

Zaprimljeno: 25. 1. 2018.
UDK: 364.271-057.1(497.5)
613.86-057.1(497.5)
351.74(497.5)

Izvorni znanstveni rad

Faktorska struktura i deskriptivna obilježja hrvatske verzije revidiranog upitnika negativnih ponašanja (NAQ-R) na radnom mjestu na uzorku policijskih službenika u PU Splitsko-dalmatinskoj

Željka Radošević

Policijska uprava splitsko-dalmatinska, Ured načelnika

✉ E-mail: zradosevic@mup.hr

Dolores Britvić

Medicinski fakultet Sveučilišta u Splitu, Katedra za psihološku medicinu

Boris Tot

Ministarstvo unutarnjih poslova, Uprava za pravne poslove i ljudske potencijale

Sažetak

Zlostavljanje na radnom mjestu prepoznato je kao psihosocijalni rizik za mentalno zdravlje zaposlenih ali i kao organizacijski problem koji posljednja tri desetljeća zauzima pažnju ponajprije znanstvenika socijalnih, psihologijskih, medicinskih, ali i kriminoloških znanosti.

Ovo istraživanje predstavlja pripremnu fazu za daljnje korištenje instrumenta *The Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R, Einarsen, Hoel i Notelaers, 2009)* kojim se ispituje izloženost iskustvu zlostavljanja na radnom mjestu.

Glavna svrha istraživanja bila je ispitati primjenjivost instrumenta na uzorku zaposlenika u Hrvatskoj provjerom faktorske strukture i unutarnje pouzdanosti navedenog upitnika.

Uzorak čini 209 policijskih službenika oba spola u Policijskoj upravi splitsko-dalmatinskoj, a podaci su prikupljeni metodom ankete. U svrhu prikaza uzorka i obrade rezultata korištena je deskriptivna statistika, a ispitivanje faktorske strukture provedeno je analizom zajedničkih faktora uz poštivanje Kaiser-Guttmanovog kriterija. Unutarnja pouzdanost instrumenta mjerena je Cronbach alpha koeficijentom.

Dobiveni rezultati upućuju na postojanje dvofaktorske strukture upitnika kojima se ispituju faktori zlostavljanja usmjerenog na ličnost zaposlenika i zlostavljanja usmjerenog na rad. Cronbach alpha koeficijent pokazuje visoku pouzdanost ($\alpha = 0,959$).

Rezultati istraživanja pokazuju da je hrvatska verzija NAQ-R pouzdan instrument za mjerenje iskustva negativnih ponašanja i zlostavljanja na radnom mjestu.

Ključne riječi: negativna ponašanja na radnom mjestu, mobing, policijski službenici, zlostavljanje na radu, upitnik NAQ-R

Uvod

U području upravljanja ljudskim resursima, sigurnosti zaposlenika i zaštiti zdravlja, mobing (*eng. mobbing*) je jedan od značajnih problema u suvremenom radnom vijeku (Nielsen i sur., 2009) povezan s kvalitetom obavljanja poslova i s mentalnim zdravljem zaposlenih. Mobing kao psihosocijalni rizik u upravljanju ljudskim resursima Leka i Cox (2008) svrstavaju u područje međuljudskih odnosa i u suštini je socijalni i organizacijski problem. Razmatra se kao jedan od glavnih radnih stresora odnosno kao ekstremni socijalni stresor (Hauge, Skogstad i Einarsen, 2010; Leymann, 1996; Quine, 1999; Zapf, Knorz i Kulla, 1996) koji može imati negativne posljedice na psihičko i tjelesno zdravlje mobingu izloženih pojedinaca, dovodeći do pojave različitih anksioznih stanja (poremećaja prilagodbe, posttraumatskih poremećaja), depresivnih poremećaja, poremećaja ponašanja, funkcionalnih i psihosomatskih bolesti ali se može odraziti i na cjelokupnu obitelj i njeno funkcioniranje (Britvić, 2010). Dugotrajna izloženost stresoru na radnom mjestu u vidu profesionalne izolacije, nepostojanja podrške, kao i odnosi ljudi unutar organizacije može dovesti do sindroma sagorjevanja što je najnepovoljnija posljedica koja se pokazuje u vidu iscrpljene radne motivacije i niza poteškoća u obiteljskim i privatnim međuljudskim odnosima (Ajduković i Ajduković, 1996).

Prema Europskoj agenciji za sigurnost i zdravlje na radu (EU-OSHA) psihosocijalni rizici i stresori na poslu su među najvećim izazovima za sigurnost i zdravlje dok je jedan od čimbenika koji dovode do stresa na radnom mjestu neprimjereno ponašanje kolega ili neki oblik mobinga koji prelazi okvire osobnog i zdravstvenog problema te postaje javni i sigurnosni problem u upravljanju ljudskim resursima. Prema podacima Europske agencije za sigurnost i zdravlje na radnom mjestu (EU-OSHA, 2010) oko 6% zaposlenih unutar zemalja EU-27 bili su objekt nekog nekog oblika nasilja ili uznemiravanja. U Petoj Europskoj anketi o radnim uvjetima 4,1 % zaposlenika je izjavilo da je izloženo zlostavljanju ili uznemiravanju na radu (Eurofound, 2010).

Policija je kao i druge javne službe zahvaćena čestim promjenama u sustavu i procesima upravljanja restrukturiranjem, što rezultira nesigurnošću radnog mjesta i sukobom uloga, te okruženjem s višim razinama frustracije, tjeskobe, stresa i napetosti, smanjujući prag za agresiju što doprinosi pojavnosti i razini zlostavljanja na radu (Baillien i De Witte, 2009; Hauge, Skogstad i Einarsen, 2009; Hoel i Cooper, 2000; Salin, 2003, 2015). Kako ne postoji hrvatski instrument koji mjeri doživljaj mobinga, ovo pilot istraživanje i prikazani rezultati¹ su preliminarni u ispitivanju primjenjivosti instrumenta *The Negative Acts Questionnaire-Revised (NAQ-R*, Einarsen, Hoel i Notelaers, 2009) koji je najčešće korišten u istraživanju zlostavljanja na radnom mjestu što potvrđuju međunarodne reference u različitim istraživanjima u više od 40 zemalja (Einarsen i sur., 2009; Giorgi, Arenas i Leon-Perez, 2011; Nielsen, Notelaers i Einarsen, 2011). Analiza različitih uzoraka iz raznih istraživanja u kojima je primijenjen instrument NAQ-R dovela je do općeg zaključka da je između 3% i 4% zaposlenih izloženo redovitom i težem, dok je između 9 % i 15 % izloženo povremenom i blažem obliku zlostavljanja na radu (Zapf, Escartin, Einarsen, Hoel i Vartia, 2011).

Pregledom istraživačkih baza (EBSCO, Science Direct, HRČAK) ovaj upitnik do sada nije korišten u Hrvatskoj i stoga je preliminarna provjera mjernih obilježja preduvjet za daljnja istraživanja.

¹ Rezultati prikazani u ovom radu odnose se na dio upitnika za koji su preliminarno ispitana njegova psihometrijska svojstva prije provođenja glavnog istraživanja u svrhu izrade doktorske disertacije „Suočavanje s negativnim ponašanjem na radnom mjestu u okviru policijske profesije“ te je za potrebe ovog rada opisan relevantni upitnik NAQ-R koji se prvi put testira u Hrvatskoj. Obuhvaćena su i pojedina pitanja koja se odnose na sociodemografska, radna i organizacijska obilježja.

Definiranje i mjerenje mobinga

Prema Leymannu (1996) okosnicu mobinga ili psihološkog terora čini neprijateljsko uznemiravanje i neetično postupanje u vidu negativnih ponašanja kojima je pojedinac izložen izravno ili neizravno tijekom duljeg vremenskog razdoblja. Negativna ponašanja uključuju i socijalnu isključenost te su u rasponu od suptilnih (npr. uskraćivanje informacija, prekomjerni i stalni nadzor) do težih oblika (prijetnje, iskaljivanje bijesa) pa stoga imaju obilježja procesa (Einarsen, Hoel, Zapf, Cooper, 2011; Zapf i Einarsen, 2001). Ukoliko sustavno zlostavljanje duže traje može izazvati socijalne, psihološke i psihosomatske probleme za žrtvu i malaadaptivna ponašanja na radnom mjestu (Hoel, Sheehan, Cooper i Einarsen, 2011; Hogh, Mikkelsen i Hansen, 2011).

Mobing se može definirati kao svjesno ili nesvjesno ponašanje jedne ili više osoba prema žrtvi s ciljem da se ona kontinuiranim šikaniranjem ukloni s mjesta rada ili polja djelovanja, ili kao konfliktom opterećena komunikacija među kolegama na radnome mjestu ili između podređenih i nadređenih radnika kojom se kroz sustavne napade, tijekom duljega vremenskog razdoblja, ima za cilj diskriminirati osobu ili je isključiti iz svijeta rada. Navedene definicije jasno sugeriraju kako je riječ o konfliktnoj situaciji koja obuhvaća šikaniranje, sustavne verbalne napade, diskriminatorno ponašanje po nekom od temelja zabrane diskriminacije, a sve s ciljem narušavanja ugrožavanjem ugleda, ljudskog dostojanstva i integriteta žrtve, i u konačnici isključivanjem s mjesta rada (Bodiroga-Vukobrat, Frančičković i Pernar, 2006; Janković, Laklija i Berc, 2012). Učinci za organizaciju su vidljivi u obliku smanjene predanosti i efikasnosti zaposlenih, povećane fluktuacije, namjere napuštanja i ranog umirovljenja (Bartlett i Bartlett, 2011; Hoel, Einarsen i Cooper, 2003; Lutgen-Sandvik, 2006).

