



Širenje područja  
socijalnog dijaloga



# Rezultati istraživanja o stresu na radu i mobingu

Širenje područja socijalnog dijaloga

SING i Udruga mobbing  
Zagreb, rujan 2018

# Osnovne informacije o istraživanju

## ➤ SVRHA I CILJ PROVEDBE ISTRAŽIVANJA:

- Ovaj upitnik dio je projekta "Širenje područja socijalnog dijaloga" i provodi se u suradnji s „Udrugom za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga“, a teži afirmirati zaštitu dostojanstva radnika unutar socijalnog dijaloga s poslodavcima u velikim i srednjim, javnim ili privatnim kompanijama u području naftno-plinskog gospodarstva.
- Cilj ovog istraživanja je bio provjeriti u kojoj mjeri ispitanici, članovi SING-a, percipiraju da su pod stresom na poslu te u kojoj mjeri doživljavaju na svom poslu ponašanja koja se mogu dovesti u vezu s mobingom.
- Istraživanje je provedeno u lipnju i srpnju 2018. godine
- Poziv za sudjelovanje u istraživanju poslan je na sve članove sindikata u 41 poduzeću.
- Većina sudionika anketu je ispunila putem web-a (65%), dok je njih 35% koristilo metodu papir-olovka
- Svim sudionicima u uputi je naglašeno kako je anketa anonimna, a samo ispunjavanje upitnika trajalo je u prosjeku 10 min.

# Osnovne informacije o istraživanju

## ➤ METODOLOGIJA

### • Sudionici/ struktura uzorka

- 270 članova sindikata iz 21 poduzeća
- 40% sudionika iz poduzeća Ina
- muških sudionika 176 (65%) te 94 (35%) ženske sudionice
- Dob od 20 do 64 godine (M= 44.5, SD= 10.2)
- 15.4% sudionika je VSS i više, 7.1% VŠS, 75.2% SSS, 1.9% KV te 0.4% NKV
- najveći broj ispitanika je iz Grada Zagreba (27%) i Zagrebačke županije (20.5%)
- Duljina staža u poduzeću od 3 mjeseca do 41 godinu (M=19.1, SD=12.3)
- Duljina staža na trenutnom radnom mjestu od 3 mjeseca do 41 godinu (M=11.1, SD=10.1)

### • Mjerni instrument/ Upitnik samopercepcije doživljaja stresa i mobinga na poslu

### • Prvi dio upitnika konstruiran za potrebe istraživanja

- demografski podaci o sudionicima (spol, dob, stručna sprema, poduzeće u kojem su zaposleni, županija u kojoj rade, duljina staža u poduzeću i duljina staža na trenutnom radnom mjestu)
- upoznatost sa zakonskim odredbama o zaštiti dostojanstva radnika i prevenciji i smanjenju stresa na radu ili u vezi s radom
- kontrolno pitanje o definiciji mobinga kako bi se dobio uvid što sudionici smatraju mobingom.

