

Zadovoljen, vendar prikrito nasilen – vpliv zaznane prisotnosti nasilja na delovnem mestu na zadovoljstvo z življenjem

Žiga Damjanac, Lena Gabršček, Zala Konda in Aneja Kutin

Na delovnem mestu povprečno preživimo 33 % dneva, zato so dobri odnosi s sodelavci pomembni za posameznikovo zadovoljstvo z življenjem. Zadovoljni delavci so tudi bolj produktivni, ustvarjalni in učinkoviti. Nasilje na delovnem mestu tako ne škodi le posameznikom, ki so nasilju izpostavljeni, ampak tudi organizacijam, saj je učinkovitost zaposlenih ob prisotnosti nasilja na delovnem mestu nižja. V raziskavi smo na slovenskem vzorcu analizirali, ali se, če osebnostnim dejavnikom dodamo vidike nasilja na delovnem mestu, zmanjša posameznikovo zadovoljstvo z življenjem. Vzorec je sestavljalo 350 udeležencev, ki so izpolnili tri vprašalnike: Vprašalnik velikih pet, Lestvico zadovoljstva z življenjem ter Vprašalnik negativnih vedenj. Rezultati kažejo, da se zadovoljstvo z življenjem, kot komponenta subjektivnega blagostanja, povezuje z vsemi merami osebnostnih lastnosti in nasilja na delovnem mestu. Hierarhični model, v katerega smo v prvem koraku vključili velikih pet faktorjev osebnosti, v drugega pa vidike nasilja na delovnem mestu, je podprl hipotezo, da tako osebnostne lastnosti kot nasilje na delovnem mestu vplivajo na posameznikovo zadovoljstvo z življenjem. Potrdili smo tudi hipotezo, da se nevroticizem zaposlenih povezuje z zaznanim nasiljem na delovnem mestu. Rezultati raziskave tako podpirajo ugotovitve preteklih raziskav s področja povezanosti med zadovoljstvom z življenjem in nasiljem na delovnem mestu ter nakazujejo, da če nadrejeni želijo bolj učinkovite zaposlene, nikakor ne smejo spregledati nasilja na delovnem mestu.

Uvod

Vsaka organizacija teži k čim večji produktivnosti in uspešnosti ter posledično konkurenčnosti na trgu, ki pa je v veliki meri odvisna od počutja zaposlenih in njihovih medosebnih odnosov na delovnem mestu. Nasilje na delovnem mestu negativno vpliva na odnose med sodelavci, povzroča konflikte in nezadovoljstvo zaposlenih, vse skupaj pa se odraža v nižji delovni učinkovitosti (Povše Pesrl, Arko Košec in Vrečar, 2010). Hkrati nasilje na delovnem mestu predstavlja za organizacijo precejšen strošek, saj se žrtve pogosteje zatekajo v bolniško odsotnost, posledično se poveča tudi fluktuacija (Brečko, 2014).

Za nasilje na delovnem mestu, ki ga tuji avtorji imenujejo *bullying* ali *mobbing*, se v slovenskem prostoru uporabljajo različni izrazi, kot so: mobing kot dobesedni prevod angleškega izraza, šikaniranje in psihično oziroma čustveno nasilje na delovnem mestu (Brečko, 2014). Leta 2007 se je s sprejeto zakonodajo o delovnih razmerjih uveljavil tudi izraz nadlegovanje ali trpinčenje na delovnem mestu (Povše Pesrl idr., 2010). Nadlegovanje oz. trpinčenje na delovnem mestu se pojavlja v številnih oblikah, najpogosteje se odraža v neustreznem načinu komuniciranja. Vključuje žalitve, grožnje, zatiranje, poniževanje, ignoriranje, nevljudno vedenje, kritiziranje osebnega življenja, obrekovanje, norčevanje, dodeljevanje nesmiselnih delovnih nalog ipd., pa tudi fizično in spolno nasilje (Brečko, 2014).

Zadovoljstvo z življenjem med žrtvami nasilja na delovnem mestu

Subjektivno blagostanje posameznika, ki pomensko ustreza pojmu sreče, nam ponuja informacijo o tem, kako oseba doživlja lastno življenje (Diener, 2000). Zadovoljstvo z življenjem je kognitivna komponenta subjektivnega blagostanja, ki ga sestavljajo posamezne domene zadovoljstva, npr. zadovoljstvo s partnerjem, zakonom, prijatelji, rekreacijo, delom itd. (Kobal Grum in Musek, 2009). Lucas in Donnellan (2007) glede na rezultate raziskave ugotavljata, da je zadovoljstvo z življenjem pri posameznikih zmerno stabilno skozi življenje, hkrati pa na določeno stopnjo nestabilnosti vplivajo kontekstualni faktorji. Glede zadovoljstva pri delu velja enako kot pri vseh človeških dejavnostih. Najpomembnejši dejavnik je odnos, ki ga imamo do ljudi okoli sebe, do sodelavcev, strank ali nadrejenih (Povše Pesrl idr., 2010). Zadovoljni zaposleni so v prednosti pred nezadovoljnimi na številnih področjih (Lyubomirsky, King in Diener, 2005) – posameznike z visoko izraženim subjektivnim blagostanjem njihovi nadrejeni pogosteje ocenjujejo bolj pozitivno, pri opravljanju delovnih nalog so bolj učinkoviti in bolj

uspešni, delo manj verjetno opravljajo kontraproduktivno, redkeje izgorijo. Bryson, Forth in Stokes (2017) so skladno s tem v raziskavi ugotovili statistično značilno pozitivno povezavo med povprečno stopnjo zadovoljstva in uspešnostjo na delovnem mestu.

