



# ORGANIZACIJSKI STRES I STAVOVI PREMA RADU KAO PREDIKTORI ZDRAVSTVENIH ISHODA: PROSPEKTIVNO ISTRAŽIVANJE

Jasna HUDEK-KNEŽEVIĆ, Nada KRAPIĆ,  
Barbara KALEBIĆ MAGLICA  
Filozofski fakultet, Rijeka

UDK: 159.942:613.6  
Izvorni znanstveni rad

Primljeno: 10. 9. 2008.

Prikazani rezultati proizašli su iz znanstvenoga projekta (*Osobine ličnosti, emocionalni i socijalni procesi kao odrednice zdravlja*), koji se provodi uz potporu Ministarstva znanosti, obrazovanja i športa Republike Hrvatske.

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati efekte dvaju pokazatelja kroničnoga organizacijskog stresa (preopterećenosti i konflikta uloge te nejasnosti uloge), zaokupljenosti poslom i dviju dimenzija organizacijske odanosti (afektivno-normativne i instrumentalne) na profesionalno sagorijevanje i tjelesne simptome. U prospektivnom istraživanju, u kojem je drugo mjerenje slijedilo četiri godine nakon prvog, sudjelovalo je 118 medicinskih sestara/tehničara iz raznih bolničkih odjela KBC-a Rijeka. U prvom su mjerenju prikupljeni podaci koji se odnose na organizacijski stres, zaokupljenost poslom, organizacijsku odanost te profesionalno sagorijevanje i percepciju subjektivnih tjelesnih simptoma, a u drugom podaci o zdravstvenim ishodima (profesionalnom sagorijevanju i percepciji tjelesnih simptoma). Rezultati su pokazali da različite kombinacije varijabli organizacijskoga stresa, odanosti i zaokupljenosti poslom prediciraju tri tipa profesionalnoga sagorijevanja i nakon kontrole zavisnih varijabli mjerenih četiri godine ranije. Dobiveni rezultati interpretirani su u svjetlu potencijalno zaštitne uloge varijabli koje značajno predviđaju pojedine zdravstvene ishode.

Ključne riječi: organizacijski stres, zaokupljenost poslom, organizacijska odanost, profesionalno sagorijevanje, subjektivni tjelesni simptomi



Jasna Hudek-Knežević, Sveučilište u Rijeci, Filozofski fakultet,  
Odsjek za psihologiju, Sveučilišni kampus –  
Slavka Krautzeka b.b., 51 000 Rijeka, Hrvatska.  
E-mail: hudekj@ffri.hr

## UVOD

---

Stresne se situacije u najširem smislu mogu definirati kao zahtjevi koji nadilaze mogućnosti suočavanja pojedinca, a njihovi se efekti vrlo često dovode u vezu s tjelesnim i mentalnim zdravljem. U psihologiji rada i organizacijskoj psihologiji zamjetni se naponi posvećuju ispitivanju stresa na radu, prije svega radne preopterećenosti, konflikata i nejasnosti uloge, a među češće istraživanim zdravstvenim posljedicama ovih stresnih situacija nalaze se sagorijevanje na poslu i tjelesni simptomi zaposlenika.

Profesionalno se sagorijevanje odnosi na simptome tjelesne i mentalne iscrpljenosti, nastale kao odgovor na kronične emocionalne i interpersonalne stresne događaje u radnoj okolini (Cooper i sur., 2001.; Hobfoll i Shirom, 2000.; Levert i sur., 2000.; Maslach i sur., 2001.), a ovim su konstruktom obuhvaćene emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija te percepcija smanjenoga osobnog dostignuća (Maslach i Jackson, 1986.; Maslach i sur., 2001.). Emocionalna se iscrpljenost odnosi na osjećaj smanjenih emocionalnih resursa, što rezultira gubitkom energije i slabošću; depersonalizacija podrazumijeva mentalno distanciranje i gubitak idealizma u profesionalnom radu, a manifestira se u negativnim stavovima osobe prema primateljima usluga, dok se percepcija smanjenoga osobnog dostignuća odnosi na osjećaj smanjenja radnih kompetencija i efikasnosti.

Efekti stresa na radu – preopterećenosti, konflikata te nejasnosti uloge na profesionalno sagorijevanje – često su ispitivani na medicinskim sestrama i drugom zdravstvenom osoblju upravo zbog karakteristika njihova posla (Fenlason i Beehr, 1994.; Kalliath i Morris, 2002.; Leiter i Maslach, 1988.; Piko, 2003.). Rezultati ovih istraživanja konzistentno pokazuju da su povećani zahtjevi na radnom mjestu (npr. previše poslova u prekratkome vremenu) snažno povezani sa sagorijevanjem, a posebno s dimenzijom emocionalne iscrpljenosti (Lee i Ashforth, 1996.; Maslach i sur., 2001.; Santavirta i sur., 2007.). Rezultati Greenglasa i sur. (2001.) pokazuju npr. da je radno preopterećenje medicinskih sestara pozitivno povezano s emocionalnom iscrpljenošću, što rezultira cinizmom i somatizacijom, odnosno smanjenjem profesionalne učinkovitosti. Prema rezultatima istraživanja, i nejasnost i konflikt uloge povezani su sa sagorijevanjem, međutim, dok neki autori upućuju na njihovu vezu sa svim komponentama sagorijevanja, drugi dobivaju nešto drugačije rezultate. Tako npr. Dyer i Quine (1998.) navode da konflikt i nejasnost uloge povećavaju emocionalnu iscrpljenost i depersonalizaciju, a smanjuju percepciju osobnoga dostignuća. S druge strane, u pregledu nalaza Tummersa i sur. (2001.) konflikt uloge ne povezuje se s per-

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLIĆA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

cepcijom smanjenoga osobnog dostignuća, dok je prema rezultatima Jacksona i Schulera (1985.) nejasnost uloge povezana samo s niskom percepcijom osobnoga dostignuća.

Slični su i nalazi istraživanja koja ispituju povezanost stresnih situacija i tjelesnoga zdravlja ispitanika. Naime, poznato je njihovo djelovanje na fiziološko, neuroendokrino i imunološko funkcioniranje (Hudek-Knežević i Kardum, 2006.). Stres, utvrđeno je, može povećati vrijednosti kolesterola (Mattiasson i sur., 1990.; Siegrist i sur., 1988.; Stoney i sur., 1999.a i 1999.b), krvnoga tlaka (Fredrikson i Matthews, 1990.) i urinarne kiseline (Shirom i sur., 2000.; Trevisan i sur., 1997.), a razna istraživanja upućuju i na njihovu povezanost s pušenjem (Adriaanse i sur., 1991.), konzumacijom kofeina (Conway i sur., 1981.) te problemima sa spavanjem (Gillin i Byerley, 1990.; Mattiasson i sur., 1990.). Svi pak navedeni faktori smatraju se rizičnima za obolijevanje od kardiovaskularnih bolesti. Stresni događaji vezani uz radnu okolinu, pokazalo se, značajno predviđaju javljanje nekih tjelesnih simptoma kod zaposlenika (De Jonge i sur., 1999.; Schmitt i sur., 1980.). Na uzorku medicinskih sestara Piko (2003.) npr. nalazi da javljanju psihosomatskih tjelesnih simptoma značajno pridonosi frekvencija stresnih situacija, dok Freseovo (1999.) longitudinalno ispitivanje efekata stresnih događaja na javljanje raznih simptoma kod radnika u metalnoj industriji pokazuje da je odnos ovih varijabli značajan i u funkciji vremena.

