



PRIRUČNIK

**ZA PREPOZNAVANJE MOBINGA
(zlostavljanja na radu)
I KORIŠĆENJA USLUGA ZAŠTITE**

Pozovi 0800 10 10 10



Šta je to mobing?

Mobing predstavlja psihološko zlostavljanje na radnom mestu.

Reč srpskog porekla koja je najbliža ovom pojmu je **šikaniranje**. Izraz mobing preuzet je iz engleskog govornog područja i odomaćio se i kod nas, jer ima šire značenje od šikaniranja.

"Pod pojmom mobinga podrazumeva se psihološki teror u poslovnom životu (na radnom mestu) i odnosi se na neprijateljsku i neetičku komunikaciju i maltretiranja, koja su usmerena na sistematičan način od jednog ili više pojedinaca, uglavnom prema pojedincu, koji je zbog mobinga stavljen u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti da se odbrani."

(Hajnc Lejman)

Posledice mobinga

Posledice mobinga se ispoljavaju na individualnom planu. Tada su ugroženi zdravlje osobe koja trpi nasilje na radnom mestu, njeni socijalni kontakti i njena porodica.

Žrtva mobinga ima doživljaj ogromnog pritiska i težine, oseća konstantnu zabrinutost i ne vidi izlaz iz situacije. Usled hronične izloženosti stresu, vremenom, dolazi do somatskih i psihosomatskih tegoba i oboljenja.

Najčešće fizičke posledice su: hroničan umor, poremećaj sna, smetnje sa probavom, gubitak telesne težine, pad imuniteta, različite vrste bolova, povišen krvni pritisak, potreba za sedativima i drugo.

Psihičke posledice su: emocionalna praznina, osećanje gubitka životnog smisla, gubitak motivacije, depresivni simptomi i sl.

Posledice po ponašanje su: gubitak koncentracije, zaboravnost, razdražljivost, grubost i eksplozivnost, preterana osetljivost, povećano konzumiranje cigareta, alkohola i lekova, poremećaj u porodičnim odnosima, ponekad i sklonost samoubistvu.

Takođe, posledice mobinga ispoljavaju se i na radno okruženje, na planu produktivnosti kompanije ili institucije u kojoj mobirani rade.

Konačno, posledice se očituju i na ekonomskom planu.

Stručnjaci procenjuju da posledice mobinga nacionalne ekonomije godišnje koštaju nekoliko milijardi evra.



Ko su najčešće žrtve mobinga?

- Poštenjaci
- Veoma kreativne osobe
- Osobe koje su uočile i prijavile nepravilnosti u radu
- Osobe koje traže više samostalnosti u radu ili bolje uslove rada
- Mladi na početku karijere
- Osobe proglašene tehnološkim viškom

- Osobe pred penzijom
- Osobe sa posebnim potrebama
- Pripadnici manjinskih grupa
- Različitost polova (žena u grupi muškaraca ili muškarac u grupi žena)
- Osobe specifičnog seksualnog opredeljenja
- Osobe obolele od netipičih bolesti (aids, hepatitis C)

Ko su moberi?

Moberi su osobe koje psihološki, moralno, seksualno ili na drugi način maltretiraju, zlostavljaju i na sve načine pokušavaju da eliminišu osobe za koje smatraju da im smetaju.

Mnogi psiholozi tvrde da su moberi osobe sa poremećajem ličnosti. To su manje sposobne, ali moćne osobe, bez kapaciteta za ljubav, igru, kreativnost, davanje i deljenje i empatiju prema drugim ljudima.

Njima se lako pridružuju slabe ličnosti, u strahu da i same ne postanu žrtve mobinga, identifikuju se sa agresorom, staju na njegovu stranu, očekujući ličnu korist.

Dinamika

Mobing najčešće počinje konfliktom, u odnosu jedan na jedan (mober i žrtva), ali se tokom vremena broj učesnika mobing situacije povećava.

U organizacijama u kojima postoji mobing pojavljuje se polarizacija odnosa među zaposlenima i to tako da se, sa jedne strane nalazi žrtva mobinga, kao usamljeni pojedinac, a sa druge strane većina zaposlenih, a ponekad i svi zaposleni.

