

# EMOCIONALNI ODGOVOR NA POSAO ZDRAVSTVENIH SURADNIKA ZAPOSLENIH U BOLNIČKOM ZDRAVSTVENOM SUSTAVU REPUBLIKE HRVATSKE\*

NEVENKA KIŠAK GVERIĆ

Osnovna škola Grigora Viteza, Zagreb, Hrvatska

Primljeno: 7.2.2012.

Izvorni znanstveni rad  
UDK: 159.9

Adresa za dopisivanje: Mr.sc. Nevenka Kišak Gverić, Osnovna škola Grigora Viteza, 10000 Zagreb, Hrvatska;  
e-mail: nenakisakgveric@gmail.com

**Sažetak:** Kao dio šireg istraživanja emocionalnog dobrostanja zdravstvenih suradnika, rad se bavi njihovim emocijama prema poslu. U tu svrhu istražit će se dobne razlike u samoprocjeni emocionalnih odgovora na posao te priroda njihove povezanosti s kontraproduktivnim ponašanjima i fizičkim simptomima stresa.

Istraživanjem je obuhvaćeno 112 zdravstvenih suradnika zaposlenih u bolničkom zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske koji su dragovoljno i cjelovito popunili upitnik. Temelji se na 4 mjerna instrumenta, koja su služila za procjenu emocionalnih odgovora na posao, pojavu kontraproduktivnih ponašanja na poslu i fizičkih simptoma stresa te dobivanja uvida u sociodemografska obilježja ispitanika. U svrhu ostvarivanja ciljeva u obradi podataka korištene su: deskriptivna analiza, faktorska analiza, analiza varijance i kanonička korelacijska analiza.

Rezultati pokazuju da je za najmlađe zdravstvene suradnike karakteristično istovremeno doživljavanje pozitivnih i negativnih emocija, a za najstarije, veće doživljavanje pozitivnih emocija. Najmanje pozitivnih emocija doživljavaju zdravstveni suradnici srednje dobne skupine, koje posao najviše zamara i čini tjeskobnim. Doživljavanje negativnih emocija prema poslu povezano je s povećanom učestalošću kontraproduktivnih ponašanja i fizičkih simptoma stresa.

Iako izvjesno ograničenje predstavljaju prigodni uzorak ispitanika, metoda samoiskaza i prikupljanje podataka u jednoj vremenskoj točki, dobiveni rezultati koji odgovaraju dosadašnjim empirijskim spoznajama, poslužili su kao polazna točka daljnjim istraživanjima (u tijeku) kojima će se utvrditi osobna i organizacijska obilježja koja doprinose pojavi određenih emocionalnih odgovora na posao. Na taj način proširit će se spoznaje o emocionalnom dobrostanju zdravstvenih suradnika, koje mogu imati praktičnu upotrebljivost pri kreiranju odgovarajućih programa podrške i pomoći ovim profilima pomagača. Ovim istraživanjem identificirane su dobne skupine kojima bi trebali biti namijenjeni te potkrijepljeni razlozi njihove primjene.

**Ključne riječi:** emocionalni odgovor na posao, kontraproduktivna ponašanja, fizički simptomi stresa, zdravstveni suradnici

## UVOD

Prema Zakonu o zdravstvenoj zaštiti (NN, 150/08), zdravstveni suradnici su osobe koje nisu završile obrazovanje zdravstvenog smjera, a rade u zdravstvenim ustanovama i sudjeluju u dijelu zdravstvene zaštite (dijagnostičkim i terapijskim postupcima). Visokog su stručnog obrazovanja, a pripa-

daju im: socijalni radnici, psiholozi, rehabilitatori, logopedi, socijalni pedagozi i druge srodne struke.

S obzirom na vrstu posla koji obavljaju, ubrajaju se među pomažuće profesije. Glavna karakteristika prirode posla pomažućih profesija jesu zahtjevni socijalni kontakti, koji uključuju intenzivne interpersonalne veze između profesionalca i klijenta,

\* Ovaj rad je dio međunarodnog znanstvenog projekta „Emocionalno dobrostanje i sagorijevanje na poslu zatvorskog osoblja“, koji se provodi na Edukacijsko-rehabilitacijskom fakultetu (voditelj prof.dr.sc. Ljiljana Mikšaj-Todorović). U Republici Hrvatskoj istraživanja su proširena i na djelatnike drugih sustava, iz razloga nedostatka empirijskih podataka o osoblju zaposlenom u tim područjima. Prezentirani rezultati dio su magistarskog rada „Emocionalni odgovor na posao kod pomažućih struka zaposlenih u zdravstvenom i penalnom sustavu“.

odnosno svakodnevnu, neposrednu komunikaciju s klijentima koji imaju značajne životne i emocionalne probleme ili su doživjeli neku traumu, a koji su ponekad slabo motivirani, nespremni na suradnju ili niskih sposobnosti. Budući da takva komunikacija zahtijeva neposredan odnos, a često uključuje i uživanje u emocionalno stanje klijenta, nerijetko predstavlja veliko opterećenje za emocionalno dobrostanje pomagača (Fučkar, 1995; Ajduković, 1996; Maslach i sur., 2001; Lacoursiere, 2001; Merighi, 2005; Badger i sur., 2008).

Pojam dobrostanje najčešće podrazumijeva pozitivno stanje svijesti (uma) koje uključuje cjelokupno životno iskustvo (Diener i sur., 1999). Mnogobrojne riječi, pojmovi i koncepti povezuju se sa situacijom dobrostanja. Najčešće su to: sreća, radost, prosperitet i kvaliteta života. Svaka osoba želi što više dobrih osjećaja u svome životu, pa su ljudi od davnina u potrazi za načinima postizanja sreće i zadovoljstva, odnosno, dobrostanja (Aytac i sur., 2004). No iako je ideja dobrostanja zaintrigirala mislioce tisućljećima, sustavna istraživanja provode se tek posljednjih desetljeća (Diener i sur., 1997).

Rana istraživanja dobrostanja uglavnom su bila usmjerena na opis i usporedbu doživljaja sreće. Kasniji konceptualni modeli bili su usmjereni na istraživanja osobnih karakteristika (poput temperamenta i osobina ličnosti), na sposobnost prilagodbe na dobre i loše situacije, na kombinaciju temperamenta i adaptacije, kao i na osobne izvore koji utječu na održavanje dobrostanja (Costa i McCrae; 1998; Diener i sur., 1997; Diener i Biswas-Diener, 2000; Page, 2005; Diener i sur., 2000).

Danas se uglavnom govori o dvije perspektive dobrostanja, koje su se razvile iz dviju relativno različitih, ali i preklapajućih filozofija - eudaimonizma i hedonizma (Ryan i Deci, 2001; Mikšaj-Todorović i Novak, 2008).

*Eudaimonička ili psihološka perspektiva* odnosi se na realizaciju osobnog "daimona" ili istinske prirode, a eudaimonia se javlja kad su nečije životne aktivnosti kongruentne njegovim duboko ukorijenjenim vrijednostima (Waterman, 1993; prema Mikšaj-Todorović, Novak, 2008). Unutar ove perspektive razvijena je tzv. *lyfespan teorija ljudskog uspijevanja*, a dobrostanje se opisuje kao "težnja savršenosti" koja predstavlja realizaciju nečijeg

istinskog potencijala u šest različitih aspekata aktualizacije: autonomija, osobni rast, samoprihvatanje, životna svrha, vještine i pozitivni odnosi (Ryff i Keys, 1995; Ryff, 1998; 1995:100; Singer, 2000; prema Mikšaj-Todorović i Novak, 2008).

