarhijske regresijske analize doprinosa dobi i spola, izgaranja na poslu, zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti na konflikt radne na obiteljsku ulogu

Prediktori	Konflikt radne na obiteljsku ulogu			
	1. korak	2. korak	3. korak	4. korak
	β	β	β	β
Dob	-0,06	-0,04	-0,08	-0,08
Spol	-0,05	-0,09	-0,08	-0,07
Izgaranje na poslu		0,58***	0,45***	0,44***
Zlostavljanje na poslu			0,25***	0,24***
Agresivnost				0,04
R^2	0,01	0,34	0,38	0,38
R^2_{adj}	-0,004	0,33	0,37	0,37
ΔR^2	0,01	0,33***	0,04***	0,001
$F(R)$	0,58	35,63***	32,21***	25,76***

Napomena: spol (1-muškarci; 2-žene); *** $p < 0,001$

U Tablici 5. prikazani su rezultati hijerarhijske regresijske analize u kojoj se na temelju dobi i spola, izgaranja na poslu, doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti predviđa konflikt rad-obitelj. Prvi korak kojeg čine demografske varijable dobi i spola ne sadrži značajne prediktore konflikta rad-obitelj. U drugom koraku ušlo je izgaranje na poslu koje se ispostavilo kao statistički značajan prediktor, a količina objašnjene varijance konflikta rad-obitelj nakon drugog koraka iznosi 33,8%. U trećem koraku uvedeno je doživljeno zlostavljanje na radnom mjestu koje je statistički značajan prediktor povrh izgaranja na poslu, a objašnjena varijanca konflikta rad-obitelj statistički se značajno povećala na 38,3%. U posljednjem koraku u regresijski model dodana je agresivnost koja se nije pokazala kao statistički značajan prediktor. Ovim regresijskim modelom ukupno je objašnjeno 38,4% varijance konflikta rad-obitelj ($F=25,76$, $p < 0,001$), a kao statistički značajni prediktori pokazali su se izgaranje na poslu i doživljeno zlostavljanje na radnom mjestu, pri čemu je izgaranje na poslu bolji prediktor ($\beta=0,44$, $p < 0,001$) od doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu ($\beta=0,24$, $p < 0,001$).

Tablica 6. Rezultati hijerarhijske regresijske analize doprinosa dobi i spola, izgaranja na poslu, zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti na konflikt obiteljske na radnu ulogu

Prediktori	Konflikt obiteljske na radnu ulogu			
	1. korak	2. korak	3. korak	4. korak
	β	β	β	β
Dob	0,18**	0,18**	0,19**	0,20**
Spol	-0,30***	-0,31***	-0,31***	-0,28***
Izgaranje na poslu		0,15*	0,17*	0,14
Zlostavljanje na poslu			-0,04	-0,07
Agresivnost				0,13
R^2	0,13	0,16	0,16	0,17
$R^2_{adj.}$	0,13	0,15	0,14	0,15
ΔR^2	0,13***	0,02*	0,001	0,01
$F(R)$	16,29***	12,97***	9,76***	8,59***

Napomena: spol (1-muškarci; 2-žene); *** $p < 0,001$; ** $p < 0,01$; * $p < 0,05$;

U Tablici 6. prikazani su rezultati regresijske analize u kojoj se na temelju dobi i spola, izgaranja na poslu, doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti predviđa konflikt obitelj-rad. Za razliku od predviđanja konflikta rad-obitelj, dob i spol statistički su značajni prediktori konflikta obitelj-rad kroz sva četiri koraka. Navedene demografske varijable u regresijski model ušle su u prvom koraku te su zajedno objasnile 13,4% varijance konflikta obitelj-rad. U drugom koraku ušla je varijabla izgaranja na poslu koja je u tom koraku bila statistički značajan prediktor povrh dobi i spola, a količina objašnjene varijance konflikta obitelj-rad statistički se značajno povećala na 15,7%. U trećem koraku u regresijski model dodano je zlostavljanje na radnom mjestu koje se ispostavilo kao statistički neznajčan prediktor pa sukladno tome se nije ni statistički značajno promijenio koeficijent determinacije. Uz dob i spol, izgaranje na poslu ostalo je statistički značajnim prediktorom u trećem koraku. U posljednjem koraku, u regresijski model ušla je agresivnost koja se također nije pokazala kao statistički značajan prediktor, no ulaskom agresivnosti u regresijski model svoju prediktorsku značajnost izgubilo je izgaranje na poslu. U konačnosti, ovim regresijskim modelom objašnjeno je 17,2% ($F=8,59$, $p < 0,001$) konflikta obitelj-rad, a značajni su prediktori dob i spol, pri čemu je spol ($\beta=-0,28$, $p < 0,001$) bolji prediktor od dobi ($\beta=0,20$, $p < 0,01$).

