



UNIVERZITET U BANJOJ LUCI
UNIVERSITY OF BANJA LUKA

FILOZOFSKI FAKULTET
FACULTY OF PHILOSOPHY



**EMOCIONALNA INTELIGENCIJA, RADNI
LOKUS KONTROLE I ORGANIZACIONA
KULTURA KAO PREDIKTORI SAGORIJEVANJA
NA POSLU**

MASTER RAD

Mentor:

Prof. dr Biljana Mirković

Student:

Milica Brkić

Banja Luka, 2023. godine



UNIVERZITET U BANJOJ LUCI
UNIVERSITY OF BANJA LUKA

FILOZOFSKI FAKULTET
FACULTY OF PHILOSOPHY



**EMOTIONAL INTELLIGENCE, WORK LOCUS
OF CONTROL AND ORGANIZATIONAL
CULTURE AS PREDICTORS OF WORK
BURNOUT**

MASTER THESIS

Mentor:

PhD Biljana Mirković, Associate professor

Candidate:

Milica Brkić

Banja Luka, 2023.

Mentor: prof. dr Biljana Mirković, Univerzitet u Banjoj Luci, Filozofski fakultet

Naslov master rada: *Emocionalna inteligencija, radni lokus kontrole i organizaciona kultura kao prediktori sagorijevanja na poslu*

Sažetak

Cilj ovog istraživanja bio je utvrditi kakav je prediktivni uticaj određenih ličnih faktora (emocionalne inteligencije i radnog lokusa kontrole) i organizacionog faktora (organizacione kulture) na sagorijevanje na poslu. Dodatni cilj je bio provjeriti da li neke od sociodemografskih karakteristika (kao što su: pol, uzrast, stepen obrazovanja, ukupan radni staž, bračni status i djelatnost) imaju dodatni efekat na objašnjenje sagorijevanja na poslu. Korišten je prigodan uzorak od ukupno 172 zaposlena ispitanika. Rezultati pokazuju da zaposlenici koji imaju niži interni radni lokus kontrole, dominantnu birokratsku organizacionu kulturu i niže podržavajuću organizacionu kulturu, postižu viši skor na supskali emocionalne iscrpljenosti. Zaposlenici koji ostvaruju viši skor na skali birokratske organizacione kulture i niži interni radni lokus kontrole će ispoljiti veći stepen depersonalizacije. Ispitanici sa višom emocionalnom inteligencijom, višim internim radnim lokusom kontrole i izraženom podržavajućom organizacionom kulturom će ispoljiti veći stepen ličnog postignuća. Uticaj nezavisnih varijabli na sagorijevanje je zadržao generalno isti trend i prije i poslije uvođenja sociodemografskih karakteristika, a samo su se uzrasne kategorije pokazale statistički značajnim sociodemografskim faktorom. Na osnovu kombinacije konstrukata organizacione kulture, radnog lokusa kontrole i emocionalne inteligencije bilo je moguće veoma dobro objasniti dimenzije ličnog postignuća (47.4% varijanse) i emocionalne iscrpljenosti (39.5%), uz nešto skromniju predikciju depersonalizacije (16.0% varijanse). Generalno govoreći, čini se da je ova kombinacija konstrukata dobra prediktivna osnova za razumijevanje fenomena sagorijevanja na poslu.

Ključne riječi: *sagorijevanje na poslu, emocionalna inteligencija, radni lokus kontrole, organizaciona kultura*

Naučna oblast: Društvene nauke

Naučno polje: Psihologija

CERIF klasifikacija: S260 – Psihologija

Ova master teza je dostupna za javnu distribuciju u okvirima licence nekomercijalnog autorstva (CC BYNC), kojom se dozvoljava svaka nekomercijalna upotreba, distribucija i reprodukcija na različitim medijima, pod uslovom da se navedu originalni autor i izvor.

Mentor: Biljana Mirković, PhD, Associate Professor, University of Banja Luka, Faculty of Philosophy

Thesis Title: *Emotional intelligence, work locus of control and organizational culture as predictors of work burnout*

Abstract

The aim of this study was to determine the predictive influence of certain personal factors (i.e., emotional intelligence and work locus of control) and organizational factors (i.e., organizational culture) on burnout at work. An additional goal was to check whether some of the demographic characteristics (such as: gender, age, level of education, total length of work, marital status and industry) have an additional explanatory effect on burnout at work. A convenience sample of a total of 172 employed respondents was used. The results show that employees who have a lower internal work locus of control, a dominant bureaucratic organizational culture and a lower supportive organizational culture, achieve a higher score on the subscale of emotional exhaustion. Employees who achieve a higher score on the bureaucratic organizational culture scale and a lower internal work locus of control will exhibit a higher degree of depersonalization. Respondents with higher emotional intelligence, higher internal work locus of control and pronounced supportive organizational culture will exhibit a higher degree of personal achievement. The influence of independent variables on burnout generally maintained the same trend both before and after the introduction of sociodemographic characteristics, and only age categories proved to be a statistically significant sociodemographic factor. Based on the combination of the constructs of organizational culture, work locus of control and emotional intelligence, it was possible to quite well explain the dimensions of personal achievement (47.4% of variance) and emotional exhaustion (39.5%), with a slightly more modest prediction of depersonalization (16.0% of variance). Generally speaking, this combination of constructs appears to be a good predictive basis for understanding the phenomenon of job burnout.

Keywords: work burnout, emotional intelligence, work locus of control, organizational culture

Scientific area: Social Sciences

Scientific field: Psychology

CERIF Classification: S260 – Psychology

*This master thesis is distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Noncommercial License (CC **BY-NC**), which permits any noncommercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.*

Sadržaj

Uvod	2
Sagorijevanje na poslu	2
Emocionalna inteligencija.....	3
(Radni) lokus kontrole	5
Organizaciona kultura	6
Problemski kontekst i cilj istraživanja	9
Hipoteze	10
Metod	12
Uzorak.....	12
Nacrt i postupak	13
Instrumenti i varijable	13
Statistička obrada podataka.....	15
Rezultati	16
Deskriptivni pokazatelji	16
Bivarijacione korelacije	16
Predikcije sagorijevanja	17
Efekti sociodemografskih karakteristika na sagorijevanje.....	18
Diskusija	23
Reference	27
Kratka biografija	33

Uvod

U svom životnom vijeku pojedinac jednu trećinu svog života provede na radnom mjestu (Horvat et al., 2016). Dok mu posao s jedne strane pomaže da zadovolji svoje osnovne potrebe, te doprinosi ostvarenju ekonomske stabilnosti, željenog socijalnog statusa i potrebe za samoostvarivanjem, s druge strane je potencijalni izvor stresa koji može predstavljati značajnu opasnost po dalje napredovanje i sam opstanak na radnom mjestu (Horvat et al., 2016).

Jedna od posljedica dugotrajnog izlaganja profesionalnom stresu predstavlja i sindrom sagorijevanja. S obzirom na izraženu složenost ovih fenomena koji zavise od interakcije kako interpersonalnih, tako i sredinskih faktora, a mogu dovesti do niza štetnih posljedica na ličnom i društvenom nivou, veoma je bitno kontinuirano tražiti korisne strategije kako bismo se adekvatno sa njima suočavali, te na vrijeme osmislili određene preventivne tehnike (Koludrović et al., 2009).

Sagorijevanje na poslu

Sedamdesetih godina prošlog vijeka, klinički psiholozi su počeli objavljivati prve radove o posljedicama dugotrajnog profesionalnog stresa, što je ujedno i početak istraživanja profesionalnog sagorijevanja na poslu (Domović et al., 2010). Jedan od prvih autora koji je definisao sindrom sagorijevanja na poslu je psiholog Freudenberg (1974). On smatra da taj sindrom predstavlja sagorijevanje energije pod uticajem permanentnog stresa u području profesionalnog života (Domović et al., 2010). Danas se smatra da sagorijevanje na poslu predstavlja individualni odgovor pojedinca na hronični stres, koji se tokom vremena može progresivno razvijati te postati hroničan i dovesti do niza zdravstvenih tegoba (Edú-Valsania et al., 2022).

Sagorijevanje na poslu je fenomen koji se ne odvija odjednom, nego nastaje postepeno i traje duži vremenski period (Horvat et al., 2016). Veoma često se identifikuje kod zanimanja koja su vezana za rad sa ljudima, ali se javlja i kod onih koje odlikuje visoko ulaganje u posao, privrženost poslu i očekivanje visokih rezultata (Franceško & Mirković, 2008).

Smatra se da je najveći doprinos samom proučavanju sagorijevanja na poslu dala Christina Maslach, koja je jedan od najpoznatijih istraživača ovog fenomena (Horvat et al., 2016). Sagorijevanje na poslu obuhvata sindrom emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog ličnog postignuća u radu sa ljudima (Maslach & Jackson, 1981). Emocionalna iscrpljenost, koja se ujedno smatra i glavnim aspektom sagorijevanja, definiše se kao osjećaj koji

se javlja kao posljedica dugotrajnog kontakta sa ljudima, pri čemu zaposleni nije više u mogućnosti da investira sebe u taj odnos (Maslach & Jackson, 1981). Depersonalizacija podrazumijeva postavljanje distance između sebe i drugih (Maslach et al., 2001), dok se smanjeno lično postignuće odnosi na osjećaj nekompetentnosti u radu sa drugima, što dalje može dovesti do niza neprijatnih osjećanja, kao što su osjećaj neuspjeha, nisko samopoštovanje i sl. (Družić Ljubotina & Friščić, 2014).

Posljedice sagorijevanja nije lako identifikovati, te one nisu iste u svim slučajevima. Guitart A.A. (2007) navodi četiri nivoa sagorijevanja:

1. Na samom početku prisutni su blagi fizički simptomi koji se mogu manifestovati u vidu glavobolje, bola u leđima i blagog umora, te pojedinac vremenom postaje manje efikasan u svom poslu.
2. U drugoj fazi se pogoršavaju kognitivne sposobnosti te je prisutna nesanica, nedostatak pažnje i koncentracije. Takođe, javlja se razdražljivost, umor, dosada, te gubitak motivacije što dovodi do emocionalne iscrpljenosti pojedinca.
3. U ovoj fazi dolazi do povećanja fluktuacije, te netrpeljivost prema radnim zadacima. Takođe, javlja se i depersonalizacija, te mogućnost zloupotrebe alkohola i psihoaktivnih supstanci.
4. U poslednjoj fazi može doći do ekstremnih vidova ponašanja, kao što su izolacija, agresivnost, hronična depresija i slično.

Važno je istaći da sagorijevanje ostavlja negativne posljedice kako za pojedince koji se sa njim suočavaju, tako i za same organizacije u kojima oni rade. U početnim fazama sagorijevanja može doći do psiholoških posljedica, kao što su problemi sa koncentracijom i pamćenjem, anksioznost, nisko samopoštovanje i slično, koje se tokom vremena mogu proširiti i na različite zdravstvene tegobe, te samim tim uticati i na ponašanje (Edú-Valsania et al., 2022). Naravno, svi ovi simptomi se ne manifestuju na isti način kod svakog pojedinca (Edú-Valsania et al., 2022).

Emocionalna inteligencija

Jedna od prvih definicija emocionalne inteligencije vezuje se za radove Saloveya i Mayera (1990), prema kojima ona podrazumijeva mogućnost praćenja kako svojih, tako i tuđih osjećanja i emocija, mogućnost njihove diferencijacije, kao i upotreba tih informacija za usmjerevanje vlastitih aktivnosti i razmišljanja. U skladu sa gore navedenom definicijom, autori tvrde da su osobe sa visokom emocionalnom inteligencijom u stanju da sa velikim procentom tačnosti odrede

određene emocije kod sebe i drugih ljudi, kao i da su u mogućnosti da regulišu emocije, te na taj način postignu niz adaptivni ishoda ili emocionalnih stanja (O'Connor et al., 2019).

