

WORKPLACE BULLYING ASSESSMENT

Milica Đurović¹, Nemanja Cukavac², Ivana Bojović³

Abstract: Workplace bullying/mobbing is a globally recognized problem. There is no unanimity among studies and, in certain cases, findings show significant discrepancies, due to the use of different assessment tools as well as to cultural differences among individual countries. We distinguish methods that focus on: (a) inside perspectives on the experience of bullying (questionnaires and surveys, self-report through diary-keeping, personal accounts through interviews, focus groups and critical incident technique and projective techniques); (b) outside perspectives (observational methods and peer nominations). In particular, we argue that, by integrating inside and outside perspectives on the problem and by using a range of research methods, researchers may assess and tackle the problem of bullying in their organizations.

Keywords: workplace bullying, assessment, inside and outside perspective

1. УВОД

Мобинг на радном месту се све више препознаје као озбиљан проблем у данашњем друштву. То је такође проблем који се може тешко дефинисати и прецизно проценити. Истраживање у овој области је отежано услед недостатка одговарајућих техника мерења. Научници који се баве друштвеним наукама могу играти кључну улогу у анализи феномена мобинга на радном месту кроз развој и примену низа истраживачких метода за процену природе мобинга у различитим контекстима.

Циљ рада јесте преглед метода истраживања феномена мобинга на радном месту. Биће представљене различите методе мерења врсте, учесталости и трајања насилничког понашања и разматрана улога вредности и норми у перцепцији и мерењу понашања насиља. Можемо разликовати методе које се фокусирају на: (а) унутрашње, субјективне перспективе искуства мобинга (укључујући упитнике и анкете, самоизвештавање кроз вођење дневника, личне процене путем интервјуа, фокусне групе и техника критичног инцидента, и пројективне технике као што је балончић дијалог); (б) спољашње, објективне методе (укључујући методе посматрања и номинације колега); (ц) мулти-методни приступ којим се интегришу субјективне и објективне перспективе (укључујући студију случаја).

2. ПОЈАМ МОБИНГА

Мобинг се данас препознаје као озбиљно питање у контексту радног места. У многим земљама, синдикати, професионалне организације и одељења људских ресурса су постала свеснији током последњих

¹ Student prve godine master studija Bezbednost i zdravlje na radu, Visoka škola strukovnih studija Užice, milicadjurovic9797@gmail.com

² Student prve godine master studija Bezbednost i zdravlje na radu, Visoka škola strukovnih studija Užice,

³ Visoka škola strukovnih studija, Užice, Srbija, ivana.bojovic33@gmail.com

деценија да таква понашања као што су застрашивање, јавно понижење, увредљиво називање, социјална искљученост и нежељени физички контакт имају потенцијал да наруши интегритет и поверење запослених и смање ефикасност. Људи који су злостављани наводе да то физички утиче на њих али и ментално, са стресом, депресијом и сниженим самопоштовањем као најчешће наведеним. У екстремним случајевима, злостављани запослени могу захтевати саветовање или третане психијатријског лечења [1].

Мобинг може превазилазити мобинг колеге над колегом и постати прихваћен или чак подстакну аспект културе неке организације. Број организација сада препознају потребу да се промени култура радног места и развија јасна политика компанија у понуди заштите од мобинга. У прегледу ранијих истраживања [2], мобинг се дели у следеће врсте:

- претња професионалном статусу (нпр. омаловажавање мишљења, јавно професионално понижење, и оптужбе у погледу недостатка напора);
- претња личном положају (нпр. називање погрдним именима, увреде, застрашивање и девалвација референца на старост);
- изолација (нпр. спречавање приступа могућностима, физичка или социјална изолација, и ускраћивање информација);
- преоптерећење (нпр. непотребан притисак, немогући рокови и непотребни прекиди)
- дестабилизација (нпр. често указивање на грешке, безначајни задаци, недостатак одговорности)

Такође може бити корисно укључити концепте „релационог мобинга“ [3], у којој насилник нарушава жртвину мрежу пријатељства и „индиректно насиље“ [4] које је починила трећа страна, као што је ширење гласина.

