Utjecaj slike o sebi na kvalitetu odnosa s drugim ljudima

Erceg, Šime

Master's thesis / Diplomski rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of Maritime Studies / Sveučilište u Splitu, Pomorski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:164:197309

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

Repository - Faculty of Maritime Studies - Split - Repository - Faculty of Maritime Studies Split for permanent storage and preservation of digital resources of the institution

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU
POMORSKI FAKULTET

Šime Erceg

KAKO SLIKA O SEBI UTJEČE NA ODNOSE S DRUGIM LJUDIMA U RADNOJ OKOLINI

DIPLOMSKI RAD

SPLIT, travanj 2017.

SVEUČILIŠTE U SPLITU

POMORSKI FAKULTET

STUDIJ: Pomorske tehnologije jahta i marina

KAKO SLIKA O SEBI UTJEČE NA ODNOSE S DRUGIM LJUDIMA U RADNOJ OKOLINI

DIPLOMSKI RAD

Mentor:
doc. dr.sc. Andrea Russo

Student:
Šime Erceg (0171255269)

SPLIT, travanj 2017.

SAŽETAK

U ovom diplomskom radu, uz pomoć metoda kompilacije i deskripcije, objašnjen je utjecaj slike o sebi na odnose u radnoj okolini. Psihologija i sociologija su korištene kao uvod u razradu teme, a tema sadrži 3 predmeta istraživanja: sliku o sebi, odnose s drugim ljudima i radnu okolinu. Prvo poglavlje definira elemente slike o sebi i pojašnjava način na koji samo-referencijalno kodiranje funkcionira. Poglavlje odnosa pojašnjava motivaciju, faze i neurobiološke promjene koje se događaju tijekom odnosa. Zadnje poglavlje objašnjava radnu okolinu, odnosno odnose koji se stvaraju, emocijama i njihovom značaju, te nasilju i negativnim karakterima u radnoj sredini. Naglasak rada je na nasilničkom ponašanju u radnoj sredini kao i posljedicama koje ostavlja, a temelji se na raznim znanstvenim istraživanjima iz područja psihologije, sociologije i poslovnog svijeta koji su prikupljeni u ovom radu.

Ključne riječi: *slika o sebi, odnosi, radna okolina, nasilničko ponašanje, psihologija, sociologija*

SUMMARY

How does self-image affect relationships with other people in working environment?

In this thesis, using compilation and descriptive methodology, the influence of self image on relationships in working environment is explained. Psychology and sociology are used as thesis introductory and thesis itself has 3 main chapters: self-image, relationships and working environment. First chapter defines self-image, its elements and the way self-reference encoding works. Relationship chapter explains motivation, phases and neurobiological changes which occur during relationship. Last chapter defines working environment as well as relationships, emotions and its impact, violence and dark triad personalities in working environment. This thesis emphasizes on violent behaviour in work environment as well as consequences it leaves behind, and is based on various scientific researches, which have been gathered in this thesis, from the fields of psychology, sociology and business world.

Keywords: *self-image, relationships, work environment, violent behavior, psychology, sociology*

SADRŽAJ

1. UVOD 1
2. PSIHOLOGIJA I SOCIOLOGIJA 3
2.1. PSIHOLOGIJA 3
2.2. SOCIOLOGIJA 6
3. SLIKA O SEBI 10
3.1. SAMO-REFERENCIJALNO KODIRANJE 10
3.2. ELEMENTI SLIKE O SEBI 11
3.2.1. Koncept o sebi 12
3.2.2. Znanje o sebi 12
3.2.3. Samopouzdanje 14
3.2.4. Socijalna slika i 'looking glass self' 16
4. ODNOSI S DRUGIM LJUDIMA 18
4.1. MOTIVACIJA ZA INTERAKCIJOM I ODNOSOM S DRUGIM LJUDIMA 18
4.1.1. Želja za pripadanjem 19
4.1.2. Socijalna razmjena 19
4.1.3. Želja za upoznavanjem sebe 20
4.2. FAZE ODNOSA 21
4.4. NEUROBIOLOŠKE PROMJENE TIJEKOM ODNOSA 22
5. RADNA OKOLINA 24
5.1. ODNOSI NA RADNOM MJESTU 24
5.1.1. Prijateljstvo na radnom mjestu 24
5.1.2. Odnos nadređeni podređeni 25
5.1.3. Romantični odnosi na radnom mjestu 26
5.2. EMOCIJE NA RADNOM MJESTU 26
5.2.1. Emocionalni rad (emocionalno opterećenje) 27
5.2.2. Burnout kao posljedica emocionalnog opterećenja 28
5.3. NASILNIČKO PONAŠANJE NA RADNOM MJESTU 29
5.4. MRAČNA TRIJADA 31
5.4.1. Narcizam na radnom mjestu 32
5.4.2. Psihopatija na radnom mjestu 33
5.4.3. Makijavelizam na radnom mjestu 36
6. RASPRAVA 37
7. ZAKLJUČAK 38
8. LITERATURA 40
9. POPIS SLIKA 47

1. UVOD

U ovom diplomskom radu obrađena je tema: „Kako slika o sebi utječe na odnose s drugim ljudima u radnoj okolini“. Tema je psihološke i sociološke naravi, a problematika se veže s nasiljem na radnom mjestu, kako dolazi do istog, te kako se nositi s tim.

Znanstveni podatci prikupljeni uglavnom su akademski članci i razne knjige iz područja psihologije, sociologije, te poslovnog svijeta. Navedeni podaci su brojna istraživanja znanstvenika koja su skupljena i objašnjena u ovom radu. Metode korištene za izradu rada su metoda kompilacije i metoda deskripcije.

Proučavanjem korištenih istraživanja i podataka, postavlja se teza da slika o sebi utječe na odnose, a samim time i na zadovoljstvo u radnoj sredini, te da je za poduzeće potrebno filtrirati ključne pozicije iz razloga što negativna osoba na visokoj poziciji učini mnogo štete za moral i produktivnost na poslu.

U radu su opisani psihološki i socijalni uzroci emocionalnih opterećenja u pomorskoj industriji, kao i priroda odnosa među ljudima na brodu. Pored toga, objašnjena je razlika u stresu između običnog mornara i časnika.

U prvom poglavlju su na osnovnoj razini objašnjene psihologija i sociologija. Navedene znanstvene cjeline temelj su teme ovog diplomskog rada. S obzirom da se radi o dva široka pojma, uzete su samo potrebne informacije koje se tiču kognitivnih funkcija u mozgu, čovjekovih nagona i potreba, te metode korištene u psihološkim i sociološkim istraživanjima. U principu, navedeno poglavlje korišteno je kao uvod u detaljnije istraživanje.

Drugo poglavlje pojašnjava sliku o sebi koja je jedno od tri objekta istraživanja ovog rada. Ovo poglavlje definira sliku o sebi, te pojašnjava način percipiranja iste. Pored toga, opisan je način funkcioniranja memorije i misli pomoću samo-referencijalnog kodiranja, kao i elementi ili podjela slike o sebi.

Drugi objekt istraživanja ovog rada su socijalni odnosi između pojedinaca. Oni su definirani u trećem poglavlju koje pojašnjava odnose općenito kao i motivaciju koju

pojedinac posjeduje za stvaranjem i održavanjem odnosa. Faze kroz koje odnos prolazi tijekom svog životnog vijeka i neurobiološke promjene također su pojašnjeni u ovom poglavlju.

Četvrto poglavlje definira radnu okolinu kao treći objekt istraživanja ovog diplomskog rada. U njemu su pojašnjeni osnovni odnosi koji se stvaraju u radnoj okolini, te ističe značaj emocija na radnom mjestu koje mogu dovesti do burnout-a pojedinca ili pak povećanja produktivnosti. Također se veže na nasilničko ponašanje na poslu, izvore tih ponašanja i načine nošenja s istim.

2. PSIHOLOGIJA I SOCIOLOGIJA

2.1. PSIHOLOGIJA

Psihologija je znanstvena grana koja se bavi proučavanjem ljudskog mentalnog aspekta, kao i njegovog ponašanja. Izuzev svjesnih misli, pod domenom psihologije ubraja se i podsvjesni aspekt čovjekovog razmišljanja.[12]

Cilj psihologije je shvaćanje uloge mentalnih funkcija u individualnom i socijalnom ponašanju. Uz promatranje ponašanja, velika pozornost se pridaje psihološkim i biološkim procesima koji su u direktnoj vezi s kognitivnim funkcijama.

Mentalni procesi koji se proučavaju u psihologiji su:

- percepcija,
- spoznaja,
- pažnja,
- emocije,
- inteligencija,
- fenomenologija,
- motivacija,
- funkcija mozga i
- osobnost.

Izuzev navedenih procesa, psiholozi se bave i proučavanjem međuljudskih odnosa.[37]

Metoda koja se najčešće koristi u psihologiji je empirijska metoda koja pomaže pri pronalaženju uzročnih i korelacijskih veza među psihosocijalnim varijablama. Također se koristi i metoda dedukcije, no izuzev navedenih dviju metoda, klinički orijentirani psiholozi koriste induktivne metode i simboličko interpretiranje.

Psihologija se smatra središnjom ili centralnom znanošću, koja povezuje socijalnu znanost, prirodu, medicinu, humanizam i filozofiju.[85]

Misli, kao najvažniji psihološki aspekt proučavanja, se mogu podijeliti u šest različitih domena:

- biološka domena,
- domena ponašanja,
- kognitivna domena,
- socijalna domena,
- domena psihoanalize i
- domena egzistencijalnih humanističkih teorija.

Biološka domena psihologije bavi se proučavanjem bioloških supstrata ljudskog ponašanja i mentalnih procesa. Ključna istraživanja vrše se proučavanjem ljudi u relaciji s drugim živim bićima i percepcijom koja uključuje fizičku mehaniku osjeta uz neurološko i mentalno procesuiranje.[27]

Domena ponašanja smatra se najvažnijom domenom proučavanja psihologije. Započela je proučavanjem ponašanja sisavaca s tezom da sva bića sličnog srodstva imaju tendenciju sličnog ponašanja. Rana istraživanja su se fokusirala na dokazivanje direktne povezanosti između ponašanja i asocijativnog stimulansa, bilo pozitivnog (užitak) ili negativnog (bol), a ta istraživanja vršila su se na psima, štakorima i sličnim životinjama.[8]

Kognitivna domena proučava kognitivne funkcije, odnosno mentalne procese koji su ishod mentalnih aktivnosti. Teme proučavanja su percepcija, pažnja, rasuđivanje, razmišljanje, mogućnost rješavanja problema, memorija, učenje jezika i emocije. Elementi domene ponašanja i elementi kognitivne domene povezani sa svrhom stvaranja kognitivno-bihevioralne terapije.[24]

