

## UVOD

Pre oko godinu dana se u jednoj firmi u Srbiji zaposlio mladi stručnjak, porodičan čovek, prepun energije i odličnih ideja za unapređenje posla kojim se bavi. On je osoba potpuno sigurna u svoje kvalitete, pa samim tim sa lakoćom komunicira, ne samo sa kolegama na radnom mestu, već i u društvu. Toj radnoj sredini upravo je nedostajala osoba takvih kvaliteta, pa je mladi stručnjak vrlo brzo napredovao. Lepa srpska priča, ali samo za sada, jer u nastavku sledi – mobbing. Prvo su krenule glasine. S obzirom da junak naše priče ima porodicu kakvu bi svako poželeo, prvi udarac bio je upućen na najosetljivije mesto, pa je čovek ni kriv ni dužan proglašen osobom promiskuitetnog ponašanja. Budući da je supruga vrlo staložena i razumna osoba, ova priča je propala, pa je onda izvučen i "džoker" – mladi stručnjak je proglašen alkoholičarem. Iako uopšte ne konzumira alkohol, priča je dalje navodila na to da reči koje on izgovara zapravo nisu njegove, već da to iz njega progovara rakija, koju on po ceo dan "krišom ljušti".

## Nova dijagnoza

Verovatno se svako od nas bar jednim delom prepoznao u ovoj priči, ili smo bar prepoznali loš, ali sve prihvaćeniji obrazac ponašanja. Ne moramo ni da konsultujemo stručnjake da bi znali da se skoro svaki zaposleni građanin Srbije suočio sa nekim od oblika psihičkog ugnjetavanja na poslu, bilo da je on nekog ugrožavao ili je bio žrtva spletkarenja i ponižavanja. U primeru mladog stručnjaka je, očigledno, zlobna i isfrustrirana radna sredina reagovala na njegov kvalitet. Međutim, izvanredan kvalitet nekog radnika je samo jedan od mnogih podsticaja za vršenje mobbinga.

Generalno, radi se o novodefinisanom, ali odavno postojećem obliku zlostavljanja na poslu. Mobbing ima mnogo podoblika, ali u suštini podrazumeva stalno napadanje, ponižavanje, zlostavljanje i izolaciju, sve do tačke kada osoba izložena mobbingu jednostavno više ne može da funkcioniše na radnom mestu, a sve sa krajnjim ciljem da se ona potpuno eliminiše, ili da se jednostavno proglasi paranoičnom i ludom. Radi se o zlonamernom, neseksualnom, nerasnom zlostavljanju, ali ipak zlostavljanju.

Psihijatri, ali i mnogi drugi lekari, kažu da se sa takvim problemom već dugo sreću, ali da on sada ima i svoju dijagnozu. Kakve je razmere u svetu poprimio mobbing, najbolje pokazuje primer nemačkog Volksnjagena, u kome je uvedeno pravilo da se mobbing sprečava, čak i po cenu otkaza za one koji svoj posao rade dobro ali nekog na bilo koji način zlostavljaju. Jednostavno, u Volksnjagenu su svesni da samo normalna radna sredina može doneti željene poslovne rezultate.

## Profesor Lejman

Reč mobbing je engleskog porekla i nastala je od glagola "to mob", što znači: prostački napasti, nasrnuti. Ovaj svojevrsni psiho-teror prvi je uočio i definisao prof. dr Hajnc Lejman, švedski psiholog, koji je napisao čak i Enciklopediju mobbinga. U njoj Lejman, između ostalog, upozorava svetsku javnost na mobbing, kao na zanemarivani i tolerisani vid ugrožavanja osnovnih ljudskih prava, koji može biti višestruko štetan. Prema rečima doktora Lejmana, bilo da se radi o pakosnim primedbama, špijuniranju, klevetanju ili čak i pretnjama i mučenju, cilj svakog mobbinga je da ugrozi integritet neke osobe, odnosno njen profesionalni, socijalni, ali i privatni život.

