

OPERACIONALIZACIJA MOBINGA KAO HIPOTETSKOG KONSTRUKTA I KONSTRUKCIJA UPITNIKA ZA POTREBE ISTRAŽIVANJA

OPERATIONALIZATION OF MOBBING AS A HYPOTHETICAL CONSTRUCT AND DESIGN OF A QUESTIONNAIRE FOR RESEARCH PURPOSES

Jasna Bajraktarević, Pedagoški fakultet, Univerzitet u Sarajevu, BiH

SAŽETAK

Analizom sadržaja dostupne literature utvrđene su polazne osnove za operacionalizaciju mobinga kao hipotetskog konstrukta. Radi metodološki opravdanog sprovođenja istraživanja, neophodno je konstruisati merni instrumentarij koji će proći sve faze standardizacije upitnika i kao takav biti dostupan široj javnosti za potrebe istraživanja. Rad ujedno predstavlja i kompilaciju teorijskih postavki mobinga, pregled dosadašnjih istraživanja i preporuke za struktuisanje prevencije radi njegovog kontrolisanja i anuliranja u određenom vremenskom periodu.

Ključne reči: analiza sadržaja, operacionalizacija, mobing, konstrukcija upitnika.

Key words: content analysis, operationalization, mobbing, design questionnaires.

ABSTRACT

Content analysis of available literature identified the starting point for operationalization of mobbing as a hypothetical construct. For a methodological justification of the research, it is necessary to construct the measuring instruments which will pass all stages of standardization of the questionnaire and as such will be available to the public for research purposes. The work also represents a compilation of theoretical mobbing, a review of past research and recommendations for structuring prevention for its control and annulment within a certain period of time.

UVOD

Reč mobing tek nedavno je postala sastavni deo upotrebnog vokabulara na ovim prostorima, ali njeno suštinsko značenje u praksi već decenijama egzistira u svim privrednim i društvenim subjektima u kojima je hijerarhija autoritarnosti kao vrednost postavljena iznad značaja ljudskog dostojanstva. U kulturnološkim okvirima poput našeg, u kojem se patrijarhalnost zasniva na gradnji kulta ličnosti sa ili bez potrebnih vrednosti, sasvim je razumljivo da se inferiornost i snishodljivost smatraju potrebnim, a samosvesnost ugrožavajućim vrednostima za struktuisanje svih oblika mikro i makro zajednice, počev od porodice pa do države. Na takvom plodnom tlu, davno je posejano seme sile kojem neostvarene, frustrirane i neintegrisane ličnosti vladaju onima koji pristaju da svoju asertivnost zamene podobnošću i u izbegavanju konflikta vide svoju ulaznicu za poslovni mir. Na žalost, taj mir žrtve poslovnog i porodičnog nasilja nikada ne dobiju, a svoje odustajanje od borbe za pravo na dostojanstvo često plate životom.

O ozbiljnosti ove problematike najbolje govore statistički podaci širom sveta koji su bili prvi korak za uspostavljanje sistemskih i zakonskih odbrana ugroženih od svih oblika nasilja. Sve ovo iniciralo je potrebu za sve češćim razgovorom o ovoj problematici, za preciznim definisanjem pojma mobinga i edukacijom svih struktura, pre svega o tome gde su granice poštovanja ličnosti, a gde počinje pretenciozna borba za uništavanjem iste.

Operacionalizacija mobinga Pregled dosadašnjih istraživanja

Prvo veliko istraživanje koje je proveo European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions objavljeno je 2000. godine, i provedeno na 21.500 zaposlenih u zemljama članice EU pokazalo je sledeće rezultate (Koić, Apostolovski, 2005):

- 2% (3 miliona radnika u EU) bilo je meta fizičkog nasilja od osoba na radnom mestu;
- 4% (6 miliona radnika u EU) bilo je meta fizičkog nasilja od osoba izvan radnog mesta;
- 2% (3 miliona radnika u EU) bilo je meta seksualnog nasilja;
- 9% (oko 13 miliona radnika u EU) bilo je meta mobinga.

Rezultati pokazuju i velike razlike između država članica u postotku radnika izvrnutih mobingu. U Finskoj je 15% radnika izloženo psihičkom maltretiranju na poslu, u Velikoj Britaniji i Holandiji 14%, u Švedskoj 12%, u Belgiji 11%, u Francuskoj i Irskoj 10%, u Danskoj 8%, u Nemačkoj i Luksemburgu 7%, u Austriji 6%, u Španiji i Grčkoj 5%, u Italiji i Portugalu 4%.