Prema prihvaćenim definicijama osnovna obilježja zlostavljanja na radnom mjestu su *izloženost* negativnim ponašanjima (npr. prekomjerna kontrola rada, uporno kritiziranje, socijalna izolacija), *učestalost* (ponavljanje npr. svakodnevno, tjedno, mjesečno), *trajanje* tijekom određenog razdoblja (najmanje šest ili dvanaest mjeseci) i *neravnoteža moći* kao nemogućnost žrtve da se obrani. Zlostavljanje na radnom mjestu može biti *direktno*, poput verbalnog zlostavljanja, optužbi i javnog poniženja, a može biti i *indirektno*, više suptilno u obliku ogovaranja, širenja lažnih glasina i socijalne isključenosti (Einarsen i sur., 2009).

Pregledom međunarodne i domaće literature termini mobing i zlostavljanje na radnom mjestu jednoznačni su i uvriježeni u opisivanju i istraživanju istog fenomena, dok hrvatsko zakonodavstvo koristi termin zlostavljanje na radu. Stoga se u ovom radu koriste kao sinonimi istog fenomena.

U svrhu mjerenja mobinga, razvijala se operativna definicija što je prema Leymannovu kriteriju najmanje jedno neprijateljsko i neetično ponašanje na tjednom nivou tijekom posljednjih šest mjeseci (Di Martino, Hoel i Cooper 2003; Leymann, 1990), odnosno prema kriteriju Mikkelsena i Einarsena (2001) najmanje dva negativna ponašanja tjedno u istom razdoblju. Ovaj operativni kriterij može zahtijevati i stroži prag, od tri ili četiri negativna ponašanja tjedno, tijekom najmanje šest mjeseci kao uvjet za zlostavljanje na radu (Agervold, 2007). Osim razdoblja od šest mjeseci, u istraživanjima je prisutan i kriterij izlaganja u posljednjih dvanaest mjeseci (Yildirim, 2009; Salin, 2001).

Bitan element definicije mobinga jeste da pojedinac koji je izložen negativnim ponašanjima sebe doživljava kao žrtvu takvih ponašanja (Baguena, Belena, Toldos i Martinez, 2011). Dok netko određena negativna ponašanja može doživjeti kroz osjećaj zlostavljanja, s druge strane netko

sebe ne želi percipirati kao žrtvu i stoga izbjegava svoje iskustvo označiti "zlostavljanjem" (Nielsen, Matthiesen i Einarsen, 2010). Unatoč objektivnoj izloženosti negativnim ponašanjima vrlo je teško predvidjeti kada će određena osoba subjektivno sebe percipirati kao žrtvu zlostavljanja. Različita istraživanja (Mikkelsen i Einarsen, 2001; Salin 2001) potvrđuju navedenu diskrepancu između subjektivnih i objektivnih pokazatelja zlostavljanja na radnom mjestu. Naime, mnogi ljudi doživljavaju da priznanje statusa žrtve ujedno implicira njihovu osobnu slabost i nemoć da izađu na kraj sa stresnim situacijama na poslu. Upravo subjektivni doživljaj u proučavanju fenomena zlostavljanja na radu, predstavlja problem za istraživače, te je potrebno precizno definiranje iskustva zlostavljanja. U ovom istraživanju za određenje iskustva zlostavljanja na radnom mjestu koristiti će se pristup koji je prihvaćen od brojnih istraživača (Einarsen i sur. 2003; Leymann, 1996; Salin, 2001; Zapf i Gross, 2001), a prema kojem se fenomen zlostavljanja na radnom mjestu definira kao ponavljajuće negativno ponašanje od strane jedne ili više osoba iz radnog okruženja, koje je usmjereno prema jednoj ili više osoba, koje se osjećaju metom napada bez mogućnosti ili pak imaju poteškoće da se obrane, a s krajnjim ciljem nanošenja profesionalne, psihosocijalne, zdravstvene ili fizičke štete, odnosno ugrožavanja integriteta žrtve.

U istraživanjima mobinga koriste se različite metode mjerenja pa stoga podaci variraju između, ali i unutar pojedinih zemalja (Nielsen i sur., 2010), kao i zbog nedosljednosti u korištenju mjernih instrumenata (Baguena i sur., 2011; Zapf i sur., 2011). Najčešće su prisutne dvije glavne metode kvantitativnog mjerenja.

U metodi samooznačavanja (*eng. self-labelling method*) ispitanici procjenjuju svoj doživljaj izloženosti zlostavljanju tijekom određenog vremena. Prije samooznačavanja od ispitanika se najčešće traži da procjene, da li bi, u odnosu na ponuđenu definiciju zlostavljanja, označili svoje iskustvo kao zlostavljanje na radu. Procjena samooznačavanjem može nuditi dihotomne odgovore, da/ne, ili ocjenu na skali koja se odnosi na frekvenciju zlostavljanja (od 1 — nikad, do 5 — svakodnevno).

Drugi pristup je metoda bihevioralnog iskustva (*eng. behavioral experienced method*) kojom se mjeri frekvencija izloženosti konkretnim negativnim ponašanjima na skali od 1 — nikad do 5 — svakodnevno, tijekom određenog vremenskog razdoblja, najčešće, šest ili dvanaest mjeseci (Einarsen, Hoel, Zapf i Cooper, 2003; Leymann, 1996; Salin, 2001).

Značajan broj istraživanja podržava kombiniranje oba pristupa, samooznačavanje i bihevioralno iskustvo, što omogućuje postizanje najbolje operacionalizacije mjerenja u istraživanju mobinga (Nielsen i sur., 2011), posebno uključivanjem definicije zlostavljanja na radu prilikom korištenja metode samooznačavanja (Zapf i sur., 2011). Na ovaj način mogu se dobiti informacije o prirodi i učestalosti izloženosti negativnim ponašanjima odnosno iskustvu zlostavljanja na radu (Nielsen i sur., 2010).

U većini istraživanja za utvrđivanje učestalosti promatrano je razdoblje posljednjih šest ili dvanaest mjeseci (Nielsen i sur., 2010).

Metoda bihevioralnog iskustva koristi se u najčešće primjenjivanim instrumentima, kao što je Leymanov inventar psihološkog terora (*eng. Leymann Inventory of Psychological Terrorization — LIPT*; Leymann, 1990) i Revidirani upitnik negativnih ponašanja na radnom mjestu (*eng. The Negative Acts Questionnaire-Revised, NAQ-R*, Einarsen i Raknes, 1997; Einarsen i sur., 2009). Ovaj

drugi, Revidirani upitnik, podržava mjerenje zlostavljanja na radnom mjestu kombinacijom metode bihevioralnog iskustva i metode samooznačavanja. Dok je LIPT dizajniran kao dijagnostički alat za identifikaciju žrtava teškog zlostavljanja koje može biti traumatsko iskustvo, manje je prikladan u anketama opće radne populacije, NAQ-R je prikladna, sveobuhvatna i kratka skala za utvrđivanje izloženosti zlostavljanju na radnom mjestu u organizacijskim anketama (Einarsen i sur., 2009).

Svrha i ciljevi istraživanja

Kako nema saznanja da je instrument *The Negative Acts Questionnaire-Revised* korišten na populaciji zaposlenika u Hrvatskoj, razvoj hrvatske verzije instrumenta pridonijet će istraživanjima zlostavljanja na radnom mjestu, te usporedbi rezultata dobivenih u drugim zemljama i organizacijskim sredinama. Stoga je glavna svrha ovog istraživanja provjera faktorske strukture i unutarnje pouzdanosti kao preliminarne potvrde prikladnosti hrvatske verzije Revidiranog upitnika negativnih ponašanja na radnom mjestu za njegovo daljnje korištenje.

U odnosu na glavnu svrhu istraživanja, prvi cilj rada je provjeriti faktorsku strukturu upitnika NAQ-R i ispitati unutarnju pouzdanost. Drugi cilj je prikazati osnovne deskriptivne pokazatelje dobivene primjenom ovog upitnika i statističku značajnost povezanosti pojedinih čestica i ukupnog prosječnog rezultata s česticom „iskustvo bivanja zlostavljanim“.

Metoda

Uzorak

U istraživanju je sudjelovalo 209 policijskih službenika Policijske uprave splitsko-dalmatinske od čega 161 ili 77 % muškaraca i 48 ili 23 % žena. Više od polovine (56 %) je sa radnim stažem duljim od dvadeset godina. Većina ispitanika je srednje stručne spreme (55,5 %), više stručne spreme je 12 % i visoke stručne spreme 32,5 % ispitanika. Obzirom na organizacijski položaj, 75 % je podređenih dok je 25 % rukovodećih. U odnosu na rang rukovođenja 10 % je je srednjeg i višeg, dok je 90 % nižeg ranga rukovođenja.

Postupak provedbe istraživanja

Uz prethodnu najavu, istraživanje je provedeno metodom ankete u prosincu 2016. i siječnju 2017. godine tijekom radnog vremena. Obuhvaćeni su policijski službenici koji su se u vrijeme dolaska anketara zatekli u službi, odnosno u policijskoj postaji, dok je sudjelovanje u istraživanju bilo anonimno i dobrovoljno. Upitnici su podijeljeni u otvorenim kovertama uz usmene i pismene upute sudionicima kako u svakom trenutku mogu odustati od sudjelovanja, odnosno da popunjene ili ne popunjene, upitnike vrate u kovertu bez ikakvog označavanja osobnih podataka, zalijepe ih i odlože u kutiju čime je osigurana povjerljivost i anonimnost.

