
THE PROBLEM OF EMPLOYEES THROUGH THE PRISM OF MOBING

Nedžad AzemovićUniversity Agricultural Academy, Novi Sad, Serbia, n.azemovic@yahoo.com**Rešad Azemović**Faculty of natural sciences, Novi Sad, Serbia resad.azemovic@yahoo.com

Abstract: Mobbing is Theoretical and practically emotional terror group above the core. This tipe of violence most often encountered in a professional environment and in every other situation where is a feeling belonging to the group. In the situation where the person is a victim of Mobbing she is losing every public integrity and personal stability and she is becoming the object of persecution of the crowd. There must be groups and a sense of belonging to the group in order to have mobbing. Mobbing rarely occurs in a number of small social groups, made up of members of all major groups, regardless of educational, professional, or professional profiles. The reasons for the phenomenon of mobbing vary from the nature of the work, through organizational causes, to the nature of the relationship between employees. The term mobbing includes all kinds of harassment at the workplace. Mobbing is not a new phenomenon and exists since there is human race and the desire of the individual for the owner. Persistent and prolonged exposure to mobbing significantly compromises the health status of the victim. Health disorders and symptoms that can arise in mobbing are divided into three groups: Changes on a psychic base and emotional sphere, changes on a psychical health plan and changes in a behavior. The victim of mobbing can become every employed person, regardless of gender, year of life, the social status, race, the external appearance, degree of education, and the professional position. The abused person in mobbing is useless, usually in impossibility to defend herself. In our country mobbing is regulated with the law about stopping the abuse on the work 2010. year. Employers are forced to analyze every problem, which has some negative consequences on the productivity and production costs. Research showed that one of the main conditions in the rising costs is mobbing. Conceived as a process of economic restructuring, changes in ownership and increase business efficiency, the transition in all the former socialist countries in the Balkans has produced a number of negative effects. Of these two are drastic: huge number of unemployed and disastrous situation of employees. Almost unique perspective of economic analysts is that mobbing is a fundamental problem employees. Whether it is horizontal or vertical, the victim is forced to perform tasks that impair their health, work and life rights. In a word, it creates an atmosphere that is often employed envy the unemployed, as there are about 45 forms of expression mobbing. About this, evidenced by the authors' research in the Novi Pazar district.

Keywords: transition, mobbing, mobbers, the environment.

ПРОБЛЕМ ЗАПОСЛЕНИХ КОЗ ПРИЗМУ МОБИНГА**Неџад Аземовић**Универзитет Привредна Академија, Нови Сад, Србија, n.azemovic@yahoo.com**Решад Аземовић**Факултет техничких наука, Нови Сад, Србија, resad.azemovic@yahoo.com

Сажетак: Мобинг је теоретски и практично емоционални терор групе над јединком. Овакав вид насиља најчешће се среће у професионалном окружењу и свакој другој ситуацији у којој постоји осећај припадности групи. У ситуацији када је особа жртва мобинга она тада губи сваки јавни интегритет и личну стабилност и постаје објекат прогона гомиле. Да би постојао мобинг мора бити групе и осећај припадности групи. Мобинг се ретко дешава у бројно малим социјалним групацијама, а чине га припадници свих већих група без обзира на образовне, професионалне, или стручне профиле. Разлози појаве мобинга варирају од природе посла, преко организационих узрока, до природе односа између запослених. Термином мобинг обухваћене су све врсте шиканирања на радном месту. Мобинг није нови феномен и постоји од кад постоји људски род и жеља појединца за влашћу. Стална и дуготрајна изложеност мобингу значајно угрожава здравствено стање жртве. Здравствене сметње и симптоми који могу настати у мобингу деле се у три групе: промене на психичкој и емоционалној сфери, промене на телесно-здравственом плану и промене у понашању. Жртва мобинга може постати свака запослена особа, без обзира на пол, године живота, социјални статус, расу, спољашњи изглед, степен образовања или професионалну позицију. Злостављана особа у мобингу је беспомоћна, најчешће у немогућности да се одбрани. Код нас је мобинг први пут

регулисан Законом о спечавану злостављања на раду 2010 године. Послодавци су присиљени да анализирају сваки проблем, који има негативне последице на продуктивност и на трошкове производње. Истраживања су показала да је један од главних услова у повећању трошкова и мобинг. Замишљена као процес реструктурирања привреде, промене власништва и повећања ефикасности пословања транзиција је у свим бившим социјалистичким земљама на Балкану изнедрила и низ негативних појава. Од тога две су најдрастичније: огроман број незапослених и катастрофалан положај запослених. Готово јединствено гледиште свих економских аналитичара је да мобинг представља основни проблем запослених. Било да је хоризонтални или вертикални, жртва се присиљава да обавља задатке који нарушавају њено здравље, радна па и животна права. Једном речју, ствара се таква атмосфера да често запослени завиде незапосленима, пошто постоје око 45 облика изражавања мобинга. О томе сведоче и истраживања аутора у новопазарском округу.

