

ЗЛОСТАВЉАЊЕ НА РАДУ

МОБИНГ

Драган Жебељан

ДЕФИНИЦИЈЕ

- Мобинг је психичко насиље које најчешће има за циљ да натера жртву мобинга да самовољно напусти фирму.
- Психички терор, непријатељски или неетички вид комуникације који потиче од једне или више особа, системски је усмерен против појединца у беспомоћној или незаштићеној позицији и који се не може ослободити јер се поступци мобинга непрестано понављају.
- Сексуално узнемиравање, игнорисање, исмејавање, претње, закидање на заради...само су неки од облика злостављања.
- По својој структури, **мобинг** је насртај на част и углед, садржи клетву, увреду, кршење основних људских права. За мобинг је, посебним законом предвиђена новчана казна.

ШТА ЗНАЧИ ТЕРМИН МОБИНГ?

- glagol **TO MOB** - nasrnuti u masi, bučno navaliti na nekoga; imenica **MOB** - koja znači rulja, gomila, puk, svetina, ološ; izraz **MOBBISH**- prostački, grub, vulgaran..
- *EMPLOYEE ABUSE* (maltretiranje zaposlenog) i *WORK ABUSE, WORKPLACE TERRORISM, WORKPLACE BULLYING*
- Terminom **MOBING** obuhvaćene su sve vrste šikaniranja na radnom mestu.
- **Mobing** se prevodi i kao: moralano zlostavljanje, psihološko maltretiranje, psihološki teror...

Мобинг започиње конфликтом.

Када се конфликту на радном месту дозволи да нарасте и поприми неке невероватне размере које резултују тешким психофизичким последицама, причамо о појави коју свако треба на време да препозна.

Одлике Мобинга

1. постојање **насилног понашања** (од стране једне или више особа ка жртви мобинга)
2. **траје дужи временски период и стално напредује** (јер мобинг заправо настаје из конфликта који никад није решен и који је ескалирао; конфликт се продубљује и појачава)
3. настајање и нарастање **дисбаланса моћи** у међуљудским односима (што је практично дефиниција насиља)

КАКО ДОЛАЗИ ДО МОБИНГА?

- Разлози појаве мобинга, варирају; почевши од природе посла, преко организационих узрока, до природе односа између запослених.
- На први поглед, жртве мобинга замишљамо као пасивне, зависне, песимистичне особе. Међутим, стварност је другачија. Жртва мобера може да буде **веома активан радник пун иницијативе и самопоуздања.**

Шта све може бити мобинг

- **Оговарање** – када једна или више особа шире информације о другој особи са циљем да јој униште репутацију и изазову њен одлазак (а за себе остваре бољу позицију)
- **Извргавање руглу** физичких и психичких карактеристика жртве
- **Изолација** колеге/колегинице – било директна, било као последица неког од претходних понашања
- **Задржавање битних информација које су битне за успех радног места**, вештачки се ствара стресна ситуација, особа греши и доноси погрешне одлуке, а мобер је представља као некомпетентну
- **Административне и оперативне мере** које користе надређени – жртва се затрпава бесмисленим додатним радним задацима због којих не може да (стигне да) квалитетно обави посао за који је ангажована и плаћена
- **Претерана количина посла** – која надмашује капацитете радника/раднице и самог радног места
- **Претерана критика** – која је притом и трајна; жртва почиње да сумња у своје способности и губи самопоуздање
- **Сексуално узнемиравање и уцењивање**

Облици мобинга

Вертикални



Хоризонтални

ВЕРТИКАЛНИ МОБИНГ

- Шеф непријатним понашањем покушава да наведе подређеног да сам да отказ.
- Најчешће надређени напада и злоставља једног по једног радника док не уништи целу групу. Овај вид **МОБИНГА** познатији је под изразом **БОСИНГ**.
- У 5% случајева, група радника врши **МОБИНГ** над претпостављенима.
- Вертикални облик **МОБИНГА** заступљен је у 55% случајева.

ХОРИЗОНТАЛНИ МОБИНГ

- Одвија се између радника на једнаком положају у хијерархијској лествици.
- Колеге воде рат разним подметањима и оговарањима како би се истерала особа која изазива непријатности или љубомору са посла.
- Овај облик **МОБИНГА** заступљен је у 45% случајева.