Instrument

Revidirani upitnik negativnih ponašanja na radnom mjestu (*The Negative Acts Questionnaire-Revised*, Einarsen i sur., 2009) nastao je istraživanjem literature i na osnovu izjava žrtava koje su imale

dugotrajno iskustvo zlostavljanja. Upitnik je konstruirala grupa norveških znanstvenika sveučilišta u Bergenu (eng. *The Bergen Bullying Research Group*).

Upitnikom se dobivaju informacije o izloženosti negativnim ponašanjima u posljednjih šest mjeseci, dok se rezultati faktorskom analizom grupiraju u tri faktora koji se odnose na *zlostavljanje usmjereno na kvalitetu obavljanja radnih zadataka* (nerealni rokovi, pretjerani nadzor, oduzimanje odgovornosti i sl.), *osobnost pojedinca* (ignoriranje, glasine i tračevi, ponižavanje i sl.) i *fizičko zlostavljanje* (upiranje prstom, prijetnje fizičkim nasiljem i sl.). Opisana faktorska struktura je dobivena na originalnom instrumentu. NAQ-R može se koristiti i kao jednofaktorska, te dvofaktorska mjera.

Revidirani upitnik negativnih ponašanja sadrži 22 čestice konstruirane u terminima negativnih i neetičnih ponašanja, bez navođenja termina „zlostavljanje“. Ispitanicima se zadaje vremenski okvir od najčešće šest mjeseci u okviru kojeg procjenjuju učestalost izloženosti svakom od 22 negativna ponašanja na skali od 5 stupnjeva (od 1 — nikada do 5 — svakodnevno). Vrijednost 1 znači da ispitanik nikada nije doživio negativno ponašanje, dok vrijednost 5 znači da ispitanik doživljava negativno ponašanje svakodnevno. Na kraju upitnika u dodatnom pitanju je ponuđena definicija zlostavljanja na radnom mjestu prema kojoj ispitanici procjenjuju jesu li i ako jesu u kojoj su mjeri zlostavljani na skali učestalosti od 1 — nikada do 5 — svakodnevno. Prema autorima ukupan rezultat na upitniku kao i dodatnom pitanju se dobiva kao jednostavna aditivna linearna kombinacija, pri čemu više vrijednosti ukazuju na veću učestalost izlaganju negativnim i neetičnim ponašanjima, odnosno učestalije iskustvo izloženosti zlostavljanju na radnom mjestu.

Provjerom psihometrijskih svojstava (Einarsen i sur., 2009) utvrđena je visoka unutarnja pouzdanost (Cronbach alpha = 0,90) i sva su faktorska zasićenja premašivala 0,70. Dobiveni faktori su u međusobno visokim korelacijama te je potvrđena zadovoljavajuća konstruktna valjanost koja je procjenjivana mjerama psihofizičkog zdravlja, zadovoljstva poslom, efikasnošću, predanosti organizaciji i slično.

Instrument je konstruiran 1997. godine i nakon toga, nekoliko je puta doraden. Revidirani upitnik *The Negative Acts Questionnaire — Revised* otklonio je nedostatke prethodnih verzija upitnika *The Negative Acts Questionnaire* i omogućuje usporedbe uzimajući u obzir kulturalne razlike (Einarsen i sur., 2009).

U svrhu provođenja istraživanja upitnikom NAQ-R uz dopuštenje autora za korištenje, prevedena je izvorna engleska verzija. U prijevodu, metodom *back translation* (Vallerand, 1989) sudjelovala su dva profesora engleskog jezika koji su razmijenili svoje prijevode i izradili završnu verziju prijevoda za koju je treći profesor učinio povratni prijevod s hrvatskog na engleski. Ni u jednoj stavci nije bilo potrebe za promjenama.

U ovom istraživanju upitnik je modificiran u dijelu opserviranog vremenskog perioda pa je umjesto šest mjeseci ispitanicima ponuđeno razdoblje proteklih dvanaest mjeseci. Svrha te promjene je nastojanje da se izbjegnu varijacije prilikom mjerenja obzirom na promjene kojima je zahvaćen policijski sustav kao i razdoblje korištenja godišnjih odmora u vrijeme provođenja istraživanja.

Pored upitnika NAQ-R korištena su i sociodemografska pitanja o spolu, dobi, radnom i organizacijskom statusu.

Rezultati

Faktorska struktura i pouzdanost upitnika

U svrhu ispitivanja faktorske strukture, prikladnost korelacijske matrice za faktorsku analizu ispitali smo pomoću Kaiser-Meyer-Olkinovog testa (KMO) i Bartlettovog testa sfernosti. KMO test pokazuje proporciju zajedničke varijance koja može biti objašnjena latentnim faktorima i pri tome se u svrhu ocjene prikladnosti matrice za faktorsku strukturu vrijednost 0,90 i više procjenjuje odličnom (Kaiser, Rice, 1974, prema Fulgosi, 1988). Bartlettovim se testom provjerava jednakost korelacijske matrice i matrice identiteta i pri tome je za utvrđivanje prikladnosti matrice za faktorsku analizu potrebno postići statističku značajnost najmanje $p < 0,05$. Prema dobivenim podacima korelacijska matrica sastavljena od čestica iz upitnika NAQ-R udovoljava navedenim kriterijima za provođenje faktorske analize (KMO test = 0,946; Bartlettov test: Približni hi-kvadrat = 3699,877; $df = 231$; $p < 0,001$).

Budući je, prema našim saznanjima, ovo prva primjena hrvatske verzije, faktorska struktura upitnika NAQ-R ispitivana je postupkom eksploratorne faktorske analize metodom zajedničkih faktora koja omogućuje mjerenje latentnih faktora. Nadalje, korišten je Kaiser-Guttmanov kriterij ekstrakcije faktora prema kojem se zadržavaju samo oni faktori koji imaju svojstvene vrijednosti jednake i veće od 1. Kako su ispitivane pojave međusobno statistički značajno povezane, korištena je kosa oblimin rotacija s ciljem smislenije interpretacije ekstrahiranih faktora.

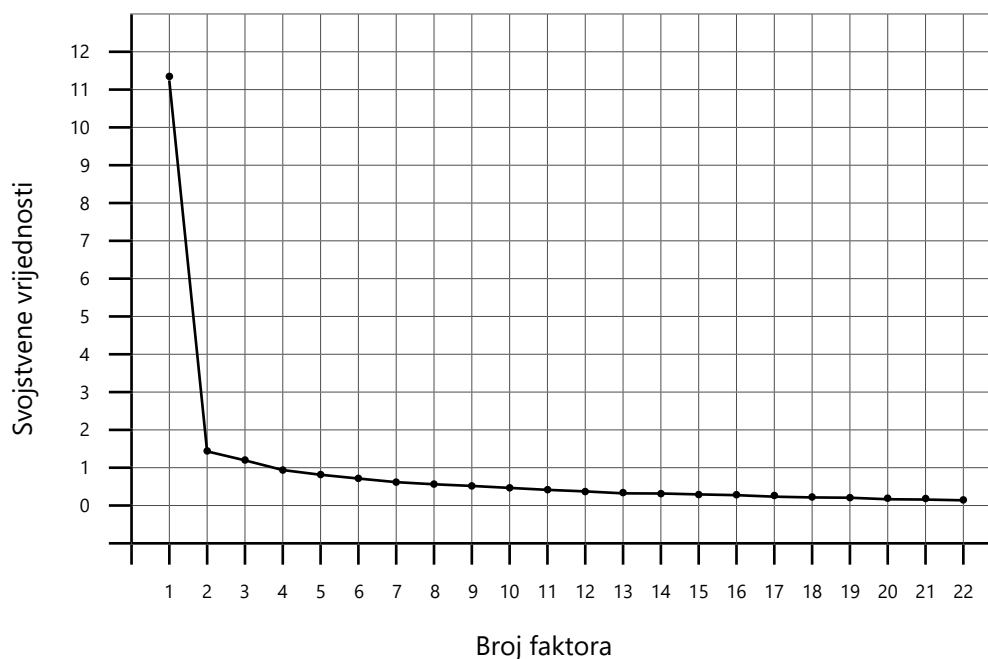
Osim Kaiser-Guttmanovog kriterija koji pokazuje tendenciju hiperfaktorizacije, za odluku o brojnosti zajedničkih faktora koristili smo i kriterij Catellovog Scree testa te kriterij interpretabilnosti faktora.

Tablica 1. Ekstrahirane svojstvene vrijednosti u upitniku NAQ-R prema modelu zajedničkih faktora uz korištenje Kaiser-Guttmanovog kriterija

Faktor	Analiza zajedničkih faktora		
	Svojstvene vrijednosti	Postotak varijance	Kumulativni postotak varijance
1	11,910	54,134	54,134
2	1,107	5,032	59,166
3	0,753	3,423	62,589

Prema podacima u Tablici 1., faktorskom su analizom prema modelu zajedničkih faktora i uz poštivanje Kaiser-Guttmanovog kriterija ekstrahirana dva značajna faktora kojima se ukupno objašnjava 59,166 % zajedničke varijance. Iako je velika razlika u postotku objašnjene varijance prvog faktora u odnosu na ostale i koji samostalno objašnjava 54,134 % zajedničke varijance, dopušta se i postojanje drugog faktora kojim se objašnjava 5,032 % zajedničke varijance. To govori u prilog postojanja dvofaktorske strukture ispitivanog upitnika, a što se potvrđuje i Cattellovim Scree testom (*Grafički prikaz 1.*), kao drugim korištenim kriterijem za donošenje odluke o broju faktora.