Švedski doktor je otkrio da se čak svaki četvrti radnik tokom svog radnog veka bar jednom nađe u ulozi objekta ovog vida zlostavljanja. Žrtva mobbinga može postati svako, bez obzira na pol, godine života, socijalni status, spoljašnji izgled, stepen obrazovanja ili profesionalnu poziciju.

Štaviše, što je posao bolje pozicioniran - to je mobbing suptilniji. Iako istraživanja i iskustva pokazuju da su mobbingom počeđnako ugroženi i muškarci i žene, pri čemu po pravilu muškarci zlostavljaju muškarce, a žene gotovo isključivo žene, stručnjaci smatraju da su žene ipak za nijansu rizičnija grupa.

## Poreklo reči Mobbing

Reč "MOBBING" je engleskog porekla, kovanica od dva glagola sa značenjem i to:

1. „TO MOB“ - nasrnuti u masu, bučno navaliti na nekoga
2. „BULLY“ - siledžija, nasilnik, zlostavljati, kinjiti
3. „BULLING“ - maltretiranje učnika od strane učenika ili nastavnika

## Vrste Mobbinga

VERTIKALNI: predpostavljeni zlostavlja

- jednog podređenog radnika
- jednog po jednog radnika dok ne uništi čitavu grupu (strateški mobbing)
- jedna grupa radnika (podređenih) zlostavlja jednog predpostavljenog

HORIZONTALNI:

- javlja se između radnika koji su u jednakom položaju u hijerarhijskoj organizaciji. Osećaj ugoženosti, ljubomora i zavist mogu potstaknuti želju da se elimiše neki kolega (do skorašnji prijatelj) pogotovu ako postoji uslov da njegova eliminacija vodi napretku u karijeri

- čitava grupa radnika zbog unutrašnjih problema, napetosti i ljubomore, može izabrati jednog radnika „žrtvu“ na kojoj će dokazati da su snažni i sposobniji

## Vrste napada

1. *Napad na mogućnost adekvatnog komuniciranja*  
Nadređeni ili kolege ograničavaju mogućnost izražavanja žrtve. Žrtva se prekida u razgovoru, odbijaju se i verbalni i neverbalni kontakti sa žrtvom, izbegavaju se pogledi . . .
2. *Napad na mogućnost održavanja socijalnih odnosa*  
Izolacija žrtve, niko joj se ne obraća, svi se ponašaju kao da ista i ne postoji, premešta se u prostoriju daleko od kolega ili rukovodioca, ne poziva se na zajedničke sastanke, ne poziva se da učestvuje na zajedničkim proslavama, pauzama, neformalna druženja i slično . . .
3. *Napad na ličnu reputaciju*  
Neosnovane priče o žrtvi i njenom privatnom životu, ogovaranje, ismejavanje, negativni komentari ličnih karakteristika žrtve itd.
4. *Napad na kvalitet profesionalnog rada*  
Stalne neosnovane kritike i prigovori, vređanje, preterana kontrola, stalna kažnjavanja i niska ocena rada ničim dokazana. Žrtvi se ne daju radni zadaci i oduzimaju sredstva rada (kompjuter, telefon)-sindrom „PRAZNOG STOLA“, zadaju joj se zadaci neprilagođeni profesionalnoj kvalifikaciji (zadaci su prejednostavljeni ili preteški i zahtevaju od žrtve sposobnosti koje nema, cilj je naterati žrtvu da pogreši), zatrpavanje zadacima sa veoma kratkim rokovima - sindrom „PUNOG STOLA“, stalno menjanje radnih zadataka.
5. *Napad na zdravlje*  
Žrtva se prisiljava da obavlja zadatke koji narušavaju njeno zdravlje, nedopuštaju joj se godišnji odmor i slobodni dani, prigovaraju se korišćenje bolovanja i ista kontrolišu, preti se fizičkim napadima, žrtvi se preti ili se seksualno zlostavlja.  
U nekim istraživanjima pod terminom „MOBBING“ se podrazumeva samo psihološko zlostavljanje i proučava se odvojeno od seksualnog zlostavljanja i telesnog nasilja, dok se u drugim telesno i seksualno nasilje samo jedan od oblika „MOBBING“-a, moralnog maltretiranja.  
Permanentna izloženost „MOBBING“-u drastično ugrožava zdravstveno stanje žrtve.