Številne raziskave (npr. Dofradottir in Høgh, 2002; Einarsen in Mikkelsen, 2003; Moayed, Daraiseh, Shell in Salem, 2006) so pokazale, da ima konstantno izpostavljanje nasilju na delovnem mestu škodljiv vpliv na zdravje in subjektivno blagostanje izpostavljenih posameznikov. Nasilje na delovnem mestu tako predstavlja pomemben moteči dejavnik delovnega procesa z negativnimi posledicami in se pojavlja na vseh organizacijskih ravneh (Slaj Temeljotov, Sležič in Pungartnik, 2012). Povezuje se s stresom, anksioznostjo, kronično utrujenostjo, psihosomatsko simptomatiko, nespečnostjo, razdražljivostjo in depresivnostjo (npr. Einarsen, Matthiesen in Hellesøy, 1996; Niedl, 1996; O'Moore, Seigne, McGuire in Smith, 1998; Zapf, Knorz in Kulla, 1996), nizko samozavestjo, sramežljivostjo, večjim občutkom ranljivosti in občutki krivde (npr. Mikkelsen, 2001; Moayed idr., 2006). Nasilje na delovnem mestu je povezano tudi s pogostejšo bolniško odsotnostjo, tveganjem za brezposelnost ter zgodnjo upokojitvijo (Hogh, GemzøeMikkelsen in Hansen, 2011). Žrtve nasilja na delovnem mestu običajno ne ugotovijo takoj, kaj se v resnici dogaja. Poskušajo dokazovati, da delajo dobro, se še bolj trudijo, pri tem pa doživljajo stalno napetost, negativna pričakovanja in bojazen pred ponovnim doživljanjem nasilja (Povše Pesrl idr., 2010).

Razširjenost nasilja na delovnem mestu v Sloveniji

Različne kulture se psihičnega in čustvenega nasilja zavedajo različno ter so v skladu z ravno zavedanja tudi bolj ali manj tolerantne do njega. Na Švedskem je na primer vedenje vodje, ki delegira naloge zaposlenim s povišanim tonom, nesprejemljivo in pogosto označeno kot mobing. V mediteranskih državah pa se takšno vedenje sprejema kot normalno. V Evropi naj bi bilo nasilju izpostavljenih približno 9 % delavcev, kar predstavlja 13 milijonov posameznikov, v Ameriki pa naj bi bil nasilju izpostavljen kar vsak četrti zaposleni (Brečko, 2014).

Poročilo o psihosocialnih tveganjih na delovnem mestu v Sloveniji (Kanjuo Mrčela in Ignjatović, 2012) kaže, da ni posebnih razlik med slovenskim vzorcem in evropskim povprečjem glede oblik psihičnega nasilja in zlorab na delovnem mestu. Besednih žalitev je po poročanju udeležencev raziskave v Sloveniji manj, pogosteje pa so udeleženci poročali o grožnjah in

ponižujočem ravnanju. Podatki kažejo, da imajo zaposleni v Sloveniji veliko slabih izkušenj, povezanih s preveliko količino in slabo organizacijo dela. Glede na evropsko povprečje Slovenci v manjši meri poročajo o doživljanju psihičnega nasilja, najmanj pa o doživljanju fizičnega nasilja. Psihičnemu nasilju je bila izpostavljena desetina udeležencev, od tega nekoliko več žensk kot moških. Po podatkih, ki jih je leta 2007 zbral Statistični urad Slovenije (SURS, 2007), je 40 % zaposlenih poročalo, da pri delu doživljajo psihični pritisk, od tega jih je 80 % poročalo, da so izpostavljeni časovnemu pritisku ali preobremenjenosti z delom, 20 % pa nadlegovanju ali zastraševanju.

Profili žrtev in doživljanje nasilja na delovnem mestu

Skoraj vse raziskave na svetovni ravni kažejo podobno sliko o tem, kdo so najpogostejše tarče mobinga in hkrati opredeljujejo glavne značilnosti žrtev (npr. Bowling, Beehr, Bennett in Watson, 2010; Lyubomirsky idr., 2005; Slaj Temeljotov idr., 2012). Tako se v vlogi žrtve najpogosteje pojavljajo »poštenjaki«, telesni invalidi, najmlajši ali najstarejši delavci, pogosteje so nasilju izpostavljene ženske in pripadniki manjšin ter osebe, ki so pogosto bolniško odsotne (Brečko, 2014). Z doživljanjem nasilja na delovnem mestu se povezujejo tudi osebnostne lastnosti. Longitudinalne raziskave kažejo, da naj bi bila osebnost zmerno stabilna skozi adolescenco in zgodnjo odraslost, pozneje v življenju pa naj bi se stabilnost povečala. Kljub temu pa stopnja stabilnosti med posamezniki variira, na kar lahko vplivajo številni dejavniki – npr. vloge, ki jih prevzema posameznik, pomembni življenjski dogodki (npr. ločitev, pogoste menjave službe) ipd. (Clausen in Jones, 1998). Glasø, Matthiesen, Nielsen in Einarsen (2007) so ugotovili, da se osebnost posameznikov, ki so žrtve nasilja na delovnem mestu, značilno razlikuje od osebnosti posameznikov, ki nasilja na delovnem mestu ne doživljajo. Čeprav so odkrili dva različna osebnostna profila žrtev, sta oba vključevala visoko izražen nevroticizem. Do podobnih izsledkov so prišli tudi številni drugi raziskovalci (Bowling idr., 2010; Hansen, Høgh, Persson, Karlson, Garde in Ørbæk, 2006; Hansson, Jones in Carpenter, 1984; Hobfoll, 1985; Hoghidr., 2011), ki so večjo pojavnost zaznanega nasilja na delovnem mestu povezovali z različnimi oblikami čustvene nestabilnosti ali z nevroticizmom. Ta naj bi na slabše izide vplival zaradi povezave s slabšimi socialnimi spretnostmi. Takšni posamezniki so bolj nagnjeni k izkušnjam tesnobe in pogostemu doživljanju drugih negativnih čustev, zaskrbljenosti, razdražljivosti, pomanjkanju samozavesti in pogostemu nihanju razpoloženja (Marjanovič Umek in Zupančič, 2013). Poleg tega nadpovprečno negativno dojemajo sebe, druge ter svet na splošno ter v manjši meri iščejo in