ПОДВРСТЕ МОБИНГА

МОБИНГ има две главне подврсте:

- **СТРАТЕШКИ МОБИНГ**

потреба за смањењем броја запослених због интереса предузећа

- **ЕФЕКТИВНИ ИЛИ ЕМОТИВНИ МОБИНГ**

(страх, завист, злоба...)

који се одвија на личном нивоу.

КАКО ПОЧИЊЕ

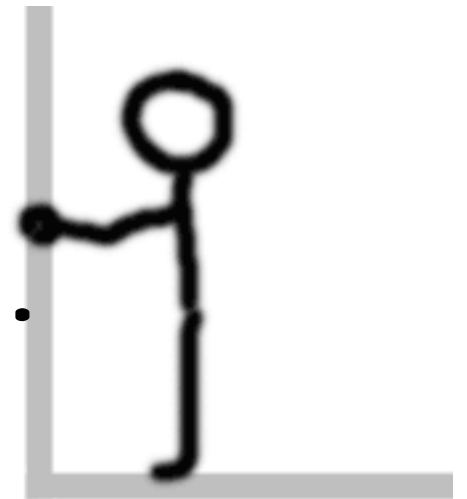
- Као потенцијална основа **МОБИНГА** појављује се нерешен конфликт међу сарадницима, који се на крају показује као поремећај у међуљудским односима.
- Почетни се сукоб убрзо заборавља, а заостале агресивне тежње усмеравају се према одабраној особи.

А НАСТАВЉА СЕ...


**У вртлогу сплетки, понижења, претњи
и психичког злостављања и мучења жртва
губи своје професионално и људско
достојанство и почиње да се осећа
и постаје мање вредним субјектом
који у свом радном окружењу
губи углед, потпору, право гласа...**

И ТРАЈЕ...

Већ облежена и перманентно
злостављана особа постаје
"џак за боксовање",
"дежурни кривац"
за све пропусте
и неуспехе колектива.



ИМА ЛИ КРАЈА (?) И ГДЕ ЈЕ КРАЈ?



**Након вишегодишњег
терорисања, жртве оболевају
од хроничних болести
и поремећаја,
напуштају посао
или посежу за
суицидалним излазом.**