Iako nešto rjeđe, zdravstveni se ishodi zaposlenika dovede u vezu i s njihovim stavovima prema radu i organizaciji, a među istraživanim stavovima nalaze se zadovoljstvo poslom, zaokupljenost poslom i organizacijska odanost. Zadovoljstvo poslom opći je individualni stav o poslu koji se obavlja (Johns, 1992.) i cjelokupnoj radnoj situaciji (Šverko, 1991.), zaokupljenost poslom stupanj psihološke identifikacije s poslom koji se obavlja (Kanungo, 1982.), dok se organizacijska odanost odnosi na stupanj u kojem se osoba poistovjećuje s određenom organizacijom i njezinim ciljevima (Stinglhamber i sur., 2002.). Suvremeni teoretičari organizacijsku odanost konceptualiziraju kao multidimenzionalni konstrukt kojim su obuhvaćena tri tipa odanosti: afektivna, instrumentalna i normativna. Afektivna se odnosi na zaposlenikov osjećaj privrženosti organizaciji, instrumentalna na prepoznavanje cijene napuštanja organizacije, dok normativna odanost podrazumijeva obvezu ostanka u organizaciji iz moralnih razloga (Malslić-Seršić, 2000.; Meyer i Allen, 1991.).

Od navedenih stavova, u vezi sa zdravljem intenzivnije je razmatrana jedino uloga zadovoljstva poslom. Metaanaliza odnosa ovoga konstrukta s raznim aspektima zdravstvenih ishoda, koju su na temelju gotovo 500 istraživanja proveli Fa-

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLICA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

ragher i sur. (2005.), nesumnjivo pokazuje da je zadovoljstvo poslom čvrsto povezano i s mentalnim i s tjelesnim zdravljem. Ovaj odnos osobito je važan kada se u obzir uzmu aspekti mentalnoga zdravlja kao što su sagorijevanje na poslu, niže samopoštovanje, anksioznost i depresija, što potvrđuje da nezadovoljstvo na poslu može biti vrlo štetno za zdravlje i dobrobit zaposlenika.

S druge strane, istraživanja koja su se bavila organizacijskom odanošću i zaokupljenošću poslom pokazuju da je organizacijska odanost negativan prediktor psihosomatskih tjelesnih simptoma (npr. Nystedt i sur., 1999.), dok odnos zaokupljenosti poslom s tjelesnim simptomima uglavnom nije značajan (npr. Brown, 1996.; De Jonge i sur., 1999.; Nystedt i sur., 1999.).

I nalazi istraživanja Krapić i sur. (2006.) pokazuju da neki organizacijski stavovi značajno pridonose objašnjenju varijance različitih tjelesnih simptoma, i to nakon kontrole efekata koje na njih imaju crte ličnosti. Pri tome je najvažniji prediktor zadovoljstvo poslom, koje negativno predicira gotovo sve skupine simptoma, a osim njega značajnim se negativnim prediktorom pokazala i instrumentalna odanost koja predicira samo neke skupine simptoma.

Nalazi istraživanja koja ispituju odnos stavova prema radu s profesionalnim sagorijevanjem upućuju na to da bismo neke stavove prema radu i organizaciji mogli smatrati zaštitnim faktorima od nepovoljnih zdravstvenih ishoda. Istraživanja npr. pokazuju da je zaokupljenost poslom značajno negativno povezana s profesionalnim sagorijevanjem (De Jonge i sur., 1999.; Elloy i sur., 1995.) te da organizacijska odanost ublažava negativno djelovanje stresora na javljanje simptoma sagorijevanja (Schmidt, 2007.).

Iz navedenih nalaza jasno je da stres i stavove prema radu i organizaciji možemo opravdano smatrati prediktorima zdravlja. Stoga je osnovni cilj ovog istraživanja bio ispitati efekte dvaju pokazatelja kroničnoga organizacijskog stresa (preopterećenosti i konflikta uloge te nejasnosti uloge), zaokupljenosti poslom i dviju dimenzija organizacijske odanosti (afektivno-normativne te instrumentalne) na profesionalno sagorijevanje i tjelesne simptome. Stavovi prema radu i organizaciji pokazuju, naime, krossituacijsku i vremensku stabilnost (npr. Staw i Ross, 1985.; Bowling, Beehr i Lepisto, 2006.), zbog koje se mogu očekivati i njihovi dugoročni efekti na zdravlje i dobrobit pojedinca. Kako većina prethodnih istraživanja nije prospektivnoga karaktera, odnos navedenih varijabli provjeren je longitudinalnim nacrtom, i to tako da je mogućnost predikcije tjelesnih simptoma i simptoma sagorijevanja na temelju kroničnoga organizacijskog stresa (pre-

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLIĆA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

opterećenosti i konflikta uloge, te nejasnosti uloge) i stavova prema radu (zaokupljenosti poslom i organizacijske odanosti) ispitana nakon kontrole efekata istih varijabli (tjelesnih simptoma te pojedinih komponenti sagorijevanja) mjerenih četiri godine ranije.

Na temelju dosadašnjih nalaza može se, naime, pretpostaviti da će kronični radni stres, preopterećenost i konflikt te nejasnost uloge biti pozitivni prediktori sagorijevanja na poslu, a posebno komponente emocionalne iscrpljenosti, te da bi navedene mjere stresa trebale biti i pozitivni prediktori percepcije tjelesnih simptoma zaposlenika.

S druge strane, stavovi prema radu – zaokupljenost poslom i organizacijska odanost – negativno će prediciirati sagorijevanje na poslu, a organizacijska odanost trebala bi dodatno, također negativno, predviđati i tjelesne simptome zaposlenika.

## METODA

### Ispitanici i postupak

Istraživanje je provedeno na 214 ispitanika sa 19 odjela KBC-a Rijeka. Podaci su prikupljeni u dva navrata u razmaku od četiri godine, pri čemu broj ispitanika koji posjeduje podatke iz oba mjerenja iznosi 118 (115 medicinskih sestara i 3 tehničara). Njihova prosječna dob u prvom mjerenju iznosi 36,47 godina, a standardna devijacija 7,02 godine. Od ukupnoga broja ispitanika koji su sudjelovali u oba mjerenja njih 78 (68,4%) ima završenu srednju, a 36 (31,6%) višu stručnu spremu. Prosječna dužina radnoga staža (podatak iz prvoga mjerenja) iznosi 15,52 godine (SD=7,08 godina), od toga u struci ispitanici prosječno rade 15,25 godina (SD=7,25 godina), a na istom odjelu 11,64 godine (SD=11,63 godine). U prvom su dijelu ispitivanja prikupljeni podaci koji se odnose na percepciju stresa na radnom mjestu, zaokupljenost poslom, organizacijsku odanost te profesionalno sagorijevanje i subjektivne tjelesne simptome, a u drugom su ponovno primijenjene mjere koje se odnose na percepciju subjektivnih tjelesnih simptoma i sagorijevanje na poslu. Ispitivanje je provedeno individualno ili u malim grupama na radnim mjestima ispitanika, a provodili su ga studenti psihologije koji su prethodno pripremljeni za provođenje istraživanja. Sudjelovanje je bilo dobrovoljno i anonimno.