Jedno veće istraživanje je provedeno u Zagrebu 2002. godine. Uzorak je obuhvatao 700 ispitanika (49% žena i 51% muškaraca), od toga je zaposlenih bilo 349 (37% u privatnim, a 63% u državnim firmama). Rezultati pokazuju da u radnim organizacijama neki oblik mobinga doživljava od 15,4% do 53,4% radnika.

Za mobing su posebno rizični ispitanici sa niskom stručnom spremom. Njih 31% stalno je izloženo kritici šefova i kolega, a 69,8% njih doživljava obezvređivanje rezultata svog rada. Značajan broj ispitanika (82,1%) iz te grupe promenio bi radno mesto kada bi imali priliku. Kao najmanje rizična grupa za mobing pokazali su se ispitanici sa visokom stručnom spremom. Više se žale zaposleni u državnim ustanovama. Značajno je više muškaraca (17,2%) doživelo

pretnje ili fizički nasrtaj, a značajno više žena doživelo je seksualno ugrožavanje. Psihički problemi kao posedice više su izražene kod žena, a fizički kod muškarca. Zbog problema izazvanih poslom na bolovanju je bilo od 2,6% do 19,0% ispitanika. Važno je naglasiti da kada oboli jedan član, redovno oboleva i cela porodica. Na taj način se žrtve mobinga umnožavaju. (Koić, Apostolovski, 2005)

Istraživanje u Splitu provedeno 2003. godine pokazuje da se pacijenti zbog mobinga javljaju u 11% slučajeva, a zbog radnog stresa u 89% slučajeva svojim lekarima tražeći pomoć u smislu dobijanja bolovanja i/ili pak rešavanje simptoma za koje nije utvrđeno postojanje nekog organskog uzroka. (Koić, Apostolovski, 2005)

Rezultati mnogih istraživanja kojima je proverena učestalost mobinga u odnosu prema polu, pokazuju da su žrtve mobinga u trećini slučajeva muškarci, a u dve trećine žene. Istraživanja pokazuju da o mobingu više izveštavaju žene - 55% slučajeva, za razliku od muškaraca -45% slučajeva.

Upotrebno značenje termina mobing

Reč mobing dolazi od engleskog glagola to mob, za koji u rečniku nalazimo prevod bučno navaliti, nasrnuti u masi.

Termin mobing najčešće se koristi u švedskoj, nemačkoj i italijanskoj literaturi, dok se u zemljama engleskoga govornog područja upotrebljava reč bullying sa značenjem koje se odnosi na sve vrste psihičkog zlostavljanja. Prvu definiciju mobinga dao je 1984. psiholog Heinz Leymann (1990):

“Mobing ili psihološki teror na radnome mestu odnosi se na neprijateljsku i neetičku komunikaciju koja je sistemski usmerena od strane jednoga ili više pojedinaca prema, uglavnom, jednom pojedincu, koji je zbog mobinga gurnut u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti odbraniti se, te držan u njoj pomoću stalnih mobizirajućih

aktivnosti. Te aktivnosti odvijaju se s visokom učestalošću (statistička definicija: barem jedanput u sedmici) i u dužem razdoblju (statistička definicija: najmanje šest meseci). Zbog visoke učestalosti i dugog trajanja neprijateljskog ponašanja to maltretiranje dovodi do značajne mentalne, psihosomatske i socijalne patnje.” (Koić, Apostolovski, 2005, str.6)

U osnovi, mobing je specifično ponašanje koje na radnom mestu pokazuje jedna ili više osoba, duže vreme, sa ciljem da se drugoj osobi ugrozi ugled i dostojanstvo, te sistematski dovede do dezintegracije ličnosti. Metodološkim postupkom analizom sadržaja dostupne literature, nailazimo da se najčešći vid interakcije između zlostavljača i žrtve u radnoj okolini detektuje, te se može podeliti u pet osnovnih kategorija:

Komunikacija

- nadređeni i/ili kolege ograničavaju mogućnost izražavanja žrtve
- žrtva je uvek prekidana kad govori
- odbijaju se neverbalni kontakti sa žrtvom (izbegavaju se pogledi, ne primećuju se znakovi, npr. dizanje ruke itd.).

Socijalni odnosi

- žrtva je stalno u izolaciji, niko joj se ne obraća
- svi se ponašaju kao da žrtva ne postoji
- žrtva je premeštena u ured daleko od kolega
- žrtvu ne pozivaju na zajedničke sastanke
- žrtvu ne pozivaju na kafu, svečanosti, zajedničke izlaske itd.

