

## MOBBING IN THE WORKPLACES OF THE REPUBLIC OF MACEDONIA

**SemraBujari**

International University of Struga, [s.bujari@eust.edu.mk](mailto:s.bujari@eust.edu.mk)

**Marinela Shkurta**

International University of Struga, [m.shkurta@eust.edu.mk](mailto:m.shkurta@eust.edu.mk)

**Abstract :** All of us as members of the social community are witnesses of daily threats, denials, insults, and many negative relationships that appear between the employer and the employee, as well as between the employees in an enterprise. Multiple pressures, abusing, molesting and mistreatment in various ways cause serious problems to mobbing victims, which are also serious disorders in the health and the psychology of a worker. The Republic of Macedonia as a developing country is a country where mobbing in the workplace is very prominent, although the state has adopted the law on the protection of workers at the workplace, although we are all witnesses that this law did not improve the worst situation in which workers are today. Even the weak system in the country as well as the irregular ratio between the small number of vacancies for employment and the enormous number of jobseekers have an impact on mobbing in the workplace in the Republic of Macedonia. As for the phenomenon of mobbing we can say that it is the appearance of psychological harassment in the workplace that is repeated through actions aimed at the degradation or mistreatment of working conditions that may cause violations of human rights and dignity, to injure mental and physical health and to affect the professional future of the victim. In the Macedonian legal terminology for the term "mobbing" is used the phrase "bullying at work". It should be said that mobbing is often overwhelming because it includes acts that actually look normal but it is their entirety that psychologically undermines the victim to the point that he or she abandons the workplace. The Republic of Macedonia as a developing country is a country with a high level of mobbing that is mostly present in the private sector, resulting from the weak legal system in the country and the very low number of free places for employment.

**Keywords:** mobbing, workplace, job, humans.

## MOBBING-U NË VENDIN E PUNËS NË REPUBLIKËN E MAQEDONISË

**SemraBujari**

International University of Struga, [s.bujari@eust.edu.mk](mailto:s.bujari@eust.edu.mk)

**Marinela Shkurta**

International University of Struga, [m.shkurta@eust.edu.mk](mailto:m.shkurta@eust.edu.mk)

**Abstrakt :** Ne të gjithë si anëtarë të bashkësisë shoqërore jemi dëshmitarë të kërcënimeve të përditshme, mohimeve, ofendimeve, fyerjeve dhe shumë marrëdhënieve negative të cilat paraqiten ndërmjet punëdhënësit dhe punëtorit poashtu edhe ndërmjet punëtorëve në një ndërmarrje. Shtypjet e shumta, poshtërimi, abuzimi, keqtrajtimi në mënyra të ndryshme, shkaktojnë probleme serioze tek viktimat e mobbing-ut, të cilat sjellin gjithashtu edhe çrregullime serioze në shëndetin dhe psikologjinë e një punëtori. Republika e Maqedonisë si shtet në zhvillim, është shtet ku mobbing-u në vendin e punës është shumë i përhapur. Edhe pse shteti ka miratuar ligjin për mbrojtjen e punëtorëve në vendin e punës, "Ligji I Republikës së Maqedonisë për mbrojtjen e punëtorëve nga keqtrajtimet në vendin e punës Neni 75."<sup>472</sup> të gjithë jemi dëshmitarë se ky ligj nuk e përmirësoi situatën e keqe në të cilën gjenden punëtorët në ditët e sotme. Sistemi i dobët në vend, gjithashtu edhe raporti iparregullt në mes numrit të vogël të vendeve të lira për punësim dhe numrit jashtëzakonisht të madh të punëkërkuesve kanë ndikim në mobbingun në vendin e punës në Republikën e Maqedonisë. Mobbingu është fenomeni i ngacmimit ose keqtrajtimit psikologjik në vendin e punës që përsëritet përmes aktiviteteve që synojnë degradimin e kushteve të punës të punëtorit dhe që mund të shkaktojnë shkelje të drejtave dhe dinjitetit tënjeriut, dëmtojnë shëndetin psikologjik dhe fizik dhe rrezikojnë të ardhmen profesionale të viktimës. Në terminologjinë juridike maqedonase për këte term "mobbing" përdoret fjala "ngacmim ose keqtrajtimit në vendin e punës" Duhet thënë se mobbingu shpesh është i tërthortë sepse përfshin akte që në të vërtetë duken normale por është tërësia e tyre që e raskapisin psikologjikisht viktimën deri në atë pikë sa ai ose ajo braktisin përfundimisht vendin e punës. Republika e Maqedonisë si shtet në zhvillim është vend me nivel të lartë të

