

343.62-057.16 ;  
342.726-058.64-057.16

## **ŽRTVE MOBINGA**

**Doc. dr Eldar Šaljić\***

Apstrakt:

*U ovom radu autor pojmovno definiše mobing, njegove pojavne oblike, moguće uzroke i posledice mobinga. Ukazuje se na uzroke i oblike horizontalnog i vertikalnog mobinga kao i na žrtve mobinga. Takođe, autor ukazuje na pravnu zaštitu žrtava mobinga kao i na mere prevencije.*

*Ključne reči: mobing, zrtve mobinga, moberi, oblici mobinga, prevencija.*

### **UVOD**

Mobing<sup>1</sup>, uznemiravanje, šikaniranje na poslu je specifični oblik ponašanja i patološka (neprijateljska) komunikacija na radnom mestu, kada jedna osoba ili grupa osoba psihički (moralno) zlostavlja i ponižava drugu osobu, sa ciljem ugrožavanja njenog ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta, sve do eliminacije sa radnog mesta.

Žrtva mobinga može postati svaka zaposlena osoba, bez obzira na pol, godine života, socijalni status, rasu, spoljašnji izgled, stepen obrazovanja ili profesionalnu poziciju. Zlostavljana osoba (u mobingu) je bespomoćna, najčešće u nemogućnosti da se odbrani.

Mobing je široko rasprostranjena pojava, najčešće proučavana na radnim mestima, a posledice se odražavaju na socijalno okruženje, radnu sredinu i pojedinca.

Stalna i dugotrajna izloženost mobingu značajno ugrožava zdravstveno stanje žrtve. Zdravstvene smetnje i simptomi koji mogu nastati u mobingu dele se u

---

\* *Docent Departmana za pravne nauke Univerziteta u Novom Pazaru.*

<sup>1</sup>Naziv mobing je nastao od engleskog glagola 'to mob', što znači „nasrnuti 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. U engleskom govornom području često se koristi i izraz „buling“ (*bullying*) koji se odnosi uglavnom na slično nasilje u školi.

tri grupe: promene na psihičkoj i emocionalnoj sferi, promene na telesno - zdravstvenom planu i promene u ponašanju.

Mobing je široko rasprostranjena pojava u svetu, čije se posledice reflektuju na pojedinca, socijalno okruženje, radnu sredinu, i zato zahteva multidisciplinarni pristup sa psihološkog, medicinskog, sociološkog i pravnog aspekta, u cilju njegovog blagovremenog prepoznavanja, prevencije, informisanja i edukacije.<sup>2</sup>

Mobing kao oblik šikaniranja i psihoteror najverovatnije je postojao više vekova kroz istoriju ljudskog privređivanja, ali 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 etiologije 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. Dvadeset godina kasnije početkom osamdesetih godina 20. veka on je istu vrstu ponašanja uočio kod zaposlenih na njihovom radnom mestu.

Lojman je tokom istraživanja ovog oblika ponašanja na radnom mestu utvrdio njegove karakteristike, posledice po zdravlje i osnovao kliniku za pružanje pomoći žrtvama mobinga. On je otkrio da se čak svaki četvrti radnik tokom svog radnog veka bar jednom nađe u ulozi objekta ovog vida šikaniranja.

## OBLICI MOBINGA

Oblici mobinga se mogu manifestovati u vidu vertikalnog i horizontalnog mobinga.

*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 dešava u malom broju slučajeva.

*Horizontalni mobing* je najčešće prisutan kao pojava šikaniranja između radnika 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 (doskorašnji prijatelj) pogotovu ako postoji uslov da njegova eliminacija vodi napretku u karijeri.

Često žrtva ove vrste mobinga može biti radnik koji se ističe po kvalitetu i privrženosti poslu i radnim zadacima, većoj plati i brojnim nagradama i pohvalama.