Kada je riječ o emocionalnoj inteligenciji, jedan od problema koji se za ovaj konstrukt vezuje je i taj da još uvijek nije u potpunosti jasno da li je u ovom slučaju riječ o kognitivnoj sposobnosti ili o osobini ličnosti (O'Connor et al., 2019). Emocionalnu inteligenciju je moguće operacionalizovati i kao sposobnost i kao osobinu ličnosti, ali i kao njihovu kombinaciju (Miao et al., 2017; O'Connor et al., 2019).

Emocionalna inteligencija kao sposobnost – smatra se vrstom inteligencije koja treba da se mjeri objektivnim testovima. Međutim, da bi se emocionalna inteligencija mjerila kao sposobnost, Takšić et al. (2006) navode da je potrebno da budu ispunjena tri preduslova, a to su: konceptualni (da postoji određen mentalni efekat); korelacioni (da postoje značajne, ali ne previsoke korelacije sa priznatim mentalnim sposobnostima; i razvojni (da se razvija u skladu sa uzrastom i iskustvom).

Emocionalna inteligencija kao osobina ličnosti – zasniva se na samoprocjeni vlastitih sposobnosti. U literaturi se često umjesto naziva „emocionalna inteligencija“ može sresti i naziv „emocionalna kompetentnost“ (Takšić et al., 2006). Istraživači Furnham i Petrides (2003) smatraju da je samoprocjena odličan način za mjerenje emocionalne inteligencije jer se upravo interpersonalni procesi kao što je svijest o vlastitim emocijama najlakše mjere samoprocjenom unutrašnjih stanja.

Mješovito operacionalizovana emocionalna inteligencija – odnosi se na kombinaciju emocionalne inteligencije kao sposobnosti i emocionalne inteligencije kao osobine ličnosti, pri čemu se pored skala samoprocjene u određenim situacijama upotrebljavaju i procjene od strane drugih. Takođe, kod ove struje se mogu koristiti i druge socijalne vještine i kompetencije (Budiša et al., 2001).

Za sva tri načina operacionalizacije emocionalne inteligencije postoji veliki broj kritika i problema (Harms & Credé, 2010), međutim ipak postoji razlog za vjerovanje da svaki od njih na neki način predviđa radni učinak. Sva tri načina operacionalizacije emocionalne inteligencije mjere bar dio ključnih koncepata koji se na nju odnose (O'Boyle Jr. et al., 2010).

Doprinos emocionalne inteligencije u poslovnom svijetu može se prije svega ogledati u načinu na koji ljudi reaguju i tumače poslovne događaje. Odnosno, s obzirom na to da se emocionalna inteligencija između ostalog odnosi na sposobnost rasuđivanja o događajima koji

moгу rezultirati pozitivnim ili negativnim posljedicama, visoka emocionalna inteligencija može doprinijeti zaposlenicima da događaje u poslovnom okruženju vide u svjetlu koje povećava njihovo zadovoljstvo (Miao et al., 2017). Rezultati meta analize su pokazali da je samoprocjena emocionalne inteligencije u pozitivnoj vezi sa posvećenošću organizaciji, dok je u negativnoj vezi sa namjerama fluktuacije (Miao et al., 2017). Osobe sa visokom emocionalnom inteligencijom pokazuju visoke performanse (O'Boyle Jr. et al., 2011), ali su pored toga i zadovoljniji svojim poslom (Miao et al., 2017). Kada je riječ o zadovoljstvu poslom, rezultati meta analize ukazuju da je samoprocjena emocionalne inteligencije kada je riječ o predviđanju zadovoljstva poslom dominantniji prediktor od ekstraverzije i kognitivnih sposobnosti, te da ona obuhvata 31.1% objašnjene varijanse uz statističku značajnost $p=.06$ (Miao et al., 2017). Takođe, s obzirom na to da je emocionalna inteligencija povezana sa boljim radnim učinkom (O'Boyle Jr. et al., 2011), uz sve prethodno navedeno, ona bi trebala i indirektno da utiče na samo sagorijevanje na poslu. Tome u prilog ide činjenica prethodnih istraživanja, koja ukazuju da osobe sa višom emocionalnom inteligencijom imaju bolje fizičko i mentalno zdravlje (Martins et al., 2010; Schutte et al., 2007).

Da bi imale radnike koji su produktivni i zadovoljni, organizacije moraju spoznati značaj emocionalne inteligencije u svom poslovanju, te je uključiti kao dio obuke i razvoja svojih zaposlenih (Walter et al., 2011). Takođe, prilikom zapošljavanja je veoma važno osvrnuti se i na emocionalnu inteligenciju kandidata, s obzirom da je u meta-analitičkoj provjeri utvrđeno da su zaposlenici sa visoko razvijenom emocionalnom inteligencijom zadovoljniji svojim poslom (Miao et al., 2017).

(Radni) lokus kontrole

Pojam lokus kontrole nastao je u okviru Rotterove teorije socijalnog učenja, te prema njemu pojedinci putem socijalnog učenja razvijaju izvjesna očekivanja po pitanju posljedica sopstvenog ponašanja, a samim tim i percepciju uzroka sopstvenog ponašanja i stvari koje im se događaju (Zigarmi et al., 2016). Uvjerenja koja se odnose na to da su događaji posljedica ličnih karakteristika, sposobnosti ili truda nazvao je internim ili unutrašnjim lokusom kontrole, dok je eksternim ili vanjskim lokusom kontrole nazvao uvjerenja koja se odnose na događaje koji su posljedica faktora koji su izvan kontrole pojedinca – sreća, sudbina, slučajnost i sl. (Sofović, 2020).

Pored opšteg lokusa kontrole, u literaturi se često susreću i specifični lokusi kontrole koji su karakteristični za određene oblasti kao što su: roditeljski lokus kontrole (Freed & Tompson,

2011), zdravstveni lokus kontrole (Wallston & Wallston, 1981) ili radni lokus kontrole (Sprung & Jex, 2012) – koji je od interesa u ovom istraživanju.

Pojam radni lokus kontrole, odnosno mjeru lokusa kontrole za radno okruženje pojedinca, razvio je Paul Spector još 1988. godine (Panthu, 2020). Radi se o konstrukt koji se odnosi na generalizovano vjerovanje o kontroli u radnom okruženju koje, kao i sam lokus kontrole, može biti interno i eksterno (Panthu, 2020).

Rezultati istraživanja su pokazali da lokus kontrole ima važnu ulogu u poslu, odnosno utvrđeno je da je lokus kontrole povezan sa različitim aspektima posla, kao što su zadovoljstvo poslom i radni učinak (Judge & Bono, 2001). Rezultati meta analize ukazuju da interni lokus kontrole pokazuje izraženu povezanost sa psihološkim blagostanjem zaposlenih, zadovoljstvom životom, te samopercepcijom zdravstvenog stanja (Ng et al., 2006). Takođe, lokus kontrole ima značajan uticaj na samoeфикаsnost pojedinca u poslovnom okruženju, odnosno pojedinci koji vjeruju da mogu da imaju kontrolu nad događajima u okruženju te da uspjeh zavisi od uloženog napora, ostvaruju veću samoeфикаsnost (Kesumawatie et al., 2021). Dalje, osobe sa internim lokusom kontrole su otpornije na stres, te se lakše sa njim suočavaju (Khan et al., 2012). Svi ovi rezultati potvrđuju da lokus kontrole predstavlja značajnu varijablu u organizacionom kontekstu, te može biti značajan prediktor u predviđanju mnogih pojava u organizacionom ponašanju, te između ostalog i u predviđanju samog sagorijevanja na poslu.

Iako se smatra da lokus kontrole predstavlja relativno trajne karakteristike ličnosti, nova socijalna učenja vremenom mogu dovesti do promjene samih očekivanja osobe po pitanju uzroka i posljedica određenih ponašanja, a samim tim i do promjene lokusa kontrole u određenim situacijama, iako osobe sa eksternim lokusom kontrole dosta teže mijenjaju svoje ponašanje jer vjeruju da sama promjena njihovog ponašanja nema uticaj na krajnji ishod (Zarevski et al., 2002).

Organizaciona kultura

Organizaciona kultura se odnosi na skup pretpostavki, vrijednosti, vjerovanja i normi ponašanja koje su kroz zajedničku interakciju i djelovanje razvili i usvojili zaposlenici u okviru jedne organizacije, a koji se ispoljavaju putem simbola, te utiču na njihovo mišljenje i ponašanje (Janićijević, 1997). Ona nastaje kroz proces međusobne interakcije i komunikacije među članovima organizacije (Đogić, 2014). Čine je dvije komponente, a to su simbolička i kognitivna (Franceško & Mirković, 2008). Simbolički elementi organizacione kulture su na vidljivom nivou i čine ih sve ono što je nastalo kroz zajedničke pretpostavke, vrijednosti i vjerovanje (Franceško

& Mirković, 2008). Dije se na semantičke - jezik, metafore, priče i mitovi; bihejviorističke - rituali i ceremonije; i materijalne – spolja vidljivi sadržaji, unutrašnji prostor, stil oblačenja, logotip (Franceško & Mirković, 2008). Kognitivni elementi organizacione kulture nisu lako vidljivi i teško ih je direktno otkriti. Tu spadaju: pretpostavke, vrijednosti, vjerovanja, stavovi i norme ponašanja (Franceško & Mirković, 2008).

Milanović et al. (2009) navode da se snaga jedne organizacione kulture može definisati kroz tri elementa, a to su: dubina organizacione kulture, koja se odnosi na jačinu uticaja koji jedna organizaciona kultura ima na njene članove; širina organizacione kulture, koja se odnosi na razvijenost organizacione kulture; i obuhvat organizacione kulture, koji se ogleda u broju članova koji su prihvatili datu organizacionu kulturu.

U svakoj organizaciji može postojati dominantna kultura, ali i subkulture (Franceško & Mirković, 2008). Dominantna kultura je ona čije postulate podržava veći broj zaposlenih, dok se subkultura odnosi na specifičan sistem pretpostavki, vrijednosti i vjerovanja koje dijeli jedan manji broj zaposlenih (Đogić, 2014). Važnost subkulture u organizaciji je u tome što ona može biti izvor novih ideja koje mogu doprinijeti promjeni postojeće organizacione kulture, međutim u slučaju direktno suprotstavljene subkulture može doći do konflikta u organizaciji (Milanović et al., 2009).

Jednu od najčešće korištenih klasifikacija organizacione kulture načinili su Harison i Handi, pri čemu razlikujemo četiri osnovna tipa organizacione kulture, a to su: kultura moći, kultura zadatka, kultura uloga i kultura podrške (Đogić, 2014). Kultura moći je tip kulture koji se bazira na autoritetu, pri čemu postoji glavni izvor moći koji vrši kontrolu (Milanović et al., 2009). U ovoj kulturi naglasak je na socijalnoj strukturi i interpersonalnim relacijama (Janićijević, 2012). Odlikuje je nizak stepen formalizacije, bez razvijenih sistema i procedura (Janićijević, 2012). U kulturi uloga se sve zasniva na jasnim pravilima i procedurama. Depersonalizovana je, te se moć stiče na osnovu stručnosti i hijerarhijske pozicije (Đogić, 2014). U okviru kulture zadatka, naglasak je na uspjehu i postignuću, pri čemu se moć bazira na osnovu mogućnosti zaposlenih da uspješno obave zadatak (Đogić, 2014). U okviru kulture podrške smatra se da organizacija postoji da bi njeni članovi ostvarili svoje lične ciljeve. Prisutna je demokratija, ali naglasak se stavlja i na važnost lične slobode pojedinca (Đogić, 2014). Takođe, u literaturi se navodi podjela organizacione kulture koju je načinila Wallach (1983), pri čemu ona razlikuje tri tipa organizacione kulture: birokratska, inovativna i podržavajuća organizaciona kultura (Janićijević, 2012). U birokratskom tipu organizacione kulture naglasak je na racionalnostima i formalizaciji.

