

# FAKTORSKA STRUKTURA I METRIJSKE KARAKTERISTIKE UPITNIKA “SUOČAVANJE S NEGATIVNIM PONAŠANJIMA NA RADNOM MJESTU” NA UZORKU POLICIJSKIH SLUŽBENIKA I SLUŽBENICA

ŽELJKA RADOŠEVIĆ<sup>1</sup>, SLAVICA BLAŽEKA KOKORIĆ<sup>2</sup>, MAJA LAKLIJA<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Policajska uprava splitsko-dalmatinska, Ured načelnika, kontakt: zradoševic@mup.hr

<sup>2</sup>Pravni fakultet Sveučilište u Zagrebu, Studijski centar socijalnog rada

Primljeno: 5.12.2019.  
Prihvaćeno: 31.01.2019.

Izvorni znanstveni rad  
UDK: 316.624.3:3.088.2-057.36  
364.63:3.088.2-057.36  
303.722.2-047.37

**Sažetak:** Cilj je rada opisati konstrukcijske i psihometrijske karakteristike upitnika “Suočavanje s negativnim ponašanjima na radnom mjestu” na uzorku policijskih službenika i službenica te utvrditi je li upitnik prikladan za korištenje u daljnjim istraživanjima. U istraživanju je korištena modificirana verzija upitnika *Coping with bullying* (Lee i Brotheridge, 2006). Istraživanje je provedeno na uzorku 209 policijskih službenika i službenica Policijske uprave splitsko-dalmatinske. U obradi podataka korištene su statističke analize deskriptivne statistike, faktorske analize i Spearmanov koeficijent korelacije. Rezultati su pokazali da policijski službenici pri suočavanju s negativnim ponašanjima na radnom mjestu najčešće koriste strategiju usmjerenost na smirivanje situacije i izbjegavanja problema ( $M = 2,43$ ,  $SD = 0,88$ ), zatim slijedi usmjerenost na aktivno rješavanje problema ( $M = 1,61$ ,  $SD = 0,72$ ) te usmjerenost na vlastite emocije i ublažavanje simptoma stresa ( $M = 1,56$ ,  $SD = 0,63$ ). Utvrđena je trofaktorska struktura upitnika, a pouzdanost ekstrahiranih subskala pokazala se zadovoljavajućom: (1) usmjerenost na vlastite emocije i olakšavanje simptoma stresa (sastoji se od 10 čestica, Cronbachov alfa = 0,83); (2) usmjerenost na smirivanje situacije i izbjegavanje problema (sastoji se od 8 čestica, Cronbachov alfa = 0,84); (3) usmjerenost na aktivno rješavanje problema (sastoji se od 5 čestica, Cronbachov alfa = 0,72). Rezultati su pokazali da je predložena verzija upitnika pouzdan instrument koji se može koristiti u daljnjim istraživanjima načina suočavanja s negativnim ponašanjima u okviru policijske profesije, ali i šire, čime se potiče daljnja primjena i razvoj upitnika.

**Ključne riječi:** negativna ponašanja na radnom mjestu, mobing, strategije suočavanja, policijska profesija, metrijske karakteristike upitnika

## UVOD

Suočavanje s negativnim ponašanjima i zlostavljanjem na radnom mjestu (eng. *mobbing*, *workplace bullying*) ubraja se u skupinu stresnih iskustava koja mogu izrazito negativno djelovati na psihičko i fizičko zdravlje zaposlenika, smanjiti radnu učinkovitost te povećati troškove zdravstvenog sustava (Matthiesen i Einarsen, 2010, Nielsen i Einarsen, 2012). Mnogi stručnjaci naglašavaju da ovaj problem u suvremeno doba poprima razmjere “tihe epidemije”, pri čemu se na globalnoj razini procjenjuje da je oko 15% zaposlenika izloženo nekom obliku nasilničkog ponašanja na radnom mjestu (Nielsen i sur., 2010: 955).

Pri proučavanju negativnih ponašanja i mobinga u radnom okruženju potrebno je voditi računa o terminološkom preklapanju, ali i razlikama između dvaju navedenih pojmova. Pojam mobinga uži je od pojma negativnih ponašanja jer podrazumijeva visoku učestalost (minimalno jedanput tjedno) i dugotrajnost (minimalno šest mjeseci) izloženosti žrtve negativnim ponašanjima te doživljaj žrtve da se nalazi u poziciji u kojoj se ne može obraniti od maltretiranja, što uzrokuje značajnu mentalnu, psihosomatsku i socijalnu patnju (Leymann, 1990). S obzirom da okosnicu svakog mobinga čini neprijateljsko uznemiravanje i neetično postupanje u vidu negativnih ponašanja kojima je pojedinac izložen

izravno ili neizravno tijekom duljeg vremenskog razdoblja (Leymann, 1996), iskustvo mobinga nemoguće je definirati bez identifikacije različitih oblika i učestalosti izloženosti zaposlenika negativnim ponašanjima, što je ujedno i prvi važan korak u prepoznavanju i prevenciji eskalacije problema mobinga.

U suočavanju s negativnim ponašanjima na radnom mjestu zaposlenici mogu koristiti različite strategije suočavanja koje su odraz individualnih obilježja zaposlenika, težine i trajanja negativnih ponašanja kojima su izloženi, karakteristika radnog mjesta i položaja osobe u organizacijskoj strukturi, hijerarhijskog odnosa između počinitelja i žrtve, očekivanog odgovora organizacije u slučaju prijave zlostavljanja i slično.

Različiti autori naglašavaju utjecaj eskalacije zlostavljanja na odabir strategije suočavanja (Karatuna, 2015), pri čemu je zamijećeno da žrtve mobinga u početku obično primjenjuju aktivne, na problem usmjerene strategije suočavanja, a kasnije zbog neuspjeha i nemogućnosti dugoročnog rješenja problema pribjegavaju strategijama usmjerenim na emocije i traženje podrške od kolega i obitelji (Einarsen, 2000; Bilgel i sur., 2006; Salin i sur., 2014; Gamian-Wilk i sur., 2017) te strategijama izbjegavanja koje se mogu manifestirati napuštanjem posla ili ranijim odlaskom u mirovinu (Zapf i Gross, 2001, Nielsen i sur., 2017).

Lee i Brotheridge (2006) ukazuju na povezanost između vrste zlostavljanja na radnom mjestu i strategija suočavanja pri čemu naglašavaju da žrtve verbalnog zlostavljanja češće koriste strategije aktivnog rješavanja problema, dok žrtve omalovažavanja, zbog intenziviranja sumnje u sebi samima, češće koriste pasivne strategije suočavanja (npr. ignoriranje nasilnika).

Nalazi različitih istraživanja upućuju na zaključak da se žrtve mobinga, zbog osjećaja bespomoćnosti i nemogućnosti kontrole nad situacijom (Reknes i sur. 2016), rijetko odlučuju izravno suprotstaviti počinitelju i potražiti pomoć suradnika, rukovoditelja ili službe za zaštitu radnika (Lee i Brotheridge, 2006; Jóhannsdóttir i Ólafsson, 2004) te da su obično spremnije zatražiti pomoć od treće strane tek kada su izložene fizičkim prijetnjama (Djurkovic i sur., 2005).