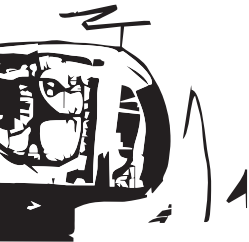
Upravo ta grupa koja je protiv pojedinca predstavlja grupu koja podržava mobera i koja je na njegovoj strani u nasrtajima na žrtvu.



Grupu čine oni koji su, često, nekompetentni, nestručni, „poltroni”, osobe u strahu da i sami ne postanu žrtve mobinga. Ta grupa zaposlenih često i sama, umesto mobera, sistematski nasrće na žrtvu. Oni su moberova „produžena ruka” bez koje bi on inače bio slab. Ponekad se mober i ne vidi, jer ga grupa za podršku zaklanja i štiti.

Žrtva nema grupu za podršku, jer se retko ko usuđuje da je podrži iz straha za samog sebe.

Kada žrtva mobinga dobije ili nađe grupu za podršku, pola posla izlaska iz mobing situacije je završeno.



Kako se ispoljava mobing?

Da bi žrtvu potpuno ponizili i uništili, mober i njegovi pomagači preduzimaju sledeće “aktivnosti”:

- Ogovaraju i ismejavaju
- Šire tračeve, klevete i uvrede u pokušaju da osramote žrtvu. Predmet tračeva su sve sfere života mobirane osobe
- Neargumentovano kritikuje žrtvin rad
- Pojačano kontrolišu žrtvinu prisutnost na poslu, više nego što je uobičajeno i više nego što se kontrolišu ostali zaposleni
- Žrtvi se uskraćuje pravo da kaže svoje mišljenje, stalno je prekidaju u govoru ili ignorišu (kao da ne postoji)
- Od žrtve se skrivaju važne informacije



- Svaki razgovor se prekida kada žrtva ulazi u prostoriju
- Žrtvi se dodeljuju besmisleni radni zadaci i/ili se pretrpa poslovima (sindrom Pospeljuge)
- Žrtvi se ne dodeljuju nikakvi poslovi (sindrom Praznog stola)
- Optužuje se za propuste koji se nisu dogodili ili koji su “namešteni”
- Žrtva se isključuje iz društvenog života i svakodnevnih “rituala” zajednice
- Ugrožava se pravo na pauzu i odmor, ne odobrava se korišćenje slobodnih dana niti odlazak na godišnji odmor
- Dodeljuju se zadaci koji narušavaju zdravlje ili pogoršavaju zdravstveno stanje (koje je već narušeno)

• Događaju se: fizičke pretnje (u težim slučajevima i fizički napadi), verbalni, seksualni napadi i ucene, seksualni nasrtaji...

Šta jeste, a šta nije mobing?

Treba biti oprezan da se ne bi svaka neprijatnost ili nezakonitost koja se dogodi na radnom mestu proglašavala mobingom.

Na primer:

seksualno uznemiravanje na radnom mestu ne mora nužno da znači da je u pitanju mobing, iako se ovakva situacija takođe zakonski sankcioniše po više osnova (i radno i krivično zakonodavstvo).

Nezakoniti otkaz, koji je takođe zakonski sankcionisan, skoro nikada se ne može podvesti pod mobing. U samoj suštini mobinga (kao posebne pojave) jeste upravo zakulisna psihološka igra koju mober primenjuje u odnosu na žrtvu, kako bi je diskreditovali i eliminisali sa posla. Pritom nastoji da sve izgleda kao da je za takvu posledicu odgovorna isključivo žrtva, odnosno kako je to zapravo *“bila njena volja”*.



Mobing karakteriše ponašanje koje ima za cilj da naruši integritet, da uvredi čoveka. Jednostavno, da dovede žrtvu do toga da se oseća jako loše i da joj ugrozi dostojanstvo. Da bi se okarakterisalo kao mobing, takvo ponašanje mora da se ponavlja u kontinuitetu, u dužem vremenskom periodu. U suprotnom, radi se o konfliktu.

Kako se boriti protiv mobinga?

Loša ekonomska situacija i veliki strah od gubitka posla, društvene su okolnosti koje pogoduju stvaranju i održavanju mobinga – moperima da vrše ovu vrstu nasilja i žrtvama da trpe. Veliki broj ljudi nije svestan svojih prava jer su naučeni da na poslu ćute i trpe. Smatraju da će ostati usamljeni ako reaguju, tj. da će dovesti sebe u još goru situaciju i da ih niko od kolega neće podržati.