5. RASPRAVA

Prvi problem ovog istraživanja odnosio se na opisivanje pojavnosti dva smjera konflikta radne i obiteljske uloge. Rezultati su pokazali kako sudionici u većoj mjeri doživljaju konflikt rad-obitelj u odnosu na konflikt obitelj-rad te je time potvrđena prva hipoteza ovog istraživanja (H1), pri čemu su dobiveni rezultati u skladu s dosadašnjim istraživanjima (Frone i sur., 1992b). Ovakvi rezultati idu u prilog već sad ustaljene distinkcije konflikta rad-obitelj i konflikta obitelj-rad, što jasno daje do znanja da konflikt radne i obiteljske uloge nije jedinstven konstrukt. Veće doživljavanje konflikta rad-obitelj u odnosu na konflikt obitelj-rad može se objasniti na način da su granice obiteljskih obaveza i obiteljskog života više propusne prema zahtjevima posla, nego što su granice poslovnih obaveza i poslovnog svijeta propusne obiteljskim zahtjevima (Frone i sur., 1992b). U suštini veće doživljavanje konflikta rad-obitelj nego konflikta obitelj-rad znači kako u odnosu obiteljske i poslovne sfere pojedinac češće doživljava posao kao ometajući faktor nego obitelj pa se iz toga može izvući zaključak kako je većini ljudi u kontekstu posvećenosti, ali i resursa poput primjerice vremena prioritet obiteljski život u odnosu na poslovni.

Drugi problem ovog istraživanja postavljen je uz opisivanje spolnih razlika u konfliktu radne i obiteljske uloge, izgaranja na poslu, doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti. Što se tiče konflikta radne i obiteljske uloge, postavljena je hipoteza prema kojoj se očekivalo da će žene pokazivati veći stupanj konflikta rad-obitelj i konflikta obitelj-rad. Navedena hipoteza nije potvrđena, ne postoji statistički značajna razlika između muškaraca i žena u konfliktu rad-obitelj, dok su, suprotno očekivanjima, muškarci pokazali veći stupanj konflikta obitelj-rad. Obzirom da dosadašnja literatura nije ponudila jasan odgovor na pitanje o spolnim razlikama u konfliktu radne i obiteljske uloge, nalaz o nepostojanju razlika između muškaraca i žena u konfliktu rad-obitelj uklapa se u neka dosadašnja istraživanja (npr. Byron, 2005; Casper i sur., 2011). Ono što se ne uklapa u saznanja dosadašnjih istraživanja je veći stupanj konflikta obitelj-rad kod muškaraca nego kod žena, budući da su prijašnja istraživanja isticala nepostojanje spolnih razlika u konfliktu obitelj-rad (Byron, 2005; Casper i sur., 2011) ili pak nešto veći stupanj konflikta obitelj-rad kod žena (Blanch i Aluja, 2012; Cinamon i Rich, 2002; Duxbury i Higgins, 1991; Leineweber i sur., 2012). Jasniju sliku većeg stupnja konflikta obitelj-rad kod muškaraca nego kod žena imali bismo da su u istraživanju uključene varijable koje mjere stupanj zahtjevnosti i obaveza unutar radne, odnosno obiteljske sfere te varijable koje bi mjerile fazu u kojoj se nalazi obitelj sudionika (npr. broj i dob djece). Neuključivanje

navedenih varijabli svakako je nedostatak ovog istraživanja pa se stoga ne može isključiti kako je dobiveni veći stupanj konflikta obitelj-rad kod muškaraca nego kod žena posljedica uzorkovanja. Sukladno tome, nalaz o većoj razini konflikta obitelj-rad kod muškaraca treba zadržati u okviru ovog uzorka te ga se ne može generalizirati na opću populaciju.

Treća hipoteza ovog istraživanja predviđala je postojanje spolnih razlika u iskustvu dviju dimenzija izgaranja na poslu, pri čemu se očekivalo da će žene u odnosu na muškarce više doživjeti iscrpljenost, a muškarci otuđenost. Iako su žene pokazale više rezultate na dimenziji iscrpljenosti, ta razlika nije dovoljno velika da bi se prikazala statistički značajnom. Također, nisu pronađene statistički značajne spolne razlike ni na dimenziji otuđenosti. Stoga, postavljena hipoteza nije potvrđena te se dobiveni rezultati razlikuju od dosadašnjih istraživanja (Maslach i sur., 2001; Purvanova i Muros, 2010), no valja naglasiti kako ta ista istraživanja nisu ukazivala na postojanje izrazitih spolnih razlika u izgaranju na poslu i dimenzijama tog konstrukta, već su te razlike bile poprilično male i na rubu statističke značajnosti. Nadalje, ono što je problematično kod testiranja spolnih razlika u izgaranju na poslu u ovom istraživanju, ali i u brojnim dosadašnjim istraživanjima je to što je vrlo teško kontrolirati vrstu posla i zanimanja kojima se sudionici bave. U ovom istraživanju nisu bili prisutni podaci o zanimanju i tipu posla sudionika, no općenito ukoliko su isti prisutni ne postoji objektivni način kojim bi istraživač ocijenio koliko je neki posao sam po sebi stresan. Ukoliko nije riječ o slučajnom uzorku, istraživanja spolnih razlika izgaranja na poslu trebala bi se provoditi na specifičnoj radnoj populaciji (muškarci i žene istog zanimanja), jer ako je riječ o neslučajnom uzorku koji sadrži sudionike različitih zanimanja teško je razlučiti eventualni efekt spola od neravnomjerne raspodjele samih zanimanja u kontekstu njihove stresnosti po spolu.