---

<sup>472</sup> "Ligji I Republikës së Maqedonisë për mbrojtjen e punëtorëve nga keqtrajtimet në vendin e punës Neni 75"

mobingu, që është i pranishëm më së shumti në sektorin privat, që del si rezultat i sistemit të dobët ligjor në vend dhe numrit shumë të ulet të vendeve të lira për punësim.

**Fjalë kyce:** mobingu, vendi i punës, puna, njerëzit, keqtrajtim psikologjik,

### Hyrje

Sipas psikologut suedez Heinz Leymann, i cili konsiderohet si autori i nocionit të mobingut dhe që ka ndikuar në futjen e tij në legjislacionin e Bashkimit Evropian; mobingu është një terror psikologjik në vendin e punës dhe përfshin komunikimin armiqësor dhe joetik dhe ngacmimet që drejtohen sistematikisht nga një ose më shumë individë tek një individ tjetër, i cili vihet në pozitë tëatillë dhe ndjehet i pafuqishëm dhe i paaftë për të mrojtur veten.<sup>473</sup>Sipas kësaj mobingu është njëdukuri psikopatologjike ku ai icili e kryen mundohet ti mbulojë mungesat e tij personale (satisfaksionin emocional). Por, shpesh kjo dukuri shikohet edhe në aspekte të ndryshme, sepse mund të shkaktohet nga motive të tjera, si për shembull të sigurohet satisfaksion politik ose ekonomik.

Nëpërmjet mobingut në vendin e punës shkelen këto të drejta te njeriut<sup>474</sup>:

- E drejta për jetën
- E drejta për liri dhe siguri
- Ndalimi i diskriminimit
- Liria e shprehjes
- E drejta e fitimit të mjeteve të jetesës me punë të ligjshme
- E drejta për barzai

Cdo i punësuar, pa marrë parasysh gjininë, moshën, racën, gjendjen sociale, fenë, pamjen e jashtme, nivelin e arsimimit apo pozitën profesionale, mund të jetë viktimë e mobingut. Edhe pse hulumtimet dhe përvoja na tregojnë se nga mobingu janë rrezikuar në mënyrë të barabartë edhe meshkujt edhe femrat, mendohet se femrat janë grup pak më i rrezikuar se meshkujt.

Të punësuarit e keqtrajtuar karakterizohen si persona jo tërësisht të pavarur, jo shumë stabil, vecanërisht janë më të ndjeshëm kundrejt kritikave nga të tjerët . Por viktima të mobingut mund të jenë edhe njerëz të cilët janë të suksesshëm në punën e tyre, që luftojnë për të drejtat e tyre. Kjo ndodh sepse këto persona tek punëdhënësit shfaqin frikë nga konkurrenca, të cilën mundohen ta eliminojnë. Personi i keqtrajtuar në vendin e punës shfaq reagime emocionale të cilat paraqiten kur kërkesat e vendit të punës nuk përputhen me mundësitë e punëtorit dhe janë më të mëdha se aftësitë e tij. Keqtrajtimi afatgjatë paraqet problem në kryerjen normale të punëve, problem edhe tek i punësuarit në kryerjen e punëve të përditshme por edhe në sjelljen e tij jashtë vendit të punës. Ky është një problem serioz i cili ka pasoja fizike dhe psiqike tek të punësuarit.

