

**Valentina Kalaj,
Dragana Jelić,
Nevena Berat,
Boris Popov¹**

Univerzitet u Novom Sadu,
Filozofski fakultet,
Odsek za psihologiju

ŠTA PREDVIĐA POZITIVNE, A ŠTA NEGATIVNE INDIKATORE STRESNOG ODGOVORA KOD ZAPOSLENIH?

TEST MODELA ORGANIZACIJSKOG ZDRAVLJA¹

Rezime

U najvećem broju dosadašnjih istraživanja akcenat je stavljan isključivo na negativne indikatore stresnog odgovora kod zaposlenih (npr. distres). Nasuprot tome, model organizacijskog zdravlja pretpostavlja da je stres neophodno razumeti uzimajući u obzir kako pozitivne i negativne događaje na radu, tako i pozitivne i negativne indikatore stresnog odgovora. Cilj istraživanja je da testira dve hipoteze iz ovog modela: 1) pozitivni događaji na radu su u jačoj vezi sa vitalnošću, a negativni sa distresom i intenzitetom psihofizičkih simptoma; 2) na organizacijsku uspešnost utiču, kako pozitivni i negativni događaji na radu, tako i individualni indikatori stresnog odgovora. Na 193 zaposlena sa teritorije Srbije primenjeni su sledeći upitnici: Skala distresa, Upitnik opšteg zdravlja, Skala vitalnosti, Skala izvora stresa, Skala namere za napuštanje organizacije, a privrženost organizaciji ispitivana je jednim ajtemom. Uzorak je činilo 113 žena i 76 muškaraca (četvoro neizjašnjenih), starosti oko 40 godina ($AS=40.4$, $SD=10.8$). U predikciji distresa, značajna su oba prediktora (pozitivni i negativni događaji); u predviđanju psihofizičkih simptoma i vitalnosti od prediktora značajni su samo negativni događaji. Od organizacijskih indikatora, nameru za napuštanje organizacije značajno predviđaju negativni događaji i distres, a privrženost organizaciji pozitivni događaji i vitalnost. Rezultati daju ograničenu podršku modelu organizacijskog zdravlja. Iako je doprinos pozitivnih događaja na radu značajan u predikciji distresa, može se zaključiti da su negativni događaji na radu (tj. stresori) značajniji prediktor svih ispitivanih indikatora. U predikciji organizacijskih indikatora uspešnosti, rezultati su u skladu sa pretpostavkama modela, mada treba imati u vidu da nisu kontrolisane neke ličnosne varijable (npr. PA/NA), koje bi mogle imati doprinos u objašnjenju ovih kriterijskih varijabli.

Ključne reči: organizacijsko zdravlje, izvori stresa, pozitivni događaji na radu, distres, vitalnost

¹ Adresa autora:
boris.popov@ff.uns.ac.rs

Primljeno: 18.12.2011
Prihvaćeno za štampu: 22.01.2012

¹ Istraživanje je finansirano od strane Republičkog ministarstva za nauku u okviru projekta pod nazivom "Individualni i porodični efekti egzistencijalne nesigurnosti u Srbiji" (Projekat br: 179022)

Uvod

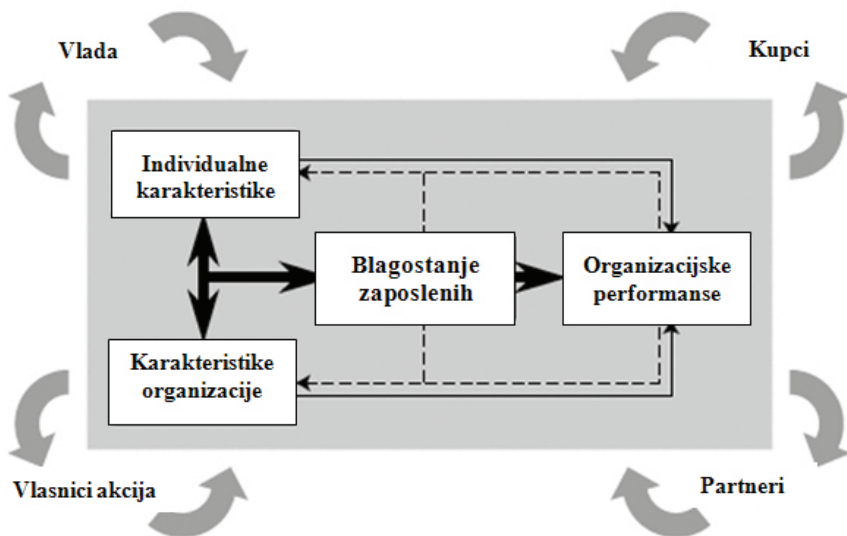
Stres je veoma izučavan i popularan konstrukt, kako u organizacijskoj psihologiji, tako i u drugim psihološkim disciplinama. U literaturi je moguće pronaći veći broj organizacijskih modela radnog stresa, koji se međusobno razlikuju prema stepenu opštosti. Sledi kratak opis najvažnijih modela.