Sljedeće postavljena istraživačka hipoteza pretpostavila je kako će se više žena od muškaraca klasificirati kao zlostavljane na radnom mjestu, dok u učestalosti izloženosti negativnim oblicima ponašanja neće biti statistički značajne spolne razlike. Navedena hipoteza djelomično je potvrđena. Prvi dio hipoteze vezan uz direktan upit o doživljenom zlostavljanju na radnom mjestu u posljednjih 6 mjeseci nije potvrđen, budući da se razlika između muškaraca i žena nije pokazala statistički značajnom, iako je veći postotak žena (17,83%) nego muškaraca (10,71%) istaknuo kako su doživjeli zlostavljanje na radnom mjestu. Drugi dio hipoteze o spolnim razlikama u zlostavljanju na radnom mjestu izraženog preko izloženosti ponašanjima koje spadaju u sferu zlostavljanja pokazao se točnim, odnosno nije pronađena statistički značajna razlika između muškaraca i žena u učestalosti izloženosti negativnim oblicima ponašanja. Dobiveni rezultati u skladu su s dosadašnjim istraživanjima koja su također isticala kako su muškarci i žene u podjednakoj mjeri žrtve zlostavljanja na poslu (Einarsen i Skogstad, 1996;

Vartia, 1996;). Rezultati se u maloj mjeri razlikuju od istraživanja Salin (2005) koje je također istaknulo kako su muškarci i žene u podjednakoj mjeri izloženi negativnim oblicima ponašanja na radnom mjestu, ali u tom istraživanju dobiveno je kako se statistički značajno više žena (11,6%) nego muškaraca (5%) klasificira kao zlostavljane. Ono što je možda zanimljivije, ali i zabrinjavajuće u usporedbi istraživanja Salin (2005) i ovog istraživanja je generalno veći postotak žena i muškaraca u ovom istraživanju koji ističu kako su doživjeli zlostavljanje na radnom mjestu. Dobiveni postoci u ovom istraživanju nam govore kako se otprilike svaka šesta žena te svaki deseti muškarac smatra žrtvom zlostavljanja na radnom mjestu, što svakako predstavlja ozbiljan problem za pojedinca, organizaciju, ali i društvo općenito.

Posljednja hipoteza vezana uz spolne razlike ticala se agresivnosti, pa je tako bilo očekivano kako će muškarci pokazati veći stupanj fizičke i verbalne agresivnosti. Postavljena hipoteza u potpunosti je potvrđena te se ovaj nalaz uklopio u rezultate već dosadašnjih istraživanja koji su ukazivali na razlike između muškaraca i žena u fizičkoj i verbalnoj agresivnosti, pri čemu je naročito očita razlika u fizičkoj agresivnosti (Meester, Muris, Bosma, Schouten i Beuving, 1996; Nakano, 2001; Gerevich, Backsai i Czobor, 2007).

Treći problem ovog istraživanja bio je opisati pojedinačni i zajednički doprinos dobi. spola, izgaranja na poslu, doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti u predviđanju konflikta radne i obiteljske uloge. U sklopu navedenog problema prva postavljena hipoteza pretpostavila je kako će spol, izgaranje na poslu, zlostavljanje na radnom mjestu i agresivnost biti značajni prediktori konflikta rad-obitelj. Navedena hipoteza djelomično je potvrđena, budući da od prediktora korištenih u regresijskom modelu statistički značajnim su se pokazali izgaranje na poslu i zlostavljanje na radnom mjestu, dok su neznajni bili dob, spol i agresivnost. Izgaranje na poslu pokazalo se boljim prediktorom od doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu te je statistička značajnost navedenih prediktora u skladu s dosadašnjim istraživanjima (npr. Amstad i sur., 2011; Hoobler i Brass, 2006; Peeters i sur., 2005; Raja i sur., 2017). Statistička značajnost regresijskog modela u kojem su se našli izgaranje i doživljeno zlostavljanje na poslu ide u prilog objašnjavanju nastanka konflikta radne i obiteljske uloge putem teorije konzervacije resursa koja objašnjava da do nastanka konflikta radne i obiteljske uloge dolazi kad pojedinac ostane bez dovoljno resursa za otpornost na stres i suočavanje s izazovima pa ga manjak resursa čini nespremim za upravljanje zahtjevima posla i obitelji pa posljedično ne može uskladiti obiteljsku i radnu domenu (Carlson i sur., 2012). Odnos agresivnosti i konflikta radna i obiteljske uloge do sad nije došao u fokus istraživača, no povezanost navedenih konstrukata očekivala se zbog pozitivne povezanosti agresivnosti i