*Hedonistička (subjektivna) perspektiva* obuhvaća široki spektar hedonističkih preferencija i zadovoljstava uma (samointeresi i stremljenja) i tijela (Kahneman i sur., 1999; prema Mikšaj-Todorović i Novak, 2008). U okviru ove perspektive, ključni je fenomen "subjektivno dobrostanje", koje se odnosi na kognitivnu i afektivnu evaluaciju vlastitog života i najčešće sadržava tri relativno odvojene komponente: životno zadovoljstvo te pozitivne i negativne afekte (Diener i Schwarz, 1984; prema Mikšaj-Todorović i Novak, 2008).

Iako i *psihološka i subjektivna perspektiva* zahvaćaju ljudski život i djelovanje u cjelini, kako su različita područja ljudskog djelovanja u međusobnom odnosu, moguće ih je primijeniti i na pojedina područja ljudskog djelovanja kao što je posao, budući da je posao integralni i definirajući aspekt života odraslih i stoji u značajnom odnosu s generalnim subjektivnim dobrostanjem (Mikšaj-Todorović i Novak, 2008).

S obzirom da se dobrostanje kao subjektivan koncept opisuje kroz pozitivne i negativne emocije, dobrostanje vezano uz posao odnosi se na osjećaje koje pojedinac ima u odnosu na svoj posao (Schultz, 2008; Warr, 2002; prema Bogdanova i sur., 2008). Kako posao omogućava zadovoljavanje vitalnih i psihosocijalnih potreba (ekonomski neovisan život, razvijanje sposobnosti i ostvarivanje socijalnih kontakata), a koncept dobrostanja uključuje neku vrstu vrednovanja, emocionalni odgovor na posao promatra se kao subjektivna, individualna procjena dobitaka u odnosu na očekivanja, potrebe i želje vezane uz posao (Warr, 2002; prema Bogdanova i sur., 2008; Aytac i sur., 2004; Lambert i sur., 2002).

Kognitivnu i emocionalnu komponentu prate ponašajna i fiziološka, pa osoba s pozitivnim emocionalnim odgovorima prema poslu pokazuje bolja interpersonalna ponašanja, ima bolji radni učinak, dolazi na vrijeme na posao, rjeđe odlazi na bolovanje. Nasuprot tome, negativni emocionalni odgovori prema poslu, u kombinaciji s određenim obilježjima posla (preopterećenost poslom, niska

plaća, smanjena socijalna podrška i sl.) povezani su sa stresom, a dugotrajna izloženost višim razinama stresa, može dovesti do emocionalnog i fizičkog iscrpljenja, čime je ozbiljno ugroženo funkcioniranje pojedinca kako u radnom tako i društvenom i obiteljskom kontekstu. Stoga ne iznenađuje povećano zanimanje za istraživanja dobrostanja zaposlenika, koja unatoč razlikama u istraživačkim pristupima, dijele isti temeljni cilj: identificiranje glavnih problemaradi podrške i pomoći zaposlenima (Ajduković i Ajduković, 1996; Shultz, 2008; Rasulzada, 2007; prema Bogdanova i sur, 2008).

Kako u Hrvatskoj gotovo i nije bilo takvih istraživanja, tijekom 2007. godine Ministarstvo znanosti, obrazovanja i športa poduprlo je znanstveno-istraživački projekt „Emocionalno dobrostanje i sagorijevanje na poslu zatvorskog osoblja“, a nadležna ministarstva odobrila njegovo proširivanje na zaposlenike drugih sustava (policijskog, socijalne skrbi i zdravstvenog).

Projekt nastoji sveobuhvatno pristupiti problemima osoblja, pa se istraživanjima u okviru projekta nastoji dobiti uvid u pojedina obilježja posla i obilježja zaposlenika, kao i njihov međudnos. U tu svrhu ispituju se organizacijske teškoće, autonomija na poslu, emocije vezane uz posao, zadovoljstvo poslom, lokus kontrole poslovnog uspjeha, pojava kontraproduktivnih ponašanja i fizičkih simptoma stresa, aspekti stresa životnog stila te dimenzije profesionalnog sagorijevanja.

S obzirom da u hrvatskom zdravstvenom sustavu ne postoji takvo sveobuhvatno istraživanje, kao i da su dosad provedena istraživanja općenito malobrojna te se uglavnom bave užim krugom ispitanika (djelatnicima koji se bave specifičnom problematikom, djelatnicima pojedinog odjela ili pojedine ustanove i sl.) (Đuretić Bartolović i sur., 1998; Jenić, 2002; Pražetina, 2004; Hudek-Knežević i sur., 2006; Ogresta i Rusac, 2007; Ogresta i sur., 2008) i najčešće uključuju zdravstvene struke, odnosno medicinske sestre i liječnike, dok su druge tzv. nezdravstvene struke značajno manje zastupljene u uzorcima ispitanika, bavljenje zdravstvenim suradnicima nastojat će popuniti tu prazninu. Kao dio šireg istraživanja njihovog emocionalnog dobrostanja, ovaj rad posvetit će se njihovim emocionalnim odgovorima na posao te prirodom njihove povezanosti s kontraproduktivnim ponašanjima i fizičkim simptomima stresa.

Emocionalni odgovori prema poslu kod ovih profila pomagača najčešće su istraživani u sklopu studija koje se bave zadovoljstvom poslom, pojavom stresa i sagorijevanja na poslu, te njihovim utjecajima na profesionalno funkcioniranje. Rezultati pokazuju povezanost pozitivnih emocionalnih odgovora sa zadovoljstvom, a negativnih s nezadovoljstvom i stresom. Negativne emocije prepoznate su kao važan izvor stresa, a istraživanja korelacija između negativnih emocija, kontraproduktivnih ponašanja, zdravlja i sagorijevanja, pokazuju da oni koji imaju više iskustva negativnih emocija češće iskazuju kontraproduktivne oblike ponašanja, češće oboljevaju od raznih fizičkih i psihičkih bolesti i češće pate od sindroma sagorijevanja (Corrigan i sur., 1995; Jordaan i sur.; 2007; McMarter, 2007; Bayram i sur., 2009; Penney i Spector, 2005).

Prema modelu koji su razvili Spector i Fox (2002; 2005; 2010), pod utjecajem različitih teorijskih pristupa, emocionalni odgovor na posao zauzima središnje mjesto u pojavi kontraproduktivnih ponašanja na poslu. Negativne emocije javljaju se kao odgovor na radne stresore, a kontraproduktivna ponašanja mogu se pojaviti odmah impulzivno ili nakon nekog vremena. U mnogim slučajevima, emocije potiču motivacijske namjere sudjelovanja u takvim ponašanjima.

Kontraproduktivna ponašanja na poslu obuhvaćaju širok spektar negativnih ponašanja koja ugrožavaju opstanak, produktivnost i druge legitimne ciljeve radne organizacije. Uključuju sve namjerne ili nenamjerne aktivnosti kojima se krše organizacijske norme na način koji je štetan za samu radnu organizaciju i/ili za članove organizacije (Spector, 1997; prema Hammond, 2005; Robinson, Bennet, 1995; Mehta, 2000; Fox i sur., 2001; Miles i sur., 2002; Spector i sur., 2005). Mogu se promatrati kao oblik protesta u kojem članovi organizacije izražavaju nezadovoljstvo ili pokušavaju riješiti nepravde unutar radne organizacije (Kelloway i sur., 2009). Iako je većina istraživanja kontraproduktivnih ponašanja provedena u industrijskom okruženju, Guerrero (2005) upozorava da su ona opasnija među pomažućim profesijama, jer izravan učinak takvih ponašanja može utjecati na radne odnose, usluge i na kraju na „ranjavanje“ klijenta.