prejemajo podporo s strani okolice, ki v primeru doživljanja nasilja lahko deluje kot varovalni dejavnik (Laazarus, 1999).

Raziskave (npr. Glasøidr, 2007) torej kažejo, da se osebnost posameznika značilno povezuje z nasiljem na delovnem mestu. Idejo, da je lahko posameznik zaradi svojih osebnostnih lastnosti bolj nagnjen k temu, da postane žrtev nasilja na delovnem mestu, si lahko zamislimo kot začaran krog, kjer nasilje vodi do osebnostnih sprememb, ki žrtev ponovno naredijo bolj ranljivo za nadaljnje nadlegovanje. Določene osebnostne lastnosti (npr. nevroticizem) lahko vplivajo v smeri večje občutljivosti za nasilje, zaradi česar posameznik o njem hitreje poroča, po drugi strani pa lahko dejanska izkušnja z nasiljem povzroči spremembe v osebnosti pri žrtvah nasilja.

Osebnostne lastnosti imajo velik vpliv na različne vidike posameznikovega življenja. Steel, Schmidt in Shultz (2008) so ugotovili, da igrajo osebnostne lastnosti pomembno vlogo pri določanju posameznikove splošne ravni subjektivnega blagostanja. Rezultati so tako pokazali, da so osebnostne značilnosti eden od temeljnih napovednikov subjektivnega blagostanja. Ni še povsem raziskano, do kakšne mere na doživljanje nasilja na delovnem mestu vpliva posameznikova osebnost, ugotovili pa so, da lahko določene poteze delujejo kot varovalni oz. rizični dejavniki v procesu spoprijemanja z nasiljem (Cox in Ferguson, 1991; Lazarus in Folkman, 1984; Spector, Zapf, Chen in Frese, 2000).

Zakaj preučevati odnos med osebnostnimi lastnostmi, subjektivnim blagostanjem in nasiljem na delovnem mestu?

Kot je razvidno iz preteklih raziskav (npr. Glasøidr 2007; Moayed idr., 2006; Spector idr., 2000), je odnos med osebnostnimi lastnostmi, subjektivnim blagostanjem in nasiljem na delovnem mestu precej kompleksen. Raziskovali smo, ali lahko napovedovanje zadovoljstva z življenjem posameznika izboljšamo, če kot napovednik, poleg osebnosti, vključimo še prisotnost nasilja na delovnem mestu. Predpostavili smo, da se bo pojasnjena varianca zadovoljstva z življenjem statistično značilno zvišala v primeru, da v hierarhični model vključimo vidike nasilja na delovnem mestu. Prav tako smo predpostavili, da bo povezava med vidiki nasilja na delovnem mestu in zadovoljstva z življenjem statistično značilno negativna. Ker ima visoko izraženo zadovoljstvo z življenjem pri posamezniku v povprečju pozitiven učinek na delo posameznika (Lyubomirskyidr., 2005), lahko z raziskavo vpliva vidikov nasilja na delovnem mestu na zadovoljstvo z življenjem delodajalce opozorimo na težave s prisotnostjo nasilja na delovnem mestu.

Nasilje na delovnem mestu je pogosto usmerjeno le v določene posameznike, ki lahko utrpijo resne zdravstvene posledice (Slaj Temeljotov idr., 2012), zato smo z našo raziskavo želeli na slovenskem vzorcu preveriti, ali se določene osebnostne značilnosti posameznikov povezujejo z doživljanjem nasilja na delovnem mestu. Glede na pretekle raziskave smo predpostavili, da se bo nevroticizem značilno pozitivno povezoval z zaznanim nasiljem na delovnem mestu, medtem ko za druge osebnostne značilnosti ne predpostavljamo značilnih povezav.

Metoda

Udeleženci

Vprašalnik je rešilo 401 posameznikov, ki so bili v času reševanja zaposleni vsaj šest mesecev. Od tega jih 35 ni ustrezalo starostni omejitvi od 18 do 40 let, dodatno pa smo izločili še 16 brezposelnih. Končni vzorec je tako sestavljalo 350 udeležencev, od tega 161 zaposlenih za nedoločen čas, 80 zaposlenih za določen čas in 109 zaposlenih prek študentskih napotnic, podjemnih ali avtorskih pogodb. Udeleženci so bili v povprečju stari 27,6 let ($SD = 4,9$), od tega je bilo 72 moških in 278 žensk. Glede na izobrazbo je vzorec sestavljal en udeleženec z dokončano osnovnošolsko izobrazbo, 132 s srednješolsko, 21 z višješolsko, 35 z visokošolsko ter 161 udeležencev z univerzitetno izobrazbo ali več.