konflikta radne i obiteljske uloge s negativnim afektom (Anderson i Bushman, 2002; Michel i sur., 2010) te je naposljetku to očekivanje potvrđeno. Također, očekivalo se kako će agresivnost biti značajan prediktor konflikta rad-obitelj zbog zahtjevnosti agresivnosti po resurse, pa se tako ista uklopila u regresijski model temeljen na teoriji konzervacije resursa u kojem su se našli već spomenuti konstrukti - izgaranje na poslu i doživljeno zlostavljanje na radnom mjestu. Suprotno tom očekivanju, agresivnost se nije pokazala kao značajan prediktora konflikta rad-obitelj, unatoč već spomenutoj statistički značajnoj povezanosti među konstruktima. Neznačajnost agresivnosti kao prediktora konflikta rad-obitelj pokazala je kako je agresivnost povezana s onim djelom varijance konflikta rad-obitelj kojeg objašnjavaju izgaranje na poslu i doživljeno zlostavljanje na radnom mjestu. Navedeni rezultat može se protumačiti na način da se u pozadini povezanosti izgaranja na poslu, zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti s konfliktom rad-obitelj nalazi isti mehanizam, a to je zahtjevnost navedenih konstrukata po resurse koja dovodi do nastanka konflikta rad-obitelj. Pri tome, agresivnost nije značajan prediktor zbog toga što je taj dio varijance konflikta rad-obitelj s kojim je agresivnost povezana već objašnjen izgaranjem i doživljenim zlostavljanjem na poslu koji su po same resurse zahtjevniji pa i time bolji prediktori konflikta rad-obitelj.

Posljednja hipoteza ovog istraživanja pretpostavila je značajnost spola, dobi, izgaranja na poslu, doživljenog zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti kao prediktora konflikta obitelj-rad. Navedena hipoteza i očekivanja istraživača nisu su se pokazala točnim, budući da su se kao statistički značajni prediktori u navedenom regresijskom modelu pokazale samo kontrolne varijable - spol i dob. Iako se očekivala značajnost spola kao prediktora konflikta obitelj-rad, isto se očekivalo u drugom smjeru te se ovom regresijskom analizom potvrdio već ranije komentiran iznenađujući nalaz o spolnoj razlici u konfliktu obitelj-rad koja se očituje na način da muškarci pokazuju veći stupanj konflikta obitelj-rad. Isto tako, iako je očekivana značajnost dobi kao prediktora konflikta obitelj-rad, sukladno dosadašnjim istraživanjima (Allen i Finkelstein, 2014; Bennet, Beehr i Ivanitskaya, 2017) očekivalo se kako će dob biti negativni prediktor konflikta obitelj-rad, no dobiveno je kako je dob pozitivan prediktor navedenog konflikta, odnosno kako stupanj konflikta obitelj-rad raste s godinama. Dobiveni rezultat dobi kao pozitivnog prediktora konflikta obitelj-rad djelomično se može objasniti karakteristikama uzorka. U nekim dosadašnjim istraživanjima isticano je kako oba smjera konflikta radne i obiteljske uloge do vrhunca dolaze između 25 i 49 godina kada se pojedinac nalazi u fazi „uspostave“ u kojoj posao i obitelj na njega stavljaju najviše zahtjeva (Huffman, Culbertson, Henning i Goh, 2013). U ovom istraživanju 85,9% sudionika mlađe je od 49 godina, pa stoga dobna struktura sudionika u ovom istraživanju može biti jedan od faktora zbog kojih se dob

pokazala kao pozitivan prediktor konflikta obitelj-rad. Također, vidljiva je disproporcija u stupnju obrazovanja ovog uzorka i opće populacije, pa je tako 36,2% sudionika završilo osnovnu ili srednju školu, dok njih 63,8% ima više, visoko obrazovanje ili doktorat, što nikako ne odgovara situaciji u općoj populaciji. Stupanj obrazovanja sudionika može biti indikativan za nalaz o tome kako je dob pozitivan prediktor konflikta obitelj-rad, zbog toga što pojedinci s višom, visokom stručno spremom ili doktoratom kasnije osnivaju obitelj, pa stoga i u kasnijoj životnoj dobi doživljavaju vrhunac konflikta obiteljske i radne uloge. Za potpuno razumijevanje razloga zbog kojih se na ovom uzorku pokazalo da je dob pozitivan prediktor konflikta obitelj-rad nedostaje već ranije spomenuta varijabla koja bi mjerila fazu u kojoj se obitelj sudionika nalazi (npr. broj i dob djece). Temeljem teorije konzervacije resursa očekivalo se kako će izgaranje na poslu, zlostavljanje na radnom mjestu i agresivnost zbog svoje zahtjevnosti po resurse biti pozitivni prediktori konflikta obitelj-rad, no navedena očekivanja nisu se pokazala točnim. Neznačajnost izgaranja na poslu, zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti kao prediktora konflikta obitelj-rad nam govori kako se u pozadini nastajanja konflikta obitelj-rad nalaze neki drugi mehanizmi u odnosu na konflikt rad-obitelj te je to zapravo još jedan dokaz multidimenzionalnosti konstrukta konflikta radne i obiteljske uloge.