Светска здравствена организација га класификује као психолошко насиље и Европска агенција за безбедност и здравље на раду признаје да постоји знатан лош утицај и на ментално здравље запослених и на послодавца. Што се тиче процента појаве у општој популацији, чини се да нема једногласности међу студијама и, у одређеним случајевима, налази показују значајна одступања, због употребе различитих алата за процену као и културних разлика међу појединим земљама [5,6]. У САД, отприлике један од десет запослених доживљава понављајуће насилно понашање сваке године и 30% до 40% ће бити злостављани током година њиховог професионалног живота.

Термин "мобинг" је први пут употребљен "60-их година од стране аустријског етолога Конрада Лоренца како би описао агресивно понашање стада. Седамдесетих година прошлог века, шведски лекар Питер-Паул Хинеманн и Дан Олвус установили су тај термин за мобинг у школи. Касније, Хеиц Лиманн је позајмио термин мобинг да опише узнемирујуће понашање на радном месту [9]. Поред горе наведеног, постоје следећи индикативни термини, блиско повезани са мобингом: узнемиравање на послу, психичко узнемиравање, виктимизација, психолошки терор, злостављање запослених, агресија на радном месту [8].

Симптоми мобинга код појединаца могу се поделити у следеће категорије: 1) Психолошки ефекти (анксиозност, напади панике, депресија, страх, суицидалне идеје или самоубиство, ниско ментално благостање, ниско самопоштовање, понижавање, беспомоћност, висок ниво изгарања итд.). 2) Психосоматски ефекти (вртоглавица, бол у стомаку, бол у леђима, главобоља, несаница, умор, знојење, слабост, иритабилно црево, висок ниво крвног притиска, поремећаји спавања, недостатак апетита, губитак тежине или добитак. 3) Бихевиорални ефекти (раздражљивост, отуђеност и недостатак поверења, агресивност, повећана конзумација алкохола и пушење, слаба способност рјешавања проблема, социјална изолација, погоршање стања личних односа итд.). 4) Хронична обољења (астма, дијабетес, реуматоидни артритис, ишијас, а као и поремећаји имуног система, као што су рак, кардиоваскуларне болести и више) [8].

Насиље и индиректан мобинг заједнички су израз друштвене манипулације и могу често остати незапажени од стране других. Стога жртве могу имати проблем да пријаве њихова искуства, или да им се верује ако јесу.

3. СУБЈЕКТИВНЕ МЕТОДЕ ПРОЦЕНЕ

3.1. Упитници и анкете

Упитници су преовлађујући метод који се користи у истраживачком раду, и већина је у облику упитника за самоизвештавање. Низ инструмената се разликују по сложености. Најједноставније, анкетом можемо питати да ли је испитаник искусио случај мобинга на радном месту [10], са да / не одговором. Еинарсен и Скогстад [11] су дали писану дефиницију насиља и питали испитанике да ли су он / она био изложени малтретирању на радном месту током последњих 6 месеци, са фреквенцијом од 5 или 7 тачака за одговор; поред тога, тражећи трајање, број, пол и положај починилаца.

Међутим, развијени су сложенији упитници. Можда највише коришћени су облици ЛИПТ-а. Леиманн [12] је развио овај инструмент на шведском језику, али је ревидирана верзија (ЛИПТ-II) широко коришћена у немачком преводу. Упитник се састоји од 45, односно (ревидираних верзија) 46, ставки које представљају разне акције насиља, нпр. напад на могућности комуникације особе, напад на друштвене односе особе, напад на друштвену репутацију особе, напад на животне ситуације особе и напад на здравље особе.

Инарсен и Ракнес [13] развили су упитник о негативним актима (НАК) у а проучавање узнемиравања на радном месту. Упитник се састоји од 22 ставке, свака написана у смислу понашања, без позивања на термине као што су мобинг или узнемиравање. Барон је са сарадницима израдио упитник који је садржавао 40 ставки које описују агресивност на радном месту [14].

Углавном, упитници су развили мере за искуство жртве мобинга на радном месту; мање развијене су мере вршења насиља, или сведочење о злостављању. Предност методе упитника је да истраживач може прикупити велике количине података у релативно кратком времену; такође, анонимност учесника може бити осигурана. Лако је извршити статистичку анализу низа фактора, укључујући пол, статус, старост; на пример, Еинарсен и Скогстад [11] упоредили су податке из 14 различитих норвешких анкета (N = 7986) и известиле су о односу између стопе мобинга и величине организације, као и разлике у полу и моћи између насилника и жртава.