Jedan od prvih je Procesni model MekGrata (McGrath, 1976, prema Jex, 2002) koji konceptualizuje stres kao četvorofazni proces. Prva faza uključuje situacije sa kojima se zaposleni susreću i koje procenjuju u organizaciji, dok u drugoj zaposleni svesno donosi odluku. Nakon toga, zaposleni se angažuje u nekom obliku vidljivog ponašanja, koje može imati negativne ili pozitivne implikacije po performanse. U poslednjem procesu, preko sistema povratne sprege, zatvara se krug i ponašanje zaposlenog utiče na buduće situacije. Specifičniji model razvio je Karasek pod nazivom Model „Zahtevi-kontrola” (Karasek, 1979), koji nastanak distresa objašnjava kao posledicu kombinacije visokih zahteva posla (ili pritisaka) i niske slobode u donošenju odluka (percipirane nemogućnosti uticaja na zadatke i procese na poslu). Ipak, istraživanja ovog modela nisu mu dala nedvosmislenu empirijsku podršku (Bongers, de Lange, Houtman, Kompier, & Tarris, 2003; Cooper, Dewe, & O’Driscoll, 2001). Jedan od najšire elaboriranih jeste Model usklađenosti osoba-posao (eng. Person-environment fit; Caplan, French, & Harrison, 1982). Model pretpostavlja da što je veći jaz između osobe i njenog posla, to je veća šansa da potrebe osobe budu nezadovoljene, što rezultuje u stresu, i obrnuto. Model uključuje šest oblasti rada (radno opterećenje, kontrola, nagrada, odnosi sa drugima, pravednost i vrednosti), te pretpostavlja da sistematska neusklađenost između osobe i tih domena rada predstavlja antecedent stresa.

Kao što se iz ovih modela vidi, veliki broj dosadašnjih istraživanja fokusirao se na negativne indikatore stresnog odgovora (npr. distres). Međutim, istraživanja pokazuju da je bitno ispitati i indikatore eustresa, kako bi bilo moguće ponuditi razumevanje konstrukta stresa u širem kontekstu (Nelson & Simmons, 2005). Istraživanja koja su se bavila fenomenima koji pozitivno utiču na zdravlje i subjektivno blagostanje, pokazala su značajnost pozitivnog afekta (Folkman & Moskowitz, 2000), optimizma (Peterson, 2000), nade (Snyder, 2002, prema Nelson & Simmons, 2005), kao i nekih konstrukata iz teorije samo-determinacije (Deci & Ryan, 2000).

U literaturi je moguće pronaći dva teorijska modela koja uključuju pozitivne aspekte stresa (Cooper & Hart, 2001; Nelson & Simmons, 2003). Od najvećeg značaja za ovaj rad je model koji su postulirali Hart i Kuper (Cooper & Hart, 2001), poznat pod nazivom Model organizacijskog zdravlja (slika br. 1). Ovaj integrativni model se, kao i većina savremenih modela stresa na radu, prevashodno zasniva na Lazarusovom transakcionalnom modelu stres procesa (Folkman

& Lazarus, 1984) i Hartovom modelu (Hart, 1999). Iako to nije eksplicitno navedeno od strane autora, model nastavlja tradiciju proučavanja stresa i od strane Mejtsona i Ivančevića (Ivancevich & Matteson, 1980; videti i adaptirani model u Buelens, Kreitner, & Kinicki, 1999, str. 506), kao i Bera i Njumana (Beehr & Newman, 1978).



Slika 1. Model organizacijskog zdravlja; preuzeto iz Hart & Cooper, 2001

Kao što se može videti na slici, postoji direktna veza organizacijskih i individualnih karakteristika osobe sa blagostanjem zaposlenih, koje je, takođe, u direktnoj vezi sa organizacijskim performansama (Cooper & Hart, 2001). Karakteristike individue i organizacije su, takođe, u direktnoj vezi sa organizacijskim performansama. Model dozvoljava i recipročne veze među komponentama. Naime, organizacijske performanse i blagostanje zaposlenih deluju povratno kako na individualne karakteristike, tako i na karakteristike organizacije.

Pod organizacijskim karakteristikama podrazumeva se kako objektivna situacija, tako i subjektivni doživljaj te situacije, dok se pod individualnim karakteristikama podrazumevaju faktori koji se tipično povezuju sa individualnim razlikama među zaposlenima. Blagostanje zaposlenih uključuje kognitivne i emocionalne komponente, s tim što se emocionalne dalje mogu podeliti na pozitivnu i negativnu dimenziju. Pozitivna i negativna radna iskustva deluju nezavisno na nivo blagostanja, s tim da negativna iskustva imaju veći uticaj na distres, dok pozitivna imaju snažniji uticaj na motivaciju i „radni moral“.