5.1. Ograničenja istraživanja i daljnje implikacije

Provedeno istraživanje ima nekoliko ograničenja, a prije svega treba istaknuti kako su podaci prikupljeni prigodnim *online* uzorkom (objave na društvenim mrežama). Ovakav način uzorkovanja uz sebe veže opasnost od nereprezentativnog predstavljanja populacije, pa je stoga moguće kako su određeni rezultati posljedica uzorkovanja, a ne stvarne pojave. Sukladno navedenom, vanjska valjanost ovog istraživanja je niska, odnosno mogućnost generalizacije dobivenih rezultata na populaciju je ograničena. Za potpunije razumijevanje nekih rezultata dobivenih ovim istraživanjem i eventualnu eliminaciju djelovanja načina uzorkovanja na same rezultate, potrebne su varijable koje nisu bile dio ovog istraživanja, poput varijable koja bi mjerila zahtjevnost i obaveze unutar radne, odnosno obiteljske sfere sudionika te varijable koja bi mjerile fazu u kojoj se nalazi obitelj sudionika (npr. broj i dob djece). Uključivanjem u istraživanje i kontrolom navedenih varijabli mogli bismo bolje razumjeti rezultate koji nisu u skladu s dosadašnjom literaturom poput većeg konflikta obitelj-rad kod muškaraca nego kod žena i pozitivne korelacije između dobi i konflikta obitelj-rad. Nadalje, kao ograničenje ovog istraživanja svakako treba navesti period i okolnosti u kojem je provedeno, a to je situacija pandemije uzrokovane COVID-19 virusom. Pandemija COVID-19 virusom uvelike je utjecala

na organizaciju rada u brojnim tvrtkama diljem svijeta, a među ostalim i na one u Hrvatskoj, pa su tako primjerice brojni zaposleni svoj posao obavljali od kuće. Same promjene u organizaciji i načinu rada sigurno su imale djelovanje i na radne konstrukte korištene u ovom istraživanju (konflikt radne i obiteljske uloge, izgaranje na poslu i doživljeno zlostavljanje na radnom mjestu) te se stoga pandemija uzrokovana COVID-19 virusom mora uzeti kao mogući faktor koji je imao utjecaj na rezultate.

Niska korelacija između konflikta rad-obitelj i konflikta obitelj-rad, različite korelacije s drugim varijablama te razlike u značajnim prediktorima dva smjera konflikta radne i obiteljske uloge jasna su potvrda multidimenzionalnosti konstrukta konflikta radne i obiteljske uloge. Navedena distinkcija između konflikta rad-obitelj i konflikta obitelj-rad te opasnost od nepotpune reprezentacije konstrukta konflikta radne i obiteljske uloge korištenjem samo jedne od navedenih dimenzija u istraživanju, treba biti jasna svim budućim istraživačima navedenog konstrukta. Rezultati ovog istraživanja sugeriraju kako se teorijom konzervacije resursa može objasniti nastanak konflikta rad-obitelj, no potpora istoj teoriji u objašnjavanju nastanka konflikta obitelj-rad nije pronađena. Stoga buduća istraživanja bi trebala provjeriti primjenjivost teorije konzervacije resursa na nastanak konflikta obitelj-rad te eventualno ponuditi novi teorijski okvir putem kojeg bi se objasnilo kako dolazi do konflikta obitelj-rad. Također, buduća bi istraživanja trebala biti provedena, ako je to moguće, na slučajnom uzorku te je svakako potrebna provjera iznenađujućih rezultata ovog istraživanja, a to su veći stupanj konflikta obitelj-rad kod muškaraca nego kod žena te pozitivan odnos dobi i konflikta rad-obitelj. Također, buduća istraživanja spolnih razlika u izgaranju na poslu trebalo bi provesti na specifičnoj radnoj populaciji, odnosno na sudionicima istog zanimanja (ako nije riječ o slučajnom uzorku), jer kao što je već ranije spomenuto, na neslučajnom uzorku koji se sastoji od sudionika različitih zanimanja teško je razlučiti eventualni efekt spola od neravnomjerne spolne raspodjele samih zanimanja u kontekstu njihove stresnosti.

Praktične implikacije ovog istraživanja prije svega govore o važnosti brige organizacija za svoje zaposlenike. Iako se na čovjekov poslovni i privatni život nastoji gledati zasebno, svakako treba imati na umu kako granica između privatnog i poslovnog najčešće nije čvrsta te kako se događaji iz jedne sfere mogu odraziti na onu drugu. Negativna iskustva pojedinca na radnom mjestu poput izgaranja i zlostavljanja odražavaju se na efikasnost organizacije, a ovim istraživanjem prikazano je kako ta iskustva dovode do većeg stupnja konflikta rad-obitelj. Stoga, prevencija izgaranja i zlostavljanja na radnom mjestu od velike je važnosti za pojedinca, ali i za organizaciju. Kako bi to postigli, poslodavci bi svojim zaposlenicima trebali jasno dati do znanja da je radna okolina mjesto nulte tolerancije za ponašanja koje spadaju u sferu