Razlike u načinima suočavanja s negativnim ponašanjima na radnom mjestu potrebno je promatra-

ti i u kontekstu hijerarhijskog statusa zaposlenika, pri čemu je utvrđeno da niže rangirani djelatnici češće traže podršku kolega u rješavanju problema u odnosu na više rangirane zaposlenike (Lutgen-Sandvik, 2006). Jóhannsdóttir i Ólafsson (2004) naglašavaju da strategije suočavanja ovise i o spolu žrtve, pri čemu je utvrđeno da muškarci u odnosu na žene rjeđe otvoreno iskazuju svoje probleme sa zlostavljanjem na radnom mjestu. Neka istraživanja ističu da na načine suočavanja utječe i procjena dostupnosti socijalne podrške, pri čemu je utvrđeno da podrška iz radnog okruženja i od strane bliskih osoba povećava vjerojatnost korištenja strategija aktivnog suočavanja te da pomaže zaposlenicima u nošenju s posljedicama zlostavljanja (Carroll i Lauzier, 2014). D'Cruz i Noronhi (2010) naglašavaju važnu ulogu intervencija organizacije za uspješno suočavanje s mobingom. Ukoliko organizacija podcijeni prijavu mobinga ili favorizira počinitelja mobinga, kod žrtava dolazi do jačanja nepovjerenja i osjećaja nemoći, što ukazuje na nedostatak ili neučinkovitost mjera protiv zlostavljanja na radu u organizaciji (Vartia-Vanan, 2013).

Različiti autori (Zapf i Gross 2001, Jóhannsdóttir i Ólafsson, 2004) naglašavaju da strategije suočavanja nisu konstantno obilježje već da variraju ovisno o specifičnim situacijskim obilježjima, kao što su vrsta stresora, procijenjena opasnost i mogućnost kontrole itd. O kontingentnom obilježju strategija suočavanja govore i autori De Ridder i Kerssens (2003) koji su utvrdili postojanje većih razlika u načinima suočavanja istih ispitanika na različite situacije nego u načinima suočavanja različitih ispitanika na istu situaciju.

Sumirajući različite rezultate dosadašnjih istraživanja potrebno je reći da u novije vrijeme sve više prevladava pristup u kojem se naglašava da problemu suočavanja s negativnim ponašanjima na radnom mjestu nije dovoljno pristupiti iz individualne perspektive (kroz analizu učinkovitosti strategija suočavanja pojedinaca), već je nužno prepoznati da je mobing strukturni problem koji svoje korijene ima u organizacijskim, kulturnim i širim društvenim okvirima (Laklija i Janković, 2010). U navedenom kontekstu važno je istaknuti da neke poslovne organizacije i zanimanja poput policijske profesije, zbog hijerarhijskih i autoritarnih struktura te izraženih organizacijskih i poslovnih stresora (Glavina i Vukosav, 2011, Juras, 2016), mogu imati

izraženiji rizik za pojavu i održavanje negativnih ponašanja na radnom mjestu te zbog svojih specifičnih obilježja mogu značajno utjecati i na načine suočavanja zaposlenika s negativnim ponašanjima. Naime u policijskom okruženju otvoreno pokazivanje emocija i izražavanje nezadovoljstva zbog vlastitih problema pred kolegama ili nadređenima često se vrednuje kao znak slabosti i nekompetentnosti (Glavina i Vukasov, 2011). Nadalje jedno je od temeljnih obilježja policijske kulture i visoka odanost kolegama policijskim službenicima u odnosu na pravila i odredbe (Baboselac-Marić, 2014), pa se u tom kontekstu pokušaj prijave negativnih ponašanja od strane kolega može interpretirati kao odraz neloyalnosti. U specifičnoj policijskoj kulturi policijski službenici koji su skloniji izražavanju emocija češće su procijenjeni od strane kolega kao oni koji se ne mogu nositi s pritiskom posla (Kirschman, 2007; Baboselac-Marić, 2014), pa je stoga očekivano da policijski službenici izbjegavaju suočavanje usmjereno na emocije što dovodi do oklijevanja u traženju pomoći otvorenim priznanjem i razgovorom o neugodnom događaju. Pienaar i Rothmann (2003) naglašavaju da u navedenom kontekstu korištenje strategija usmjerenih na emocije može biti neproduktivno jer može dovesti i do pojačavanja psihološkog stresa. S druge strane rezultati istraživanja organizacije Unison (2000) na uzorku 690 policijskih službenika u Velikoj Britaniji ukazali su na nepovjerenje policijskih službenika kad je riječ o učinkovitosti izravnog suočavanja žrtava mobinga s počiniteljem, pri čemu su žrtve mobinga izvijestile o iskustvu eskalacije problema kao ishodu izravnog suočavanja s počiniteljem. Glavina Jelaš i sur. (2014) ističu da se kod policajaca u suočavanju sa stresnim situacijama često koriste maladaptivne strategije suočavanja poput pretjerane konzumacije alkohola, cigareta i lijekova, socijalne izolacije, emocionalne isključenosti, cinizma, sumnjičavosti i agresije, koje povećavaju negativan učinak stresa i kao posljedicu imaju tjelesnu i psihičku bolest, slabljenje radnog učinka te rano umirovljenje. Chopko i sur. (2013.) ukazuju da u mnogim policijskim organizacijama postoji problem nedovoljne dostupnosti organizacijske ili kolegijalne potpore prikladne za smanjenje emocionalne napetosti u situacijama stresa što povećava mogućnost primjene nezdravih mehanizama suočavanja poput zloupotrebe alkohola i sl.

S obzirom na to da u Hrvatskoj dosada nisu provedena sustavnija istraživanja o načinima suočavanja policijskih službenika s negativnim ponašanjima na radnom mjestu, u ovom radu prikazat će se rezultati preliminarnog istraživanja o strategijama suočavanja s negativnim ponašanjima na radnom mjestu na uzorku policijskih službenika jedne policijske uprave.

## SVRHA I CILJ ISTRAŽIVANJA

Svrha je ovog istraživanja provjera metrijskih karakteristika hrvatske verzije revidiranog upitnika "Suočavanje s negativnim ponašanjima na radnom mjestu" (eng. *Coping with bullying*, Lee i Brotheridge, 2006) na uzorku policijskih službenika i službenica radi moguće primjene u budućim istraživanjima. Cilj je istraživanja opisati konstrukcijske i psihometrijske karakteristike navedenog upitnika na uzorku policijskih službenika i službenica te utvrditi je li upitnik prikladan za korištenje u daljnjim istraživanjima. Također cilj je prikazati statističku značajnost povezanosti faktora/strategija suočavanja s negativnim ponašanjima i osnovne deskriptivne pokazatelje dobivene primjenom ovog upitnika.