Кључне речи: транзиција, мобинг, мобери, радна средина.

1.УВОД

Мобинг (мобинг, work abuse, employee abuse, пословна траума, психолошки и морални терор на радном месту) специфични је облик понашања на радном месту, којим једна особа или група њих систематски психички (морално) злоставља и понижава другу особу, с циљем угрожавања њеног угледа, части, људског достојанства и интегритета, све до елиминације с радног места. Злостављана је особа беспомоћна, у немогућности да се одбрани. Такве се активности одвијају у правилним интервалима кроз дуже време (најмање шест месеци, једном недељно). Просечно време трајања мобинга пре реакције жртве је око 15 месеци.¹⁶⁸

Назив потиче од енглеског глагола “to mob”, што значи насрнути у маси, бучно навалити на некога, и именице “mob” која значи руља, гомила, светина, олош, те израза “mobbish” (простачки, груб, вулгаран). Особе које врше мобинг у савременом жаргону називају се моберима. Назив је скован према истраживањима Конрада Лоренца који је описао понашање неких животиња које се удруже против једног члана, нападају га и истерују из заједнице, понекад га доводе и до смрти, када претпоставе да их он нечим угрожава. У енглеском говорном подручју често се користи и израз “bullying” који се односи на слично насиље у школи.

Мобинг се може догађати на разним нивоима, па разликујемо:

- *Хоризонтални мобинг* (у око 45% случајева) одвија се између радника на једнаком положају у хијерархијској лествици, дакле унутар истог интензитета моћи и улоге.
- *Вертикални мобинг* (у око 55% случајева) догађа се када претпостављени злоставља једног подређеног радника или једног по једног док не уништи читаву групу (зато се још назива и “bossing”).
- Могућа је и ситуација *обрнутог окомитог мобинга* када група радника злоставља претпостављеног (у око 5% случајева).

Активности којима се радник злоставља могу се поделити на:

- напади на могућност одговарајућег комуницирања (надређени и/или колеге ограничавају могућност изражавања жртве; жртва се прекида у разговору; одбијају се невербални контакти са жртвом: избегавају се погледи, не примјећују се знакови: дизање руке за укључивање у разговор и сл.)
- напади на могућност одржавање социјалних односа (жртва се стално изолује; нико јој се не обраћа; сви се понашају као да је нема; не позивају се на састанке и неформална дружења колега)
- напади на личну репутацију (измишљања прича о жртви и њеном приватном животу; оговарање; исмевање; негативни коментари личних карактеристика жртве и сл.)
- напади на квалитет професионалне ситуације (сталне критике и приговори; вређања; претерана контрола; ниске оцене рада; појава да се жртви не дају радни задаци и одузимају јој се основна средства за рад: радни простор, телефон, рачунар – синдром «празног стола»; задају јој се задаци неприлагођени професионалној квалификацији (задаци су или преједноставни или претешки и захтевају од жртве способности које нема, с циљем да се натера жртву да погрешни); затрпавање задацима и одређивање кратких рокова – синдром

¹⁶⁸ Стефановић В., Цвијановић Д., & Војновић Б., (2014), Лавиринти менаџмента, Институт за економику пољопривреде, Београд, стр. 200.

- «претрпаног стола»; стално мењање радних задатака
- напади на здравље (жртва се присиљава да обавља задатке који нарушавају њено здравље; не допуштају се слободни дани и годишњи одмор; прети се физичким нападима; жртву се сексуално злоставља и сл.)

2. ДА ЛИ ЈЕ МОБИНГ САСВИМ НОВ ?