Scree Plot



Grafički prikaz 1: Upitnik NAQ-R -brojnost faktora prema Catellovom scree testu

Uvidom u Scree Plot (Grafički prikaz 1.) značajan pad u svojstvenim vrijednostima (ili karakterističnom korijenu) nalazimo nakon prvog faktora, a što upućuje na to da se teorijski značajna količina varijance prije pada iscrpila na tom faktoru. Također, manji, ali značajan pad vidljiv je i nakon drugog faktora. Navedena solucija sugerira postojanje dvofaktorske strukture hrvatske verzije upitnika. Uvažavajući rezultate istraživanja (Einarsen i sur., 2009; Charilaos i sur., 2015) u kojima se dopušta da NAQ-R osim kao jednofaktorski može koristiti i kao trofaktorski (zlostavljanje usmjereno na ličnost zaposlenika, zlostavljanje usmjereno na rad i fizičko zastrašivanje) te dvofaktorski mjerni instrument (zlostavljanje usmjereno na ličnost zaposlenika i zlostavljanje usmjereno na rad) u nastavku rada je, sukladno u ovom istraživanju izoliranim značajnim faktorima, prikazana rotirana faktorska solucija s dva smisljena faktora koji zadovoljavaju kriterij interpretabilnosti (zlostavljanje usmjereno na ličnost zaposlenika i zlostavljanje usmjereno na rad). U matrici sklopa, matrice strukture i komunaliteta (Tablica 2.), čestice su sortirane po veličini zasićenja te su izostavljena zasićenja manja od 0,30 zbog bolje preglednosti i lakšeg izdvajanja čestica prema pripadnosti istom faktoru. U provedenoj analizi sa dva zadana faktora ($\lambda_1 = 11,879, 53,995\%$; $\lambda_2 = 1,079, 4,907\%$) objašnjava se ukupno 58,902 % zajedničke varijance. Korelacija između dobivenih faktora je pozitivna i statistički značajna ($r_{F_1, F_2} = 0,664, p < 0,001$).

Tablica 2. NAQ-R: matrica sklopa (P), strukture (S) i komunaliteti (h²) nakon kose oblimin rotacije

Čestice	P1	P2	S1	S2	h ²
NAQ-R 9. Zastrašuje Vas se s uperenim prstom u Vas, ulazi se u Vaš osobni prostor, naguravanje, blokiranje.	0,910		0,840	0,499	0,711
NAQ-R 20. Izloženi ste prekomjernom zadirkivanju i sarkazmu.	0,875		0,859	0,557	0,738
NAQ-R 22. Prijeti Vam se nasiljem, fizičkim zlostavljanjem ili ste zaista doživjeli fizičko zlostavljanje.	0,820		0,663	0,307	0,471
NAQ-R 17. Iznose se neproverene tvrdnje i optužbe protiv Vas.	0,797		0,804	0,540	0,646
NAQ-R 8. Viče se na Vas ili ste meta nečijeg bijesa, spontane ljutnje.	0,794		0,811	0,553	0,658
NAQ-R 15. Šale se na Vaš račun.	0,776		0,800	0,551	0,640
NAQ-R 12. Ignorira se Vaš dolazak ili neprijateljski se reagira kada se pojavite ili kada se obraćate.	0,733		0,817	0,614	0,677
NAQ-R 10. Upućeni su Vam savjeti ili poruke preko drugih da biste trebali prestati raditi svoj posao, potražiti drugi ili dati otkaz.	0,731		0,737	0,494	0,543
NAQ-R 7. Doživjeli ste uvredljive primjedbe ili napade na Vas, Vaše stavove ili Vaš privatni život.	0,704		0,769	0,566	0,597
NAQ-R 11. Ponavljano se ističe ili traži Vaša pogreška/e.	0,660		0,775	0,611	0,617
NAQ-R 13. Stalno i uporno se kritizira Vaš rad.	0,638		0,801	0,669	0,675
NAQ-R 18. Pretjerano se kontrolira ili prati kako obavljate svoj posao.	0,557		0,707	0,596	0,528
NAQ-R 2. Poniženi ste i ismijavani u vezi obavljanja poslova.	0,535	0,338	0,759	0,693	0,640
NAQ-R 5. Šire se tračevi i glasine o Vama.	0,466		0,619	0,539	0,412
NAQ-R 21. Izloženi ste obimnom poslu koji ne možete obaviti.	0,392		0,510	0,438	0,278
NAQ-R 19. Vrši se pritisak da ne tražite ili ne koristite pripadajuća prava (naknada za prekovremeni, putni trošak, godišnji, bolovanje i sl.).	0,371	0,328	0,589	0,574	0,407
NAQ-R 1. Uskraćuju Vam se informacije od važnosti za posao koji radite.		0,835	0,504	0,801	0,644
NAQ-R 4. Dobivate beznačajne, trivijalne ili neugodne zadatke, a ključni poslovi Vam se oduzimaju.		0,799	0,583	0,834	0,697
NAQ-R 3. Daju Vam se poslovi ispod razine Vaše stručnosti.		0,657	0,513	0,708	0,505
NAQ-R 14. Ignoriraju se Vaše mogućnosti i zanemaruje Vaše mišljenje.	0,325	0,580	0,711	0,797	0,694
NAQ-R 6. Ignorirani ste, isključeni i izolirani iz zbivanja.	0,383	0,497	0,713	0,751	0,646
NAQ-R 16. Dobivate zadatke sa nerazumnim ili nemogućim ciljevima i rokovima.	0,357	0,443	0,650	0,679	0,533

Napomena: radi bolje preglednosti izostavljena su faktorska zasićenja manja od 0,30.

Interpretacija faktora polazi od matrice faktorske strukture nakon provedene rotacije faktora i identifikacije varijabli koje imaju visoko apsolutno zasićenje na istom faktoru. Faktorska zasićenja ukazuju na relativnu važnost svake varijable u definiranju faktora i pri tome varijable s većim zasićenjem bolje opisuju faktor. Iako ne postoje jasno definirani i široko prihvaćeni kriteriji za određivanje statističke značajnosti faktorskih zasićenja u ovom smo se radu i s obzirom na relativno mali broj ispitanika odlučili za kriterij identifikacije statistički značajnih zasićenja na osnovi veličine uzorka. Prema Hairu i suradnicima (Hair, Black, Babin i Anderson, 2010) faktorska zasićenja u intervalu +/- 0,30 do +/- 0,40 ispunjavaju minimalne zahtjeve za interpretaciju faktora, zasićenja +/- 0,50 smatraju se praktično značajnim, a zasićenja +/- 0,70 i više smatraju se indikativnim za dobro definiranu faktorsku strukturu. Uzorak istraživanja čini 209 ispitanika pa je prema kriteriju veličine uzorka za identifikaciju statistički značajnog zasićenja uz vjerojatnost od 95 % ($p < 0,05$) potrebno faktorsko zasićenje +/- 0,40. Kao što je vidljivo u Tablici 2. dobivena faktorska zasićenja odgovaraju kriteriju statistički značajnih (od 0,44 do 0,91). U svrhu određenja pripadnosti drugom faktoru korišten je kriterij višeg faktorskog zasićenja (iznad +/- 0,65), a koji prema veličini uzorka i zahtjevima za interpretaciju faktora odgovara statističkoj značajnosti.

Uvidom u rezultate faktorskih zasićenja, odnosno korelacije varijabli s latentnim faktorima (Tablica 2.) vidljivo je da je prvim faktorom kojim se opisuje najveći dio zajedničke varijance obuhvaćeno 16 čestica i pri tome su najveće saturacije s česticama NAQ-R 9. („Zastrašuje Vas se s uperenim prstom u Vas, ulazi se u vaš osobni prostor, naguravanje, blokiranje.“), NAQ-R 20. („Izloženi ste prekomjernom zadirkivanju i sarkazmu.“), NAQ-R 22. („Prijeti Vam se nasiljem, fizičkim zlostavljanjem ili ste zaista doživjeli fizičko zlostavljanje.“), NAQ-R 17. („Iznose se neprovjerene tvrdnje i optužbe protiv Vas.“), NAQ-R 8. („Viče se na Vas ili ste meta nečijeg bijesa, spontane ljutnje.“), NAQ-R 15. („Ismijavanje na Vaš račun.“). Navedene čestice opisuju ponašanja koja proizlaze iz međuljudskih odnosa te ih zajednički možemo svesti pod nazivnik *zlostavljanja usmjerenog na ličnost zaposlenika*. Kao i u drugim radovima koji dozvoljavaju mogućnost dvofaktorske strukture upitnika NAQ-R (Charilaos i dr., 2015) čestice NAQ-R 8., 9. i 22. kojima se opisuje fizičko zastrašivanje (Einarsen, Hoel i Notelaers, 2009) projicirane su na prvi faktor i zauzimaju značajno mjesto u definiranju zlostavljanja usmjerenog na ličnost zaposlenika. Drugi izdvojeni faktor opisuje 6 čestica i najveće su saturacije sa česticama NAQ-R 1. („Uskraćuju Vam se informacije od važnosti za posao koji radite.“), NAQ-R 4. („Dobivate beznačajne, trivijalne ili neugodne zadaće, a ključni poslovi Vam se oduzimaju.“), NAQ-R 3. („Daju Vam se poslovi ispod Vaše razine stručnosti.“), NAQ-R 14. („Ignoriraju se Vaše mogućnosti i zanemaruje Vaše mišljenje.“), NAQ-R 6. („Ignorirani ste, isključeni i izolirani iz zbivanja.“) i NAQ-R 16. („Dobivate zadatke sa nerazumnim ili nemogućim ciljevima i rokovima.“). Navedene čestice povezane su s onemogućavanjem u obavljanju radnih aktivnosti. Slijedom toga, drugi faktor možemo nazvati *izloženost zlostavljanju usmjerenom na rad* (nerealni rokovi, prevelik obim posla, ignoriranje mišljenja i stavova, pretjerani nadzor, oduzimanje odgovornosti i slično).