Autori navode da se model organizacijskog zdravlja razlikuje od tradicionalnih modela izučavanja radnog stresa u dve važne tačke.

- U modelu je istaknuta potreba da se istovremeno fokusira na blagostanje zaposlenih (eng. *employee well-being*) i „bottom-line” organizacije, pri čemu je pojam „bottom-line” shvaćen kao „performanse organizacije u smislu svojih finansijskih, socijalnih odgovornosti i odgovornosti prema okolini” (Cooper & Hart, 2001, str. 99). Drugim rečima, fundamentalna pretpostavka svake organizacije jeste da unapredi svoje performanse i produktivnost; da bi to postigli, neophodno je razviti adekvatne strukture i procese koji će redukovati radni stres.
- U modelu organizacijskog zdravlja se prepoznaje da i na blagostanje zaposlenih i na organizacijske performanse utiče kombinacija individualnih i organizacijskih karakteristika. Autori navode da su brojne individualne i organizacijske varijable uključene u različite teorije radnog stresa i u prethodnim modelima; ipak, ovaj model se fokusira na proučavanje stresa na više nivoa, a ne dominantno na individualnom nivou analize, kako je do sada pretežno bio slučaj (Cooper & Hart, 2001).
- Ovim razlikama mogla bi biti pridodata još jedna koja nije eksplicitno navedena, iako se može uočiti pažljivim proučavanjem modela. Naime, razlikuje se način na koji se shvataju karakteristike organizacije. Tradicionalno, one se shvataju kao stresori koji vode stresnim odgovorima. S druge strane, u modelu organizacijskog zdravlja ističe se potreba da se u istraživanju stresa vodi računa kako o negativnim, tako i pozitivnim iskustvima i događajima na radu i u vezi sa njim. Pozitivna i negativna iskustva na radu imaju različit efekat na blagostanje zaposlenih, a samim tim i na njihove performanse.

U ovom istraživanju želja autora je bila da se usmeri pažnja na pozitivne izvore stresa, tj. pozitivne događaje i procese koji se dešavaju na individualnom, grupnom i organizacijskom nivou. Pored toga, namera je bila da se pažnja usmeri i na pozitivne indikatore stresnog odgovora kod zaposlenih, kao i na neke od indikatora organizacijske uspešnosti. Cilj istraživanja je da se ispita povezanost između pozitivnih i negativnih događaja na poslu, sa jedne, i individualnih indikatora stresa, sa druge strane, dok je drugi cilj da se ispita da li se neki od pokazatelja organizacijske uspešnosti mogu predvideti na osnovu pozitivnih/negativnih događaja na radu i indikatora stresa.

Polazeći od pretpostavki modela organizacijskog zdravlja, očekuje se da su pozitivni događaji na radu (kao npr. podrška od strane rukovodioca) u jačoj vezi sa vitalnošću, kao pozitivnim indikatorom stresnog odgovora, a negativni događaji (npr. preopterećenost poslom) sa negativnim indikatorima – distresom i psihofizičkim simptomima. Takođe, očekuje se da na organizacijsku uspešnost

utiču, kako pozitivni i negativni događaji na radu, tako i individualni indikatori stresnog odgovora. Pri tom, za predikciju pozitivnog pokazatelja organizacijske uspešnosti (organizacijske privrženosti) pretpostavka je da su značajniji pozitivni izvori i indikatori stresnog odgovora, dok je u slučaju predikcije negativnog pokazatelja uspešnosti (potencijalne fluktuacije) očekivana veća značajnost negativnih događaja i indikatora stresnog odgovora kod zaposlenih.

Metod

Uzorak ispitanika

Prigodan uzorak činilo je 193 zaposlena ispitanika sa teritorije Srbije, od toga 76 muškaraca i 113 žena. Prosečna starost ispitanika je nešto preko 40 godina (AS= 40.4, SD= 10.8) i radni staž oko 16 godina (AS= 15.6, SD= 10.8). Zastupljenost zaposlenih u državnom i privatnom sektoru je približno jednaka (državni N= 100; privatni N= 90).

S obzirom na činjenicu da su dva ispitanika na skali psihofizičkih simptoma postigla skorove koji ih svrstavaju u autlejere (u oba slučaja $z > 3.29$), oni su u svim analizama isključeni iz uzorka, tako da konačan uzorak ispitanika nad kojima su vršene analize čini 191 ispitanik.

Ispitivanje je sprovedeno u maju 2011. godine.