Doživljavanje određenih emocija utječe na percepciju zdravlja, brigu o vlastitom zdravlju, ponašanjem u vezi sa zdravljem i suočavanjem sa bolešću. Utjecaj pozitivnih emocija pritom je povoljniji i obr-

nuto, utjecaj negativnih emocija nepovoljniji (Jordaan i sur.; 2007; McMarter, 2007; Shultz, 2008).

Istraživanja koja su se bavila socio-demografskim obilježjima kao korelatima emocionalnog dobrostanja navedenih pomažućih profesija (Jordaan i sur.; 2007; Gersch i Teuma, 2005; Vredenburg i sur., 1999; Reissner i sur., 2010; Ryan i sur., 2007; Bussing i Glaser, 2000; Kišak Gverić, 2010; Oguzberk i Aydin, 2009; Chou i sur., 2010; Đuretić Bartolović i sur., 1998), pokazuju nekonzistentnost rezultata po pitanju spola i bračnog statusa i nešto veću konzistentnost po pitanju dobi i duljine radnog staža.

Tako, kad su u pitanju *spolne razlike* neke studije izvješćuju o većoj pojavi negativnih emocionalnih reakcija kod ženskog spola. Nasuprot tome neki autori ukazuju na postojanje velikog broja recentnih studija koje nisu potvrdile te nalaze. Slično, kad je u pitanju *bračni status* neke studije pokazuju pozitivne korelacije, neke negativne, a neke nepostojanje korelacija. Stoga su veze između spola, bračnog statusa i emocionalnog dobrostanja dosta nejasne.

Razlike s obzirom na *duljinu radnog staža* uglavnom odgovaraju *dobnim razlikama*, a sugeriraju da su negativni emocionalni odgovori na posao češći kod pomagača mlađe, a najčešći kod pomagača srednje dobne skupine. Najviše razine sagorijevanja vežu se uz srednju dob, odnosno sredinu radnog vijeka. Stariji, sa dužim radnim stažem izvješćuju o boljim emocionalnim odgovorima na posao i nižim razinama sagorijevanja.

Temeljem dosad navedenih empirijskih i teorijskih spoznaja definirani su ciljevi i hipoteze ovog istraživanja.

## CILJEVI

- 1) Istražiti razlike u samoprocjeni emocionalnih odgovora na posao s obzirom na dob zdravstvenih suradnika zaposlenih u bolničkom zdravstvenom sustavu Republike Hrvatske.
- 2) Istražiti prirodu povezanosti emocionalnih odgovora na posao s kontraproduktivnim ponašanjima i fizičkim simptomima stresa.

## HIPOTEZE

**H1** - Postoje razlike u emocionalnim odgovorima na posao s obzirom na dob zdravstvenih suradnika, na način da pomagači mlađih i srednjih dobnih skupina doživljavaju više negativnih emocija na poslu od zdravstvenih suradnika starije dobi.

**H2** - Postoji povezanost emocionalnih odgovora na posao s kontraproduktivnim ponašanjima i fizičkim simptomima stresa, na način da se više kontraproduktivnih oblika ponašanja i više fizičkih simptoma stresa veže uz negativne emocije.

## METODE

### Uzorak ispitanika

Uzorak ispitanika je prigodni. Čini ga 112 zdravstvenih suradnika zaposlenih u bolničkim zdravstvenim ustanovama u Republici Hrvatskoj, koji sudragovoljno i cjelovito ispunili upitnik tijekom prikupljanja podataka 2009. godine.

Uključuje srodne pomažuce profesije (socijalni pedagozi, rehabilitatori, logopedi, socijalni radnici i psiholozi), koje unutar hrvatskog zdravstvenog sustava obavljaju sličnu vrstu posla, odnosno bave se dijagnostičkim i terapijskim postupcima.

Distribucija ispitanika prema spolu pokazuje na s obzirom na spol prevladavaju ispitanice ženskog spola. U uzorku je 98 žena, što čini 87,5% ukupnog uzorka i 14 muških ispitanika, što je 12,5% od ukupnog uzorka.

Distribucija prema dobi pokazuje na zastupljenost svih dobnih skupina: 18 – 35 godina, 19,7% (N = 22), 35-45 godina, 24% (N=27), 45 – 55 godina, 31,3% (N = 35), te 55 – 65 godina, 25% (N = 28).

### Instrumenti

Istraživanje se temelji na 4 instrumenta anketnog upitnika konstruiranog za potrebe projekta „Emocionalno dobrostanje i sagorijevanje na poslu zatvorskog osoblja“. Upitnik sastoji od nekoliko instrumenata, prvotno prevedenih na hrvatski jezik i primijenjenih u pilot studiji<sup>1</sup> na sveučilišnom

<sup>1</sup> Pilot istraživanje kao dio projekta „Emocionalno dobrostanje i sagorijevanje na poslu zatvorskog osoblja“, provedeno je 2007. godine na uzorku sveučilišnog nastavnog osoblja (N=146) s namjerom provjere instrumenta (Novak i sur., 2007).



nastavnom osoblju. Nakon provjere instrumenata, neke čestice su jezično izmijenjene i prilagođene osoblju zdravstvenog sustava.

**1. Job-related Affective Well-being Scale** (Van Katwyk i sur., 2000) služi za procjenu emocionalnih odgovora na posao. Postoje dvije verzije skale. Duža (korištena u ovom istraživanju) se sastoji od 30 čestica, a kraća od 20. Čestice uključuju široku paletu pozitivnih i negativnih emocionalnih iskustava, a ispitanici odgovaraju koliko često su se tako osjećali na poslu (nikada, rijetko, ponekad, često, gotovo uvijek) (Van Katwyk i sur., 2000; Spector, 2006; Mikšaj-Todorović i Novak, 2008).

Duža verzija skale sastoji se od dvije subskale (pozitivne i negativne emocije), a kraća od četiri, koje se javljaju kao rezultat odnosa dviju dimenzija: (ne)zadovoljstva i intenziteta. Tako, u područje pozitivnih emocija autori ubrajaju zadovoljstvo izraženog intenziteta i zadovoljstvo slabog intenziteta, a među negativne nezadovoljstvo slabog i nezadovoljstvo izraženog intenziteta (Spector, 2011).

S ciljem utvrđivanja temeljnih dimenzija, odnosno struktura u području emocionalnih odgovora na posao zdravstvenih suradnika, koje će se koristiti u daljnjim obradama podataka, provedena je faktorska analiza prema metodi glavnih komponenti (*varimax* rotacija), pri čemu su zadovoljeni svi statistički preduvjeti. Matrica faktorske strukture skale prikazana je u tablici koja slijedi (tablica 1).

Dobivena faktorska struktura identična je sa strukturom koju su u Turskoj dobili Aytacı i sur. (2004) na uzorku sveučilišnih profesora, Uncu i sur. (2006) na uzorku liječnika primarne zdravstvene zaštite, Habazin, (2010) na uzorku hrvatskih medicinskih sestara i Rode (2006) na uzorku slovenskih socijalnih radnika, a također je u skladu s konceptom koji skala prema autorima mjeri.

Prema sadržaju čestica prvi faktor predstavlja *Pozitivne emocije*, a drugi *Negativne emocije*. Faktori ukupno objašnjavaju 47,46% (oba faktora podjednako) te imaju visoke koeficijente pouzdanosti (1. faktor  $\alpha=,91$ ; 2. faktor  $\alpha=,91$ ) kao i kod drugih istraživanja (Spector i sur., 2003; Spector, 2006; Van Katwyk i sur., 2000; Novak i sur., 2007; Habazin, 2010; Rode, 2005; Aytacı i sur., 2004; Uncu i sur., 2006).

