



MOBING

(moberi i mobirani) - I

(www.so-vil.co.rs)

Piše: mr sc. med. Dragana Daruši, neurolog

sudski veštak iz oblasti neurologije i psihologije kriminala



Sve češće pominjani termin mobing mnogima nije potpuno jasan. Posebno su nejasna objašnjenja šta on znači, ko ga primenjuje, na kome može da se sprovodi, koje su posledice, kako ga rešiti ili sprečiti, a najvažnije – kako ga prepoznati

Mobing je jedan od najčešće pominjanih pojmova koji je u proteklom godinama obeležio međuljudske odnose, a sve češće je i predmet sudskih sporova. Mobing podrazumeva vid komunikacije u radnom okruženju koji je po svojoj prirodi neprijateljski, neetičan i svodi se na psihičko zlostavljanje određene osobe, najčešće od šefa ili nekoga ko je nadređen.

Period iza nas je obeležio brojne stručne rasprave o upotrebi termina koji se odnose na maltretiranje na radnom mestu, kao i konzistentnosti o njihovoj upotrebi. U literaturi se sreću termini „horizontalno nasilje“, „psihičko maltretiranje“ ili „psihičko terorisanje“, uglavnom su se upotrebljavali i izrazi maltretiranje buling i mobbing ili psihički teror, ili pak zlostavljanje zaposlenih (engl. employee abuse), ili emocionalno zlostavljanje (emotional abuse), neprijateljsko ponašanje (hostile behavior), neprihvatljivo ponašanje (eng. aversive behavior), u zavisnosti od toga koja je institucija stajala iza naučnika koji je tu temu obrađivao. Tako su se autoriteti u ovoj oblasti opredelili za naziv mobing kao glagol to mob engleskog porekla što znači „nasnuti u masi“, bučno navaliti na nekoga, odnosno od imenice mob, koja znači rulja, gomila, bagra, masa, ološ, a skovan je prema istraživanjima Konrada Lorenca, koji je opisao ponašanje nekih životinja koje se udruže protiv jednog člana, napadaju ga i isteruju iz zajednice, a ponekad ga dovode i do smrti. Na kraju, zbog činjenice da i mobing i buling predstavljaju dva vrlo različita oblika destruktivnog ponašanja, treba ih i upotrebljavati u različitim kontekstima.

Mobing-suptilnije psihičko nasilje

Buling označava destruktivno ponašanje dece u školi, strogo okarakterisano fizičkim nasiljem, dok je mobing oblik suptilnijeg psihičkog nasilja kod odraslih na radnom mestu.

Mobing kao oblik šikaniranja i psihoteror najverovatnije je postojao više vekova kroz istoriju ljudskog privređivanja. Ovu pojavu je prvi uočio, formulisao i dijagnostikovao osamdesetih godina 20. veka švedski psihoterapeut nemačkog porekla prof. dr Hajnc Lojman (Heinz Leymann 1932-1999). Reč mobing Lojman je preuzeo iz etilogije Konrada Lorenca (Konrad Lorenz 1903-1989), koji je ovim nazivom opisao ponašanje nekih vrsta životinja u kome grupa manjih jedinki organizovano napada i isteruje iz zajednice, a ponekad dovodi i do smrti, veću jedinku.

Mobing je specifično ponašanje kojim, na radnom mestu, jedna osoba ili više njih, duže vreme, psihički zlostavlja i ponižava drugu osobu, u nameri da ugrozi njen ugled, čast, ljudsko dostojanstvo i integritet ličnosti. Zlostavljanje se često nastavlja sve dok zlostavljana osoba ne napusti radnu sredinu. Psihički teror ili mobing započinje i održava se neprijateljskim ili neetičkim vidom komunikacije koju provodi jedna ili više osoba i koja je sistematski usmerena protiv pojedinca koji je zbog toga gurnut u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti je da se odbrani, i ostaje u toj poziciji zbog postupaka mobinga koji se neprestano ponavljaju.