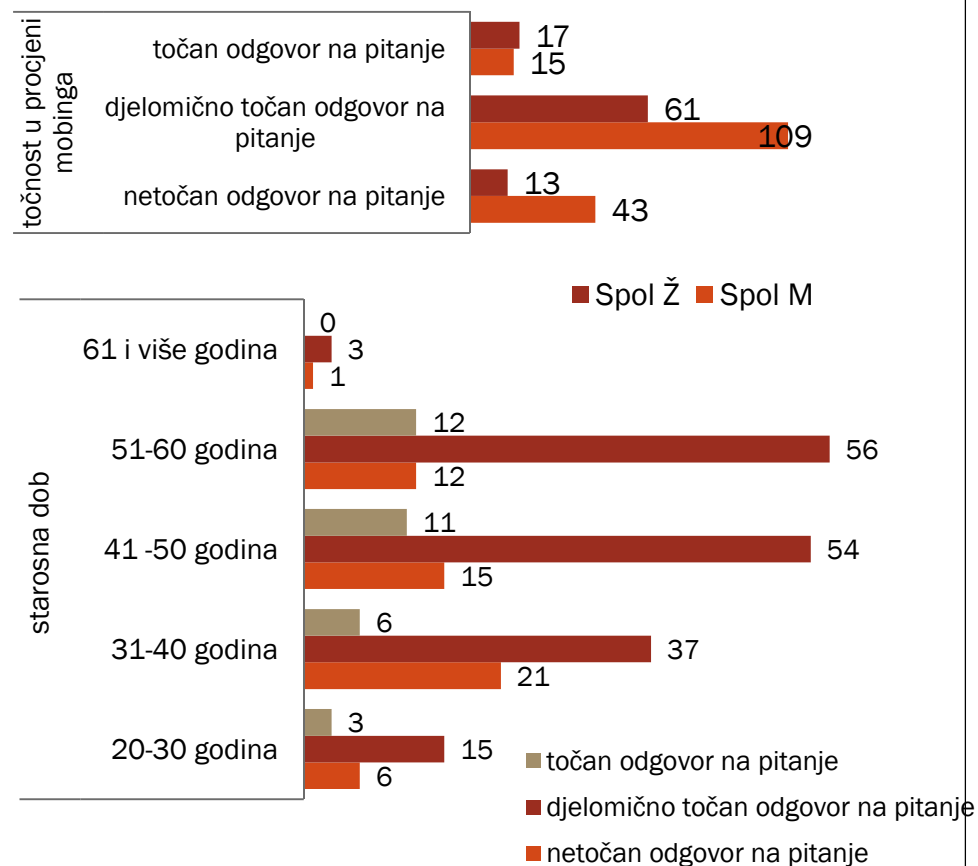
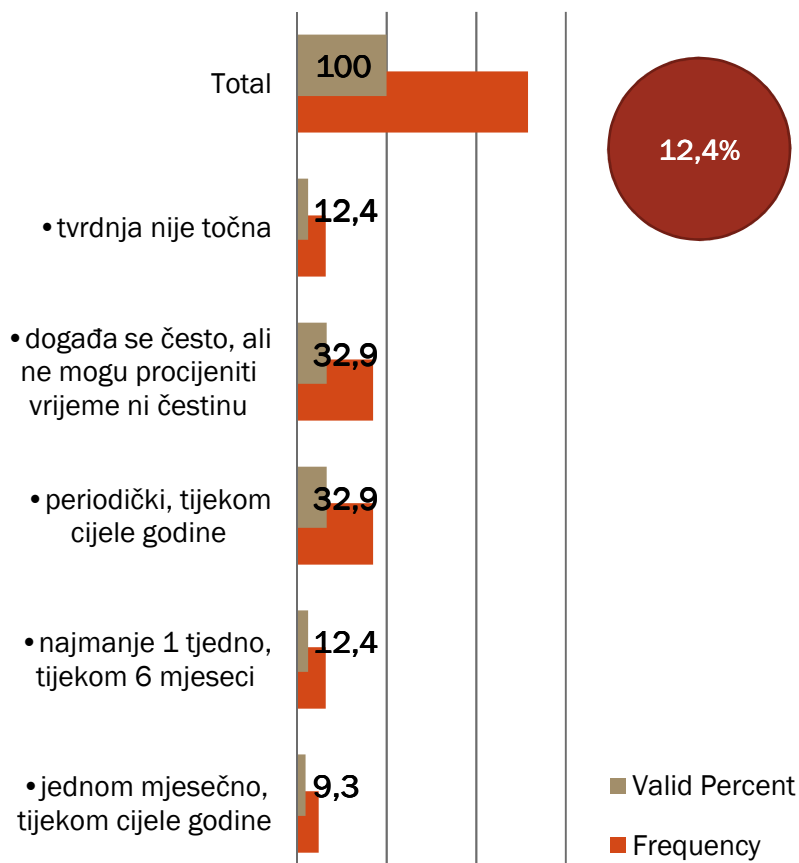
# Osnovne informacije o istraživanju