### Instrumentarij

*Upitnik percepcije stresa na poslu* konstruirale su za potrebe istraživanja Hudek-Knežević i sur. (2005.). Upitnik se sastoji od 15 čestica, a nastao je kompilacijom čestica nekoliko poznatih

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLICA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

upitnika na engleskom jeziku koji mjere preopterećenost ulogom, konflikt uloge i nejasnost uloge kao faktore stresa na poslu. Zadatak sudionika ispitivanja bio je da za svaku česticu procijene čestoću javljanja opisane stresne situacije na njihovu poslu, i to na skali od pet stupnjeva (1 – nikad do 5 – gotovo uvijek), pri čemu viši rezultat upućuje na veću percepciju stresa. Faktorska analiza ovog upitnika pokazuje postojanje dvaju faktora koji su upotrijebljeni i u ovom istraživanju. Prvi se faktor, nazvan preopterećenost ulogom i konflikt uloge, sastoji od 9 čestica (npr. "Nemam dovoljno vremena za obavljanje svih radnih zadataka"), dok je drugi faktor nazvan nejasnost uloge i sastoji se od 6 čestica (npr. "U mojoj radnoj sredini potpuno je nejasno na koji se način trebaju obavljati pojedini poslovi"). U navedenom istraživanju koeficijent unutarnje konzistencije tipa Cronbach alpha za skalu preopterećenosti ulogom i konflikta uloge iznosi 0,81, a za skalu nejasnosti uloge 0,75. U ovom su istraživanju dobiveni i zadovoljavajući koeficijenti pouzdanosti, pri čemu koeficijent unutarnje konzistencije tipa Cronbach alpha za skalu preopterećenosti ulogom i konflikta uloge iznosi 0,81, a za skalu nejasnosti uloge 0,79.

*Upitnik organizacijske odanosti* (Meyer i sur., 1993.), koji je na hrvatskom jeziku validirala Maslić-Seršić (2000.), sastoji se od 18 čestica, a njime su ispitani razni aspekti odanosti djelatnika organizaciji u kojoj su zaposleni. Format odgovora jest skala procjene od pet stupnjeva (1 – uopće se ne slažem; 5 – potpuno se slažem), pri čemu viši rezultat upućuje na veću odanost organizaciji. Faktorska analiza ovog upitnika u istraživanju koje su proveli Krapić i sur. (2006.) upućuje na postojanje triju faktora: afektivne (npr. "Ova bolnica osobno mi puno znači"), instrumentalne (npr. "U ovom trenutku bilo bi mi vrlo teško napustiti bolnicu u kojoj radim, čak i kad bih to željela") i normativne odanosti (npr. "Puno toga dugujem ovoj bolnici") čije su pouzdanosti unutarnje konzistencije (Cronbach alpha) zadovoljavajuće (0,72, 0,61, 0,73). Faktorska analiza na zajedničke faktore s Varimax rotacijom na uzorku ovog istraživanja upućuje na postojanje dvaju faktora (prvim je obuhvaćena afektivna i normativna, a drugim instrumentalna odanost) koji objašnjavaju 31,70% zajedničke varijance. Koeficijenti pouzdanosti unutarnje konzistencije tipa Cronbach alpha iznose na ovom uzorku ispitanika 0,83 za skalu afektivno-normativne odanosti te 0,61 za skalu instrumentalne odanosti.

*Skala zaokupljenosti poslom* (Lodahl i Kejner, 1965.) mjeri stupanj u kojem se ispitanici psihološki poistovjećuju sa svojim poslom, odnosno važnost koju posao ima u njihovu ukupnom samopoimanju ("Osobno sam vrlo zaokupljena svojim radom"). Upitnik se sastoji od 6 čestica, a format odgovora jest skala procjene od pet stupnjeva (1 – uopće se ne slažem; 5 –

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLICA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

potpuno se slažem). Viši rezultat na ovoj skali pokazuje veću zaokupljenost poslom. Koeficijent pouzdanosti unutarnje konzistencije tipa Cronbach alpha za ovu skalu na ovom uzorku ispitanika iznosi 0,79.

*Upitnik profesionalnog sagorijevanja (Maslach Burnout Inventory, MBI; Maslach i Jackson, 1986.)* sastoji se od 22 čestice koje opisuju osjećaje ispitanika vezane uz njihovo radno mjesto, a mjeri tri komponente profesionalnoga sagorijevanja: emocionalnu iscrpljenost (9 čestica), depersonalizaciju (5 čestica) te percepciju smanjenoga osobnog dostignuća, odnosno smanjene profesionalne efikasnosti (8 čestica). Format odgovora je skala procjene od sedam stupnjeva (0 – nikada; 6 – svakodnevno), a visok rezultat na upitniku profesionalnog sagorijevanja predstavljen je visokim rezultatima na skali emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije i nižim rezultatom na skali percepcije smanjenoga osobnog dostignuća. Skala emocionalne iscrpljenosti mjeri stupanj u kojem se osoba osjeća pretjerano umornom (npr. "Ujutro kada ustanem i trebam se suočiti s novim radnim danom, osjećam se umornom"), skala depersonalizacije procjenjuje stupanj u kojem osoba iskazuje neosjetljivost ili dehumanizirani stav prema klijentima kojima pruža usluge (npr. "Zapravo me nije briga što se događa s mojim pacijentima"), a skala percepcije smanjenoga osobnog dostignuća mjeri osjećaj kompetencije i uspjeha koje osoba ima na svom poslu (npr. "Vrlo sam djelotvorna u rješavanju problema svojih pacijenata"). Radi lakšega praćenja rezultata, ova je skala okrenuta u negativnom smjeru kako bi bila u skladu s prethodne dvije. Kako konfirmatorne faktorske analize ovog upitnika na hrvatskom jeziku (npr. Hudek-Knežević i sur., 2005.) potvrđuju trofaktorsku strukturu upitnika, u ovom je istraživanju primijenjena ista struktura, i to u oba mjerenja. Koeficijenti unutarnje konzistencije tipa Cronbach alpha kreću se od 0,67 za percepciju smanjenoga osobnog dostignuća, do 0,88 za emocionalnu iscrpljenost u prvom mjerenju, dok se u drugom mjerenju kreću od 0,78 za percepciju smanjenoga osobnog dostignuća do 0,89 za depersonalizaciju i emocionalnu iscrpljenost.

U Tablicama 1 i 2 prikazane su korelacije među dimenzijama sagorijevanja mjerenim u prvom, odnosno u drugom, dijelu istraživanja.

↻ **TABLICA 1**  
Korelacije između dimenzija sagorijevanja mjerenih u prvom dijelu istraživanja

Dimenzije	Depersonalizacija 1	Percepcija smanjenoga osobnog dostignuća 1
Iscrpljenost 1	0,45**	0,29**
Depersonalizacija 1		0,36**

➔ **TABLICA 2**  
Korelacije između dimenzija sagorijevanja mjerenih u drugom dijelu istraživanja

Dimenzije	Depersonalizacija 2	Percepcija smanjenoga osobnog dostignuća 2
Iscrpljenost 2	0,57**	0,30**
Depersonalizacija 2		0,42**

\*\*p<0,01

Ⓞ **TABLICA 3**  
Korelacije između dimenzija sagorijevanja mjerenih u prvom i drugom dijelu istraživanja

Iz Tablica 1 i 2 vidi se da su dimenzije sagorijevanja mjerene u prvom i u drugom dijelu istraživanja u značajnim pozitivnim korelacijama.

U Tablici 3 prikazane su korelacije između dimenzija sagorijevanja mjerenih u prvom i u drugom dijelu istraživanja.

Dimenzije	Iscrpljenost 2	Depersonalizacija 2	Percepcija smanjenoga osobnog dostignuća 2
Iscrpljenost 1	0,46**	0,23*	0,21*
Depersonalizacija 1	0,31**	0,59**	0,23*
Percepcija smanjenoga osobnog dostignuća 1	0,18*	0,27**	0,33**

\*p<0,05; \*\*p<0,01

Iz ove se tablice vidi da su sve dimenzije sagorijevanja mjerene u prvom dijelu istraživanja značajno pozitivno povezane s dimenzijama sagorijevanja mjerenim u drugom dijelu istraživanja. Najviše korelacije dobivene su između istih dimenzija mjerenih u dva navrata i one se kreću od 0,33 za percepciju smanjenoga osobnog dostignuća do 0,59 za depersonalizaciju, dok su korelacije između različitih dimenzija nešto niže i kreću se od 0,18 – između percepcije smanjenoga osobnog dostignuća iz prvog mjerenja i iscrpljenosti iz drugog – do 0,31 – između depersonalizacije iz prvog mjerenja i iscrpljenosti iz drugog.