**Tablica 1.** Matrica faktorske strukture *Job-related Affective Well-being Scale*, metoda glavnih komponenti, *varimax* rotacija ( $N=112$ )

Čestice	Faktori	
	1. faktor Pozitivne emocije	2. faktor Negativne emocije
Posao me oduševljava.	<b>0,789</b>	
Posao mi čini zadovoljstvo.	<b>0,786</b>	
Posao me inspirira.	<b>0,781</b>	
Na poslu sam pun/a entuzijazma.	<b>0,740</b>	
Posao me čini sretnim/om.	<b>0,737</b>	
Moj me posao ispunjava energijom.	<b>0,733</b>	
Posao mi pruža uzbuđenje.	<b>0,701</b>	
Na poslu se osjećam ispunjeno.	<b>0,679</b>	-0,457
Posao mi se sviđa.	<b>0,672</b>	
Posao me čini ponosnim/om.	<b>0,641</b>	
Na poslu se osjećam ushićeno.	<b>0,594</b>	
Posao me opušta.	<b>0,531</b>	
Na poslu se osjećam lagodno.	<b>0,461</b>	-0,381
Na poslu se osjećam smireno.	<b>0,370</b>	-0,358
Na poslu se osjećam razdragano.	<b>0,370</b>	
Na poslu se osjećam malodušno.		<b>0,778</b>
Na poslu se osjećam depresivno.		<b>0,755</b>
Posao me frustrira.		<b>0,717</b>
Posao me živcira.		<b>0,712</b>
Na poslu se osjećam ogorčeno.		<b>0,710</b>
Posao me zastrašuje.		<b>0,687</b>
Posao me čini tjeskobnim/om.		<b>0,684</b>
Na poslu se osjećam zbunjeno.		<b>0,657</b>
Posao me čini bijesnim/om.		<b>0,649</b>
Posao me čini ljutitim/tom.	-0,326	<b>0,600</b>
Posao me straši.		<b>0,526</b>
Posao me čini sumornim/om.	-0,303	<b>0,507</b>
Na poslu se osjećam bijedno.	-0,356	<b>0,495</b>
Na poslu mi je dosadno.		<b>0,464</b>
Posao me zamara.	-0,412	<b>0,342</b>

**2. Counterproductive Work Behavior Checklist** (Spector i sur., 2003) služi za procjenu kontraproduktivnih ponašanja koja se javljaju na poslu. Postoje dvije verzije, duža (korištena u ovom radu) sadrži 45 čestica i kraća od 33 čestice. Čestice opisuju načine ili namjere nanošenja štete organizaciji ili suradnicima, a uključuju: štetna i ružna ponašanja prema drugima, namjerno krivo odrađivanje posla, fizičko uništavanje poslovnog prostora, krađe te izbjegavanje posla (kašnjenje, izbjegavanje rada, raniji odlasci). Ispitanici procjenjuju koliko često su učinili nešto od navedenog (nikada,

rijetko, ponekad, često, gotovo svaki dan) (Mikšaj-Todorović i Novak, 2008), a može se koristiti i za procjenjivanje ponašanja drugih (suradnika ili podređenih). Unutarnja konzistencija (koeficijent alfa) na različitim uzorcima za ukupni rezultat na skali iznosi ,87, a za pet subskala ona iznosi od ,42 (sabotaža) do ,81 (za štetna ponašanja prema drugim ljudima) (Spector i sur., 2006, prema Spector, 2011).

**3. Physical Symptoms Inventory** (Spector, Jex, 1998) služi za procjenu tjelesnih, zdravstvenih simptoma (kao npr. problemi spavanja, bol u prsima, proljevi i sl.) za koje suzanstvenici pretpostavili da su povezani sa psihološkim stresom. Sastoji od 18 čestica, a ispitanici se pitaju jesu li u posljednjih 60 dana imali neki od simptoma, te jesu li zbog toga posjetili liječnika (Mikšaj-Todorović i Novak, 2008). Kako se radi o uzročnom pokazatelju razmjera, koeficijent alfa je irelevantan (Spector, 2011).

**4. Upitnik socio-demografskih obilježja** konstruiran za potrebe ovog istraživanja, sastoji se od pitanja na koja ispitanici odgovaraju zaokruživanjem odgovarajućih ponuđenih kategorija odgovora, koji se kreću u rasponu od tri do šest.

### Način prikupljanja podataka

Podaci su prikupljeni na način da se instrument ciljano distribuirao u one bolničke ustanove u Hrvatskoj u kojima su zaposleni zdravstveni suradnici. Prije toga, u skladu s preporukom Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, tražene su suglasnosti nadležnih (ravnatelja i Etičkih povjerenstava) u svakoj pojedinoj ustanovi. Nakon dobivanja suglasnosti instrumenti su distribuirani osobnim kontaktom ili poštom, uz pisanu zamolbu za ispunjavanje, fotokopiju odobrenja istraživanja Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi te marki-

ranu, naslovljenu kovertu za povrat ispunjenog upitnika istraživaču. Na početnoj stranici svakog instrumenta objašnjena je svrha istraživanja, naglašena anonimnost i dragovoljnost sudjelovanja u istraživanju.

### Metode obrade podataka

U svrhu ostvarivanja ciljeva u obradi podataka korištene su: deskriptivna analiza, faktorska analiza, analiza varijance i kanonička korelacijska analiza.

## REZULTATI

### Razlike u emocionalnim odgovorima na posao s obzirom na dob

Razlike u emocionalnim odgovorima na posao s obzirom na dob zdravstvenih suradnika utvrđivane su na pojedinim faktorima te na pojedinim česticama *Job-related Affective Well-being Scale*. Za njihovo utvrđivanje korištena je analiza varijance. Nezavisne varijable pritom su predstavljale različite dobne skupine, a zavisne prosječni rezultati na pojedinim faktorima i pojedinim česticama skale.

S obzirom na vrijednosti aritmetičkih sredina na pojedinim faktorima Skale (tablica 2) koji se kreću u okviru srednjih prema višim vrijednostima na faktoru *Pozitivne emocije* te nižih na faktoru *Negativne emocije*, moguće je uočiti kako zdravstveni suradnici češće doživljavaju pozitivne emocije na poslu. Rezultati analize varijance pokazuju tendenciju razlikama samo u području drugog faktora, a iz vrijednosti aritmetičkih sredina može se zaključiti da najviše negativnih emocija na poslu doživljavaju ispitanici srednje dobne skupine, potom najmlađi, a porastom dobi doživljavanje negativnih emocija se smanjuje.

**Tablica 2.** Razlike u emocionalnim odgovorima na posao s obzirom na dob ispitanika (N=112) prema faktorima *Job-related Affective Well-being Scale*

Kategorije	18 do 35 godina		35 do 45 godina		45 do 55 godina		55 do 65 godina		F	P
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
Pozitivne emocije	3,60	0,705	3,27	0,552	3,39	0,668	3,52	0,366	1,42	0,240
Negativne emocije	<b>2,08</b>	<b>0,666</b>	<b>2,10</b>	<b>0,524</b>	<b>1,92</b>	<b>0,554</b>	<b>1,72</b>	<b>0,453</b>	<b>2,77</b>	<b>0,045</b>

Iz rezultata prikazanih u tablici 3 moguće je uočiti da su najviše vrijednosti aritmetičkih sredina prisutne na česticama koje opisuju doživljavanje nekih pozitivnih emocija na poslu (Posao mi se sviđa; Posao me čini sretnim/om; ponosnim/om; posao mi čini zadovoljstvo), dok su najniže vrijednosti prisutne na česticama koje opisuju doživljavanje pojedinih negativnih emocija (Posao me zastrašuje; straši; Na poslu se osjećam bijedno; Posao me čini sumornim/om; bijesno, Na poslu mi je dosadno). Rezultati analize varijance pokazuju da se značajno razlikuju na osam čestica skale. Prema dobivenim rezultatima najmlađi ispitanici tjeskobniji su i zbunjeniji na poslu, dok su najstariji ispitanici smireniji. Najmlađim i najstarijim

ispitanicima posao pruža zadovoljstvo te im se sviđa, inspirira ih i oduševljava, dok ispitanike srednje dobi posao zamara i čini tjeskobnim.