Unutarnja pouzdanost Upitnika NAQ-R mjerena Cronbach alpha koeficijentom pokazuje visoku pouzdanost (Cronbach $\alpha=0,959$). Prosječna korelacija između čestica instrumenta također je visoka i zadovoljavajuća ($r = 0,531$; Min = 0,233, Max = 0,769).

Dobiveni prvi (F1 — zlostavljanje usmjereno na ličnost zaposlenika) i drugi faktor (F2 — zlostavljanje usmjereno na rad) na ukupnom su uzorku ispitanika (N=209) analizirani i deskriptivno pa su u Tablici 3. prikazane njihove prosječne vrijednosti (M) raspršenja (SD), raspon rezultata (Min — Max), unutarnja pouzdanost (Cronbach α), prosječna korelacija između faktorskih čestica (r_f) i korelacije s česticom iskustva zlostavljanja.

Uvidom u dobivene vrijednosti na deskriptivnoj se razini može zaključiti da je iskustvo zlostavljanja opisano prvim faktorom (F1 — zlostavljanje usmjereno na ličnost zaposlenika: M = 1,68; SD = 0,70) i drugim faktorom (F2 — zlostavljanje usmjereno na rad: M = 2,10; SD = 0,89) prisutno vrlo rijetko odnosno u intervalu od nekoliko puta tijekom godine. To odgovara rezultatu dobivenim analizom svih čestica u upitniku (M = 1,79; SD = 0,72). Unutarnja pouzdanost i prosječna korelacija između čestica prvog faktora (Cronbach α F1 = 0,949; $r_{F1} = 0,553$) i drugog faktora (Cronbach α F2 = 0,896; $r_{F2} = 0,595$) također su visoki.

Razlike između prosječnih vrijednosti dobivenih na prvom i drugom faktoru testirani su Studentovim t-testom za zavisne uzorke. Rezultati pokazuju da se odgovori ispitanika dobiveni na testiranim faktorima statistički značajno razlikuju ($t = 11,11$; $df = 208$, $p < 0,001$) i pri tome je, iako na razini vrlo rijetkog, prisutnije zlostavljanje opisano drugim faktorom (zlostavljanje usmjerno na rad).

Također, utvrđene su visoke i statistički značajne korelacije ($p < 0,001$) između čestice kojom se opisuje „učestalost izloženosti zlostavljanju“ te prvog ($r = 0,625$) i drugog faktora ($r = 0,538$).

Tablica 3. Prosječne vrijednosti (M), raspršenja (SD), raspon rezultata (Min — Max), pouzdanost (α) i korelacije (rF) dobiveni na prvom i drugom faktoru upitnika NAQ-R (N = 209)

FAKTORI	M	SD	Min	Max	Cronbach α	rF	r (iskustvo zlostavljanja)
F1. Zlostavljanje usmjereno na ličnost zaposlenika	1,68	0,70	1	4,81	0,949	0,553	0,625**
F2. Zlostavljanje usmjereno na rad.	2,10	0,89	1	5	0,896	0,595	0,538**

** $p < 0,001$

Zastupljenost negativnih ponašanja na radnom mjestu

Deskriptivnom analizom prikazana je prisutnost mjerenih pojava u uzorku što je drugi cilj ovog istraživanja. Prikazani su osnovni deskriptivni pokazatelji dobiveni primjenom NAQ-R upitnika i statistička značajnost povezanosti pojedinih čestica i ukupnog prosječnog rezultata s česticom „iskustvo bivanja zlostavljanim“.

U Tablici 4. su prikazane prosječne vrijednosti (M), raspršenja (SD), raspon rezultata pojedinih čestica i ukupnog rezultata na upitniku NAQ-R te jednoj izdvojenoj čestici kojom je ispitana učestalost iskustva bivanja zlostavljanim (Min-Max). Također prikazane su korelacije između pojedinih čestica i ukupnog rezultata u upitniku NAQ-R s česticom kojom se ispituje iskustvo bivanja zlostavljanim (Pearsonov r).

Prikazani rezultati deskriptivne analize pokazuju da se prosječne vrijednosti čestica i ukupnog rezultata na upitniku NAQ-R nalaze u rasponu od $M = 1,12$ ($SD = 0,51$) za česticu broj 22. („Prijeti Vam se nasiljem, fizičkim zlostavljanjem ili ste zaista doživjeli fizičko zlostavljanje.“) do $M = 2,35$ ($SD = 1,22$) za česticu broj 3. („Daju Vam se poslovi ispod Vaše razine stručnosti.“). Analiza prosječnih vrijednosti na cijeloj skali (ukupni rezultat) pokazuje da samo 7 ispitanika (3,3 %) postiže vrijednost $M = 3,5$ i više, a što bi odgovaralo procjeni o izloženosti negativnim ponašanjima na tjednoj i svakodnevnoj razini. Budući se upitnikom ispituje učestalost izloženosti negativnim ponašanjima, iz dobivenih rezultata se na deskriptivnoj razini može zaključiti da su se ispitivana ponašanja u postojećem uzorku događala nikada ili vrlo rijetko. Pri tome je važno istaknuti gotovo zanemarivu prisutnost nasilnih prijetnji ili neposrednog iskustva fizičkog zlostavljanja (čestica br. 22: $M = 1,12$; $SD = 0,51$). Na ponuđeno pitanje o iskustvu prijetnje nasiljem, fizičkim zlostavljanjem ili stvarno doživljenim fizičkim zlostavljanjem u ispitivanom se uzorku za odgovor „nikad“ odlučilo 193 ispitanika (92,3 %) od kojih je 149 (92,5 %) muškog i 44 (91,7 %) ženskog spola.

Tablica 4. Prosječne vrijednosti (M), raspršenja (SD), raspon rezultata (Min — Max) i korelacije (Pearsonov r) dobiveni primjenom upitnika NAQ-R (N = 209)

NAQ-R	M	SD	Min	Max	r (iskustvo zlostavljanja)
1. Uskraćuju Vam se informacije od važnosti za posao koji radite.	2,33	1,44	1	5	0,358**
2. Poniženi ste i ismijavani u vezi obavljanja poslova.	1,79	0,99	1	5	0,475**
3. Daju Vam se poslovi ispod razine Vaše stručnosti.	2,35	1,22	1	5	0,409**
4. Dobivate beznačajne, trivijalne ili neugodne zadaće, a ključni poslovi Vam se oduzimaju.	2,19	1,21	1	5	0,470**
5. Šire se tračevi i glasine o Vama.	2,18	1,07	1	5	0,396**
6. Ignorirani ste, isključeni i izolirani iz zbivanja.	1,97	1,04	1	5	0,441**
7. Doživjeli ste uvredljive primjedbe ili napade na Vas, Vaše stavove ili Vaš privatni život.	1,98	1,06	1	5	0,468**
8. Viče se na Vas ili ste meta nečijeg bijesa, spontane ljutnje.	1,76	0,96	1	5	0,539**
9. Zastrašuje Vas se s uperenim prstom u Vas, ulazi se u Vaš osobni prostor, naguravanje, blokiranje.	1,33	0,74	1	5	0,516**
10. Upućeni su Vam savjeti ili poruke preko drugih da biste trebali prestati raditi svoj posao, potražiti drugi ili dati otkaz.	1,36	0,84	1	5	0,533**
11. Ponavljano se ističe ili traži Vaša pogreška/e.	1,74	0,96	1	5	0,577**
12. Ignorira se Vaš dolazak ili neprijateljski se reagira kada se pojavite ili kada se obraćate.	1,57	0,85	1	5	0,474**
13. Stalno i uporno se kritizira Vaš rad.	1,79	0,90	1	5	0,555**
14. Ignoriraju se Vaše mogućnosti i zanemaruje Vaše mišljenje.	2,07	1,02	1	5	0,506**
15. Šale se na Vaš račun.	1,64	0,93	1	5	0,498**
16. Dobivate zadatke sa nerazumnim ili nemogućim ciljevima i rokovima.	1,67	0,95	1	5	0,460**
17. Iznose se neproverjene tvrdnje i optužbe protiv Vas.	1,75	0,96	1	5	0,445**
18. Pretjerano se kontrolira ili prati kako obavljate svoj posao.	1,94	1,03	1	5	0,445**
19. Vršite pritisak da ne tražite ili ne koristite pripadajuća prava (naknada za prekovremeni, putni trošak, godišnji, bolovanje i sl.).	1,68	1,05	1	5	0,401**
20. Izloženi ste prekomjernom zadirkivanju i sarkazmu.	1,45	0,81	1	5	0,542**
21. Izloženi ste obimnom poslu koji ne možete obaviti.	1,78	0,97	1	5	0,315**
22. Prijeti Vam se nasiljem, fizičkim zlostavljanjem ili ste zaista doživjeli fizičko zlostavljanje.	1,12	0,51	1	5	0,504**
UKUPNO (sve čestice)	1,79	0,72	1	4,77	0,626**
Iskustvo zlostavljanja	1,30	0,64	1	5	1,000