Osim Upitnika profesionalnoga sagorijevanja, kao druga ishodna mjera upotrijebljen je *Upitnik tjelesnih simptoma* Eriksona i sur. (1999.), kojim se sa 29 čestica obuhvaća različita subjektivna i psihološka simptomatologija. Faktorska analiza ovog upitnika (Eriksen, Ihlebaek i Ursin, 1999.) rezultira petofaktorskim rješenjem, pri čemu se dobiveni faktori odnose na muskuloskeletalne (npr. "bol u leđima", "bol u vratu"), pseudoneurološke ("srčane aritmije", "umor") i gastrointestinalne ("bol u trbuhu", "tvrda stolica") tjelesne simptome te na simptome alergije ("problemi s disanjem", "bol u prsima") i gripe ("kašalj", "prehlada"). Međutim, zbog relativno visokih korelacija među faktorima, rezultat na upitniku može se izraziti i ukupnim indeksom tjelesnih simptoma, pri čemu se ova vrijednost dobiva zbrojem odgovora na svim česticama upitni-



DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLICA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

## REZULTATI

➔ TABLICA 4  
Aritmetičke sredine i  
standardne devijacije  
mjera upotrijebljenih u  
ovom istraživanju

ka. Format odgovora jest skala procjene od pet stupnjeva (1 – uopće ne; 5 – vrlo često), a viši rezultat upućuje na učestalije doživljavanje tjelesnih simptoma. Pouzdanost skale ukupnih tjelesnih simptoma zadovoljava i iznosi 0,90 (Krapić i sur., 2006.). U ovom istraživanju, u obje točke mjerenja upotrijebljena je jednofaktorska struktura upitnika koja ima zadovoljavajući koeficijent unutarnje konzistencije tipa Cronbach alpha (u prvom mjerenju 0,90, a u drugom 0,78). Korelacija između percepcije tjelesnih simptoma mjerenih prvi i drugi put iznosi 0,52 ( $p < 0,01$ ).

Najprije su izračunane aritmetičke sredine i standardne devijacije za sve mjere uzete u ovom istraživanju, a prikaz tih vrijednosti može se vidjeti u Tablici 4.

Mjere	M	SD
Preopterećenost ulogom i konflikt uloge 1	27,19	6,07
Nejasnost uloge 1	13,36	4,83
Afektivna i normativna odanost 1	34,37	7,21
Instrumentalna odanost 1	20,67	3,44
Zaokupljenost poslom 1	20,53	6,99
Emocionalna iscrpljenost 1	20,95	12,21
Emocionalna iscrpljenost 2	22,69	13,62
Depersonalizacija 1	5,05	5,58
Depersonalizacija 2	4,88	6,01
Percepcija smanjenoga osobnog dostignuća 1	10,02	6,57
Percepcija smanjenoga osobnog dostignuća 2	11,16	8,63
Tjelesni simptomi 1	64,60	18,18
Tjelesni simptomi 2	65,61	18,45

Legenda: 1 – prvi dio ispitivanja; 2 – drugi dio ispitivanja

Testiranje značajnosti razlika među rezultatima ispitanika postignutim na istovjetnim mjerama u oba mjerenja pokazuje da se rezultati ispitanika statistički značajno ne razlikuju ni na jednoj od njih ( $t=1,40$ ;  $p > 0,05$  za emocionalnu iscrpljenost;  $t=0,35$ ;  $p > 0,05$  za depersonalizaciju;  $t=1,37$ ;  $p > 0,05$  za percepciju smanjenoga osobnog dostignuća;  $t=0,60$ ;  $p > 0,05$  za tjelesne simptome).

U Tablicama 5 i 6 prikazane su korelacije među prediktorskim te među kriterijskim varijablama.

Iz Tablice 5 vidi se da su preopterećenost i konflikt uloge u značajnim pozitivnim korelacijama s nejasnošću uloge, tjelesnim simptomima, iscrpljenošću i depersonalizacijom, a u negativnoj sa zaokupljenošću poslom. Nejasnost uloge pozitivno je povezana s trima komponentama sagorijevanja na poslu, a negativno s afektivno-normativnom odanošću. Afek-

**●** TABLICA 5  
Korelacije između  
prediktorskih varijabli

tivno-normativna odanost jest u negativnim korelacijama s trima komponentama sagorijevanja na poslu, a zaokupljenost poslom s iscrpljenošću i tjelesnim simptomima. Percepcija tjelesnih simptoma pozitivno je povezana s iscrpljenošću.

Dimenzije	Preopterećenost i konflikt uloge	Nejasnost uloge	Afektivno-normativna odanost	Instru-mentalna odanost	Zao-kupljenost poslom	Tjelesni simptomi
Nejasnost uloge	0,29**					
Afektivno-normativna odanost	-0,17	-0,26**				
Instrumentalna odanost	-0,06	-0,07	0,18			
Zaokupljenost poslom	-0,27**	0,14	0,10	0,08		
Tjelesni simptomi	0,44**	0,15	-0,02	-0,02	-0,35**	
Emocionalna iscrpljenost	0,56**	0,29**	-0,30**	-0,03	-0,30**	0,46**
Depersonalizacija	0,29**	0,32**	-0,29**	0,02	-0,07	0,12
Percepcija smanjenoga osobnog dostignuća	0,07	0,32**	-0,36**	0,01	-0,01	0,05

\*\*p<0,01

Dimenzije	Ischrpljenost 2	Depersonalizacija 2	Percepcija smanjenoga osobnog dostignuća 2
Tjelesni simptomi 2	0,50**	0,17	0,18

\*\*p<0,01

**●** TABLICA 6  
Korelacije između  
kriterijskih varijabli

Iz Tablice 6 vidi se da je percepcija tjelesnih simptoma u značajnoj pozitivnoj korelaciji s iscrpljenošću, dok njezina povezanost s drugim dimenzijama sagorijevanja nije značajna.

**●** TABLICA 7  
Korelacije između  
komponenti stresa na  
radu, zaokupljenosti  
poslom, organizacij-  
ske odanosti, percep-  
cije subjektivnih zdrav-  
stvenih simptoma i  
komponenti sagorije-  
vanja na poslu

Izračunane su i korelacije između komponenti stresa na radnom mjestu (preopterećenosti i konflikta uloge te nejasnosti uloge), stavova prema radu (zaokupljenosti poslom i dviju mjera organizacijske odanosti) mjerenih u prvom dijelu istraživanja i percepcije subjektivnih tjelesnih simptoma te triju komponenti sagorijevanja na poslu (iscrpljenosti, depersonalizacije i percepcije smanjenoga osobnog dostignuća) mjerenih u drugom dijelu ispitivanja. Dobiveni su rezultati prikazani u Tablici 7.