Postoje pravila koja se trebaju poštovati, te je prisutna jasna hijerarhija, strukture i procedura (Janićević, 2012). U okviru kulture podrške nastoji se da preduzeće funkcioniše kao jedna porodica, a cilj je da se uspostave skladni interpersonalni odnosi kako bi se ostvarili postavljeni ciljevi (Janićević, 2012). U sklopu inovativne organizacione kulture, zaposleni učestvuju u donošenju odluka, te se uvažava inicijativa i želja za intenzivnim radom. (Rupčić, 2018).

Milanović et al. (2009) navode da se najčešće izdvajaju tri glavna faktora koja imaju najveći doprinos u stvaranju organizacione kulture, a to su: nacionalna kultura, karakteristike biznisa i uticaj menadžmenta. Uticaj nacionalne kulture ostvaruje se preko zaposlenih koji iz svoje nacionalne kulture prenose stečene vrijednosti, stavove i pretpostavke (Milanović et al., 2009). Kada je riječ o karakteristikama biznisa, Milanović et al. (2009) navode da se tu najčešće ističu: tehnologija, tržište i obrazovna i profesionalna struktura zaposlenih. I na kraju, uticaj menadžera na formiranje organizacione kulture može biti direktan ili indirektan. Direktan uticaj se javlja kada menadžeri razvijaju organizacionu kulturu za koju smatraju da podržava njihove poslovne ciljeve i misiju poslovanja, dok se s druge strane indirektni uticaj javlja kada se rukovodstvo ponaša u skladu sa svojim sistemom vrijednosti za koje smatra da je adekvatan i efektan u postizanju ciljeva, te na taj način daju primjer zaposlenim i stvaraju okruženje koje podstiče razvoj specifične organizacione kulture (Milanović et al., 2009).

Nastanak organizacione kulture ne predstavlja završen posao u jednoj organizaciji, jer promjena postojeće organizacione kulture može predstavljati značajnu prednost i značajniji poslovni uspjeh na tržištu rada (Đogić, 2014). U nekim situacijama su potrebni novi načini obavljanja svakodnevnih poslova i nova organizaciona struktura, pri čemu je promjena organizacione kulture od velikog značaja (Đogić, 2014). Ukoliko organizaciji prijete kriza, sasvim je ispravno prethodno isplanirati korake koji vode promjeni postojeće organizacione kulture (Milanović et al., 2009).

Istraživanja su pokazala da organizaciona kultura kao organizacioni aspekt svakako ima uticaj na sagorijevanje na poslu (Mijakoski et al., 2015; Zagedipour & Haghighi, 2015; Sriharan et al., 2021), kao i da je birokratska organizaciona kultura u negativnoj vezi sa afektivnom posvećenošću organizaciji (Hendryadi et al., 2019), što indirektno može uticati i na pojavu sagorijevanja. Takođe, Zagedipour i Haghighi (2015) su u svom istraživanju sprovedenom na nastavnicima potvrdili da postoji značajna korelacija između birokratske organizacione kulture i

sagorijevanja na poslu ($r=0.162$; $p<.05$); te između participativne organizacione kulture i sagorijevanja na poslu ($r=-.856$; $p<.05$).

Problemski kontekst i cilj istraživanja

Danas smo svjedoci sve veće izloženosti radnika različitim stresorima na poslu kao i nemogućnostima da se ličnim odbrambenim mehanizmima izbore sa istim, što može rezultirati sagorijevanjem na poslu. Kao potencijalni izvori stresa, a samim tim i sagorijevanja navodi se niz mogućih uzročnika, kako lične, tako i organizacione prirode kao što su: preopterećenost poslom, nedostatak autonomije, konflikt uloge, zahtjevni socijalni kontakti, nezadovoljstvo ličnim primanjima i sl. (Novak et al., 2008). O ozbiljnosti ovog fenomena i posljedicama koje može ostaviti na zdravlje pojedinca govori i podatak da je sindrom sagorijevanja na poslu od januara 2022. godine postao profesionalno oboljenje u Bosni i Hercegovini (PARAGRAF, 2021).

Stres i sagorijevanja na poslu ostavljaju trag na kvalitet života pojedinca, njegovu porodicu, socijalne kontakte, te na društvo u cjelini, što dalje implicira da sagorijevanje ne treba da bude samo problem pojedinca koji se sa njim suočava (Horvat et al., 2016). Pored podrške okruženja i otpornosti pojedinca, neophodna je i njegova prevencija. Činjenica je da čovjek u prosjeku jednu trećinu svog života provede na radnom mjestu (Horvat et al., 2016), kao i da se još uvijek na našim prostorima ne posvećuje pažnja modelima identifikacije stresora na radnom mjestu i samim tim prevencije sindroma sagorijevanja.

U tom smislu, primarni cilj ovog istraživanja je ispitati kakav je uticaj određenih ličnih i organizacionih faktora na sagorijevanje na poslu, kako bi se u budućnosti radilo na osnaživanju pojedinca i prevenciji pojave ovog fenomena od strane organizacije. Faktori za koje su istraživanja u drugim državama i kulturama pokazala da mogu biti povezani sa sagorijevanjem na poslu, a koji će biti predmet ovog istraživanja su emocionalna inteligencija (Görgens-Ekermans & Brand, 2012; Sanchez-Gomez & Bresó, 2020) i radni lokus kontrole (Bitsadze & Japaridze, 2016) kao lični faktori, te organizaciona kultura (Mijakoski et al., 2015; Zamini et al., 2011; Zagedipour & Haghighi, 2015) kao organizacioni aspekt.

Dodatni cilj je provjeriti da li neke od demografskih karakteristika kao što su pol, uzrast, stepen obrazovanja, ukupan radni staž, bračni status i djelatnost imaju uticaj na samo sagorijevanje na poslu. Odnosno, cilj je dodatno provjeriti da li varijable koje su od interesa imaju isti efekat kada se dodatno uvrsti i iskontroliše uticaj sociodemografskih karakteristika, te da li se njihov efekat u skladu sa tim mijenja ili zadržava isti trend. Rezultati prethodnih istraživanja ukazuju da

se stepen sagorijevanja povećava sa radnim stažom, odnosno da osobe sa dužim radnim stažom ispoljavaju veći osjećaj emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije (Byrne, 1998; Duatepe & Akkus-Cikla, 2004). Kada je riječ o odnosu sagorijevanja i uzrasta dobijeni su različiti rezultati, odnosno dok jedni autori zaključuju da sagorijevanje opada sa uzrastom (Ljubotina & Družić, 1996), drugi su pokazali da su starije osobe ispoljile veći skor na skalama emocionalne iscrpljenosti (Domović et al, 2010; Kokkinos, 2007) i depersonalizacije (Gursel et al., 2002). Kao i kod uzrasta, kada je riječ o odnosu pola i sagorijevanja i odnosu bračnog statusa i sagorijevanja dobijeni su različiti rezultati, te se prema jednima sagorijevanje češće javlja kod muškaraca nego kod žena (Schaufeli & Bakker, 2004), dok drugi pokazuju da su žene sklonije sagorijevanju na poslu (Antonioni et al., 2013; Gursel et al., 2002), te da za razliku od muškaraca žene ispoljavaju viši stepen emocionalne iscrpljenosti, dok muškarci ispoljavaju viši stepen depersonalizacije (Purvanova & Muros, 2010; Russell et al., 1987). S druge strane, prema nekim autorima osobe koje su u braku su ispoljile veći stepen sagorijevanja (Ogungbamila, 2016), dok drugi navode da su osobe koje nisu u braku ispoljile veći doživljaj emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije (Shaheen & Mahmood, 2017). I na kraju, osobe nižeg obrazovnog nivoa sklonije su profesionalnom sagorijevanju od osoba sa većim stepenom stručne spreme (Kalimo et al., 2003). Prethodno navedeni rezultati istraživanja su pokazali da je sagorijevanje prisutno kod velikog broja radnika, bez obzira na djelatnost kojom se bave (Soelton et al., 2020; Tuuli & Karisalmi, 2010; Anbar & Eker, 2008; Jia et al., 2021; Zagedipour & Haghighi, 2015).

Hipoteze

Analizom prethodnih istraživanja koja su se bavila emocionalnom inteligencijom i njenim odnosom sa različitim varijablama iz organizacijskog konteksta, zaključujemo da ona pokazuje pozitivnu korelaciju sa samim zadovoljstvom poslom i radnim učinkom, te se na osnovu toga nameće i valjan razlog za očekivanje (H1) da će osobe sa višim nivoom emocionalne inteligencije ispoljiti manji doživljaj emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije, te veći doživljaj ličnog postignuća. Dalje, s obzirom na to da je interni lokus kontrole u pozitivnoj korelaciji sa nizom aspekata kako u poslovnom tako i u privatnom okruženju, kao što su zadovoljstvo životom, psihološko blagostanje, samoeфикаsnost na poslu, otpornost na stres i slično, smisleno je očekivati (H2) da će zaposleni sa višim internim lokusom kontrole, za razliku od osoba kod kojih dominira viši eksterni lokus kontrole, ispoljiti manji doživljaj emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije, te veći doživljaj ličnog postignuća. I na kraju, na osnovu prethodnih istraživanja koja su se bavila

odnosom između organizacione kulture i sagorijevanja na poslu, nameće se zaključak (H3) da zaposleni koji organizacionu kulturu percipiraju birokratskom ispoljavaju veći doživljaj emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije i manji doživljaj ličnog postignuća od zaposlenih koji organizacionu kulturu percipiraju inovativnom i podržavajućom.

Metod

Uzorak

Ispitanici su odabrani prigodnim putem. Uzorak je činilo 172 ispitanika zaposlenih u privatnom i javnom sektoru na teritoriji grada Banja Luka. Struktura uzorka prema sociodemografskih karakteristikama je prikazana u Tabeli 1. Uzorak je približno ujednačen po polu. Kada je riječ o uzrastu, najveći broj ispitanika se nalazi u rasponu od 26 do 35 godina – 29.1%. Najveći broj ispitanika je sa završenim fakultetom ili postdiplomskim studijem, odnosno njih 77 što čini 44.8%. Kada je riječ o ukupnom radnom stažu, najveći broj ispitanika ima radni staž do 5 godina, što čini 25% uzorka. Jednak broj ispitanika, odnosno po 53 ispitanika – 30.8% nije u braku i nema djecu ili je u braku i ima djecu. Kada se posmatra djelatnost u kojoj su zaposleni, najmanji broj ispitanika je zaposlen u obrazovanju – 14.5% dok je u ostalim djelatnostima koje su činile uzorak broj ispitanika približno ujednačen.

Tabela 1. *Struktura uzorka prema sociodemografskim karakteristikama*

		f	%
Pol	Muški	80	46.5
	Ženski	92	53.5
Uzrast	do 25 godina	20	11.6
	od 26 do 35 godina	50	29.1
	od 36 do 45 godina	35	20.3
	od 46 do 55 godina	38	22.1
	od 56 do 65 godina	29	16.9
Stepen obrazovanja	osnovna škola	12	7.0
	srednja trogodišnja škola	24	14.0
	srednja četverogodišnja škola	50	29.1
	viša škola	9	5.2
	fakultet ili postdiplomski studij	77	44.8
Ukupan radni staž ispitanika	do 5 godina	43	25.0
	od 5 do 10 godina	36	20.9
	od 10 do 15 godina	29	16.9
	od 15 do 25 godina	31	18.0

	preko 25 godina	33	19.2
Bračno stanje	nisam u braku i nemam djecu	53	30.8
	nisam u braku i imam djecu	38	22.1
	u braku sam i nemam djecu	28	16.3
	u braku sam i imam djecu	53	30.8
Djelatnost	Proizvodnja	38	22.1
	Trgovina	35	20.3
	Stručne, naučne i tehničke djelatnosti	35	20.3
	Administracija i pomoćne uslužne djelatnosti	39	22.7
	Obrazovanje	25	14.5
	UKUPNO	172	100.0

Nacrt i postupak

Istraživanje je kvalitativnog i neeksperimentalnog tipa. Učestvovanje u istraživanju je bilo dobrovoljno i anonimno, pri čemu je prije popunjavanja upitnika ispitanicima naglašeno da će se podaci koristiti isključivo u akademske svrhe. Baterija upitnika je dostavljena sektoru za ljudske resurse ili nadležnim rukovodiocima, u zavisnosti od prethodnog dogovora. Baterija upitnika je dostavljena u pisanoj formi. Pored baterija upitnika, dostavljeno je i propratno pismo istraživača u kojem su bile sadržane informacije o svrsi i cilju istraživanja, kao i zahvalnica za učestvovanje. Po završetku popunjavanja upitnika, odgovori su u bazu podataka lično uneseni od strane istraživača.