### 1. MËNYRAT E SJELLES PËRMES TË CILAVE SHFAQET MOBINGU

Mënyrat më të shpeshta të sjelljes përmes të cilave paraqitet mobingu janë :

- Në kushtet e punës viktimat nuk mund të marrë fjalën ose vazhdimisht ndërpritet gjatë fjalimit ;
- E injorojnë personin sikur nuk ekziston;
- E përjashtojnë nga ngjarjet shoqërore në punë ( harrojnë ta ftojnë për festa, e përjashtojnë gjatë pushimeve në punë );
- E nderpresin bisedën në momentin kur personi hyn në zyrë;
- Kontrollonjë a është prezent në punë aq sa duhet ose jo ;
- Viktima vendoset në zyrat që janë larg kolegëve;
- I jepen punë të cilat nuk janë në kualifikimet e tij personale, i parashtohen pyetje të cilave nuk mund tu përgjigjet, vazhdimisht i jepen detyra të cilat janë jashtë specifikacionit të vendit përkatës për punë;
- Vazhdimisht e kritikojnë ;
- Vazhdimisht e fajësojnë për lëshime që mund të ndodhin në vendin e punës;
- E kërcënojnë, e sulmojnë fizikisht, seksualisht;
- I ndalohet mundësia për të kërkuar falje.

<sup>473</sup> Leymann, Heinz, *Psychological reactions to violence in working life: bank robberies*, Umeå, 1990 (Umeå University medical dissertations, 0346-6612 ; N.S., 289)

<sup>474</sup> European Convention on Human Rights

## 2. ARSYET PËR PARAQITJEN E MOBINGUT DHE LLOJET E TIJ

Arsyet më të shpeshta për paraqitjen e mobingut janë :

- Kultura organizative toleron ose kalon nëpër sjellje të tilla si kërcënimet, ngacmimet ose përdorimi i gjuhës abuzive në komunikim;
- ndryshimet në vendin e punës, ndryshimet në detyrat e punës, ndryshimet në strukturën organizative;
- mos pranimi i një punonjësi të ri;
- ekzistenca e paragjytimeve për një grup të caktuar minoritar;
- paragjytime ndaj një kulture të caktuar, religjioni ose përkatësie politike;
- Shkathtësitë e dobta ndërpersonale dhe të komunikimit të personalitetit sulmues bëhen objekt i talljes dhe abuzimit psikologjik; dhe
- përdorimi i alkoolit ose drogës.

Lojet e mobingut janë :

- Vertikal : Është një terror psikologjik që eprorët përdorin tek punonjësi, ose anasjelltas, gjë që ndodh rrallë kur punonjësit drejtohen te eprorët.
- Horizontale: Ndodh midis punonjësve në të njëjtin nivel hierarkik dhe mund të kryhet nga një individ ose një grup i tërë.
- Strategjik: Ky lloj i mobingut ndodh si rezultat i një përgjigjeje nga ekipi menaxhues për të kryer mobing të organizuar. Qëllimi është që një grup i caktuar punëtorësh të kërkojnë të dalin nga puna para se të kërkojnë një rritje pagash ose ndonjë lehtësi tjetër nga kompania. Në grupin e padëshiruar, mund të gjenden ata që nuk janë përshtatur me një model të caktuar korporativ.
- Emocional: Zhvillohet në një nivel personal dhe shkaktohet nga frika, zilia, ndjeshmëria, rrezikshmëria dhe ligësia dhe zakonisht drejtohet tek individët të cilët theksojnë aftësitë e tyre ose cilësitë personale.

## 3.FAZAT E MOBINGUT

Duke ndjekur procesin e mobingut nga fillimi itij , mund ta ndajmë ne disa faza :