Међутим, постоје недостаци упитника. Ако нема дефиниције мобинга и упитник се ослања искључиво на појаву негативних или агресивних поступака, не може јасно да буде задовољен критеријум неравнотеже моћи. Насупрот томе, ако је оперативна не можемо бити сигурни да ли испитаници користе дефиницију истраживача или њихову личну. Испитаници се могу више фокусирати на појединце и игнорисати шире организацијске културе. Могу постојати потешкоће у ослањању на меморију за дефинисане периоде као што је 6 месеци или годину дана. Формат упитника отежава добијање детаљних информација о процесима и динамици ситуације силесије / жртве. Она је нефлексибилна у својој структури и тако не реагује на богате детаље појединих инстанци и на могућности откривања радикално нових налаза.

3.2. Само-извештавање кроз систематско вођење дневника

Људи који трпе мобинг не морају увек пријавити проблем и могу само поступно постати свесни да се њихов проблем заснива на искуству мобинга, посебно ако је мобинг индиректан или ако је жртва друштвено изолована или искључена [15]. Процес реаговања на епизоде насиља може се боље разумети ако је злостављана особа у стању да редовно евидентира своја искуства а истраживач или послодавац пружа неки подстицај.

Метод систематског вођења дневника описали су Мек Ги и Мил за прикупљање лонгитудиналних података о свакодневним интеракцијама које је испитаник искусио [16]. Од учесника се тражи да напишу три најважније интеракције сваке од њих у својим речима, и да оцене ове интеракције на скали од 7 тачака у смислу таквих варијабли као што су задовољство, интимност, сличност са другом особом, симпатија и емпатија. Метода се може прилагодити како би се пружиле детаљне информације о квалитету интеракција међу колегама на радном месту.

Предност дневника је у томе што истраживач добија приступ стварном животу, аутентичном искуству. Будући да су односи изграђени од бројних интеракција међу људима, метод дневника фокусира се на ове појединачне размене и њихово место у укупном односу, тако да може идентификовати обрасце понашања током времена, и тако се може користити за идентификацију, учесталост и трајање насиља. Ако

се велики узорак запослених сложи да га води то би олакшало истраживање појаве и врсте насиља. Лоша страна је недостатак упоредивости у дневницима због ограниченог формата стандардизације. Ту је и проблем да истина, или на неки други начин, дневнички записи често не могу бити проверени.

3.3. Личне процене добијени кроз интервјуе

Интервју лицем у лице фокусирају се на сложене начине на које учесници у друштву тумаче ситуације и описује њихов свет и људе у њему. Добро дизајнирана студија интервјуа обично би се могла поделити у четири фазе: разбијање леда и изградња поверења; прогресивно фокусирање питање; формирање пробног модела; и процес потврђивања или реформисања условног кроз прикупљање доказа. Анализа утемељене теорије даље води овај процес допуштајући конструктима да излазе из података интервјуа. Процедура за анализу транскрипата интервјуа како су препоручили Фронтман и Кункел подразумева: (и) испитивање транскрипта; (ии) отворено кодирање; (иии) аксијално кодирање; (ив) селективно кодирање; и (в) интеграција [18]. Риверс показали су да учесници такође могу да се интервјуишу користећи овај метод за искуства мобинга на послу [19].

У поређењу са упитницима, интервјуи одговарају на јединствену природу сваког од доживљаја мобинга. Према томе, оне су посебно погодне за добијање детаљног материјала на природу мобинга и искустава учесника, као и стандардни формат интервјуа користи. Дакле, Риверс је имао приступ изузетно осетљивом материјалу од својих учесника постављајући отворена питања о искуствима испитаника у погледу нетолеранције или узнемиравања на послу [19].

Велика критика би била: наравно, да је узорак био изузетно мали (само 16 у овој студији) због времена које је трошило природа овог приступа, и јасно је да метода интервјуа није прикладна за велике аналитичке студије.