- **Drugi dio upitnika samopercepcije doživljaja stresa i mobinga**
- Skala za detektiranje mobinga obuhvaća 4 manje skale:
  - Skala interpersonalnih konflikata na poslu
  - Skala organizacijskih ograničenja
  - Skala radnog preopterećenja
  - Skala fizičkih, somatskih i zdravstvenih simptoma
- Skala za procjenu učestalosti ponašanja i situacija koji se dovode u vezu s mobingom (27 pitanja)
- Koeficijent pouzdanosti \_Cronbach alpha iznosi 0,788
- na relativno malom uzorku ovaj mjerni instrument zadovoljava kriterije pouzdanosti temeljem kojih rezultate istraživanja možemo smatrati valjanima i pouzdanima

# REZULTATI ISTRAŽIVANJA

## Upoznatost s točnom definicijom mobbinga & zakonskim odredbama

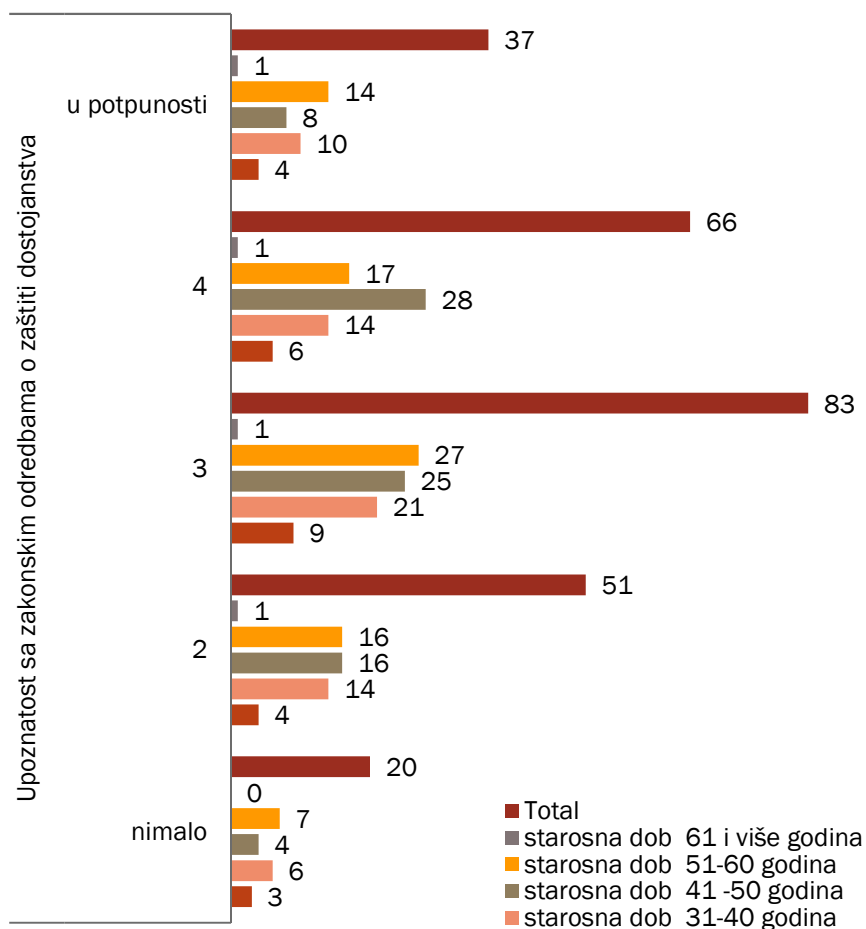
- *Mobbing (work abuse ili employee abuse) je engleski izraz za zlostavljanje na radnom mjestu.*
- *Mobing je specifični oblik ponašanja na radnom mjestu, kojim jedna osoba ili skupina njih sustavno psihički (**moralno**) zlostavlja i ponižava drugu osobu, s ciljem ugrožavanja njezina ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta, sve do eliminacije s radnog mjesta. Zlostavljana je osoba bespomoćna, u nemoćnosti je da se obrani.*
- *Takve se aktivnosti smatraju mobbingom ako su učestale i dugotrajne, pojavljuju se najmanje jednom tjedno, tijekom najmanje šest mjeseci.*