## METODE RADA

### Uzorak

Istraživanje je provedeno na prigodnom uzorku od 209 policijskih službenika i službenica Policijske uprave splitsko-dalmatinske. U istraživanju je sudjelovalo 48 žena (23%) i 161 muškarac (77%). Prema dobnoj strukturi u istraživanju je bila najzastupljenija kategorija sudionika u dobi od 41 do 50 godina (N = 89; 42,6%), a zatim slijede kategorije od 31 do 40 godina (N = 42; 20,1%), od 18 do 30 godina (N = 40; 19,1%) te 51 godina i više (N = 38; 18,2%). Što se tiče obrazovnog statusa, 55,5% sudionika ima srednju stručnu spremu, 12% višu, a 32,5% visoku stručnu spremu. Više od polovine sudionika (56%) ima radni staž dulji od dvadeset godina. S obzirom na organizacijski položaj, 75% je na podređenim, a 25% na rukovodećim pozicijama. U odnosu na rang rukovođenja 10% je srednjeg i višeg, a 90% nižeg ranga rukovođenja. U odnosu na organizacijsku strukturu u uzorku su zastupljeni svi rodovi policijskih službenika (krimi-

nalistička policija 38,8%, temeljna policija 22,0%, granična policija 17,7%, IJP 16,3% i ostalo 5,2%).

### Postupak istraživanja

Za provođenje istraživanja<sup>1</sup> dobivena je suglasnost Ravnateljstva policije MUP-a RH i Etičkog povjerenstva Pravnog fakulteta u Zagrebu. Prije provedbe istraživanja svi potencijalni sudionici istraživanja obaviješteni su o cilju, svrsi, načinu provođenja i etičkim aspektima istraživanja (dobrovoljnost, anonimnost itd.). Istraživanje je provedeno tijekom prosinca 2016. i siječnja 2017. u prostorijama policijske uprave u radnom vremenu sudionika istraživanja. Popunjavanje upitnika trajalo je u prosjeku tridesetak minuta. Istraživanjem su obuhvaćeni svi policijski službenici koji su se rasporedom zatekli u službi u vrijeme provođenja istraživanja. Anketni upitnici podijeljeni su sudionicima istraživanja u omotnicama, s uputom da popunjene upitnike u zatvorenoj omotnici odlože u za to pripremljenu kutiju. Podijeljeno je i vraćeno 220 upitnika, od čega 11 upitnika nije uzeto u daljnju obradu jer je osam upitnika vraćeno u cijelosti neispunjeno, dok su tri upitnika ispunjena samo u prvom dijelu što ukazuje na odustajanje 11 sudionika od sudjelovanja u istraživanju.

### Mjerni instrumenti

Za prikupljanje podataka koji su prikazani u ovom radu korištena je modificirana verzija upitnika "Suočavanje s negativnim ponašanjima na radnom mjestu" autora R.T. Leea i C.M. Brotheridge iz 2006. godine. Originalna verzija upitnika (eng. *Coping with bullying*) sadrži 22 čestice koje opisuju različite načine suočavanja žrtava s nasilničkim ponašanjem na radnom mjestu, a nastala je sumiranjem rezultata prethodnih studija o ponašanjima žrtava u suočavanju s mobingom (Einarsen, Matthiesen i Mikkelsen, 2000, Keashly i sur., 1994, Salmivalli, Karhunen i Lagerspetz, 1996; sve prema Lim, 2011). Lee i Brotheridge (2006) su provjerom faktorske strukture originalne verzije upitnika na uzorku od 180 sudionika iz javnih službi, zdravstva, obrazovanja i industrije, identificirali četiri faktora: faktor sumnje u sebe (sadrži čestice

14, 15, 16, 17 i 18), faktor ignoriranje nasilja (sadrži čestice 1, 9, 20, 21 i 22), indirektno ili pasivno ponašanje (čestice 2, 11 i 19) te faktor rješavanja problema (čestice 3, 4, 5, 10 i 12). Podaci o dobivenim Cronbach Alphama u izvoru nisu navedeni.

Autor Lim (2011), uvažavajući nalaze istraživanja Ólafssona i Jóhannsdóttir (2004) te Zapfa i Grossa (2001), modificirao je upitnik dodajući na kraju još dvije čestice: *Zatražio/-la sam pomoć stručne osobe i Uzvratio/-la sam sličnim sredstvima ili ponašanjem*. U Limovu provedenom istraživanju faktorskom analizom modificiranog upitnika na uzorku od 478 zaposlenih osoba iz Singapura i SAD-a utvrđena su tri faktora: negativne reakcije (Cronbach Alpha = 0,87), aktivno rješavanje (Cronbach Alpha = 0,82) i neizravna/pasivna strategija (Cronbach Alpha = 0,81).

Za potrebe ovog istraživanja, temeljem suglasnosti dobivene od autora originalne inačice, upitnik je preveden na hrvatski jezik te je korišten na način da je Limova inačica upitnika koji ima 24 čestice u manjoj mjeri prilagođena kontekstu policijske profesije te su dodane dvije nove čestice: *Zatražio/-la sam pomoć od sindikata i Razmišljam o odlasku u mirovinu*. Prva je čestica dodana zbog specifične uloge sindikata u RH u zaštiti policijskih zaposlenika od mobinga, a druga je čestica dodana temeljem nalaza istraživanja Nielsena i sur. (2017) o čestom korištenju strategije odlaska u mirovinu pri suočavanju s mobingom. Za svaku od ponuđenih 26 tvrdnji sudionici su odgovarali koliko su se često u proteklih godinu dana ponašali na određen način pri suočavanju s negativnim ponašanjima na radnom mjestu (u rasponu od 1 = nikad do 5 = vrlo često).

Ispunjavanju ovog upitnika prethodilo je ispunjavanje Upitnika o sociodemografskim i radnim obilježjima koji je konstruiran za potrebe ovog istraživanja. Upitnik obuhvaća varijable kao što su spol, dob, radni staž, radno mjesto, stupanj stručne spreme i slično. Upitnik je sadržavao i pitanja vezana uz iskustvo zlostavljanja (mobinga) na radnom mjestu. Od ukupno 209 sudionika 48 sudionika potvrdilo je da su doživjeli iskustvo zlostavljanja na radnom mjestu u zadnjih 12 mjeseci, od čega je

1 Istraživanje predstavlja pripremnu fazu za daljnje korištenje testiranog upitnika u okviru šireg istraživačkog projekta koji se provodi u svrhu izrade doktorske disertacije.