3.4. Личне процене кроз фокус групе

Интервјуи се могу спровести и у фокус групама. Фокус групе обично укључује 8–12 појединаца заједно за округлим столом у трајању од 1 до 2 сата. Учесници су одабрани зато што деле одређене карактеристике које су релевантне за студију; обично они се не познају се пре него што се група састане. Техника интервјуисања учесника у фокус групама се широко користи у истраживању маркетинга као истраживачки метод помоћи компанијама да стекну дубље разумевање перцепција, осећања својих клијената, мотивације и жеља. Метода је коришћена посебно да би се добила перспектива искуства мобинга на радном месту од стране Лифуга и Олафсона [20]. Фокус групе су такође средство прикупљања детаљних, квалитативних информација о мишљењима и ставовима о широком спектру питања.

Анкетари постављају фокусирана питања како би подстакли дискусију и изразио различита гледишта, и морају бити вешти у откривању саморазоткривања учесника стварањем пермисивног окружења. Формат дозвољава истраживање неочекиваних питања која се појављују у дискусији. Може се користити низ техника које ће изазвати идеје и искуства учесника, укључујући и олакшавање питања (нпр. тражење појашњење мишљења понуђеног од стране учесника), вињете (нпр. искуства одраслих у друга радна окружења), или изазивање личних конструката (нпр. лествица).

Фокус групе пружају користан метод за добијање одговарајућих података о природи мобинга на организационом нивоу. Они су мање дуготрајне од еквивалентног броја индивидуалних интервјуа, али треба водити рачуна да исход фокус групе није под утицајем неколицине појединаца, или - што се може догодити - тиме што имају појединце „фокусиране“ у фокус групама од стране руководства. Постоје и етичке потешкоће коришћења фокус група у овој области. Ако се фокус групе спроводе у једној организацији, мора бити довољно велики да чланови фокус групе не долазе из исте радне групе или тима и по могућности не из исте функционалне области. Не треба да се познају нити имају контакт на послу. Решење би било да се користе фокус групе са учесницима који су регрутовани из широког спектра организација и да виде ову методу као једноставно корисну прву фазу пре преласка на упитник / дизајн истраживања, како би се максимизирала ваљаност података добијених од касније, и валидност (спољашње и унутрашње) инструмента.

3.5. Техника критичног инцидента (ТКИ)

ТКИ је техника анализе посла која се фокусира на учеснике одређеног сценарија [21, 22]. Фланеган је користио методу да анализира неуспех у војној обуци летења током Другог светског рата. Лифуг и Олафсон користили су Левисову адаптацију ТКИ тако што од учесника тражи да опишу хипотетичке појединце који су лични и онима који то уопште нису [20]. Циљ истраживања је био истражити насиље као друштвени и културни феномен, тј. онај који је доживљен само "силеција" и "жртва", и од стране читаве групе или чак културе у целини. Четрдесет учесника (универзитетско особље и студенти) су интервјуисани у фокус групама како би се то постигло подстакнути представљање феномена кроз дискусију. Истраживачи то тврде кроз процес истраживања репрезентација људи о злостављању на послу који су били у могућности да стекну разумевање различитих индивидуалних и организационих фактора који утичу.

Свеукупно гледано, предност ове методе је у томе што може пружити оквир за учење мобинга на различитим нивоима у компанији. Недостатак је тај што му је потребно много времена за прикупљање података, материјал је углавном отворен и тешко је систематски категоризовати, постоји опасност да се добију рачуни који су пристрасни на одређени начин. Те тешкоће које су раније идентификоване у методи фокусних група примењивале би се и на ЦИТ као у овим студијама.

3.6. Балончић дијалог (*Bubble dialog*)

Идеја мехур дијалога произлази из Росенвеиг, Флеминг и Кларкес [23] студија слике-фрустрације, пројективне техника за изазивање образаца одговора на тест материјал који се састоји од неповезаних слика сличних карикатурама у свакој од којих су две особе укључени у фрустрирајућу ситуацију уобичајене појаве У сваком цртаном филму, један од ликова описује фрустрацију, а други је приказан празном кутијом „мислим“ где се од испитаник тражи да је попуни. На сличан начин, дијалог балончића [24] представља учесницима стрипску причу и тражи од њих да замисле нешто о чему мисле ликови у свакој сцени, а размишљају тако што попуњавају празне „мисли“ балончиће. Еколошка валидност методе може се ојачати добијањем приче из стварног живота из независних узорака учесника из исте популације, као и испитивани узорак. Дијалог који је уследио открива перцепције које учесници доносе текућој интеракцији. Може се квалитативно анализирати или квантитативно кроз анализу садржаја. Подаци добијени овом методом могу бити подвргнути тест-ретесту процени поузданости и процени поузданости међу оценама бодовања.