### Priroda povezanosti emocionalnih odgovora na posao s kontraproductivnim ponašanjima i fizičkim simptomima stresa

Kako bi se utvrdila priroda povezanosti emocionalnih odgovora na posao s kontraproductivnim ponašanjima i fizičkim simptomima stresa, provedena je kanonička korelacijska analiza. Pri tome prvi skup varijabli čine ukupni rezultati na dva faktora skale emocionalnih odgovora na posao,

**Tablica 3.** Razlike u emocionalnim odgovorima na posao s obzirom na dob ispitanika (N=112) na pojedinim česticama Job-related Affective Well-being Scale

Čestice	18 do 35 godina		35 do 45 godina		45 do 55 godina		55 do 65 godina		F	P
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD		
1. Posao me čini ljutitim/tom.	2,41	0,854	2,58	0,809	2,40	0,695	2,07	0,716	2,111	0,103
2. Posao me čini tjeskobnim/om.	2,59	0,908	<b>2,58</b>	<b>0,578</b>	2,23	0,808	2,00	0,770	<b>3,625</b>	<b>0,015</b>
3. Na poslu se osjećam lagodno.	3,59	0,854	3,27	0,919	3,26	1,094	3,52	1,051	0,778	0,509
4. Na poslu mi je dosadno.	1,73	0,883	1,58	0,643	1,49	0,612	1,57	0,879	0,467	0,706
5. Na poslu se osjećam smireno.	2,95	0,950	3,42	0,945	3,60	0,775	<b>3,82</b>	<b>0,819</b>	<b>4,434</b>	0,006
6. Na poslu se osjećam ispunjeno.	3,82	1,053	3,58	0,945	3,74	0,817	4,15	0,662	2,062	0,110
7. Na poslu se osjećam depresivno.	2,14	0,990	2,27	0,962	1,97	0,857	1,68	0,670	2,302	0,081
8. Na poslu se osjećam malodušno.	2,05	0,950	2,15	1,008	1,97	0,891	1,79	0,787	0,786	0,504
9. Na poslu se osjećam ogorčeno.	2,18	0,907	2,31	0,884	2,06	0,998	2,04	0,881	0,510	0,676
10. Na poslu se osjećam ushićeno.	2,86	1,037	2,65	0,797	2,66	0,998	2,64	0,731	0,327	0,806
11. Moj me posao ispunjava energijom.	3,50	0,964	3,23	0,765	3,09	1,055	3,64	0,731	2,318	0,080
12. Na poslu sam pun entuzijazma.	3,64	1,002	3,31	0,736	3,34	0,838	3,64	0,780	1,283	0,284
13. Posao mi pruža uzbuđenje.	3,50	1,263	2,76	0,970	3,06	0,998	3,19	0,921	2,081	0,107
14. Posao me zamara.	2,45	1,184	<b>2,92</b>	<b>0,891</b>	<b>2,89</b>	<b>0,832</b>	2,36	0,870	<b>2,697</b>	<b>0,050</b>
15. Posao me straši.	1,91	0,921	1,58	0,809	1,57	0,655	1,46	0,637	1,579	0,199
16. Posao me čini bijesnim/om.	1,77	0,813	1,77	0,815	1,60	0,695	1,36	0,621	1,889	0,136
17. Posao me čini sumornim/om.	1,68	0,780	2,04	0,958	1,71	0,825	1,71	0,810	1,034	0,381
18. Posao me inspirira.	<b>3,95</b>	<b>0,999</b>	3,24	0,879	3,43	0,850	3,75	0,701	3,464	0,019
19. Posao me opušta.	3,00	0,926	2,88	0,993	3,06	0,906	3,07	1,016	0,215	0,886
20. Posao mi čini zadovoljstvo.	<b>4,32</b>	<b>0,716</b>	3,65	0,629	3,86	0,648	<b>4,04</b>	<b>0,429</b>	<b>5,155</b>	<b>0,002</b>
21. Posao me čini ponosnim/om.	4,09	1,065	3,69	0,838	3,74	0,817	3,89	0,629	1,127	0,342
22. Na poslu se osjećam bijedno.	1,64	0,902	1,81	1,059	1,57	0,948	1,54	0,693	0,479	0,698
23. Posao me zastrašuje	1,82	0,958	1,46	0,647	1,40	0,695	1,29	0,535	2,511	0,063
24. Na poslu se osjećam zbunjeno.	<b>2,18</b>	<b>0,853</b>	1,65	0,689	1,60	0,651	1,36	0,559	<b>6,194</b>	<b>0,001</b>
25. Na poslu se osjećam razdragano.	2,36	1,217	2,88	0,909	2,89	1,022	2,96	0,962	1,712	0,169
26. Posao mi se sviđa.	<b>4,50</b>	<b>0,802</b>	3,85	0,881	4,20	0,584	<b>4,39</b>	<b>0,567</b>	<b>4,164</b>	<b>0,008</b>
27. Posao me čini sretnim/om.	4,18	0,907	3,58	1,027	3,71	0,860	3,79	0,630	2,135	0,100
28. Posao me frustrira.	2,55	1,011	2,54	0,989	2,34	0,998	1,93	0,940	2,293	0,082
29. Posao me oduševljava.	<b>3,73</b>	<b>0,935</b>	2,92	1,197	3,23	0,924	<b>3,43</b>	<b>0,742</b>	<b>3,000</b>	<b>0,034</b>
30. Posao me živcira.	2,18	1,140	2,38	0,852	2,06	0,968	1,71	0,600	2,622	0,054

a drugi skup ukupni rezultati na skalama kontraproaktivnih ponašanja i fizičkih simptoma stresa.

Kanoničko korelacijskom analizom ekstrahirana su dva kanonička faktora, pri čemu je samo jedan značajan (tablica 4). Međutim, riječ je o faktoru koji objašnjava visokih 97,64% varijance te koji ima visoku kanoničku korelaciju (,458).

Iz rezultata kanoničke korelacijske analize (tablica 5) vidljivo je kako su povećana učestalost kontraproaktivnih ponašanja i fizičkih simptoma stresa povezani s većim doživljavanjem negativnih emocija na poslu, odnosno, istodobno manjim pozitivnim emocijama.

## RASPRAVA REZULTATA

Rezultati dobiveni ovim istraživanjem očekivani su, mogu se dovesti u vezu s navodima literature i rezultatima drugih istraživanja.

Tendencija razlikama u emocionalnim odgovorima na posao s obzirom na dob zdravstvenih suradnika, odgovara dobnim razlikama opisanim u literaturi, prema kojima su negativni emocionalni odgovori na posao češći kod pomagača mlađe, a najčešći kod pomagača srednje dobne skupine, dok, stariji, sa dužim radnim stažem izvješćuju o boljim emocionalnim odgovorima na posao (Đuretić Bartolović i sur., 1998; Vredenburgh i sur., 1999; Bussing i Glaser, 2000; Gersch i Teuma, 2005; Ryan i sur., 2007).