U Zakonu socijalne modernizacije Francuske iz 2002. godine (autor Mari-Frans Irigojen), stoji: “Mobing je definisan kao psihičko maltretiranje koje se ponavlja putem akcija kojima je cilj ili posledica degradiranje uslova rada, koji mogu prouzrokovati napad i naneti štetu ljudskim pravima i ljudskom dostojanstvu, narušiti fizičko i mentalno zdravlje ili kompromitovati žrtvinu profesionalnu budućnost”. Mari-Frans Irigojen je umnogome potvrdila stavove Lejmona, ali, za razliku od njega, mišljenja je da mobing nije značajno postojanje psihičkog terora kao kontinuiranog ponašanja u trajanju najmanje šest meseci, već surovost moralne agresije koja može da bude takvog intenziteta da žrtva mnogo ranije oseti posledice mobinga. Kod nekih osoba je dovoljan i samo jedan događaj koji ima odlike mobinga, pa da

se već jave znaci narušenog zdravlja i razori ličnost mobiranog.

Švedska nacionalna služba za zaštitu i higijenu na radu (Swedish National Board of Occupational Safety and Health) definiše mobing (koristeći pojam viktimizacija) kao “ponavljanje izrazito negativne ili radnje vredne prekora koje su na uvredljiv način usmerene protiv zaposlenih pojedinaca i mogu dovesti do toga da ovi zaposleni budu isključeni iz zajednice na radnom mestu”.

Međunarodna organizacija rada (ILO) određuje mobing kao “uvredljivo ponašanje koje se manifestuje kao osvetoljubivi, surovi, zlonamerni ili ponižavajući pokušaj da se sabotira jedan ili grupa zaposlenih. Udružuje se protiv određenog saradnika, odnosno on se mobinguje, i izlaže psihičkom uznemiravanju (tu npr. spadaju stalne negativne primedbe ili kritike, koje izoluju neku osobu u socijalnom pogledu, kao i kancelarijski tračevi i sl.)

Početak osamdesetih godina 20. veka prof. dr Lojman je istu vrstu ponašanja uočio kod zaposlenih na njihovom radnom mestu. On je utvrdio da njegove karakteristike mogu imati posledice po zdravlje i za vrlo kratko vreme osnovao kliniku za pružanje pomoći žrtvama mobinga. Otkrio je da se čak svaki četvrti radnik tokom svog radnog veka bar jednom nađe u ulozi objekta ovog vida šikaniranja.

Tokom vremena, Lojman je postao vodeći svetski ekspert za mobing, jer je razvio efikasne metode za sprečavanje mobinga i rehabilitaciju njegovih žrtava. On je napisao i enciklopediju mobinga u kojoj je, pored ostalog, upozorio svetsku javnost na mobing, kao pojavu ugrožavanja osnovnih ljudskih prava, koji može biti višestruko štetan ne samo po žrtvu, već i po zaposlene u kolektivu. Prema rečima doktora Lojmana;

...bilo da se radi o pakosnim primedbama, špijuniranju, klevetanju ili čak i pretnjama i mučenju, cilj svakog mobinga je da ugrozi integritet neke osobe, odnosno njen profesionalni, socijalni, ali i privatni život...

Svaka četvrta zaposlena osoba – u riziku za mobiranje

Epidemiološka studija, rađena u Švedskoj, otkrila je da 3,5 odsto ispitanika imaju iskustva koja odgovaraju definiciji mobinga, čak 120.000 zaposlenih godišnje kao nove potencijalne žrtve. Prosečno vreme mobiranja je bilo šest meseci, a najduže otkriveno vreme je 15 meseci.

Pri pretpostavci da je prosečno vreme provedeno na tržištu rada 30 godina, individualni rizik od mobiranja je 25 odsto, tj. svaki četvrti zaposleni riziku je da bude mobiran barem šest meseci tokom svoje karijere.

Istraživanja su takođe utvrdila da nema bitne razlike u polu mobiranih – muškarci (u 45%) i žene (u 55%). Tako je 76 odsto mobiranih muškaraca bilo mobirano od muškaraca, a samo tri odsto je bilo napadnuto od žena, 21 odsto je bilo predmet mobiranja od oba pola. Sa druge strane, 40 odsto mobiranih žena je mobirano od žena, 30 odsto od muškaraca i 30 odsto od oba pola. Mobing je bio najzastupljeniji u starosnim grupama 21–30 i 31–40 godina, poredeći ih sa starosnim grupama od