Осећај пливања међу ајкулама

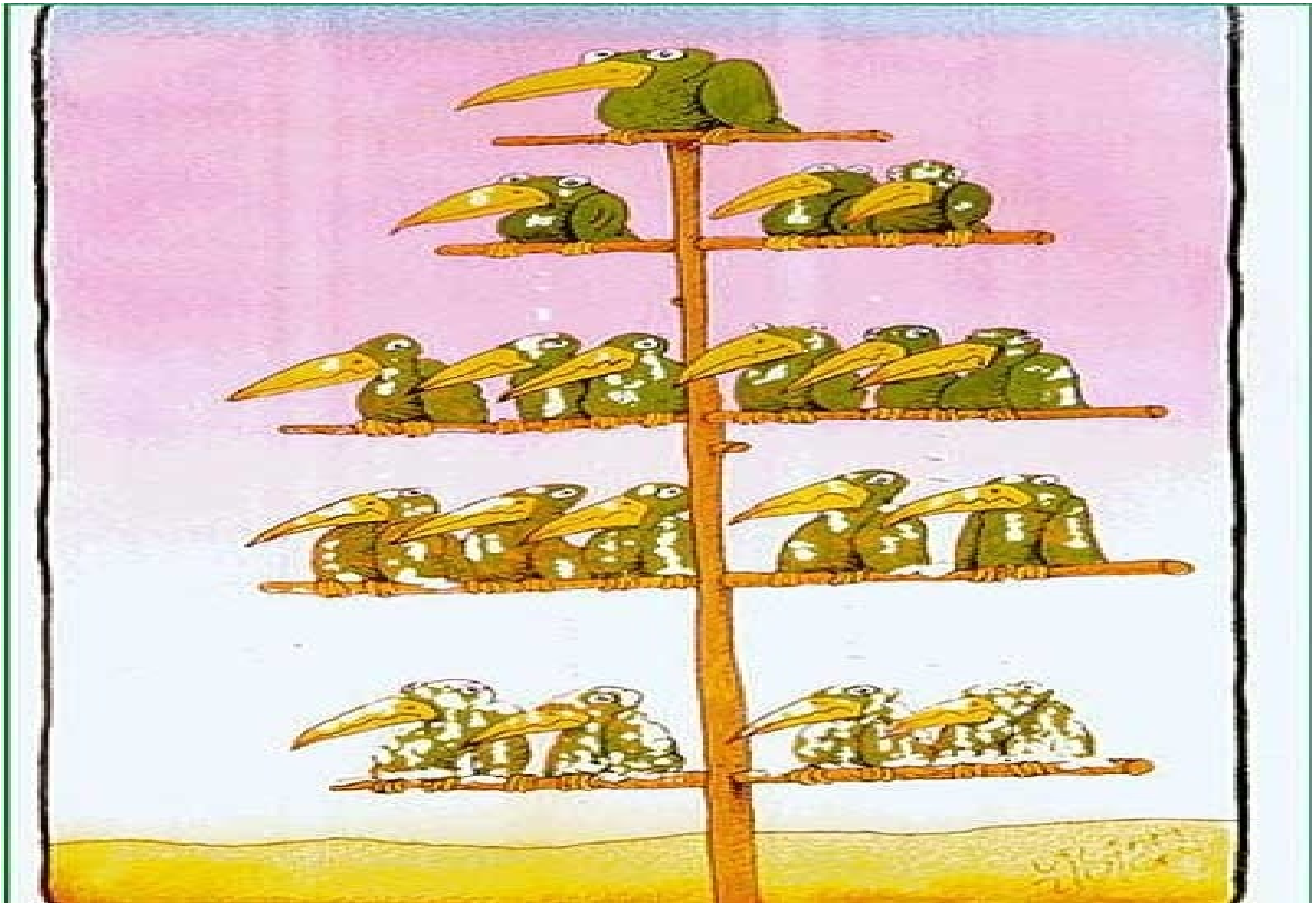


ДА ЛИ ВАМ ЈЕ ПОЗНАТА ОВА СЛИКА





MOBING



НАЈЧЕШЋИ ПОСТУПЦИ МОБИНГА

Напад на личност и његов социјални углед

Ширење трачева, понижавање пред другима, исмејавање, задиркивање због физичког недостатка, приближавање сексуалне природе...

Напад на социјалне односе и комуникацију

Ускраћивање контакта, искључивање из разговора, стално прекидање...

Напад на квалитет рада

потцењивање радног учинка, давање бесмислених понижавајућих задатака...

Напад на здравље

Приморавање на рад који штети здрављу, претња телесним насиљем, намерно изазивање стреса, директно насиље...

ТРИ ОСНОВНЕ ГРУПЕ ПОРЕМЕЋАЈА

Телесни поремећаји

Хронични умор, сметње са пробавом, повећана или смањена телесна тежина, различити болни синдроми, смањен имунитет

Психички поремећаји

Депресија, емоционална празнина, осећај губитка животног смисла, анксиозност, грубост, губитак мотивације и ентузијазма, апатија и хипоманија, поремећај прилагођавања, несаница, повећана потреба за алкохолом, седативима, цигаретама.

Поремећаји понашања

Губитак концентрације, заборавност, развод брака, породични проблеми, суицидално понашање

ПСИХИЧКИ ПОРЕМЕЋАЈИ

- Од свих поремећаја најизраженији су управо психички поремећаји. Од почетних реакција: самоокривљавање, усамљеност и лично обезвређивање па до поремећаја прилагођавања или пост-трауматског синдрома (ПТСП)
- Поремећаји психичке природе, не ретко, манифестују се неповерење и непријатељством према околини, стални осећај напетости, исцрпљености, деморалисаности због сталног понижавања, омаловажавања, исамејавања и одбачености.
- Међународној класификацији болести МКБ 10 постоје неке од дијагноза везане за ове проблеме:
 - З 56.2 – страх од губитка посла
 - З 56.3 – стресогени услови рада
 - З 56.4 – неслагање са предпостављеним или колегама

КО СУ ЖРТВЕ

Важно је нагласити да када
оболи један члан, редовно
пати и цела породица.

Тако се жртве мобинга
умножавају.