**Tablica 1.** Matrica ekstrakcije glavnih komponenti upitnika „Suočavanje s negativnim ponašanjima na radnom mjestu“

komponente	% ekstrahirane varijance			% rotirane varijance		
	veličina karakterističnog korijena	% objašnjene varijance	kumulativni % objašnjene varijance	veličina karakterističnog korijena	% objašnjene varijance e	kumulativni % objašnjene varijance
1	7,432	28,583	28,583	4,701	18,080	18,080
2	2,813	10,821	39,404	4,440	17,076	35,157
3	2,086	8,023	47,427	3,190	12,270	47,427
4	1,609	6,190	53,617			
5	1,258	4,839	58,456			

40 sudionika izjavilo da navedeno iskustvo doživljava vrlo rijetko, pet je sudionika izjavilo da takvo iskustvo doživljava nekoliko puta mjesečno, jedan sudionik više puta tjedno, a dvoje svakodnevno. Uz navedene sudionike koji su potvrdili da su doživjeli iskustvo zlostavljanja na radnom mjestu u zadnjih 12 mjeseci, još su 53 sudionika izjavila da su takvo iskustvo doživjeli ranije.

Za ispitivanje učestalosti izloženosti negativnim ponašanjima korišten je “Revidirani upitnik negativnih ponašanja na radnom mjestu” (eng. *The Negative Acts Questionnaire Revised - NAQ-R*, Einarsen i sur., 2009). Policijski službenici koji su sudjelovali u ovom istraživanju u prosjeku su najčešće izražavali stav o vrlo rijetkoj izloženosti različitim oblicima negativnih ponašanja na poslu (na skali od 22 čestice čiji se rezultat kretao od 1 (nikad) do 5 (vrlo često), na ukupnom uzorku dobivena je prosječna vrijednost  $M = 1.79$ ;  $SD = 0.72$ ). Dobiveni rezultati preliminarnog dijela istraživanja<sup>2</sup> pokazali su da je hrvatska verzija NAQ-R pouzdan instrument za mjerenje iskustva negativnih ponašanja i zlostavljanja na radnom mjestu (Radošević i sur., 2018).

### Metoda obrade podataka

Za analizu podatka korišten je SPSS statistički program, verzija 20. Sukladno postavljenom cilju istraživanja, izračunati su deskriptivni statistički pokazatelji, provedena je faktorska analiza, izraču-

nati su koeficijenti unutarnje pouzdanosti te povezanost među utvrđenim subskalama.

### REZULTATI I RASPRAVA

U cilju provjere faktorske strukture upitnika “Suočavanje s negativnim ponašanjima na radnom mjestu” provedena je faktorska analiza. Provjera pogodnosti podataka za faktorsku analizu prema Kaiser-Meyer Olkinovu testu ( $KMO = 0.836$ ) i Bartlettovu testu sfericiteta ( $\chi^2 = 2097,557.8$ ,  $df = 325$ ,  $p < .001$ ) pokazala je da su podaci pogodni za faktorsku analizu. Budući da je prema saznanju autora ovo prva primjena upitnika u Hrvatskoj, faktorska struktura navedenog upitnika ispitivana je postupkom eksplanatorne faktorske analize. Za provjeru faktorske strukture upitnika korištena je analiza glavnih komponenata. Temeljem faktorske analize tri su čestice isključene jer su se projicirale na više komponenti ili nisu imale ni jednu značajnu saturaciju (uz kriterij  $> 0,40$ )<sup>3</sup>. Sadržaj čestica koje su izbačene se odnosi na čestice upitnika: *Razgovarao/-la sam s povjerljivim savjetnikom*<sup>4</sup>, *Loše sam se osjećao/-la zbog sumnje u sebe*<sup>5</sup>, *Uzvratio/-la sam sličnim sredstvima ili ponašanjem*<sup>6</sup>. Za donošenje odluke o broju faktora korišten su Kaiser-Guttmanov kriterij i Cattellov scree test.

Ekstrahirane glavne komponente rotirane su uz pomoć Varimax rotacije. Faktorskom analizom ekstrahirana su tri faktora kojima se ukupno objašnjava 47,43% varijance (Tablica 1), iz čega

2 Detaljan opis “Revidiranog upitnika negativnih ponašanja na radnom mjestu” te dobivene prosječne vrijednosti i raspršenja za svaku česticu u upitniku kojim se ispitivala izloženost pojedinoj vrsti negativnih ponašanja na poslu moguće je vidjeti u izvoru Radošević i sur. (2018).

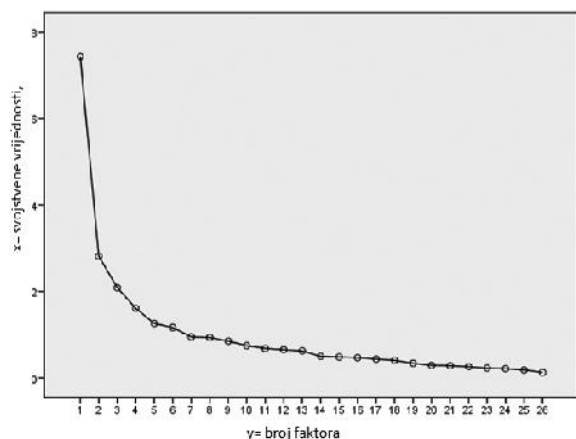
3 Obzirom da je uzorak veći od 200 sudionika, kao kriterij statističke značajnosti faktorskih opterećenja uzet je kriterij  $> 0,40$

4 Saturacija čestice na prvom faktoru iznosi, 0,227, na drugom faktoru 0,265, a na trećem 0,293.

5 Saturacija čestice na prvom faktoru iznosi, 0,597, na drugom faktoru 0,563, a na trećem -0,082.

6 Saturacija čestice na prvom faktoru iznosi, 0,207, na drugom faktoru 0,182, a na trećem 0,221.

se može zaključiti da tri faktora objašnjavaju manji dio varijance.



**Grafički prikaz 1.** Brojnost faktora prema Cattellovom scree testu na upitniku "Suočavanje s negativnim ponašanjima na radnom mjestu"

Scree test (Grafikon 1) pokazuje značajan pad u veličini karakterističnog korijena nakon prvog faktora, te manje značajne padove nakon drugog i trećeg faktora. S obzirom na to da je nakon trećeg faktora zamjetan postupni pad, bez očiglednog prijeloma, te s obzirom na sadržajnu raspodjelu čestica po faktorima, donesena je odluka o trofaktorskoj strukturi upitnika (jer distribucija čestica po faktorima u faktorskom rješenju od 2 ili 4 faktora ukazuje na nejasnu sadržajnu strukturu faktora). Faktori su imenovani sukladno sadržaju čestica i u skladu s relevantnim izvorima literature. Iz Tablice 2 vidljivo je da postoji velika razlika u visini saturacija pojedinih čestica na faktore (od 0,414 do 7,75). Većina čestica ima relativno visoku saturaciju na samo jednom faktoru, a neke imaju zadovoljavajuću saturaciju na više faktora.