- Faza e parë  
Si bazë potenciale për mobing paraqitet konflikti ipazgjidhur mes bashkëpunëtorëve, që con në crregullime të marrëdhënieve ndërpersonale. Keqkuptimi fillestar harrohet shpejt, por tendencatë ashpra aggressive drejtohen ndaj personit të zgjedhur.
- Faza e dytë  
Agresioni i mbledhur kalon në keqtrajtim psikologjik.Në vorbullen e akteve të poshtërimit dhe torturës, të kërcënimeve dhe mundimeve të shumta viktimia humb dinjitetin personal dhe profesional.
- Faza e tretë  
Personi i pikatur dhe i keqtrajtuar vazhdimisht bëhet fajtor i përhershëm për të gjitha dështimet dhe mossukseset e të gjithv kolektivit.
- Faza e katërt  
Kjo fazë është karakteristike , konsiderohet si “lufta për mbijetesë” e viktimës dhe në të paraqitet edhe sindromi i djegjes profesionale (burn out), lodhje kronike, crregullime të ndryshme depressive etj.
- Faza e pestë  
Pas keqtrajtimit të vazhdueshëm shpesh viktimia e mobingut e lë vendin e punës , por tek disa persona e tërë situatë mund të rezultojë edhe me vetëvrasje.

Përveç këtyre fazave janë të njohura edhe disa faza të mobingut sipas modelit italian EGE<sup>475</sup>. Një studiues italian Harald Ege hulumton modelin e Leymann në lidhje me fazat e mobingut dhe vë re se në këtë model mbeten shumë zbrazëtira dhe shumë pyetje pa përgjigje. Për këtë shkak ka bërë rregullime të caktuara duke u bazuar në raste të verteta.Modeli i ri i krijuar quhet modeli italian EGE dhe përbëhet nga gjashtë fazatëcilat janë të lidhura me njëri-tjetrën. Paraprin faza hyrëse apo faza zero e cila paraqitet si fazë e nevojshme.

- Faza hyrëse ose zero
- Faza 1- Udhëheqës i konfliktit
- Faza 2- Fillimi i mobingut
- Faza 3 –Simptomat e para psikologjike
- Faza 4 –Gabime dhe abuzime të stafit udhëheqës

<sup>475</sup>Ege H. (1997) Il Mobbing in Italia, Introduzione al Mobbing culturale, Pitagora, Bologna

- Faza 5- Probleme serioze fizike dhe psiqike të viktimës
- Faza 6- Përjashtim nga bota e punës.

#### 4.SHENJAT E MOBINGUT

Disa shenja të cilat na cojnë kah mobingu sipas Hajnz Lejman , pa marrë parasysh sa shpesh ndodhin, janë :

- Dyshim në vendimet dhe zgjedhjet tuaja në mënyrë të vazhdueshme
- Ju japin detyra të cilat janë të dëmshme për shendetin tuaj
- Ju japin detyra të cilat janë jashtë kompetencave tuaja dhe e zvogëlojnë vetëbesimin tuaj
- Përhapin gënjeshtër për ju
- Thashetheme pas shpine
- Flasin se jeni person psiqikisht jo stabil
- Ju emëtojnë
- Ju nënvlersojnë dhe ju vendosin pseudonime.
- Ju përzihen ne jeten tuaj private.

Ekzistojnë disa menyra se si manifestohet mobingu nga të cilat më specifike janë simptomat fizike dhe fiziologjike, psikologjike, bihevioristike dhe sociale. Reagimet fiziologjike të organizmit në rast të mobingut manifestohen përmes rritjes së sheqerit në gjak, rrahje të shpejta të zemrës, tension të lartë të gjakut, nivel i lartë kolesterolit në gjak, frymëmarrje të thellë, djersitje, dhimbje stomaku, skuqje në fytyrë, dridhje të duarve, pagjumësi etj. Simptomat psikologjike janë të shumta në numër dhe varen nga përqindja e asaj se sa një ndodhi mund të jetë e kërcënueshme. Një ngjarje e njëjtë mund të përjetohet në mënyra të ndryshme nga persona të ndryshëm, dhe varet nga disa faktorë, ndër të cilët: karakteristikat personale të individit, temperamentit, mënyra e mbrojtjes etj. Kështu që e njëjta ngjarje mund të ketë efekte të ndryshme ne persona te ndryshëm, tek njëri mund të shkaktojë agresion, kurse tek personi tjetër mund të shkaktojë tërheqje ose jodisponim.

Simptomat më të shpeshta psiqike janë:

- Kognicion- problem me të mbajturit mend, koncentrim të zvogëluar, mendime të pafuqishme dhe të pambrojtura etj.
- Emocione- tension i lartë, ankth, frikë, zemërim, dekurajim, pikëllim, dëshpërim, vetmi, ndjenja të fajit, ndryshime në disponim etj.