zlostavljanja na radnom mjestu. Nadalje, velika odgovornost u prevenciji izgaranja, zlostavljanja na radnom mjestu te konflikta radne i obiteljske uloge je na organizacijskim odjelima ljudskih resursa čija je zadaća radno okruženje učiniti sigurnim i pozitivnim, odnosno njihova uloga je osiguravanje sustava koji osim optimizacije poslovnog učinka uključuje adekvatnu brigu za sigurnost i psihološku dobrobit zaposlenika. Sa svrhom zadovoljavanja navedene uloge, zaposlenici odjela ljudskih resursa trebali bi kolegama transparentno i javno kazati kako su dostupni za razgovor o problemima poput nošenja sa stresom na radnom mjestu, nemogućnosti usklađivanja radne i obiteljske uloge, demotivirajuće radne atmosfere i interpersonalnih problema. Navedenim bi intervencijama organizacija svojim zaposlenicima poslala potrebnu poruku o podršci i razumijevanju s njihove strane te spremnosti na pomoć u rješavanju problema, što bi svakako doprinijelo u sprječavanju negativnih ishoda na organizacijskoj razini te na razini pojedinca.

6. ZAKLJUČAK

Primarni cilj ovog rada bio je utvrditi odnos izgaranja na poslu, zlostavljanja na radnom mjestu i agresivnosti s konfliktom radne i obiteljske uloge. Istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku od 213 sudionika. Regresijskim modelom sastavljenim od kontrolnih demografskih varijabli – dobi i spola, izgaranja na poslu, zlostavljanja na radnom mjestu objašnjeno je 38,4% varijance konflikta rad-obitelj, pri čemu su se kao statistički značajni prediktori konflikta rad-obitelj pokazali izgaranje na poslu i doživljeno zlostavljanje na radnom mjestu. Iste prediktorske varijable korištene su u predviđanju konflikta obitelj-rad, pri čemu je objašnjeno 17,2% varijance tog smjera konflikta radne i obiteljske uloge. Kao značajni prediktori konflikta obitelj-rad pokazale su se kontrolne demografske varijable, odnosno varijable spola i dobi.

Testiranje spolnih razlika u korištenim varijablama, pokazalo je kako muškarci pokazuju veći stupanj konflikta obitelj-rad nego žene, što je već pokazano kroz statističku značajnost spola kao prediktora konflikta obitelj-rad. Također, muškarci u odnosu na žene pokazuju veći stupanj fizičke i verbalne agresivnosti, dok spolne razlike nisu pronađene u doživljenom zlostavljanju na radnom mjestu. Zaključno, sudionici su generalno pokazali veći stupanj konflikta rad-obitelj u odnosu na konflikt obitelj-rad, a navedene razlike u samoj pojavnosti dva smjera konflikta radne i obiteljske uloge te različiti odnosi s drugim varijablama potvrda su potrebne distinkcije između konflikta rad-obitelj i konflikta obitelj-rad, odnosno multidimenzionalnosti konflikta radne i obiteljske uloge.

7. LITERATURA

- Abelson, R. P. (1981). Psychological status of the script concept. *American psychologist*, 36(7), 715-729.
- Agervold, M. (2007). Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an Empirical Study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 161-172. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2007.00585.x>
- Allen, T. D., & Finkelstein, L. M. (2014). Work-family conflict among members of full-time dual-earner couples: An examination of family life stage, gender, and age. *Journal of occupational health psychology*, 19(3), 376. <https://doi.org/10.1037/a0036941>
- 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. DOI:10.1037/a0022170
- Anderson, C. A. i Bushman, B. J. (2002). Human Aggression. *Annual Review of Psychology*, 53, 27-51. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.53.100901.135231>
- Anderson, C. A. i Godfrey, S. S. (1987). Thoughts about actions: The effects of specificity and availability of imagined behavioral scripts on expectations about oneself and others. *Social cognition*, 5(3), 238-258.
- Baron, R. A. i Richardson, D. R. (2004). *Human aggression*. Springer Science & Business Media.
- Bartlett, J. E. i Bartlett M. E. (2011). Workplace bullying: An integrative literature review. *Advances in Developing Human Resources*, 13(1), 69-84. <https://doi.org/10.1177/1523422311410651>
- Bennett, M. M., Beehr, T. A., & Ivanitskaya, L. V. (2017). Work-family conflict: Differences across generations and life cycles. *Journal of Managerial Psychology*. DOI: 10.1108/JMP-06-2016-0192
- Berkowitz, L. (1993). Pain and aggression: Some findings and implications. *Motivation and emotion*, 17(3), 277-293.
- Berkowitz, L. (1989). Frustration-aggression hypothesis: examination and reformulation. *Psychological bulletin*, 106(1), 59.
- Björkqvist, K. (1994). Sex differences in physical, verbal, and indirect aggression: A review of recent research. *Sex roles*, 30(3-4), 177-188.
- Blanch, A. i Aluja, A. (2012). Social support (family and supervisor), work-family conflict, and burnout: Sex differences. *Human Relations*, 65(7), 811-833. DOI: 10.1177/0018726712440471
- Boles, J. S., Wood, J. A. i Johnson, J. (2003). Interrelationship of role conflict, role ambiguity, and work-family conflict with different facets of job satisfaction and the moderating effects of gender. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 23(2), 99-113. DOI: 10.1080/08853134.2003.10748991
- Bushman, B. J., & Anderson, C. A. (2001). Is it time to pull the plug on hostile versus instrumental aggression dichotomy?. *Psychological review*, 108(1), 273. DOI: 10.1037//0033-295X.108.1.273.