# REZULTATI ISTRAŽIVANJA

## Upoznatost sa zakonskim odredbama

- Ispitanici zakonske odredbe o zaštiti dostojanstva poznaju prosječno (M= 3.19, Sd=1,13).
- Muškarci za gotovo 50% bolji poznavatelji zakonskih odredbi o zaštiti dostojanstva radnika od žena.
- Ispitanici u potpunosti poznaju propise za razliku od ispitanica (N=24: N=13) ili ih poznaju prilično dobro (N=44:N=23).



Važno: odgovori na ova pitanja samopercepcija su ispitanika. Ovdje se ne radi o objektivnom, testom utvrđenom znanju o poznavanju zakona, stoga se svi odgovori trebaju uzeti s oprezom prilikom donošenja zaključaka.

# REZULTATI ISTRAŽIVANJA

## Upoznatost sa zakonskim odredbama

- Ispitanici prosječno upoznati i sa zakonskim odredbama o stresu na radu (M=2.9, Sd=1,16).
- Sa zakonskim odredbama o stresu na radu u potpunosti upoznato 10 % ispitanika, te kako gotovo 18% ispitanika prilično poznaje zakonske odredbe.
- Gotovo 35% ispitanika vrlo malo ili nimalo ne poznaje zakonske odredbe o stresu na radu
- Muškarci iskazuju bolje poznavanje zakonskih odredbi o stresu na radu
- Prilično dobro poznavanje i potpuno poznavanje zakonskih odredbi o stresu na radu iskazuju starije dobne skupine (41-50 godina, 51 -60 godina).

**Tablica 4. Hi kvadrat test – Provjera statističke značajnosti razlike među muškarcima i ženama, prepoznavanju mobinga te s obzirom na njegovu učestalost i kontinuitet i upoznatost za zakonskim odredbama**

|             | Spol                | Točno prepoznavanje mobinga ovisno o učestalosti i vremenskom kontinuitetu | Upoznatost sa zakonskim odredbama o zaštiti dostojanstva | Upoznatost sa zakonskim odredbama o stresu na radu |
|-------------|---------------------|--|--|--|
| Chi-square  | 24,904 <sup>a</sup> | 126,419 <sup>b</sup>   | 52,646 <sup>c</sup>                                      | 55,038 <sup>d</sup>                                |
| df          | 1                   | 4  | 4  | 4  |
| Asymp. Sig. | ,000                | ,000   | ,000   | ,000   |

- na ovom uzorku postoji statistički značajna razlika među muškarcima i ženama
- statistički se značajno razlikuju oni ispitanici koji ne znaju procijeniti što je mobing, u odnosu na one koji znaju i koji znaju djelomično
- statistički značajno se razlikuju oni koji zakon poznaju prosječno dobro, prilično dobro i u potpunosti od onih koji isti nimalo ne poznaju ili ga vrlo malo poznaju

## REZULTATI ISTRAŽIVANJA

### razlikovanje među grupama ispitanika

Tablica 5. Hi kvadrat test – Provjera statističke značajnosti razlike među ispitanicima ovisno o poduzeću iz kojeg dolaze I županije

|             | Poduzeće             | Županija             |
|-------------|----------------------|----------------------|
| Chi-square  | 913,449 <sup>a</sup> | 297,595 <sup>b</sup> |
| df          | 19                   | 13                   |
| Asymp. Sig. | ,000                 | ,000                 |
|             |                      |                      |