Kako bi se dobila što jasnija struktura, u interpretaciji komponenti korištene su korelacije varijabli i komponenti veće od 0,40 (Tablica 2). Sadržajno **prvi faktor** (obuhvaća 10 čestica 7, 8, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 23 i 26, Cronbach's Alpha = 0,834) opisuje **usmjerenost na vlastite emocije i ublažavanje simptoma stresa**. Razvidno je da sadržaj ovih čestica nije istosmjernan. Naime dio čestica ukazuje na aspekt prepoznavanja vlastitih emocija, a drugi na ponašanja koja za cilj

imaju reduciranje stresa (npr. korištenje sredstava za smirenje, razgovor s liječnikom ili stručnom osobom, psihološki odmak kroz razmišljanje o premještanju ili razmišljanje o mirovini, pa i npr. razmišljanje o osveti kao načinu tzv. "pražnjenja" od ljutnje). Dobivena se struktura faktora može objasniti time da svjesnost o vlastitom emocionalnom stanju i reakcijama na stresor na radnom mjestu omogućava promišljanje o rasponu ponašanja koja će dovesti do ublažavanja simptoma stresa. U Limovu istraživanju ovaj faktor dijelom odgovara faktoru negativnih reakcija. Poklapanje je vezano uz čestice 8, 9, 13, 15, 16, 17, 18 i 19). Čestica 14 koja prema Limu ulazi u ovaj faktor, jer se u ovom istraživanju projicirala na više komponenti i nije imala ni jednu značajnu saturaciju (uz kriterij > 0,40), izbačena je iz daljnje analize. No čestica 23 koja se odnosi na traženje pomoći od stručne osobe izvan policije, za razliku od Limova istraživanja ušla je u ovaj faktor kao i čestica 26 koja je nadođana u ovu verziju upitnika, a odnosi se na razmišljanje o odlasku u mirovinu. Lazarus i Folkman (1984) govore o dvjema strategijama suočavanja: suočavanje usmjereno na emocije, odnosno ublažavanje reakcija na stres i eliminiranje stresa (koja jednim dijelom odgovara sadržaju ovog faktora) i suočavanje usmjereno na problem, na uklanjanje ili zaobilazanje izvora stresa, koje se po sadržaju poklapa s druga dva faktora dobivena u ovom radu. S obzirom na navedeno može se problematizirati spada li po sadržaju čestica "traženje pomoći stručne osobe izvan policije" u ovaj faktor ili u aktivne strategije suočavanja.

Prema Carveru i sur. (1989) traženje socijalne podrške zbog emocionalnih razloga, u cilju dobivanja podrške i/ili razumijevanja, spada u aspekt suočavanja usmjerenog na emocije, što ide u prilog pripadanju ove čestice ovom faktoru. Važno je napomenuti da suočavanje usmjereno na emocije prevladava većinom u situacijama u kojima osoba procjenjuje da nije moguće kontrolirati stresne događaje ili njihove ishode. Pulla (2013) upozorava na maladaptivna ponašanja koja uslijed preplavljenosti emocijama mogu uključivati disocijaciju, desenzitizaciju, poricanje, nesmotreno ponašanje, izbjegavanje, uključujući i prekomjerno korištenja alkohola kao i drugih opojnih sredstava, no većina spomenutih maladaptivnih strategija suočavanja

**Tablica 2.** Rotirana matrica glavnih komponenti (Varimax rotacija) upitnika "Suočavanje s negativnim ponašanjima na radnom mjestu" i prosječne vrijednosti te raspršenja na česticama po dobivenim faktorima

naziv faktora	čestice	faktori			deskriptivne vrijednosti čestica		Min	Max	M <sub>(UR)</sub>	SD <sub>(UR)</sub>	M	SD
		1	2	3	M	SD						
usmjerenost na vlastite emocije i ublažavanje simptoma stresa	7. Zatražio/-la sam privremeni premještaj ili druge poslove.	<b>,688</b>	-,076	,285	1,20	0,64	10	44	15,37	6,27	1,54	,63
	8. Razmišljam o napuštanju organizacije.	<b>,691</b>	,320	,043	1,71	1,23						
	13. Uzeo/-la sam bolovanje ili slobodne dane.	<b>,753</b>	-,029	,158	1,26	0,68						
	15. Osjećam se isprazno.	<b>,628</b>	,523	-,084	1,84	1,12						
	16. Osjećam se potpuno bespomoćno.	<b>,565</b>	,561	-,117	1,87	1,18						
	17. Smanjio/-la sam učinkovitost na poslu.	<b>,641</b>	,394	-,021	1,86	1,13						
	18. Koristio/-la sam sredstva za smirenje, razgovor s liječnikom.	<b>,757</b>	,009	,057	1,19	0,65						
	19. Razmišljam o osveti.	<b>,488</b>	,156	,217	1,46	1,02						
	23. Zatražio/-la sam pomoć od stručne službe izvan policije.	<b>,557</b>	-,047	,191	1,16	0,53						
26. Razmišljam o odlasku u mirovinu.	<b>,414</b>	,184	,121	1,88	1,36							
usmjerenost na smirivanje situacije – izbjegavanje problema	1. Zanemario/-la sam takvu situaciju i nisam učinio/-la ništa.	,223	<b>,606</b>	-,023	2,29	1,22	8	37	19,47	7,04	2,43	,88
	2. Izbjegavam osobu/-e (zlostavljača).	,223	<b>,626</b>	,138	2,31	1,42						
	9. Udaljio/-la sam se od situacije.	,174	<b>,575</b>	,386	2,28	1,33						
	11. Razgovaram s drugima o doživljenom ponašanju.	,187	<b>,575</b>	,363	2,35	1,18						
	12. Ponašam se izrazito lijepo s tom osobom.	,008	<b>,520</b>	,432	2,44	1,28						
	20. Ne uzimam to ponašanje zaozbiljno.	-,002	<b>,594</b>	,233	2,15	1,18						
	21. Ponašam se kao da me nije briga.	,070	<b>,775</b>	,104	2,59	1,26						
	22. Ostajem smiren/-a.	-,173	<b>,562</b>	,367	3,16	1,45						
usmjerenost na aktivno rješavanje problema	3. Zatražio/-la sam da prestane.	-,011	,267	<b>,622</b>	2,27	1,30	5	23	8,07	3,59	1,61	,72
	4. Zaprijetio/-la sam da ću reći drugima.	,155	,179	<b>,580</b>	1,52	0,93						
	5. Izvijestio/-la sam nadređenog.	,031	,201	<b>,737</b>	1,76	1,14						
	6. Zatražio/-la sam istragu od nadređenog ili službe u organizaciji.	,153	-,057	<b>,768</b>	1,38	0,89						
	25. Zatražio/-la sam pomoć od sindikata.	,260	,015	<b>,523</b>	1,19	0,63						

Min = minimum, Max = maksimum, M(UR) = srednja vrijednost (ukupni rezultat), SD(UR) = standardna devijacija (ukupni rezultat), M = srednja vrijednost (prosječni rezultat), SD = standardna devijacija (prosječni rezultat)

nisu sadržaj korištenog upitnika u ovom istraživanju što ukazuje na potrebu daljnjeg razvijanja ovog instrumenta.