Instrumenti

U istraživanju su korišćeni sledeći instrumenti:

IRS (Popov, 2011) novokonstruisana skala za procenu izvora stresa na radu. Skala ima 42 stavke, a format odgovaranja je Likertova petostepena skala („skoro nikad“, „retko“, „ponekad“, „često“ i „skoro uvek“). Sadrži sedam supskala koje procenjuju različite izvore stresa u organizaciji (zahtevi posla, kontrola, podrška od strane rukovodioca, podrška kolega, relacije i radna atmosfera, radna uloga, promene), ali za potrebe ovog istraživanja korišćeno je alternativno skorovanje, pri kome je formirane supskala pozitivnih događaja (primer „Imate dovoljno mogućnosti da sa rukovodstvom razgovarate o promenama na poslu.“) i supskala negativnih događaja (primer „Vaš posao zahteva da radite veoma brzo.“). Obe supskale imaju po 7 stavki. Klasifikacija događaja iz upitnika IRS na pozitivne i negativne urađena je objektivno, tj. događaji su svrstani u odgovarajuće supskale od strane istraživača.

4DSQ (The Four-Dimensional Symptome Questionnaire; Terluin, Van Rhenen, Schaufeli & de Haan, 2004) je četvorodimenzionalni upitnik, namenjen proceni distresa i drugih problema mentalnog zdravlja na populaciji zaposlenih – somatizacije, depresivnosti i anksioznosti. Za potrebe ovog istraživanja korišćena je skala distresa od 16 tvrdnji (primer „Da li ste u prethodni sedam dana osetili da ste neraspoređeni ili depresivni?“). Format odgovora je Likertova petostepena skala („nikada“, „ponekad“, „s vremena na vreme“, „često“ i „veoma često/konstantno“). U istraživanju je korišćeno originalno skorovanje (Terluin et al, 2004), po kom se petostepena skala skoruje kao trostepena („nikada“=0, „ponekad“=1, a „s vremena na vreme“, „često“ i „skoro uvek“=2).

UOZ-12 (GHQ – General Health Questionnaire; Goldberg, 1972), 12-ajtemski upitnik opšteg zdravlja, meri intenzitet psiho-fizičkih simptoma (primer „Da li ste u skorije vreme imali bilo kakve bolove u glavi?“). Format odgovora je četvorostepena skala na kojoj ispitanik procenjuje stepen prisustva nekog psiho-fizičkog simptoma („uopšte ne“, „ne više nego obično“, „više nego obično“, „mnogo više nego obično“).

VS (Skala vitalnosti; Bostic, Hood, & Rubio, 2000, prevod Majstorović i Popov, 2009), meri stanje pozitivne pobuđenosti i energije koju ispitanik izveštava u poslednje četiri nedelje (primer „Osećam se živahno i vitalno.“). Sadrži šest ajtema, a format odgovora je sedmostepena skala (1= „potpuno netačno“, 4= „uglavnom tačno“, 7= „potpuno tačno“).

NNO (Namera za napuštanjem organizacije; Popov & Popov, 2011) je skala potencijalne fluktuacije. Sadrži dve stavke čija je osnovna namena da procene u kojoj meri zaposleni ima nameru da napusti organizaciju u kojoj trenutno radi (primer „Koliko ste često u poslednjih mesec dana pretraživali oglase za slobodna radna mesta?“). Format odgovora je petostepeni („skoro nikad“, „retko“, „ponekad“, „često“ i „skoro uvek“).

Privrženost organizaciji ispitivana je jednom stavkom: „Prihvatam vrednosti i ciljeve svoje organizacije, spreman/na sam na težak rad zarad dobiti organizacije i imam snažnu želju da ostanem u njoj“. Format odgovora je Likertova petostepena skala (od „nimalo se ne slažem“ do „u potpunosti se slažem“).

Kod svih instrumenata, viši skorovi označavaju viši nivo merene varijable.

Varijable

Sve varijable korišćene u istraživanju, prikazane su u tabeli 1. Može se uočiti da su koeficijenti interne konzistentnosti za sve varijable zadovoljavajući, sem za skalu potencijalne fluktuacije koji je na donjoj granici prihvatljivosti. Vrednosti skjunisa i kurtosisa za većinu varijabli ukazuju da distribucije ne odstupaju od normalne i da ispunjavaju uslove za sprovođenje predloženih analiza podataka.

Neznatno odstupa jedino skjunis za varijablu potencijalne fluktuacije (grupisanje rezultata oko nižih skorova na skali).

Tabela 1.