Дакле, иако метода има предност постојања без опасности, посебно за људе са ниским нивоом писмености, бодовање није било систематски развијено за репликацију и нема доказа да су одговори поуздани или да имају валидност у овом домену.

4. ОБЈЕКТИВНЕ МЕТОДЕ ПРОЦЕНЕ

4.1. Методе посматрања

Опсервацијске методе могу се применити на проучавање људских односа у стварном свету подешавања, коришћењем аудио и видео записа, и прегледом документације од ХР-а. Хинде (1996) наглашава важност проучавања људи у њиховом природном окружењу. Он идентификује следеће димензије за проучавање људских односа: садржај интеракције које чине однос, разноликост ових интеракција, квалитет ове интеракције, учесталост и обрасци ових интеракција, реципроцитет или комплементарност ових интеракција, интимност информација које се дају другом особа, интерперсоналне перцепције оних који су укључени у интеракцију, и износ приврженост. Хинде је нагласио потребу да се развије дескриптивна база природног појављивања међуљудских односа који ће омогућити истраживачу да упореди природу и квалитет различитих врста интеракције.

Предност метода посматрања је у томе што истраживач добија приступ стварном животу, односно аутентичним интеракцијама које се појављују. Међутим, подаци о посматрању - посебно они који се односе на видео материјал - могу бити веома дуготрајни за анализу; а подаци обично представљају само подкуп свих интеракција на радном месту. Штавише, постоје етичка питања и практична ограничења око употребе ове врсте материјала у истраживачке сврхе.

4.2. Методе вршњачке номинације

Метод вршњачке номинације се често користи за идентификацију насилника и жртава у Србији у школским контекстима. Од сваког члана разреда се тражи да именује другу децу из разреда; најчешће, они који су насилници или жртве. Тиме се постижу четири категорије: насилници, жртве, злостављачи / жртве (оба), и контролор [25]. У детаљнијој шеми, Салмивалли (1998) и Салмивалли, Лагерспетз, Бјорквист, Остерман и Каукиаинен [4] развили су скалу улога учесника (ПРС) да би описали процес насилничког понашања код школске деце у Финској. Улоге које су предложили вршњаци су: жртва, насилник, ојачивач насилника, помоћник насилника, бранилац жртве и аутсајдер. Овај метод (укључујући ПРС) може се модификовати да би се истражио контекст мобинга на радном месту; и евентуално могу бити још даље разрађене скале улога развијене за одраслу популацију.

Предност је у томе што материјал може понудити приступ перспективама запослених тј. њиховом недавном искуству учешћа у епизодама вршњачког насиља, било као жртве, или да су насилници, или пролазници. Поузданост се може сматрати високом у смислу удруживања и поређења перспективе различитих колега. Недостатак је веома истакнуто етичко питање у вези са именовањем учесника у различитим улогама; учесници могу да повуку сагласност за коришћење материјала, а компаније / појединци могу одбити да дају дозволу или да се повуку током истраживачког пројекта. Метода је такође веома дуготрајна.

5. ИНТЕГРАТИВНИ И МУЛТИМОДАЛНИ ПРИСТУПИ

5.1. Студије случаја

Интензивно проучавање једног случаја је имало важну улогу у развоју теорија и пракса у друштвеним наукама. Типично, истраживач случаја примећује дела појединачне јединице - особа, породица или група, или већа заједница или организација. У доброј студији случаја, истраживач има могућност да користи широк спектар извора доказа, интервјуисања различитих учесника, евидентирања процена и наратива у сопственим речима учесника, и да на основу запажања и других извора утврде податке који интензивно истражују и анализирају многе аспекте који доприносе идентитету ове јединице.

Адамс [26] и Крафорд [27] документовали су студије случајева мобинга на радном месту. Адамс је нагласио високу цену мобинга и агресије на радном месту. Она је документовала високе стопе болести и изостајања са посла, низак морал, смањена продуктивност, висока флукуација особља, оштећења менталног и физичког здравља и лошег етоса компаније.