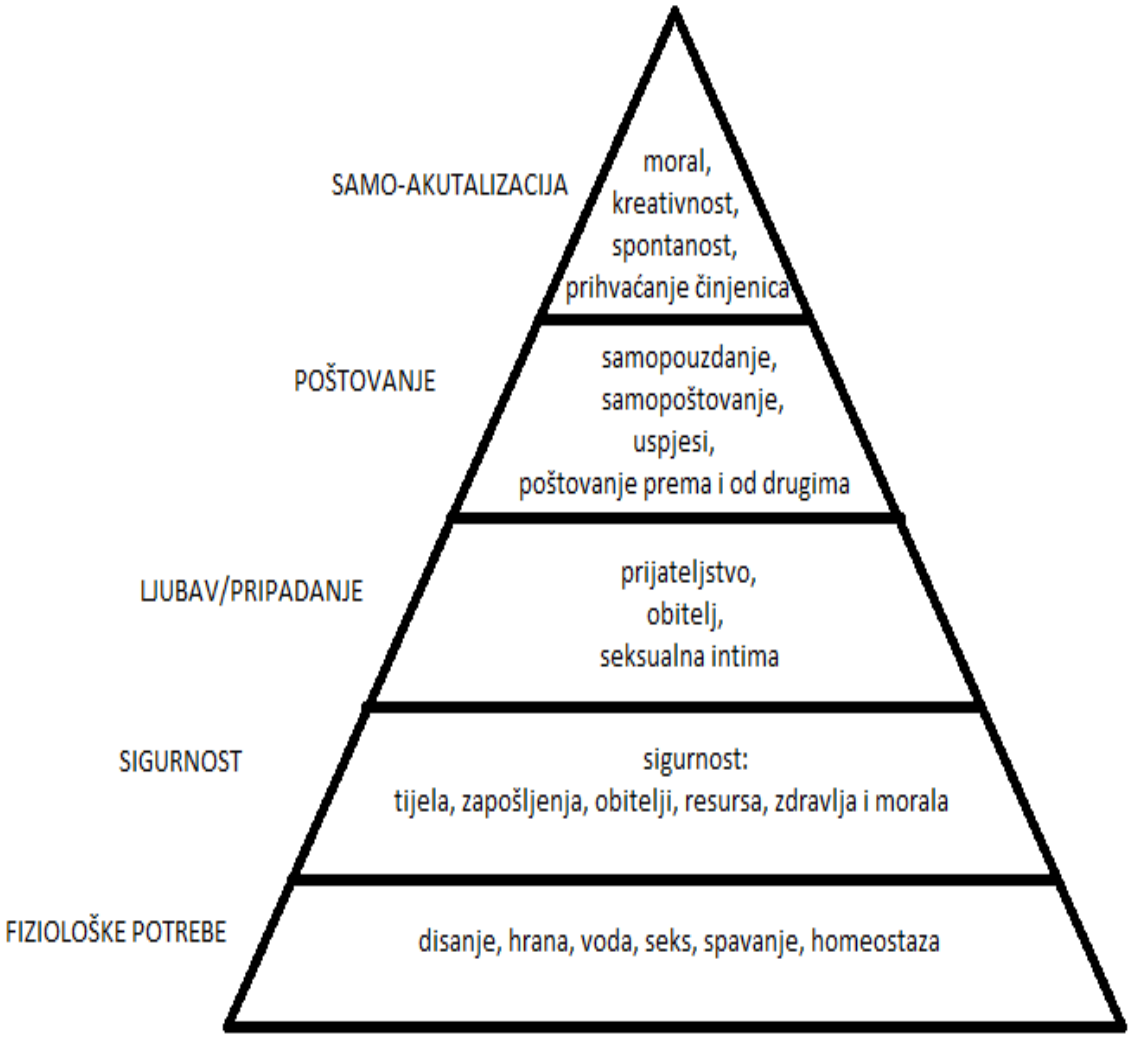
Socijalna domena bavi se proučavanjem načina na koji stvarna, imaginarna ili implicitna prisutnost drugih ljudi utječe na ljudske misli, osjećaji i ponašanje. Fokusirana je na stavove, uvjerenja i stereotipe koje individua stvara o drugim ljudima ili grupama.[21]

Psihoanaliza metoda je istraživanja uma i interpretiranja iskustva, a koristi interpretivne metode, introspekciju i kliničko promatranje. Pionir psihoanalize je Sigmund Freud, a predmet njegove psihoanalize su ljudska podsvijest te manifestacija represije i seksualnosti. Iako su mnoge njegove teorije raširene, danas ga mnoštvo znanstvene zajednice

smatra tumačem više nego znanstvenikom.[13] Nakon Freuda, Carl Jung formirao je osnovu analitičke psihologije elaboriranjem teorije kolektivne podsvijesti koju je prikazao kao praiskonsku silu prisutnu u svim ljudima.[59]

Egzistencijalne humanističke teorije počele su se javljati 1950-ih godina unutar akademske zajednice psihologa, a povezivale su domenu ponašanja i psihoanalizu. Za razliku od prijašnjih pristupa, ova domena bavila se proučavanjem ljudi u cjelini umjesto proučavanja fragmenata osobnosti ili izoliranih kognitivnih funkcija. Dva najvažnija imena ove domene su Abraham Maslow koji je formirao piramidu ljudskih potreba, i Carl Rogers koji je razvio terapiju usmjerenu na osobu ili klijenta.[35]

Slika 1. prikazuje piramidu ljudskih potreba



IZVOR: "Maslow's Hierarchy of Needs". Honolulu.hawaii.edu

Slika 1. prikazuje piramidu ljudskih potreba koju je dizajnirao Abraham Maslow. Na vrhu piramide nalazi se samoaktualizacija koja se odnosi na:

- moral,
- kreativnost,
- spontanost,
- rješavanje problema,
- nedostatak predrasuda i
- prihvaćanje činjenica.

Ispod samoaktualizacije nalazi se želja za uspjehom i poštovanje koje može biti od drugih, za druge i samopoštovanje. Sljedeća potreba je ljubav ili pripadanje, a odnosi se na prijateljstva, obitelj i seksualnu intimu. Predzadnja potreba je sigurnost tijela, zdravlja, obitelji, resursa i sl. Zadnje potrebe na Maslowoj piramidi su fiziološke potrebe kao što je disanje, potreba za vodom i hranom, seks, spavanje i sl.

Valja napomenuti kako su potrebe koje se nalaze na dnu piramide najistančanije potrebe i najmanje se razlikuju kod velikog broja različitih ljudi. Što se potreba nalazi na višoj poziciji u piramidi, to dolazi do veće razlike između pojedinaca. Fiziološke potrebe i potrebe za sigurnošću smatraju se životinjskim potrebama dok se ostale potrebe smatraju ljudskim potrebama, odnosno potrebama koje nas razlikuju od životinja.[83]

2.2. SOCIOLOGIJA

Sociologija je znanost koja se bavi proučavanjem društvenog ponašanja i društva, a koristi empirijsko istraživanje i kritičku analizu kako bi razvila znanje o društvenom redu, neredu i društvenoj promjeni. Postoje dva sociološka pristupa shvaćanju društva. Jedan je fokusiran na istraživanja u svrhu utjecanja na društvenu normu i blagostanje društva, a drugi je orijentiran isključivo shvaćanju društvenih procesa.[15]

Pitanja u društvu kojima se sociologija bavi su:

- kultura,
- kriminal, zakon i kazne,
- komunikacije i informacijske tehnologije,
- ekonomska sociologija,

- obrazovanje,
- okoliš,
- obitelj, spol i seksualnost,
- zdravlje i bolest,
- znanje i znanost,
- slobodno vrijeme ili razonoda,
- mir, rat i konflikti,
- politička sociologija,
- populacija i demografija,
- javna sociologija,
- rasa i etnički odnosi,
- religija,
- socijalna promjena i razvoj,
- socijalne mreže,
- socijalna psihologija,
- stratifikacija, siromaštvo i nejednakost,
- urbana i ruralna sociologija, te
- nasilje.

S obzirom na fazu razumijevanja društvenih procesa, sociologija se dijeli na klasičnu teoriju i sociološku teoriju 20. stoljeća. Četiri su različita pristupa ere klasične teorije:[39]

- funkcionalizam,
- konfliktna teorija,
- simbolički interakcionizam i
- utilitarizam.

Funkcionalizam se bavi socijalnom strukturom, a konfliktna teorija nejednakostima u društvu, odnosno nejednakošću između određenih sociooloških skupina.[82][10] Simbolički interakcionizam fokusiran je na subjektivno shvaćanje i empirijsko razumijevanje sociooloških procesa, a kao metodu koristi mikro-analizu. Utilitarizam je teorija racionalnog izbora, a koristi pretpostavku da tijekom interakcija individualci imaju tendenciju maksimiziranja vlastitog interesa. [48]

Era sociološke teorije 20. stoljeća ima tri različita pristupa, a oni su:

- Pax Wisconsana,
- strukturalizam i
- post-strukturalizam.

Pax Wisconsanu John Levi Martin prozvao je zlatnim dobom metodičkog jedinstva i teorijskog mira.[26] Strukturalizam nije fokusiran na sociološku strukturu već na semiotičko shvaćanje ljudske kulture kao sustava znakova ili simbola.[41] Za razliku od strukturalizma, post-strukturalizam odbija humanističke pretpostavke prilikom provođenja sociološke teorije.[4]

Iz klasičnih teoretskih sociooloških tradicija proizlazi konsenzus centralnog problema sociološke teorije, a tiče se povezanosti, nadilaženja i nošenja sa sljedećim dihotomijama:[25]

- subjektivnost i objektivnost,
- struktura i djelovanje, te
- sinkronija i dijakronija.

Problem subjektivnosti i objektivnosti je u razumijevanju lanca subjektivnost-objektivnost-subjektivnost kao i u shvaćanju raspodjele znanja u tom lancu. Subjektivnost se uvelike pripisivala individualnom shvaćanju i interpretiranju cilja ili problema, dok se objektivnost tretirala kao nakupina subjektivnih mišljenja ili stavova. Tijekom istraživanja, sociolozi su došli do zaključka kako su i oni sami dio problema ili pitanja koji pokušavaju objasniti.

Jedno od velikih pitanja je također bilo da li socijalne strukture ili ljudsko ponašanje određuju ponašanje individualca. Ljudsko ponašanje u rečenom kontekstu predstavlja sposobnost individualca da djeluje neovisno, te da donosi svoje odluke slobodno, a struktura se odnosi na faktore koji ograničavaju izbore i djelovanja individualca (socijalna klasa, religija, spol, narodnost i sl.). Najveće pitanje koje se postavlja je kako se strukture manifestiraju kroz izbore individualaca.[51]

Sinkronija i dijakronija se odnose na statičke i dinamičke aspekte socijalne strukture. Statički dio bavi se primjerom poput jezika, dok se dinamički dio bavi razumijevanjem samog čina pričanja. Izjava Anthony Giddensa glede statike i dinamike socijalne strukture glasi:

„Kako bi prikazali međuzavisnost strukture i djelovanja, trebamo pojmiti nerazdvojni odnos vremena i prostora u konstituiranju svih socioloških interakcija.“

Sociološko istraživanje može se podijeliti u dvije kategorije:

- kvantitativni dizajn i
- kvalitativni dizajn.

Pristup kvantitativnog dizajna orijentiran je mjerljivim podacima kao što je statistička analiza sa svrhom kreiranja utemeljenih tvrdnji. Pristup kvalitativnog dizajna se s druge strane bavi razumijevanjem sociološkog fenomena i to direktnim promatranjem, komunikacijom i analizom teksta, a rezultira subjektivnom preciznošću.[18]

3. SLIKA O SEBI

Slika o sebi mentalna je slika koju pojedinac stječe bilo kroz razna iskustva koja je proživio ili pak integrirajući mišljenja drugih pojedinaca. Tri su različita načina na koja se slika o sebi može formirati, a oni su:

- kako pojedinac vidi sebe,
- kako drugi vide pojedinca, te
- kako pojedinac percipira da ga drugi vide.