Prediktori	Kriteriji			
	Tjelesni simptomi 2	Ischrpljenost 2	Deperso-nalizacija 2	Percepcija sma-njenoga osbnog dostignuća 2
Preopterećenost i konflikt uloge 1	0,36**	0,43**	0,12*	0,20*
Nejasnost uloge 1	0,21*	0,14	0,17	0,20*
Afektivno-normativna odanost 1	-0,17	-0,23*	-0,33**	-0,32**
Instrumentalna odanost 1	-0,12	0,00	-0,01	0,04
Zaokupljenost poslom 1	-0,01	-0,20*	-0,18	-0,21*

\*p<0,05; \*\*p<0,01. Legenda: 1 – prvi dio ispitivanja; 2 – drugi dio ispitivanja

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLICA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

Iz Tablice 7 vidi se da su obje komponente stresa na radu u značajnim pozitivnim korelacijama s percepcijom tjelesnih simptoma mjerenom u drugom dijelu istraživanja. Preopterećenost ulogom i konflikt uloge u značajnim je pozitivnim korelacijama sa svim trima komponentama sagorijevanja na poslu, dok je nejasnost uloge pozitivno povezana jedino s percepcijom smanjenoga osobnog dostignuća mjerenom u drugom dijelu istraživanja. Afektivno-normativna odanost u značajnim je negativnim korelacijama sa svim trima komponentama sagorijevanja na poslu, slično kao i zaokupljenost poslom, koja je u značajnim negativnim korelacijama s dvjema komponentama sagorijevanja na poslu, i to s iscrpljenošću i percepcijom smanjenoga osobnog dostignuća.

Podaci su nadalje podvrgnuti četirima hijerarhijskim regresijskim analizama, u kojima su kao kriteriji upotrijebljeni percepcija tjelesnih simptoma i tri komponente profesionalnoga sagorijevanja, mjerene u drugom dijelu ispitivanja. U svakoj od analiza u prvi je korak uključena varijabla iz prvoga mjerenja istovjetna kriterijskoj, dok su u drugi korak uključene varijable percipiranog stresa, organizacijske odanosti i zaokupljenosti poslom također mjerene u prvom dijelu istraživanja. Rezultati ovih analiza prikazani su u Tablicama 8 i 9.

● **TABLICA 8**  
Rezultati hijerarhijskih regresijskih analiza s komponentama sagorijevanja na poslu (iscrpljenost, depersonalizacija, percepcija smanjenoga osobnog dostignuća) u drugom mjerenju kao kriterijskim varijablama

Prediktorske varijable	R	R <sup>2</sup>	F-promjene	Ukupni F	Beta
Emocionalna iscrpljenost 2					
Sagorijevanje – emocionalna iscrpljenost 1	0,46	0,22		31,23**	0,29**
Organizacijski stres i stavovi prema radu Preopterećenost i konflikt uloge 1	0,52	0,27	1,70	6,78**	0,25*
Depersonalizacija 2					
Sagorijevanje – depersonalizacija 1	0,59	0,35		63,21**	0,54**
Organizacijski stres i stavovi prema radu Afektivno-normativna odanost 1	0,63	0,40	1,61	12,16**	-0,17*
Percepcija smanjenoga osobnog dostignuća 2					
Sagorijevanje – smanjeno osobno dostignuće 1	0,33	0,11		13,84**	0,22*
Organizacijski stres i stavovi prema radu Afektivno-normativna odanost 1 Zaokupljenost poslom 1	0,46	0,22	3,09*	5,09**	-0,21* -0,20*

\*  $p < 0,05$ ; \*\*  $p < 0,01$ ; prikazani su samo značajni prediktori  
Legenda: 1 – prvi dio ispitivanja; 2 – drugi dio ispitivanja

Iz Tablice 8 vidi se da dvije skupine prediktora objašnjavaju ukupno 27% varijance emocionalne iscrpljenosti mjerene u drugom dijelu ispitivanja. Pri tome varijable uključene u prvi korak objašnjavaju 22% varijance kriterija, dok doprinos skupine varijabli iz drugoga koraka nije značajan. Ipak kao pojedinačni značajan pozitivan prediktor pokazala se preopterećenost ulogom i konflikt uloge (komponenta stresnosti radnoga mjesta) mjerena u prvom dijelu ispitivanja. Iz navedene tablice može se vidjeti i da dvije skupine prediktorskih varia-

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLICA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

**●** **TABLICA 9**  
Rezultati hijerarhijske  
regresijske analize s  
tjelesnim simptomima  
u drugom mjerenju  
kao kriterijskom  
varijablom

bli objašnjavaju ukupno 40% varijance depersonalizacije mjerene u drugom dijelu ispitivanja. Međutim, i u ovom slučaju samo prva skupina varijabli značajno pridonosi objašnjenju varijance kriterija (objašnjava 35% te varijance), dok doprinos skupine varijabli uključene u drugi korak nije značajan. Kao pojedinačni značajan negativan prediktor pokazala se ipak u drugom koraku afektivno-normativna odanost. Iz Tablice 8 vidi se također da obje skupine prediktorskih varijabli značajno pridonose objašnjenju varijance percepcije smanjenoga osobnog dostignuća mjerene u drugom dijelu ispitivanja, pri čemu prva skupina prediktora objašnjava 11% varijance kriterija, a druga skupina dodatnih 11%. Pojedinačnim negativnim prediktorima navedenoga kriterija pokazale su se i afektivno-normativna odanost te zaokupljenost poslom.

Prediktorske varijable	R	R <sup>2</sup>	F-promjene	Ukupni F	Beta
			Tjelesni simptomi 2		
Tjelesni simptomi 1	0,50	0,25		39,18**	0,50**
Organizacijski stres i stavovi prema radu	0,59	0,35	31,16**	9,77**	
Zaokupljenost poslom 1					0,23**

\*\*p < 0,01; prikazani su samo značajni prediktori

Legenda: 1 – prvi dio ispitivanja; 2 – drugi dio ispitivanja

Iz Tablice 9 vidi se da tjelesne simptome mjerene u drugom dijelu ispitivanja značajno predviđaju obje skupine prediktora, objašnjavajući ukupno 35% varijance ovoga kriterija. Prva skupina prediktora objašnjava pri tome 25%, dok druga dodatno značajno objašnjava još 10% varijance kriterija. Percepcija tjelesnih simptoma i zaokupljenost poslom, mjerene u prvom dijelu, pokazale su se značajnim pojedinačnim pozitivnim prediktorima tjelesnih simptoma mjerenih u drugom dijelu istraživanja. Međutim, iz Tablice 7 vidi se da korelacija zaokupljenosti poslom s tjelesnim simptomima iznosi -0,01, pa se stoga dodatnim regresijskim analizama ispitalo je li riječ o supresijskom efektu neke od varijabli prediktora na tjelesne simptome. Ove su analize pokazale da supresijski efekt imaju tjelesni simptomi iz prvoga mjerenja.

## RASPRAVA

Rezultati ovog istraživanja pokazuju da su kombinacije dviju dimenzija organizacijskoga stresa (radnoga preopterećenja i konflikta uloge) dviju dimenzija stavova prema radu (organizacijske odanosti i zaokupljenosti poslom) prospektivni prediktori svakog od triju pokazatelja profesionalnoga sagorijevanja, čak i nakon kontrole istih ishodnih varijabli mjerenih četiri godine ranije, te da ispitane varijable organizacijskoga stresa i stavova prema radu nemaju značajne efekte na tjelesne simptome.

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLICA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

Analize u kojima je ishodna varijabla bila emocionalna iscrpljenost kao komponenta profesionalnoga sagorijevanja pokazuju da varijable organizacijskoga stresa i stavova prema radu kao grupa ne pridonose njezinoj predikciji, nego je njezin jedini pojedinačni pozitivni prospektivni prediktor radno preopterećenje i konflikt uloge, i to nakon kontrole efekata emocionalne iscrpljenosti mjerene četiri godine ranije (Tablica 8). Ovi su rezultati u skladu s mnogim istraživanjima koja konzistentno pokazuju značajnu pozitivnu povezanost konflikta uloga i radnoga preopterećenja kao izvora stresa u organizaciji s dimenzijama profesionalnoga sagorijevanja, a posebno s emocionalnom iscrpljenošću (npr. Cordes i Dougherty, 1993.). Tako, na primjer, Beehr i sur. (1990.) na uzorku medicinskih sestara nalaze da je konflikt uloge na radnom mjestu konzistentnije povezan s emocionalnom iscrpljenošću nego s depersonalizacijom. U metaanalizi istraživanja provedenih na uzorcima ispitanika koji rade u uslužnim profesijama te njihovim supervizorima i menadžerima (Lee i Ashforth, 1996.) također je dobivena najviša metakorelacija između konflikta uloga i emocionalne iscrpljenosti ( $r=0,53$ ), a nešto niža između konflikta uloga i depersonalizacije ( $r=0,37$ ) te konflikta uloga i smanjenoga osobnog dostignuća ( $r=0,21$ ). I strukturni modeli profesionalnoga sagorijevanja pokazuju da je emocionalna iscrpljenost posrednik odnosa radnoga preopterećenja i drugih dviju dimenzija sagorijevanja (Demerouti i sur., 2001.; Lee i Ashforth, 1996.; Leiter i Harvie, 1998.).