Pripomočki

Udeleženci so izpolnili baterijo vprašalnikov. V prvem delu so izpolnjevali vprašanja o osnovnih demografskih podatkih, v drugem pa Vprašalnik velikih pet (BFI; John, Donahue in Kentle, 1991). Za merjenje zadovoljstva z življenjem smo v tretjem delu uporabili Lestvico zadovoljstva z življenjem (SWLS; Diener, 1984). V zadnjem delu so udeleženci izpolnili Vprašalnik negativnih vedenj (The Negative Acts Questionnaire – Revised, NAQ-R; Einarsen, Raknes, Matthiesen in Hellesøy, 1994; Einarsen in Hoel, 2001) z 22 postavkami, ki opisujejo tri podlestvice, ki jih ob koncu seštejemo v skupni rezultat. Prva podlestvica meri, v kolikšni meri je oseba izpostavljena medosebnemu nadlegovanju na delovnem mestu, in vsebuje 12 postavk (npr. *Nekdo konstantno kritizira vaše delo ali trud.*). Druga lestvica ima sedem postavk in meri oteževanje opravljanja dela (npr. *Nekdo ignorira vaše mnenje in poglede.*). Tretja lestvica meri fizične oblike nasilja oz. ustrahovanja, sestavljajo jo tri postavke (npr. *Nekdo vam grozi z*

nasiljem ali fizično zlorabo ali vas dejansko zlorablja.). Naloga udeležencev je, da za vsako od postavk na petstopenjski lestvici (1–nikoli, 5–dnevno) ocenijo, kako pogosto se jim je določena situacija zgodila na delovnem mestu v preteklih šestih mesecih.

Postopek

Vprašalnik negativnih vedenj (NAQ-R) še ni bil preveden v slovenščino, zato smo ga prilagodili po metodi dvojnega prevoda. NAQ-R, BFI, SWLS ter demografske podatke (spol, starost, izobrazba, delovno mesto) smo vnesli v spletno anketo (*1ka*), ki smo jo nato delili na socialnih omrežjih in podatke zbirali po metodi snežne kepe. Vsi avtorji smo znotraj svoje mreže prijateljev poiskali posameznike, ki so ustrezali kriterijem – torej osebam, starim med 18 in 40 let, ki so zaposlene vsaj šest mesecev – ter jih prosili, da anketo izpolnijo in delijo prek družbenih omrežij.

Rezultati

Opisne statistike in zanesljivost Vprašalnika velikih pet (BFI), Vprašalnika negativnih vedenj (NAQ-R) in Lestvice zadovoljstva z življenjem (SWLS)

Preverili smo normalnost porazdelitve podlestvic vprašalnikov BFI, NAQ-R in SWLS (tabela 1). Na podlagi sploščenosti, asimetrije in histogramov smo zaključili, da podlestvice vprašalnika BFI in SWLS ustrezajo normalni porazdelitvi za uporabo parametričnih testov. Podlestvice vprašalnika negativnih vedenj se porazdeljujejo izrazito desno asimetrično. Rezultati kažejo na asimetrijo v smeri manjšega pojavljanja ali odsotnosti vidikov nasilja pri vzorcu. Cronbachov alfa pri podlestvicah BFI ter skupnem rezultatu SWLS kaže na visoko notranjo zanesljivost pripomočkov ($\alpha > ,75$). Pri vprašalniku NAQ-R zanesljivost skupnega dosežka ($\alpha = ,93$) kaže na visoko notranjo zanesljivost pripomočka, kot se je izkazalo tudi pri raziskavi avtorjev Einarsen, Hoel in Notelaers (2009). Izkazuje se, da sta visoko zanesljivi lestvici oteževanje opravljanja delovnih nalog ($\alpha = ,81$) ter medosebno nadlegovanje na delovnem mestu ($\alpha = ,92$), lestvica fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja pa je nizko zanesljiva ($\alpha = ,63$). Povprečen rezultat pri fizičnih oblikah nasilja oz. ustrahovanju ($M = 3,6$; $\min = 3$, $\max = 15$) kaže na skorajšnjo odsotnost tovrstnega vedenja v vzorcu oz. nepripravljenost posameznikov na poročanje o takem vedenju (npr. *Nekdo na vas kriči, se spontano jezi (besni).*).

Tabela 1. *Prikaz opisnih statistik in zanesljivosti lestvic vprašalnikov osebnosti, nasiljem na delovnem mestu in zadovoljstvom z življenjem*

Vprašalnik	Dimenzija	<i>M</i>	<i>SD</i>	Asimetrija	Sploščenost	Cronbach <i>α</i>
BFI	Ekstravertnost	29,1	5,54	-,35	-,40	,84
	Sprejemljivost	18,6	3,70	,77	1,30	,76
	Vestnost	26,4	2,67	-,26	,73	,78
	Nevroticizem	21,4	5,13	,21	-,23	,82
	Odprtost	25,8	2,75	-,15	-,45	,79
NAQ-R	Oteževanje opravljanja delovnih nalog	13,2	4,92	1,26	1,50	,81
	Medosebno nadlegovanje na delovnem mestu	18,6	7,59	1,98	4,32	,92
	Fizične oblike nasilja oz.ustrahovanja	3,6	1,30	3,39	14,36	,63
SWLS	Zadovoljstvo z življenjem	24,1	6,02	-,65	-,02	,88

Povezave lestvic Vprašalnika velikih pet, Vprašalnika negativnih vedenj in Lestvice zadovoljstva z življenjem

V tabeli 2 so prikazane povezave med osebnostnimi lastnostmi, vidiki nasilja na delovnem mestu in zadovoljstvom z življenjem. Zadovoljstvo z življenjem se je pomembno povezovalo z vsemi merami osebnostnih lastnosti in nasilja na delovnem mestu. Visoko je povezano z ekstravertnostjo (pozitivno) in nevroticizmom (negativno). Z vsemi merami nasilja na delovnem mestu se je zadovoljstvo z življenjem povezovalo statistično značilno negativno.