- ako bismo po slučaju iz svakog poduzeća uzeli podjednak broj ispitanika te im postavili pitanja iz ovog istraživanja da bi se pokazala statistički značajna razlika među njima.
- odgovori zaposlenika INE, INA MS-a i CROSCA bi se vjerojatno razlikovali od zaposlenika svih ostalih poduzeća s obzirom na odgovore koje bi dali, neovisno u kojem smjeru bi odgovori išli i da li bi bili u skladu s istraživačkim pretpostavkama.
- kada bismo po slučaju iz svake županije uključili podjednak broj ispitanika, razlike među njima bile bi značajne i to u smjeru da bi toj razlici u najvećoj mjeri doprinosila činjenica pripadaju li ispitanici županiji Grad Zagreb ili Zagrebačkoj županiji ili ne.



## REZULTATI ISTRAŽIVANJA

### povezanosti između prepoznavanja mobinga i zakonske regulative

- postoji statistički značajna, visoka pozitivna povezanost ( $r=0,84$ ) između upoznatosti za zakonskim odredbama o zaštiti dostojanstva i upoznatosti s zakonskim odredbama o stresu na radu
- upoznatost sa zakonskim odredbama nije se pokazala statistički značajno povezana s točnim prepoznavanjem što je mobing s obzirom na učestalost i kontinuitet kao kriterij
- ne može se očekivati da će poznavanje zakonskih odredbi o zaštiti dostojanstva ili odredbi o stresu na radu biti povezana s time da li netko zna točno prepoznati što mobing uistinu jest



### PROSTOR ZA EDUKACIJU I PODIZANJE SVIJEŠTI O MOBINGU

- Sugerira se podučiti radnike tome što mobing jest, u kojoj učestalosti i u kojem kontinuitetu se mora javljati, a tek nakon toga ih upoznati što uslijed ustvrde mobinga mogu poduzeti u da bi se zaštitili.

## REZULTATI ISTRAŽIVANJA

### percepcije mobbinga

- Rezultati ukazuje na to da ispitanici u prosjeku rijetko primjećuju pojavu situacija koja ukazuju na mobing
- prosječan rezultat  $M=2,2$  uz  $Sd=0,5$
- Slijedom navedenog, može se reći kako se svi odgovori na pitanja koja čine ukupnu skalu za detektiranje mobinga, se kreću u rasponu od *nikad primijećenih ponašanja* ili situacija koje se mogu dovesti u svezu s mobingom do situacija ili ponašanja koja se primjećuju *ponekad*.

Tablica 7. Deskriptivna statistika rezultata na skalama za detektiranje mobinga

|   |                | međuljudski<br>odnosi/konflikti<br>na poslu | organizacijska<br>ograničenja u<br>obavljanju posla | preopterećenost<br>poslom | fizički, somatski i<br>zdravstveni<br>simptomi | Suma skala za<br>detektiranje<br>mobinga |
|---|----------------|---|---|---------------------------|--|--|
| N | Valid          | 257   | 253   | 255                       | 240  | 236                                      |
|   | Missing        | 13  | 17  | 15                        | 30   | 34                                       |
|   | <b>Mean</b>    | <b>1,98</b>                                 | <b>2,30</b>   | <b>3,29</b>               | <b>1,37</b>                                    | <b>2,22</b>                              |
|   | Median         | 2,00  | 2,36  | 3,20                      | 1,28   | 2,21                                     |
|   | Std. Deviation | ,635  | ,716  | ,905                      | ,320   | ,505                                     |
|   | Minimum        | 1   | 1   | 1                         | 1  | 1  |
|   | Maximum        | 4   | 5   | 5                         | 3  | 4  |