---

<sup>2</sup>Tokom višegodišnjeg istraživanja mobinga, postojalo je neslaganje u naučnoj zajednici kako da se ovaj fenomen nazove. Pored termina "horizontalno nasilje", "psihičko maltretiranje" ili "psihičko terorisanje", uglavnom su se upotrebljavali i izrazi „*bullying*“ i „*mobing*“ i to u zavisnosti od toga koja je institucija stajala iza naučnika koji je tu temu obrađivao.

Horizontalni mobing je i kad čitava grupa radnika zbog unutrašnjih problema, napetosti i ljubomore, izabere jednog radnika, žrtvu, na kojoj žele dokažu da su snažniji i sposobniji.<sup>3</sup>

Mobing se može manifestovati kao:

- isključenje ili socijalna izolacija osobe;
  - zastrašivanje, fizičko zlostavljanje ili pretnja zlostavljanjem;
  - podcenjivanje ili namerno omalovažavanje onoga što osoba radi, zbijanje šala koje su uvredljive;
  - bezrazložno izbegavanje davanja odgovornih poslova;
  - stalno menjanje uputstava za rad i postavljanje rokova koje je nemoguće ostvariti;
  - dodeljivanje posla i obaveza koje jedna osoba nije u stanju da obavi (kako bi se stvorio dodatni pritisak i osećaj nesposobnosti);
  - sakrivanje informacija ili namerno davanje lažnih informacija;
  - dodeljivanje posla i obaveza koje jedna osoba nije u stanju da obavi;
  - vikanje ili upotreba prostih reči, stalno i uporno kritikovanje, podcenjivanje stavova i mišljenja, nezasluženo kažnjavanje; i
  - mešanje u privatnost osobe dosađivanjem, nadziranjem ili praćenjem.
- U svakoj mobing situaciji postoje sledeće uloge: mober, žrtva, grupa za podršku.

MOBERI su osobe koje izgledaju moćne, ali to su:

- Osobe duboko nezadovoljne sobom, svojom karijerom i sposobnostima,
- Nedovoljno stručni i kompetentni,
- Osobe koje „mobingom” prikrivaju nemoću nekoj drugoj značajnoj sferi svog života, najčešće privatnoj (brak, porodica i sl.),
- Obično su 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,
- Oni koji se osećaju podređeno i nemoćno,
- Psihopate ili sociopate.

*ŽRTVE MOBINGA* su:

- Izuzetno sposobni, stručni i kreativni ljudi,
- Mirni i povučeni, koji nisu skloni raspravama,
- Ljudi koji uočavaju probleme i glasno upozoravaju na njih,
- Zastrašeni, tj. oni koji se boje,
- Mladi ljudi na početku radnog veka
- koji su puni entuzijazma i novih ideja,
- Oni čija je karijera u usponu,

---

<sup>3</sup> E.Šaljić i dr., Viktimologija, Departman za pravne nauke UNP, Beograd, 2013, str.126

- Sredovečni i ljudi pred kraj radnog veka,
- Bolesni, invalidi i pripadnici nekih manjinskih grupa. Skoro se može reći da su idealne žrtve, odgovorni, motivisani, savesni, osetljivi na priznanje i kritiku i ličnosti sa visokim osećajem za socijalnu pravdu. Istraživanja mobinga u Srbiji, pokazuju da su žrtve mobinga osobe oba pola, koji su zaposleni u svim delatnostima.<sup>4</sup>

## **ZAŠTITA OD MOBINGA**

Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu se odnosi na sve zaposlene među kojima se podrazumevaju i lica koja obavljaju privremene i povremene polove, lica na stručnom usavršavanju bez zasnivanja radnog odnosa, volonteri, odnosno sva lica koja po bilo kom osnovu učestvuju u radu poslodavca.

Postupak za sprečavanje zlostavljanja može pokrenuti lice koje smatra da je žrtva zlostavljanja, ali isto tako može ga inicirati i neko ko primeti da je njegov kolega žrtva mobinga na taj način što će se obratiti licu ovlašćenom za podnošenje zahteva za pokretanje postupka.<sup>5</sup>

Zaštita od mobinga može se ostvariti na dva načina, i to:

- postupkom za zaštitu od zlostavljanja kod poslodavca; i
- pred sudom.