**Drugi faktor** definiran je s osam čestica (1, 2, 9, 11, 12, 20, 21 i 22, Cronbach's Alpha = 0,835) koje sadržajno opisuju **djelovanje usmjereno na smirivanje situacije i izbjegavanje problema.**

Prve dvije čestice ukazuju na strategije izbjegavanja situacija, a ostale na aktivnosti poduzete s ciljem smirivanja situacije. Čak sedam čestica u ovom faktoru identično je s česticama trećeg faktora kod Lima, koji on naziva neizravnom i pasivnom strategijom suočavanja. Rezultati provjere faktorske strukture upitnika u kontekstu ovoga rada pokazuju da čestica 9 sadržaja "udaljio/-la sam se od situacije" također pripada ovom faktoru. Navedeno se poklapa s promišljanjima Nekoranec i Kmošena (2015) koji govore o korištenju strategije suočavanja koja omogućava udaljavanje od stresora na način koji nije ugrožavajući za zaposlenika, a umanjuje intenzitet njegova djelovanja na zdravlje i radnu učinkovitost zaposlenika. Folkman i Lazarus (1990, prema Kalebić Maglica, 2007) navode da izbjegavanje ima relativno kratkotrajan adaptivan učinak te da ono najčešće nema dugotrajnih povoljnih emocionalnih posljedica na pojedinca. Ovdje treba naglasiti da, iako se strategija usmjerena na izbjegavanje izvora stresa najčešće definira kao odvratanje pažnje od izvora stresa ili nedostatak bilo kakve reakcije prema stresoru (Kalebić Maglica, 2007), rezultati našeg istraživanja pokazali su da se u ovom faktoru nalaze i ponašanja koja se odnose na prikrivanje autentičnih emocija i reakcija na neprihvatljiva ponašanja na radnom mjestu s ciljem izbjegavanja otvorene komunikacije s počiniteljem nasilja.

**Treći faktor** sastoji se od pet čestica (3, 4, 5, 6 i 25, Cronbach's Alpha = 0,719). Sadržaj navedenih čestica odnosi se na **usmjerenost na aktivno rješavanje problema**. Prve dvije čestice odnose se na aktivno angažiranje i zastupanje sebe u izravnoj komunikaciji s počiniteljem negativnog ponašanja, a ostale tri čestice na aktivno traženje zaštite okoline od počinitelja. Kada se ovaj faktor uspoređi s drugim faktorom u Limovu istraživanju, vidljivo je kako postoji djelomična podudarnost u distribuciji četiriju čestica (3, 4, 5 i 6). U Limovu istraživanju i čestice 7, 10, 23 i 24 ulaze u ovaj faktor. Od nave-

denih čestica tijekom provjere faktorske strukture u ovom radu, kako je ranije navedeno, čestica 7 koja se odnosi na traženje privremenog premještaja ili premještaja na druge poslove, te čestica 23 koja se odnosi na traženje pomoći izvan policije, distribuirale su se u prvi faktor kao ponašanja koja su dio strategije ublažavanja stresa. Čestica 25 koja je nadodana u ovu verziju upitnika, a odnosi se na traženje pomoći od sindikata, također ulazi u ovaj faktor. Aktivne strategije uključuju ulaganje napora da se eliminiira ili minimalizira stresor. Važan je aspekt ove strategije i traženje instrumentalne socijalne podrške koja uključuje traženje savjeta, informacije, uključivanje u situaciju, zaštitu i slično (Carver i sur., 1989).

Korelacija između svih dobivenih faktora pozitivna je i statistički značajna. Radi se o umjerenoj pozitivnoj korelaciji koja pokazuje da sudionici koji češće koriste strategije usmjerene na vlastite emocije i ublažavanje simptoma stresa ujedno češće koriste i strategije usmjerene na smirivanje situacije i izbjegavanje problema, ali i strategije aktivnog rješavanja problema.

Iako dobiveni rezultat nije u skladu s očekivanjem da će korištenje strategija usmjerenih na smirivanje situacija i izbjegavanje problema negativno korelirati sa strategijama aktivnog suočavanja, utvrđenu pozitivnu korelaciju ( $r = 0,470$ ,  $p < 0,05$ ) moguće je interpretirati u kontekstu nalaza istraživanja Gamian-Wilk i suradnika (2017) koji pokazuju da osobe u suočavanju s negativnim ponašanjima na radnom mjestu vrlo često koriste kombinirane strategije suočavanja, ovisno o fazi suočavanja i duljini izloženosti negativnim ponašanjima. Također dobiveni rezultat o pozitivnoj korelaciji moguće je interpretirati povezano sa sadržajem čestica faktora strategije usmjerene na smirivanje situacije i izbjegavanje problema koje uključuju i određene mobilizirajuće aktivnosti usmjerene na postizanje navedenog cilja.

**Tablica 3.** *Korelacije među faktorima (Spearmanov koeficijent korelacije)*

	F1 usmjerenost na vlastite emocije i ublažavanje simptoma stresa	F2 usmjerenost na smirivanje situacije – izbjegavanje problema	F3 usmjerenost na aktivno rješavanje problema
F1	1	,541**	,344**
F2		1	,470**
F3			1

Rezultati (Tablica 2) pokazuju da zaposlenici u policijskoj profesiji najčešće koriste strategiju usmjerenost na smirivanje situacije – izbjegavanja problema ( $M = 2,43$ ,  $SD = 0,88$ ), zatim slijede strategija usmjerenost na aktivno rješavanje problema ( $M = 1,61$ ,  $SD = 0,72$ ) te usmjerenost na vlastite emocije i ublažavanje simptoma stresa ( $M = 1,56$ ,  $SD = 0,63$ ). Deskriptivni podaci pokazuju da su distribucije prvog i trećeg faktora pozitivno asimetrične, odnosno rezultati su niskih vrijednosti, što može ukazivati na nedovoljno dobru osjetljivost instrumenta, no mogu biti i odraz ograničenja istraživanja (npr. prigodni uzorak, kontekst istraživanja, male učestalosti susretanja s pojedinim oblikom negativnih ponašanja). Od pojedinih ponašanja zamjetno je da sudionici najučestalije nastoje ostati smireni i ponašati se kao da se to njih ne tiče ili ih nije briga, ophoditi se lijepo prema počinitelju, izbjegavati zlostavljača i udaljiti se od situacije. Navedene strategije koriste vrlo rijetko ili ponekad, kao i traženje od počinitelja da prestane s neprihvatljivim ponašanjem. Najrjeđe korišteno ponašanje jest traženje pomoći od stručnjaka izvan policije. Rezultati ovog istraživanja u skladu su s nalazima istraživanja Zapfa i Grossa (2001) koji navode da većina zaposlenika u suočavanju s mobingom nerado koristi ili brzo odustaje od korištenja aktivnih strategija suočavanja jer ih ne doživljava uspješnima. Isti autori naglašavaju da aktivni odgovori na negativna ponašanja često dovode do intenziviranja sukoba između počinitelja i žrtve. Na slično upućuju Lee i Brotheridge (2006) koji ističu da je mala vjerojatnost da će korištenjem aktivnih strategija suočavanja doći do smanjenja nasilničkog ponašanja jer žrtve obično imaju malo kontrole nad situacijom sukoba s obzirom na moć i utjecaj počinitelja nad žrtvom. Sukladno tome žrtve se često radije oslanjaju na strategije pasivnog suočavanja, kao što su kognitivno restrukturiranje, tehnike opuštanja, izbjegavanja i slične tehnike koje mogu smanjiti njihovu razinu stresa i emocionalne napetosti, no ne mogu promijeniti situaciju (Hobfoll, 1989, prema Lee i Brotheridge, 2006). Razlog češćeg korištenja strategije izbjegavanja može se povezati s aspektima na koje ukazuju Glavina i sur. (2013) i Tot (2010), a koji se odnose se na pojačanu razinu stresa u policijskoj profesiji koja proizlazi iz specifičnosti organizacije i otežanih uvjeta posla te odnosa koji su odraz