41–50, 51–60 i preko 61 godine. Istraživanja su pokazala da je otprilike jednu trećinu mobiranih napala samo jedna osoba. Nešto više od 40 odsto je bilo žrtva napada dvojice do četvorice mobera. A retko je čitav tim maltretirao jednu osobu. Postoje indicije da je mobing najviše prisutan među zaposlenima u školama, univerzitetima i drugim prosvetnim ustanovama, zatim od strane menadžera. Istraživanje, sprovedeno 1999. u Engleskoj na 1100 zaposlenih, utvrdilo je da je osoblje koje je doživelo mobing (šikaniranje) ispoljilo: značajno niži nivo zadovoljstva poslom (10,5 odsto), viši nivo nezadovoljstva poslom nakon izazvanog stresa (22,5 odsto), depresiju (8 odsto), anksioznost (30 odsto), a nameru da napusti posao (8,5 odsto). Sa velikom sigurnošću se može potvrditi da je u odnosu na trend i tehničku spremnost savremene tehnologije broj mobiranih u proteklom periodu linearno rastao. Zakon je proteklih godina prepoznao značaj ove pojave, te su se mnoge našle u predmetima sudskih spisa.

Prema istraživanjima, 55 odsto mobinga je vertikalni, a 45 odsto horizontalni mobing.

Vertikalni mobing nastaje kada pretpostavljeni zlostavlja jednog podređenog radnika, ili jednog po jednog dok ne uništi celu grupu (zato se još naziva i bosing (engl. bossing), ili kada jedna grupa radnika (podređenih) zlostavlja pretpostavljenog (što se događa u oko 5 odsto slučajeva). Podvrsta vertikalnog je strateški mobing koji se vezuje za politiku vlasnika firme ili upravljačke strukture o potrebi smanjenja broja zaposlenih, koji se najčešće javno ne ističe, a sprovodi se organizovanim mobing aktivnostima u cilju da zaposleni sam napusti firmu ne tražeći za sebe otpremninu ili bilo koju drugu pogodnost. Cilj je istovremeno uništenje psihološkog i profesionalnog integriteta zaposlenog koji je do te mere degradiran da nema šanse za drugo zaposlenje. Do juče nepoznat na ovim prostorima, strateški mobing postaje sve učestalija pojava u firmama koje su privatizovane sa ciljem da se sasvim promeni njihova delatnost ili namena.

Horizontalni mobing je prisutan kao pojava šikaniranja među radnicima na jednakom položaju u hijerarhijskoj organizaciji. Osećaj ugroženosti jednog ili grupe radnika, ljubomora i zavist mogu da podstaknu želju da se eliminiše neki saradnik iz kolektiva (daskorašnji prijatelj). Ovo je posebno naglašeno ako postoji uslov da njegova eliminacija vodi napretku u karijeri. Žrtva ove vrste mobinga najčešće je radnik koji se ističe po kvalitetu i privrženosti poslu, efikasnosti u izvršavanju radnih zadataka, većoj plati, nagradama i pohvalama. Horizontalni mobing je i pojava da grupa radnika zbog unutrašnjih problema, napetosti i ljubomore, izabere jednog radnika, žrtvu, na kojoj žele da dokažu da su snažniji i sposobniji.

Do juče nepoznat na ovim prostorima, strateški mobing postaje sve učestalija pojava u firmama koje su privatizovane sa ciljem da se sasvim promeni njihova delatnost ili namena.

Pokretač emotivnog mobinga je zavist, ljubomora i antipatija, a vezan je za karakteristike ličnosti mobera.

Šta doprinosi nastanku mobinga: nedovoljno transparentna atmosfera; nedostaci u internom informisanju; neadekvatno ponašanje rukovodeće strukture; nedostaci u upravljanju personalom i loši međuljudski odnosi; nedovoljno razgraničene nadležnosti i podela zadataka; potiskivanje svađa i konflikata.