У радном процесу јављају се разне могућности злоупотребе људи као власника својеврсне робе-радне снаге. У наставку ћемо рећи нешто више о новој/старој појави мобингу. Систематско проучавање мобинга почело је пре двадесетак година. Сваки стрес на послу није мобинг, а мобинг је појава која као стресор додатно утиче на ниво негативног стреса на радном месту. Приликом “дијагностицирања” мобинга и његових штетних последица треба пажљиво узети “радну анамнезу” и раздвојити мобинг од свакодневног стреса везаног уз радно место, а који постаје негативан у случајевима када смо изложени захтевима околине којима се тешко прилагођавамо, посебно ако су бројни и чести, трају предуго или су толико велики да изазивају отпор психичког и соматског система. Стрес на послу или радни стрес је одавно препознат и проучаван као појава која негативно утиче на изложене људе и радне организације у целини (occupational stress, job stress, job related stress, stress at work, work place stress, work-related stress)¹⁶⁹.

Процењује се да је радни стрес данас већ присутан код трећине запослених. Највећи могући стрес који је повезан са радним местом је ситуација да неко нема радног места, тј. да није запослен, а најчешћи узроци стреса на радном месту су: страх од губитка посла, премореност, кратки рокови, недостатак подршке руководиоца; осећај да радник не може да влада својим временом и учинком; немогућност утицаја на начин рада, осећај отуђености од менаџмента фирме, осећај претеране експлоатисаности или осећај неискоришћености, “празан ход”, монотонија, бројни физички, биолошки и хемијски утицаји итд.

3. КОЈИ УЗРОЦИ ДОВОДЕ ДО ПОЈАВЕ МОБИНГА?

Узроци мобинга су многобројни, но најчешће мобинг израсте из сукоба, којем је окидач нека значајна промена у радној средини. Сукоб прераста у рат између две стране због њихових супротних стајалишта. Игнорисање мобиншког понашања чест је разлог за штетна догађања. Жртва се плаши да почне да се брани, јер се боји губитка посла, усамљена је и беспомоћна. Неспособни руководиоци не препознају, не спречавају и не заустављају мобиншко понашање, што постаје један од најчешћих разлога за његово догађање и ширење. Чест разлог за појаву мобинга су претерани захтеви руководства фирме, лоша радна клима, недостаци у организацији рада, нејасне одредбе у вези радно-правних прописа. Такође и промене у свету рада и менаџерских стратегија, као што је политика смањивања броја радних места и запослених (даунсизинг), тренд мањих тимова (тзв. “стратешки” мобинг) и др.

Важан узрок је и социјални склоп групе у којој влада завист, непријатељство, притисци.¹⁷⁰ У погледу починиоца основни узрок лежи у проблемима у вредносном систему, на моралном нивоу, квалификацијама, личним циљевима и мотивима, социопатској особности итд.

4. ШТА САДРЖИ МОБИНШКО ПОНАШАЊЕ ?

У литератури је забележено око 45 облика изражавања мобинга. У радном окружењу жртва не може доћи до речи или је стално прекидају у говору. Игноришу је, као да не постоји. Искључена је из друштвеног живота на послу (“забораве” је позвати на прославе, забаве, игноришу у паузама...)

Прекида се разговор у тренутку када жртва улази у просторију. Контролише се да ли је присутна на послу више или мање него што је то уобишajено у дотичној средини. Жртву се премешта у просторију удаљену од радних простора осталих колега, добија само бесмислена задужења и радне обавезе које су испод њеног професионалног квалификационог нивоа, дају јој се задаци које не може решити или стално добија нова задужења. Ускраћују јој се важне информације. Жртва се оптужује за пропусте који се објективно нису догодили, за оно што је напасник криомице намерно елиминисао или оштетио. Неутемељено се обезвређују резултати рада изабране “жртве”. Жртва је непрекидно изложена критици, а ускраћује јој се могућност за објашњење. Исмејана је и понижена. Честе су шале на рачун њеног говора, држања, хода, одевања, изгледа, приватног живота, националности, пола, расе и сл. Шире се непроверене гласине, клевете, сплетке,

¹⁶⁹ Покрајац, С., & Стефановић, В., (2010), “Менаџмент људских ресурса”, Висока текстилна школа, Београд, стр. 152.

¹⁷⁰ Бојациоски, Д. :”Менаџмент на човечките ресурси”, (2009) Економски факултет, Скопје, стр. 73.