Prema tekstu zakona zlostavljanjem se smatra aktivno ili pasivno ponašanje, poslodavca sa svojstvom fizičkog lica, odgovornog lica kod poslodavca sa svojstvom pravnog lica, jednog ili grupe zaposlenih, prema zaposlenom ili grupi zaposlenih, koje se ponavlja i predstavlja povredu dostojanstva, ugleda, ličnog i profesionalnog integriteta, zdravlja, položaja zaposlenog i koje izaziva strah ili stvara neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje, pogoršava uslove rada ili dovodi do toga da se zaposleni izoluje ili navede da sam raskine radni odnos. Zlostavljanjem se smatra i podsticanje drugih na ovakvo ponašanje.<sup>6</sup>

Mobing se javlja po pravilu kao posledica poremećenih međuljudskih odnosa kod poslodavca, odnosno proizilazi iz nerešenog konflikta među

---

<sup>4</sup> Priručnik za regionalne poverenice UGS „Nezavisnost“, Ujedinjeni gradski sindikati, Beograd, 2012.

<sup>5</sup> Ukoliko se za zlostavljanje tereti odgovorno lice u pravnom licu ili poslodavac sa svojstvom fizičkog lica, zaposleni može podneti zahtev za pokretanje postupka posredovanja poslodavcu (koga tereti za zlostavljanje), a poslodavac može taj zahtev prihvatiti u roku od tri dana. Po prijemu ovog zahteva poslodavac je dužan da u roku od tri dana stranama u sporu predloži posredovanje kao način rešenja problema.

Zaposleni se takođe može obratiti sudu do isteka roka za pokretanje postupka za zaštitu od zlostavljanja i bez podnošenja zahteva za pokretanje postupka posredovanja.

Zaposleni može podneti zahtev za zaštitu od zlostavljanja u periodu od šest meseci od poslednjeg zlostavljanja s obzirom da nakon toga nastupa zastarelost.

<sup>6</sup> Kostelić-Martić, A. (2005) Mobing - psihičko maltretiranje na radnome mjestu. Zagreb: Školska knjiga, str 48.

zaposlenima, neodgovarajuće organizacije rada, kao i usled kolektivnog radnog spora između zaposlenih i njihovih organizacija i poslodavca menadžmenta.<sup>7</sup>

Pravna zaštita od zlostavljanja na radnom mestu obezbeđuje se kroz odredbe krivičnog i radnog zakonodavstva, a od 2010. godine i kroz Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu. Zatim, Zakon o radu Srbije, je posvetio adekvatnu pažnju diskriminaciji na radnom mestu, predviđajući da će se kršenje odredbi o diskriminaciji na radnom mestu smatrati uznemiravanjem.

Takvo uznemiravanje obuhvata široku lepezu zlostavljanja na radnom mestu, kao što su psihičko (mobing), fizičko i seksualno uznemiravanje.

### **Programi za borbu protiv mobinga u svetu**

Rezultati empirijskih istraživanja poslužili su kao osnova za izradu programa borbe protiv mobinga, sa akcentom na prevenciji, odnosno informisanosti radnika i šire javnosti o problemu, kako bi se sprečili negativni efekti na ličnom i širem planu. Na tom polju posebno su aktivni sindikati, bilo da se radi o edukaciji članstva ili razvijanju mrežepodrške žrtvama mobinga u preduzeću.

U međuvremenu se razvio i "stručni kadar" za pružanje podrške i pomoći žrtvama (multidisciplinarni timovi), a osnovan je i jedan broj klinika za lečenje. Za potencijalne žrtve mobinga od posebne važnosti su SOS telefoni na kojima se mogu dobiti osnovne informacije i uputi za dalje korake.<sup>8</sup>

### **ZAKLJUČAK**

Mobing predstavlja oblik ponašanja kojim se na sistematičan način i kroz duži vremenski period vrši zlostavljanje ili ponižavanje jednog ili više lica radi ugrožavanja njegovog ugleda, dostojanstva, časti, integriteta i ekonomske sigurnosti.

Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu se odnosi na poslodavce, zaposlene u skladu sa zakonom kojim se uređuje rad kao i na lica zaposlena van radnog odnosa. Angažovana lica van radnog odnosa su lica koja nemaju svojstvo zaposlenog, nemaju ugovor o radu kao akt zasnivanja radnog odnosa već se angažuju drugim aktima (npr. Ugovor o delu, ugovor o privremenim i povremenim poslovima). Navedeni zakon zabranjuje bilo koji vid zlostavljanja na radu i u vezi sa radom ali takođe zabranjuje i zloupotrebu prava na zaštitu od zlostavljanja. Mobing na radu predstavlja povredu međunarodnih konvencija i drugih izvora prava o ljudskim pravima i slobodama.

Mobing na radu može vršiti pojedinac prema pojedincu, pojedinac prema grupi, grupa prema pojedincu i grupa prema grupi.

Mobing se razlikuje od diskriminacije jer je on psihičko i sistematsko nasilje

---

<sup>7</sup> Branko A. Lubarda. Mobing/Buling na radu. Bilten sudske prakse Vrhovnog suda Srbije 2/2008. Beograd, 2008, str. 448.

<sup>8</sup> H.Leymann, Mobing Enciclopaedia, 1992, str. 154.

dok je diskriminacija dovođenje ljudi u neravnopravan položaj po različitim osnovama.

U zaštiti od mobinga treba djelovati i preventivno i represivno.

Mobing za posljedicu ima psihičke, psihosomatske, ekonomske, i druge negativne posljedice. Globalni rast nezaposlenosti zaoštriće konkurenciju i među zaposlenim licima i među nezaposlenim. Organizaciona struktura, uslovi rada, kao i socijalni odnosi sa kolegama i pretpostavljenima, igraju odlučujuću ulogu u procesu prilagođavanja povećanim zahtevima i pritiscima na random mestu. U velikom broju preduzeća organizacione promene ne prate odgovarajući program pripreme i pomoći radnicima u prilagođavanju novim zahtevima i uslovima rada. Zaposleni su najčešće prinuđeni da pronalaze sopstvene načine rešavanja interpersonanih problema koji nastaju u strahu gubitka zaposlenja. Pogoršanje opšte klime u radnoj zajednici kao i međuljudskih odnosa, doprinosi porastu lične nesigurnosti, nastojanju da se za neuspeh okrive drugi, širenju intriga. To je pogodan ambijent za povećanje štetne i nezakonite pojave i ponašanja, koja se zove mobing.

## LITERATURA

- 1) Branko A. Lubarda. Mobing/Buling na radu. Bilten sudske prakse Vrhovnog suda Srbije 2/2008. Beograd, 2008
- 2) E.Šaljić i dr.,: Viktimologija, Beograd, 2013.
- 3) H.Leymann, Mobing Enciclopaedia, 1992,
- 4) Kostelić-Martić, A., Mobing - psihičko maltretiranje na radnom mjestu, Zagreb, Školska knjiga, 2005.
- 5) Priručnik za regionalne poverenice UGS „Nezavisnost“, Ujedinjeni gradski sindikati, Beograd, 2012.

## ZAKONSKI TEKSTOVI

- 1) Krivični zakonik Republike Srbije "Sl. glasnik RS", br. 85/2005, 88/2005 - ispr., 107/2005 - ispr., 72/2009, 111/2009, 121/2012 i 104/2013)
- 2) Zakon o radu „Sl. glasnik RS“, br. 24/2005, 61/2005, 54/2009 i 32/2013)

## **VICTIMS OF MOBBING**

**PhD Eldar Saljic**

### **Abstract:**

In this paper the author defines conceptual mobbing, its manifestations, possible causes and consequences of mobbing. It points to the causes and forms of horizontal and vertical mobbing as well as to the victims of mobbing. The author also points to the legal protection of mobbing victims as well as to the preventive measures.

Key words: mobbing, mobbing victims, mobbers, forms of mobbing, prevention.