Lični integritet

- izmišljanje priča o žrtvi i njezinom privatnom životu
- ogovaranje
- ismejavanje
- sumnje o mentalnoj bolesti žrtve
- zadirkivanje zbog fizičkog hendikepa ili zbog privatnog života

- prisiljavanje žrtve na obavljanje ponižavajućih zadataka itd.

Način obavljanja zadataka

- stalne kritike i prigovori
- preterana kontrola
- stalna kažnjavanja i niska ocena rada
- žrtvi se ne daju radni zadaci i oduzimaju joj se sredstva za rad npr. telefon, kompjuter (sindrom “praznog stola”) ili joj se postavljaju besmisleni zadaci
- žrtvi se daju zadaci neprilagođeni profesionalnoj kvalifikaciji. Zadaci su ili prejednostavni ili preteški, pa od žrtve zahtevaju sposobnosti koje ona nema. Cilj im je naterati žrtvu da pogreši.
- zatrpavanje zadacima i određivanje kratkih rokova (sindrom “punog stola”)
- stalno menjanje radnih zadataka
- dekvifikacija – promena radnih aktivnosti: aktivnosti odlučivanja postaju aktivnosti izvršavanja, one postepeno postaju aktivnosti podrške sve do fizičkih aktivnosti
- izazivanje štete na radnom mestu da bi se žrtva omela u radu
- podmetanje i falsifikovanje dokumenata

Zdravstveni aspekt

- žrtva se prisiljava obavljati zadatke koji narušavaju njezino zdravlje
- negiraju joj se godišnji odmori i slobodni dani
- pretil joj se fizičkim napadima
- fizički napadi
- seksualno zlostavljanje.

Situacione faze mobinga

Mobing prolazi kroz nekoliko semipermeabilnih faza:

1. Pojavljuje se nerešen sukob među saradnicima, a posledica su poremećeni međuljudski odnosi. Izvorni se sukob ubrzo zaboravlja, a zaostale agresivne težnje usmeravaju se prema odabranoj osobi.

2. Agresija eskalira u psihoteror. U vrtlogu spletke, poniženja, pretnji psihičkog zlostavljanja i mučenja, žrtva gubi svoje profesionalno i ljudsko dostojanstvo. Počinje se osećati, a kasnije postaje i inferiorna i u svojoj radnoj okolini gubi ugled, podršku i pravo glasa.
3. U trećoj fazi već je obeležena i neprekidno zlostavljana osoba postaje „vreća za udarce”, odnosno dežurni krivac za propuste i neuspehe kolektiva.
4. Četvrta faza je karakteristična po očajničkoj „borbi za opstanak“ žrtve, u koje se tada pojavljuje sindrom izgaranja na poslu, tj. hronični sindrom umora (burn-out), psihosomatski ili depresivni poremećaji.
5. U petoj fazi, uglavnom nakon višegodišnjeg terorisanja, žrtve obolevaju od hroničnih bolesti i poremećaja, napuštaju posao ili posežu za suicidalnim izlazom. Posledice nehumanog mobing ponašanja mogu biti katastrofalne i razorne za samu osobu, njezino zdravlje i porodicu, ali i za društveni sistem. Odražavaju se na svim područjima žrtvinog života. Najčešće posledice mobinga su burn-out sindrom, reaktivna depresivna stanja, reaktivna psihotična stanja paranoidnog tipa, hronični posttraumatski stresni sindrom i samoubistvo kao najtragičnija posledica. Osoba izložena mobingu postaje demotivisana, smanjeno produktivna, izostaje s posla, razvija psihičke i fizičke poremećaje zbog kojih odlazi na bolovanja i u prevremenu penziju. Potrebna psihološka i medicinska pomoć zahteva podmirenje troškova lečenja i rehabilitacije.

Vrste mobinga

Analizirajući smer negativne komunikacije, mobing posmatramo sa dva aspekta: vertikalnog i horizontalnog. Vertikalni mobing se javlja kada pretpostavljeni mobizira jednog

podređenog radnika, ili, ako je mobing serijski, pretpostavljeni mobizira jednog po jednog radnika dok ne uništi celu grupu - strateški mobing gde se upravljački vrh donosi odluku koji su radnici nepoželjni i kako ih što pre udaljiti s radnog mesta. Nepoželjnim radnicima najčešće se smatra višak radne snage koji je nastao nakon udruživanja dve firme, ili nakon reorganizacije, modernizacije firme. Ređe se javlja da jedna grupa radnika (podređenih) mobizira jednog pretpostavljenog, iako su zabeleženi i takvi slučajevi. Bosing (bossing) predstavlja neprijateljski odnos prema radniku na nižem položaju i manifestuje se direktno i indirektno agresivno ponašanje. Horizontalni mobing predstavlja problem u komunikaciji između zaposlenika na istom i sličnom strateškom ili hijerarhijskom nivou. Osećaj lične ili poslovne ugroženosti, negativne emocije (ljubomora ili zavist) iniciraju eliminaciju (direktnu ili indirektnu) osobe koja je detektovana kao problem.