Instrumenti i varijable

U istraživanje su uključene četiri nezavisne i jedna zavisna varijabla. Nezavisne varijable su: emocionalna inteligencija, radni lokus kontrole, organizaciona kultura i demografske karakteristike, dok je zavisna varijabla sagorijevanje na poslu

Emocionalna inteligencija – operacionalizovana je putem Upitnika emocionalne kompetentnosti – UEK-45 (Takšić, 2002), koji ovaj konstrukt mjeri kao osobinu ličnosti. Upitnik se sastoji od 45 tvrdnji, a zadatak ispitanika je da na petostepenoj skali Likertovog tipa iskaže slaganje sa svakom od njih (od 1 – uopšte ne, do 5 – u potpunosti da). Ovim upitnikom se procjenjuje: 1) sposobnost uočavanja i razumijevanja emocija – 15 ajtema (primjer tvrdnje: „Kod

prijatelja mogu razlikovati kada je tužan, a kada razočaran”), 2) sposobnost izražavanja i imenovanja emocija (primjer tvrdnje: „Kada mi nešto ne odgovara, to odmah i pokažem“) – 14 ajtema i 3) sposobnost upravljanja emocijama (primjer tvrdnje: „Iz neugodnih iskustava učim kako se ubuduće ne treba ponašati“) – 16 ajtema. S obzirom da su dobijene visoke interkorelacije između tri podskale (Tabela 2), u analizama podataka je korišten ukupni UEK-45 skor ($\omega=.92$), čime se (s obzirom na veličinu uzorka) istovremeno i povećava statistička snaga analiza.

Tabela 2. *Interkorelacije između podskala emocionalne inteligencije (UEK-45)*

Variable		1.	2.	3.
1. Uočavanje i razumijevanje emocija	<i>r</i>	—		
	<i>p</i>	—		
2. Imenovanje i izražavanje emocija	<i>r</i>	.573	—	
	<i>p</i>	<.001	—	
3. Upravljanje emocijama	<i>r</i>	.459	.602	—
	<i>p</i>	<.001	<.001	—

Napomena: Svi $p < .001$

Radni lokus kontrole – operacionalizovan je putem Spectorove skale radnog lokusa kontrole (engl. Work Locus of Control Scale – WLCS; Spector, 1994). Skala se sastoji od 16 tvrdnji, od kojih se 8 odnosi na interni lokus kontrole (primjer tvrdnje: „Ako znaš šta želiš od posla, možeš pronaći posao koji će ti to omogućiti“; $\omega=.86$), a 8 na eksterni lokus kontrole (primjer tvrdnje: „Dobijanje posla koji želiš uglavnom je stvar sreće“; $\omega=.91$). Ispitanik treba da iskaže svoje slaganje sa svakom od njih, putem šestostepene skale Likertovog tipa (od 1 – uopšte se ne slažem, do 6 – u potpunosti se slažem). Skor za svaku od supskala se formira kao linearna kombinacija procjena na svim tvrdnjama koje čine svaku od skala.

Organizaciona kultura – operacionalizovana je putem Skale organizacione kulture (engl. Organization Culture Questionnaire; Wallach, 1983). Skala se sastoji od 24 tvrdnje koje se odnose na doživljaj kulture organizacije u kojoj ispitanik radi, a mjeri tri tipa organizacione kulture: birokratsku (primjer tvrdnje: „...ističe organizacionu strukturu“; $\omega=.87$), inovativnu (primjer tvrdnje: „...cijeni preduzimanje rizika“; $\omega=.69$) i podržavajuću (primjer tvrdnje: „...podstiče saradnju zaposlenih“; $\omega=.90$). Zadatak ispitanika je da za svaku tvrdnju iskažu svoje slaganje

putem četverostepene skale Likertovog tipa (od 1 – ne slažem se, do 4 – potpuno se slažem). Skor za svaku od supskala se formira kao linearna kombinacija procjena na svim tvrdnjama koje čine svaku od skala.

Sagorijevanje na poslu – operacionalizovano je putem Skale profesionalnog sagorijevanja (engl. Maslach Burnout Inventory – MBI; Maslach & Jackson, 1986). Skala se sastoji od 22 tvrdnje, koje su podijeljene u tri supskale – emocionalna iscrpljenost (primjer tvrdnje: „Osjećam se emocionalno ispijen/a na poslu“; $\omega=.92$), depersonalizacija (primjer tvrdnje: „Na poslu me ljudi opterećuju problemima sa kojima ne želim imati veze“; $\omega=.76$) i lično postignuće (primjer tvrdnje: „Lako mogu napraviti opuštenu atmosferu sa svojim saradnicima“; $\omega=.82$). Navedene tri skale mjere ispitanikov percipirani nivo emocionalne iscrpljenosti i umora, negativne stavove prema klijentima/saradnicima i osjećaj ličnog postignuća na poslu. Zadatak ispitanika je da za svaku tvrdnju iskaže svoje slaganje putem Likertove skale od sedam stepeni (od 0 – nikada, do 6 – uvijek/svaki dan).

Demografske karakteristike – operacionalizovane se putem primjene ad hoc upitnika o demografskim karakteristikama, koji se sastoji od šest pitanja o demografskim karakteristikama zaposlenih: pol, uzrast, dužina radnog staža, nivo obrazovanja i bračni status. Kada je riječ o djelatnosti, nije postavljeno specifično pitanje o njoj, već su ispitanici automatski svrstani u kategorije (ukupno pet) s obzirom na instituciju iz koje su vraćani ispunjeni upitnici.

Statistička obrada podataka

Obrada podataka je vršena uz pomoć programa SPSS (Free Trial verzija) i programa JASP (JASP Team, 2023).

Rezultati

Deskriptivni pokazatelji

Deskriptivne statističke mjere varijabli korištenih u istraživanju prikazane su u Tabeli 3. Kada je riječ o skali sagorijevanja (SAG), najviši skor je ostvaren na supskali lično postignuće. Za razliku od ove subskale, na preostale dvije skale uočavaju se snižene prosječne vrijednosti. Na skali emocionalne inteligencije (EI) dobijeni skor je nešto viši od teorijskog prosjeka skale, sa tendencijom kretanja ka višim vrijednostima. Pregledom vrijedosti dobijenih na skali koja se odnosi na radni lokus kontrole (RLK), uočava se da ispitanici imaju povišen interni lokus kontrole, dok se eksterni lokus kontrole nalazi nešto iznad teorijskog prosjeka skale. Na sve tri skale organizacione kulture (OK) dobijene su ujednačene vrijednosti, nešto ispod teorijskog prosjeka skale.

Tabela 3. *Deskriptivni statistički pokazatelji*

Varijable	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Sk</i>	<i>Ku</i>
SAG: Emocionalna iscrpljenost	0.00	5.38	1.78	1.28	0.63	-0.31
SAG: Depersonalizacija	0.00	4.00	1.36	0.92	0.34	-0.24
SAG: Lično postignuće	0.71	6.00	3.49	1.10	0.31	-0.24
EI: Emocionalna inteligencija	2.71	4.67	3.64	0.39	0.08	-0.64
RLK: Eksterni radni lokus kontrole	1.00	5.63	3.50	1.06	-0.25	-0.58
RLK: Interni radni lokus kontrole	2.25	5.88	4.23	0.73	-0.48	-0.09
OK: Birokratska organizaciona kultura	1.13	3.88	2.33	0.65	0.01	-0.93
OK: Inovativna organizaciona kultura	1.43	3.57	2.33	0.45	0.64	-0.13
OK: Podržavajuća organizaciona kultura	1.00	3.88	2.36	0.64	0.36	-0.41

Bivarijacione korelacije

Daljom analizom je ustanovljeno kakve su bivarijacione korelacije subskala koje čine sagorijevanje na poslu, sa ostalim varijablama. Rezultati analize su prikazani u Tabeli 4. Kao što možemo vidjeti, kao statistički značajni korelati emocionalne iscrpljenosti izdvajaju se oba lokusa kontrole, pri čemu interni lokus kontrole ima negativnu korelaciju, dok eksterni lokus kontrole ima pozitivnu korelaciju. Dalje, kao prediktori emocionalne iscrpljenosti izdvajaju se dva tipa organizacione kulture i to: birokratska organizaciona kultura i podržavajuća organizaciona kultura,

koja za razliku od birokratske organizacione kulture ima negativan smjer. Takođe, ukupan skor na skali emocionalne inteligencije se pokazao kad značajan korelat emocionalne iscrpljenosti, pri čemu je dobijena korelacija niskog intenziteta.

Kada je riječ o depersonalizaciji, kao značajan prediktor izdvojila se birokratska organizaciona kultura. Takođe, kao značajni korelati, ali sa nešto nižim koeficijentima korelacije, izdvajaju se oba lokusa kontrole, s tim što za razliku od eksternog lokusa kontrole, interni lokus kontrole ima negativan predznak.

Konačno, kao značajni korelati ličnog postignuća izdvaja se emocionalna inteligencija, kao najsnažniji korelat, zatim interni lokus kontrole, podržavajuća i inovativna organizaciona kultura, i na kraju eksterni lokus kontrole, kao korelat negativnog smjera.

Tabela 4. *Bivarijacione korelacije*

Varijable	SAG: EI		SAG: D		SAG: LP	
	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>	<i>r</i>	<i>p</i>
SAG: Emocionalna iscrpljenost	1.00					
SAG: Depersonalizacija	.50***	<.001	1.00			
SAG: Lično postignuće	-.29***	<.001	-.12	.128	1.00	
EI: Emocionalna inteligencija	-.20**	.009	-.12	.133	.61***	<.001
RLK: Eksterni radni lokus kontrole	.37***	<.001	.16*	.034	-.31***	<.001
RLK: Interni radni lokus kontrole	-.45***	<.001	-.20*	.010	.52***	<.001
OK: Birokratska organizaciona kultura	.36***	<.001	.30***	<.001	.10	.203
OK: Inovativna organizaciona kultura	-.12	.117	.02	.832	.40***	<.001
OK: Podržavajuća organizaciona kultura	-.32***	<.001	-.14	.064	.48***	<.001

Napomene: * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$.

Predikcije sagorijevanja

U daljoj analizi je korištena regresiona analiza, kako bi se utvrdila prediktivna moć emocionalne inteligencije, radnog lokusa kontrole i organizacione kulture na dimenzije koje čine sagorijevanje. Dobijeni rezultati su prikazani u Tabeli 5. Za emocionalnu iscrpljenost, set od nevedenih šest prediktora objašnjava 39.5% varijabiliteta. Kao značajni prediktori izdvajaju se niži interni radni lokus kontrole i niža podržavajuća organizaciona kultura, te viša birokratska organizaciona kultura. Kada je riječ o depersonalizaciji, dobijen je model koji objašnjava 16%

varijabiliteta, pri čemu se kao značajni prediktori izdvajaju viša birokratska organizaciona kultura i niži interni lokus kontrole. Za dimenziju lično postignuće dobijen je model koji objašnjava 47.4% varijabiliteta, gdje se kao značajni prediktori izdvajaju viša emocionalna inteligencija, viši interni lokus kontrole i viša podržavajuća organizaciona kultura.