измишљају сексуалне интриге. Долази и до претњи или реализације физичких насртаја или злостављања, сексуалног досађивања, напастовања или злостављања. Малтретира се телефонским позивима. **Уз мобинг је везан и “burn out” или синдром изгарања на послу**¹⁷¹. То је прогресивни губитак идеализма, ентузијазма, енергије и смислености властитог рада, који настаје као резултат фрустрација и стреса. Изгарање на послу није исто што и умор. Умор не укључује промене ставова према послу и понашање према клијентима. Изгарање прате негативне емоције, нпр. депресија, недостатак снаге, незадовољство, страх, неодговарајући квалитет живота и безнађе, губитак самопоуздања, немогућност просуђивања и доношења одлука; исцрпљеност, осећај немогућности владања емоцијама, деперсонализација и промењен доживљај личног идентитета.

5. КО СУ ЖРТВЕ МОБИНГА ?

Мобингу су подједнако изложени и мушкарци и жене. Мушкарци чешће доживљавају претње или физичке насртаје, а око 15 посто жена сусрело се и са сексуалним угрожавањем на послу. За мобинг су посебно ризични испитаници с ниском стручном спремом. Најчешће жртве узнемиравања тихе су, мирне и повучене раднице нижег нивоа образовања, које ћуте и трпе. Често су застрашене и имају осећа мање вредности, па се њима може лако манипулисати. Међу запосленима с високом стручном спремом најчешће су жртве младе особе пуне ентузијазма, чија је каријера у успону и није у складу с очекивањима околине или плановима надређених особа. Посебно су честе жртве младе, самохране мајке. Злостављач је незадовољан собом, својом каријером и способностима и осећа завист. Такође су честе жртве тзв. “звиздачи”, они који уоче проблеме у фирми и гласно упозоравају на њих. Жртва се најчешће само затекне у злостављачевој близини и једноставно не зна коме да се обрати за помоћ.

6. КО СУ ЗЛОСТАВЉАЧИ, „МОБЕРИ”?

Најчешћи злостављачи, мобери, су особе специфичних карактеристика личности, смањеног капацитета за љубав, радост, игру, креативност, давање и дељење. Најчешће су то моћне особе, жељне још више моћи. Мобингом прикривају немоћ у некој другој сфери свог живота (најчешће приватног, у браку или породици) формирајући око себе групу у којој доказују своју моћ и важност на рачун жртве. Неретко то чине из личног страха да неће бити цењени или да ће сами постати нечијом жртвом. Њима се лако придружују слаби у страху да не постану жртве. Злостављачи се често заправо осећају подређено и немоћно, па своју неспособност скривају пројекцијом на друге.

Они са неодољивом лакоћом преузимају туђе заслуге. Манипулативни су и дволични, нпр. у контакту са жртвом изразито безобзирни, а с осталим сарадницима симпатични и приступачни. Неки злостављају и свесно, с намером да нашkode другоме или да га присиле да напусти радну средину. То чине кад се осећају угрожено или у ситуацијама када постоји нпр. вишак радне снаге. У кризним временима неких фирми “жртвено јагње” се изабире због унутрашњих проблема и напетости, па на њему сви сами себи доказују да су снажнији и способнији

7. ДА ЛИ ЈЕ СЕКСУАЛНО УЗНЕМИРАВАЊЕ МОБИНГ ?

Сексуално узнемиравање (harassment) део је, односно један од начина мобинга, а дефинише се као сваки облик нежељеног вербалног, невербалног и физичког понашања сексуалне природе, сваки покушај сексуалног утицаја особе на особу, с циљем или ефектом повреде достојанства особе, који је узнемирава, збуњује и доживљава се неугодним¹⁷².

У анализи мобинга важан је пол жртве и злостављача, учесталост појављивања и категорија понашања злостављача. Ова понашања могу се усмеравати од: мушкарца према жени, жене према мушкарцу, жене према жени, мушкарца према мушкарцу, између надређених према подређенима. Реализује се на два основна начина. Прво, као злоупотреба моћи или контроле или замена нечега за нешто (секс као услов), уз инсистирање на покорности и послушности. Нпр. нуди се унапређење на боље радно место, већа плата или награда, или претње и застрашивања зависно о томе прихватају ли се сексуалне понуде или не. Други начин злостављања је успостављање непријатељског сексуализираног амбијента у радном простору, где се понављају неугодне радње, речи и понашања сексуалне природе, вицеви, шале, гестови, нежељени

¹⁷¹ Стефановић, В., Цвијановић, Д., & Војновић, Б., (2013) ”Економска ефективност људских ресурса, Институт за економику пољопривреде, Београд, стр. 107.