Najčešći uzroci pojave mobinga

U dostupnoj literaturi kao najčešći uzrok mobinga ustanovljena je ekstremno loša organizacija rada i nekompetentan menadžment. (Becker 1995; Kihle 1990; Leymann 1992b; Niedl 1995). Često se mobing projektuje kroz sukob nastao promenom u radnoj sredini, uzrokovan preteranim zahtevima rukovodstva firme, lošom radnom klimom, nedostacima u organizaciji rada, nejasnim pravilima ponašanja i dr. Osnovni uzrok, međutim, ipak treba tražiti u pogrešno struktuisanim vrednosnim sistemima, nekompetentnim kvalifikacijama, ličnim ciljevima i motivima, kao internalizovanoj sociopatskoj interakciji sa okolinom. Empirijska istraživanja pokazuju, da su gotovo svi zaposleni u toku svog radnog veka bili izloženi konfliktima koji su pod određenim uslovima mogli da prerastu u mobing. Pored opštih, već pomenutih, uslova se na nivou preduzeća, kao faktori koji mogu usloviti mobing, posebno

izdvajaju: (Koić, Apostolovski, 2005; Kostelić-Martić, 2005)

- jaka hijerarhijska struktura,
- neadekvatno obrazovanje rukovodećeg kadra,
- nepravilna raspodela radnih zadataka,
- sve veći pritisak za uspeh projekta,
- mere reorganizacije,
- nedostatak informacija,
- slaba informisanost itd.

Empirijska istaživanja uzroka mobinga su bila usmerena na dva područja: uloga ličnosti žrtve i zlostavljača i uloga psihosocijalnih faktora. U nekim od tih istaživanja od žrtava i svedoka mobinga tražilo se da navedu uzroke onako kako ih oni vide. Najčešće su navođeni:

- zavist
- borba za poziciju i status
- ličnost zlostavljača
- nesigurnost zlostavljača
- moć koju je zlostavljač dobio
- ličnost žrtve- stidljivost, povučenost, nisko samopoštovanje
- loše rukovođenje
- rukovodilac koji podržava zlostavljanje

Generalni cilj mobinga (Bodiroga-Vukobrat, Frančišković, Pernar, 2006) se može definisati kroz sledeće segmente:

- Agresivna manipulacija
- Socijalna stigmatizacija
- Socijalna izolacija
- Progon

Žrtve mobinga

Mobingu su podjednako izloženi i muškarci i žene. Muškarci češće doživljavaju pretnje ili fizičke nasrtaje, dok se 15% žena susrelo se i sa seksualnim ugrožavanjem na poslu. Za mobing su posebno rizični ispitanici s niskom stručnom spremom. Žrtve mobinga moguće je podeliti u nekoliko kategorija (Koić, Apostolovski, 2005; Kostelić-Martić, 2005; Leymann, 1992; Kostelić-Martić A.(2005):

“Poštenjaci”- osobe koje su prijavile nepravilnosti u radu, nepoštovanje pravila rada ili nepoštovanje zakonskih odredbi koje su uočili u svojoj firmi.

Fizički invalidi

Mlade, tek zaposlene osobe, kao i starije osobe pred penziju koje imaju slabiji ritam rada, nisu više motivisane za nova profesionalna usavršavanja ili imaju previsoka primanja.

Osobe koje traže novije instrumente rada (nove kompjutere, novi softver) i više samostalnosti u radu.

Slično se događa i s osobama koje nakon godina i godina besprekornog rada traže priznavanje radnog položaja i povećanje plate.

Višak radne snage (višak koji je nastao spajanjem dve i više firmi, modernizacijom ili reorganizacijom).

“Različiti”- biti različit vrlo je široka kategorija. Mnoge osobe postaju žrtve mobinga jer pripadaju manjinskim grupama, pre svega zbog: drugačije ideologije, religije, drugačijeg etničkog ili regionalnog porekla, različitog pola, različite seksualne orijentacije, vrlo kreativne osobe, ekscentrične osobe, nadprosečno inteligentne, bolesne osobe itd.