- Buss, A. H., & Perry, M. (1992). The Aggression Questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(3), 452–459.
- Buss, A. H. (1961). *The psychology of aggression*. Wiley.
- 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>
- Camodeca, M., Goossens, F. A., Terwogt, M. M. i Schuengel, C. (2002). Bullying and victimization among school-age children: Stability and links to proactive and reactive aggression. *Social Development*, 11(3), 332-345. <https://doi.org/10.1111/1467-9507.00203>
- Carlson, D., Ferguson, M., Hunter, E. i Whitten, D. (2012). Abusive supervision and work-family conflict: The path through emotional labor and burnout. *Leadership Quarterly*, 23(5), 849–859. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2012.05.003>
- Casper, W. J., Harris, C., Taylor-Bianco, A. i Wayne, J. H. (2011). Work-family conflict, perceived supervisor support and organizational commitment among Brazilian professionals. *Journal of Vocational Behavior*, 79(3), 640–652. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.04.011>
- Cinamon, R. G. i Rich, Y. (2002). Profiles of attribution of importance to life roles and their implications for the work-family conflict. *Journal of Counseling Psychology*, 49(2), 212–220. <https://doi.org/10.1037/0022-0167.49.2.212>
- Crick, N. R. i Dodge, K. A. (1996). Social information-processing mechanisms in reactive and proactive aggression. *Child development*, 67(3), 993-1002.
- 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. DOI:10.1037/a0019408
- Demerouti, E. i Bakker, A. B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. *Handbook of stress and burnout in health care*, 65-78.
- Demerouti, E., Bakker, A. B. i Bulters, A. J. (2004). The loss spiral of work pressure, work–home interference and exhaustion: Reciprocal relations in a three-wave study. *Journal of Vocational Behavior*, 64, 131–149. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00030-7](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00030-7)
- 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*, 18(3), 296–307. <https://doi.org/10.1027/1015-5759.19.1.12>
- 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. DOI: 10.1037/0021-9010.86.3.499
- Duxbury, L. E. i Higgins, C. A. (1991). Gender differences in work-fa- mily conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(1), 60–74.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. i Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*, 2, 3-40.
- Einarsen, S., Hoel, H. i Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire - Revised. *Work and Stress*, 23(1), 24–44. <https://doi.org/10.1080/02678370902815673>

- Einarsen, S. i Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organisations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 185-201.
- Frone, M. R. (2003). *Work-family balance*. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (p. 143–162). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10474-007>.
- 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
- Frone, M. R., Russell, M. i Cooper, M. L. (1992b). Prevalence of work–family conflict: Are work and family boundaries asymmetrically permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13, 723–729.
- Gerevich, J., Bácskai, E. i Czobor, P. (2007). The generalizability of the buss–perry aggression questionnaire. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 16(3), 124-136. <https://doi.org/10.1002/mpr.221>
- Geurts, S. A. E., Kompier, M. A. J., Roxburgh, S. i Houtman, I. L. D. (2003). Does work–home interference mediate the relationship between workload and wellbeing? *Journal of Vocational Behavior*, 63, 532–559. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00025-8](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00025-8)
- Grandey, A., Cordeiro, B. i Crouter, A. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work–family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of occupational and Organizational Psychology*, 78(3), 305-323. <https://doi.org/10.1348/096317905X26769>
- Greenhaus, J. i Beutell, N. (1985). Sources and conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76–88.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337–421. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *The American Psychologist*, 44, 513–524.
- Hoobler, J. M. i Brass, D. J. (2006). Abusive supervision and family undermining as displaced aggression. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1125. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1125>
- Howell, D. C. (2002). *Statistical Methods for Psychology*. Pacific Grove: Duxbury.
- Huffman, A., Culbertson, S. S., Henning, J. B. i Goh, A. (2013). Work-family conflict across the lifespan. *Journal of Managerial Psychology*. DOI: 10.1108/JMP-07-2013-0220
- Huesmann, L. R. (1986). Psychological processes promoting the relation between exposure to media violence and aggressive behavior by the viewer. *Journal of social issues*, 42(3), 125-139.
- Janković, J., Laklija, M. i Berc, G. (2012). Percepcija sukoba radne i obiteljske uloge u kontekstu nekih obilježja obitelji i posla. *Kriminologija i socijalna integracija*, 20(1), 1–132. UDK: 159.942 : 364.28
- Laschinger, H. K. S., Grau, A. L., Finegan, J. i Wilk, P. (2010). New graduate nurses' experiences of bullying and burnout in hospital settings. *Journal of advanced nursing*, 66(12), 2732-2742. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2010.05420.x>