Предности добро осмишљене методе студије случаја су материјали отвореног типа, богат и јасан (у погледу моћи), однос анкетар / испитаник је више равномерно избалансиран него у методи упитника, метода истражује живо искуство, омогућава истраживачу да дубоко идентификује различите врсте насиља, добија информације о томе које особе су биле укључене, шта су учиниле, ко интервенише, како су се учесници носили; анализа дискурса може открити недоследности, несуклађеност или недостатак мета-спознаје у 'непоштеним', 'негирању' или 'идеализацији' интервјуа. Метод студије случаја такође могу триангулирати различите методе и низ перспектива и извора доказа. Недостатак је тај што је поступак дуготрајан, те је могуће само истражити мале узорке учесника.

5.2. Мулти-модални приступи

Усвајање мултимодалних приступа може продубити наше разумевање сложености феномена мобинга на радном месту у циљу решавања широког спектра истраживачких питања. Робсон [28] тврди да истраживање "стварног света" захтева да се истраживач постаје урођен у културу како би спровело "упорно посматрање" и „продужено укључивање“.

Надаље, кроз интеграцију низа метода и „триангулацијом“ са подацима из других извора, истраживачи могу да потврде или оспорити детаље појединих налаза. Јасно је да је од велике важности имати на располагању низ метода. Као прво, број учесника у мобингу на радном месту широко варира [1, 5], у зависности од извора података (на пример, било из самопријављивања или именовања од стране колега, време које се разматра (било да је тренутно у или током целог радног искуства учесника), колико трају напади (за на пример, „сада и онда“ или „недељно“), њихова учесталост и перципирана неравнотежа моћи. С

друге стране, претерано ослањање на једну перспективу може онемогућити истраживача за шири поглед и инхибирати вишеструки модел узрока мобинга.

6. ЗАКЉУЧАК

У области радног места истраживачи су постепено заинтересовани за методе алтернативне парадигме и постали су спремнији да комбинују методе из различитих методологија како би стекли разумевање појава које се истражују. Натуралистички и феноменолошки приступи се користе за допуњавање тестова, анкета и структурираних интервјуа. Штавише, сада је вероватније да ће се признати да истраживач који истражује феномен мобинга није толико одвојен, неутралан посматрач као онај који изазива различите приче од различитих актера и учесника у свакодневној драми на радном месту. У неким контекстима, доминантна прича на радном месту може се заснивати на одбацивању оних особа које се сматрају недостојнима или различитим. У другима, доминантна прича може се заснивати на колективном дивљењу оних који се перципирају као јаки или моћни. У другима, доминантна прича може бити заснована на поимању праведности и правде. У овој перспективи, истраживач мора узети у обзир организацијске приче, мора документирати начин на који су учесници конструисали и интерпретирали, и морају навести ко прича приче и у ком контексту. На тај начин истраживач може ући у облик дијалога са организационом праксом на различитим нивоима од појединца, до групе, до културе организације у целини. Интегрисањем унутрашњих и спољашњих перспектива, истраживачи се могу поставити на интерфејс између појединца, рачуни које они кажу, запажања колега и менаџера, и организације у којима раде.

Методе упитника су најчешћи истраживачки алати за истраживање мобинга на радном месту до сада, и они су свакако одиграли важну улогу у идентификацији проблема, истражујући његову појаву и различите форме. Има много аспеката проблема мобинга на радном месту, од којих неки нису лако утврђени методом упитника. Тешко је добити приступ компанијама да би се спровеле студије које се фокусирају на организациони ниво, али за потпуну слику такве студије хитно треба да буду предузете.

Нове методе као што су описане у овом прегледу могу дати истраживачима приступ ширем спектру перспектива које појединци имају у вези са овом појавом, чак и ако се неке од овде описаних техника чине мање ригорозним од традиционалних истраживања и упитника. У принципу, они пружају средства да се детаљније размотре контексти, и физички и друштвени, у којима се запослени злостављају и малтретирају и идентификују на суптилне начине, неухватљиве карактеристике феномена који се могу изгубити у мноштву података квантитативне студије. Организације нису хомогени системи и активности на радном месту могу изазвати различите, понекад конфликтне, приказе догађаја и искуства. Истраживачи треба да разјасне у којој мери њихове студије узимају у обзир интеракција учесника, догађаја и контекстуалног окружења феномена насиља. Конкретно, интеграцијом субјективне и објективне перспективе проблема и коришћењем низа истраживачких метода могу се развити начини за отклањање баријера које нас спречавају да смањимо нездраве међуљудске односе и организационе проблеме који подривају ефикасне радне односе у савременом друштву.