unutarnjeg uređenja službe, a koji posljedično dovode do češćih reakcija povlačenja i otuđivanja u socijalnim odnosima zaposlenika. I rezultat ovog istraživanja ukazuje na to da se strategije aktivnog rješavanja problema, koje uključuju obraćanje nadređenomu, sindikatu itd. koriste nikada ili vrlo rijetko. Strategija usmjerena na emocije i ublažavanje simptoma stresa najrjeđe je korištena strategija. Dobiveni su rezultati očekivani s obzirom na već spomenuti neformalni “kodeks poželjnog ponašanja” u policijskoj profesiji prema kojem se otvoreno pokazivanje emocija često doživljava kao znak slabosti i nekompetentnosti (Kop i Euwema, 2001; Baboselac-Marić, 2014), što moguće utječe i na načine suočavanja sudionika s negativnim ponašanjima na radnom mjestu.

**Metodološka ograničenja** ovog istraživanja odnose se na činjenicu da su rezultati dobiveni na prigodnom, relativno malom uzorku sudionika istraživanja koji dolaze iz iste profesionalne skupine i regije. Stoga je važno u budućim istraživanjima dodatno provjeriti metrijske karakteristike i na većem uzorku, u drugim regijama i s drugim profesionalnim skupinama. Nadalje unatoč opisanom postupku istraživanja (osiguravanje anonimnosti i povjerljivosti, itd.) s obzirom na dobivene rezultate ipak se može postaviti pitanje u kojoj su mjeri dobiveni rezultati odraz niske motivacije ili nespremnosti policijskih djelatnika da daju iskrene odgovore vezane uz ovo osjetljivo istraživačko područje. Potom treba reći da korišteni mjerni instrumenti u nekim drugim istraživanjima suočavanja (npr. vidi u Carver i sur., 1989, Endler i Parker, 1990) sadrže dodatne opise ponašanja koja nisu navedena u upitniku suočavanja s negativnim ponašanjima na radnom mjestu korištenom u ovom istraživanju (npr. konzumacija alkohola, korištenje humora i sl.). Stoga bi u budućim istraživanjima bilo vrijedno uložiti dodatne napore u daljnje razvijanje ovog instrumenta kroz identificiranje mogućih dodatnih strategija i oblika ponašanja u suočavanju s negativnim ponašanjima na radnom mjestu. S tim ciljem bilo bi korisno provesti polustrukturirane intervjuje ili fokusne grupe sa zaposlenicima u policijskoj profesiji. Kombiniranjem kvalitativnog i kvantitativnog istraživačkog pristupa dobili bi se sadržajno bogatiji uvidi te bi se možda identificirale dodatne strategije suočavanja s negativnim

ponašanjem u policijskoj profesiji koje odgovaraju našem kulturološkom kontekstu. U budućim istraživanjima bilo bi važno produbiti razumijevanje strategija suočavanja s negativnim ponašanjima na radnom mjestu uzimajući u obzir različite vještine i resurse suočavanja (osobne, ponašajne, iskustvene i okolinske), što čini okosnicu za razvoj psihoedukativnih programa i terapijskih pristupa i drugih oblika pružanja pomoći pojedincima, grupama i organizacijama u razvijanju vještina učinkovitog suočavanja s mobingom.

## ZAKLJUČAK

Faktorska je analiza pokazala da je latentnu strukturu modificirane verzije upitnika "Suočavanje s negativnim ponašanjima na radnom mjestu" (Lee i Brotheridge, 2006) koja sadrži 26 čestica moguće svesti na tri faktora: 1) usmjerenost na vlastite emocije i ublažavanje simptoma stresa (sadrži deset čestica, Cronbach Alpha iznosi 0,834), 2) usmjere-

nost na smirivanje situacije i izbjegavanje problema (sadrži osam čestica, Cronbach Alpha iznosi 0,835) i 3) usmjerenost na aktivno rješavanje problema (sadrži pet čestica, Cronbach Alpha iznosi 0,719). Navedena faktorska struktura slična je provjeri faktorske strukture autora Lima (2011) te ukazuje na relativno dobra metrijska obilježja korištenog upitnika na hrvatskom jeziku na uzorku policijskih službenika. Može se zaključiti da je ovo istraživanje rezultiralo mjernim instrumentom zadovoljavajuće pouzdanosti koji se može koristiti u daljnjim istraživanjima načina suočavanja s negativnim ponašanjima u okviru policijske profesije, ali i šire, čime se potiče daljnja primjena, razvijanje i eventualna dorada upitnika u budućim istraživanjima. Rezultati ovog istraživanja, kao i buduća istraživanja u ovom području, važna su za kreiranje učinkovitih programa upravljanja negativnim interakcijama u radnom okruženju, kako na razini pojedinca tako i na razini poslovnih organizacija i šireg društva.