Golzisek (1993; prema Ajduković, Ajduković, 1996) navodi da kod mladih pomagača često postoji idealistički entuzijazam, koji je obilježen silnom energijom, velikim nadama, ali često i nerealnim očekivanjima i neracionalnim ulaganjima u posao. Osim toga, mladi pomagači, više ili manje opravdano, često osjećaju da nisu dovoljno stručni te se na neki način boje klijenata i njihovih problema (Fučkar, 1995). U tom smislu ne iznenađuju rezultati koji pokazuju kako najmlađe ispitanike ovog istraživanja najbolje opisuju područja koliko ih posao inspirira, pruža zadovoljstvo, koliko ih oduševljava i sviđa im se, ali i da su najmlađi ispitanici tjeskobniji i zbunjeniji na poslu.

Većina pomagača s vremenom stekne određenu sigurnost, ali im je ponekad teško prihvatiti postojeća ograničenja profesionalne prakse, te s vremenom uviđaju da je količina uloženog napora disproporcionalna željenom i postignutom, pa dolazi do pojave razočaranja (Fučkar, 1995; Golzisek, 1993; prema Ajduković, Ajduković, 1996). Moguće je pretpostaviti da su upravo to razlozi radi kojih zdravstveni suradnici srednje dobne skupine osjećaju više zamora i tjeskobe, odnosno zbog kojih im se konkretan posao koji obavljaju sviđa u manjoj mjeri, manje ih oduševljava ili inspirira, pa u skladu s tim i manje zadovoljava, u odnosu na najmlađe i najstarije ispitanike, koji postižu više rezultate u ovim područjima.

Tablica 4. Značajnost kanoničkih funkcija

Par kanon. varijata	Karakteristični korijen	% varijance	R	R <sup>2</sup>	Wilksova lambda	F	Df	P
1	0,266	97,64	0,458	0,210	0,784	5,925	4	<,001
2	0,006	2,352	0,080	0,006	0,993	0,595	1	>,050

Tablica 5. Korelacije, standardizirani kanonički koeficijenti, kanoničke korelacije, postotak varijance i redundancije između emocionalnih, ponašajnih i fizioloških odgovora na posao, te njihove odgovarajuće kanoničke varijate

	Prva kan. varijata	
	Korel.	Koef.
<b>Emocionalni odgovori</b>		
<b>Pozitivne emocije</b>	-0,700	-0,147
<b>Negativne emocije</b>	0,993	0,903
% objašnjene varijance	73,841	
% redundancije	15,520	
	Korel.	Koef.
<b>Kontraproaktivna ponašanja</b>	0,904	0,789
<b>Fizički simptomi stresa</b>	0,648	0,443
% objašnjene varijance	61,854	
% redundancije	13,00	
<b>KANONIČKA KORELACIJA</b>	<b>0,458</b>	



Stariji ispitanici, osim što posjeduju dovoljno profesionalne kompetencije, vjerojatno se koriste zrelijim načinima suočavanja i imaju realnija očekivanja, pa se može pretpostaviti da se radi toga osjećaju smirenijima u obavljanju svojih profesionalnih zadataka, da ih zbog toga posao više inspirira i oduševljava, da im se više sviđa i da im pruža veće zadovoljstvo u odnosu na ispitanike srednje dobne skupine. U prilog ovomu idu nalazi istraživanja pojave sagorijevanja na poslu kod ovih profila pomagača, koja su utvrdila inverzivnu vezu između godina i sagorijevanja, odnosno, stariji pomagači izvješćuju o nižim razinama sagorijevanja, što autori potkrepljuju nalazima drugih autora koji objašnjavaju da s godinama ljudi razvijaju osobne karakteristike i iskustva koja reduciraju stresne doživljaje (Vredenburg i sur., 1999; Bussing i Glaser, 2000, Gersch i Teuma, 2005).

Veze između emocija, ponašanja na poslu i zdravstvenih ishoda, počele su se istraživati iz namjere utvrđivanja štete koje proizlaze iz negativnih emocija. S obzirom da negativne emocije zauzimaju središnje mjesto u pojavi kontraproduktivnih ponašanja na poslu, a javljaju se kao reakcija na stres, ne iznenađuje njihova povezanost s fizičkim simptomima stresa (Fox i sur., 2001; Goh i sur., 2003; Miles i sur., 2002; Spector i sur., 2005). Na povezanost negativnih emocija, kontraproduktivnih ponašanja i fizičkih simptoma stresa upućuju rezultatibrojnih istraživanja (Anderson i Bushman, 2002; Fox i sur., 2001; Penney i Spector, 2005; Bayram i sur., 2009; Habazin, 2010). Stoga su dobiveni rezultati koji pokazuju da oni zdravstveni suradnici koji doživljavaju više negativnih emocija istovremeno manifestiraju više kontraproduktivnih ponašanja i imaju više fizičkih simptoma stresa, očekivani i logični, jer se negativne emocije koje se javljaju kao odgovori na posao na neki način moraju izraziti, pa se kao ponašajne reakcije uz njih vežu kontraproduktivni oblici ponašanja, a kao fiziološke reakcije zdravstvene smetnje.

## ZAKLJUČAK

Svrha ovog istraživanja bila je istražiti dobne razlike u emocionalnim odgovorima na posao zdravstvenih suradnika te istražiti prirodu njihove povezanosti s kontraproduktivnim ponašanjima i

fizičkim simptomima stresa. Temeljem dobivenih rezultata moguće je zaključiti da postoje tendencije razlikama u emocionalnim odgovorima na posao s obzirom na dob zdravstvenih suradnika, odnosno da je za najmlađe zdravstvene suradnike, karakteristično istovremeno doživljavanje pozitivnih i negativnih emocija, a za najstarije, veće doživljavanje pozitivnih emocija. Najmanje pozitivnih emocija doživljavaju zdravstveni suradnici srednje dobne skupine, koje posao najviše zamara i čini tjeskobnim. Doživljavanje negativnih emocija prema poslu povezano je s povećanom učestalošću kontraproduktivnih ponašanja i fizičkih simptoma stresa.

Ograničenja ovog istraživanja predstavljaju prigodni uzorak ispitanika, metoda samoiskaza i transferzalni-korelacijski nacrt. U skladu s preporukom nadležnog ministarstva, prije ulaska u bilo koju instituciju trebalo je zatražiti suglasnost i dogovoriti procedure informiranja, distribuiranja i vraćanja ispunjenih upitnika. Stoga u nekim institucijama distribucija upitnika uopće nije bila moguća (radi ne dobivanja suglasnosti), u nekim su upitnici distribuirani osobnim kontaktom, a u nekim poštom. Ovakva mogućnost primjene upitnika utjecala je na konačan broj ispitanika, odnosno na formiranje prigodnog uzorka ispitanika. Iako se istraživanje u cijelosti temelji na metodi samoiskaza što također predstavlja njegovo potencijalno ograničenje, ova je metoda ujedno i temeljna s obzirom na postavljeni cilj koji se odnosi na identificiranje emocionalnih odgovora na posao. Kako je ovo istraživanje provedeno u jednoj vremenskoj točki, ono odgovara vrsti transverzalnog korelacijskog nacrta te oslikava perspektivu sudionika u trenutku mjerenja. Istraživanje u nekoliko vremenskih točaka (longitudinalni nacrt), kao i kombiniranje subjektivnih i objektivnih varijabli zasigurno bi doprinijelo kvaliteti, a ujedno i omogućilo donošenje zaključaka uzročno-posljedične prirode, dok ovdje možemo govoriti samo o korelatima, odnosno povezanosti između pojedinih varijabli. Unatoč ovim ograničenjima dobiveni rezultati su smisleni i interpretabilni.