Navedena tri načina ne moraju i mogu biti točna prizma realnog stanja mišljenja drugih ljudi. Pitanje na koje slika o sebi odgovara glasi: *„Što misliš kako te drugi percipiraju?“*

Slika o sebi direktno utječe na način koji razmišljamo i pamtimo. To potvrđuju istraživanja koja su pokazala da se informacije koje se tiču 'sebe' kodiraju preferencijalno te da ih se prisjetimo u testovima pamćenja. Taj fenomen nazvan je samo-referencijalno kodiranje.[7]

3.1. SAMO-REFERENCIJALNO KODIRANJE

Sa razvojem tehnologije i digitalizacijom, ljudi bivaju bombardirani raznim podacima, a kako bi bili u toku s istim, trebaju biti u stanju organizirati, razlikovati i pohranjivati te podatke. Samo-referencijalno kodiranje nalaže kako ljudi interpretiraju informacije na sebi blizak način, odnosno da koriste koncept o sebi kao pozadinu za nove informacije. [78]

Implikacije samo-referencijalnog procesuiranja su vidljive u mnogim psihološkim fenomenima. Jedan od primjera je efekt koktel partija koji nalaže da ljudi reagiraju više na zvuk svog imena nego na ostale zvukovne podražaje. Isto tako, ukoliko se pojedinac može subjektivno povezati s određenom informacijom, postoji tendencija da se ta informacija percipira na pozitivan način, a taj fenomen aspekt je implicitnog samopouzdanja. [53]

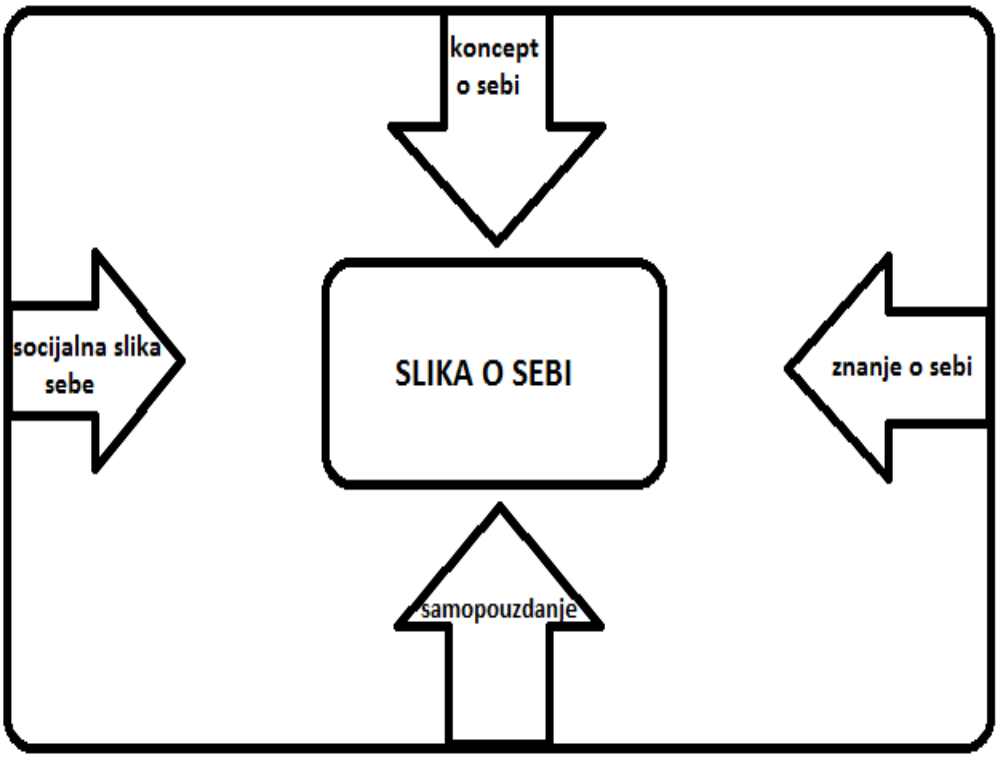
Samo-referencijalni efekt najviše je došao do izražaja istraživanjem pamćenja iz razloga što subjektivnim povezivanjem s informacijama prilikom kodiranja istih, dolazi do

prisjećanja. Kao temelje samo-referencije u pamćenju istraživači koriste koncept o sebi i svijest o sebi. [61]

3.2. ELEMENTI SLIKE O SEBI

Slika o sebi iznimno je širok pojam pa se samim time, u svrhu preciznijeg definiranja i racionaliziranja, sagledava kroz četiri elementa uz pomoć kojih znanstvenici lakše pristupaju istraživanju navedenog kompleksnog pojma.

Slika 2. prikazuje elemente slike o sebi



IZVOR: https://en.wikipedia.org/wiki/File:The_Self.jpg

Slika 2. prikazuje elemente kompletne slike o sebi, a sastoji se od:

- koncepta o sebi,
- znanja o sebi,
- samopouzdanja i
- socijalne slike.

3.2.1. Koncept o sebi

Koncept o sebi mjerljiva je kognitivna komponenta koja odgovara na pitanje: *„Tko sam ja?“* Primjer je izjava: *„Ja sam crnokos.“* Navedena izjava odgovara na pitanje koncepta o sebi dok izjava poput: *„Sviđa mi se što sam crnokos.“,* odgovara pitanju samopouzdanja.[28]

U principu, koncept o sebi deskriptivna je komponenta slike o sebi, a sastoji se od slike prošlog, sadašnjeg i budućeg sebe, te znanja o sebi. Također predstavlja sliku budućeg sebe koju bi pojedinac htio ostvariti, ili pak sliku od koje pojedinac strahuje da se ostvari. Samim time, koncept o sebi ima direktan utjecaj na ponašanje i stavove pojedinca. [68]

Tri su aspekta na koja se koncept o sebi može podijeliti:

- kognitivni,
- emocionalni i
- izvršni.

Emocionalni i izvršni aspekti koncepta o sebi direktno su povezani s osjećajima i činidbom pojedinca, odnosno ponašanjem. Kognitivni aspekt služi dobivanju jasnije i preciznije slike o sebi, a povezan je sa znanjem o sebi jer se odgovara na pitanja o vlastitoj visini, boji kose, rasi i sl. [22]

3.2.2. Znanje o sebi

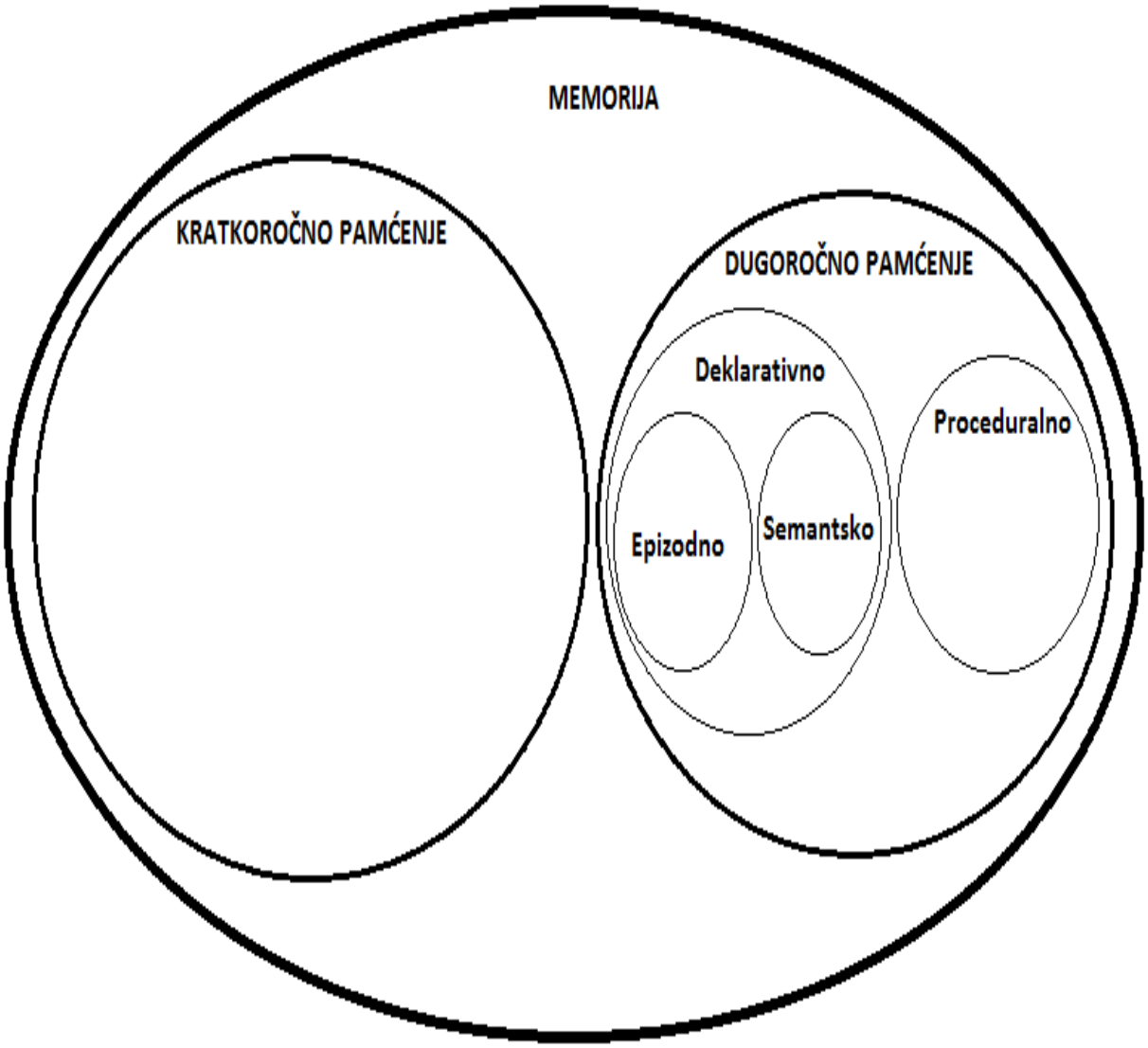
Znanje o sebi dio je slike o sebi koji odgovara na pitanje: *„Kakav sam ja?“*. Princip po kojem znanje o sebi funkcionira nije trenutno-svjesni odgovor na navedeno pitanje, već kontinuirana potraga za odgovorom popraćena sa razvojem svijesti o sebi.

Već u ranoj dobi djeca pokazuju fragmente razvoja svijesti o sebi, no ne smatraju se bićima sa razvijenom svijesti o sebi. Tek kasnije kada se kognitivni dio razvije do većeg stupnja su djeca sposobna do određene mjere odgovoriti na pitanje: *„Kakav sam ja?“*, i to uz pomoć razvijenog znanja o sebi.[14]

Struktura znanja o sebi utječe na način kodiranja određenih događaja i situacija, odnosno načina na koji se prisjećamo tih iskustava, kao i zaključka ili interpretacije istih.

Istraživanja su pokazala da je sjećanje s kojim se poistovjećujemo bolje pohranjeno u memoriji pojedinca.[78]

Slika 3. prikazuje shematski prikaz memorije



IZVOR: https://en.wikipedia.org/wiki/File:Schematic_memory.JPG

Slika 3. prikazuje podjelu memorije. Glavne dvije vrste pamćenja podijeljene su u kratkoročno i dugoročno pamćenje. Znanje o sebi povezano je sa dugoročnim pamćenjem koje se dijeli na deklarativno i proceduralno. Proceduralno pamćenje memorira vještine koje smo naučili kroz razna iskustva, a deklarativno memorira činjenice pa je samim time od iznimnog značaja kao izvor znanja o sebi.

Deklarativno sjećanje podijeljeno je na epizodnu i semantsku memoriju. Epizodna memorija autobiografske je prirode, odnosno sadrži osjećaje, događaje i znanje u danom kontekstu. Semantska memorija, s druge strane, nije vezana za kontekst već pohranjuje značenje, shvaćanje i općenito znanje o svijetu, kao i činjenične informacije. Samim time, semantska memorija omogućava pojedincu da je svjestan stvari o sebi bez potrebe da se prisjeća događaja ili iskustava pomoću kojih je došao do tih spoznaja. [62]

3.2.3. Samopouzdanje

Samopouzdanje je u psihologiji definirano kao subjektivna emocionalna evaluacija vlastite vrijednosti. Emocionalna stanja poput ponosa, očaja i srama odraz su samopouzdanja pojedinca.[54] E. R. Smith i D. M. Mackie definirali su samopouzdanje usporedbom s konceptom koji pojedinac stvara o sebi i to sljedećom izjavom: *„Koncept o sebi je ono što mislimo o sebi, a samopouzdanje je pozitivna ili negativna evaluacija sebe, odnosno kako se osjećamo povodom toga.“*[38]

Samopouzdanje se razvija kroz iskustva koja proživljavamo tijekom života. U ranoj dobi djece najveći utjecaj na pozitivno ili negativno samopouzdanje imaju roditelji. Bezuvjetna ljubav omogućit će djetetu da razvije stabilno emocionalno stanje u ranoj dobi. To je od iznimne važnosti iz razloga što iskustva u tako ranoj dobi formiraju temelje svijesti, koncepta i znanja o sebi, a samim time i samopouzdanja. Loše samopouzdanje djeteta rezultat je čestog kritiziranja, ignoriranja i zlostavljanja djeteta, bilo emocionalnog, fizičkog ili seksualnog.[43]

Izuzev roditelja, posebice tijekom školskog razdoblja djeteta, akademski uspjeh i socijalna iskustva uvelike utječu na razvoj samopouzdanja djeteta. Ukoliko dijete kontinuirano postiže dobre rezultate u obrazovnoj ustanovi, samopouzdanje će mu se pozitivno razviti, no ukoliko kontinuirano postiže loše rezultate, razviti će se negativno. U navedenom školskom periodu, djeca se uspoređuju sa svojim kolegama i na taj način krenu stvarati vlastitu sliku o sebi. Takva socijalna iskustva također mogu biti negativna ili pozitivna.[77]

Osobama u adolescentskoj dobi samopouzdanje je u porastu i to sve do srednje dobi. Od srednje dobi do starosti samopouzdanje opada, ali ovisi o određenim faktorima koliko će

se zapravo sniziti. Ti faktori su razlika u zdravlju, kognitivnoj sposobnosti i socioekonomskom statusu. Glede spola, nije zabilježena razlika u razvoju samopouzdanja.[72]

Tijekom odrastanja osoba prolazi tri faze definiranja stvarnog, idealnog i uplašenog sebe. Prva je faza moralne prosudbe tijekom koje osobe definiraju stvarnog i idealnog sebe uz pomoć jednostavnih epiteta kao što su 'dobro' i 'loše'. Uplašenog sebe definirat će kao neuspjeh.