Deskriptivni pokazatelji ispitivanih varijabli u istraživanju

Varijable	Teorijski raspon	Ostvareni raspon	AS	SD	α	Skjunis	Kurtozis
Izvori stresa							
Pozitivni događaji (7) ^a	7-35	10-30	20.99	4.15	.78	.04	-.12
Negativni događaji (7)	7-35	7-24	14.48	3.81	.81	.51	-.36
Individualni indikatori stresa							
Distres (16)	0-32	0-32	12.96	7.81	.89	.42	-.68
Psihofizički simptomi (12)	12-60	13-45	20.73	4.99	.86	.98	.75
Vitalnost (6)	6-42	6-42	26.39	8.05	.92	.20	-.56
Indikatori organizacijske uspešnosti							
Potencijalna fluktuacija (2)	2-10	2-10	3.41	1.7	.69	1.15	.71
Privrženost organizaciji (1)	1-5	1-5	3.82	.99	-	-.63	.00

^aU zagradi broj stavki u svakoj skali

Analize podataka

Radi dobijanja odgovora na postavljena istraživačka pitanja, sprovedene su dve statističke analize. Prvo su sprovedene tri regresione analize, radi ispitivanja povezanosti izvora i individualnih indikatora stresa na radu. Prediktorske varijable bile su izvori stresa, pozitivni i negativni događaji, a kriterijumske individualni indikatori stresa: distres, psihofizički simptomi i vitalnost. Nakon toga, sprovedene su dve hijerarhijske regresione analize kako bi bilo ispitano da li se indikatori organizacijske uspešnosti mogu predvideti izvorima i individualnim indikatorima stresa na radu. U prvoj analizi kriterijum je bio potencijalna fluktuacija, a u drugoj privrženost organizaciji, dok su setovi prediktora bili isti. Prvi prediktorski

blok činili su pozitivni i negativni događaji, a u drugom bloku uvedeni su distres i vitalnost. U drugi prediktorski blok nisu uključeni psihofizički simptomi, jer je ta varijabla u visokoj korelaciji sa distresom ($r = .76$, $p < .001$), te bi uključivanje obe varijable u regresijskom modelu dovelo do pojave multikolinearnosti.

Rezultati

Interkorelacije svih varijabli prikazane su u tabeli br. 2.

Tabela 2.
Interkorelacije varijabli u istraživanju

	2	3	4	5	6	7
1. Pozitivni događaji	-.371**	-.304**	-.201**	.200**	-.251**	.307**
2. Negativni događaji		.357**	.348**	-.272**	.378**	-.170*
3. Distres			.760**	-.519**	.380**	-.201**
4. Psihofizički simptomi				-.550**	.328**	-.257**
5. Vitalnost					-.230**	.349**
6. Potencijalna fluktuacija						-.262**
7. Privrženost organizaciji						

* $p < .05$; ** $p < .01$

Predikcija pozitivnih i negativnih indikatora stresa. Rezultati regresionih analiza sa ciljem predikcije indikatora stresa na osnovu pozitivnih i negativnih događaja na radu, prikazani su u tabelama pod brojevima 3 (predikcija distresa), 4 (predikcija psihofizičkih simptoma) i 5 (predikcija vitalnosti).

Tabela 3.
Značajnost modela i parcijalni doprinosi prediktora u predviđanju distresa.

Model	prediktori	β	t	p	Kolinearnost	
					Tolerancija	VIF
$R^2 = .16$;	Pozitivni događaji	-.199	-2.763	.006	.862	1.159
$F = 18.07$;	Negativni događaji	.283	3.933	.000	.862	1.159
$p < .001$						

Tabela 4.*Značajnost modela i parcijalni doprinosi prediktora u predviđanju psihofizičkih simptoma*

Model	prediktori	β	t	p	Kolinearnost	
					Tolerancija	VIF
R ² = .13; F= 13.71; p<.001	Pozitivni događaji	-.060	-.817	.415	.862	1.159
	Negativni događaji	.326	4.469	.000	.862	1.159

Tabela 5.*Značajnost modela i parcijalni doprinosi prediktora u predviđanju vitalnosti*

Model	prediktori	β	t	p	Kolinearnost	
					Tolerancija	VIF
R ² = .09; F= 8.79; p<.001	Pozitivni događaji	.115	1.526	.129	.862	1.159
	Negativni događaji	-.230	- 3.061	.003	.862	1.159

Svi navedeni regresioni modelu su značajni na nivou $p < .001$ i objašnjavaju mali procenat varijanse (model najbolje predviđa distres, sa objašnjenih 16% varijanse). U slučaju predikcije distresa, značajna su oba prediktora, pri čemu snažniju povezanost ostvaruju negativni događaji. U predikciji psihofizičkih simptoma i vitalnosti, kao značajni se izdvajaju samo negativni događaji.

Predikcija pokazatelja organizacijske uspešnosti. Rezultati hijerarhijskih regresionih analiza, kojima je cilj da ispitaju koji prediktori su značajni za predviđanje pozitivnih i negativnih indikatora organizacijske uspešnosti, navedeni su u tabeli 6 i 7.

Tabela 6.