Budući da je ovaj rad dio šireg istraživanja, dobiveni rezultati koji odgovaraju dosadašnjim empirijskim spoznajama, poslužili su kao polazna točka daljnjim istraživanjima (u tijeku) kojima će

se utvrditi osobna i organizacijska obilježja koja doprinose pojavi određenih emocionalnih odgovora na posao. Na taj način proširit će se spoznaje o emocionalnom dobrostanju ovih slabo zastupljenih profesija u domaćim i inozemnim uzorcima ispitanika zdravstvenih sustava, ali i povećati njihova praktična upotrebljivost pri kreiranju odgovara-

jućih programa podrške i pomoći zdravstvenim suradnicima zaposlenim u bolničkim ustanovama Republike Hrvatske. Ovim istraživanjem identificirane su dobne skupine kojima bi trebali biti namijenjeni te potkrijepljeni razlozi njihove primjene.

## LITERATURA

- Ajduković, M., Ajduković, D. (1996): Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača. Društvo za psihološku pomoć, Zagreb, 21-39.
- Aytac, S., Bilgel, N., Bayram, N., Kusdil, E. (2004): Job-Related Affective Well-Being Among Turkish University Staff: A Multivariate Statistical Analysis. *İşGüç Industrial Relations and Human Resources Electronical Journal*, 6, 1, 180, [www.isguc.org/?...](http://www.isguc.org/?...), kolovoz 2009.
- Badger, K., Royle, D., Craig, C. (2008): Hospital Social Workers and Indirect Trauma Exposure: An Exploratory Study of Contributing Factors. *Health & Social Work*, 33, 1, 63-71.
- Bayram, N., Gursakal, N., Bilget, N. (2009): Counterproductive Work Behavior Among White-Collar Employees: A Study from Turkey. *International Journal of Selection and Assessment*, 17, 2, 180-188.
- Bogdanova, A., Enfors, H., Naumovska, S. (2008): Work Environment Stressors – The Link Between Employees' Well-being and Job Performance? *Jönköping International Business School, Jönköping University, Sweden*.
- Borritz, M., Rugulies, R., Bjorner, J.B., Villadsen, E., Mikkelsen, O.A., Kristensen, T.S. (2005): Burnout among employees in human service work: design and baseline findings of the PUMA study, *Scandinavian Journal of Public Health*, 34, 49-58.
- Büssing A.; Glaser J. (2000): Four-stage process model of the core factors of burnout: the role of work stressors and work-related resources. *Work & Stress*, 14, 4, 329-346.
- Chou, Y.-C., Kroger, T., Lee, Y.-C. (2010): Predictors of Job Satisfaction among Staff in Residential Settings for Persons with Intellectual Disabilities: A Comparison between Three Residential Models. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23, 279-289.
- Corrigan, P.W., Holmes, E.P., Luchins, D. (1995): Burnout and collegial support in state psychiatric hospital staff. *Journal of Clinical Psychology*; 95, 51, 5, 703-710.
- Costa, P.T., McCrae, R.R. (1988): Personality in adulthood: A six year longitudinal study of self-reports and spouse ratings on the NEO Personality Inventory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 5, 853-863.
- Diener, E., Suh, E., Oishi, S. (1997): Recent Findings on Subjective Well-Being. [www.psych.uiuc.edu/~ediner/hottopic/paper1.html](http://www.psych.uiuc.edu/~ediner/hottopic/paper1.html), kolovoz 2009.
- Diener, E., Suh, E.M., Lucas, R.E., Smith, H.E. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125, 2, 276-302.
- Diener, E., Biswas-Diener, R. (2000): New Directions in Subjective Well-Being Research: The Cutting Edge. Department of Psychology. University of Illinois. [www.ediener@s.psych.uiuc.edu](http://www.ediener@s.psych.uiuc.edu), kolovoz 2009.
- Đuretić Bartolović, A., Šipušić, S., Drezga Janković, M. (1998): Profesionalni stres i sindrom sagorijevanja na poslu stručnih djelatnika koji rade s ljudima. 6. Godišnja konferencija hrvatskih psihologa, Dubrovnik, 18-21. 11. 1998.
- Fox, S., Spector, P.E., Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- Fučkar, G. (1995): Izgaranje na poslu – Psihološka i duhovna pomoć pomagačima. Dobrobit, Zagreb.
- Gersch, I., Teuma, A. (2005): Are Educational Psychologists Stressed? A Pilot Study of Educational Psychologists' Perceptions. *Educational Psychology in Practice*, 21, 3, 219-233.
- Guerrero, E. (2005): Lack of Self-Control Breeds Counterproductive Work Behavior in Mental Health Workers. The University of Chicago. [www.kellog.northwestern.edu/research/...KJOB%2005-ERICK.pdf](http://www.kellog.northwestern.edu/research/...KJOB%2005-ERICK.pdf), kolovoz 2009.
- Fox, S., Spector, P.E., Miles, D. (2001): Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 3, 291-309.

- Habazin, I. (2010): Emocionalni odgovor na posao medicinskih sestara-medicinskih tehničara zaposlenih u ustanovama zdravstvenog i penalnog sustava. Magistarski rad. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
- Hammond, G.D. (2005): The relationship between job attitudes and counterproductive work behaviors: The moderating role of attitude strength. B.S., Michigan State University. [www.ohiolink.edu/etd/.../Hammond%20Gregory%20David.pdf?acc...](http://www.ohiolink.edu/etd/.../Hammond%20Gregory%20David.pdf?acc...), kolovoz 2009.
- Hudek-Knežević J, Krapić N, Kardum I. (2006): Burnout in dispositional context: the role of personality traits, social support and coping styles. *Review of Psychology*, 13, 65-73.
- Jenić S. (2002): Izvori i neke relacije profesionalnog opterećenja i sagorijevanje djelatnika Centra Lug. *Ljetopis studijskog centra socijalnog rada*, 9, 49-67.
- Jordaan, I., Spangenberg, J., Watson, M.B., Fouchè, P. (2007): Emotional stress and coping strategies in South African clinical and counselling psychologists. *South African Journal of Psychology*; 37, 4, 835-855.
- Kelloway, E.K., Francis, L., Prosser, M., Cameron, J.E. (2009): Counterproductive Work Behavior as protest. *Human Resource Management Review*, [www.sciencedirect.com/science?](http://www.sciencedirect.com/science?), kolovoz 2009.
- Kišak Gverić, N. (2010): Emocionalni odgovor na posao kod pomagačkih struka zaposlenih u zdravstvenom i penalnom sustavu. Magistarski rad. Edukacijsko-rehabilitacijski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., Barton, S.M. (2002): Satisfied Correctional Staff: A Review of the Literature on the Correlates of Correctional Staff Job Satisfaction. *Criminal Justice and Behavior*, 29, 2, 115-143.
- Lacoursiere, R.B. (2001): "Burnout": The phenomenon and the administrator/clinician's experience. *Substance use & misuse*, 36, 13, 1839-1874.
- Leiter, M.P., Harvie, P. (1998): Conditions for staff acceptance of organizational change: Burnout as a mediating construct. *Anxiety, Stress & Coping*, 11, 1, 1-17.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. (2001): Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mehta, K.R. (2000): Examining the relationship between motivational traits and Counterproductive Work Behaviors. B.A., Emory University. [http://etd.Isu.edu/docs/available/etd-01262004-172257/.../Mehta\\_dis.pdf](http://etd.Isu.edu/docs/available/etd-01262004-172257/.../Mehta_dis.pdf), kolovoz 2009.
- Merighi, J.R. (2005): Emotional Labor, Affective Well-Being and Job Satisfaction of Renal Social Workers in the United States. *Society for Social Work and Research*, [www.sswr.confex.com/sswr/2005/techprogram/P1537.HTM](http://www.sswr.confex.com/sswr/2005/techprogram/P1537.HTM), listopad 2009.
- McCarter, A.K. (2007): The Impact of Hopelessness and Hope on the Social Work Profession. *Journal of Human Behavior in the Social Environment*; 15, 4, 107-123.
- Miles, D.E., Borman, M.I., Spector, P.E., Fox, S. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: A comparison of counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 51-57.
- Mikšaj-Todorović, Lj., Novak, T. (2008): Istraživanje emocionalnog dobrostanja i sagorijevanja na poslu zatvorskog osoblja. *Kriminologija i socijalna integracija*, 16, 1, 45-60.
- Novak, T., Čulig, B., Mikšaj-Todorović, Lj., Buđanovac, A. (2007): Overview of the Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS). 7th International Scientific Conference - Research in Education and Rehabilitation Sciences. Zagreb, 14-16. 06. 2007. str.174 (abstract book)
- Ogresta J, Rusac S. (2007): Izvori profesionalnog stresa kod socijalnih radnika zaposlenih u psihijatriji. *Socijalna psihijatrija*, 35, 1, 3-12.
- Ogresta, J., Rusac, S., Zorec, L. (2008): Relation between burnout syndrome and job satisfaction among mental health workers. *Croatian Medical Journal*, 49, 3, 364-374.
- Oguzberk, M., Aydin, A., (2008): Burnout in Mental Health Professionals. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 11, 4, 167-179.