Psihološke karakteristike mobera

Jedna od najčešće upotrebljivanih definicija zlostavljača: „Zlostavljač je krvnik, perverzni narcisoid, osoba koja doživljava veliko zadovoljstvo povređivanjem i napadima na druge. On je psihopata bez simptoma koji se „hrani“ bolom drugih jer svoj ne osjeća i prenosi konflikte koje negira. Taj transfer bola omogućava mu da se osjeća vrednijim od drugih“ (Kostelić-Martić A., 2005.) Ne treba zaboraviti ni Felsonov model iz 1992. godine. Prema tom modelu, mobing ne počinje zapravo od zlostavljača i njegove frustracije, želje za vlašću, ljubomore i zavisti, već od

radnika koji je pod stresom. Takav radnik može na pogrešan način percipirati očekivanja drugih u odnosu prema vlastitom ponašanju, može ometati druge, ne poštovati socijalne norme, raditi na nekompetentan način, i na taj način izazvati agresivne reakcije drugih. Ovakav model vidi mobing kao mehanizam koji počinje od žrtve koja potiče agresora da započne mobing.

Prema DSM IV (1996) jedna od karakteristika ličnosti zlostavljača je i egocentričnost kao deo simptomatologije narcisoidnog poremećaja ličnosti. Osobe smatraju da su inicijatori sukoba bile žrtve, a ne obrnuto. Najčešći zlostavljači su osobe specifičnih osobina ličnosti, smanjenog kapaciteta za empatiju i altruizam, radost, igru, kreativnost i generalno prosocijalno ponašanje.

Osobine radnih organizacija u kojima se javlja mobing

Dosadašnja istraživanja pokazala su da se mobing češće pojavljuje u radnim organizacijama sledećih obeležja: (Gilioli, D., 1999, www.eurofoun.eu.int)

- kompetitivna radna sredina
- radne organizacije svoju pažnju usmeravaju isključivo na povećanje ekonomske dobiti i vode malu brigu o radnoj klimi i međuljudskim odnosima.
- postoji velika zabrinutost zbog viška radne snage
- autoritarni stil u nadgledanju i upravljanju
- loše planiranje organizacijskih promena i stalna nesigurnost u izborima
- loše i nedostatno uključivanje i sudelovanje radnika u odlučivanju
- slabe mogućnosti za profesionalno osposobljavanje i usavršavanje
- nedostatak međusobnog poštovanja, pogotovo nedostatak poštovanja kulturnih razlika
- nedostatak jasnih pravila u radu i pravila ponašanja.

preterano radno opterećivanje ili besmisleni radni zadaci
nedovoljno definisane uloge (dvosmislene, konfliktne) i nedostatak profesionalnosti

Posledice mobinga za pojedinca

Dugogodišnjim radom sa žrtvama mobinga pokazalo se da postoji nekoliko početnih reakcija koje se ponavljaju kod gotovo svih žrtava mobinga (Kostelić-Martić, 2005):

1. Osećaj krivice - prva pomisao žrtve je da je sigurno nešto pogrešila i da je za nešto kriva.
2. Usamljenost – osobe vrlo često misle da se to samo njima moglo dogoditi. Ne nailaze na razumevanje i podršku ili je u samom početku imaju, ali nakon nekog vremena nestane, te žrtva postane izložena i dodatnim napadima od strane porodice.
3. Autodestrukcija - „Ne mogu rešiti problem, jer sam nesposoban, ništa ne vredeim”. Osećaj bezvrednosti samo je jedan od simptoma prave depresije koja je često jedna od posledica mobinga.

Svako zlostavljanje, pa tako i ono na radnom mestu, nosi rizik trajnog oštećenja zdravlja.

Posledice zavise od:

- intenziteta mobinga (moralnog zlostavljanja)
- dužine trajanja mobinga
- crtama ličnosti zlostavljača i žrtve

(*Bodiroga-Vukobrat, Frančišković, Pernar, 2006; Kostelić-Martić, 2005.*)

Psihološka podrška

Prvi korak je dijagnostikovanje mobinga nakon čega se mora ustanoviti distinkcija između potencijalnih, već postojećih psihopatoloških pojava i posledica mobinga (Kostelić-Martić, 2005), odnosno, da li su:

- psihičke smetnje prouzrokovane stresom u radnoj organizaciji (rad u smenama, previše prekovremenog rada);

- psihičke smetnje prouzrokovane bolestima različitog porekla (depresija, maligna obolenja i dr.);
- psihičke smetnje prouzrokovane traumatskim događajima (potresi, poplave, rat), tj. stresovima koji nisu povezani s mobingom

Najčešće se u praksi primenjuje individualna kognitivno-bihevioralna psihoterapija uz organizaciju grupa za samopomoć.