Značajnost modela i parcijalni doprinosi prediktora u predviđanju potencijalne fluktuacije.

modeli	prediktori	β	t	p	Kolinearnost	
					Tolerancija	VIF
1. blok $R^2=.16$ $F(2,188)=17.51$ $p<.001$	Pozitivni događaji	-.128	-1.775	.078	.862	1.159
	Negativni događaji	.331	4.585	.000	.862	1.159
2. blok $\Delta R^2=.05$ ΔF $(2,186)=7.06$ $p<.01$	Pozitivni događaji	-.075	-1.050	.295	.828	1.207
	Negativni događaji	.254	3.482	.001	.789	1.267
	Distres	.261	3.277	.001	.662	1.511
	Vitalnost	-.010	-1.130	.896	.721	1.386

Tabela 7.

Značajnost modela i parcijalni doprinosi prediktora u predviđanju privrženosti organizaciji.

model	prediktori	β	t	p	Kolinearnost	
					Tolerancija	VIF
1. blok $R^2=.10$ $F(2,188)=10.18$ $p<.001$	Pozitivni događaji	.283	3.790	.000	.862	1.159
	Negativni događaji	-.065	-.868	.386	.862	1.159
2. blok $\Delta R^2=.08$ $\Delta F(2,186)=9.53$ $p<.001$	Pozitivni događaji	.255	3.494	.001	.828	1.207
	Negativni događaji	-.004	-.047	.963	.789	1.267
	Distres	.043	.528	.598	.662	1.511
	Vitalnost	.320	4.091	.000	.721	1.386

Rezultati hijerarhijskih analiza pokazuju da su za predikciju potencijalne fluktuacije, značajni negativni događaji u prvom, i uz njih se izdvaja i distres u drugom koraku. U slučaju privrženosti organizaciji, u prvom koraku su značajni pozitivni događaji, a u drugom se uz njih izdvaja i vitalnost kao značajan prediktor.

Diskusija

Cilj ovog rada bio je rasvetljavanje pozitivnih aspekata stresa na radu, preciznije utvrđivanje povezanosti pozitivnih i negativnih događaja na poslu sa jedne strane, i indikatora stresa sa druge strane. Osim toga, želja autora bila je da se ispita da li se neki od pokazatelja uspešnosti organizacije mogu predvideti na osnovu pozitivnih i negativnih individualnih indikatora stresa.

U slučaju predikcije individualnih indikatora, rezultati regresijske analize sugeriraju da su u predikciji distresa značajni kako pozitivni i negativni događaji na radu, pri čemu značajniju vezu sa kriterijskom varijablom ostvaruju negativni događaji. Iako ne postoji puno podataka sa kojima bi mogli biti upoređeni dobijeni rezultati, može se zaključiti da su oni u skladu sa pretpostavkama modela (Cooper & Hart, 2001). S obzirom da distres, operacionalizovan kao skup psihofizioloških simptoma ne predstavlja pouzdan indikator patologije na radu, već variranja u fiziološkom odgovoru prisutna kod zdravih zaposlenih, isti model testiran je u predikciji intenziteta psihofizičkih simptoma. U ovom slučaju, rezultati sugeriraju da negativni događaji, odnosno u tradicionalnoj stres literaturi – stresori, ostvaruju značajnu povezanost sa kriterijskom varijablom, ostavljajući pozitivne događaje ispod granice značajnosti. Konačno, predikcija kriterijske varijable vitalnosti nije u skladu sa pretpostavkama modela, jer je pokazano da su i u ovom slučaju jedini značajan prediktor negativni događaji.

Nalaz da snažniju prediktivnu moć negativnih događaja čak i u predikciji pozitivnih stresnih reakcija zaslužuje detaljniju pažnju. Naime, iako ispitanici izveštavaju o većem prisustvu pozitivnih događaja na svom radnom mestu ($AS=20.99$ prema $AS=14.48$), nameće se zaključak da je značaj negativnih događaja veći u odnosu na pozitivne. Drugim rečima, moguće je pretpostaviti da pozitivni i negativni događaji, mereni na ovaj način, nisu ujednačeni po potencijalu za aktivaciju stresnog odgovora. Jedan od razloga može ležati u izboru ajtema u supskalama pozitivnih i negativnih događaja, odnosno reprezentativnošću ovih supskala za ukupnu populaciju događaja koji deluju na pojedinca njegovom radnom okruženju. Ovaj problem bi mogao biti prevaziđen daljim psihometrijskim usavršavanjem supskala upitnika IRS. Drugi, pak, razlog može ležati u samoj činjenici da neki negativni događaji, iako retki, imaju visok stresni potencijal (primer negativnog događaja „Trpite uvrede i uznemiravanja u vidu neljubaznih reči/ponašanja od strane kolega.”). Konačno, valja napomenuti i to da ovakav način svrstavanja događaja na pozitivne i negativne teorijski pretpostavlja valencu opaženih događaja. Takva pretpostavka može biti upitna, jer na neki način previđa idiosinkratski značaj svakog događaja za pojedinca koji zavisi od individualne kognitivne procene samog događaja (Ellis, 1994; Lazarus & Folkman, 1984).