** p < 0,001

Slični su rezultati dobiveni i za česticu kojom se ispitala učestalost iskustva bivanja zlostavljanjem pri čemu, za ispitivani uzorak, prosječna vrijednost iznosi M = 1,30 (SD = 0,64). Taj podatak sugerira da se najveći broj ispitanika odlučio za odgovore kojima se negira postojanje takvog iskustva (N = 159; 76,1 %) odnosno da je njegova pojavnost vrlo rijetka (N = 42; 20,1 %). Uvažavajući spol, za negiranje iskustva bivanja zlostavljanjem odlučilo se 120 (74,5 %) i za odgovor „vrlo rijetko“ 34 (21,1 %) ispitanika. Kod ispitanica se za odgovor „ne“ odlučilo njih 39 (81,3 %), dok je odgovor „vrlo rijetko“ izabralo njih 8 (16,7 %). Navedeni pokazatelji sugeriraju da su u ispitivanom uzorku iskustva mjesečnog, tjednog ili svakodnevnog bivanja zlostavljanjem gotovo zanemariva te su kod ispitanika takva iskustva prisutna kod njih 7 (4,3 %) dok je kod ispitanica tek kod jedne od njih (2,1 %) prisutan odgovor svakodnevnog iskustva zlostavljanja. Naravno, uvažavajući posljedice i svu patnju koju iskustva zlostavljanja proizvode na planu fizičkog i mentalnog zdravlja ljudi i navedene su male brojke prevelike i nedopustive.

Nadalje, zanimalo nas je utvrditi razinu povezanosti između čestice „učestalost iskustva biva-nja zlostavljanim“ i čestica u upitniku NAQ-R. Kao što je vidljivo u Tablici 4. korelacije su pozitivne i statistički značajne ($p < 0,001$) u rasponu od $r = 0,315$ do $r = 0,577$. Također, to se odnosi i na korelaciju s ukupnim prosječnim rezultatom ($r = 0,626$).

Rasprava

Ovim istraživanjem provjerena je faktorska struktura i unutarnja pouzdanost hrvatske verzije upitnika NAQ-R. Zadržana je izvorna ljestvica upitnika po pitanju broja i sadržaja čestica. Razdoblje procjenjivanja izloženosti negativnim ponašanjima i samooznačavanje zlostavljanja modificirano je određivanjem razdoblja od dvanaest umjesto šest mjeseci.

Provedenom faktorskom analizom ekstrahirana su dva značajna faktora kojima se ukupno objašnjava 59,166 % zajedničke varijance što se slaže s rezultatima istraživanja u kojima je potvrđena dvofaktorska struktura upitnika NAQ-R (Charilaos i sur., 2015). Korelacija između dobivenih faktora iznosi $r_{F1,F2} = 0,664$. Prema kriteriju veličine uzorka za identifikaciju statistički značajnog zasićenja uz vjerojatnost od 95 % ($p < 0,05$) faktorska zasićenja na oba faktora statistički su značajna ($p < 0,05$ i iznad 0,40). Dobiveni su faktori smisleno interpretabilni sukladno originalnoj zamisli autora upitnika (Einarsen i sur., 2009). Pri tome prvi faktor sadrži 16 čestica koje sadržajno odgovaraju opisu *zlostavljanja usmjerenog na ličnost zaposlenika*, dok drugi faktor sadrži 6 čestica koje se mogu svesti pod zajednički nazivnik *izloženost zlostavljanju usmjerenom na rad*. Očekivano, kao i u slučaju originalnog upitnika utvrđena je visoka unutarnja pouzdanost cjelokupnog upitnika (Cronbach $\alpha = 0,959$) kao i ekstrahiranih faktora (Cronbach $\alpha F1 = 0,949$; Cronbach $\alpha F2 = 0,896$).

Na deskriptivnoj razini iskustvo zlostavljanja opisano prvim faktorom (F1 — zlostavljanje usmjereno na ličnost zaposlenika) i drugim faktorom (F2 — zlostavljanje usmjereno na rad) u ispitivanom je uzorku prisutno vrlo rijetko (nekoliko puta tijekom godine). Nadalje, između ispitivanih faktora utvrđena je mala, ali statistički značajna razlika ($p < 0,001$) koja govori u prilog da je u ispitivanom uzorku učestalija prisutnost zlostavljanja usmjerenog na rad. Dobiveni rezultati pronalaze se i u drugim istraživanjima koja potvrđuju prikladnost dvofaktorske strukture upitnika uz veću prisutnost zlostavljanja u vezi rada (Jimenez, Munoz, Gamarra, Herrer, 2007; Silva, Aquino, Pinto, 2017).

U odnosu na predložene modele faktorske strukture, jedan, dva i tri faktora (Einarsen i sur., 2009) u istraživanjima provjere faktorske strukture pronalaze se rezultati koji potvrđuju jednofaktorsku strukturu upitnika NAQ-R (Tsuno, Kawakami, Inoue i Abe, 2010; Vukelić, Čizmić, Petrović, Tenjović i Giorgi, 2015), te trofaktorsku strukturu (Chirila i Ticu, 2014) što se može povezati mogućim utjecajem kulturoloških razlika. Uzimajući u obzir predložene modele i dobivene faktorske strukture te u odnosu na dvofaktorsku strukturu instrumenta koja je dobivena ovim istraživanjem potreban je daljnji razvoj instrumenta na većem uzorku kao i na različitim populacijama zaposlenika.

Na ispitivanom uzorku policijskih službenika instrument je pokazao visoki koeficijent unutarnje pouzdanosti (Cronbach alpha = 0,959). Ovaj koeficijent je sličan pa i veći u odnosu na dobivene mjere pouzdanosti drugih istraživanja što omogućuje usporedbu (Charilaos i sur., 2015; Tsuno i sur., 2010; Vukelić i sur., 2015; Nielsen i sur., 2009).

Nadalje, dobivena je visoka i statistički značajna korelacija između ukupnog rezultata čestica negativnih ponašanja i iskustva zlostavljanja ($r = 0,626$, $p < 0,001$), što je u skladu s prethodnim istraživanjima u kojima se pronalazi korelacija u rasponu od $r = 0,54$ do $r = 0,64$, $p < 0,001$ (Charilaos i sur., 2015; Einarsen i sur., 2009; Tsuno i sur., 2010).

Korištenjem metode samooznačavanja u istraživanju se iskustvo zlostavljanja na radnom mjestu u intervalu svakodnevnog, mjesečnog ili tjednog evidentira kod 1 ispitanice (2,1 %) i 7 ispitanika (4,3 %) ispitanika što je rezultat u granicama očekivanog u odnosu na dosadašnja istraživanja koja su provedena korištenjem upitnika NAQ-R. U istraživanju koje je provela Salin (2001) među profesionalcima u poslovnom upravljanju na uzorku 377 ispitanika, 1,6 % ispitanika se označilo žrtvama zlostavljanja na radu na tjednom nivou tijekom posljednjih 12 mjeseci. U istom istraživanju je utvrđeno da je 24,1 % ispitanika izloženo najmanje jednom negativnom ponašanju na tjednom nivou tijekom 12 mjeseci.

U istraživanju koje su proveli Nielsen i suradnici (2009) korištenjem kriterija trajanja od šest mjeseci (Leymannov kriterij — izloženost jednom negativnom ponašanju dnevno ili dva do tri puta tjedno) pronađeno je 6,2 % ispitanika dok je primjenom Mikkelsenova i Einarsenova kriterija od najmanje dva negativna ponašanja dnevno odnosno dva do tri puta tjedno 14,3 % ispitanika. Metodom samooznačavanja 4,6 % ispitanika ocijenilo se zlostavljanima. U odnosu na prikazane rezultate, metoda samooznačavanja daje relativno nižu stopu prevalencije u odnosu na metodu bihevioralnog iskustva.

Prednosti i ograničenja istraživanja

Ovo je prvo istraživanje u Republici Hrvatskoj koje provjerava prikladnost korištenja mjernog instrumentom NAQ-R koji je relevantan u brojnim međunarodnim istraživanjima. Stoga se ovaj rad može smatrati važnim doprinosom u razvoju instrumenta koji omogućava identificiranje i razumijevanje negativnih ponašanja i zlostavljanja na radnom mjestu u nedostatku standardiziranog instrumenta za istraživanje fenomena u Hrvatskoj. Korištenjem ovog instrumenta omogućuje se usporedba podataka dobivenih u Republici Hrvatskoj s podacima međunarodnih istraživanja. Učestalost zlostavljanja na radnom mjestu varira od zemlje do zemlje zbog utjecaja nacionalnih i kulturoloških razlika, no razlike se mogu očekivati i u odnosu na različite radne organizacije obzirom na specifične faktore okruženja kao i organizacijsku kulturu.