## Zdravstvene smetnje i simptomi

1. *PROMENE NA PSIHIČKOJ I EMOCIONALNOJ SFERI*
  - Depesija
  - Anksioznost
  - Krize plača
  - Osećaj depersonalizacije
  - Napad panike

- Socijalna izolacija
- Emocionalna otupljenost

2. PROMENE NA TELESNO-ZDRAVSTVENOM PLANU

- Glavobolja
- Poremećaj spavanja
- Vrtoglavica
- Problem sa varenjem
- Hipertenzija
- Hiperglikemija
- Srčani problemi
- Kožne promene

3. PROMENE U PONAŠANJU

- Agresivnost (hetero ili autoagresija)
- Pasivizacija
- Povećano konzumiranje alkohola
- Povećano konzumiranje cigareta
- Povećano konzumiranje lekova
- Seksualni poremećaj ...

DIJAGNOZA KOJA SE JAVLJA KAO POSLEDICA MOBBINGA JE PRIZNATA U SVETSKOJ ZDRAVSTVENOJ ORGANIZACIJI POD NAZIVOM "POSTTRAUMATSKI STRESNI POREMEĆAJ"

### **Žrtve Mobbinga**

*KOJE SU KARAKTERISTIKE ŽRTAVA MOBBINGA:*

- Poštenjaci
- Veoma kreativne osobe
- Osobe koje su uočile i prijavile nepravilnosti u radu
- Osobe koje traže više samostalnosti u radu ili bolje uslove rada
- Osobe koje nakon više godine besprekornog radnog staža traže priznanje (moralnu satisfakciju)
- Mlade osobe na početku karijere
- Osobe proglašene tehnološkim viškom
- Osobe pred penzijom
- Bolesne osobe (često izostajanje s radnog mesta zbog bolesti može izazvati negativnu reakciju)
- Osobe sa posebnim potrebama
- Pripadnici manjinskih grupa
- Različitost polova (žena u grupi muškaraca ili muškarac u grupi žena)
- Osobe sa specifičnom seksualnom opredeljenošću
- Osobe obbolele od netipičnih bolesti (aids, hepatitis c)
- Slabe ličnosti - podložne uticaju autoriteta funkcije
- Osobe sa neadekvatnom kvalifikacijom

## Reakcije žrtava Mobbinga

### KARAKTERISTIČNE REAKCIJE SU:

1. POČETNO SAMOOKRIVLJAVANJE -prva pomisao žrtve je da je ona sigurno nešto pogrešila i da krivica leži u njoj. Uobičajene misli koje se javljaju u tom periodu su: "Da li sam ja odgovorna za nastalu situaciju", "Gde sam pogrešio", "Ne razumem šta se to događa", a karakteristični su osećaji zbunjenosti i anksioznosti.
2. USAMLJENOST - Žrtva se oseća usamljenom, odbačenom i često se stidi zbog svega što se događa. Boji se da joj drugi neće verovati, pa zato ne govori o svom problemu ni u porodici ni sa prijateljima. Ponekad, ako iznese svoj problem nailazi na osudu kako u porodici tako i u okruženju uz komentar " sama si to tražila". Ta pojava se zove "DVOSTRUKI MOBBING". Uobičajena mioa koja se javlja u tom periodu je "Drugima se to ne može dogoditi", a karakteristični su osećaji anksioznost i depresija.
3. LIČNO OBEZVREĐIVANJE - ovo je samo jedan od simptoma prave depresije koja je često jedna od posledica mobbinga. Žrtva je preplavljena mislima: „Nisam u mogućnosti da se prilagodim“, "Ne mogu rešiti problem jer sam nesposoban, ništa ne vredim".
4. BORBA ZA BLOKADU I ELIMINACIJU MOBBINGA-ova reakcija je karakteristična za jake i inteligentne osobe svesne da su pod uticajem mobbinga. Iste koriste sva raspoloživa zakonska, psihološka, sociološka, medijska i druga sredstva kako bi skrenuli pažnju javnog mnjenja da se radi o pojavi mobbinga