Sve u svemu, u kontekstu prve hipoteze moguće je zaključiti da rezultati daju ograničenu podršku modelu organizacijskog zdravlja. Sa jedne strane, pokazano

je da pozitivni i negativni događaji imaju nezavisan doprinos u predikciji indikatora stresa na individualnom nivou. Sa druge strane, takođe je uočeno da su negativni događaji značajniji prediktori svih ispitivanih kriterijskih varijabli u odnosu na pozitivne događaje na radu.

U predikciji organizacijskih indikatora, primenjen je hijerarhijski metod multiple regresijske analize. U oba slučaja, pokazano je da se obrasci povezanosti u skladu sa hipotezama modela organizacijskog zdravlja. Iako objašnjavaju znatno manji procenat varijanse od pozitivnih i negativnih događaja na radu, doprinos individualnih indikatora je značajan (5% u predikciji potencijalne fluktuacije i 8% u predikciji organizacijske privrženosti). Smer povezanosti je, u oba slučaja, takođe očekivan. Iz rezultata regresijske analize nameće se zaključak da se privrženost organizaciji može pouzdano predvideti na osnovu pozitivnih događaja i vitalnosti. Pri tome je interesantno uočiti da navedeni prediktori ostvaruju nezavisan doprinos privrženosti, jer uvođenjem vitalnosti u model, prediktorski doprinos pozitivnih događaja i dalje ostaje značajan.

Osim što podržavaju drugu istraživačku hipotezu, prikazani rezultati imaju i praktičan značaj. Uspešnost organizacije ne leži isključivo u minimiziranju stresnih uslova, već i u promociji pozitivnih događaja i iskustava na radu, kako u smislu socijalne sfere organizacije (npr. međuljudskih odnosa), tako i fizičkih uslova (npr. obogaćivanja posla). Za menadžere to znači da promovisanjem takvih pozitivnih uslova i prijatne radne atmosfere ne samo da promovišu vitalnost (kao jedan od indikatora eustresa), već povećavaju privrženost svojih zaposlenih organizaciji. Pošto je do sada već pokazano da su eustres, zdravlje i privrženost organizaciji povezani sa radnim učinkom (Cropanzano & Wright, 2000; Gellatly, Goffin, Jackson, Meyer, & Paunonen, 1989; mada ne uvek; videti npr. Birnbaum & Somers, 1998) – ima osnova pretpostaviti da promocija pozitivnih događaja i iskustava na radu može voditi boljim performansama organizacije, što je i osnovni cilj svakog menadžementa.

Izvestan oprez u tumačenju rezultata nalaže korelativni nacrt istraživanja, kao i činjenica da u model nisu uključene neke ličnosne varijable opštijeg nivoa koje bi mogle igrati značajnu ulogu u predikciji kriterijskih varijabli. Ovde se, pre svega, misli na pozitivni i negativni afektivitet, koji u istraživanjima uglavnom imaju značajnu i veoma složenu ulogu u relaciji između stresora i stresnih reakcija (Chen, Frese, Spector, & Zapf, 2000). Ipak, rezultati nisu uvek dosledni; tako, npr., u studiji na medicinskim sestrama (Nelson & Simmons, 2001) nije dobijena značajna povezanost negativnog afektiviteta sa samopercepcijom zdravstvenog statusa.

Ovo je jedna od prvih studija koja u objedinjenom modelu testira pozitivne i negativne aspekte poslovnog okruženja i stresa. Potrebno je dalje istraživanje pozitivnih indikatora stresa na radu, kako bi se bolje razumela njihova priroda i efekti na individualno i organizacijsko zdravlje. Npr. potrebno je izučavati koji su sve validni indikatori eustresa, zatim kakva je priroda razlika između distre-

sa i eustresa, kao i koji i kakvi specifični organizacijski uslovi vode pozitivnim indikatorima stresa i, posledično, blagostanju zaposlenih i njihovim performansama. Takva i slična istraživanja doprineće razvoju nove oblasti koju neki autori nazivaju i „pozitivnim organizacijskim ponašanjem“ (Luthans, 2002; Luthans & Youssef, 2007).