Nevroticizem se je statistično značilno povezoval z vsemi merami nasilja na delovnem mestu. Nizko pozitivno se je povezoval s fizičnimi oblikami nasilja oz. ustrahovanja, srednje visoko pa z lestvicama oteževanja opravljanja delovnih nalog in medosebnega nadlegovanja na delovnem mestu. Mere nasilja na delovnem mestu so se med seboj povezoval visoko pozitivno.

Tabela 2. Prikaz povezav med lestvicami vprašalnikov osebnosti, nasiljem na delovnem mestu in zadovoljstvom z življenjem ($N = 350$).

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Ekstravertnost								
2. Sprejemljivost	-,07							
3. Vestnost	,26**	-,18**						
4. Nevroticizem	-,38**	,39**	-,22**					
5. Odprtost	,31**	-,09	,19**	-,09				
6. Oteževanje opravljanja delovnih nalog	,03	,10	,04	,17**	,03			
7. Medosebno nadlegovanje na delovnem mestu	,01	,12*	-,03	,24**	-,06	,47**		
8. Fizične oblike nasilja oz. ustrahovanja	,03	,17**	-,05	,15**	-,07	,41**	,47**	
9. Zadovoljstvo z življenjem	,32**	-,20**	,28**	-,36**	,20**	-,18**	-,24**	-,14*

*Opombe * $p < ,05$, ** $p < ,01$; povezave z lestvicami nasilja na delovnem mestu smo izračunali s Spearmanovim ρ , ostale pa s Pearsonovim r .

Osebnost in vidiki nasilja na delovnem mestu kot napovedniki zadovoljstva z življenjem

Tabela 3 prikazuje rezultate hierarhične regresije z velikimi petimi faktorji osebnosti (korak 1) in vidiki nasilja na delovnem mestu (korak 2) kot napovedniki zadovoljstva z življenjem. Velikih pet faktorjev osebnosti pojasni 21 % ($F = 18,35$; $p < ,00$) variance zadovoljstva z življenjem. Ko v model vključimo še vidike nasilja na delovnem mestu, se pojasnjena varianca statistično značilno poveša za 4,5 % ($F = 6,86$; $p < ,00$). Faktorji osebnosti in nasilja na delovnem mestu tako skupaj pojasnijo 26 % variance zadovoljstva z življenjem. Statistično značilni napovedniki zadovoljstva z življenjem so ekstravertnost, vestnost, nevroticizem in medosebno nadlegovanje na delovnem mestu. Učinek ekstravertnosti in vestnosti je pozitiven, učinek nevroticizma in medosebnega nadlegovanja na delovnem mestu pa je negativen. Hierarhični model tako podpira hipotezo, da vidiki nasilja na delovnem mestu statistično značilno povešajo pojasnjeno varianco zadovoljstva z življenjem, ki jo pojasnjujejo osebnostni faktorji.

Tabela 3. Prikaz hierarhične regresije napovedovanja zadovoljstva z življenjem z velikimi petimi faktorji osebnosti (korak 1) in nasiljem na delovnem mestu (korak 2).

		<i>T</i>	<i>p</i>	<i>R</i>	<i>R</i> ²	<i>DR</i> ²
Prvi korak				,46	,20	,21
Ekstravertnost	,15	2,78	,01*			
Sprejemljivost	-,05	-1,01	,32			
Vestnost	,16	3,22	,00**			
Nevroticizem	-,24	-4,23	,00**			
Odprtost	,09	1,82	,07			
Drugi korak				,51	,26	,05
Ekstravertnost	,19	3,47	,00**			
Sprejemljivost	-,05	-1,03	,30			
Vestnost	,18	3,53	,00**			
Nevroticizem	-,17	-2,88	,00*			
Odprtost	,08	1,62	,11			
Oteževanje opravljanja delovnih nalog	-,17	-2,18	,60			
Medosebno nadlegovanje	-,04	-,65	,03*			
Fizične oblike nasilja, ustrahovanja	-,04	-,53	,52			

*Opombe: * $p < ,05$, ** $p < ,01$

Razprava

Osebnostne lastnosti žrtev nasilja na delovnem mestu

Nasilje na delovnem mestu je razširjen pojav. Raziskave na tem področju opredeljujejo glavne značilnosti žrtve in ugotavljajo, da so nasilju v večji meri podvržene določene skupine ljudi – na primer ženske, invalidi, pripadniki manjšin ipd. (Brečko, 2014). Nasilje na delovnem mestu se povezuje tudi z osebnostnimi lastnostmi, pri čemer raziskave ugotavljajo predvsem povezovalo z visoko izraženim nevroticizmom (Bowling idr., 2010; Glasø idr., 2007; Hansen idr., 2006; Hansson idr., 1984; Hobfoll, 1985; Hough idr., 2011). V skladu z ugotovitvami raziskav, povezanih z osebnostnimi lastnostmi, smo predpostavili, da se bo od velikih pet dimenzij osebnosti z merami nasilja

na delovnem mestu značilno pozitivno povezoval nevtoticizem. Rezultati raziskave so hipotezo podprli, saj se je nevtoticizem statistično značilno povezoval z vsemi vidiki nasilja na delovnem mestu, merjenimi z Vprašalnikom negativnih vedenj (NAQ-R). Povezave so bile nizke na lestvici fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja in srednje na lestvicah oteževanja opravljanja delovnih nalog in medsebojnega nadlegovanja na delovnem mestu. Nižja povezava z lestvico fizičnega nasilja in ustrahovanja je lahko posledica dejstva, da lestvica vsebuje samo tri postavke, poleg tega pa je tudi sicer njena zanesljivost precej nizka. Hkrati pa lestvica zajema bolj skrajne oblike (fizično obračunavanje in ustrahovanje) nasilja, ki je glede na Poročilo o psihosocialnih tveganjih na delovnem mestu (Kanjuo Mrčela in Ignjatović, 2012) v Sloveniji prisotno v manjši meri kot npr. besedne žalitve, grožnje, ponižujoče ravnanje ali psihično nasilje.