MOBING

(moberi i mobirani) - II

(www.so-vil.co.rs)

Piše: mr sc. med. Dragana Daruši, neurolog

Sudski veštak iz oblasti neurologije i psihologije kriminala



Mobing je, kao pojavu, neophodno analizirati sa sociološkog, pravnog, medicinskog, kao i psihijatrijsko-forenzičkog aspekta. Kao što smo već u prethodnom tekstu izneli, posledice mobinga se odražavaju na socijalno okruženje pojedinca, radnu sredinu, porodicu i život čoveka uopšte. Cilj ovako kompleksnog prilaženja problemu je da se javnost upozori na značaj problema, da se nauči da ga blagovremeno prepozna, zato što se mobing može sprečiti grupnom primarnom prevencijom, dobrim informisanjem, edukacijom i konkretnim aktivnostima. Poslednje se odnosi na uvođenje novih sistema vrednovanja relacija u svakod-

nevnom životu i radu, kao što su npr. učenje i trening komunikacijskih veština, zatim zaštitnim zakonodavstvom i organizacionom politikom i praksom koja primenjuje pravilnike o radu koji ne tolerišu zlostavljanje na bilo koji način.

Činioci mobing situacije

MOBERI kao osobe koje u svojoj okolinu izgledaju ili odaju sliku moćne, "nedodirljive" osobe prepoznatljive psihopatske strukture, u suštini su osobe duboko nezadovoljne sobom, svojom karijerom i sposobnostima, uočljivi u svom radnom okruženju kao nedovoljno stručni i kompetentni za posao koji obavljaju, ili pak radno mesto na kojem se nalaze.

Najčešće su to osobe koje "mobingom" i mobiranjem prikrivaju sopstvenu nemoć u nekoj drugoj značajnoj sferi svog života, najčešće privatnom: brak, problemi u porodici, problemi odrastanja svoje dece. Moberi su obično u ranim godinama života imali puno osujećenja i frustracija i nikada nisu naučili da vole, daju i primaju, kao i da osećaju empatiju prema drugim ljudima. Najčešće su to osobe koje su zlostavljane u svom najbližem okruženju i naučeni model ponašanja nastavile su da sprovode, sada, na svom okruženju. Moberi se osećaju podređeno i nemoćno, a markirani su kao psihopate ili sociopate.

Mober žrtvi izgleda kao čovek koji ima veliki strah, nesiguran, ima slabu



ličnost i drugi ljudi i moć su mu potrebni da bi sebi dao na značaju.

Nasuprot navedenom, **ŽRTVE MOBINGA** su: izuzetno sposobni, stručni i kreativni ljudi, mirni i povučeni, koji nisu skloni raspravama. Upadljivi su i po svojoj kreaciji i najčešće su upravo oni koji uočavaju probleme i glasno upozoravaju na njih. Zbog prepoznatih loših relacija i strahova, najčešće od gubitka posla i egzistencije, zastrašeni su, odnosno oni koji se boje. Često su to mladi ljudi na početku radnog veka i karijere, koji su puni entuzijazma i novih ideja, upadljivi po svojoj karijeri koja je u usponu. Mobingu često podlegnu i osobe iskusne u svom poslu, sredovečni i ljudi pred kraj svoje karijere. Zatim bolesni, invalidi i pripadnici nekih manjinskih grupa.

Ukratko, mobirane osobe se mogu opisati kao *idealne žrtve*, odgovorni, savesni, motivisani, osetljivi na priznanje i kritiku, obično su ličnosti sa visokim osećajem za socijalnu pravdu i sa visokim stepenom empatije.

Faze mobinga

I faza: faza ključnog događaja u kome se odabira žrtva i agresija zaostala iz nerešenog konflikta kao potencijalna osnova mobinga. Početni sukob se vrlo brzo zaboravlja, a agresivne zaostale težnje se ubrzo usmeravaju prema odabranoj osobi kao žrtvi. Krajnji ishod ove faze je poremećaj međuljudskih odnosa.

II faza: ciljani mobing u kojoj potisnuta agresija mobera eskalira u psihoteror. Žrtva počinje da gubi sigurnost

i da se oseća manje vrednom. Usled spletke, poniženja, pretnji i psihičkog zlostavljanja i mučenja, žrtva gubi svoje dostojanstvo i počinje da se oseća manje vrednom. Javlja se nesаница i noćno preživljavanje već viđenog, sve je praćeno gubitkom ugleda, podrške, prava glasa u svom radnom okruženju.

III faza: mobirana osoba sada u ulogu "žrtvenog jarca" u kojoj je žrtva obeležena (stigmatizirana) i permanentno zlostavljana osoba postaje "džak za boks", ili "dežurni krivac" za sve propuste i neuspehe u kolektivu.