#### MOBINGU NË REPUBLIKËN E MAQEDONISË

Qeveria e Republikës së Maqedonisë për herë të parë miratoi një ligj për mbrojtjen e punëtorëve nga keqtrajtimet në vendin e punës, i cili përcakton të drejtat dhe detyrimet e punonjësve dhe punëdhënësve për mbrojtjen nga keqtrajtimi në vendin e punës. Ligji vlen për punëdhënësit, punëtorët, kandidatët për punësim si dhe personat e punësuar me kontratë, ku definoohen qartë situatat e ngacmimit psikologjik dhe keqtrajtimeve në vendin e punës.

Për ngacmim psikologjik në pajtueshmëri me këtëligj ,llogaritet cdo sjellje negative nga person ose grup individësh që përsëritet dhe paraqet lëndim të dinjitetit, integritetit dhe nderit të punëtorit gjithashtu që shkakton ndjenjë e frikës ose krijon shqetësime dhe përlulje, ku qëllim përfundimar është lëndimi i shëndetit psiqik dhe fizik, duke abuzuar të ardhmen profesionale të punëtorit, ndërprerjen e punës ose largimin nga vendi i punës.

Ngacmim gjinor ose seksual sipas këtij ligji, është cdo sjellje fizike verbale ose joverbale të karakterit seksual, që ka për qëllim shkelje të dinjitetit të kandidatit për punësim ose të punësuarit, që shkakton ndjenjë frike ose shqetësim e poshtërim.Keqtrajtimi në vendin e punës paraqet nxitje dhe është tregues i sjelljes së ngacmimit.

Në momentin që një person i nënshtrohet një keqtrajtimi në vendin e punës nga ndonjë person tjetër, atëherë duhet në mënyrë të shkruar ti drejtohet personit i cili mendon se e keqtrajton dhe ti tregojë se sjellja e tij nuk është e pëlqyeshme, e pranueshme dhe e dëshiruar, ta paralajmërojë se do të kërkojë mbrojtje ligjore nëse sjellja e tillë nuk ndalon menjëherë. Nëse ky hap nuk rezulton i suksesshëm atëherë fillohet procedura për të lajmëruar intucionet përkatëse. Personi i cili mendohet se i është nënshtuar ngacmimit nga ana e ndonjë të punësuarit tjetër, para fillimit të procedurës para gjykatës përkatëse, duhet të paraqesë kërkesë me shkrim për mbrojtje nga keqtrajtimi në vendin e punës, deri tek punëdhënësi. Nëse personi i është nënshtuar keqtrajtimit nga ana e organeve udhëheqëse në vendin e punës ose vetë punëdhënësit, mund të paraqesëpadi në gjykatën përkatëse, pas paralajmërimit me shkrim deri tek krijuesi i keqtrajtimit.

Ligji parashikon edhe gjoba të cilat janë paraparë për sigurimin e zbatimit të plotë të ligjit, drejtuar me kujdes të vecantë kah mbrojtja e të drejtave dhe realizimi i ambientit përkatës për kryerjen e detyrave në vendin e punës. Me gjoba në shumë prej 5000 deri 6000 euro, në kundërvlerëdenar do të dënohet punëdhënësi për kundërvajtje, për shumësituata edhe atë: abuzimin e të drejtës për mbrojtje nga keqtrajtimet; nëse nuk ndërmer masa të parapara për

mbrojtjen e punëtorit; nuk i njofton të punësuarit për ndalim të keqtrajtimeve; detyrat dhe përgjegjësitë, mënyrat dhe mundsitë për mbrojtje etj.

Me gjohë nga 3000 deri në 4000 euro në kundërvlerë denardo të dënohet drejtuesi, ose personi tjetër përgjegjës. Përderisa punëdhënësi është person fizik gjoha do të jetë nga 1000 deri në 2000 euro në kundërvlerë denar.