Posamezniki z višje izraženim nevtoticizmom so manj samozavestni, bolj zaskrbljeni, njihovo razpoloženje pogosto niha in njihove socialne spretnosti so slabše (Glasø idr., 2007; Marjanovič Umek in Zupančič, 2013), kar lahko povzroči, da v večji meri poročajo o nasilju na delovnem mestu v povezavi z medosebnimi odnosi kot čustveno bolj stabilni posamezniki. Posamezniki z višje izraženim nevtoticizmom so tako lahko dejansko pogosteje žrtve nasilja ali pa v primerjavi s čustveno stabilnimi posamezniki dejanja sodelavcev, nadrejenih in podrejenih pogosteje zaznavajo kot nasilna, čeprav čustveno stabilnejši posamezniki istih dejanj ne bi zaznali kot taka. Raziskave so pokazale, da so bile osebe, ki so bile žrtve nasilja na delovnem mestu, manj samozavestne, sramežljive, počutile so se bolj ranljive ter so doživljale več občutkov krivde (npr. Mikkelsen, 2001; Moayed idr., 2006). Osebnost posameznikov je relativno stabilna (Clausen in Jones, 1998), kljub temu pa lahko na manjšo stabilnost vplivajo številni faktorji. Višje izražen nevtoticizem pri posameznikih, ki so že bili žrtve nasilja, bi tako bil lahko tudi posledica dolgotrajne izpostavljenosti nasilju.

Poleg nevtoticizma se je z dvema merama nasilja na delovnem mestu pomembno povezovala tudi sprejemljivost – z lestvico medosebnega nasilja in lestvico fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja. Povezava sprejemljivosti z mero fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja je bila statistično značilna, nizka in pozitivna. To ni v skladu z ugotovitvami preteklih raziskav (npr. Hansen idr., 2006; Hoghidr., 2011). Povezava je lahko posledica neprimernosti lestvice fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja, ki je imela nizko zanesljivost in nizko variabilnost. Nizka zanesljivost lestvice je lahko odraz pomanjkljivega poročanja o pojavu takšne vrste nasilja zaradi strahu pred posledicami (Kanjuo Mrčela in Ignjatović, 2012) ali dejanske odsotnosti pojavljanja

merjenih vedenj v vzorcu, poleg tega pa je večina posameznikov na lestvici doseglo najnižji možen rezultat.

Zadovoljstvo z življenjem in nasilje na delovnem mestu

Predpostavili smo, da se bo nasilje na delovnem mestu negativno povezovalo z zadovoljstvom z življenjem. Glede na rezultate lahko hipotezo potrdimo, saj so bile povezave med vsemi tremi vidiki nasilja na delovnem mestu in zadovoljstva z življenjem negativne, statistično značilne in srednje visoke. To je skladno s predhodnimi raziskavami, v katerih so raziskovalci ugotovili negativen vpliv nasilja na delovnem mestu na subjektivno blagostanje (npr. Dofradottir in Høgh, 2002; Einarsen in Mikkelsen, 2003; Moayed idr., 2006). Ugotovitve so pokazale, da je nasilje na delovnem mestu negativno vplivalo na številne vidike človekovega življenja, poleg tega pa se je povezovalo z nespečnostjo, kronično utrujenostjo, stresom, anksioznostjo, razdražljivostjo, depresivnostjo ipd., kar pomeni, da lahko nasilje na delovnem mestu ogrozi posameznikovo zdravje (npr. Dofradottir in Høgh, 2002; Einarsen idr., 1996; Einarsen in Mikkelsen, 2003; Moayed idr., 2006; Niedl, 1996; O'Moore idr., 1998; Zapf idr., 1996). Na podlagi negativnih vplivov nasilja na delovnem mestu se kakovost življenja žrtev zniža in posledično lahko svoje življenje ocenjujejo bolj negativno. Raziskave so pokazale tudi, da so bili zadovoljni delavci v prednosti pred nezadovoljnimi na številnih področjih, saj so se izkazali za bolj učinkovite, nadrejeni so jih pogosteje ocenjevali pozitivno, redkeje so imeli težave z izgorelostjo (Ljubomirsky idr., 2005). Zadovoljstvo z življenjem žrtev nasilja na delovnem mestu je tako lahko nižje zaradi zaznane ali dejanske znižane učinkovitosti na delovnem mestu, manjšega števila pozitivnih ocen s strani nadrejenih ali pogostejšega občutka izgorelosti.