Za početak, važno je informisati se o ovoj pojavi, kako bi mogli da je prepoznamo i reagujemo na vreme.

Treba reagovati na prve znake konflikta i raditi na njegovom prevazilaženju. Usvajanje veština za unapređenje komunikacije i konstruktivno rešavanje konflikata može pomoći u prevenciji mobinga.

Ako se konflikt ipak razvije u mobing, **formalizujte svoj odnos sa moberom**, komunicirajte isključivo poslovno. Pokušajte da ne reagujete emotivno i ne dozvolite da vas isprovocira.

Tražite podršku – od kolega i od porodice!

Razgovarajte sa nekom od odgovornih osoba. **Obavestite, u pisanoj formi, upravu preduzeća.**

Ukoliko imate zdravstvene probleme ili psihičke smetnje, **javite se lekaru ili psihologu.**

Potražite pomoć advokata ili organizacija koje su specijalizovane za pružanje pomoći žrtvama mobinga.

Vodite dnevnik mobinga. Zabeležite svaki nasrtaj i čuvajte svaki dokument.

Mobing može da se desi svakome od nas.

Zato je važno da budemo solidarni i da pružimo podršku bliskim ljudima ili ljudima sa kojima radimo, u situaciji kada im je teško.

Ne dozvolite da zbog straha ili nekog drugog razloga pomažete moberu u nastojanjima da diskredituje vašeg kolegu ili kolegicu!

Neodbacivanje, osmeh, lepa reč, ohrabivanje, puno će značiti osobi koja prolazi kroz situaciju mobinga!

**VEŽNO JE DA SE ZNA:
Srbija ima Zakon o sprečavanju
zlostavljanja na radu.**

Iako deluje da je u našoj zemlji nemoguće boriti se protiv mobinga, ipak postoje pomaci. Raste broj specijalizovanih organizacija koje rade na polju edukacije o mobingu i podrške žrtvama.

Jedna od važnih novina je donošenje Zakona o sprečavanju zlostavljanja na radu, čime država javno osuđuje ovu pojavu i predviđa sankcije za njeno ispoljavanje.

Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu

primenjuje se od jeseni 2010. godine i predviđa postupke zaštite od zlostavljanja:

- Posredovanje – kod poslodavca
- Utvrđivanje odgovornosti zaposlenog koji je zlostavljač – kod poslodavca
- Sudski postupak
- i arbitražni postupak – pred Republičkom agencijom za mirno rešavanje radnih sporova

Centar za podršku ženama, u sklopu Savetovališta za pravnu i psihosocijalnu pomoć, nudi podršku ženama sa teritoriji opštine Kikinda koje su pretrpele bilo koji vid nasilja, uključujući i mobing!

Tim stručnjakinja pruža pravnu, psihološku i podršku iz domena socijalne zaštite.

SAVETOVALIŠTE ZA PRAVNU I PSIHOSOCIJALNU POMOĆ ŽENAMA KOJE SU PRETRPELE NASILJE

Telefon Savetovališta je **0800 10 10 10.**

Poziv na ovaj broj je besplatan za pozive iz fiksne i mobilne telefonije.

Radno vreme Savetovališta je od 10 do 17 sati, svakog radnog dana.

Organizacije u Srbiji kojima se mogu obratiti osobe koje se suočavaju sa mobingom:

Viktimološko društvo Srbije
011/303 42 32

No mobbing, Beograd
064/21 27 880

Antimobbing, Novi Sad
021/421 518

Udruženje građana „S.T.R.I.K.E.“, Novi Sad
021/522 078

Samostalni sindikat zaposlenih u bankama,
osiguravajućim društvima i drugim finansijskim
organizacijama Srbije
011/33 35 192

Ujedinjeni granski sindikat
"Nezavisnost"
011/33 45 159



Izdavanje ovog priručnika omogućila je kooperativa holandskih fondacija za centralnu i istočnu evropu kroz program Socijalne tranzicije koji se sprovodi u partnerstvu sa Balkanskim fondom za lokalne inicijative.



U pripremi ove publikacije korišćeni su materijali UG „S.T.R.I.K.E.“, Novi Sad i No mobbing udruženja iz Beograda, na čemu im zahvaljujemo.



CENTAR ZA PODRŠKU ŽENAMA

Trg srpskih dobrovoljaca 28

23300 Kikinda

0230 437 343

www.podrska.org.rs

podrska1@open.telekom.rs