¹⁷² Burgess T: “Hire and Keep the Best People”. (2014) Copyright by Brian Tracy. New York, pp. 137.

додире, погледи, успутна добацивања, нежељени коментари нечијег изгледа, понашања и облачења, помањкање поштовања, прекомерно пријатељско понашање, “изван онога што спада у посао”.

8. КОЈЕ СУ ОСНОВНЕ МЕРЕ ЗА СУЗБИЈАЊЕ МОБИНГА?

Основне мере за сузбијање мобинга пре свега су системска превенција, препознавање проблема и стручна рехабилитација. Потребно је гарантовати доступност стручних особа које ће се бавити пријављеним злостављањем, а те особе морају бити непристрасне, тј. не смеју бити запослене у том колективу¹⁷³.

Послодавац на основу Закона о раду, интерним уредбама и правилницима мора разрадити поступак спречавања мобинга у свом колективу. Послодавац је дужан да заштити достојанство радника за време обављања посла, тако да им осигура услове рада у којима неће бити изложени психичком или физичком узнемиравању, укључујући и сексуално. Ова заштита укључује и предузимање превентивних мера. Поступак и мере заштите уређују се колективним уговором, споразумом склопљеним између органа који заступа раднике и представника послодавца.

Радник који је узнемиран или потпуно узнемиран има право прекинути рад док му се не осигура заштита, под условом да је затражио заштиту пред надлежним судом. Након радно-правне евалуације деловања мобера може да уследи опомена, премештај или - отказ моберу.

9. УМЕСТО ЗАКЉУЧКА

Ако те на послу неко системски малтретира, вређа, понижава, застрашује, сексуално узнемирава, омаловажава твој труд и рад, покушава да те изолује од колега или те наводи да даш отказ, онда си жртва злостављача на раду, познатог и под енглеским називом мобинг. Проблем мобинга је постао основни проблем запослених у процесу транзиције која је спроведена у свим бившим социјалистичким земљама. Запослени који су жртве мобинга обично ћуте о мобингу, а највећи досадашњи проблем на који наилазе истраживачи јесте доказивање да се ради о мобингу. Зато и послодавац и запослени треба да знају шта је мобинг, да је кажњив и коме треба да се обрате за помоћ. Помало је невероватно да се о томе доста ћути, а поготово се не оглашавају угрожени. Можда и зато што напросто нема ко да их заштити. Судска заштита врло често долази прекасно. По правилу, прво треба да унутар фирме се покрене поступак заштите, посредовањем између угроженог и злостављача и покушати наћи решење конфликта. Тек ако не успе посредовање, против злостављача треба поднети тужбу суду. У неким ситуацијама, без обзира на друге облике заштите, против злостављача треба поднети кривичну пријаву.

ЛИТЕРАТУРА

- Almansour Y. M. (2012). The Relationship between Leadership Styles and Motivation of Managers: Conceptual Framework. *International Refereed Research Journal- Journal of arts, science & commerce* 3 (1), 207.
- Бојациоски, Д (2009). Менаџмент на човечките ресурси, Економски факултет, 2 (1), 73.
- Farid A., Tasawar A., Shahid L., & Abdul R. (2014). Impact of transformational leadership on employee motivation in telecommunication sector. *Journal of management policies and practices* 2 (2), 193-204.
- Burgess T. (2014). Hire and Keep the Best People. Copyright by Brian Tracy. 3 (2), 137-138.
- Покрајац, С., & Стефановић, В. (2010). Менаџмент људских ресурса, Висока текстилна школа, 3 (2), 152.
- Стефановић, В., Цвијановић, Д., & Војновић, Б. (2014). Лавиринти менаџмента, Институт за економику пољопривреде, 3 (3), 200-202.
- Стефановић, В., Цвијановић, Д., & Војновић, Б. (2013). Економска ефективност људских ресурса, Институт за економику пољопривреде, 3 (2), 107-108.

¹⁷³ Almansour Y M :” The Relationship between Leadership Styles and Motivation of Managers: Conceptual Framework”. (2012) *International Refereed Research Journal- Journal of arts, science & commerce*3 (1), pp 207.