Pri zadnji hipotezi smo s pomočjo hierarhičnega modela preverili, ali na zadovoljstvo z življenjem pomembno vplivajo tako osebne lastnosti kot nasilje na delovnem mestu. V prvem koraku analize smo preverili, koliko variance v vzorcu lahko pojasnimo s pomočjo osebnostnih lastnosti, nato pa v model v drugem koraku vključili še zaznano nasilje na delovnem mestu. Analiza je pokazala, da smo z velikimi petimi faktorji osebnosti pojasnili 21 % variance zadovoljstva z življenjem. Najboljši napovednik od petih faktorjev je bil nevroticizem, ki se je od vseh petih osebnostnih lastnosti tudi edini statistično značilno povezoval z vsemi vidiki nasilja na delovnem mestu. V drugem koraku smo v model vključili še tri vidike zaznane nasilja na delovnem mestu (medosebno nadlegovanje na delovnem

mestu, oteževanje opravljanja dela, fizične oblike nasilja oz. ustrahovanja), s čimer smo pojasnili dodatnih 4,5 % variance zadovoljstva z življenjem, pri čemer se je razlika izkazala za statistično pomembno. S pomočjo osebnostnih lastnosti in zaznanim nasiljem na delovnem mestu smo tako na našem vzorcu pojasnili približno četrtno variance zadovoljstva z življenjem zaposlenih. Zadovoljstvo z življenjem je v določeni meri odvisno od kontekstualnih faktorjev dejavnikov (Lucas in Donnellan, 2007). Glede na to, da rezultati raziskave kažejo, da poleg osebnosti na zadovoljstvo z življenjem pomembno vpliva nasilje na delovnem mestu, lahko sklepamo, da bi z zmanjšanjem oziroma odpravo nasilja na delovnem mestu pomembno vplivali na zadovoljstvo zaposlenih in posledično njihovo učinkovitost, na kar so v svoji raziskavi opozorili tudi Bryson, Forth in Stokes (2017).

Omejitve raziskave in smernice za nadaljnje raziskovanje

Pri interpretaciji in posploševanju ugotovitev raziskave je potrebna previdnost, predvsem zaradi spolno neuravnoveženega vzorca ter nenadzorovanega vpliva izobrazbe in delovnega mesta udeležencev. Poleg tega se je lestvica fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja izkazala za nizko zanesljivo, vedenje, ki ga meri, pa se je na našem vzorcu izkazalo za skoraj neprisotno. Postavke lestvice so namenjene preverjanju pojavnosti bolj intenzivnih vidikov nasilja (npr. zastrahovanje, grožnje z nasiljem ali fizično zlorabo ipd.), ki bi lahko bili pomembni pri merjenju nasilja pri osebah, ki so bolj pogosto kot normativna populacija izpostavljeni nasilju na delovnem mestu. Nizka zanesljivost lestvice je lahko tudi posledica nižjega števila postavk kot pri drugih dveh lestvicah vprašalnika NAQ-R. Lestvica fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja vsebuje tri postavke, medtem ko jih lestvica medosebnega nadlegovanja na delovnem mestu, ki se je izkazala za najbolj zanesljivo, vsebuje 12. Verjetno bi bilo smiselno lestvici z nizko zanesljivostjo dodati nekaj postavk in nato ponovno preveriti njeno ustreznost.

V raziskavi nismo pridobili podatka o posameznikovem času izpostavljenosti nasilju na delovnem mestu. Dolgoročna izpostavljenost nasilju na delovnem mestu lahko vpliva na spremembo osebnostnih značilnosti pri posamezniku in značilno vpliva na njegovo zadovoljstvo z življenjem (Mikkelsen, 2001), kar bi bilo primerno raziskati na slovenskem vzorcu.

Pri raziskovanju nasilja moramo imeti v mislih tudi dejstvo, da je možno socialno zaželeno odgovarjanje udeležencev, kar pomeni, da so lahko rezultati nekoliko pristranski. V prihodnje bi bilo smiselno preveriti tudi, v kolikšni meri so udeleženci odgovarjali v smeri socialne zaželenosti. Raziskovali

smo zadovoljstvo z življenjem, ki pa ni edini vidik posameznikovega blagostanja. V nadaljnjih raziskavah bi tako lahko preučili povezanost osebnosti ter nasilja na delovnem mestu z emocionalnim, socialnim in psihološkim blagostanjem.

Zaključek

Ugotovili smo, da lahko subjektivno blagostanje posameznikov v 21 % pojasnimo z osebnostnimi značilnostmi, ko v model vključimo še zaznano doživljanje nasilja na delovnem mestu, pa se delež pojasnjene variance poveša na 25,5 %. Potrdili smo tudi ugotovitev številnih raziskovalcev, da se nevroticizem značilno pozitivno povezuje z zaznanim nasiljem na delovnem mestu. Z raziskavo smo poudarili pomembnost osebnosti za doživljanje nasilja na delovnem mestu in njuno povezanost s subjektivnim blagostanjem. Pomembno je torej, da se delodajalci zavedajo pomena prepoznavanja in ukrepanja proti nasilju na delovnem mestu, saj višja stopnja nasilja pomeni manj zadovoljne zaposlene. Manj zadovoljni zaposleni so manj učinkoviti, kar lahko posledično vpliva tudi na manjšo konkurenčnost organizacije.

Z raziskavo smo želeli povečati zavedanje delodajalcev in zaposlenih o nasilju na delovnem mestu ter zavedanje o problematiki nasilja v družbi nasploh. Pretekle raziskave kažejo, da na zadovoljstvo z življenjem vplivajo tudi kontekstualni faktorji (Lucas in Donnellan, 2007) in ter da je najpomembnejši človeški dejavnik odnos, ki ga imamo do ljudi okoli sebe (Povše Pesrl idr., 2010), kar pomeni, da lahko že z majhnimi ukrepi na medosebni in organizacijski ravni skušamo vplivati na zadovoljstvo zaposlenih na delovnem mestu ter s tem na njihovo splošno zadovoljstvo z življenjem. Poznamo številne ukrepe, s pomočjo katerih lahko na ravni posameznika ali organizacije preventivno in kurativno delujemo proti izvajanju nasilja na delovnem mestu.