КО СУ ЖРТВЕ

- 1. У највећем броју случајева, жртве су најспособнији и најкомпетентнији, управо они који изазивају завист колега.**
- 2. Неретко, у питању су особе високих моралних стандарда које нису спремне за етичке компромисе**

НАЈЧЕШЋЕ ЖРТВЕ МОБИНГА

- 1. „поштењаци“ - који уочавају и пријављују неправилности на послу**
- 2. млади тек запослени и они пред пензијом**
- 3. мирни и повучени радници ниже стручне спреме**
- 4. радници који ћуте и трпе**
- 5. они који желе више самосталности у раду и боље услове**
- 6. припадници мањских група**
- 7. различите религије**
- 8. другачије етничко порекло**
- 9. креативне особе...**

НАЈЧЕШЋЕ ТЕГОБЕ МОБИНГА

- 1. безвољност,**
- 2. необјашњив умор,**
- 3. повлачење у себе,**
- 4. губитак радости и задовољства у свакодневним активностима,**
- 5. главобоље,**
- 6. желудачне сметње,**
- 7. поремећај сна,**
- 8. поремећај апетита,**
- 9. повишен крвни притисак.**

КАКО ЖРТВА НАИЛАЗИ НА РАЗУМЕВАЊЕ

С обзиром на посљедице које мобинг може изазвати, лекари, било које специјалности, не могу бити поштеђени сусретања с људима који су страдали на овај начин.

Они не могу допустити себи да кажу: "то се свима по мало догађа" или "то и није тако страшно", те да се "не баве овим проблемом" и "не знају како би помогли", што се у пракси на жалост свакодневно догађа.



ЗАКОН

У Закону о раду поједине одредбе се баве дискриминацијом на послу или сексуалним узнемиравањем - што је само једна од могућих манифестација мобинга - али не и овом појавом у целини.

Заправо, код многих и даље постоји терминолошка збрка, па сексуално узнемиравање или злоупотребу изједначавају са појмом мобинга, који је заправо много шири и свеобухватнији.

ЗАКОН

Закон о спречавању злостављања на раду, на срећу, препознаје потребу за едукацијом на радном месту, и обавезује сваког послодавца у Србији да своје запослене упозна са забраном злостављања, и правима и обавезама у вези спречавања злостављања.

ZAKON

O SPREČAVANJU ZLOSTAVLJANJA NA RADU

(*Sl. glasnik RS*, br. 36/2010)

I OSNOVNE ODREDBE

Predmet

Član 1

Ovim zakonom uređuju se: zabrana zlostavljanja na radu i u vezi sa radom; mere za sprečavanje zlostavljanja i unapređenje odnosa na radu; postupak zaštite lica izloženih zlostavljanju na radu i u vezi sa radom i druga pitanja od značaja za sprečavanje i zaštitu od zlostavljanja na radu i u vezi sa radom.

Svi pojmovi upotrebljeni u ovom zakonu u muškom rodu podrazumevaju iste pojmove u ženskom rodu.

Primena Zakona

Član 2

Odredbe ovog zakona odnose se na poslodavce, zaposlene u skladu sa zakonom kojim se uređuje rad, zakonom kojim se uređuju prava i obaveze državnih službenika i nameštenika i zakonom kojim se uređuju prava i obaveze zaposlenih u jedinicama teritorijalne autonomije i lokalne samouprave, kao i na lica angažovana van radnog odnosa, kao što su lica koja obavljaju privremene i povremene poslove ili poslove po ugovoru o delu ili drugom ugovoru, lica na dopunskom radu, lica na stručnom osposobljavanju i usavršavanju kod poslodavca bez zasnivanja radnog odnosa, volontere i svako drugo lice koje po bilo kom osnovu učestvuje u radu poslodavca (u daljem tekstu: zaposleni).

Član 3

Odredbe ovog zakona primenjuju se i na slučajeve seksualnog uznemiravanja, u skladu sa zakonom kojim se uređuje rad.

Stvaranje zdrave i bezbedne radne okoline

Član 4

Poslodavac je dužan da, u cilju stvaranja uslova neophodnih za zdravu i bezbednu radnu okolinu, organizuje rad na način kojim se sprečava pojava zlostavljanja na radu i u vezi sa radom i zaposlenima obezbeđuju uslovi rada u kojima neće biti izloženi zlostavljanju na radu i u vezi sa radom od strane poslodavca, odnosno odgovornog lica ili zaposlenih kod poslodavca.