IV faza: karakteriše je očajnička "borba za opstanak" putem dokazivanja, osoba je preopterećena poslom, izgara na poslu, što vodi do hroničnog umora i drugih psihofizičkih posledica, kao što su psihosomatski i depresivni poremećaji.

V faza: nakon višegodišnjeg terorisanja i razvijenog mobinga – stanje pogoršanog psihičkog i fizičkog stanja žrtve zbog višegodišnjeg terora. Žrtva je vremenom obolela od hronične bolesti i poremećaja. Želi da se reši posla, ponekad poseže za suicidalnim izlazom, a najčešće iz straha i sada već nagomilanih problema traži rešenje i pomoć.

Reakcije žrtve mobinga

U početku mobirana osoba izražava nevericu da se njoj tako nešto uopšte događa. Otpočinje vrlo brzo sa preispitivanjem i traženjem krivice u sebi, kod mobirane osobe samookrivljavanje je dominantno, takođe i lično obez-

vređivanje, doživljaj vlastite nesposobnosti. U određenom vremenskom periodu, koji zavisi i od posla koji obavlja, od sredine u kojoj radi i živi, a umnogome i od ličnog sklopa, zlostavljana osoba izbegava kontakte, osamljuje se, samoizolaciju sprovodi zbog osećanja stida jer misli da se samo njoj to događa. Lekar kojem se u ovom periodu najčešće javlja mobirana osoba markira anksioznost, depresiju i mnoge druge oblike promene ponašanja, a često i somatska oboljenja koja prepoznaje po hipertenziji, glavobolji, stomaćnim tegobama i sl.

Evidentno je da stalna i dugotrajna izloženost mobingu značajno ugrožava zdravstveno stanje žrtve. Zdravstvene smetnje i simptomi koji mogu nastati u mobingu dele se u tri grupe: promene na psihičkoj i emocionalnoj sferi (depresija, anksioznost, krize plača, osećaj depersonalizacije, napadi panike, socijalna izolacija, emocionalna tupost), promene na telesno-zdravstvenom planu (poremećaj spavanja, glavobolja, vrtoglavica, problemi sa varenjem, hipertenzija, hiperglikemija, kožni problemi, srčani problemi, maligne bolesti, bolesti probavnog trakta, poremećaj metabolizma, poremećaji ishrane, bilo da se radi o prekomernom unosu hrane, ili, pak, gubitku apetita do anoreksije, pad imuniteta) i promene u ponašanju (pasivizacija, agresivnost, povećano konzumiranje alkohola, lekova i cigareta, seksualni poremećaji, fizička napetost).

U svemu navedenom bitan je naš odnos prema stresovima, u ovom slučaju moberu. Među osobama postoje veoma velike individualne razlike, što i opredeljuje tip i intenzitet reakcije, kao i njene posledice. Naime, način na koji sagledavamo i tumačimo stresove ili preteće sadržaje, i trenutne situacije za koje pretpostavljamo da mogu da nas ugroze, određuje i našu reakciju na stres.

Jasno nam je da svako različito doživljava jedan isti događaj i da je odgovor na stres individualan.

Najčešći psihički poremećaji sa kojima se u kliničkoj praksi susrećemo: osećaj emotivne praznine, gubljenje životnog smisla, apatičnost, nedostatak samopoštovanja, povlačenje u sebe – anksioznost, pojava depresivnog reagovanja, gubljenje koncentracije, gubitak motivacije za rad, različiti poremećaji prilagođavanja, poremećaj sna i nesаница, povećana potreba za alkoholom, sedativima, cigaretama...

Uništavanje temeljnih ljudskih vrednosti

Mobing je kompleksna, široko rasprostranjena, u proteklim godinama linearno rastuća pojava koja ima pogubne posledice na psihofizičko zdravlje pojedinca, radnu sredinu, socijalno okruženje pojedinca i kompletnu zajednicu.

Mobing uništava temeljne ljudske vrednosti u njemu i, umesto ljudskih bića, stvara zombije koji se ne mogu oporaviti ako pomoć dođe prekasno. Uništava ne samo psihički, nego ubija i fizički, mada podaci kojima raspolažemo ne mogu precizno utvrditi koliko je u ovom trenutku osoba preminulo od posledica mobiranja tj. mobinga, koliko je osoba zbog posledica mobinga diglo ruku na sebe, pošto se institucionalno ne vodi takva vrsta evidencije.