Druga je faza razvoja ega tijekom koje pojedinac definira stvarnog i idealnog sebe uz pomoć osobina koje su manifestirane u stavovima i ponašanju, a uplašenog sebe će i dalje vidjeti kao neuspjeh, odnosno vidjet će neispunjena socijalna očekivanja.

Zadnja je faza razumijevanja sebe tijekom koje osobe vide idealnog i stvarnog sebe kao iste, a uplašenog sebe vide kao rezultat neživljenja po vlastitim idealnim načelima što povezuju sa stvarnim i velikim problemima u svijetu.[76]

Najjednostavnija podjela samopouzdanja je na visoko i nisko samopouzdanje. Karakteristike osoba s visokim samopouzdanjem su:[17][20]

- čvrsto uvjerenje u određene vrijednosti i principe,
- djelovanje po vlastitoj prosudbi bez osjećaja krivnje,
- rad s fokusom na pronalaženje rješenja,
- priznavanje različitih unutarnjih osjećaja i nagona,
- veliko uvjerenje u vlastitu mogućnost rješavanja problema,
- smatraju sebe i druge jednakim glede dostojanstva,
- vide sebe kao vrijedne i zanimljive osobe,
- odbijaju manipulaciju nad sobom, te
- uživaju u raznovrsnim aktivnostima.

Karakteristike osoba s niskim samopouzdanjem su:[20]

- kritiziranje sebe,
- nezadovoljstvo,
- velika osjetljivost na kritiku od drugih,
- neodlučnost,

- pretjeran strah od neuspjeha,
- velika volja za udovoljavanjem drugima,
- neurotična grižnja savjesti,
- perfekcionizam,
- pesimizam,
- ljubomora, te
- percipiranje privremenih prepreka kao stalnih.

Samopouzdanje također se može podijeliti na oštećeno, ranjivo i snažno samopouzdanje. Oštećeno samopouzdanje je jednako niskom, a snažno je jednako visokom samopouzdanju. Ranjivo samopouzdanje dijeli karakteristike niskog i visokog samopouzdanja. Osobe s ranjivim samopouzdanjem su osjetljivi na kritike i neuspjehe, ali s druge strane imaju pozitivnu sliku o sebi. Iako osobe s ranjivim samopouzdanjem izvana demonstriraju snagu, realnost nalaže drugačije. Naime, takve osobe sklone su neurotičnosti i okrivljavanju drugih ukoliko osjete da je ugrožena njihova slika o sebi.[34]

3.2.4. Socijalna slika i 'looking glass self'

George Herbert Mead, sociolog sveučilišta u Chicagu, je početkom 20. stoljeća potaknuo zanimljivu raspravu o subjektivnom intrapsihičkom sebi i objektivnom eksterijernom sebi. Naime, Mead je postavio tezu da postoji jaz između subjektivnog sebe kao činitelja ili izvršitelja, i objektivnog sebe koji je kao takav znan u vanjskom svijetu. Mead je, kao glavni teoretičar simboličkog interakcionizma, smatrao kako je vlastito 'ja' produkt socijalnih interakcija, te da su ta dva pojma nerazdvojna.[50]

Kasnije su se vodeći umovi psihosociologije nadovezali na Meadovu tezu definirajući socijalnu sliku na način da postoji samo kao interakcija između dvaju ili više osoba. Primjer je izjava: *„Ja sam otac.“,* koja kao takva može biti stvarna samo onda ukoliko osoba koja je rekla navedeno uistinu ima dijete.

Američki sociolog Charles Horton Cooley predstavio je 1902. godine teoriju 'looking glass self' koja se ne razlikuje puno od socijalne slike. Naime, teorija nalaže da pojedinci stječu socijalni identitet gledajući sebe kroz oči drugih, odnosno, socijalni identitet ovisit će o načinu na koji pojedinac percipira da ga drugi vide.

Cooley je objasnio kako postoje 3 koraka u ovom kompleksnom recipročnom procesu percipiranja vlastite socijalne slike:

1) Pojedinac stvara sliku o vlastitom izgledu, karakteristikama i osobnosti.
2) Pojedinac koristi reakcije drugih kako bi interpretirao način na koji je percipiran.
3) Pojedinac razvija pozitivnu ili negativnu sliku o sebi zasnovanu na interpretaciji tuđih reakcija.

U principu, teorija 'looking glass self' sporazumijeva proces otkrivanja i interpretiranja sebe i drugih od rane dobi. Taj proces je tijekom cijelog života sklon promjenama i modificiranju samo onda ukoliko je pojedinac subjekt socijalne interakcije.[5]

4. ODNOSI S DRUGIM LJUDIMA

Odnosi s drugim ljudima osnova su sociologije kao i sociooloških grupa, a ostvaruju se interakcijom dvaju ili više osoba. Izuzev sociologije, odnosi se mogu proučavati sa gledišta psihologije i antropologije.[45]

Za razvoj odnosa s drugom osobom od velike su važnosti interpersonalne vještine koje osoba razvija najviše u ranim danima svog života, a te vještine su:

- verbalna komunikacija,
- neverbalna komunikacija,
- vještine slušanja,
- pregovaranje,
- rješavanje problema,
- donošenje odluka i
- samopouzdanje.

Odnosi se dijele ovisno o naravi interakcije između dvaju ili više osoba. Na taj način, dijele se na:

- intimne odnose,
- prijateljstva,
- neprijateljstva,
- obiteljske odnose,
- susjedne odnose,
- poslovne odnose,
- platonske odnose i
- službene odnose.

4.1. MOTIVACIJA ZA INTERAKCIJOM I ODNOSOM S DRUGIM LJUDIMA

Ljudi su po prirodi socijalna bića i kroz iskustva interaktiranja s drugim osobama otkrivaju i formiraju određeni koncept o sebi. Zašto su ljudi po prirodi socijalna bića pokušavalo se shvatiti razumijevanjem same motivacije za odnosom i interakcijom.

Motivi za stvaranjem i održavanjem odnosa ubrajaju:

- želju za pripadanjem,
- socijalnu razmjenu i
- želju za upoznavanjem sebe.

4.1.1. Želja za pripadanjem

Prema Maslowljevoj hijerarhiji ljudskih potreba, osoba osjeća jak nagon za pripadanjem i ljubavi, nebitno da li je manifestiran kao odnos seksualne ili neseksualne prirode, no ukoliko osoba nije udovoljila prethodnim nagonima po navedenoj hijerarhiji potreba, neće biti u mogućnosti voljeti onoliko koliko želi biti voljen.

Osoba također traži prihvaćanje od obitelji ili određenih socijalnih skupina sa kojima se može i želi poistovjetiti. Želja za pripadanjem je toliko jaka da je osoba spremna zapostaviti osnovne fiziološke i egzistencijalne potrebe kako bi udovoljila želji za pripadanjem, a primjer navedenog je dijete koje je vezano za roditelje koji ga zlostavljaju ili pak uporno ustrajanje u toksičnoj vezi punoj nasilja.

Baumeister i Leary tvrde da, ukoliko osoba nije udovoljila nagonu za pripadanjem, javit će se simptomi poput usamljenosti, tuge i jake želje za stvaranjem novog odnosa s drugom osobom. Nagon za pripadanjem, kao takav, varira od osobe do osobe. Ukoliko pojedinac ima previše izražen nagon za pripadanjem, velike su šanse da će biti usamljen upravo zbog svoje prejake, gotovo nerealne, želje za pripadanjem. Takve osobe tražit će uvijek mišljenje od drugih i pokušat će nametnuti svoje, odnosno, previše će se povezati što rezultira 'gušenjem' u odnosu.[44]

4.1.2. Socijalna razmjena

Teorija socijalne razmjene nalaže da osobe koje stupaju u socijalne odnose to čine iz vlastitog profita koji može biti opipljiv i neopipljiv. Navedena profit može biti ekonomske, socijalne i psihološke naravi. Pod opipljivim profitom sporazumijevaju se materijalne stvari, dok neopipljiv profit predstavlja pozitivne emocionalne podražaje. Posljedica odnosa ne predstavlja uvijek profit iz razloga što određeni socijalni odnosi završavaju s gubitkom.

Sociolog George Homans definirao je socijalnu razmjenu kao opipljivu i neopipljivu razmjenu aktivnosti između najmanje dvije osobe. Iako postoji više oblika socijalne razmjene, Homans se fokusirao na binarnu razmjenu koja se bavi proučavanjem najmanje moguće socijalne grupe, a to je između samo dvije osobe. John Thibaut i Harold Kelley proučavali su psihološke koncepte socijalne razmjene, a fokusirali su se na binarnu razmjenu i socijalnu razmjenu manjih grupa. Lévi-Strauss je s druge strane proučavao općenitu razmjenu s antropološke perspektive, a priznanja je dobio jer je naglasio hitnost obraćanja pažnje na teoretsku perspektivu socijalne razmjene.[56]

Prema Homansovoj teoriji, socijalna razmjena sadrži 3 prijedloga:[48]

- prijedlog uspjeha,
- prijedlog stimulansa i
- prijedlog zasićenja.

Prijedlog uspjeha nalaže da ukoliko pojedinac biva nagrađen za određeno djelovanje/ponašanje, to isto djelovanje/ponašanje će ponavljati. Sljedeći je prijedlog stimulansa prema kojem će pojedinac češće reagirati na stimulans ukoliko je s istim nagrađivan u prošlosti. Zadnji je prijedlog zasićenja, a po tom prijedlogu svaki stimulans gubi na vrijednosti i to onoliko koliko je služio kao nagrada u nedalekoj prošlosti.

4.1.3. Želja za upoznavanjem sebe

Socijalni odnosi su gotovo idealni uvjeti za pojedinca da poveća spoznaju o samom sebi i vlastitom dojmu kojeg ostavlja drugima. Slika sebe kroz perspektive drugih je dio koncepta o sebi, a taj dio sadrži osjećaje i uvjerenja koje osoba pripisuje sebi. Jednostavnije rečeno, osjećaji i ponašanja pojedinca uvjetovana su odnosima iz prošlosti. Na taj način, ponašanje i osjećaji pojedinca prema novim osobama ovisit će o prošlim interakcijama, posebice ukoliko ih te nove osobe podsjećaju na osobe iz prošlih odnosa. [55]

Istraživanja su pokazala da sličnost dvaju subjekata određenog odnosa uvelike doprinosi stjecanju spoznaje o samom sebi. Ukoliko se u socijalnom odnosu nalaze dvije osobe koje se razlikuju po uvjerenjima, ponašanju, aktivnostima i sl., potencijal samospoznaje nije velik, no što su osobe u odnosu sličnije time se oboma povećava potencijal samospoznaje. [40]

4.2. FAZE ODNOSA

Socijalni odnosi mogu se promatrati kao dinamički sustavi koji se s vremenom mijenjaju. Odnos kao pojam ponaša se poput živućeg organizma jer ima svoj životni vijek koji u krajnjem slučaju završava smrću. Psiholog George Levinger konstruirao je model romantično-intimnog odnosa, no koristi se za socijalne odnose općenito. Model definira faze životnog vijeka kroz koji odnos prolazi, a te faze su:

- poznanstvo,
- izgradnja,
- kontinuiranost,
- pogoršanje i
- kraj.

Svaki odnos započinje poznanstvom, a ono je uvjetovano iskustvima iz prošlih odnosa, fizičkom blizinom, prvim dojmom i raznim drugim faktorima. Ukoliko se osobe počnu sviđati jedno drugom, prelazak odnosa na sljedeći nivo je moguć, no neki odnosi mogu unedogled ostati na fazi poznanstva.