## MOBBER

Pod ovim terminom podrazumevaju se osobe koje psihološki, moralno, seksualno, i druge načine maltretiraju, zlostavljaju i na sve načine pokušavaju da eliminišu osobe za koje smatraju da im smetaju.

## OSOBINE LIČNOSTI MOBERA

Psiholozi tvrde da su moberi osobe sa poremećajem ličnosti. To su manje sposobne, ali moćne osobe, bez kapaciteta za ljubav, igru, kreativnost, davanje i deljenje, kao i empatija prema drugim osobama. Njima se lako pridružuju slabe ličnosti (poltroni) u strahu da ne postanu žrtve mobbinga, identifikuju se sa agresorom, staju na njegovu stranu očekujući ličnu korist (biofeedback=primena).

Moberi mobbingom prikrivaju nemoć u nekoj drugoj sferi svoga života (najčešće privatnog, tj. u braku ili porodici), formirajući oko sebe grupu u kojoj dokazuju svoju moć i važnost na račun žrtve. Često se zlostavljajući, zapravo osećaju inferiorno (iza svake prepotencije stoji neka impotencija). Na taj način osiguravaju dominantnu poziciju ili sklanjaju, odstranjuju onoga koji im stoji na putu uspeha. Neretko to čine iz ličnog straha da neće biti cenjeni i da će sami postati nečija žrtva. Neki zlostavljači to rade svesno, sa namerom da naškode drugome i da ga prisile da napusti radno mesto

## Način sprečavanja Mobbinga

Ako imate osećaj da ste žrtva mobbinga, diskriminacije ili da se na vama sprovodi bilo koji način zlostavljanja, pokušajte da učinite sledeće:

1. **ODLUČNO** recite osobi da njeno ponašanje nije za Vas prihvatljivo i da smesta prestane. To je najbolje učiniti u prisustvu drugih osoba ili PREDSTAVNIKA SINDIKATA.
2. **VODITE** dnevnik:
  - Beležite datum, vreme i događaj sa što je moguće više detalja;
  - Beležite imena svedoka;
  - Beležite kako se to dogodilo (opis događaja).

Imajte na umu da se mobbingom smatra ne samo incident već i broj, učestalost i naročito namera zlostavljanja.

3. **ČUVAJTE** kopije pisama, e-maila, faksova, poruka, rešenja, zahteva koje šaljete ili dobijate od osobe koja Vas maltretira.
4. **NE VRAĆAJTE** istom merom jer ćete teško dokazati da Vi niste zlostavljač, već zlostavljena osoba, te ćete dovesti u nedoumicu osobe kojima ste se obratile za pomoć.
5. **OBRATITI SE** za pomoć psihologu ustanove (ukoliko je ima), predstavniku sindikata, osobi koja je zadužena za kadrovske poslove u skladu sa kolektivnim ugovorom i zakonom, Odboru za zdravlje i bezbednost na radu u svojoj ustanovi.
6. **OBAVESTITE** najbližem udruženju ili savetovalištu za mobbing.
7. **ZATRAŽITE** od nadležnog lekara da utvrdi da je pogoršanje zdravstvenog stanja posledica mobbinga-stresa na radnom mestu.
8. **OBAVEZNO** kontaktirajte ovlašćenog predstavnika sindikata za Vašu opštinu ili region u cilju obaveštavanja javnog mnjenja putem sredstava javnog informisanja (pisanih ili elektronskih)

## Uloga udruženja savetovališta za Mobbing

U našem okruženju termin **MOBBING-MOBER** je u većini slučajeva **NEPREPOZNATLJIVA POJAVA**. Ljudi su mobirani, a da sa samom terminologijom i dijagnostikom nisu u kontaktu. Mobirane osobe lutaju, zavisno od profila ličnosti, bore se, izvlače iz krize samostalno, lutajući od lekara do lekara, od psihologa do socijalnog radnika, od psihijatra do psihijatra, od pravnika do advokata.