## REZULTATI ISTRAŽIVANJA

### povezanosti rezultata na skalama mobinga

Tablica 8. Međusobna povezanost rezultata na skalama za detektiranje mobinga

|   | Suma skala za detektiranje mobinga | Međuljudski konflikti na poslu | Organizacijska ograničenja u obavljanju posla | Preopterećenost poslom | Fizički, somatski i zdravstveni simptomi |
|---|------------------------------------|--------------------------------|---|------------------------|--|
| Suma skala za detektiranje mobinga            | 1                                  | ,769**                         | ,823**  | ,807**                 | ,583**                                   |
| Međuljudski konflikti na poslu                | ,769**                             | 1                              | ,612**  | ,372**                 | ,377**                                   |
| organizacijska ograničenja u obavljanju posla | ,823**                             | ,612**                         | 1   | ,460**                 | ,341**                                   |
| preopterećenost poslom                        | ,807**                             | ,372**                         | ,460**  | 1                      | ,393**                                   |
| fizički, somatski i zdravstveni simptomi      | ,583**                             | ,377**                         | ,341**  | ,393**                 | 1  |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- može očekivati da što su negativne situacije koje imaju veze s konfliktima na poslu češće i što ispitanici u većoj mjeri budu očekivali preopterećenost poslom, da se u tom slučaju može očekivati da će ukupan rezultat na skali za detektiranje mobinga rasti
- ukupan rezultat na skali za detektiranje mobinga rasti kako ispitanici češćima doživljavaju simptome koje imaju veze sa fizičkim, somatskim ili zdravstvenim smetnjama i obrnuto
- što će ispitanici u većoj mjeri primjećivati učestalost situacija koje se vežu za organizacijska ograničenja u obavljanju posla, to će i rezultati na ukupnoj skali za detektiranje mobinga biti veći i obrnuto
- može očekivati da ukoliko dođe do promjene u čestini primjećivanja negativnih situacija vezanih za konflikte na poslu, utoliko se mogu očekivati i promjene u percepciji čestine preopterećenosti poslom , ali i u percepciji čestine pojavnosti fizičkih, somatskih ili zdravstvenih simptoma
- oni koji u većoj mjeri primjećuju preopterećenost poslom, ujedno u većoj mjeri primjećuju i organizacijska ograničenja i obrnuto. Tamo gdje su organizacijska ograničenja o obavljanju posla primijećena kao češća, za očekivati je da će i ispitanici izvješćivati kako primjećuju i češću preopterećenost poslom

## Međuljudski konflikti na poslu

- da što će se neugodne situacije iz polja međuljudskih konflikata smanjivati ili povećavati da se u tom slučaju mogu očekivati pozitivni ili negativni pomaci u svim područjima koja se odnose na konflikte
- najviša povezanost rezultata na skali međuljudskih konflikata pokazala se prilikom neugodnih situacija na poslu ( $r=0,86$ ) te sa nepristojnosti drugih ( $r=0,82$ )
- Zabilježeni su i visoki rezultati povezanosti između vikanja drugih na poslu ( $r=0,81$ ) te prepirki ( $r=0,7$ ).
- Prepiske su u najvećoj mjeri povezane s vikanjem na poslu ( $r=0,521$ ), a vikanje s neugodnim situacijama na poslu ( $r=0,59$ ). Neugodne situacije su u najvećoj mjeri povezane s nepristojnim ponašanjem na poslu ( $r=0,7$ ).

## Percepcija organizacijskih ograničenja

- Najveća pozitivna povezanost ukupnog rezultata na skali organizacijskih ograničenja pokazala se s rezultatom koji je posljedica manjka potrebnih informacija  $r=0,826$
- Kontradiktorni zahtjevi  $r=0,8$  posla te netočne upute  $r=0,79$ , neadekvatna pomoć drugih i ostali zaposlenici ( $r=0,78$ ) povezani su s percepcijom ograničenja na poslu
- Najniža, iako i dalje pozitivna povezanost ukupnog rezultata na skali organizacijskih ograničenja zabilježena je kod loše opreme ( $r=0,62$ ) i nedostatne opreme za rad ( $r=0,63$ )