Tabela 5. *Predikcija sagorijevanja na poslu*

Varijable	Kriterijumi					
	SAG: EI		SAG: D		SAG: LP	
	$R^2=.395$		$R^2=.160$		$R^2=.474$	
	β	p	β	p	β	p
EI: Emocionalna inteligencija	.04	.552	-.03	.696	.42***	<.001
RLK: Eksterni radni lokus kontrole	.06	.421	-.04	.670	.03	.661
RLK: Interni radni lokus kontrole	-.40***	<.001	-.19*	.043	.25**	.001
OK: Birokratska organizaciona kultura	.37***	<.001	.30***	.001	.01	.910
OK: Inovativna organizaciona kultura	.12	.241	.16	.196	<.001	.993
OK: Podržavajuća organizaciona kultura	-.27**	.008	-.21	.074	.20*	.032

Napomene: * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

Efekti sociodemografskih karakteristika na sagorijevanje

U nastavku su, putem primjene analize kovarijanse (ANCOVA) analizirani dodatni efekti sociodemografskih karakteristika na predikciju sagorijevanja na poslu, u konkurenciji prethodno razmatranih prediktora. Ovim se provjerava da li sociodemografske karakteristike, pored ostalih nezavisnih varijabli, doprinose emocionalnoj iscrpljenosti, depersonalizaciji i/ili ličnom postignuću. Iz Tabele 6 može se vidjeti da nijedna sociodemografska karakteristika nema značajan statistički uticaj na emocionalnu iscrpljenost.

Tabela 6. *Doprinos sociodemografskih varijabli u objašnjenju Emocionalne iscrpljenosti*

Nezavisne varijable	F	df_1	p	η^2
Pol	1.62	1	.189	.008
Uzrasne kategorije	4.27	4	.338	.020
Stepen obrazovanja	6.26	4	.158	.030
Ukupni radni staž	2.91	4	.539	.014

Bračno stanje	1.72	3	.605	.008
Djelatnost	4.21	4	.345	.020
EI: Emocionalna inteligencija	0.53	1	.453	.003
RLK: Eksterni radni lokus kontrole	0.38	1	.524	.002
RLK: Interni radni lokus kontrole	16.95***	1	<.001	.081
OK: Birokratska organizaciona kultura	26.59***	1	<.001	.127
OK: Inovativna organizaciona kultura	0.35	1	.538	.002
OK: Podržavajuća organizaciona kultura	8.54**	1	.003	.041

Napomene: $df_2=145$. $R^2=.515$ (ukupni model). * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

U tabeli 7 je prikazan doprinos sociodemografskih karakteristika u objašnjenju depersonalizacije. Uzrasne kategorije imaju uticaj na dimenziju depersonalizacije i objašnjavaju 7.1% varijabiliteta.

Tabela 7. *Doprinos sociodemografskih varijabli u objašnjenju Depersonalizacije*

Nezavisne varijable	<i>F</i>	<i>df₁</i>	<i>P</i>	η^2
Pol	2.11	1	.149	.010
Uzrasne kategorije	3.71**	4	.007	.071
Stepen obrazovanja	1.94	4	.106	.037
Ukupni radni staž	0.63	4	.642	.012
Bračno stanje	0.83	3	.478	.012
Djelatnost	2.06	4	.089	.039
EI: Emocionalna inteligencija	0.64	1	.426	.003
RLK: Eksterni radni lokus kontrole	0.34	1	.559	.002
RLK: Interni radni lokus kontrole	8.80**	1	.004	.042
OK: Birokratska organizaciona kultura	9.34**	1	.003	.045
OK: Inovativna organizaciona kultura	2.30	1	.132	.011
OK: Podržavajuća organizaciona kultura	4.71*	1	.032	.023

Napomene: $df_2=145$. $R^2=.314$ (ukupni model). * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

U Tabeli 8 su prikazani prosjeci depersonalizacije po uzrasnim kategorijama (korigovani za ostale varijable iz modela). Ispitanici iz uzrasne kategorije od 36 do 45 godina ispoljavaju najnižu vrijednost depersonalizacije, ali samo jedna individualna komparacija dostiže nivo

statističke značajnosti. Konkretno, ispitanici iz uzrasne kategorije od 26 do 35 godina ostvaruju značajno veću vrijednost na skali depersonalizacije od ispitanika iz uzrasne kategorije od 36 do 45 godina, pri čemu mjera veličine dobijenog efekta iznosi nešto manje od jedne standardne devijacije. Takođe, rezultati pokazuju da ispitanici iz uzrasne kategorije od 56 do 65 godina ostvaruju veću vrijednost na skali depersonalizacije od ispitanika iz uzrasne kategorije od 36 do 45 godina, ali ovaj efekat, iako iznosi više od jedne standardne devijacije, ne dostiže konvencionalni nivo statističke značajnosti, iako mu je blizu.

Tabela 8. *Procijenjeni prosjeci Depersonalizacije po uzrasnim kategorijama*

Uzrasne kategorije	<i>M</i>	95% CI	
		Donji	Gornji
(1) Do 25 godina	1.16	0.53	1.80
(2) Od 26 do 35 godina	1.38	0.90	1.86
(3) Od 36 do 45 godina	0.62	0.19	1.05
(4) Od 46 do 55 godina	1.08	0.69	1.46
(5) Od 56 do 65 godina	1.63	1.08	2.17

Značajni kontrasti: 2>3: $d=0.92$, $p_{\text{Tukey}}=.032$. Granični kontrasti: 3<5: $d=-1.22$, $p_{\text{Tukey}}=.067$.

U tabeli 9 je prikazan doprinos sociodemografskih karakteristika u objašnjenju ličnog postignuća. Kao i u slučaju depersonalizacije, uzrasne kategorije imaju značajan uticaj na dimenziju lično postignuće, objašnjavajući 6.5% njenog varijabiliteta. Međutim, ovdje se izdvaja i ukupan radni staž, kao varijabla koja potencijalno doprinosi razlici između ispitanika kada je riječ o ličnom postignuću, iako se dobijena vrijednost nalazi nešto iznad konvencionalnog nivoa statističke značajnosti.

Tabela 9. *Doprinos sociodemografskih varijabli u objašnjenju Ličnog postignuća*

Nezavisne varijable	<i>F</i>	<i>df</i> ₁	<i>p</i>	η^2
Pol	0.07	1	.796	<.001
Uzrasne kategorije	3.63**	4	.007	.065
Stepen obrazovanja	0.29	4	.887	.005
Ukupni radni staž	<u>2.28</u>	4	.063	.041
Bračno stanje	0.16	3	.906	.003

Djelatnost	0.71	4	.584	.013
EI: Emocionalna inteligencija	34.26***	1	<.001	.154
RLK: Eksterni radni lokus kontrole	0.20	1	.654	.001
RLK: Interni radni lokus kontrole	11.04**	1	.001	.050
OK: Birokratska organizaciona kultura	0.20	1	.652	.001
OK: Inovativna organizaciona kultura	<0.001	1	.996	.000
OK: Podržavajuća organizaciona kultura	<u>3.64</u>	1	.058	.016

Napomene: $df_2=145$. $R^2=.566$ (ukupni model). * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

U Tabeli 10 su prikazani prosjeci ličnog postignuća po uzrasnim kategorijama (korigovani za ostale varijable iz modela). Ispitanici iz uzrasne kategorije do 25 godina imaju značajno niži skor od ispitanika iz uzrasne kategorije od 36 do 45 godina i od ispitanika iz uzrasne kategorije od 46 do 55 godina. Takođe, ispitanici iz uzrasne kategorije od 26 do 35 godina postižu značajno niži skor na skali ličnog postignuća od ispitanika uzrasta od 36 do 45 godina. Veličine svih ovih efekata su jedna standardna devijacija ili veće.

Tabela 10. *Procijenjeni prosjeci Ličnog postignuća po uzrasnim kategorijama*

Uzrasne kategorije	<i>M</i>	95% CI	
		Donji	Gornji
(1) Do 25 godina	2.61	2.00	3.22
(2) Od 26 do 35 godina	3.04	2.58	3.50
(3) Od 36 do 45 godina	3.83	3.41	4.24
(4) Od 46 do 55 godina	3.75	3.38	4.12
(5) Od 56 do 65 godina	3.60	3.08	4.13

Značajni kontrasti: 1<3: $d=-1.54$, $p_{\text{Tukey}}=.005$; 1<4: $d=-1.44$, $p_{\text{Tukey}}=.042$; 2<3: $d=-1.00$, $p_{\text{Tukey}}=.015$

Kada je riječ o doprinosu varijable ukupni radni staž ličnom postignuću, kod nje je zabilježen jedan granični efekat, između zaposlenih koji imaju ukupan radni staž do 5 godina, koji postižu viši skor ($M=3.78$, 95% CI [3.33, 4.23]) od zaposlenih koji imaju radni staž od 15 do 25 godina ($M=2.87$, 95% CI [2.44, 3.31]), pri čemu veličina ovog efekta iznosi nešto više od jedne standardne devijacije ($d=1.15$, $p_{\text{Tukey}}=.081$).

Važno je naglasiti da kada se uporede rezultati predikcije sagorijevanja na poslu prije i poslije uvođenja sociodemografskih karakteristika, uticaj ostalih nezavisnih varijabli zadržava sličan trend, te uvođenje sociodemografskih karakteristika ne pravi značajnu razliku u tom pogledu.

Diskusija

Ovim istraživanjem ispitana je prediktivna veza emocionalne inteligencije (posmatrane kao osobina ličnosti), radnog lokusa kontrole i organizacione kulture, sa dimenzijama sagorijevanja na poslu, uz dodatno razmatranje efekata sociodemografskih karakteristika.

Kada je riječ o odnosu između emocionalne inteligencije i subskala koje čine sagorijevanje na poslu, posmatrajući njen pojedinačni uticaj na bivarijacionom nivou, zaključujemo da ona ostvaruje povezanost sa emocionalnom iscrpljenošću i ličnim postignućem. Međutim, posmatrajuću njihov odnos kada se uzme u obzir i uticaj drugih varijabli, odnosno uz doprinos organizacione kulture i radnog lokusa kontrole, zaključujemo da se gubi njen uticaj na emocionalnu iscrpljenost, dok i dalje postoji povezanost sa ličnim postignućem. Odnosno, viša emocionalna inteligencija prediktivno doprinosi većem ličnom postignuću, ali u konkurenciji drugih prediktora, nije ostvarena prediktivna povezanost sa emocionalnom iscrpljenošću i depersonalizacijom. Na osnovu toga se može reći da je postavljena hipoteza samo djelimično potvrđena, s obzirom da je dobijena povezanost emocionalne inteligencije sa samo jednom subskalom koja čini sagorijevanje. Dobijeni efekat je u skladu sa ranijim nalazima, koji pokazuju veze između emocionalne inteligencije i različitih individualnih stanja i procesa iz organizacionog konteksta, kao što su zadovoljstvo poslom (Miao et al., 2017), radne performanse i radni učinak (O'Boyle Jr. et al., 2011).

Kada je riječ o vezi radnog lokusa kontrole i sagorijevanja, na bivarijacionom planu obje dimenzije lokusa kontrole koreliraju sa emocionalnom iscrpljenošću, depersonalizacijom i ličnim postignućem. Međutim, kada posmatramo njihovu predikciju u kombinaciji sa ostalim varijablama, uočava se povezanost internog lokusa kontrole sa sve tri dimenzije sagorijevanja, ali se gubi prediktivni značaj eksternog lokusa kontrole na sagorijevanje. Na osnovu toga možemo zaključiti da osobe sa dominantno internim lokusom kontrole ispoljavaju manji stepen emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije, te viši stepen ličnog postignuća, čime je potvrđena postavljena hipoteza. Ovo je u saglasnosti sa rezultatima prethodnih istraživanja o benefitima izraženog internog lokusa kontrole, u kojima je potvrđeno da osobe sa izraženim internim lokusom kontrole imaju bolju percepciju sopstvenog zdravstvenog stanja (Ng et al., 2006), ostvaruju veću samoeфикаsnost (Kesumawatie et al., 2021), otpornije su na stres i lakše se sa njim suočavaju (Khan et al., 2012).