Pošto su psihičke posledice zlostavljanja na radnom mestu sve češći razlog zbog kojih se pacijenti obraćaju za stručnu pomoć, evidentno je da je neophodno otvaranje **UDRUŽENJA ILI SAVETOVALIŠTA ZA MOBBING** radi pružanja psihološke, medicinske i pravne podrške žrtvama mobbinga.

U udruženju ili savetovalištu za mobbing nepochodan je angažman sledećih profila stručnjaka:

- **PSIHOLOG:** uzimanje anamnestičkih podataka, intervjuja, Revidirane Beta serije, Test o verbalnom pamćenju, MMPI-2, Bekove lestvice depresivnosti, Varteggovog projektivnog testa, Hooperovog testa vizuelne organizacije čime bi se dobila autentična slika profila ličnosti i razotkrila suština promene ličnosti žrtve mobbinga. Psihološka podrška, sam osećaj pacijenta da zna da ima kome da se obrati i da računa na istu, demistifikovala bi problem i na taj način pacijentu bi bilo omogućeno da se realno suoči sa svim pratećim posledicama mobbinga kao i mogućnostima razrešavanja istog.
- **PSIHIJATAR:** identifikacija činjenice da bolest nije uzrokovana organskim poremećajem već da se radi o reaktivnom poremećaju nastalog usled dejstva mobbinga; određuje odgovarajuću dijagnozu i terapiju kao i praćenje rezultata lečenja
- **PRAVNIK:** preduzima sve potrebne zakonske radnje u cilju sprečavanja mobbinga i kažnjavanja mobera (pravna podrška)
- **PREDSTAVNIK SINDIKATA:** preduzima sve potrebne radnje u cilju poštovanja KOLEKTIVNOG UGOVORA (kako opšteg tako i pojedinih), organizuje edukaciju članstva o načinima i merama prepoznavanja i eliminaciji mobbinga, omogućuje žrtvi mobbinga slobodu misli i izražavanja u mas medijima, on je tampon zona između mobera i žrtve mobbinga

### **Značaj Mobbinga**

Mobbing je široko rasprostranjena pojava, najčešće proučavana na radnim mestima, a posledice se reflektuju na socijalno okruženje, radnu sredinu i na pojedinca, pa se problem posmatra psihološkog, medicinskog, socijalnog i pravnog aspekta a ciljem da se upozori na značajnost problema, da se prepozna jer se mobbing može sprečiti permanentnom primarnom prevencijom, informisanjem, edukacijom i konkretnim merama npr.:

- Ličnim treningom komunikacijskih veština;
- Zaštitnim zakonodavstvom;
- Organizacijskom politikom;
- Praksom koja primenjuje Pravilnike o radu koji ne tolerišu zlostavljanje.

Na osnovu Galupovog istraživanja, konstatovano je da 60% zaposlenih u Srbiji živi u ogromnom strahu od gubitka posla te je na taj način strah glavni pokretački mehanizam za psihološko maltretiranje i ponižavanje - MOBING.

Prvo javno izlaganje u Srbiji bilo je na 54-tom stručnom naučnom skupu psihologa Srbije na Zlatiboru od 24 do 27 maja 2006.god. sa temom: MOBING-STVARNOST ILI ILUZIJA u okviru slobodnih saopštenja i poster prezentacije.

### **Kako je kod drugih ?**

Žalosna je činjenica da kod nas još nije uveden Zakon o zaštiti žrtava mobbinga, za razliku od najrazvijenijih zapadnih zemalja (Švedska je čak regulisala zaštitu od mobbinga Krivičnim zakonom, po kome je mobber krivično odgovoran a žrtva može zatražiti štetu za nanesenu joj "biološku štetu").