Samo retke osobe sa izuzetnom čvrstinom ličnosti i dobrim temeljima, uz podršku porodice, uspevaju da prođu bez velikih oštećenja i da se, bez pomoći drugih ljudi, bore za svoj status i poziciju. Mobing situacije preživljavaju obično individualisti koji imaju vlastiti sistem vrednosti, koji su uvereni u vlastitu ispravnost i koji su sigurni u sebe, mada je izolaciju i odbačenost od grupe jako teško preživeti zbog činjenice da je čovek socijalno biće kome su drugi ljudi, i interakcija sa njima, neophodni za adaptaciju, život uopšte.



već su dovoljni upozoravajući signali da organizam trpi i pati i da je ugrožen. U ovom trenutku mobirana osoba ne bi smela čekati spontani oporavak ili korekciju situacije, već treba da potraži stručnu pomoć kako sve navedeno ne bi postalo osnov za razvoj bolesti, posebno oboljenja srca i krvotoka, neuroloških, kao i maligniteta, koje su tesno vezane za hroničan stres.

Termin mobing je priznat od strane SZO. Posttraumatski stresni poremećaj je naziv dijagnoze koja se u medicinskoj praksi koristi za označavanje psihosomatskih bolesti kod osoba izloženih mobingu.

Različito zakonsko regulisanje

Nekoliko važnih napomena: u značajnom broju evropskih zemalja, kao što su Belgija, Francuska, Holandija i Švedska, doneti su specijalni zakoni u cilju borbe protiv mobinga. U državama kao što su Nemačka, Irska i Velika Britanija primenjuju se postojeće

odredbe kaznenog i civilnog prava. Danska i Luksemburg su se opredelile za druge pravne instrumente, kao što su propisi i tarifni ugovori. U ostalim državama Evropske unije nisu doneti

posebni zakoni, ali su na snazi odredbe kojima se predviđa obaveza poslodavca da obezbedi adekvatne uslove rada, odnosno preduzme mere zaštite i bezbednosti na radnom mestu.

Produžena ruka mobinga

Zbog značaja i svih problema i implikacija koje mobing izaziva, neophodno je blagovremeno i sistematično upoznavanje javnosti sa svim njegovim mogućim različitim aspektima. Takođe, bitno je znati da se mobing može sprečiti primarnom prevencijom, odnosno što potpunijim informisanjem, edukacijom, treningom komunikacijskih veština, razvojem zaštitnog zakonodavstva i organizacionom politikom i praksom.

Poznato je da u ovom trenutku izvestan broj građana Srbije vodi sudske procese zbog mobinga. Pošto još uvek ne postoji precizno definisan zakon koji reguliše ovu oblast, žrtve mobinga, advokati, udruženja, sindikati i svi koji se bave ugroženim pravima žrtava, koriste različite zakone da bi dokazali mobing. Najčešće sporovi ovoga tipa imaju tretman radnih sporova i tada se koristi Zakon o radu, posebno odredbe o diskriminaciji. Ali se koriste i Krivični zakon Republike Srbije, Zakon o obligacijama (radni odnos je ugovorni ili obligacioni odnos), a može se koristiti i Zakon o bezbednosti i zdravlju na radu, pošto je poslodavac u obavezi da zaposlenima obezbedi zdrave uslove za rad. Zdravi uslovi za rad podrazumevaju ne samo fizičke i mikroklimatske uslove, već i dobre međuljudske odnose, takođe je dužan da zaposlenima obezbedi dobru radnu atmosferu koja, kao i mnogi drugi faktori, direktno utiče na produktivnost, motivaciju za rad i zadovoljstvo na poslu, ali i na bezbednost i zdravlje zaposlenih. Iz svega navedenog, jasno nam je da radni ambijent uveliko utiče na psihofizičko zdravlje. Radni ambijent može da bude izvor profesionalnog stresa i mobinga, ali i jedna od preventivnih mera za njegovo ublažavanje.

Kako nam je poznato da u našoj državi sudski procesi jako dugo traju, ostavljajući pri tom žrtve mobinga bez egzistencije, jer su često pod otkazom, može se u slobodnoj interpretaciji reći da ovakvim postupanjem i država postaje produžena ruka mobera.