Analizirajući odnos tri tipa organizacione kulture i subskala koje čine sagorijevanje na poslu, na bivarijacionom planu zaključujemo da je svaka od dimenzija organizacione kulture u vezi sa jednom ili dvije subskele sagorijevanja. Međutim, kada se posmatraju u kombinaciji sa uticajem ostalih varijabli, birokratska organizaciona kultura pokazuje prediktivnu povezanost sa emocionalnom iscrpljenošću i depersonalizacijom, dok podržavajuća organizaciona kultura pokazuje povezanost sa sve tri subskele sagorijevanja, pri čemu je korelacija sa depersonalizacijom na granici statističke značajnosti. Kada je riječ o prirodi povezanosti, zaključujemo da što je izraženija birokratska organizaciona kultura, ispitanici ispoljavaju veći stepen emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije, te da je njen uticaj na lično postignuće kao subskalu sagorijevanja beznačajan. Dalje, što je izraženija podržavajuća organizaciona kultura, kod ispitanika je prisutan manji stepen emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije, a veći doživljaj ličnog postignuća. Na osnovu ovoga, možemo zaključiti da rezultati djelimično potvrđuju postavljenu hipotezu, uz napomenu da nije dobijena povezanost između birokratske organizacione kulture i ličnog postignuća. Uticaj inovativne organizacione kulture na komponente sagorijevanja na poslu se pokazao kao irelevantan. Kao i u prethodnim istraživanjima koja su se bavila odnosom organizacione kulture i sagorijevanja na poslu i u ovom slučaju je načelno potvrđen njen značaj (Mijakoski et al., 2015; Sriharan et al., 2021; Zagedipour & Haghighi, 2015). Rezultati su naročito u saglasnosti sa onim koje su u svom istraživanju dobili Zagedipour & Haghighi (2015), gdje je dobijena značajna pozitivna korelacija između birokratske organizacione kulture i sagorijevanja na poslu kod nastavnika. Nalazi aktuelnog istraživanja proširuju nalaze Zagedipour & Haghighi (2015), jer pokazuju da se isti trend uočava i u drugim profesijama.

Kada posmatramo sve tri komponentne koje čine sagorijevanje na poslu i njihov odnos sa svim prediktorskim varijablama uključenim u istraživanje, moguće je zaključiti da je kod ličnog postignuća korisno uzeti u obzir prediktore iz sva tri obuhvaćena domena, tj. emocionalnu inteligenciju, radni lokus kontrole i organizacionu kulturu, s obzirom na to da je bar neka dimenzija iz svakog od tih domena unikatno značajan prediktor ličnog postignuća. U slučaju emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije, prediktivno relevantni su radni lokus kontrole i organizaciona kultura (sa po jednom ili dvije dimenzije kao značajnim prediktorima), dok je doprinos emocionalne inteligencije redundantan, tj. u konkurenciji druga dva prediktorska konstrukta, emocionalna inteligencija ne ostvaruje značajan prediktivni doprinos na ovim dimenzijama sagorijevanja.

Na osnovu korištenog seta prediktora najbolje možemo predvidjeti lično postignuće, zatim emocionalnu iscrpljenost i na kraju depersonalizaciju. Posmatrajući dobijene veličine efekata (procenat objašnjene varijanse dimenzija sagorijevanja), zaključuje se da su oni prilično visoki, naročito kod ličnog postignuća i emocionalne iscrpljenosti. Ovdje je važno osvrnuti se na to da je riječ o anketnom istraživanju, koje je bazirano na samoprocjenama i prediktorskih i kriterijskih varijabli, zbog čega postoji mogućnost da je došlo do pozitivne ili negativne pristrasnosti ispitanika, koje idu u istom smjeru i za prediktore i za kriterijume, što je rezultiralo potencijalno nerealistično visokim dobijenim efektom. Takođe, na osnovu aritmetičkih sredina dobijenih na subskalama emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije, zaključujemo da ove dvije dimenzije nisu naročito izražene kod ispitanika u ovom uzorku, na osnovu čega se može postaviti pitanje o reprezentativnosti prediktivnih efekata, s obzirom na „nizak plafon“ ovih aspekata sagorijevanja. Uprkos navedenim mogućim limitacijama, specifičan odabir ove tri vrste prediktivnih konstrukata (emocionalne inteligencije, radnog lokusa kontrole i organizacione kulture) čini se dobrom, međusobno nadopunjujućom pragmatičnom kombinacijom prediktora sagorijevanja, koje su u stanju da jako dobro objasne sve glavne aspekte ovog fenomena. Od tri prediktivna konstrukta, čini se da je organizaciona kultura najšire relevantna, jer se kao značajan prediktor, kroz jednu ili dvije svoje dimenzije, javlja u odnosu na sva tri aspekta sagorijevanja, tj. od naročite koristi se čini imati uvid u to da li je organizaciona kultura birokratska ili podržavajuća (dok se uvid u stepen inovativnosti organizacione kulture čini nepotrebnim kada je riječ o objašnjenju fenomena sagorijevanja). Vrlo bliske relevantnosti je i uvid u interni lokus kontrole, koji prediktivno doprinosi razumijevanju sva tri aspekta sagorijevanja (pri čemu eksterni radni lokus kontrole u tom pogledu nije neophodan). Emocionalna inteligencija je, relativno govoreći, najmanje važan prediktor sagorijevanja iz ovog seta, jer se njen prediktivni uticaj očituje samo u domenu ličnog postignuća.

Na kraju, u dodatnim analizama, koje su se odnosile na dodavanje sociodemografskih karakteristika u svrhu utvrđivanja eventualnih razlika u predikciji sagorijevanja na poslu, ispostavilo se da, pored efekata emocionalne inteligencije, radnog lokusa kontrole i organizacione kulture, uzrast ima uticaj na depersonalizaciju i lično postignuće, pri čemu postoje određene špekulativne naznake efekta ukupnog radnog staža na lično postignuće. Uz kontrolu svih ostalih varijabli, ispitanici iz uzrasne kategorije od 36 do 45 godina ispoljavaju najmanje vrijednosti na skali depersonalizacije i najviše skorove na skali ličnog postignuća. Depersonalizacija je

najizraženija u najstarijoj uzrasnoj grupi (od 56 do 65 godina), ali je povišena i u nešto mlađoj uzrasnoj kategoriji (od 26 do 35 godina). Mlađi ispitanici (iz uzrasne kategorije do 25 godina) imaju nižu samoprocjenu ličnog postignuća od starijih ispitanika. Ovo se vjerovatno može objasniti time da je kod mlađih uzrasnih kategorija prisutan veći entuzijazam i samim tim nerealističnija očekivanja od posla, ali nisu još ostvarene bliske i stabilne interpersonalne relacije na radnom mjestu, tj. nije još došlo do adekvatnog etabliranja radne pozicije i ostvarivanja zacrtanih ciljeva i postignuća, što onda može rezultirati i intenzivnije izraženom depersonalizacijom. Kod dosta starijih uzrasnih kategorija, iako je lično postignuće ostvareno, vremenom može doći do „zasićenja“ na poslovnom planu ili do određenih promjena u dotadašnjoj organizacionoj strukturi (na koju se stariji ispitanici lošije adaptiraju), što je rezultiralo postavljanjem distance između sebe i drugih. Kada je riječ u ukupnom radnom stažu, iako je dobijen efekat nešto iznad granice konvencionalne statističke značajnosti, može se špekulisati da nezavisno od uzrasta, ispitanici sa radnim stažom do 5 godina imaju veću procjenu ličnog postignuća od ispitanika sa nešto dužim stažom (od 15 do 25 godina). Ovom kategorijom su obuhvaćeni i ispitanici koji su na samom početku svoje karijere, te je moguće da ova naznaka efekta (koja je u određenoj kontradikciji sa glavnim efektom uzrasta) odražava „početnički entuzijazam“ određenih ispitanika, koji možda u svom naglašenom inicijalnom optimizmu i motivaciji precjenjuju svoj nivo postignuća. Alternativno, svi ovi efekti (ili naznake efekata) uzrasta i radnog staža mogu odražavati svojstvene karakteristike konkretnog uzorka iz istraživanja i kao takve iziskuju replikacije, prije širih generalizacija. U bilo kom slučaju, očigledno je da uvođenje sociodemografskih karakteristika ne mijenja bitnije efekte koje u prediktivnom smislu na sagorijevanje na poslu ostvaruju emocionalna inteligencija, radni lokus kontrole i organizaciona kultura.

U zaključku, može se konstatovati da se kombinacijom konstrukata organizacione kulture (prije svega: birokratske nasuprot podržavajućoj), radnog lokusa kontrole (i to isključivo internog lokusa) i (samoprocijenjene) emocionalne inteligencije u znatnoj mjeri mogu objasniti dimenzije sagorijevanja na poslu, posebno kada je riječ o aspektu ličnog postignuća i emocionalne iscrpljenosti, te u nešto manjoj mjeri depersonalizacije. Ova kombinacija prediktora se čini pragmatičnom, međusobno se nadopunjuje i potencijalno predstavlja dobru konceptualnu osnovu za nastavak istraživanja problematike sagorijevanja.

Reference

- Anbar, A., & Eker, M. (2008). An examination of relationship between burnout and job satisfaction among Turkish accounting and finance academicians. *European Journal of Economic and Political Studies (EJEPS)*, 1(1), 46-67.
- Antoniou, A. S., Ploumpi, A., & Ntalla, M. (2013). Occupational stress and professional burnout in teachers of primary and secondary education: The role of coping strategies. *Psychology*, 4(3), 349-355. <https://doi.org/10.4236/psych.2013.43A051>
- Bitsadze, M., & Japaridze, M. (2016). Locus of control in Georgian teachers and its relation to teacher burnout. *Problems of Management in the 21st Century*, 11(1), 8-15. <https://doi.org/10.33225/pmc/16.11.08>
- Budiša, D., Petković, T., Pušić, Z., Karić, M., Subotić, S. (2021). Provjera inkrementalnog doprinosa samoprocijenjene emocionalne inteligencije u objašnjenju akademskog postignuća srednjoškolaca i studenata. Rad prezentovan na banjalučkim novembarskim susretima, Banja Luka, Republika Srpska, Bosna i Hercegovina.
- Franceško, M. & Mirković, B. (2008). *Organizaciono ponašanje*. IK Prometej. Novi Sad.
- Freed, R. D., & Thompson, M. C. (2011). Predictors of parental locus of control in mothers of pre- and early adolescents. *Journal of Clinical Child & Adolescent Psychology*, 40(1), 100-110. <https://doi.org/10.1080/15374416.2011.533410>
- Furnham, A., & Petrides, K. V. (2003). Trait emotional intelligence and happiness. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 31(8), 815-823. <https://doi.org/10.2224/sbp.2003.31.8.815>
- Görgens-Ekermans, G., & Brand, T. (2012). Emotional intelligence as a moderator in the stress–burnout relationship: a questionnaire study on nurses. *Journal of clinical nursing*, 21(15-16), 2275-2285. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2012.04171.x>
- Guitart, A. A. (2007). El síndrome del burnout en las empresas. In *Proceedings of the Tercer Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anahuac*, Mérida, Mexico (pp. 26-27).
- Gursel, M., Sunbul, A. M., & Sari, H. (2002). An analysis of burnout and job satisfaction between Turkish headteachers and teachers. *European Journal of Psychology of Education*, 17(1), 35-45. <https://doi.org/10.1007/BF03173203>