- Page, K. (2005): Subjective Wellbeing in the Workplace. Unpublished Honours thesis. Deakin University. Melbourne, Australia. [www.deakin.edu.au/research/acqol/instruments/index.htm](http://www.deakin.edu.au/research/acqol/instruments/index.htm), kolovoz 2009.
- Penney, L.M., Spector, P.E. (2005): Job stress, incivility and counterproductive work behavior (CWB): the moderating role of negative affectivity. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 7, 777-796.
- Pražetina, (2004): Sindrom izgaranja (burnout) stručnih djelatnika u radu s liječenim alkoholičarima. *Alkohološki glasnik*, 10, 16-19.
- Reissner, V., Baune, B., Kokkevi, A., Schifano, F., Room, R., Palm, J., Stohler, R., DiFuria, L., Rehm, J., Holscher, F., Schwarzer, C., Scherbaum, N. (2010): Burnout, Coping and Job Satisfaction in Service Staff Treating Opioid Addictits – from Athens to Zurich. *Stress and Health*, 26, 149-159.
- Robinson, S.L., Bennett, R.J. (1995): A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Rode, N. (2005): Translation of Measurement Instruments and their Reliability: An Example of Job-Related Affective Well-Being Scale. *Metodološki zvezki*, 2, 1, 15-26.
- Ryan, P., Anczewska, M., Laijarvi, H., Czabala, C., Hill, R., Kurek, A. (2007): Demographic and situational variations in levels of burnout in European mental health services: a comparative study. *Diversity in Health & Social Care*; 4, 2, 101-112.
- Ryan, P., Deci, E.L. (2001): On happiness and human potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166.
- Shultz, M. (2008): Occupational Well-being: The Development of a Theory and a Measure. A Dissertation. Department of Psychology College of Arts and Sciences, Kansas State University, Manhattan, Kansas.  
<http://krex.k-state.edu/dspace/bitstream/2097/746/1/MonicaSchultz2008.pdf>, kolovoz 2012.
- Spector, P.E., S.M. Jex (1998): Development of Four Self-report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraint Scale, Quantitative Workload Inventory, Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 356 -367.
- Spector, P.E.; Fox, S. (2002): An emotion-centered model of voluntary work behavior Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review*, 12,2, 69–92.
- Spector, P.E.; Fox, S. (2010): Counterproductive Work Behavior and Organisational Citizenship Behavior: Are They Opposite Forms of Active Behavior?. *Applied Psychology*, 59, 21–39.
- Spector, P. E., Fox, S., Goh, A. P. S., Bruursema, K. (2003): Counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Are they opposites? Paper presented at the meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Orlando, April 11-13.
- Spector, P.E. A., Kessler, S., Fox, S., Penney, L.M., Bruursema, K., Goh, S., Kessler, S. (2006): Development of the Counterproductive Work Behavior Checklist. <http://shell.cas.usf.edu/spector/scales/cwbcover.html>, kolovoz 2012.
- Spector, P.E., Fox, S., Domagalski, T. (2005): Emotions, Violence, and Counterproductive Work Behavior. *Handbook of workplace violence*. [http://www.corwin.com/upm-data/8744\\_KellowayCh3.pdf](http://www.corwin.com/upm-data/8744_KellowayCh3.pdf), kolovoz, 2012.
- Spector, P.E. (2011): Overview of the Job-related Affective Well-being Scale, JAWS. <http://shell.cas.usf.edu/spector/scales/cwbcover.html>, kolovoz 2012.
- Spector, P.E. (2011): Overview of the Counterproductive Work Behavior Checklist, CWB-C. <http://shell.cas.usf.edu/spector/scales/cwbcover.html>, kolovoz 2012.
- Spector, P.E. (2011): Overview of the Physical Symptoms Inventory, PSI. [http:// shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/symppage.html](http://shell.cas.usf.edu/~pspector/scales/symppage.html), kolovoz 2012.
- Uncu, Y., Bayram, N., Bilgel, N. (2006): Job related affective well-being among primary health care physicians. *European Journal of Public Health*, 17, 5, 514-519.

Van Katwyk, P.T., S. Fox, P.E. Spector, E.K. Kelloway (2000): Using the Job-related Affective Well-being Scale (JAWS) to Investigate Affective Responses to Work Stressors. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 219 – 230.

Vredenburgh, L.D., Carlozzi, A.F., Stein, L.B. (1999): Burnout in counseling psychologists: type of practice setting and pertinent demographics. *Counselling Psychology Quarterly*, 12, 3, 1-10.

Zakon o zdravstvenoj zaštiti. Narodne novine 150/08. www.narodne-novine.nn.hr, veljača 2009.

## EMOTIONAL RESPONSE TO WORK IN HEALTH ASSOCIATES EMPLOYED IN PUBLIC HEALTH HOSPITAL SYSTEM IN REPUBLIC OF CROATIA

**Abstract:** *As a part of wider research of emotional well-being of health associates, this research investigates their emotional response to work. For that purpose we investigated age related differences in self perception of emotional responses to work and the nature of their connection to contra productive behavior and physiological disturbances as symptoms of stress.*

*112 health associates employed in public health system in hospitals in Croatia have been included into the research by questionnaire, which they willingly filled in. The questionnaire was based on 4 measuring instruments that were used to evaluate emotional responses to work, counterproductive behaviors at work, physical symptoms of stress and to gain an insight into socio-demographic characteristics of examinees. Descriptive analysis, factor analysis, variance analysis, Scheffé's Post-hoc Test and canonical correlation analysis were used in process of gaining valid data.*

*In youngest health associates, with least working experience, feeling positive and negative emotions at the same time is characteristic, as it is feeling only positive emotions in those with the most working experience. Positive emotions are the least present in middle-aged associates, who are mostly frustrated by their work. Negative emotions at work are connected with more frequent counterproductive behaviors and with physical symptoms of stress.*

*Although there is a certain research limit concerning convenient sample, self given statements by the examinees and one timeline information gathering, the results were as expected, they confirmed those in literature as well as the results of other similar research, and they match empirical knowledge. They became a starting point for further research (which is in progress), which will determine personal and organizational characteristics that contribute to emergence of certain emotional responses to work. In that way the knowledge of emotional well-being of health associates can be shared and it can be used in creation of adequate support programs to help those profiles. This research identified age groups that could use them and corroborated the reasons for their use.*

**Key words:** *emotional response to work, counterproductive behavior, physical symptoms of stress, health associates*