Posledice mobinga za firmu

Bruno de Pasqual (2002), odgovoran za upravljanje ljudskim potencijalima i industrijske odnose u velikoj multinacionalnoj kompaniji (Solvay Italija), navodi da se posledice mobinga u nekoj firmi mogu kategorisati u nekoliko podgrupa:

- postojanje mobinga dovodi do pada motivacije, zadovoljstva i kreativnosti svih uposlenika
- mobing dovodi do smanjenja efikasnosti i produktivnosti (sporiji ritam, više pogrešaka) i zlostavljača i žrtve, a i zaposlenih u njihovoj neposrednoj radnoj okolini
- mobing stvara negativnu radnu klimu
- mobing dovodi do izostajanja s posla zbog bolovanja
- troškovi vezani za privremeno uključivanje novih zaposlenika i njihovo osposobljavanje
- stalno premeštanje radnika i stalne promene radnog vremena
- mobing šteti i opštoj slici firme- glasine o mobingu unutar firme i otpuštanju radnika štete imidžu firme
- ako žrtva podigne tužbu protiv firme, firma mora angažovati advokate i time dodatno povećava svoje troškove

Primarna, sekundarna i tercijarna prevencija

Prevencija mobinga može biti organizovana na nekoliko nivoa, koji su definisani kao primarna, sekundarna i tercijarna prevencija.

Cilj primarne prevencije je sprečavanje pojava patoloških slučajeva uzrokovanih stresom i mobingom. Kako bi se to postiglo potrebno je:

- optimizirati radni ambijent i radno vreme
- stvoriti jasne uslove rada
- podupreti sudelovanje u stvaranju i deljenju radnih ciljeva
- edukovati i informisati sve zaposlene o stresu, mobingu i njegovim posledicama
- promovisati radnu kulturu koja daje prednost poštovanju ljudskog dostojanstva, obeshrabrujući svaki oblik psihičkog nasilja
- projektovati radne zadatke prilagođene čoveku
- aktivisati stalni proces izmene informacija u oba smera (odozgo prema dole, i obrnuto)
- izraditi dokument u kojima firma upozorava radnike da se neće tolerisati neetična ponašanja i diskriminacija

Odgovorni za upravljanje ljudskim potencijalima u opisu svog radnog delovanja moraju se fokusirati na prevenciju mobinga u borbi protiv svih faktora koji izazivaju radni stres, uključujući i mobing (Leymann, 1992).

Sekundarna prevencija se odvija kroz pozicionisanje savetnika od poverenja - osobe koja je zaposlena unutar firme ili je vanjski saradnik, koji ima zadatak da sasluša svakog ko se smatra žrtvom mobinga i medijatora (posrednika) - treće nepristrane osobe koja nudi osobama u konfliktu mogućnost da pregovaraju o rešenjima, da bolje razumeju i analizuju šta se dogodilo i da definišu dalje korake ka prevazilaženju nastale situacije.

Tercijarna prevencija se ogleda u smanjivanju posledica uzrokovanih mobingom na individualnom, porodičnom i socijalnom nivou, organizaciji samopomoći i rehabilitacije u posebnim zdravstvenim ustanovama i poštivanju zakona.

Zakonska regulativa u Bosni i Hercegovini **ZAKLJUČAK**

U avgustu 2009. godine stupio je na snagu Zakon o zabrani diskriminacije na teritoriji Bosne i Hercegovine čijim usvajanjem tog zakona, stvaraju se efikasniji zakonski uslovi za uspješnije suprotstavljanje diskriminaciji građana BiH prema bilo kojem osnovu. U tom zakonu je definisan i pojam mobinga koji spada u ostale oblike diskriminacije što je definisano u članu 4. stav 3. koji glasi:

„(3) Mobing je psihičko zlostavljanje na radnom mjestu koje se ponavlja putem radnji kojima je cilj ili posljedica degradacija zaposlenikovih radnih uslova, kojim se mogu uzrokovati povreda ljudskih prava i ljudskog dostojanstva, nanijeti šteta fizičkom ili mentalnom zdravlju ili kompromitirati zaposlenikova profesionalnu budućnost.“

Zakon obezbeđuje žrtvama diskriminacije više instrumenata koje mogu koristiti za pokretanje aktivnosti protiv institucija i pojedinaca u javnom i privatnom životu koji krše njihova prava. Predviđene su kaznene, prekršajne i zaštitne mere u slučaju kada je diskriminacija počinjena.