Navedeni se rezultati mogu objasniti teorijom konzervacije resursa (*Conservation of Resources – COR*; Hobfoll i Freedy, 1993.), koja opisuje procese kojima zahtjevi na radnom mjestu dovode do napetosti. Teorija postulira da visoki i kronični interpersonalni zahtjevi na poslu (npr. nejasnost uloge, konflikt uloge i radno preopterećenje) stvaraju pritisak na osobu te dolazi do trošenja njezinih resursa. Kada postojeći resursi ne mogu udovoljiti zahtjevima s kojima je osoba suočena, dolazi do percepcije kroničnoga gubitka energije, koja se manifestira kao emocionalna iscrpljenost (npr., Hobfoll, 2001.). Drugim riječima, doživljaj konflikta uloge i radnoga preopterećenja dovodi osobu do uvjerenja o nedostatku resursa za uspješnu radnu izvedbu, pa se zbog toga osjeća prisiljenom ulagati dodatni napor, što često rezultira emocionalnom iscrpljenošću i nezadovoljstvom poslom. Teorija konzervacije resursa sugerira da kontakt i priroda interakcija s klijentima može djelovati na doživljaj zaposlenika da su mu resursi iscrpljeni. S tim su u skladu i rezultati nekih istraživanja o pozitivnoj povezanosti između interpersonalnih zahtjeva na poslu (npr. broja uslužjenih klijenata) i emocionalne iscrpljenosti zaposlenika (npr. Schaufeli i Buunk, 1996.).

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLICA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

Sljedeći nalaz ovoga istraživanja pokazuje da skupina varijabli organizacijskoga stresa i stavova prema radu i organizaciji ne predicira depersonalizaciju i nakon što su kontrolirani efekti depersonalizacije iz prvoga mjerenja, nego je samo afektivno-normativna odanost njezin pojedinačni negativni prospektivni prediktor. Dakle, može se reći da je afektivno-normativna odanost u ovom istraživanju zaštitni faktor od razvoja cinizma i distanciranja od raznih aspekata posla.

Nadalje, kada je riječ o percepciji smanjenoga profesionalnog dostignuća, tada čak i nakon kontrole efekata smanjenoga osobnog dostignuća iz prvoga mjerenja grupa varijabli organizacijskoga stresa i stavova prema radu dodatno objašnjava varijancu smanjenoga osobnog dostignuća, a pojedinačni značajni negativni prediktori jesu visoka afektivno-normativna odanost i visoka zaokupljenost poslom (Tablica 8). Ovi bi se nalazi mogli objasniti visokom motivacijom za rad, koja se nalazi i u konceptu afektivno-normativne odanosti i u konceptu zaokupljenosti poslom. Naime, afektivno-normativna odanost i zaokupljenost poslom podrazumijevaju visoku motivaciju za dobro obavljanje posla i/ili za rad u određenoj organizaciji, čije norme osoba prihvaća i za koje se emocionalno veže i s njima poistovjećuje. Dakle, motivacija za dobro obavljanje posla te prihvaćanje normi i emocionalna vezanost s organizacijom u kojoj osoba radi zaštitni su faktori od percepcije niskoga osobnog dostignuća kao elementa sindroma sagorijevanja na poslu.

Maslach (2003.) navodi da se osjećaj niskoga osobnog dostignuća ili neefikasnosti javlja prije svega kada zaposleniku nedostaju resursi koji mu omogućuju završetak posla (npr. manjak važnih informacija, potrebnih sredstava, instrumenata ili vremena) ili kada ne posjeduje jasne ciljeve vezane za posao koji obavlja. Iako možemo pretpostaviti da medicinske sestre ispitane u ovom istraživanju najvjerojatnije često doživljavaju manjak resursa i vremena potrebnog za dobro obavljanje posla, ipak ovi rezultati mogu upućivati na to da one visoko afektivno i normativno odane svojoj organizaciji i visoko zaokupljene svojim poslom pred sobom imaju jasnije radne ciljeve, što kod njih može sniziti ili čak spriječiti osjećaj niskoga osobnog dostignuća i u situacijama koje su stresne, odnosno u kojima im nedostaju resursi.

Kada su kao ishodne varijable u analizu uvršteni tjelesni simptomi iz drugoga mjerenja, a kao prediktorske varijable u prvom koraku tjelesni simptomi iz prvoga mjerenja te u drugom stavovi prema radu i organizaciji, rezultati pokazuju da je zaokupljenost poslom jedini značajni pozitivni prospektivni prediktor tjelesnih simptoma (Tablica 9). Međutim, budući da je varijabla zaokupljenosti poslom u gotovo nultoj korela-

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLIĆA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

ciji s tjelesnim simptomima, očigledno je riječ o supresijskom efektu neke od varijabli prediktora. Dodatnim je analizama utvrđeno da takav supresijski efekt imaju tjelesni simptomi iz prvoga mjerenja. Ovakav je nalaz u skladu s rezultatima metaanalize u kojoj je ispitivan odnos zaokupljenosti poslom sa zadovoljstvom poslom i tjelesnim simptomima na različitim uzorcima zaposlenika (Brown, 1996.), a koji pokazuju da meta-korelacija između zaokupljenosti poslom i tjelesnih simptoma nije značajna.

Općenito, na temelju rezultata ovog istraživanja, koji pokazuju važnost profesionalnoga sagorijevanja kao jednog od pokazatelja mentalnoga zdravlja medicinskih sestara, može se zaključiti da su od ispitanih varijabli organizacijskoga stresa preopterećenost poslom i konflikt uloga pojedinačni prospektivni rizični faktori za emocionalnu iscrpljenost. S druge strane, od varijabli stavova prema radu, visoka afektivno-normativna odanost i zaokupljenost poslom jesu prospektivni faktori koji štite od percepcije niskoga osobnog dostignuća, a visoka afektivno-normativna odanost dodatno je i zaštitni faktor od depersonalizacije.

Dakle, varijable organizacijskoga stresa i stavova prema radu ispitane ovim istraživanjem pokazuju različitu ulogu i važnost za predikciju pojedinih aspekata zdravstvenih ishoda, što je u skladu s navodima nekih autora (npr. Warr, 1990.) da su pojedine karakteristike posla različito povezane s različitim aspektima zdravlja zaposlenika.

Na kraju treba navesti i neka ograničenja kao i doprinos ovoga istraživanja. Među ograničenjima svakako treba spomenuti to da analizama rezultata nisu obuhvaćene varijable poput npr. dobi, staža i stručne spreme, odnosno bolničkog odjela na kojem su sestre radile, što nije bilo moguće zbog relativno maloga broja ispitanica. S druge strane, treba istaknuti da su empirijska istraživanja koja ispituju odnose djelovanja stresa i stavova prema radu na profesionalno sagorijevanje i neke druge zdravstvene ishode rijetko prospektivna, iako se često naglašava uloga i korisnost takvih prospektivnih nacrti (npr. Jennings, 2008.), pa u tom smislu ovaj rad daje vrijedan doprinos objašnjavanju dugotrajnih efekata stresa na radu i stavova na mentalno zdravlje.