7. ЛИТЕРАТУРА

- [1] Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 239–249.
- [2] Rayner, C., & Hoel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 181–191
- [3] Crick, N., & Grotpeter, J. (1995). Relational aggression, gender and social–psychological adjustment. *Child Development*, 66, 710–722.
- [4] Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173–184.
- [5] Hoel, H., Cooper, C. L., & Faragher, B. (2001). The Experience of Bullying in Great Britain: The Impact of Organizational Status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 443–465.
- [6] Zapf, D., Escartin, J., Einarsen, S., Hoel, H., & Vartia, M. (2011). Empirical Findings on Prevalence and Risk Groups of Bullying in the Workplace. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bullying and Harassment in the Workplace* (2nd ed., pp. 75–105). Boca Raton, FL: CRC Press.

- [7] Lutgen-Sandvik, P., & Tracy, S. J. (2011). Answering Five Key Questions about Workplace Bullying. How Communication Scholarship Provides Thought Leadership for Transforming Abuse at Work. *Management Communication Quarterly*, 26,
- [8] Sharon, L. E., & O’Connell, C. F. (2007). Exploring Bullying: Implications for Nurse Educators. *Nurse Education in Practice*, 7, 26-35.
- [9] Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (2011). The Concept of Bullying and Harassment at Work. The European Tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. L. Cooper (Eds.), *Bulling and Harassment in the Workplace* (p. 4). Boca Raton, FL: CRC Press.
- [10] Lewis, D. (1999). Workplace bullying — interim findings of a study in further and higher education in Wales. *International Journal of Manpower*, 20, 106–118.
- [11] Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185–201.
- [12] Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165–184.
- [13] Einarsen, S., & Raknes, B. (1997). Harassment in the workplace and the victimisation of men. *Violence and Victims*, 12, 247–263.
- [14] Baron, R., Nauman, J., & Geddes, D. (1999). Social and personal determinants of workplace aggression: evidence from the impact of perceived injustice and the type A behavior pattern. *Aggressive Behavior*, 25, 281–296.
- [15] Crick, N., & Grotpeter, J. (1995). Relational aggression, gender and social–psychological adjustment. *Child Development*, 66, 710–722.
- [16] McGhee, P., & Miell, D. (1998). *Everyday experience of social interaction and relationships. D317: social psychology: personal lives, social worlds*. Milton Keynes: Open Univ. Press.
- [17] Frontman, K. C., & Kunkel, M. A. (1994). A grounded theory of counselors’ construal of success in the initial session. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 492–499.
- [18] Frontman, K. C., & Kunkel, M. A. (1994). A grounded theory of counselors’ construal of success in the initial session. *Journal of Counseling Psychology*, 41, 492–499.
- [19] Rivers, I. (1999). *The psycho-social correlates and long-term implications of bullying at school for gay, lesbian and bi-sexual adults*. Unpublished PhD Thesis, University of Surrey Roehampton.
- [20] Liefoghe, A., & Olafsson, R. (1999). “Scientists” and “amateurs”: mapping the bullying domain. *International Journal of Manpower*, 20, 39–49.
- [21] Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51, 327–358.
- [22] Lewis, C. (1992). *Employee selection*. Cheltenham: Stanley Thornes.
- [23] Rosenweig, S., Fleming, E. E., & Clarke, H. J. (1947). Revised scoring manual for the Rozenweig Picture–Frustration Study. *Journal of Psychology*, 24, 165–208.
- [24] O’Neill, W., & McMahon, H. J. (1990). *Opening new windows with bubble dialogue*. Coleraine, Ulster: Language and Hypermedia Research Group, University of Ulster.
- [25] Bowers, L., Smith, P. K., & Binney, V. (1994). Perceived family relationships of bullies, victims and bully/victims in middle childhood. *Journal of Personal and Social Relationships*, 11, 215–232.
- [26] Adams, A. (1992). *Bullying at work: how to confront and overcome it*. London: Virago.
- [27] Crawford, N. (1997). Bullying at work: a psychoanalytic perspective. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7, 219–226.
- [28] Robson, C. (1993). *Real world research: a resource for social scientists and practitioner–researchers*. Oxford: Blackwell.