ЗАКОН О СПРЕЧАВАЊУ ЗЛОСТАВЉАЊА НА РАДУ

1. Злостављање на раду је забрањено законом;
2. Послодавац је дужан да запосленог, пре ступања на рад, писменим путем обавести о забрани вршења злостављања и правима, обавезама и одговорностима запосленог и послодавца у вези са забраном злостављања;
3. Послодавац је дужан да запосленог заштити од злостављања;
4. Послодавац одговара за штету коју одговорно лице или запослени вршећи злостављање проузрокује другом запосленом код истог послодавца, у складу са законом.
5. Послодавац који је накнадио штету коју је проузроковало одговорно лице или запослени има право да од тог лица или запосленог захтева накнаду износа исплаћене штете.

КО СУ МОБЕРИ

- **То су мање способне, али моћне особе без капацитета за љубав, радост, игру, креативност, давање и дељење.**
- **Њима се лако придружују слаби у страху да не постану жртве, идентификују се с агресором, односно стају на његову страну.**

КО СУ МОБЕРИ

- **МОБИНГОМ** прикривају немоћ у некој другој сфери свог живота (најчешће приватног, у браку или породици), формирајући око себе групу у којој доказују моћ и важност на рачун жртве. Често се злостављачи осјећају инфериорно.

Иза сваке препотенције стоји нека импотенција

МОБИНГ КОЈИ СЕ НАЈЧЕШЋЕ ПРИМЕЋУЈЕ

- **У радном окружењу жртва не може доћи до речи или је стално прекидана у говору,**
- **Игноришу је као да не постоји,**
- **Искључују је из друштвеног живота на послу ("забораве" да је позову на прославу, забаву, игноришу у паузама...),**
- **Прекидају разговор у тренутку када жртва улази у просторију,**
- **Контролишу да ли је на послу више или мање него што је то уобичајно,**

МОБИНГ КОЈИ СЕ НАЈЧЕШЋЕ ПРИМЕЋУЈЕ

- **Често је премештају у просторије удаљеније од радних простора осталих колега,**
- **Добија само бесмислена задужења и радне обвезе које су испод њене професионалне квалификације,**
- **Дају жртви задатке које не може решити или стално добија нова задужења,**
- **Стално је извргнута критици,**
- **Оптужује се и за пропусте који се објективно нису догодили, за оно што је напасник кришом намерно елиминисао или оштетио,**
- **Обезвређују резултате рада жртве и ускраћују јој важне информације,**

ШТА УЧИНТИ АКО ПРЕПОЗНАМО МОБИНГ

- Пре свега, свака појава **МОБИНГА** се мора писмено забележити.
- О ономе што сте приметили обавестите свог представика запослених
- Покушајте разговарати са особом која је злостављана као и са особом која спроводи то У случају психичких и телесних поремећаја потржите савет психолога, психијатра, лекара медицине рада.
- Урадте било шта, што вам падне на памет само немојте дозволити да се преко таквог понашања пређе ћутке, јер управо злостављачи то хоће.



КАКО ИЗАЋИ НА КРАЈ СА МОБЕРИМА

- Пре свега, свака појава **МОБИНГА** се мора писмено забележити.
- О ономе што сте приметили обавестите свог представика запослених
- Покушајте разговарати са особом која је злостављана као и са особом која спроводи то У случају психичких и телесних поремећаја потржите савет психолога, психијатра, лекара медицине рада.
- Урадте било шта, што вам падне на памет само немојте дозволити да се преко таквог понашања пређе ћутке, јер управо злостављачи то хоће.

КАКО ИЗАЋИ НА КРАЈ СА МОБЕРИМА

Имајте на уму неколико ствари:

1. мобинг не престаје сам од себе
2. мобер никако не жели да буде разоткривен у ономе што ради
3. да би сте се спасли од мобинга и мобера, морате се борити.