Dobivene rezultate treba uzimati u obzir s oprezom jer su dobiveni provedenim istraživanjem na relativno malom uzorku jedne profesionalne skupine zaposlenika u Hrvatskoj, pa je važno instrument provjeriti na većem uzorku i na drugim skupinama zaposlenika. Radi usporedbe dobivenih podataka prioritet je ujednačen metodološki pristup što će omogućiti daljnji razvoj ovog instrumenta koji može poslužiti kao standard za prikupljanje podataka o zlostavljanju na radnom mjestu.

Nedostatak ovog istraživanja je i mali broj žena u uzorku koji ne omogućava usporedbu faktorske strukture.

Istraživački instrument sadrži isključivo mjere samooznačavanja, što uključuje rizik motivacije i socijalno poželjnih odgovora, posebno u dijelu percepcije viktimizacije.

Zaključak

Obzirom da negativna ponašanja i zlostavljanja na radnom mjestu predstavljaju značajan izvor stresa na radnom mjestu, ali i psihosocijalni rizik za mentalno zdravlje zaposlenih, neminovno je potrebno razviti metodologiju koja će doprinijeti detekciji i prepoznavanju ovih fenomena a time napraviti korak bliže prevencije njihove pojave.

Ovo istraživanje je korisno u potvrdi i daljnjoj provjeri i primjeni instrumenta NAQ-R u mjerenju zlostavljanja na radnom mjestu i povezanim čimbenicima od utjecaja na zdravlje do utjecaja na organizaciju. Upravo razvoj hrvatske verzije jednog takvog upitnika predstavlja značajan doprinos u prepoznavanju i otkrivanju negativnih ponašanja i zlostavljanja na radnom mjestu što otvara mogućnost primjene ovog upitnika u različitim radnim sredinama i organizacijama sa svrhom ranog otkrivanja onih s većom učestalosti ove problematike. Time se otvara put prema razvoju što učinkovitijih modela sprječavanja mobinga u našem poslijeratnom društvu.

Korišteni instrument za mjerenje zlostavljanja na radnom mjestu ima visoku unutarnju pouzdanost. Nadalje, prema rezultatima faktorske analize, hrvatska verzija upitnika odgovara dvofaktorskoj strukturi čestica, pri čemu je prvi faktor moguće opisati kao zlostavljanje usmjereno na ličnost zaposlenika, a drugi odgovara opisu zlostavljanja usmjerenog na rad.

Primjena i razvoj korištenog instrumenta u istraživanjima zlostavljanja na radnom mjestu doprinijet će boljem razumijevanju fenomena i razvijanju strategija preventivnog djelovanja.

Literatura

- Agervold, M. (2007). Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an Empirical Study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 161–172. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9450.2007.00585.x>
- Ajduković, M., Ajduković, D. (1996). Pomoć i samopomoć u skrbi za mentalno zdravlje pomagača. Zagreb: Društvo za psihološku pomoć.
- Baillien, E., De Witte, H. (2009). Why is organizational change related to workplace bullying? Role conflict and job insecurity as mediators. *Economic and Industrial Democracy*, 30 (3), 348–371. doi:10.1177/0143831X09336557
- Baguena, M.J., Belena, M.A., Toldos, M.D., Martinez, D. (2011). Psychological harassment in the workplace: Methods of evaluation and prevalence. *The Open Criminology Journal*, 4(Suppl 2-M7), 102–108. Preuzeto s <https://pdfs.semanticscholar.org/9394/d7c9c4a-51d2e4746673f6097dd6314dbb857.pdf> (2.12.2016.)
- Bartlett, J. E., Bartlett M. E. (2011). Workplace bullying: An integrative literature review. *Advances in Developing Human Resources*, 13 (1), 69–84. doi: 10.1177/1523422311410651
- Britvić, D. (2010). Obitelj i stres. *Medicina Fluminensis*, 46(3), 267–272.
- Bodiroga-Vukobrat, N., Frančišković, T., Pernar, M. (2006). Mobbing. Rijeka: Društvo psihologa Primorsko-goranske županije.
- Charilaos, K., Michael, G., Chryssa, B.T., Panagiota, D., George, C.P., Christina, D. (2015). Validation of the Negative Acts Questionnaire (NAQ) in a Sample of Greek Teachers. *Psychology*, 06(1), pp.63-74. <http://dx.doi.org/10.4236/psych.2015.61007>

- Chirilă, T., Ticu, C. (2014). Verifying the psychometric properties of two instruments measuring workplace bullying among Romanian employees. *Annals of Alexandru Ioan Cuza University, Psychology Series*, 3(1): 91–109. Preuzeto s <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=82660>. (5. 12. 2016.)
- Di Martino, V., Hoel, H., Cooper, C.L. (2003). Preventing violence and harassment in the workplace. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Preuzeto s https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf. (2. 11. 2016.)
- 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.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C.L. (2003). The concept of bullying at work: The European tradition. In: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C.L. (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice*, Taylor and Francis, London, 3-30. Preuzeto s <https://www.taylorfrancis.com/books/e/9780203164662>. (8. 9. 2016.)
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C.L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. In: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C.L. (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace. Developments in theory, research, and practice* (2nd ed.), CRC Press, pp. 3–40. Preuzeto s <https://www.researchgate.net/file.PostFileLoader.html?id...assetKey...> (8. 11. 2016.)
- Einarsen, S., Raknes, B.I. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12(3), 247–263.
- Eurofound– European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, European Working Conditions Survey (EWCS) – mapping the results, 2010. Preuzeto <https://www.eurofound.europa.eu>. (15. 11. 2016.)
- Fulgosi A. (1988). *Faktorska analiza*. Zagreb: Školska knjiga.
- Giorgi, G., Arenas, A., Leon-Perez J.M. (2011). An Operative Measure of Workplace Bullying: The Negative Acts Questionnaire Across Italian Companies. *Industrial Health*, 49, 686–695. Preuzeto s https://www.jstage.jst.go.jp/article/indhealth/49/6/49_MS1287/_pdf/-char/en. (6. 11. 2016.)
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis — A Global Perspective*. New Jersey: Pearsib.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., Einarsen, S. (2009). Individual and situational predictors of workplace bullying: Why do perpetrators engage in the bullying of others? *Work & Stress*, 23, 349–358. <https://doi.org/10.1080/02678370903395568>
- Hauge, L.J., Skogstad, A., Einarsen, S. (2010). The relative impact of workplace bullying as a social stressor at work. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(5), 426–433. doi: 10.1111/j.1467–9450.2010.00813.x
- Hoel, H., Cooper, C. (2000). Destructive conflict and bullying at work. Extracts of study report compiled for Launch of the Civil Service Race Equality Network. Manchester School of Management University of Manchester Institute Science and Technology (UMIST). Preuzeto s https://scholar.google.hr/scholar?q=Hoel,+H.,+Cooper,+C.+2000.+Destructive+conflict+and+bullying+at+work.&hl=hr&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart. (2. 12. 2016.)

- Hoel, H., Einarsen, S., Cooper, C.L. (2003). Organizational Effects of Bullying. In: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper C.L. (Eds.). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace*. London, UK: Taylor and Francis, 145–161.
- Hoel, H., Sheehan, M. J., Cooper, C. L., Einarsen, S. (2011). Organisational effects of workplace bullying. In: Einarsen S., Hoel H., Zapf D., Cooper C.L., (Eds.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in Theory, Research, and Practice* (2nd ed.; pp. 129–148). Boca Raton, FL: CRC Press.
- Hogh, A., Mikkelsen, E. G., Hansen, A. M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. In: Einarsen S., Hoel H., Zapf D., Cooper C.L., (Eds.). *Bullying and Harassment in the workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*. CRC Press. Taylor and Francis; pp 107–128.
- Yildirim, D. (2009). Bullying among nurses and its effects. *International Nursing Review*, 56(4), 504–511. doi/pdf/10.1111/j.1466-7657.2009.00745.x
- Janković, J., Laklija, M., Berc, G. (2012). Percepcija sukoba radne i obiteljske uloge u kontekstu nekih obilježja obitelji i posla. *Kriminologija i socijalna integracija*, 20(1), 1–132. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/file/126642> (8. 10. 2016.)
- Jiménez, B.M., Muñoz, A.R., Gamarra, M.M., Herrer, M.G. (2007). Assessing workplace bullying: Spanish validation of a reduced version of the Negative Acts Questionnaire. *Spanish Journal of Psychology*, 10(2):449–457. doi: 10.1017/S1138741600006715
- Leka, S., Cox, T. (2008). *The European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF*. Nottingham (UK): I-WHO publications. Preuzeto s linka: http://www.prima-ef.org/uploads/1/1/0/2/11022736/prima-ef_ebook.pdf. (15. 11. 2016.)
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119–126. Preuzeto s [http://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990\(3\).pdf](http://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990(3).pdf). (21. 10. 2016.)
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organisational Psychology*, 5, 165–184. doi.org/10.1080/13594329608414853
- Lutgen-Sandvik, P. (2006). Take this job and ...: Quitting and other forms of resistance to workplace bullying. *Communication Monographs*, 73, 406–433. doi: 10.1080/03637750601024156
- Mikkelsen, E.G., Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 393–414. doi.org/10.1080/13594320143000816
- Nielsen, M.B., Skogstad, A., Matthiesen, S.B., Glasø, L., Aasland, M.S., Notelaers, G., Einarsen, S. (2009). Prevalence of workplace bullying in Norway: comparisons across time and estimation methods. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 18, 81–101. doi.org/10.1080/13594320801969707
- 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. pp. 955–979. Preuzeto s <http://dx.doi.org/10.1348/096317909X481256> (8. 9. 2016.)
- Nielsen, M.B., Notelaers, G., Einarsen, S. (2011). Measuring exposure to workplace bullying. In: Einarsen S., Hoel H., Zapf D., Cooper C.L., (Eds.). *Bullying and Harassment in the workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*. CRC Press, pp 107–128.