### KONKLUZIONE

Cdo lloj ngacmimi ose keqtrajtimi psikologjik në vendin e punës, është një dukuri që paraqitet si në shtetet e zhvilluara ashtu edhe në shtetet në zhvillim apo në tranzicion. Në të gjithë që jemi dëshmitarë ose kemi qenë viktimë të mobingut në vendin e punës, mund dhe duhet së bashku si pjesë e një komuniteti social të mundohemi që këtë dukuri ta zvogëlojmë ose ta zhdukim nga ambienti që na rrethon.

Republika e Maqedonisë si shtet në zhvillim është një ndër vendet me shkallë të lartë të mobingut, i cili më së shumti është i pranishëm në sektorin privat dhe paraqitet si rezultat i sistemit të dobët ligjor dhe numrit të vogël të vendeve të lira për punësim. Kemi dëgjuar shpesh shprehjen: “nëse nuk ju përshtaten kushtet e punës do te gjej tjetër punëtor, ju lirisht mund të shkoni...”. Për këtë arsye shteti mund dhe duhet në mënyrë më serioze ta trajtojë këtë problem, sepse nëse duam të kemi një ekonomi stabile dhe në rritje, na nevojiten punëtorë të kënaqur nga puna, të cilëve ju mbrohen të drejtat e tyre dhe me shumë kënaqësi i kryejnë detyrat e përcaktuara nga ana e punëdhënësit, pa marrë parasysh a bëhet fjalë për sektorin privat ose shtetëror.

Në Federatën e Sindikatave të Republikës së Maqedonisë ka pasur një zyrë për ndihmë dhe edukim të viktimave të mobingut, e cila fatkeqësisht nuk ka punuaras për një vit, por ekipi i njëjtë, tashmë është në negociata me disa sindikata, jashtë QMK-së. Shpresojmë që kjo zyrë të vazhdojë punën, sepse ofroi ndihmë ligjore të rregullt dhe të lirë për të gjithë qytetarët e Republikës së Maqedonisë, të cilët ndjeheshin apo ishin viktimë të mobingut.

### REFERENCA

- [1] Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace by Noa Davenport, Ruth D. Schwartz and Gail Pursell Elliott.
- [2] Leymann, Heinz, *Psychological reactions to violence in working life: bank robberies*, Umeå, 1990 (Umeå University medical dissertations, 0346-6612 ; N.S., 289)
- [3] Shallcross, L, Ramsay, S, & Barker M, (2008) Workplace Mobbing: Expulsion, Exclusion, and Transformation, retrieved 17 May 2010
- [4] Davenport NZ, Schwartz RD & Elliott GP Mobbing, Emotional Abuse in the American Workplace, 3rd Edition 2005, Civil Society Publishing. Ames, IA,
- [5] Davenport NZ, Schwartz RD & Elliott GP Mobbing, Emotional Abuse in the American Workplace, 3rd Edition 2005, Civil Society Publishing. Ames, IA,
- [6] Hillard JR Workplace mobbing: Are they really out to get your patient? *Current Psychiatry* Volume 8 Number 4 April 2009
- [7] Workplace Bullying in the Academic World?, *Higher Education Development Association*, 13 May 2007
- [8] Oberhofer, P Bossing und Staffing, retrieved 25 November 2015
- [9] *Ligji I Republikës së Maqedonisë për mbrojtjen e punëtorëve nga keqtrajtimet në vendin e punës Neni 75*.
- [10] Cantisani D. (2005) Mobbing. *Analisi giuridica di un fenomeno sociale ed aziendale*, Experta ed., Forlì
- [11] Ege H. (1997) *Il Mobbing in Italia*, Introduzione al Mobbing culturale, Pitagora, Bologna
- [12] Linden M. "The Post Traumatic Embitterment Disorder" in *Psychoterapy and Psychosomatics*, 72, 195-2002
- [13] Ege H. (2005) *Oltre il Mobbing. Straining, Stalking e altre forme di conflittualità sul posto di lavoro*, ed. Franco Angeli, Milano
- [14] Leymann H. (1996) The Content and Development of Mobbing at Work, in *Mobbing and Victimization at Work*, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 5, n. 2