Literatura

- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology, 31*, 665–699.
- Bostic, T. J., Rubio, D. M., & Hood, M. (2000). A validation of the subjective vitality scale using structural equation modeling. *Social Indicators Research, 52*, 313–324.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O’Driscoll, M. P. (2001). *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research, and Applications*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- de Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A., Houtman, I. L., & Bongers, P. M. (2003). “The very best of the millennium”: Longitudinal research and the demand-control-(support) model. *Journal of Occupational Health Psychology, 8*(4), 282–305.
- Ellis, A. (1994). *Reason and Emotion in Psychotherapy: Revised and Updated*. New York: Birch Line Press.
- Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2000). Positive affect and the other side of coping. *American Psychologist, 55*, 647–54.
- French, J. R. P., Caplan, R. D., & Harrison, R. V. (1982). *The mechanisms of job stress and strain*. Chichester, England: Wiley.
- Goldberg, D. (1972). *The Detection of Psychiatric Illness by Questionnaire*. London: Oxford University Press.
- Hart, P. M. (1999). Predicting employee life satisfaction: A coherent model of personality, work, and nonwork experiences, and domain satisfactions. *Journal of Applied Psychology, 84*(4), 564–584.
- Hart, P. M., & Cooper, C. L. (2001). Occupational stress: Toward a more integrated framework. In N. Anderson, D. S. Onez, H. K. Sinangil & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology, Vol 2: Organizational psychology* (pp. 93–114). London: Sage publications.

- Jex, S. (2002). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. New York: Wiley.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–308.
- Kreitner, R., Kinicki, A., & Buelens, M. (1999). *Organizational Behaviour*. Berkshire: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695–706.
- Luthans, F. & Youssef, C. M. (2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321–349.
- Meyer, J. P., Paunonen, S. V., Gellatly, I. R., Goffin, R. D., & Jackson, D. N. (1989). Organizational commitment and job performance: It's the nature of the commitment that counts. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 152–156.
- Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2003). Health psychology and work stress: A more positive approach. In J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp. 97–119). Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (2005). Eustress and attitudes at work: A positive approach. In A.G. Antoniou & C.L. Cooper (Eds.), *Research Companion to Organizational Health Psychology* (pp. 102–110). Cheltenham: Edward Elgar.
- Peterson, C. (2000). The future of optimism. *American Psychologist*, 55, 44–55.
- Popov, B. (2011). Skala izvora stresa na radu. *Neobjavljena pilot studija*.
- Popov, B. i Popov, S. (u štampi). Struktura polnih razlika u doživljaju stresa na radu. *Primenjena psihologija*.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, 55, 68–78.
- Simmons, B. L., & D. L. Nelson (2001). Eustress at work: The relationship between hope and health in hospital nurses. *Health Care Management Review*, 26(4), 7–18.
- Somers, M. J., and Birnbaum, D. (1998). Work-related commitment and job performance: It's also the nature of the performance that counts. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 621–634.

- Spector, P., Zapf, D., Chen, P. Y., & 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 Behaviour, 21*, 79-95.
- Terluin, B., Van Rhenen, W., Schaufeli, W. B., & de Haan, M. (2004). The Four Dimensional Symptom Questionnaire (4DSQ): Measuring distress and other mental health problems in a working population. *Work and Stress, 18*, 187-207.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*(1), 84-94.

**Valentina Kalaj,
Dragana Jelić,
Nevena Berat,
and Boris Popov**

Faculty of Philosophy,
Department of
Psychology, Novi Sad

**WHAT PREDICTS POSITIVE
AND NEGATIVE WORK-RELATED
STRESS INDICATORS?
TEST OF ORGANIZATIONAL HEALTH MODEL**

Abstract

The majority of previous researches were based solely on the negative indicators of employees' stress responses, such as distress. Contrary to that, the organizational health model presumes that stress can be understood correctly only if both positive and negative work experiences are taken into consideration, as well as positive and negative indicators of stress responses. The aim was to test two hypothesis derived from the organizational health model: 1) positive events at work have stronger influence on vitality, while negative events have stronger influence on distress and somatic symptoms, 2) organizational performance is influenced by both positive and negative events, as well as individual stress indicators. 193 Serbian employees completed: Distress scale, General health questionnaire, Subjective Vitality Scale, Sources of stress scale, Turnover intentions scale, while organizational commitment was assessed by one item. The research included 113 female and 76 male participants (four of them undeclared), with an average age of 40 years. Results showed that both positive and negative events were significant predictors of distress, but only negative events were significant for the prediction of vitality and somatic symptoms. Also, negative events and distress were significant predictors of turnover intentions, while positive events and vitality were significant for the prediction of organizational commitment. The results offered limited support to organizational health model. Although positive events were significant predictors of distress, negative events were stronger predictors of both positive and negative stress indicators. The results regarding prediction of organizational performance indicators support assumptions of the model. However, the fact that some personality traits were not controlled (such as PA/NA) needs to be taken into consideration, since they could have a significant contribution in explaining these criteria variables.

Key words: organizational health, stressors, positive events at work, distress, vitality