- Quine, L. (1999). Workplace bullying in NHS community trust: Staff questionnaire survey. *Br. Med. J.*, 318 (7178), 228–232. doi.org/10.1136/bmj.318.7178.228
- Salin, D. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 425–441. doi: 10.1080/13594320143000771.
- Salin, D. (2003). Bullying and Organizational Politics in competitive and rapidly changing work environments. *International Journal of Management and Decision Making*, 4, (1), 35–46. doi.org/10.1504/IJMDM.2003.002487
- Salin, D. (2015). Risk factors of workplace bullying for men and women: The role of the psychosocial and physical work environment. *Scandinavian Journal of Psychology*, 56(1), 69–77. doi: 10.1111/sjop.12169
- Silva, I. V., Aquino, E. M.L., Pinto, I. C. M. (2017). Psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire for the detection of workplace bullying: an evaluation of the instrument with a sample of state health care workers. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 42, ISSN: 2317-6369 doi.org/10.1590/2317-6369000128715
- Tsuno T., Kawakami, N., Inoue, A., Abe, K. (2010). Measuring workplace bullying: reliability and validity of the Japanese version of the Negative Acts Questionnaire. *Journal of Occupational Health*, 52(4), 216–226. doi: 10.1539/joh.L10036
- Vallerand, R.J. (1989). Vers une méthodologie de validation trans-culturelle de questionnaires psychologiques: Implications pour la recherche en langue française. *Psychologie Canadienne*, 30, 662–680.
- Vukelić, M., Čizmić, S., Petrović, I.B., Tenjović, L., Giorgi, G. (2015). Psychometric properties of the Serbian version of the Negative Acts Questionnaire — Revised. *Psihologija* 48(1), 19–33. doi: 10.2298/PSI1501019V
- Zapf, D., Knorz, C., Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215–237. doi.org/10.1080/13594329608414856
- Zapf, D., Einarsen, S.(2001). Bullying in the workplace: recent trends in research and practice — an introduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 369–373. doi.org/10.1080/13594320143000807
- Zapf, D., Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 497–522. <https://doi.org/10.1080/13594320143000834>
- Zapf, D., Escartin, J., Einarsen, S., Hoel, H., Vartia, M. (2011). Empirical Findings on Prevalence and Risk Groups of Bullying in the Workplace. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C.L. (Eds.), *Bullying and Harassment in the Workplace. Developments in Theory, Research, and Practice*. (2nd ed., pp. 75–105). Boca Raton, FL: CRC Press.

Dodatak 1. Hrvatska verzija Upitnika negativnih ponašanja na radnom mjestu (NAQ-R)

Uz svaku tvrdnju molimo zaokružite broj koji odgovara Vaš em iskustvu koliko često ste doživjeli opisano negativno ponašanje na radnom mjestu u posljednjih dvanaest mjeseci.

1	2	3	4	5
Nikad	Vrlo rijetko (nekoliko puta tijekom godine)	Ponekad (najmanje jednom godišnje)	Često (njmanje jednom tjedno)	Vrlo često (gotovo svaki dan)

1. Uskraćuju Vam se informacije od važnosti za posao koji radite.	1	2	3	4	5
2. Poniženi ste i ismijavani u vezi obavljanja poslova.	1	2	3	4	5
3. Daju Vam se poslovi ispod razine Vaše stručnosti.	1	2	3	4	5
4. Dobivate beznačajne, trivijalne ili neugodne zadaće, a ključni poslovi Vam se oduzimaju.	1	2	3	4	5
5. Šire se tračevi i glasine o Vama.	1	2	3	4	5
6. Ignorirani ste, isključeni i izolirani iz zbivanja.	1	2	3	4	5
7. Doživjeli ste uvredljive primjedbe ili napade na Vas, Vaše stavove ili Vaš privatni život.	1	2	3	4	5
8. Viče se na Vas ili ste meta nečijeg bijesa, spontane ljutnje.	1	2	3	4	5
9. Zastrašuje Vas se s uperenim prstom u Vas, ulazi se u Vaš osobni prostor, naguravanje, blokiranje.	1	2	3	4	5
10. Upućeni su Vam savjeti ili poruke preko drugih da biste trebali prestati raditi svoj posao, potražiti drugi ili dati otkaz.	1	2	3	4	5
11. Ponavljano se ističe ili traži Vaša pogreška/e.	1	2	3	4	5
12. Ignorira se Vaš dolazak ili neprijateljski se reagira kada se pojavite ili kada se obraćate.	1	2	3	4	5
13. Stalno i uporno se kritizira Vaš rad.	1	2	3	4	5
14. Ignoriraju se Vaše mogućnosti i zanemaruje Vaše mišljenje.	1	2	3	4	5
15. Šale se na Vaš račun.	1	2	3	4	5
16. Dobivate zadatke sa nerazumnim ili nemogućim ciljevima i rokovima.	1	2	3	4	5
17. Iznose se neproverene tvrdnje i optužbe protiv Vas.	1	2	3	4	5
18. Pretjerano se kontrolira ili prati kako obavljate svoj posao.	1	2	3	4	5
19. Vršiti se pritisak da ne tražite ili ne koristite pripadajuća prava (nagrada za prekovremeni, putni trošak, godišnji, bolovanje i sl.).	1	2	3	4	5
20. Izloženi ste prekomjernom zadirkivanju i sarkazmu.	1	2	3	4	5
21. Izloženi ste obimnom poslu koji ne možete obaviti.	1	2	3	4	5
22. Prijeti Vam se nasiljem, fizičkim zlostavljanjem ili ste zaista doživjeli fizičko zlostavljanje.	1	2	3	4	5

Slijedi pitanje koje se odnosi na Vašu osobnu procjenu izloženosti zlostavljanju na radnom mjestu (mobingu).

Zlostavljanje na radnom mjestu (mobing) definira se kao situacija/e u kojima je jedna ili više osoba duže vrijeme izložena i doživljava negativna, uznemirujuća ponašanja na radnom mjestu od strane jedne ili više osoba i pri tome se osjeća metom napada tim ponašanjima i nije u mogućnosti ili ima poteškoće da se obrani. Jedan, izolirani incident nije zlostavljanje.

Koristeći gornju definiciju molimo odgovorite (zaokruživanjem odgovora koji najbolje opisuje Vaše iskustvo) jeste li bili zlostavljani na radnom mjestu u posljednjih 12 mjeseci?

- a) Ne
- b) Da, vrlo rijetko
- c) Da, nekoliko puta mjesečno

d) Da, nekoliko puta tjedno

e) Da, svakodnevno

Dodatak 2. Izvorni upitnik: NAQ-R — Negative Acts Questionnaire-Revised
 © Einarsen, Hoel & Notelaers, 2009

The following behaviours are often seen as examples of negative behaviour in the workplace. Over the last six months, how often have you been subjected to the following negative acts at work?

Please circle the number that best corresponds with your experience over the last six months:

1	2	3	4	5
Never	Now and then	Monthly	Weekly	Daily

1. Someone withholding information which affects your performance	1	2	3	4	5
2. Being humiliated or ridiculed in connection with your work	1	2	3	4	5
3. Being ordered to do work below your level of competence	1	2	3	4	5
4. Having key areas of responsibility removed or replaced with more trivial or unpleasant tasks	1	2	3	4	5
5. Spreading of gossip and rumours about you	1	2	3	4	5
6. Being ignored or excluded (being 'sent to Coventry')	1	2	3	4	5
7. Having insulting or offensive remarks made about your person (i.e. habits and background), your attitudes or your private life	1	2	3	4	5
8. Being shouted at or being the target of spontaneous anger (or rage)	1	2	3	4	5
9. Intimidating behaviour such as finger-pointing, invasion of personal space, shoving, blocking/barring the way	1	2	3	4	5
10. Hints or signals from others that you should quit your job	1	2	3	4	5
11. Repeated reminders of your errors or mistakes	1	2	3	4	5
12. Being ignored or facing a hostile reaction when you approach	1	2	3	4	5
13. Persistent criticism of your work and effort	1	2	3	4	5
14. Having your opinions and views ignored	1	2	3	4	5
15. Practical jokes carried out by people you don't get on with	1	2	3	4	5
16. Being given tasks with unreasonable or impossible targets or deadlines	1	2	3	4	5
17. Having allegations made against you	1	2	3	4	5
18. Excessive monitoring of your work	1	2	3	4	5
19. Pressure not to claim something which by right you are entitled to (e.g. sick leave, holiday entitlement, travel expenses)	1	2	3	4	5
20. Being the subject of excessive teasing and sarcasm	1	2	3	4	5
21. Being exposed to an unmanageable workload	1	2	3	4	5
22. Threats of violence or physical abuse or actual abuse	1	2	3	4	5

Have you been bullied at work? We define bullying as a situation where one or several individuals persistently over a period of time perceive themselves to be on the receiving end of negative actions from one or several persons, in a situation where the target of bullying has difficulty in defending him or herself against these actions. We will not refer to a one-off incident as bullying.

Using the above definition, please state whether you have been bullied at work over the last six months?

- a) No (continue at question ?)
- b) Yes, but only rarely
- c) Yes, now and then
- d) Yes several times per week
- e) Yes, almost daily



Međunarodna licenca / International License:

Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0.