Ako osobe u svom odnosu nadiđu fazu poznanstva, jačat će međusobno povjerenje i više će mariti jedno za drugim. U ovoj fazi često dolazi do prekida odnosa ukoliko je želja za učvršćivanjem odnosa jednostrana. Prelazak na sljedeći nivo ovisit će o sličnosti ciljeva, intimnosti i kompatibilnosti.

Faza kontinuiranosti zahtijeva obostranu obvezu njegovanja odnosa koji u ovoj fazi može biti dugoročno prijateljstvo, romantična veza ili pak brak. U principu, ova faza je relativno duga i stabilna, a zahtijeva mnogo povjerenja između osoba. U suprotnom dolazi do zasićenja i pogoršanja odnosa.

Do pogoršanja u odnosu dolazi ukoliko se između osoba pojave problemi poput dosađivanja, nezadovoljstva i zamjeranja. Posljedice ove faze ubrajaju manjak komunikacije i emocionalno zatvaranje pojedinaca u odnosu što na kraju rezultira manjkom povjerenja i izdajom. Krajnji ishod navedenog scenarija je kraj odnosa, no to nije uvijek slučaj, iako je češći. Alternativa svršetka odnosa je pronalaženje i nadilaženje problema što odnos vraća u fazu kontinuiranosti.

Kraj odnosa može biti zbog prekida, smrti jednog od subjekata odnosa, ili pak prostorne udaljenosti zbog koje degradiraju svi oblici komuniciranja.[66]

4.4. NEUROBIOLOŠKE PROMJENE TIJEKOM ODNOSA

Čovjek je po prirodi društveno biće, a odnosi koje stvara s drugim ljudima od najvećeg su značaja za razumijevanje procesa ponašanja. Naime, stvaranje i održavanje odnosa uvjetovano je kognitivnim i osjetnim procesi. Za razliku od životinja koje odnose stvaraju zbog neposredne blizine, ljudi to rade zbog ljubavi. Kako bi se dobili što precizniji podatci o neurobiološkim procesima tijekom odnosa, ponašanje subjekata istraživanja mora udovoljiti 3 uvjeta:

- uočljiv,
- selektivan i
- otvoren testiranju.

Ponašanje treba biti uočljive naravi tako da istraživači mogu otkriti prirodu odnosa kojeg istražuju, kao i prirodu nastanka istog. Selektivno ponašanje je potrebno iz razloga što na taj način istraživači vide razliku promatranog odnosa i uobičajene socijalne interakcije. Kako bi se dobili točni mjerljivi podatci, potreban je određeni nivo manipulacije subjekata,a to je moguće samo ukoliko je subjekt otvoren testiranju.

Odnos majke i djeteta je jedan od najzanimljivijih odnosa upravo iz neopisivo jakih nagona majčinstva koji variraju od vrste do vrste. Neke vrste imaju čestu postporođajnu depresiju dok su druge sklonije čvrstim majčinskim instinktima. Navedeni nagon može se opisati neurobiološkom terminologijom. Naime, dva najistaknutija pojma neurobiološke perspektive su hormon oksitocin i neurotransmiter dopamin. Neuropeptid i prolaktin su također važni pojmovi jer su direktno povezani s majčinskim nagonom da brine o djetetu.

Hipotalamus proizvodi peptidni hormon oksitocin koji prolazi kroz hipofizu i preko nje ulazi u krv. Ponaša se kao ventralno tagmentalno područje u mozgu i ključno je za integriranje osjetnih informacija majčinske brige za potomkom. Također je važan za fizičku neposrednu bliskost, a kod majke može izazvati odbijanje djeteta ili pružanje brige.

Dopamin je neurotransmiter koji utječe na ponašanje majke i djeteta. Dio je limbičkog sustava koji je povezan s emocijama, a pomaže pri pojačavanju užitka. Na taj način pomaže majci i djetetu da se zbliže, a od iznimnog je značaja jer razumijevanjem sustava dopamina, istraživači se mogu približiti razumijevanju postporođajne depresije.[57]

5. RADNA OKOLINA

Radna okolina je definirana kao fizičko mjesto na kojem određeni broj ljudi provodi mnogo vremena interaktirajući jedno s drugim, a varira od malenih kućnih ureda pa sve do velikih zgrada i tvornica. Pored doma je jedno od najvažnijih socijalnih prostora iz razloga što je direktno i indirektno povezano s radnicima, njihovim obiteljima, vlasničkom tvrtkom, klijentima i društvom općenito. [74]

5.1. ODNOSI NA RADNOM MJESTU

Odnosi na radnom mjestu su jedinstveni socijalni odnosi koji, prema istraživanjima, utječu na sposobnosti osobe kao radnika i resursa tvrtke u kojoj je zaposlen. S obzirom da pojedinac provede i do 50 sati na radnom mjestu, određeni socijalni odnosi će se razviti. Navedeni odnosi mogu biti pozitivne i negativne naravi i kao takvi mogu doprinijeti ili naštetiti kompaniji.

Po naravi, odnosi na radnom mjestu dijele se na:

- prijateljstva,
- odnose nadređeni-podređeni i
- romantične odnose

5.1.1. Prijateljstvo na radnom mjestu

Definicija prijateljstva je sljedeća: „Dobrovoljna interakcija između dviju osoba s ciljem olakšavanja socijalno-emocionalnih ciljeva subjekata odnosa, a sastoji se od različitih nivoa intimnosti, drugarstva, ljubavi i međusobne pomoći.“ Navedenu definiciju iznijeli su Lee i Park, a prijateljstva na radnom mjestu nazvali su izmiješanim prijateljstvima.

Pozitivne posljedice prijateljskog odnosa na radnom mjestu su:

- kohezivnije radne grupe,
- veća produktivnost,
- bolje razumijevanje cilja kompanije i
- umanjivanje želje radnika za odlaskom.

Prijateljstvo je najučestaliji odnos na radnom mjestu i pozitivno utječe na produktivnost, no to nije uvijek slučaj. U određenim situacijama upravo zbog zamršenijeg odnosa između osoba dolazi do kompetitivnosti, ljubomore, tračanja ili odvlačenja pažnje.

Osoba na radnom mjestu nije u mogućnosti biranja kolega iako ima izbor s kim se socijalno zbližiti, a to će ovisiti o sljedećim faktorima:[63]

- socijalne želje i očekivanja,
- društveni događaji,
- dijeljenje posla,
- fizička neposredna blizina,
- problemi glede posla i
- vrijeme zabušavanja.

5.1.2. Odnos nadređeni podređeni

Odnos nadređeni-podređeni usko je povezan s Hawthorne efektom. Naime, navedeni efekt nalaže da ukoliko nadređeni promatra rad podređenog, taj rad neće dati uobičajene rezultate upravo iz razloga što je osoba koja ga sprovodi svjesna da ga nadređeni promatra. U ovom odnosu nadređeni ima veliku moć glede stvaranja i njegovanja produktivne ili neproduktivne atmosfere.

Kohn i O'Connell naveli su navike koje bi uspješna nadređena osoba trebala imati:[65]

- razvijena svijest o sebi,
- empatija prema drugima,
- tretiranje drugih onako kako bi htio biti tretiran,
- održavanje odgovarajućih granica,
- vješto i pažljivo kritiziranje, te
- njegovanje odnosa.

Patricia Sias iznijela je teoriju o odnosu nadređeni-podređeni u kojoj nalaže da najveće mogućnosti za uspjeh ima podređena osoba koja posjeduje najviši stupanj pristupu informacija. Visok stupanj pristupu informacija imat će one osobe koje su u što boljem odnosu sa nadređenim. Navedena teorija najšire je prihvaćena glede odnosa nadređeni-podređeni.[30]

Odnos nadređeni podređeni povlači najrealniju paralelu sa pomorstvom i hijerarhijskim ustrojem na brodu. Hijerarhijska podjela vlasti na brodu slična je onoj u vojski. Kapetan se nalazi na samom vrhu piramide i njemu odgovaraju svi članovi posade. Samim time, on je izložen emocionalnom opterećenju. Nadalje se piramida dijeli na časnike po rangu i obične mornare. Interpretacija odnosa nadređeni podređeni u pomorstvu podrazumijeva disciplinu, poslušnost i efikasnost.

5.1.3. Romantični odnosi na radnom mjestu

Romantični odnosi u radnoj okolini sadrže intimu koja je prikladna samo van radnog mjesta i vremena. Ti odnosi mogu se podijeliti u 3 kategorije:

- romantično partnerstvo,
- seksualno partnerstvo i
- romantično – seksualno partnerstvo.

Romantično partnerstvo ispunjeno je snažnom emocionalnom vezom između dvije osobe, no nema seksualne interakcije, a seksualno partnerstvo je obrnuto. Romantično-seksualno partnerstvo s druge strane posjeduje elemente fizičke intime i emocionalne povezanosti.

Odnosi romantične naravi na radnom mjestu kompliciraniji su za kolege više nego za subjekte odnosa. Neke od posljedica su polarizacija radnog mjesta, odvlačenje pažnje i nelagoda kolega. Samim subjektima romantičnog odnosa posljedice su pozitivnije, a uključuju veću produktivnost i motivaciju kao i općenito zadovoljstvo poslom.[42]

5.2. EMOCIJE NA RADNOM MJESTU

Emocije na radnom mjestu od velikog su značaja za produktivnost kompanije. O njima ovisi komunikacija unutar kompanije kao i s vanjskim suradnicima. One mogu biti pozitivne i negativne. Pozitivne emocije pomažu pojedincu s uspjehom na poslu, obogaćuju posao kao i socijalnu sredinu. Negativne emocije s druge strane učinit će iskustvo rada težim kako pojedincu, tako i cijeloj kompaniji, a te emocije mogu biti srdžba, grižnja, tuga, strah i stres. [64]

Emocije se po prirodi vežu na određene događaje i prilike, a mogu biti toliko snažne da poremete misaone procese. Raspoloženja su s druge strane generalizirani osjećaji ili stanja i nisu dovoljno intezivni da utječu na misaone procese. [46]

Sociolog Arlie Russell Hochschild dao je veliku važnost emocijama na poslu svojim istraživanjem nakon čega se tema približila znanstvenoj zajednici. Danas se održavaju razni seminaru i pišu razne knjige na navedenu temu kako bi se bolje shvatile ljudske interakcije na radnom mjestu.

Jedan od najvećih razloga navedenih istraživanja je ljudsko blagostanje i želja za poboljšanjem istog, a za cilj ima mijenjanje organizacijskih praksi i socijalnih procesa sa svrhom jačanja pozitivnih emocija i smanjivanja negativnih. [33]

5.2.1. Emocionalni rad (emocionalno opterećenje)

Danas se u određenim granama industrije poput trgovine i turizma inzistira na određenom ponašanju sa svrhom usrećivanja klijenata. Naime, sa promjenom ekonomije i socijalne strukture, klijenti su postali meta organizacija, a kao metodu koriste manipulirane ili uvjetovane emocionalne reakcije svojih zaposlenika.

U principu, poslodavci nastoje istrenirati svoje zaposlenike kako da se ponašaju prema klijentima bez obzira što oni u stvarnosti osjećaju. Takva politika posla dovodi do nezadovoljstva zaposlenika zbog gušenja vlastite prirode.[70]

Zaposlenik koji teško kontrolira svoje osjećaje neće se lako snaći s emocionalnim opterećenjem, te će takav rad ostaviti posljedice koje mogu rezultirati otkazom, iskazivanjem nezadovoljstva i lošim moralom. Zaposlenik s razvijenom empatijom s druge strane neće imati toliko problema iz razloga što je empatijski nastrojen prema klijentima te kao takav je u mogućnosti pružiti klijentu razumijevanje i pozitivne emocije općenito.[71]

Emocionalni rad ili opterećenje pokušaj je zaposlenika da prikaže određene osjećaje koje zahtijeva politika kompanije bez obzira na svoje izvorne osjećaje što ostavlja utisak da je profit za kompaniju važniji od zaposlenika.