- Leineweber, C., Baltzer, M., Magnusson Hanson, L. L. i Westerlund, H. (2012). Work–family conflict and health in Swedish working women and men: A 2-year prospective analysis (the SLOSH study). *The European Journal of Public Health*, 23(4), 710–716. <https://doi.org/10.1093/eurpub/cks064>
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 165–184.
- Little, L. M., Simmons, B. L. i Nelson, D. L. (2007). Health among leaders: Positive and negative affect, engagement and burnout, forgiveness and revenge. *Journal of Management Studies*, 44(2), 243–260. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2007.00687.x>
- 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>
- Meesters, C., Muris, P., Bosma, H., Schouten, E. i Beuving, S. (1996). Psychometric evaluation of the Dutch version of the Aggression Questionnaire. *Behaviour research and therapy*, 34(10), 839–843.
- Mesmer-Magnus, J. R., & Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination. *Journal of vocational behavior*, 67(2), 215–232. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.05.004>
- 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>
- Mikkelsen, E.G. i Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393–414. <https://doi.org/10.1080/13594320143000816>
- Mischel, W. i Shoda, Y. (1995). A cognitive-affective system theory of personality: reconceptualizing situations, dispositions, dynamics, and invariance in personality structure. *Psychological review*, 102(2), 246.
- Nakano, K. (2001). Psychometric evaluation on the Japanese adaptation of the Aggression Questionnaire. *Behaviour research and therapy*, 39(7), 853–858. [https://doi.org/10.1016/S0005-7967\(00\)00057-7](https://doi.org/10.1016/S0005-7967(00)00057-7)
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. i McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4), 400–410.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B. i Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 955–979. <https://doi.org/10.1348/096317909X481256>
- Peeters, M. C. W., Montgomery, A. J., Bakker, A. B. i Schaufeli, W. B. (2005). Balancing work and home: How job and home demands are related to burnout. *International Journal of Stress Management*, 12, 43–61. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.12.1.43>
- Poelmans, S., Spector, P. E., Cooper, C. L., Allen, T. D., O’Driscoll, M. i Sanchez, J. I. (2003). A cross-national comparative study of work/family demands and resources. *International Journal of Cross Cultural Management*, 3(3), 275–288. <https://doi.org/10.1177/1470595803003003002>
- Purvanova, R. K. i Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 77(2), 168–185. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.006Get>

- Raja, U., Javed, Y. i Abbas, M. (2018). A time lagged study of burnout as a mediator in the relationship between workplace bullying and work–family conflict. *International journal of stress management*, 25(4), 377. <https://doi.org/10.1037/str0000080>
- Ramirez, J. M. i Andreu, J. M. (2006). Aggression, and some related psychological constructs (anger, hostility, and impulsivity) Some comments from a research project. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 30(3), 276-291. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2005.04.015>
- Salin, D. (2005). Workplace bullying among business professionals: Prevalence, gender differences and the role of organizational politics. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (7-3). <https://doi.org/10.4000/pistes.3159>
- Shockley, K. M., Douek, J., Smith, C. R., Yu, P. P., Dumani, S. i French, K. A. (2017). Cross-cultural work and family research: A review of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 101, 1–20. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2017.04.001>
- Slišković, A., Burić, I., Čubela Adorić, V., Nikolić, M. i Tucak Junaković, I. (2018). *Zbirka psihologijskih skala i upitnika – Svezak 9*. Zadar: Filozofski fakultet. UDK: 159.9.072(035)
- Šimunić, A., Proroković, A. i Ivanov, L. (2014). Skala konflikta radne i obiteljske uloge. V. Čubela Adorić, Z. Penezić, A. Proroković, I. Tucak Junaković (ur.), *Zbirka psihologijskih skala i upitnika – Svezak 7* (str. 15-20). Zadar: Filozofski fakultet
- Tedeschi, J. T. i Felson, R. B. (1994). *Violence, aggression, and coercive actions*. American Psychological Association.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of management journal*, 43(2), 178-190. <https://doi.org/10.5465/1556375>
- Tot, B., Britvić, D. i Radošević, Ž. (2018). Faktorska struktura i deskriptivna obilježja hrvatske verzije revidiranog upitnika negativnih ponašanja (NAQ-R) na radnom mjestu na uzorku policijskih službenika u PU Splitsko-dalmatinskoj. *Kriminologija & Socijalna Integracija: Časopis Za Kriminologiju, Penologiju i Poremećaje u Ponašanju*, 26(1), 1–21. UDK: 364.271-057.1(497.5)
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying: psychological work environment and organisational climate. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5(2), 203-214.
- Yildirim, D. (2009). Bullying among nurses and its effects. *International Nursing Review*, 56(4), 504–511. <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2009.00745.x>