**LITERATURA**

- Baboselac-Marić, M. (2014). Obilježja policijske kulture. *Policija i sigurnost*, 23, 3, 239–250.
- Bilgel, N., Aytaç, S., Bayram, N. (2006). Bullying in Turkish white-collar workers. *Occupational Medicine*, 56, 4, 226–231.
- Carroll, T., Lauzier, M. (2014). Workplace bullying and job satisfaction: The effect of social support. *Universal Journal of Psychology*, 2, 81–89.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 2, 267–283.
- Chopko, B. A., Palmieri, P. A., Adams, R. E. (2013). Associations between police stress and alcohol use: Implications for practice. *Journal of Loss and Trauma*, 18, 5, 482–497.
- D’Cruz, P., Noronha, E. (2010). Protecting my interests: HRM and targets’ coping with workplace bullying. *The Qualitative Report*, 15, 3, 507–534.
- De Ridder, D., Kerssens, J. (2003). Owing to the force of circumstances? The impact of situational features and personal characteristics on coping patterns across situations. *Psychology and Health*, 18, 2, 217–236.
- Djurkovic, N., McCormack, D., Casimir, G. (2005). The Behavioral Reactions of Victims to Different Types of Workplace Bullying. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 8, 4, 439–460.
- Einarsen, S. (2000). Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and violent behavior*, 5, 4, 379–401.
- Einarsen, S., Hoel, H., 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.
- Endler, N. S., Parker, J. D. A. (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58, 844–854.
- Gamian-Wilk, M., Bjørkelo, B., Madeja-Bien, K. (2017). Coping strategies to exposure to workplace bullying. *Forum Oświatowe*, 30, 2, 79–94.
- Glavina, I., Vukosav, J. (2011). Stres u policijskoj profesiji. *Policija i sigurnost*, 20, 1, 32–46.
- Glavina, I., Kulenović, L., Vukosav, J. (2013). Stresori i načini suočavanja kod policijskih službenika. *Suvremena psihologija*, 2, 235–246.
- Glavina Jelaš, I., Korak, D., Dević, I. (2014). Adaptivni i maladaptivni načini suočavanja sa stresom kod policijskih službenika. *Sigurnost*, 56, 3, 203–211.
- Jóhannsdóttir, H. L., Ólafsson, R.F. (2004). Coping with bullying in the workplace: the effect of gender, age and type of bullying. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32, 3, 319–333.
- Juras, D. (2016). Mobing i policija. *Policija i sigurnost*, 25, 2, 131–151.
- Kalebić Maglica, B. (2007). Uloga izražavanja emocija i suočavanja sa stresom vezanim uz školu u percepciji raspoloženja i tjelesnih simptoma adolescenata. *Psihologijske teme*, 16, 1, 1–26.
- Karatuna, I. (2015). Targets’ coping with workplace bullying: a qualitative study. *Qualitative Research in Organizations and Management: An International Journal*, 10, 1, 21–37.
- Kirschman, E. (2007). *I love a cop: What police families need to know* (2nd ed.). New York, NY: Guilford Press
- Kop, N., Euwema, M. (2001). Occupational stress and the use of force by Dutch police officers. *Criminal Justice and Behavior*, 28, 5, 631–652.
- Laklija, M., Janković, J. (2010). Mobbing – osobni, obiteljski i radni problem i njegova prevencija. *Kriminologija i socijalna integracija*, 18, 1, 1–130.

- Lazarus, R. S., Folkman S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company
- Lee, R. T., Brotheridge, C. M. (2006). When prey turns predatory: Workplace bullying as a predictor of counter aggression/bullying, coping, and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15, 3, 352–377.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplace. *Violence and Victims*, 5, 2, 119–126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165–18.
- Lim, J. J. C. (2011). *A Cross-Cultural Comparison and Examination of Workplace Bullying in Singapore and the United States*. A Master's Thesis. The Faculty of the Jack J. Valenti School of Communication University of Houston. Posjećeno 01.09.2018. na mrežnoj stranici: <https://uh-ir.tdl.org/uh-ir/bitstream/handle/10657/231/LIM-.pdf?sequence=2>
- Lutgen-Sandvik, P. (2006). Take this job and...: Quitting and other forms of resistance to workplace bullying. *Communication monographs*, 73, 4, 406–433.
- Matthiesen, S. B., Einarsen, S. (2010). Bullying in the workplace: Definition, prevalence, antecedents and consequences. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 13, 2, 202–248.
- Nekoranec, J., Kmošena, M. (2015). Stress in the workplace sources, effects and coping strategies. *Review of the Air Force Academy*, 1, 28, 163–170.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B., 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.
- Nielsen, M. B., Einarsen, S. (2012). Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26, 4, 309–332.
- Nielsen, M.B., Emberland, J.S., Knardahl S. (2017). Workplace Bullying as a Predictor of Disability Retirement. A Prospective Registry Study of Norwegian Employees. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 59, 7, 609–614.
- Pienaar, J., Rothmann, S. (2003). Coping strategies in the South African Police Service. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29, 4, 81–90.
- Pulla, V. (2013). *Contours of Coping and Resilience: The Front Story*. U: Pulla, V, Shatte, A, Warren, S. (ur.). *Perspectives on Coping and Resilience* (str.1–24), New Dehli: Authorspress Global Network
- Radošević Ž, Britvić, D., Tot, B. (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.
- Reknes, I., Einarsen, S., Pallesen, S., Bjorvatn, B., Moen, B.E., Magerøy, N. (2016). Exposure to bullying behaviors at work and subsequent symptoms of anxiety: the moderating role of individual coping style. *Industrial Health*, 54, 5, 421–432.
- Salin, D., Tenhiälä, A., Roberge, M. E., Berdahl, J. L. (2014). 'I wish I had...': Target reflections on responses to workplace mistreatment. *Human Relations*, 67, 10, 1189–1211.
- Tot, B. (2010). Evaluacija upitnika organizacijskih i operativnih izvora stresa na radu kod policijskih službenika. *Kriminologija i socijalna integracija*, 18, 1, 39–51.
- UNISON (2000). *Police Staff Bullying Report. No. 1777*, UNISON, London.
- Vartia-Vaananen, M. (2007). Workplace bullying and harassment in the EU and Finland. *Workplace bullying and harassment*, 12, 1–15.
- Zapf, D., Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 4, 497–522.



## FACTOR STRUCTURE AND PSYCHOMETRIC CHARACTERISTICS OF THE QUESTIONNAIRE “COPING WITH NEGATIVE WORKPLACE BEHAVIOURS” ON A SAMPLE OF POLICE OFFICERS

**Abstract:** *The aim of this paper was to describe the constructive and psychometric characteristics of the questionnaire “Coping with negative workplace behaviours” on a sample of police officers and to determine whether this questionnaire is suitable for use in further research. A modified version of the scale “Coping with bullying” constructed by Lee and Brotheridge (2006) was used in this research. The research was conducted on a sample of 209 police officers of both genders in the Split-Dalmatia Police District. Descriptive statistics, factor analysis and Spearman coefficient was used in data analysis. The results showed that police officers in coping with negative workplace behaviours most often use the strategy of calming the situation and avoiding problems ( $M = 2.43$ ,  $SD = 0.88$ ), followed by active problem solving ( $M = 1.61$ ,  $SD = 0.72$ ) and focusing on their own emotions and relief of stress symptoms ( $M = 1.56$ ,  $SD = 0.63$ ). Psychometric characteristics and factor analysis showed the existence of a three-factor structure of the questionnaire with a good reliability of extracted subscales: (1) focus on own emotions and relief of stress symptoms (consisting of 10 items, Cronbach’s alpha = 0.83), (2) focus on calming the situation and avoiding problems (consisting of 8 items, Cronbach’s alpha = 0.84), and (3) focus on active problem solving (consisting of 5 items, Cronbach’s alpha = 0.72). The results show that the proposed version of the scale is a reliable tool that can be used in future research of coping with negative behaviour in the workplace in the police profession and in the general population, which justifies further use and development of the questionnaire.*

**Key words:** *negative behaviours in the workplace, mobbing, coping strategies, police profession, psychometric questionnaire characteristics*