Nedavna istraživanja su pokazala da iako politika emocionalnog opterećenja može doprinijeti uspjehu kompanije, ostavlja štetne posljedice na zaposlenika, a one ubrajaju: [47]

- stres,
- frustraciju,
- iscrpljenost i
- burnout.

Istraživanje koje je za pomorsku industriju proveo Carotenuto 2013. godine nalaže da od najvećeg stresa ili emocionalnog opterećenja pate oni pomorci koji imaju najviše odgovornosti. U principu, časnici palube i stroja skloniji su posljedicama emocionalnog opterećenja od običnih mornara.

Istraživanje na danskim pomorcima prikazalo je razliku u stresu između časnika i običnih pomoraca. Naime, iako časnici provedu kraći period vremena na brodu, žale se mnogo više na pritisak vremena i bilježe više sati rada od običnih mornara što rezultira većim opterećenjem za mentalno zdravlje pojedinca.[23]

5.2.2. Burnout kao posljedica emocionalnog opterećenja

Burnout je jedna od posljedica psihološkog stresa, a više faktora može biti uzrok, od maltretiranja kolega do vlastitog nerealnog očekivanja od posla. Burnout na poslu može biti manifestiran kao: [79]

- iznemoglost,
- nedostatak entuzijazma i morala,
- osjećaj neproduktivnosti i bezvrijednosti,
- frustracija i
- neefikasnost.

Posljedice burnouta štetne su za fizičko i mentalno zdravlje zaposlenika, a samim time i za produktivnost na poslu. Posljedica za mentalno zdravlje je depresija, a posljedice fizičkog zdravlja ubrajaju: [80]

- povećanje hormona stresa,
- koronarne srčane bolesti i
- cirkularne bolesti.

Psiholozi Herbert Freudenberger i Gail North iznijeli su teoriju prema kojoj se pojam burnout može podijeliti u nekoliko faza: [19]

- kompulzivan osjećaj za dokazivanjem,
- zanemarivanje vlastitih potreba,
- istiskivanje konflikta,
- povlačenje,
- depersonalizacija,
- depresija i
- sindrom burnouta.

Prevencija i liječenje burnouta izvodi se na individualnoj razini i organizacijskoj razini. Individualno liječenje uključuje kognitivno-ponašajnu terapiju, kognitivno restrukturiranje, didaktički ili poučni menadžment stresa i relaksaciju ili opuštanje.[79] Organizacijske preventivne metode usmjerene su na njegovanje 6 sfera poslovnog živote koje ubrajaju: [69]

1) opterećenje posla,
2) kontrolu,
3) nagradu,
4) zajednicu ili istovjetnost,
5) poštenje i
6) vrijednost.

Pomorac na brodu nalazi se u srednjoj kategoriji zanimanja koja su opasna zbog posljedica burnout-a. Naime, istraživanja koja je proveo Oldenburg 2012. godine prikazuju najčešće uzroke emocionalnog opterećenja i burnout-a. Uzroci su socijalne i psihološke naravi, a ubrajaju vlastitu percepciju za dovoljnu količinu sna, nivo brige i pažnje koja im je posvećena od nadređenih i duga izoliranost od obitelji i prijatelja.[23]

5.3. NASILNIČKO PONAŠANJE NA RADNOM MJESTU

Nasilničko ponašanje na radnom mjestu definirano je kao uzastopno ponašanje koje uzrokuje fizičku ili emocionalnu štetu kolegama. Razlikuje se od školskog nasilničkog ponašanja jer nasilnik na radnom mjestu često funkcionira u skladu s pravilima organizacije i društva što ovakvo ponašanje čini težim za ukazati.[31]

Službena definicija za nasilničko ponašanje na poslu ne postoji, a tek 1992. godine je ovaj termin prvi put iskorišten i to u knjizi Andreje Adams "*Bullying at Work: How to Confront and Overcome It*" (Nasilje na poslu: kako se suočiti i prebroditi ga).

Pamela Lutgin-Sandvik, stručnjakinja za retoriku i socijalnu lingvistiku, nalaže kako je manjak stručnog unificiranog definiranja i poimanja nasilničkog ponašanja na poslu dio problema jer je žrtvama teže ukazati na probleme s kojima se nose. Protuteža navedenom je seksualno uznemiravanje koje je dobilo pravnu normu i definiciju u većini zemalja diljem svijeta, pa je samim time priznato i umanjeno.[67]

Po prirodi, nasilničko ponašanje na poslu može bit prikrivenog i otvorenog tipa. Ukoliko se radi o prikrivenom tipu, nadređena osoba neće primijetiti nasilničko ponašanje, pa samim time neće ni reagirati. Otvoreni tip nasilničkog ponašanja registrirat će kolege, no to ne znači da će reagirati pravilno. U principu, nasilničko ponašanje ne ostavlja negativne posljedice samo po žrtvi već može sniziti moral cijele organizacije.[88]

Nasilnici na poslu često se dobro snalaze unutar organizacije i koriste sustav. Naime, u slučaju konfrontacije nasilnik će iskoristiti pojam: „*Tvoja riječ protiv moje*", pri čemu će koristiti 'kiss up kick down' strategiju. U principu, navedena strategija definirana je kao ulizivanje nadređenima, a uznemiravanje i iskorištavanje podređenih i/ili jednako rangiranih.

Posljedice 'kiss up kick down' strategije su sljedeće:[87]

- greške nasilnika su prikrivene, preusmjerene na podređene ili na okolnosti van njihove kontrole,
- nasilnik kontinuirano drži žrtvu pod stresom,
- glavna moć nasilnika je strah,
- nasilnik prešućuje određene informacije od podređenih koje su od važnosti za njihovu produktivnost na poslu,
- nasilnik okrivljuje podređene za konflikte i probleme i to na račun njihovih karakternih mana, manjka kompetencije ili lošeg ponašanja,
- nasilnik stvara neprirodno radno okruženje u kojem podređeni moraju biti iznimno pažljivi, te nisu u mogućnosti funkcionirati na prirodan način.

Brojni istraživači prihvatili su tipologiju nasilničkog ponašanja na poslu koja objašnjava 5 kategorija uznemiravanja:[32]

1) profesionalno ugrožavanje (omalovažavanje profesionalnog mišljenja, javno poniženje na poslu, optužbe za manjak produktivnosti i truda),
2) osobno ugrožavanje (potkopavanje osobnog integriteta, neprikladne šale, neprestano zastrašivanje i vrijeđanje),
3) izolacija (onemogućavanje pristupa prilikama, fizička i/ili socijalna izolacija),
4) preopterećenost poslom (pretjeran pritisak, nemogući rokovi, nepotrebna prekidanja posla) i
5) destabilizacija (nepriznavanje kvalitetnog rada, oduzimanje odgovornosti, neprestano podsjećanje na kardinalne pogreške).

Izričite taktike nasilničkog ponašanja na poslu predložio je institut za nasilničko ponašanje na poslu (Workplace Bullying Institute) i to anketom iz 2011. godine. Anketa navodi 25 taktika koje nasilnici na poslu koriste, a 5 najučestalijih su:[89]

1) lažne optužbe za greške koje žrtva nije počinila,
2) neverbalno zastrašivanje i očite naznake neprijateljstva,
3) nepravedno odbacivanje žrtvinih mišljenja i ideja tijekom poslovnog sastanka,
4) korištenje tihog tretmana kako bi se žrtvu socijalno i poslovno izoliralo, te
5) izmišljanje pravila kojih se niti nasilnik ne pridržava.

5.4. MRAČNA TRIJADA

Negativne situacije na radnom mjestu događaju se nerijetko, no ukoliko se nastavljaju događati, a subjekti tih situacija ne fokusiraju se na pronalaženje rješenja, situacije će se pretvoriti u negativne odnose koje je mnogo teže popraviti. Takvi odnosi bit će česti ukoliko se na radnom mjestu nalazi jedan ili više tipova mračne trijade.

Mračna trijada sinonim je za 3 negativna karaktera na radnom mjestu:[73]

- narcizam,
- psihopatija i
- makijavelizam.

5.4.1. Narcizam na radnom mjestu

Narcizam predstavlja veliki problem za radnu organizaciju iz razloga što su ljudi s narcističkim karakterom skloni neproduktivnom ponašanju, posebice ukoliko im je samopouzdanje ugroženo. Nadalje, nivo stresa se povećava ljudima koji su u interakciji s narcističkom osobom što rezultira češćim odsustvima radnika, kao i promjenom osoblja.[75]

Karakteristike osoba s narcističkom osobnošću su slijedeće:

- grandioznost i pretjeran ponos,
- dominacija i superiornost,
- manipulacija s ciljem ostvarenja vlastitih ciljeva,
- ekstrovertnost i
- otvorenost.

Potražnja narcističkog karaktera podijeljena je u dvije dimenzije:

- neživo/materijalno i
- živo/emocionalno.

Potražnja za udovoljavanjem nežive dimenzije svede se na stvari koje predstavljaju status kao što je automobil ili pogled iz ureda, dok udovoljavanje žive dimenzije zahtijeva emocionalne dobitke poput laskanja ili pažnje od kolega.[1] Osobe koje su u interakciji s narcistički nastrojenom osobom trebaju postaviti granice ponašanja iz razloga što se povremeno pomaganje može pretvoriti u kontinuirano očekivanje pomoći od strane narcističke osobe. Navedena potražnja šteti poslovanju na način da onemogući osobi s narcističkim karakterom da razmišlja objektivno jer strategije donosi u skladu sa svojim narcističkim potrebama.[36]

Osobe s narcističkim karakterom preferiraju hijerarhijski ustroj u poslovanju iz razloga što vjeruju kako će se uspeti do vrha te tako doći do moći i statusa, dok će radne sredine u kojima nemaju mogućnost napretka izbjegavati.[90]

Jedna od karakteristika narcizma je pretjerano hvalisanje vlastitih mogućnosti i postignuća, a upravo ta karakteristika pomaže pri intervjuima za posao. Iz tog su razloga

osobe s narcističkim karakterom uspješne pri dobivanju poslova i često se nalaze na višim menadžerskim pozicijama što dovodi do korporativnog narcizma.[86]

Psiholog Alan Downs nalaže kako do korporativnog narcizma dolazi ukoliko se osoba s narcističkim karakterom uzdigne do hijerarhijski visoke pozicije u korporaciji i stvori određenu dozu međuovisnosti uz koju može manifestirati narcističke karakteristike.[9] Psihoanalitičar Neville Symington tvrdi kako je moguće patološki nastrojenu organizaciju učiniti kvalitetnom na način da se uklone osobe s narcističkim karakterom s ključnih ili visoko rangiranih pozicija.[29]

Neke od strategija za nošenje s narcistički nastrojenom nadređenom osobom prema DuBrinu su sljedeće:[1]

- odnosu pristupiti realistično,
- zadržati svoj profesionalizam,
- povremeno laskati nadređenom,
- suočiti se s problemom pažljivo i taktično,
- bilježiti vlastita postignuća,
- biti otvoren na kritiku, te
- održavati dobre odnose s ostalim kolegama.

5.4.2. Psihopatija na radnom mjestu

Psihopatija na radnom mjestu je rijedak slučaj, no predstavlja veliku opasnost za organizaciju iz razloga što utječe negativno na produktivnost, nasilje i osoblje, posebice ukoliko se psihopat nalazi na visokoj poziciji.[3]

Robert D. Hare navodi kako 1% ljudske populacije udovoljava kliničke kriterije psihopata. Zanimljiva je činjenica što dalje navodi kako u poslovnom svijetu 3-4% osoba na višim pozicijama udovoljava kriterije psihopata.[52]

Organizacijski psihopati žude za božanskim osjećajem moći i kontrole nad drugim ljudima, a to su većinom psihopati u politici, menadžeri i direktori. Doimaju se inteligentni, šarmantni, iskreni i zabavni, no u principu brzo shvate što sugovornik želi ćuti te uljepšaju priču kako bi ostavili što bolji dojam i na kraju dobili što žele.[6]

Psihopat može biti uspješan i neuspješan. Uspješnim se smatraju oni koji udovoljavaju kriterijima te su se domogli visoke pozicije u poslovanju i bave se indirektnim kriminalom, dok se neuspješnima smatraju oni koji se bave regularnim kriminalom. Glavna varijabla između uspješnog i neuspješnog psihopata je pozadina u kojoj se nalazi ili iz koje potječe.[3]

Britanski psiholog Kevin Dutton navodi slijedećih 10 poslovnih pozicija s najvećim postotkom psihopata:[11]

- menadžeri,
- odvjetnici
- mediji,
- trgovci,
- kirurzi,
- novinari,
- policajci,
- svećenstvo,
- kuhari i
- civilni službenici.