Kada je pak riječ o praktičnim implikacijama efekata stresa na zdravstvene ishode koji proizlaze iz ovoga istraživanja, iz njega se vidi da bi kod medicinskih sestara preventivni i interventni programi trebali uzeti u obzir smanjenje radnoga preopterećenja i konflikta uloga kako bi se izbjegle negativne posljedice stresa na radu, dok bi se u odabiru ispitanika trebala prihvatiti uloga afektivno-normativne odanosti i zaokupljenosti poslom kao važnih zaštitnih faktora od profesionalnoga sagorijevanja.

## LITERATURA

---

- Adriaanse, H., Van Reek, J., Zandbelt, L., Evers, G. i sur. (1991.), Nurses' smoking worldwide. A review of 73 surveys of nurses' tobacco consumption in 21 countries in the period 1959-1988. *International Journal of Nursing Studies*, 28: 361-375.
- Beehr, T., King, L. i King, D. (1990.), Social support and occupational stress: Talking to supervisors. *Journal of Vocational Behavior*, 36: 61-81.
- Bowling, N. A., Beehr, T. i Lepisto, L. R. (2006.), Beyond job satisfaction: A five-year prospective analysis of the dispositional approach to work attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 69: 315-330.
- Brown, S. P. (1996.), A Meta-analysis and review of organizational research on job involvement. *Psychological Bulletin*, 120 (2): 235-255.
- Conway, T. L., Vickers, R. R., Ward, H. W. i Rahe, R. H. (1981.), Occupational stress and variation in cigarette, coffee and alcohol consumption. *Journal of Health and Social Behavior*, 22: 155-165.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., O'Driscoll, M. P. (2001.), *Organizational stress*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cordes, C. L. i Dougherty, T. W. (1993.), A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18: 621-656.
- De Jonge, J., Mulder, M. J. G. P. i Nijhuis, F. J. N. (1999.), The incorporation of different demand concepts in the job demand-control model: Effects on health care professionals. *Social Science and Medicine*, 48: 1149-1160.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. i Schaufeli, W. B. (2001.), A model of burnout and life satisfaction amongst nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 32 (2): 454-464.
- Dyer, S. i Quine, L. (1998.), Predictor of job satisfaction and burnout among the direct care staff of a community learning disability service. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 11: 320-332.
- Elloy, D. F., Everett, J. E. i Flynn W. R. (1995.), Multidimensional mapping of the correlates of job involvement. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 27 (1): 79-91.
- Eriksen, H. R., Ihlebaek, C. i Ursin, M. (1999.), A scoring system for subjective health complaints. *Scandinavian Journal of Public Health*, 1: 63-72.
- Faragher, E. B., Cass, M. i Cooper, C. L. (2005.), The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 62: 105-112.
- Fenlason, K. J., Beehr, T. A. (1994.), Social support and occupational stress: Effects of talking to others. *Journal of Organizational Behavior*, 15: 157-175.
- Fredrikson, M. i Matthews, K. A. (1990.), Cardiovascular responses to behavioral stress and hypertension: a meta-analytic review. *Annals of Behavioral Medicine*, 12: 30-39.
- Frese, M. (1999.), Work stressors and Psychological Dysfunctioning: A longitudinal study with objective measures. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4 (3): 179-192.



DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLIĆA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

Frone, M. R., Russell, M. i Cooper, M. L. (1995.), Job stressors, job involvement and employee health: A test of identity theory. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 68: 1-11.

Gillin, J. C. i Byerley, W. F. (1990.), The diagnosis and management of insomnia. *New England Journal of Medicine*, 322: 239-248.

Greenglas, E. R., Burke, R. J. i Fiksenbaum, J. (2001.), Workload and burnout in nurses. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 11: 211-215.

Hobfoll, S. E. (2001.), The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology*, 50 (3): 337-421.

Hobfoll, S. E. i Freedy, J. (1993.), Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout. U: W. B. Schaufeli, C. Maslach i T. Marek (ur.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (str. 115-129), Washington, DC: Taylor & Francis.

Hobfoll, S. E., Shirom, A. (2000.), Conservation of resources theory: applications to stress and management in the workplace. U: R. T. Golembiewski (ur.), *Handbook of organizational behavior* (str. 57-81), New York: Dekker.

Hudek-Knežević, J. i Kardum, I. (2006.), *Psihosocijalne odrednice tjelesnog zdravlja: I Stres i tjelesno zdravlje*. Naklada Slap: Jastrebarsko.

Hudek-Knežević, J., Krapić, N. i Rajter, L. (2005.), Odnos između emocionalne kontrole, percipiranog stresa na radnom mjestu i profesionalnog sagorijevanja kod medicinskih sestara. *Psihologijske teme*, 14: 41-54.

Jackson, S. E. i Schuler, R. S. (1985.), A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36: 16-78.

Jennings, B. M. (2008.), Work stress and burnout among nurses: Role of the work environment and working conditions. U: R. G. Hughes (ur.), *Patient safety and quality: An evidence-based handbook for nurses*, Rockville, MD: Agency for Healthcare Research and Quality.

Johns, G. (1992.), *Organizational behavior: Understanding life at work*. Boston: Harper and Collins Publishers.

Kalliath, T., Morris, R. (2002.), Job satisfaction among nurses: A predictor of burnout levels. *Journal of Nursing Administration*, 32: 648-654.

Kanungo, R. N. (1982.), *Work alienation*. New York: Praeger.

Krapić, N., Čoso, B., Sušanj, Z. (2006.), Crte ličnosti i stavovi prema radu i organizaciji kao prediktori tjelesnih simptoma zaposlenika. *Psihologijske teme*, 15 (1): 81-100.

Lee, R. T. i Ashforth, B. E. (1996.), A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81: 123-133.

Leiter, M. P. i Harvie, P. (1998.), Conditions for staff acceptance of organizational change: Burnout as a mediating construct. *Anxiety, Stress, & Coping*, 11: 1-25.

Leiter, M. P., Maslach, C. (1988.), The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9: 297-308.

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLICA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

Leverit, T., Lucas, M., Ortlepp, K. (2000.), Burnout in psychiatric nurses: Contributions of the work environment and a sense of coherence. *South African Journal of Psychology*, 30: 36-47.

Lodahl, T. M. i Kejner, M. (1965.), The definition and measurement of Job Involvement. *Journal of Applied Psychology*, 49: 24-33.

Maslach, C. (2003.), Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Research in Psychological Science*, 12: 189-192.

Maslach, C., Jackson, S. E. (1986.), *Maslach Burnout Inventory* (Manual). Palo Alto, California: Consulting Psychology Press.

Maslach, C. i Leiter, M. P. (2005.), Stress and burnout: The critical research. U: C. L. Cooper (ur.), *Handbook of stress medicine and health* (str. 153-170), London: CRC Press.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., Leiter, P. M. (2001.), Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 53: 397-422.

Maslić-Seršić, D. (2000.), Što je odanost i kako je možemo mjeriti? *Suvremena psihologija*, 3: 99-111.

Mattiasson, I., Lindgarde, F., Nilsson, J. A. i Theorell, T. (1990.), Threat of unemployment and cardiovascular risk factors: longitudinal study of quality of sleep and serum cholesterol concentrations in men threatened with redundancy. *British Medical Journal*, 301: 461-466.

Meyer, J. P. i Allen, N. J. (1991.), A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1: 61-89.

Meyer, J. P., Allen, N. J. i Smith, C. A. (1993.), Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78: 538-551.