Prema ovom zakonu žrtva mobinga može se obratiti Instituciji ombudsmena za ljudska prava BiH, zatim nadležnim upravnim organima i sudovima kao i vladinim i nevladinim organizacijama koje pružaju besplatnu pravnu pomoć.

Mobing predstavlja opštedruštveni i sveprisutni fenomen koji se javlja u institucijama različitog tipa i svaki čovek može da bude izložen terorisanju od strane jednog ili grupe ljudi koji ga okružuju. Teško je dokaziv, te kao takav predstavlja inicijalnu poteškoću kako u dokazivanju njegovog postojanja, tako i u primeni zakonske regulative za njegovo suzbijanje. Jedan od načina kojim se može umanjiti i kontrolisati je permanentna edukacija zaposlenih i kontinuiran terapijski rad sa onima koji potraže pomoć. Sa aspekta primene zakonske regulative, neophodno je primenjivati postojeću i transparentno upoznavati javnost o aktivnostima koje se na svim nivoima pokreću radi promene svesti zaposlenika i zaštiti ljudskih prava i dostojanstva ličnosti, kao i redovno sprovoditi istraživanja po svim organizacijama i institucijama radi tačnog uvida u stanje na terenu i detektovanja onih kojima je pomoć neophodna.

Upitnik za ispitivanje mobinga (Bajraktarević, J. 2010)

Upitnik koji je pred Vama konstruisan je sa namerom da ispita postojanje mobinga u Vašoj organizaciji ili instituciji gde radite. Istraživanje je anonimno i svi dobijeni podaci koristiće se isključivo u naučne svrhe. Molimo Vas da na svako pitanje odgovorite. Na postavljena pitanja ćete odgovarati u zavisnosti od traženog uputstva koje je neophodno da pažljivo pročitate. Ispunjavanjem ovog upitnika značajno ćete doprineti kompleksnom sagledavanju i proučavanju problematike mobinga u našoj zemlji.

HVALA NA SARADNJI

1. Pol M Ž
2. Godine starosti _____
3. Mesto rođenja _____
Prebivalište _____
4. Staž (god.) _____
5. Bračno stanje _____
6. Broj dece _____
7. U domu živite sa _____
8. Dosadašnja edukacija
 - Osnovna škola
 - Viša
 - Visoka
 - Master-magisterij
 - Doktorat
 - Nešto drugo _____
9. Trenutno usavršavanje _____
10. Prema socijalnom poreklu potičete iz porodice:
 - a) zemljoradnika
 - b) radnika ili zanatlija
 - c) službenika
 - d) privatnih preduzetnika
 - e) iz porodice višeg društvenog statusa
11. Detinjstvo i ranu mladost provodili ste:
 - a) na selu
 - b) u malom mestu
 - c) u gradu
12. Materijalne prilike u kojima živite su:
 - a) veoma dobre
 - b) dobre
 - c) i dobre i loše
 - d) loše
 - e) veoma loše
13. Trenutno zaposlenje _____
14. Pozicija na radnom mestu _____

15. Do sada ste radili u sledećim organizacijama ili institucijama: _____

16. Bolujete od određene hronične bolesti _____
17. Imate dijagnostikovane psihičke smetnje _____

Na poslu samdoživeo/la:

		izrazito nekarakte- ristično	nekarakte- ristično	delomično karakte- ristično	karakte- ristično	izrazito karakte- ristično
1.	...da budem optužen/a za propuste koji se objektivno nisu dogodili...	1	2	3	4	5
2.	...da budem ismejan/a zbog govora, hoda, odevanja i drugih sličnih stvari...	1	2	3	4	5
3.	...da budem provociran/a zbog pola, nacionalnosti, religijskih uverenja...	1	2	3	4	5
4.	...da budem maltretiran/a zbog insistiranja na poštovanju usvojenih pravila firme...	1	2	3	4	5
5.	...da se šire neproverene glasine o meni u vidu tračeva i kleveta...	1	2	3	4	5
6.	...da moje ideje prisvajaju druge kolege...	1	2	3	4	5
7.	...da budem „upetljan/a“ u seksualne intrige...	1	2	3	4	5
8.	...da budem prisiljavan/a na seksualne kontakte...	1	2	3	4	5
9.	...da budem ucenjivan/a...	1	2	3	4	5
10.	...da često imam ulogu „dežurnog krivca“...	1	2	3	4	5
11.	...da sam izložen/a permanentnoj kritici pretpostavljenih...	1	2	3	4	5
12.	...da se moj rad kontinuirano obezvređuje...	1	2	3	4	5
13.	...da se prekida razgovor kada u uđem u prostoriju gde su i ostale kolege..	1	2	3	4	5
14.	...da me ne pozivaju ni na jedno zajedničko druženje...	1	2	3	4	5
15.	...da me kontinuirano kontrolišu....	1	2	3	4	5
16.	...da me fizički napadnu, što kasnije niko ne želi da potvrdi...	1	2	3	4	5
17.	...da mi prete...	1	2	3	4	5
18.	...da kontinuirano osećam zabrinutost i nemir prilikom odlaska na posao...	1	2	3	4	5
19.	...čestu potrebu za odsustvovanjem u vidu bolovanja...	1	2	3	4	5
20.	...da sam sprečen/a da odem na bolovanje iako je to neophodno...	1	2	3	4	5
21.	...da me često prekidaju dok govorim...	1	2	3	4	5
22.	...da na sastancima ne mogu da dobijem reč...	1	2	3	4	5
23.	...da mi se danima niko ne obrati...	1	2	3	4	5
24.	...da me izoluju u najudaljeniju kancelariju...	1	2	3	4	5
25.	...da mi daju zadatke koji su ispod moje profesionalne kvalifikacije...	1	2	3	4	5
26.	...da mi stalno neko prigovara....	1	2	3	4	5
27.	...da budem kontinuirano kažnjava/a ili sankcionisan/a	1	2	3	4	5
28.	...da mi se daju besmislenim zadaci	1	2	3	4	5
29.	...da mi se podmeću i falsifikuju razna dokumenta...	1	2	3	4	5

LITERATURA

- Bahtijević – Šiber, F. (1999). Management ljudskih potencijala. Informator. Zagreb.
- Beganlić A., N. Pranjic, A. Brković, O. Batić-Mujanović, S. Herenda, (2009), Izvorni znanstveni članak, Učinci mobinga na privremenu spriječenost za rad u medicinskih sestara-tehničara Javne zdravstven ustanove dom zdravlja Tuzla
- URL: <http://hrcak.srce.hr/35277>
- Blonna, R. (1996). Coping with stress in a changing world. McGraw- Hill, Boston.
- Bodiroga-Vukobrat, N., Frančišković, T., Pernar, M. (2006). Mobbing. Društvo psihologa Primorsko-goranske županije, Rijeka.
- Borman, W.C., Ilgen, D. R. i Klimoski, R. J. (2003). Handbook of psychology. Volume 12. Industrial and organizational psychology. Hoboken. New Jersey.
- Davison, G. C. i Neale, J. M. (1999). Psihologija abnormalnog doživljavanja i ponajanja. Naklada Slap, Jastrebarsko.
- Gatchel, R., Baunn, A. i Krantz, D. (1989). An Introduction to health psychology, McGraw Hill, New York, 2 edition.
- Havelka, M. (1995). Psihološka pomoć pomagačima, Dobrobit – dobrotvorno udruženje, Zagreb.
- Jokić-Begić, N., Kostelić-Matrić, A., Nemčić-Moro, I. (2003). „Mobing” – moralna zlostavljanja na radnom mjestu, Socijalna psihijatrija, Vol 31, No 1, str. 25-31.
- Jovičević, M. (1979). Psihologija rada. Išlo privredno financijski vodič, Beograd.
- Koić, E., Apostolovski, J. (2005). Mobbing.hr: najčešća pitanja i odgovori. Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobinga i Gradski ured za rad, zdravstvo i socijalnu skrb, Grad Zagreb, Virovitica.
- Kostelić – Martić, A. (2005). Mobing – psihičko maltretiranje na radnom mjestu: (kako prepoznati mobing, kako se odbraniti i kako ga spriječiti). Zagreb.
- Leymann, H. (1992). The Mobbing Encyclopedia, Bullying: Whistleblowing, Information about Psycho terror in the Workplace.
- o URL: <http://www.leymann.se>

Ostale internet stranice:

www.abuse.com

www.agency.osha.eu.int - Evropska agencija za sigurnost i zdravlje na radu

www.eurofoun.eu.int – Evropska fondacija za poboljšanje uvjeta života i rada.

www.mentalhelp.net

www.mobbing.hr – „Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobinga”, Hrvatska.

www.moravek.net

www.plivazdravlje.hr

<http://www.prudencija.com>

www.successunlimited.co.uk – web stranica Tim Fielda.