Istraživanja u razvijenom delu Evrope pokazala su da je broj onih koji se osećaju ugnjetavanim na poslu u stalnom porastu i da se trenutno kreće oko 2,5%. Samo u Nemačkoj od mobbinga pati 1,2 miliona zaposlenih, oko 1.000 samoubistava se smatra

uzrokovanim zlostavljanjem na radnom mestu, dok šteta po privredu države, izražena novčano, iznosi 24 milijarde evra. Trenutno je zakon protiv mobbinga na snazi jedino u Francuskoj, a kazna se kreće između godinu dana zatvora i novčane kazne od 15.250 evra. Sem toga, u Nemačkoj telefonske linije za pomoć žrtvama mobbinga beleže do 2.000 poziva dnevno, a otvorene su i prve klinike za lečenje bolesnih. Istraživanja još pokazuju da je preko polovine zaposlenih u Evropi nezadovoljno odnosima na poslu.

Na pitanje može li osoba koja je zlostavljana na radnom mestu da se požali nekome 33,5% njih je odgovorilo da uglavnom ne može, a 50,8% zaposlenih smatra da im kolege kontrolišu dužinu boravka na poslu. Postoje razni oblici mobbinga na poslu, a jedan od njih je i dobijanje besmislenih zaduženja i radnih obaveza ispod profesionalnog nivoa, što je na sadašnjem poslu iskusilo 13,4% anketiranih, odnosno na prethodnom 10,3%. Da su ismevani zbog govora, držanja, hoda ili odevanja na trenutnom poslu priznalo je 11,2% anketiranih, a u većem procentu (13%) su to bile žene, u odnosu na muškarce (9,2%).

Interesantno je da je čak oko 23% anketiranih na sadašnjem poslu doživelo situaciju da se razgovor naglo prekinuo kada su oni ušli u neku radnu prostoriju. Oblik mobbinga na poslu svakako je i to da pretpostavljeni nikada ne pohvali poslovni uspeh neke osobe (20,7% na sadašnjem), a gotovo isti procenat (oko 20%) smatra da su rezultati njihovog rada obezvređeni.

U Švedskoj je svakodnevno ponašanje pretpostavljenog koji zadaje zadatke radniku povišenim tonom i na autoritativan način, ocenjeno kao neprihvatljivo i često je klasifikovano kao mobing. U našim uslovima pretpostavljeni ne retko zadaje zadatke uz pogrne nazive i vulgarne psovke što se pravda "kulturološkim nasleđem" a ne mobbingom.

Međunarodna istraživanja su potvrdila da se mobbing najčešće događa u državnoj upravi 14 % a potom u školstvu i zdravstvu 12% dok je u našim uslovima taj procenat znatno veći mada se time niko sistematski ne bavi. Zato se može pretpostaviti da su razmere pojave zlostavljanja na poslu i šire nego što ih može obuhvatiti istraživanje jer se žrtve mobinga boje da svoj problem izlože javnosti plašeći se još većeg nekažnjelog zlostavljanja i osude okruženja što se drznula da loše govori o "autoritetima".

Evropski parlament je 2001.god. obavezao sve svoje članice da u radno zakonodavstvo unesu odredbe o zaštiti svih zaposlenih od MOBINGA. Kod nas se možemo zaštititi pozivnjem na odredbe Obligacionog prava gde je postupak ostvarivanja prava veoma komplikovan i često nemoguć.

Na jednom "okruglom stolu" održanom u Beogradu čuo se komentar da MOBING novopečenom poslodavcu zapravo služi kao „izduvni ventil“ za njegovu agresivnost i dominantnost.

Na osnovu ovih podataka, neophodno je što pre pristupiti izmeni radnog zakonodavstva unošenjem odredbi o zaštiti od mobinga a bilo bi idealno i krivično sankcionisati mobere obavezujućom nadoknadom "biološke štete" kako je to regulisano švedskim zakonima.