## Preopterećenost poslom

- ukoliko dođe do promjene u percepciji čestine situacija koje se odnose na količinu vremena, količinu napora, potrebne količine kvalitete ili brzog rada, utoliko se može očekivati promjena u ukupnom rezultatu na skali preopterećenosti poslom.
- najveća povezanost s ukupnim rezultatom na toj skali pokazala se percepcijom čestine vrlo napornog rada ( $r=0,91$ ) i malo vremena za sve obaviti ( $r=0,91$ ), zatim
- čestine situacija u kojima se pokazalo da ima puno posla koji se treba obaviti kvalitetno ( $r=0,89$ ).
- Najniža, iako visoka pozitivna povezanost, pokazala se između percepcije čestine potrebe za vrlo brzim radom ( $r=0,84$ ) i preopterećenosti poslom

## Fizički, Somatski i zdravstveni simptomi

- Posječne vrijednosti percepcije čestine fizičkih, somatskih ili zdravstvenih smetnji ukazuju na to da ispitanici u najvećoj mjeri primjećuju **bolove u leđima, umor, glavobolja**, ali se zbog toga ispitanici nisu obratili liječniku za pomoć
- Rezultati su pokazali kako postoji statistički značajna razlika među ispitanicima koji su primijetili simptome i onih koji nisu, te razlika u odnosu na one koji su se zbog simptoma javili liječniku za pomoć u odnosu na one koji se nisu javili liječniku za pomoć
  - Najviša povezanost s ukupnim rezultatom evidentirana je u percepciji čestine umora ili zamora, bolova u prsima, vrtoglavice i glavobolje.
  - Svaka promjena u percepciji čestine nekih od navedenih simptoma trebala bi rezultirati promjenom na ukupnom rezultatu na skali fizičkih, somatskih ili zdravstvenih simptoma
  - najviše međusobnih korelacija imaju grčevi u trbuhu sa svim ostalim simptomima od kojih se posebni izdvajaju proljev, mučnina i vrtoglavica, zatim umor i zamor koji su u najvećoj mjeri povezani s glavoboljom, bolom u leđima i lupanjem srca.
  - Najniža statistički značajna pozitivna povezanost pokazala se između ukupnog rezultata na ovoj skali i kožnog osipa
  - Percepcija čestine problema sa spavanjem povezana je sa umorom, glavoboljom, bolom u leđima, naprezanjem očiju i kiselinom u želucu

**Tablica 12. Povezanost između točnog prepoznavanja mobinga s obzirom na kriterij učestalosti njegova javljanja i vremenski kontinuitet s rezultatom na skalama koje ukazuju na mobing**

|                                    |                     | točnost u procjeni mobinga | Suma skala za detektiranje mobinga |
|------------------------------------|---------------------|----------------------------|------------------------------------|
| točnost u procjeni mobinga         | Pearson Correlation | 1                          | ,287**                             |
|                                    | Sig. (2-tailed)     |                            | ,000                               |
|                                    | N                   | 258                        | 232                                |
| Suma skala za detektiranje mobinga | Pearson Correlation | ,287**                     | 1                                  |
|                                    | Sig. (2-tailed)     | ,000                       |                                    |
|                                    | N                   | 232                        | 236                                |

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

- Rezultat upućuje na to da što su ispitanici davali djelomično točne odgovore u procjeni situacija što mobing jest da su vjerojatno ujedno u većoj mjeri češćima procjenjivali situacije na ukupnoj skali za detektiranje mobinga (međuljudski odnosi/konflikti na poslu, organizacijska ograničenja, preopterećenost poslom, fizički simptomi)
- Stariji zaposlenici u većoj mjeri daju točan odgovor na pitanje o tome koji uvjeti učestalosti pojave nekih situacija i vremenskom kontinuitetu moraju biti zadovoljeni da bi se određena situacija mogla povezati s mobingom
- žene također u većoj mjeri točnije ili djelomično točne u procjeni koji uvjeti učestalosti pojave nekih situacija i vremenskom kontinuitetu moraju biti zadovoljeni da bi se određena situacija mogla povezati s mobingom.
- Stručna sprema, duljina staža i duljina staža u organizaciji nije se pokazala značajno povezana s time znaju li ili ne ispitanici prepoznati mobing
- samo varijable spol i dob ispitanika pokazuju statistički značajnu povezanost između s točnim ili djelomično točnim prepoznavanjem mobinga ovisno o učestalosti pojave ponašanja i vremenskom kontinuitetu, ali **ne pokazuju povezanost** s varijablama upoznatost sa zakonskom regulativom