КАКО ИЗАЋИ НА КРАЈ СА МОБЕРИМА

- Пре него кренете са законским поступком заштите од мобинга, најбољи начин борбе против мобинга је да **„вратите лопту“ моберу** и да се борите на његовом терену, његовим средствима.
- Не вреди вам да му се правдате јер је већ то знак слабости, а посебно не да га молите, јер мобер нема ни разумевања ни милости.
- Сетите се да мобинг започиње у комуникацији и на нивоу комуникације се најлакше и најбрже може решити:

КАКО ИЗАЋИ НА КРАЈ СА МОБЕРИМА

- Ако има навику ДА ВИЧЕ НА ВАС:
- **подигните и Ви глас** (ако Вас то не угрожава), а затим се извините нпр. речима: „Мислим да ме не чујете добро јер некако у последње време говорите вишим тоном.“
- ако **Ви нисте у могућности да узвратите истом мером**, поделите са другима Вашу сумњу да мобер „не чује добро“, али да се ви не усуђујете да му то кажете, јер вам је непријатно.
- ако само Вас „не види“ и не поздравља, упорно поздрављајте Ви њега/њу, посебно пред другима, речима „опет ме не видите“, „бојим се за Ваш вид“ и сл.

КАКО ИЗАЋИ НА КРАЈ СА МОБЕРИМА

Ако омаловажава ваше резултате рада, **пишите извештаје о свом раду:**

- ако је мобер колегиница/колега, битно је да ваш извештај доставите свом руководиоцу, како бисте на објективан начин анулирали намеру колегинице/колеге,
- ако је мобер ваш руководилац, пишите извештаје и њему и другим руководиоцима који су на хијерархијски вишем нивоу и свој чин објасните речима нпр.да се тако ради свуда у свету и сл.

КАКО ИЗАЋИ НА КРАЈ СА МОБЕРИМА

Извештаји о раду (недељни, двонедељни, месечни) које достављате моберу ако је он Ваш руководилац, али истовремено и вишим нивоима руковођења, су такође добар начин да се заштитите ако Вам руководилац-мобер не даје никакве задатке (**синдром празног стола**), или вам даје **радне задатке који немају везе са вашим послом**, или су **деградирајући**.

КАКО ИЗАЋИ НА КРАЈ СА МОБЕРИМА

Ако вам руководиоцац-мобер не да ниједан налог за рад, а немате свој текући посао, у извештају о раду напишите **да вам није додељен ниједан радни задатак**, па ће бити јасно да ваш руководиоцац не обавља свој посао већ радно време користи да би вршио мобинг над запосленима.

КАКО ИЗАЋИ НА КРАЈ СА МОБЕРИМА

Важно је и да се не понашате увек на исти начин, мењајте тактику да вам мобер „не уђе у траг“.

Мобер се храни вашим страхом, и зато је битно да не показујете нити њему/њој, нити другим запосленима (а посебно онима сервилнима, који као покушавају да вам помогну) да сте уплашени.

КАКО ИЗАЋИ НА КРАЈ СА МОБЕРИМА

Битно и да **ојачате своју позицију** јер како он има оне који јачају његову/њену моћ, тако и ви морате да пронађете своју **групу за подршку**. То могу бити други запослени, клијенти са којима сте ви у контакту, синдикат или удружења чији сте члан или са којима сте у контакту.

Важно је и да анализирате свој „случај“ и да се добро упознате са мобингом као појавом, али и са мотивима и могућим будућим „корацима“ мобера, да бисте били за „корак испред“ и да бисте се добро спремили за одбрану.

Да ли да одем или да останем?

Није лако одлучити се на одлазак из фирме, а поготово ако је то резултат психолошког насиља и злостављања.

Али када је конфликт толико ескалирао да мобинг озбиљно угрожава васе психофизичко стање, а фирма *нема* механизме да се против таквих појава бори, **практично је већ касно за спашавање радног места.**

КАКО ИЗАЋИ НА КРАЈ СА МОБЕРИМА

Боље је отићи раније него касније. Боље је поднети краткотрајну жртву немања посла, него трпети дугорочна понижавања и малтретирања, која могу да имају много озбиљније последице по психолошко стање, здравље, породицу.

Психолози саветују да се токсично окружење што пре напусти. Пре или касније, прихватићете то шта се десило. Што се пре дође до те спознаје, пре може да се крене ка опоравку.

ХВАЛА НА ПАЖЊИ

Драган Жебељан

064/811-88-79

dragan.zebeljan@gmail.com