Baibak i Hare u svojoj knjizi „Snakes in Suits: When Psychopaths Go to Work“ (Zmije u odijelima: Kada psihopati odu na posao) objašnjavaju proces pomoću kojeg psihopati dolaze do tako visokih pozicija. Proces ima 5 faza i to kako slijedi:[2]

- ulazak,
- procjena,
- manipulacija,
- konfrontacija i
- uspon.

Psihopati koriste jako razvijene socijalne vještine i šarm kako bi dobili određeni posao i ušli u organizaciju. Tijekom te faze psihopata će se teško razaznati te ga se može percipirati kao dobronamjernu osobu. Nakon što dobije posao, psihopat će procijeniti sve kolege i odrediti tko je pijun, a tko patron. Pijunima obično lako manipulira i iskoristi ih, a patrona koristi za zaštitu. Nakon procjene radne okoline i kolega, psihopat koristi manipulaciju šireći pozitivne informacije o sebi i negativne informacije o drugima. Takvi postupci često dovode do konfrontacije prilikom koje psihopat napada kredibilitet osobe iskrivljavajući istinu i

manipulirajući. U zadnjoj fazi, ukoliko postoji prilika za uspon, psihopat će zaboraviti na patrona i njegovu ulogu, te bez obzira na njihovu prijašnju pomoć, uzet će njihov posao.[2]

Slijedeći obrasci ponašanja temelj su psihopatskog karaktera, te opažanje više njih dobra su naznaka da je osoba psihopatski nastrojena:[49]

- javno ponižavanje drugih,
- namjerno širenje laži radi vlastite profiti,
- suzdržavanje od osjećaja krivnje,
- brza promjena emocija sa svrhom manipulacije,
- okrivljavanje drugih za svoje greške,
- preuzimanje tuđih zasluga i
- egoizam.

Glede posljedica, psihopati zadaju težak udarac poslovnoj organizaciji u kojoj se nalaze, posebice na visokoj poziciji, i to na slijedeći način:[3]

- nasilničko ponašanje prema kolegama,
- teški radni uvjeti,
- osoblje prekida s radom,
- pravna labilnost,
- dioničari prekidaju investicije,
- gubitak produktivnosti, te
- veći broj konfrontacija.

Kako bi se organizacija zaštitila od navedenih posljedica i od psihopata, potrebno je koristiti slijedeće radnje:[49]

- izvršiti intervju glede ponašanja,
- provjeriti kredibilitet informacija u životopisu,
- ispitati prijašnje suradnike (reference),
- prikupiti i nadgledati primjere rada, te
- provjeriti kriminalni dosje.

Postoje razni testovi za otkrivanje psihopata kao što su PCL-SV (Psychopathy Checklist - Screening Version), PM-MRV (Psychopathy Measure – Management Research Version) i B-SCAN (Business-Scan), a zanimljiv je podatak da je banka Ujedinjenog

Kraljevstva koristila neke od testova kako bi privukla osobu s psihopatskim karakterom što znači da su za određene poslove psihopati savršeni kandidati.[84]

5.4.3. Makijavelizam na radnom mjestu

Makijavelistom se smatra osoba koja manipulira drugim ljudima sa svrhom ostvarivanja vlastitih ciljeva. Pojam makijavelizam potječe iz knjige „Princ“ koju je napisao Niccolò Machiavelli. U knjizi se nalaze savjeti manipulativnog upravljanja narodom za vladare, a danas se koristi u poslovnom svijetu. Novi model objašnjava tri faktora makijavelizma u poslovnom svijetu:[60]

- zadržavanje moći,
- korištenje grubih menadžerskih taktika i
- manipulativno ponašanje.

Glavni principi makijavelizma su:[16]

- nikada ne pokazuj poniznost,
- arogancija je efektivnija kad interaktiramo s drugima,
- moral i etika su za slabe,
- moćni ljudi lažu, kradu i obmanjuju kad god žele, te
- bolje je da te se boje nego da si voljen.

Od osoba s visokim stupnjem makijavelizma se očekuje slijedeće:[16]

- zanemarivanje dijeljenja važnih informacija,
- nalaženje suptilnih načina pomoću kojih će negativno prikazati određenu osobu,
- ne ispunjavanje vlastitih obaveza, te
- širenje lažnih tračeva o određenoj osobi.

6. RASPRAVA

Odnosi između osoba u radnoj okolini definirani su samopouzdanjem i slikom o sebi koju svaki pojedinac te okoline posjeduje. Naime, samopouzdanje kao subjektivna emocionalna evaluacija vlastite vrijednosti nastaje tek nakon što osoba ustanovi određeni koncept i znanje o sebi. Drugim riječima, tek kada osoba formira sliku o sebi, može zauzeti i stav povodom te slike. Taj stav glede vlastite slike o sebi može biti pozitivan i negativan.

Istraživanja koja je proveo Jose Vicente Bonet u svrhu pisanja knjige: 'Priručnik za samopouzdanje', su pokazala da osobe s visokim samopouzdanjem smatraju sebe i druge jednakim glede dostojanstva, vide sebe kao vrijedne i zanimljive osobe, te odbijaju manipulaciju nad sobom. Iz toga proizlazi da takva osoba može imati dobre odnose na poslu iz razloga što poštuje druge, ali isto tako da neće tolerirati nasilničko ponašanje nad sobom jer poštuje i sebe.

Joseova istraživanja dalje nalažu kako su osobe s niskim samopouzdanjem sklone nezadovoljstvu, velikoj osjetljivosti na kritike od drugih, pretjeranom strahu od neuspjeha, neurotičnoj grižnji savjesti, pesimizmu i ljubomori. Osoba s navedenim karakteristikama može imati probleme u odnosima s drugim ljudima, a najveći problem mogu joj stvarati osobe koje su sklone nasilničkom ponašanju jer zbog niskog samopouzdanja nisu u stanju 'uzvratiti udarac'.

Prema istraživanjima Petera Jonasona koje je proveo s kolegama Slomski i Partyka, osobe 'mračne trijade' iznimno su opasne za moral i ugodnu atmosferu radne okoline, posebice ukoliko ta osoba obnaša dužnost na višoj razini. Svako poduzeće trebalo bi primjenjivati određene mjere opreza kako bi takve situacije izbjegla.

Stručnjakinja za retoriku i socijalnu lingvistiku, Pamela Lutgin-Sandvik, nalaže kako je manjak stručnog unificiranog definiranja i poimanja nasilničkog ponašanja na poslu dio problema jer je žrtvama teže ukazati na probleme s kojima se nose. Iz toga se da zaključiti kako pitanje nasilničkog ponašanja iziskuje veću pažnju od znanstveno sociološke i psihološke zajednice, kao i od organa vlasti.

7. ZAKLJUČAK

Tempo današnjice takve je prirode da većina pojedinaca u društvu provodi oko 35% aktivnog ili budnog vremena u radnoj sredini, pa su samim time u porastu istraživanja i znanstvene rasprave glede poboljšanja kvalitete rada i zadovoljstva pojedinaca. No s druge strane, danas nije neobično vidjeti da određena poduzeća koriste testove kako bi privukli osobe s psihopatskim karakteristikama i veliki broj ljudi nezadovoljno je na svom radnom mjestu zbog stresa i negativnih utjecaja. Iz toga nastaje potreba da se kao društvo upitamo glede određenih socijalnih normi, te postavimo jasne zakonske odredbe za bilo kakve oblike negativnog utjecaja tijekom radnog vremena, kao i van njega.

Pomorstvo, kao i ostale radne okoline, nije zaštićeno od faktora stresa i negativnih utjecaja. U srednjoj je kategoriji po opasnosti za burnout, a kao i kod ostatka radnog svijeta, nedostaje istraživanja i normi koje bi poboljšale kvalitetu života na brodu, bar što se mentalnog zdravlja tiče. Jedan od primjera su jeftinije tarife koje bi omogućile pomorcima pristupačniju komunikaciju s obitelji i prijateljima.

Naime, prema hijerarhiji ljudskih potreba, svaki čovjek osjeća želju za pripadanjem što ostvaruje putem odnosa s drugim ljudima. Pored toga, kroz te odnose bolje upoznaje sebe i sudjeluje u socijalnoj razmjeni koja nije samo materijalne prirode, a sami odnosi imaju svoj vijek trajanja s usponima i padovima. Tijekom odnosa, moć i dominacija igraju veliku ulogu, a kako se pojedinac nosi s njima ovisit će o samopouzdanju i slici koju ima za sebe.

Slika o sebi pomaže nam da bolje shvatimo sebe jer se formira kroz promatranje tuđih reakcija uz vlastita uvjerenja. U negativnom okruženju velika je sklonost razvijanja negativne slike o sebi i obrnuto. Uz negativnu sliku o sebi formirat će se krhko samopouzdanje što osobu čini podložniju negativnim utjecajima i stresu. Pretjerano samopouzdanje, s druge strane, osobina je mračne trijade koja negativno utječe na zadovoljstvo onih kolega koji im nisu nadređeni, a nadređene iskorištavaju kao zaštitu.

Karakteri mračne trijade poduzeću donose pravnu labilnost, teške radne uvjete, gubitak investicija, veći broj konfrontacija i sveopće nezadovoljstvo subjekata radne sredine koje će negativno utjecati na produktivnost na poslu. S obzirom da je poveznica mračne

trijade, zadovoljstva radnika i produktivnosti na poslu navedene naravi, za poduzeće je preporučljivo prepoznati štetne ljude za radnu atmosferu, te obaviti potrebne korake kako bi se situacija popravila.

Istraživanja nalažu da su mete negativnih ljudi na radnom mjestu uglavnom podređeni, iz čega se da zaključiti da je za poduzeće i radnu sredinu najopasnija ona negativna osoba kojoj je dana moć. Zbog toga bi svako poduzeće trebalo preuzeti odgovornost i pobrinuti se da se na ključnim menadžerskim pozicijama ne nađu osobe koje čine štetu po pitanju dostojanstva i zadovoljstva druge osobe.

Neki od rješenja za poduzeća su intervjui glede ponašanja ili provjera kredibiliteta informacija u životopisu i prijašnjih suradnika. Pojedincu se pak preporuča da odnosu s negativnom osobom u radnoj sredini pristupi realistično, da zadrži svoj profesionalizam, da se sa svakom konfrontacijom i problemom suoči pažljivo i taktično, te da problem prijavi nadređenom ili organima vlasti ukoliko su zakonske odredbe povodom nasilničkog ponašanja na poslu definirane.

8. LITERATURA

Knjige:

1) A. J. DuBrin, Narcissism in the Workplace, Edward Elgar Publishing, 2012.
2) Baibak, P; Hare, R. D; Snakes in Suits: When Psychopaths Go to Work, Harper Collins, 2009.
3) Boddy, C. R; Corporate Psychopaths: Organizational Destroyers, Palgrave Macmillan UK, 2011.
4) Cassell, P; Giddens, Anthony, The Constitution of Society, The Giddens Reader, Stanford, California, Stanford University Press, 1993.
5) Charles Horton Cooley, Human Nature and the Social Order, New York: Charles Scribner's Sons, 1922.
6) Clarke J; Working with Monsters: How to Identify and Protect Yourself from the Workplace Psychopath, Random House Australia, 2005.
7) Daniel L. Schacter, Psychology, 2nd Ed; New York, Worth Publishers, 2011.
8) David B. Baker, Oxford Handbook of the History of Psychology, Oxford, Oxford University Press, 2012.
9) Downs, Alan; Beyond The Looking Glass: Overcoming the Seductive Culture of Corporate Narcissism, AMACOM, 1997.
10) Durkheim, Émile, The Division of Labor in Society, LA Coser: New York: The Free Press, 1984.
11) Dutton K; The Wisdom of Psychopaths: What Saints, Spies, and Serial Killers Can Teach Us About Success, Farrar, Straus and Giroux, 2012.
12) Fernald L. Dodge, Psychology: Six perspectives, California, Thousand Oaks, Sage Publications, 2008.
13) Freud, S; The Unconscious, XIV (2. izdanje). Hogarth Press, 1955.
14) Gallup, G. G. Jr; Self-recognition in chimpanzees and man: A developmental and comparative perspective, New York: Plenum Press, 1979.
15) Giddens, Anthony, Duneier, Mitchell, Applebaum, Richard, Introduction to Sociology, Sixth Edition, New York: W.W. Norton and Company. Chapter 1; 2007.
16) Greenberg J; Baron R. A; Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work, Prentice Hall, 2003.
17) Hamachek, D. E; Encounters with the Self, New York: Rinehart, 1971.