Na ravni posameznika lahko:

- uporabimo nenasilno komunikacijo, kjer prevzamemo odgovornost za svoja dejanja, kritiziramo vedenje in ne osebnosti posameznika ter dialog usmerimo k iskanju rešitev in ne k pogovoru o težavi;
- z osebo vedno komuniciramo neposredno, se trudimo aktivno poslušati in jo sprejemamo takšno, kot je.

Na organizacijski ravni lahko začnemo:

- s preventivnim ozaveščanjem in izobraževanjem zaposlenih o nasilju na delovnem mestu ter njegovih posledicah;

- z jasno opredelitvijo vlog v primeru reševanja nasilja, ko do tega pride;
- s sprejetjem internega organizacijskega dogovora oz. notranjega akta o preprečevanju nasilja na delovnem mestu;
- z uvajanjem sistema pritožb brez represije;
- z usposabljanjem posameznikov, ki bodo pooblaščen za ukvarjanje z nasiljem na delovnem mestu ter
- z udejanjanjem predvidenih ukrepov v primeru, ko do nasilja pride.

Literatura

- Bowling, A., Beehr, T., Bennett, M. in Watson, P. (2010). Target personality and workplace victimization: A prospective analysis. *Work and Stress*, 24, 140–158.
- Brečko, D. (2014). *Recite mobingu ne. Preučevanje psihičnega in čustvenega nasilja*. Ljubljana: Planet GV.
- Bryson, A., Forth, J. in Stokes, L. (2017). Does employees' subjective well-being affect workplace performance? *Human Relations*, 70(8), 1017–1037.
- Clausen, J. A. in Jones, C. J. (1998). Predicting personality stability across the life span: The role of competence and work and family commitments. *Journal of Adult Development*, 5(2), 73–83.
- Cox, T. in Ferguson, E. (1991). Individual differences, stress and coping. V C. L. Cooper in R. L. Payne (ur.), *Personality and stress: Individual differences in the stress process* (str. 7–30). Chichester, UK: John Wiley.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542–575.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34–43.
- Dofradottir, A. in Høgh, A. (2002). *Bullying at work: A critical review of Danish and international research*. Copenhagen: Danish Research Centre for the Working Environment.
- Einarsen, S. in Hoel, H. (2001). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Prague: 10th European Congress on Work and Organisational Psychology.
- Einarsen, S., Hoel, H. in 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. in Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (str. 127–144). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B. in Hellesøy, O. (1996). The health-related aspects of bullying in the workplace: The moderating effects of social support and personality. *Nordisk Psykologi*, 48, 116–137.
- Glasø, L., Matthiesen, S. B., Nielsen, M. B. in Einarsen, S. (2007). Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 313–319.

- Hansen, Å. M., Høgh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H. in Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 63–72.
- Hansson, R. O., Jones, W. H. in Carpenter, B. N. (1984). Relational competence and social support. V P. H. Shaver (ur.), *Review of personality and social psychology*, vol. 4 (str. 265–290). Beverly Hills, CA: Sage.
- Hobfoll, S. E. (1985). Personal and social resources and ecology of stress resistance. V P. H. Shaver (ur.), *Review of personality and social psychology*, vol. 5 (str. 265–290). Beverly Hills, CA: Sage.
- Høgh, A., Gemzøe Mikkelsen, E. in Hansen, Å. M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (str. 107–128). ZDA: CRC Press.
- John, O. P., Donahue, E. M. in Kentle, R. L. (1991). *The "Big Five" Inventory—Versions 4a and 54*. Berkeley: University of California, Berkeley, Institute of Personality and Social Research.
- Kanjuro Mrčela, A. in Ignjatović, M. (2012). *Poročilo o psihosocialnih tveganjih na delovnem mestu v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede Univerze v Ljubljani.
- Kobal Grum, D. in Musek, J. (2009). *Perspektive motivacije*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A newsynthesis*. London: Free Associations Books.
- Lazarus, R. S. in Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lucas, R. E. in Donnellan, M. B. (2007). How stable is happiness? Using the STARTS model to estimate the stability of life satisfaction. *Journal of Research in Personality*, 41(5), 1091–1098.
- Lyubomirsky, S., King, L. in Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131(6), 803–855.
- Marjanovič Umek, L. in Zupančič, M. (2013). *Razvojnna psihologija: izbrane teme*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Mikkelsen, E. G. (2001). Bullying at work: Why and for whom is it so stressful. *Nordisk Psykologi*, 53, 109–131.
- Moayed, F. A., Daraiseh, N., Shell, R. in Salem, S. (2006). Workplace bullying: A systematic review of risk factors and outcomes. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7, 311–327.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 239–249.
- O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. in Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety – Australia and New Zealand*, 14, 569–574.
- Povše Pesrl, T., Arko Košec, M. in Vrečar, M. (2010). *Obvladovanje trpinčenja na delovnem mestu (vloga organizacije)*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve.
- Slaj Temeljotov, A., Snežič, K. in Pungartnik, M. (2012). Stres, izgorelost in mobing na delovnem mestu. *Socialna pedagogika*, 16(1), 71–89.

- Spector, P. E., Zapf, D., Chen, P. Y. in Frese, M. (2000). Why negative affectivity should not be controlled in job stress research: Don't throw out the baby with the bath water. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 79–95.
- Steel, P., Schmidt, J. in Shultz, J. (2008). Refining the relationship between personality and subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 134, 138–161.
- Zapf, D., Knorz, C. in 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, 215–237.