Nystedt, L., Sjöberg, A. i Häagglund, G. (1999.), Discriminant validation of measures of organizational commitment, job involvement and job satisfaction among Swedish army officers. *Scandinavian Journal of Psychology*, 40: 49-55.

Piko, B. F. (2003.), Psychosocial work environment and psychosomatic health of nurses in Hungary. *Work and Stress*, 17 (1): 93-100.

Probst, T. M. (2000.), Wedded to the job: Moderating effects of job involvement on the consequences of job insecurity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (1): 63-73.

Santavirta, N., Solovieva, S. i Theorell, T. (2007.), The association between job strain and emotional exhaustion in a cohort of 1,028 Finnish teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77: 213-228.

Schaufeli, W. B. i Buunk, B. P. (1996.), Professional burnout. U: M. J. Schbracq, J. A. Winnbust i C. L. Cooper (ur.), *Handbook of work and health psychology* (str. 3121-3146), Chichester, England: Wiley.

Schmidt, K. H. (2007.), Organizational commitment: A further moderator in the relationship between work stress and strain? *International Journal of Stress Management*, 14 (1): 26-40.

Schmitt, N., Colligan, M. J. i Fitzgerald, M. (1980.), Unexplained physical symptoms in eight organizations: Individual and organizational analyses. *Journal of Occupational Psychology*, 53: 305-317.

Shirom, A., Melamed, S. i Nir-Dotan, M. (2000.), The relationships among objective and subjective environmental stress levels and se-

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLICA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

rum uric acid: the moderating effects of perceived control. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5: 374-386.

Siegrist, J. Matschinger, H., Cremer, P. i Seidel, D. (1988.), Atherogenic risk in men suffering from occupational stress. *Atherosclerosis*, 69: 211-218.

Staw, B. M. i Ross, J. (1985.), Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70: 469-480.

Stinglhamber, F., Bentein, K., Vandenberghe, C. (2002.), Extension of the Three-component model of commitment to Five foci. *European Journal of Psychological Assessment*, 18: 123-138.

Stoney, C. M., Niaura, R., Bausserman, L. i Matacin, M. (1999.a), Lipid reactivity to stress I: Comparison of chronic and acute stress responses in middle-aged airline pilots. *Health Psychology*, 18: 241-250.

Stoney, C. M., Bausserman, L., Niaura, R., Marcus, B. i Flynn, M. (1999.b), Lipid reactivity to stress II: Biological and behavioral influences. *Health Psychology*, 18: 251-261.

Šverko, B. (1991.), Značenje rada u životu pojedinca: radne vrijednosti, važnost rada i alijenacija. U: V. Kolesarić, M. Krizmanić i B. Petz (ur.), *Uvod u psihologiju* (str. 15-56), Zagreb: Prosvjeta.

Trevisan, M., O'Leary, E., Farinero, E., Jossa, F., Galasso, R., Clentano, E., Scottoni, A., Fusco, G. i Panico, S. (1997.), Short- and long-term association between uric acid and natural disaster. *Psychosomatic Medicine*, 59: 109-113.

Tummers, G. E. R., Janssen, P. P. M., Landereerd, J. A. i Houkes, I. (2001.), A comparative study of work characteristics and reactions between general and mental health nurses: A multi-sample analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 36: 151-162.

Warr, P. B. (1990.), Decision latitude, job demands, and employee well-being. *Work and Stress*, 4: 285-294.

## Organizational Stress and Work Attitudes as Predictors of Health Outcomes: A Prospective Study

Jasna HUDEK-KNEŽEVIĆ, Nada KRAPIĆ,  
Barbara KALEBIĆ MAGLICA  
Faculty of Arts and Sciences, Rijeka

The aim of the present study was to examine the effects of the two indices of chronic organizational stress (work conflict and overload, and role ambiguity), job involvement and the two indices of organizational commitment (affective-normative and instrumental commitment) on professional burnout and subjective health complaints. Data were collected from 118 hospital nurses from various hospital wards in Clinical Hospital Rijeka in a two-wave prospective study. There were two measurements, the first one taking

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLICA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

place four years before the second one. The first measurement time (Time 1) included measures of organizational stress, job involvement and organizational commitment as well as professional burnout and subjective health complaints, while the second measurement time (Time 2) included only those measures that refer to health outcomes (professional burnout and subjective health complaints). The results show that various combinations of organizational stress, organizational commitment and job involvement variables predict each of the three indices of professional burnout and even after controlling for the same subjective health outcome measured four years before. The results are interpreted focusing on the potentially protective role of the variables that significantly predict subjective health outcomes.

Key words: organizational stress, job involvement, organizational commitment, professional burnout, subjective health complaints

## Arbeitsstress und Arbeitseinstellung als Prädiktoren für den Gesundheitszustand: Eine prospektive Untersuchung

Jasna HUDEK-KNEŽEVIĆ, Nada KRAPIĆ,  
Barbara KALEBIĆ MAGLICA  
Philosophische Fakultät, Rijeka

Mit dieser Arbeit sollte ermittelt werden, wie sich die Indikatoren von chronischem Arbeitsstress (Überlastung und unklar definierte Arbeitsvorgaben), Inanspruchnahme durch die Arbeit (Eingespanntheit) sowie affektiv-normative und instrumentale Betriebstreue auf den Arbeitseifer und die körperliche Befindlichkeit auswirken. An der prospektiven Untersuchung mit insgesamt zwei, in einem Abstand von vier Jahren durchgeführten Datenerhebungen nahmen 118 Krankenschwestern und -pfleger aus verschiedenen Abteilungen des Klinischen Krankenhauses Rijeka teil. Bei der ersten Datenerhebung wurden Angaben zu Arbeitsstress, Inanspruchnahme durch die Arbeit (Eingespanntheit), Betriebstreue sowie berufliche Hingabe und die Wahrnehmung der subjektiven körperlichen Befindlichkeit gesammelt, bei der zweiten wiederum Angaben zum Gesundheitszustand (vor dem Hintergrund der beruflichen Hingabe und der Wahrnehmung der körperlichen Befindlichkeit). Die Ergebnisse wurden hierarchischen Regressionsanalysen unterworfen, denen als Kriterien die Wahrnehmung der körperlichen Befindlichkeit sowie die in der zweiten Erhebung untersuchten Komponenten der

DRUŠ. ISTRAŽ. ZAGREB  
GOD. 18 (2009),  
BR. 1-2 (99-100),  
STR. 129-149

HUDEK-KNEŽEVIĆ, J.,  
KRAPIĆ, N., KALEBIĆ  
MAGLIĆA, B.:  
ORGANIZACIJSKI...

beruflichen Hingabe zugrunde lagen. Jede Analyse schloss im ersten Schritt jeweils eine aus der ersten Erhebung übernommene Variable ein, die mit der Kriteriumsvariable identisch war; im zweiten Schritt wiederum kamen die Variablen des wahrgenommenen Stresses, der Betriebstreue und der Eingespanntheit zum Einsatz, die ebenfalls im Rahmen der ersten Erhebung untersucht worden waren. Die Ergebnisse zeigten, dass die Variablen Arbeitsstress, Betriebstreue und Eingespanntheit durch die Arbeit in verschiedenen Kombinationen drei Typen beruflicher Hingabe präzisieren, auch nach einer Überprüfung abhängiger Variablen, die in der ersten Erhebung ermittelt worden waren. Die gewonnenen Resultate wurden im Sinne potenzieller Schutzfaktoren interpretiert, anhand deren substantielle Aussagen über den Gesundheitszustand [und den Verlauf eines eventuellen Krankheitsbildes] gemacht werden können.

Schlüsselbegriffe: Arbeitsstress, Inanspruchnahme durch die Arbeit (Eingespanntheit), Betriebstreue, berufliche Hingabe, subjektive körperliche Befindlichkeit