- Harms, P. D., & Credé, M. (2010). Remaining issues in emotional intelligence research: Construct overlap, method artifacts, and lack of incremental validity. *Industrial and Organizational Psychology*, 3(2), 154-158. <https://doi.org/10.1111/j.1754-9434.2010.01217.x>
- Hendryadi, Suratna, Suryani, & Purwanto, B. (2019). Bureaucratic culture, empowering leadership, affective commitment, and knowledge sharing behavior in Indonesian government public services. *Cogent Business & Management*, 6(1), 1680099. <https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1680099>
- Horvat, G., Tomašević, S., & Leutar, Z. (2016). Sindrom sagorijevanja na poslu djelatnika bankarskog sektora koji su u direktnom kontaktu s korisnicima. *Socijalne teme: Časopis za pitanja socijalnog rada i srodnih znanosti*, 1(3), 31-47.
- IBM SPSS Statistics. SPSS (Version 26) [Computer software].
- Janićijević, N. (1997). *Organizaciona kultura*. Ulix. Novi Sad.
- Janićijević, N. (2012). Uticaj organizacione kulture na kontrolu ponašanja u organizacijama. *Ekonomске teme*, 3.
- JASP Team (2023). JASP (Version 0.17.3) [Computer software].
- Jia, Z., Wen, X., Lin, X., Lin, Y., Li, X., Li, G., & Yuan, Z. (2021). Working hours, job burnout, and subjective well-being of hospital administrators: An empirical study based on China's tertiary public hospitals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(9), 4539.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80–92. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.80>
- Kalimo, R., Pahkin, K., Mutanen, P., & Topipinen-Tanner, S. (2003). Staying well or burning out at work: work characteristics and personal resources as long-term predictors. *Work & Stress*, 17(2), 109-122. <https://doi.org/10.1080/0267837031000149919>
- Kesumawatie, M. I., Sumaryono, R., & Herdijanto, T. (2021). Impact of Locus Control and The Work Environment on Employee Performance with Self-Efficiency as a Mediation in Paper Companies in East Java. Impact of Locus Control and The Work Environment on Employee Performance with Self-Efficiency as a Mediation in Paper Companies in East

- Java. *Illomata International Journal of Management* 2(2), 82-92.
<https://doi.org/10.52728/ijjm.v2i2.219>
- Khan, A. A., Saleem, M., & Shahid, R. (2012). Buffering role of locus of control on stress among the college/university teachers of Bahawalpur. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences (PJCSS)*, 6(1), 158-167.
- Kokkinos, C. M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British journal of educational psychology*, 77(1), 229-243.
<https://doi.org/10.1348/000709905X90344>
- Koludrović, M., Jukić, T., & Ercegovac, I. R. (2009). Sagorijevanje na poslu kod učitelja razredne i predmetne nastave te srednjoškolskih nastavnika. *Zivot i škola*, 22(2), 235-249.
- Ljubotina, D., & Družić, O. (1996). Sindrom izgaranja na poslu kod pomagača i čimbenici koji utječu na stupanj izgaranja. *Ljetopis socijalnog rada*, 3(1), 51-64.
- Martins, A., Ramalho, N., & Morin, E. (2010). A comprehensive meta-analysis of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and individual differences*, 49(6), 554-564. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2010.05.029>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177-202.
<https://doi.org/10.1111/joop.12167>
- Mijakoski, D., Karadzinska-Bislimovska, J., Basarovska, V., Montgomery, A., Panagopoulou, E., Stoleski, S., & Minov, J. (2015). Burnout, engagement, and organizational culture: Differences between physicians and nurses. *Open access Macedonian journal of medical sciences*, 3(3), 506. DOI:[10.3889/oamjms.2015.091](https://doi.org/10.3889/oamjms.2015.091)
- Milanović, T., Cvijanović, J. M., & Lazić, J. (2010). Organizaciona kultura i promene. *Industrija*, 38(3), 59-77.
- Ng, T. W. H., Sorensen, K. L., & Eby, L. T. (2006). Locus of control at work: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 27(8), 1057–1087. <https://doi.org/10.1002/job.416>

- Novak, T., Laušić, H., & Jandrić, A. (2008). Zadovoljstvo poslom, profesionalni stres i sagorijevanje osoblja u penalnim institucijama-pregled literature. *Kriminologija & socijalna integracija: časopis za kriminologiju, penologiju i poremećaje u ponašanju*, 16(1), 109-126.
- O'Boyle Jr, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818. <https://doi.org/10.1002/job.714>
- O'Connor, P. J., Hill, A., Kaya, M., & Martin, B. (2019). The measurement of emotional intelligence: A critical review of the literature and recommendations for researchers and practitioners. *Frontiers in psychology*, 10, 1116. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.01116>
- Ogunbamila, B., & Fajemirokun, I. (2016). Job stress and police burnout: Moderating roles of gender and marital status. *IAFOR Journal of Psychology and the Behavioural Sciences*, 2(3), 17-32. <https://doi.org/10.22492/ijpbs.2.3.02>
- Panthy, E. (2020). *Odnos motivacijske orijentacije, lokusa kontrole i ekstrinzično-motivacijske pristranosti u radnom okruženju* (Doctoral dissertation, University of Zadar. Department of Psychology).
- PARAGRAF. (2021). *Sindrom sagorijevanja na poslu od 1. januara 2022. godine postaje profesionalno oboljenje u BiH*. Preuzeto sa [SINDROM SAGORIJEVANJA NA POSLU OD 1. JANUARA 2022. GODINE POSTAJE PROFESIONALNO OBOLJENJE U BIH \(paragraf.ba\)](https://www.paragraf.ba/Sindrom-sagorijevanja-na-poslu-od-1-januara-2022-godine-postaje-profesionalno-oboljenje-u-bih)
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of vocational behavior*, 77(2), 168-185. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.04.006>
- Rupčić, N. (2018). *Suvremeni menadžment: teorija i praksa*. Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci.
- Russell, D. W., Altmaier, E., & Van Velzen, D. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of applied psychology*, 72(2), 269. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.72.2.269>
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

- Sanchez-Gomez, M., & Bresó, E. (2020). In pursuit of work performance: Testing the contribution of emotional intelligence and burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5373. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155373>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Thorsteinsson, E. B., Bhullar, N., & Rooke, S. E. (2007). A meta-analytic investigation of the relationship between emotional intelligence and health. *Personality and Individual Differences*, 42(6), 921–933. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.09.003>
- Shaheen, F., & Mahmood, N. (2017). Influence of demographic characteristics towards emotional burnout among public school teachers in Punjab. *Journal of Elementary Education*, 27(2), 1-20.
- Soelton, M., Hardianti, D., Kuncoro, S., & Jumadi, J. (2020). Factors affecting burnout in manufacturing industries. *Atlantis Press SARL*. 46-52. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200205.010>
- Sofović, B. (2020). Radni lokus kontrole kod odgajateljica i implikacije za edukaciju prema konceptu teorije izbora. *Obrazovanje odraslih: časopis za obrazovanje odraslih i kulturu*, 20(1-2), 111-134.
- Sprung, J. M., & Jex, S. M. (2012). Work locus of control as a moderator of the relationship between work stressors and counterproductive work behavior. *International Journal of Stress Management*, 19(4), 272–291. <https://doi.org/10.1037/a0030320>
- Sriharan, A., Ratnapalan, S., Tricco, A. C., & Lupea, D. (2021). Women in healthcare experiencing occupational stress and burnout during COVID-19: a rapid review. *BMJ open*, 11(4), e048861. doi: [10.1136/bmjopen-2021-048861](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2021-048861)
- Takšić, V., Mohorić, T., & Munjas, R. (2006). Emocionalna inteligencija: teorija, operacionalizacija, primjena i povezanost s pozitivnom psihologijom. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*, 15(4-5), 729-752.
- Tuuli, P., Karisalmi, S. (1999). Impact of working life quality on burnout. *Experimental Aging Research*, 25(4), 441-449. <https://doi.org/10.1080/036107399243922>

- Wallston, K. A., & Wallston, B. S. (1981). Health locus of control scales. Research with the locus of control construct, 1(1), 189-243. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-443201-7.50010-5>
- Walter, F., Cole, M. S., & Humphrey, R. H. (2011). Emotional intelligence: Sine qua non of leadership or folderol? *Academy of management perspectives*, 25(1), 45-59. <https://doi.org/10.5465/AMP.2011.59198449>
- Zahedipour, M., & Haghighi, M. (2015). Investigating the correlation between the organizational participative and bureaucratic culture with teachers job burnout. *International Journal of Biology, Pharmacy and Allied Sciences*, 4(8), 117-125.
- Zamini, S., Zamini, S., & Barzegary, L. (2011). The relationship between organizational culture and job burnout among the professors and employees in the University of Tabriz. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 1964-1968. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.381>
- Zarevski, P., Marušić, A., Vranić, A. (2002). Proaktivnost i lokus kontrole kod menadžera. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja* 11, 659-681.
- Zigarmi, D., Galloway, F. J., & Roberts, T. P. (2018). Work locus of control, motivational regulation, employee work passion, and work intentions: An empirical investigation of an appraisal model. *Journal of Happiness Studies*, 19, 231-256. <https://doi.org/10.1007/s10902-016-9813-2>

Kratka biografija

Milica Brkić je rođena 10. marta 1994. godine u Brčkom. Prvi ciklus studija Psihologije je završila 2016. godine na Filozofskom fakultetu Univerziteta u Banjoj Luci, te je iste godine upisala i drugi ciklus studija. Na drugom ciklusu studija se opredijelila za modul pedagoške psihologije s obzirom na to da je od 2017. do 2021. godine bila zaposlena kao stručni saradnik – psiholog u Privatnoj predškolskoj ustanovi „Danilo“ u Banjoj Luci. Takođe, tokom studiranja je volontirala u Udruženju „Nova generacija“, gdje je bila uključena u Projekat „Stariji brat, starija sestra“, kao i u UG „Zajedno“ Banja Luka. Od oktobra 2021. godine je zaposlena kao Saradnik za ljudske resurse u Društvu za konsalting i reviziju „BDO“ d.o.o. Banja Luka. Takođe, u periodu od marta do juna 2023. godine je uspješno završila početni program obuke za rad u ljudskim resursima – HR Starter.

УНИВЕРЗИТЕТУ У БАЊОЈ ЛУЦИ
ПОДАЦИ О АУТОРУ ОДБРАЊЕНОГ МАСТЕР/МАГИСТАРСКОГ РАДА

Име и презиме аутора мастер/магистарског рада: **Милица Бркић**

Датум, мјесто и држава рођења аутора: **10.03.1994. Брчко, Босна и Херцеговина**

Назив завршеног факултета/Академије аутора и година дипломирања: **Филозофски факултет
Универзитета у Бањој Луци, 2016. година.**

Датум одбране завршног/дипломског рада аутора: /

Наслов завршног/дипломског рада аутора: /

Академско звање коју је аутор стекао одбраном завршног/дипломског рада: **Дипломирани
психолог, 180 ЕЦТС**

Академско звање које је аутор стекао одбраном мастер/магистарског рада: **Мастер психолог, 300
ЕЦТС**

Назив факултета/Академије на коме је мастер/магистарски рад одбрањен: **Филозофски факултет
Универзитета у Бањој Луци**

Наслов мастер/магистарског рада и датум одбране: **Емоционална интелигенција, радни локус
контроле и организациона култура као предиктори сагоријевања на послу, 26.09.2023.
године**

Научна област мастер/магистарског рада према CERIF шифрарнику: **S260**

Имена ментора и чланова комисије за одбрану мастер/магистарског рада:

1. Проф. др Биљана Мирковић – ментор
2. Проф. др Синиша Суботић – предсједник комисије
3. Проф. др Срђан Душанић – члан
4. Проф. др Ђорђе Чекрлија - члан

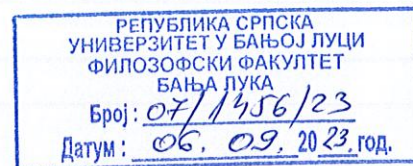
У Бањој Луци, дана 20.09.2023. године





**KOMISIJA ZA OCJENU ZAVRŠNOG-MASTER RADA
„EMOCIONALNA INTELIGENCIJA, RADNI LOKUS KONTROLE I ORGANIZACIONA KULTURA
KAO PREDIKTORI SAGORIJEVANJA NA POSLU“,
kandidata Milice Brkić**

**NASTAVNO-NAUČNOM VIJEĆU
FILOZOFSKOG FAKULTETA
UNIVERZITETA U BANJOJ LUCI**



Na sjednici Nastavno-naučnog vijeća Filozofskog fakulteta u Banjoj Luci održanoj 28.06.2023. godine imenovana je Komisija za ocjenu završnog-master rada pod nazivom: „EMOCIONALNA INTELIGENCIJA, RADNI LOKUS KONTROLE I ORGANIZACIONA KULTURA KAO PREDIKTORI SAGORIJEVANJA NA POSLU“, kandidata Milice Brkić (rješenje br. 07/3.1113-25/23).