## Prosječna ocjena čestine doživljaja ponašanja povezanih s mobingom

■ prosjek



• Utvrđena je statistički značajna povezanost između navedenih varijabli ponašanja ili situacije koje se dovode u vezu s mobingom, ali je riječ o relativno negativnoj i slaboj povezanosti.

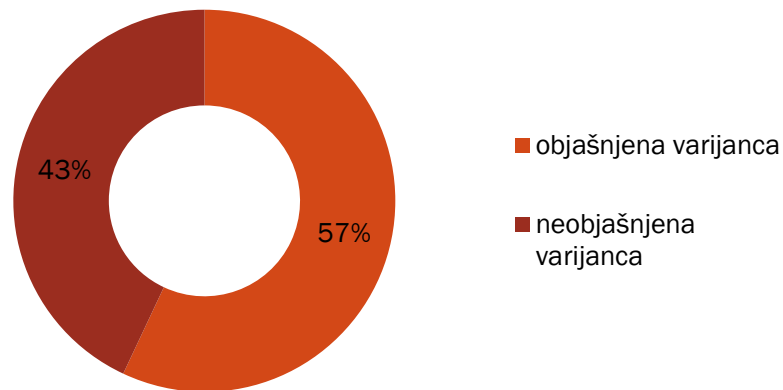
- ispitanici navedena ponašanja doživljavaju nikad ili rijetko
- ispitanici u najvećoj mjeri, **ia**ko rijetko, doživljavaju da se
  - njihove zasluge pripisuju drugima
  - procjena njihova rada nerealno loša
  - dodjeljuju zadaci bez obavijesti ili uputa
  - da su zatrpani poslom i rokovima koje je nemoguće ispuniti,
  - da su žrtve ogovaranja kolega ili da su njihovi prijedlozi ignorirani

- **Upoznatost s propisima ima negativnu statistički značajnu povezanost s percepcijom doživljaja situacija koje imaju veze s mobingom**

što je upoznatost sa zakonskom regulativom procijenjena kao viša, to će rezultat na čestini doživljaja situacija koje se dovode u vezu s mobingom biti niža i obrnuto.

što ispitanici češćim procjenjuju situacije koje se dovode u vezu s mobingom (makar ih procjenjuju rijetkima), vrlo vjerojatno je i slabije poznavanje zakonske regulative iz područja zaštite dostojanstva i stresa na radu rjeđa

## Kojim sve varijablama možemo objasniti rezultat na varijabli ponašanje/ situacija koja se dovode u vezu s mobingom i u kojoj mjeri



u najvećoj mjeri sudjeluju varijable :

- organizacijska ograničenja (loša opreme i pribora za rad)
- organizacijska pravila i procedure,
- nadređeni, kolege, neadekvatna pomoć od drugih
- neadekvatna obuka, ometanja i prekidanja u radu,
- manjak potrebnih informacija, netočne upute
- međuljudski odnosi/konflikti na poslu (prepirke, vika, nepristojnost, neugodne situacije ...).

- Prediktori: točnost u procjeni mobinga, upoznatost sa zakonskim odredbama o stresu na radu, duljina staža na trenutnom radnom mjestu u godinama, spol, međuljudski konflikti na poslu, stručna sprema, preopterećenost poslom, dob u godinama, fizički, somatski i zdravstveni simptomi, organizacijska ograničenja u obavljanju posla, upoznatost sa zakonskim odredbama o zaštiti dostojanstva, duljina staža u poduzeću u godinama.



- Hvala na pozornosti