18) Haralambos i Holborn, Sociology: Themes and perspectives, 6th ed, Collins Educational, Chapter 14: Methods. 2004.
19) Herbert J. Freudenberger, Gail North, Women's Burnout: How to Spot It, How to Reverse It, and How to Prevent It, Doubleday, 1985.
20) José-Vicente Bonet, Be a friend to yourself: Self esteem handbook, Sal Terrae, Maliaño (Cantabria, España), 1997.
21) Lindzey, G; Aronson, E, The Handbook of Social Psychology, New York: McGraw Hill, 1985.
22) Locke, J; An essay concerning human understanding, London: Edmund Parker, original 1690.
23) MacLachlan M., Maritime Psychology, Trinity College Dublin,
24) Mandler, G; A history of modern experimental psychology: From James and Wundt to cognitive science, Cambridge, Massachusetts, MIT Press, 2007.
25) Margaret S. Archer, Jonathan Q. Tritter, Rational Choice Theory: Resisting Colonisation, Routledge, 2013.
26) Martin, John Levi, The Explanation of Social Action, Oxford University Press, 2011.
27) Michela Gallagher; Randy J. Nelson, Handbook of Psychology, Volume 3: Biological psychology, Hoboken, New York, John Wiley & Sons, 2002.
28) Myers, David G; Social psychology (10th ed.). New York: McGraw-Hill, Higher Education, 2009.
29) Neville Symington, Narcissism: A New Theory, London: Karnac books, 2004.
30) Patricia M. Sias, Organizing Relationships: Traditional and Emerging Perspectives on Workplace Relationships, Los Angeles, California: Sage, 2009.
31) Rayner, C; Cooper, C. L; Kelloway, E; Barling, J; Hurrell Jr; Workplace Bullying, Handbook of workplace violence, Thousand Oaks, California: Sage, 2006.
32) Rayner C; Hoel H; Cooper C. L; Workplace Bullying: What we know, who is to blame and what can we do?, CRC Press, 2001.
33) Robert G. Lord; Ruth Kanfer, Emotions and Organizational Behavior, Emotions in the Workplace: Understanding the Structure and Role of Emotions in Organizational Behavior, Pfeiffer, 2002.
34) Ross, Martín, El Mapa de la Autoestima, Dunken, 2013.
35) Rowan, John, Ordinary Ecstasy: The Dialectics of Humanistic Psychology, London, UK: Brunner-Routledge, 2001.
36) S. Allcorn, Organizational Dynamics and Intervention, M.E. Sharpe, 2005.

37) Sandra E. Hockenbury; Don H. Hockenbury, Psychology, New York, Worth Publishers, 2010.
38) Smith, E. R; Mackie, D. M; Social Psychology (3. izd.), Hove: Psychology Press, 2007.
39) Steven E. Barkan, Theoretical Perspectives in Sociology, Sociology: Understanding and Changing the Social World, Brief Edition. 18.12. 2014.

Akademski članci:

40) Andersen, S. M; Chen, S; The relational self: an interpersonal social-cognitive theory, Psychological review, 2002.
41) Assiter, A; 1984, Althusser and structuralism, The British journal of sociology, vol. 35, no. 2, Blackwell Publishing, str. 272–296; 1984.
42) Banker, J. E; C. E. Kaestle; K. R. Allen, Dating is Hard Work: A Narrative Approach to Understanding Sexual and Romantic Relationships in Young Adulthood, Contemporary Family Therapy: An International Journal, str. 173–191; 2010.
43) Baumeister, R. F; Campbell, J. D; Krueger, J. I; Vohs, K. D; Does High Self-Esteem Cause Better Performance, Interpersonal Success, Happiness, or Healthier Lifestyles?, Psychological Science in the Public Interest, str. 1–44, 2003.
44) Baumeister, R. F; Leary, M. R; The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation, Psychological Bulletin, str. 497-529; 1995.
45) Berscheid, Ellen, The greening of relationship science, American Psychologist, str. 260–266; 1999.
46) Brief, Arthur P; Howard M. Weiss, Organizational Behavior: Affect in the Workplace, Annual Review of Psychology, str. 279-307; 2002.
47) Elfenbein, H. A; Ambady, N; Predicting workplace outcomes from the ability to eavesdrop on feelings, Journal of Applied Psychology, str. 963-971; 2002.
48) Emerson, R. M; Social Exchange Theory, Annual Review of Sociology, str. 335–362; 1976.
49) Faggioni M; White M; Organizational Psychopaths – Who Are They and How to Protect Your Organization from Them, Integrity managment consulting group, 2009.
50) George Herbert Mead, The Social Self, Journal of Philosophy, Psychology and Scientific Methods 10, str. 374-380, 1913.

51) Giddens, A; The Constitution of Society, California: University of California Press, str 14-19; 1996.
52) Hare, R. D; Predators: The Disturbing World of the Psychopaths among Us, Psychology Today, str. 54–61; 1994.
53) Heatherton, T. F; Macrae, C; Kelley, W. M; What the social brain sciences can tell us about the self, Current Directions in Psychological Science, str. 190-193; 2004.
54) Hewitt, John P; Oxford Handbook of Positive Psychology, Oxford University Press, str. 217–224; 2011.
55) Hinkley, K; Andersen, S. M; The working self-concept in transference: significant-other activation and self change, Journal of personality and social psychology, str. 1279-1295; 1996.
56) Homans, George, Social Behavior: Its Elementary Forms, New York: Harcourt Brace Jovanovich, str. 13; 1961.
57) Insel, Thomas, The neurobiology of attachment, Nature Reviews, Neuroscience, str. 129–136; 2001.
58) Jonason, P., The Dark Triad at work: How toxic employees get their way, Personality and Individual Differences, str. 449–453; 2012.
59) Karl Popper, Conjectures and Refutations, Readings in the Philosophy of Science, Mountain View, California, Mayfield Publishing Company, str. 33-39; 2000.
60) Kessler, S. R; Bandei, A. C; Spector, P. E; Borman, W. C; Nelson, C.E; Penney, L. M; Reexamining Machiavelli: A three dimensional model of Machiavellianism in the workplace, Journal of Applied Social Psychology, str. 1868–1896, 2010.
61) Klein, S. B; Loftus, J; Burton, H. A; Two self-reference effects: The importance of distinguishing between self-descriptiveness judgments and autobiographical retrieval in self-referent encoding, Journal of Personality and Social Psychology, str. 853-865; 1989.
62) Klein, S. B; Loftus, J; Kihlstrom, J. F; Self-knowledge of an amnesia patient: Toward a neuropsychology of personality and social psychology, Journal of Experimental Psychology, str. 157-165; 1996.
63) Lee, H. E; H. S. Park, Exploration of the relationship between friendship at work and job satisfaction: an application of balance theory, International Communication Association, str. 1–44, 2006.

64) Lee, Kibeom, Allen, Natalie J; Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions, Journal of Applied Psychology, str. 131-142; 2002.
65) Lee-Kim, Julia, 6 Habits of Highly Effective Bosses, Business Communication Quarterly. str. 104-127; 2006.
66) Levinger, G; H. H. Kelley, Development and change, Close relationships, New York: W.H. Freeman and Company, str. 315–359; 1983.
67) Lutgin-Sandvik, Pamela, The Communicative Cycle of Employee Emotional Abuse, Sage Journals, 2003.
68) Markus, H; Nurius, P; Possible selves, American Psychologist 41, no. 9, 1986.
69) Maslach, C; Schaufeli, W. B; Leiter, M. P; S. T. Fiske; D. L. Schacter; C. Zahn-Waxler, Job burnout, Annual Review of Psychology, str. 397–422; 2001.
70) Miller, Katherine, Compassionate Communication in the Workplace: Exploring Processes of Noticing, Connecting and Responding, Journal of Applied Communication Research, str. 223-245, 2007.
71) Miller, Kathrine, & Koesten, Joy; Financial Feeling: An Investigation of Emotion and Communication in the Workplace, Journal of Applied Communication Research, str. 8-32; 2008.
72) Orth U; Robbins R. W; The development of self-esteem, Current Directions in Psychological Science, str. 381–387; 2014.
73) Paulhus, D. L; Williams, K. M; The Dark Triad of Personality, Journal of Research in Personality, str. 556–563, 2002.
74) Paul Jackson, Reima Suomi, e-Business and Workplace Redesign, str. 37; 2004.
75) Penney, L. M; Spector, P. E; Narcissism and counterproductive work behavior: Do bigger egos mean bigger problems?, International Journal of Selection and Assessment, str. 126–134, 2002.
76) Power, F. Clark; Khmelkov, Vladimir T; Character development and self-esteem: Psychological foundations and educational implications, International Journal of Educational Research, str. 539-551, 1998.
77) Raboteg-Saric Z; Sakic M; Relations of parenting styles and friendship quality to self-esteem, life satisfaction, & happiness in adolescents, Applied Research in the Quality of Life, str. 749–765, 2014.

78) Rogers, T. B; Kuiper, N. A; Kirker, W. S; Self-Reference and the Encoding of Personal Information, Journal of Personality and Social Psychology, str. 677-688; 1977.
79) Ruotsalainen J. H; Verbeek J. H; Mariné A; Serra C; Preventing occupational stress in healthcare workers, The Cochrane Database of Systematic Reviews, 2014.
80) Sandstrom, A; Rhodin I. N; Lundberg M; Olsson T; Nyberg L; Impaired cognitive performance in patients with chronic burnout sysndrome, Biological Psychology, str. 271–279; 2005.
81) Stanley B. Klein, Leda Cosmides, Kristi A. Costabile, Preserved Knowledge of Self in a Case of Alzheimer's Dementia, Social Cognition: Vol. 21, str. 157-165; 2003.
82) Urry, John, Metaphors, Sociology beyond societies: mobilities for the twenty-first century, Routledge, str. 23; 2000.

Internet stranice:

83) Boeree, C. Personality Theories: Abraham Maslow, Webspace.ship.edu, 12.02.2017. http://webspace.ship.edu/cgboer/maslow.html
84) Corporate Psychopaths, Transcript of Interview with Clive Boddy, Author, part 1, 09.03.2017. https://www.opednews.com/articles/Corporate-Psychopaths-Tra-by-Rob-Kall-130727-402.html
85) John Cacioppo, Psychology is a Hub Science, Association for Psychological Science Observer, 10.02.2017. https://www.psychologicalscience.org/observer/psychology-is-a-hub-science#.WNEfblXhDIV
86) Kinder L; 'Narcissists' perform best in job interviews, Daily Telegraph, 01.03.2017. http://www.telegraph.co.uk/news/newstopics/howaboutthat/10902856/Narcissists-perform-best-in-job-interviews-according-to-study.html
87) Petrecca, Laura, Bullying by the boss is common but hard to fix, USA Today, 05.03.2017. http://usatoday30.usatoday.com/money/workplace/2010-12-28-bullyboss28_CV_N.htm
88) Williams, Ray, The Silent Epidemic: Workplace Bullying, Psychology Today, 20.12.2017.

https://www.psychologytoday.com/blog/wired-success/201105/the-silent-epidemic-workplace-bullying

89) Workplace Bullying Institute, Top 25 workplace bullying tactics, 27.02.2017. http://www.workplacebullying.org/top-25/

90) Zitek E, Jordan A; Research: Narcissists Don't Like Flat Organizations, Harvard Business Review, 05.03.2017. https://hbr.org/2016/07/research-narcissists-dont-like-flat-organizations

9. POPIS SLIKA

Slika 1. Piramida ljudskih potreba
Slika 2. Elementi slike o sebi
Slika 3. Shematski prikaz memorije