Komisija je radila u sastavu:

1. dr Siniša Subotić, vanredni profesor Filozofskog fakulteta (PMF) Univerziteta u Banjoj Luci, predsjednik
2. dr Srđan Dušanić, redovni profesor Filozofskog fakulteta Univerziteta u Banjoj Luci, član
3. dr Đorđe Čekrlija, vanredni profesor Filozofskog fakulteta Univerziteta u Banjoj Luci, član

Nakon uvida u dostavljenu dokumentaciju, Komisija podnosi sljedeći

**IZVJEŠTAJ
o ocjeni završnog-master rada**

1. Biografski podaci kandidata

Milica Brkić je rođena 10. marta 1994. godine u Brčkom. Prvi ciklus studija Psihologije je završila 2016. godine na Filozofskom fakultetu Univerziteta u Banjoj Luci, te je iste godine upisala i drugi ciklus studija. Na drugom ciklusu studija se opredijelila za modul pedagoške psihologije s obzirom na to da je od 2017. do 2021. godine bila zaposlena kao stručni saradnik – psiholog u Privatnoj predškolskoj ustanovi „Danilo“ u Banjoj Luci. Takođe, tokom studiranja je volontirala u Udruženju „Nova generacija“, gdje je bila uključena u Projekat „Stariji brat, starija sestra“, kao i u UG „Zajedno“ Banja Luka. Od oktobra 2021. godine je zaposlena kao Saradnik za ljudske resurse u Društvu za konsalting i reviziju „BDO“ d.o.o. Banja Luka. Takođe, u periodu od marta do juna 2023. godine je uspješno završila početni program obuke za rad u ljudskim resursima – HR Starter.

2. Obim i struktura rada

Master rad kandidata Milice Brkić, pod naslovom „Emocionalna inteligencija, radni lokus kontrole i organizaciona kultura kao prediktori sagorijevanja na poslu“, napisan je na ukupno 31 stranici glavnog teksta, A4 formata, Times New Roman fontom veličine 12, sa proredom 1,5. Strukturu rada, pored naslovne stranice, sažetaka na srpskom i engleskom jeziku i sadržaja, čine sljedeća poglavlja:

1. Uvod (str. 2-11), sa podsekcijama:
 - Sagorijevanje na poslu (str. 2-3)
 - Emocionalna inteligencija (str. 3-5)
 - (Radni) lokus kontrole (str. 5-6)
 - Organizaciona kultura (str. 6-9)
 - Problemski kontekst i cilj istraživanja (str. 9-10)
 - Hipoteze (str. 10-11)



2. Metod (str. 12-15), sa podsekcijama:
 - Uzorak i postupak (str. 12-13)
 - Nacrt i postupak (str. 13)
 - Instrumenti i varijable (str. 13-15)
 - Statistička obrada podataka (str. 15)
3. Rezultati (str. 11-24), sa podsekcijama
 - Deskriptivni pokazatelji (str. 16)
 - Bivarijacione korelacije (str. 16-17)
 - Predikcije sagorijevanja (str. 17-18)
 - Efekti sociodemografskih karakteristika na sagorijevanje (str. 18-22)
4. Diskusija (str. 23-26)
5. Reference (str. 27-32)

3. Teorijska zasnovanost i metodološka utemeljenost istraživanja

Kandidatkinja u teorijskom dijelu rada daje definiciju i pregled saznanja u vezi sa sagorijevanjem na poslu, primarno se fokusirajući na model sagorijevanja predložen od strane C. Maslach, koja sagorijevanje definiše kroz kombinaciju emocionalne iscrpljenosti, depersonalizacije i smanjenog ličnog postignuća u radu sa ljudima. U nastavku daje pregledan rezime najvažnijih saznanja u vezi sa sva tri konstrukta koja su od primarnog istraživačkog interesa za problemski okvir rada: emocionalna inteligencija, lokus kontrole (i specifično: radni lokus kontrole) i organizaciona kultura.

Cilj istraživanja

Cilj istraživanja bio je utvrđivanje prediktivnog uticaja određenih ličnih faktora (emocionalne inteligencije i radnog lokusa kontrole) i organizacionog faktora (organizacione kulture) na sagorijevanje na poslu. Dodatni cilj je bio provjeriti da li neke od sociodemografskih karakteristika (kao što su: pol, uzrast, stepen obrazovanja, ukupan radni staž, bračni status i djelatnost) imaju dodatni efekat na objašnjenje sagorijevanja na poslu.

Kandidatkinja iznosi tri hipoteze i to: (H1) da će osobe sa višim nivoom emocionalne inteligencije ispoljiti manji doživljaj emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije, te veći doživljaj ličnog postignuća; (H2) da će zaposleni sa višim internim lokusom kontrole, za razliku od osoba kod kojih dominira viši eksterni lokus kontrole, ispoljiti manji doživljaj emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije, te veći doživljaj ličnog postignuća; (H3) da zaposleni koji organizacionu kulturu percipiraju birokratskom ispoljavaju veći doživljaj emocionalne iscrpljenosti i depersonalizacije i manji doživljaj ličnog postignuća od zaposlenih koji organizacionu kulturu percipiraju inovativnom i podržavajućom.

4. Metod istraživanja

Uzorak i postupak

Uzorak je činilo 172 prigodno odabrana ispitanika, zaposlena u privatnom i javnom sektoru na teritoriji grada Banja Luka, iz ukupno pet različitih djelatnosti. Ispitanici su bili približno ujednačeni po polu, ali (u skladu sa problemskim okvirom istraživanja) varijabilnog uzrasta, radnog staža i bračnog statusa.

Učešće u istraživanju je bilo dobrovoljnog i anonimnog karaktera. Upitničke baterije su ispunjavane pismeno, a distribuirane su preko nadležnih sektora za ljudske resurse ili od strane drugog nadležnog rukovodećeg lica.

Instrumenti i varijable

Korištene su sljedeće mjere:

- Upitnika emocionalne kompetentnosti – UEK-45 (Takšić, 2002), kao mjera konstrukta emocionalne inteligencije operacionalizovanog kao osobine ličnosti
- Spectorova skala radnog lokusa kontrole (engl. Work Locus of Control Scale – WLCS; Spector, 1994)
- Skala organizacione kulture (engl. Organization Culture Questionnaire; Wallach, 1983)



- Skala profesionalnog sagorijevanja (engl. Maslach Burnout Inventory – MBI; Maslach & Jackson, 1986)
- Demografske karakteristike

Sve mjere imale su pokazale adekvatne psihometrijske karakteristike, izuzev supskale inovativne organizacione kulture, čija interna konzistencija je, relativno govoreći, bila nešto niža, ali i dalje u načelno prihvatljivom opsegu ($\omega=.69$).

5. Rezultati istraživanja

Rezultati pokazuju da zaposlenici koji imaju niži interni radni lokus kontrole, dominantnu birokratsku organizacionu kulturu i niže podržavajuću organizacionu kulturu, postižu viši skor na supskali emocionalne iscrpljenosti. Zaposlenici koji ostvaruju viši skor na skali birokratske organizacione kulture i niži interni radni lokus kontrole će ispoljiti veći stepen depersonalizacije. Ispitanici sa višom emocionalnom inteligencijom, višim internim radnim lokusom kontrole i izraženom podržavajućom organizacionom kulturom će ispoljiti veći stepen ličnog postignuća.

Na osnovu kombinacije konstrukata organizacione kulture, radnog lokusa kontrole i emocionalne inteligencije bilo je moguće veoma dobro objasniti dimenzije ličnog postignuća (47.4% varijanse) i emocionalne iscrpljenosti (39.5%), uz nešto skromniju predikciju depersonalizacije (16.0% varijanse).

Uticaj nezavisnih varijabli na sagorijevanje je zadržao generalno isti trend i prije i poslije uvođenja sociodemografskih karakteristika, a samo su se uzrasne kategorije pokazale statistički značajnim socodemografskim faktorom.

Generalno govoreći, čini se da je ova kombinacija konstrukata dobra prediktivna osnova za razumijevanje fenomena sagorijevanja na poslu.

6. Zaključak i prijedlog

Na osnovu uvida u master rad kandidatkinje Milice Brkić, pod nazivom: „Emocionalna inteligencija, radni lokus kontrole i organizaciona kultura kao prediktori sagorijevanja na poslu“, Komisija utvrđuje da rad valjano tretira postavljeno problemsko pitanje i da ispunjava formalne propozicije. Prema tome, upućujemo predlog Nastavno-naučnom vijeću Filozofskog fakulteta u Banjoj Luci da prihvati Izvještaj Komisije o ocjeni ovog master rada i da odobri njegovu odbranu.

Banja Luka, 8. jun 2023. godine

Članovi komisije:

dr Siniša Subotić, predsjednik

dr Srđan Dušanić, član

dr Đorđe Čekrlija, član

Изјава 1

ИЗЈАВА О АУТОРСТВУ

**Изјављујем да је
мастер/магистарски рад**

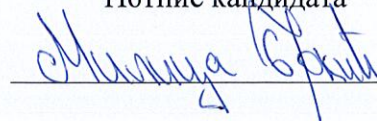
Наслов рада: Емоционална интелигенција, радни локус контроле и организациона култура као предиктори сагоријевања на послу

Наслов рада на енглеском језику: Emotional intelligence, work locus of control and organizational culture as predictors of work burnout

- ☒ резултат сопственог истраживачког рада,
- ☒ да мастер/магистарски рад, у цјелини или у дијеловима, није био предложен за добијање било које дипломе према студијским програмима других високошколских установа,
- ☒ да су резултати коректно наведени и
- ☒ да нисам кршио/ла ауторска права и користио интелектуалну својину других лица.

У Бањој Луци, 20.09.2023. године

Потпис кандидата



**Изјава којом се овлашћује Филозофски факултет/ Академија умјетности
Универзитета у Бањој Луци да мастер/магистарски рад учини јавно доступним**

Овлашћујем Филозофски факултет/ Академију умјетности Универзитета у Бањој Луци да мој мастер/магистарски рад, под насловом

Емоционална интелигенција, радни локус контроле и организациона култура као предиктори сагоријевања на послу

који је моје ауторско дјело, учини јавно доступним.

Мастер/магистарски рад са свим прилозима предао/ла сам у електронском формату, погодном за трајно архивирање.

Мој мастер/магистарски рад, похрањен у д и г и т а л н и р е п о з и т о р и ј у м Универзитета у Бањој Луци, могу да користе сви који поштују одредбе садржане у одабраном типу лиценце

Креативне заједнице (Creative Commons), за коју сам се одлучио/ла.

1. Ауторство

☒ 2. Ауторство - некомерцијално

3. Ауторство - некомерцијално - без прераде

4. Ауторство - некомерцијално - дијелити под истим условима

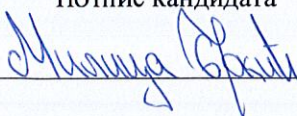
5. Ауторство - без прераде

6. Ауторство - дијелити под истим условима

(Молимо да заокружите само једну од шест понуђених лиценци, кратак опис лиценци дат је на полеђини листа).

У Бањој Луци, 20.09.2023. године

Потпис кандидата



**Изјава о идентичности штампане и електронске верзије
мастер/магистарског рада**

Име и презиме аутора: **Милица Бркић**

Наслов рада: **Емоционална интелигенција, радни локус контроле и организациона
култура као предиктори сагоријевања на послу**

Ментор: **Проф. др Биљана Мирковић**

Изјављујем да је штампана верзија мог мастер/магистарског рада идентична електронској
верзији коју сам предао/ла за дигитални репозиторијум Универзитета у Бањој Луци.

У Бањој Луци, 20.09.2023. године

Потпис кандидата

