



# Mobbing

POČINJE TAMO GDJE prestaje zdrava komunikacija

**Četvero ljudi u Hrvatskoj svaki se dan obrati za pomoć zbog mobbinga na poslu.** Taj najjači oblik radnog stresa ostavlja posljedice i na zdravlje, ali unatoč tomu mnogi zbog straha za vlastitu egzistenciju ništa ne poduzimaju. Koja su prava žrtve mobbinga i kako stati na kraj zlostavljanju?

Pripremila Sandra Horvat  
Fotografije Profimedia

**S**vaki četvrti zaposlenik tijekom svog radnog vijeka postane žrtva mobbinga na poslu. U Hrvatskoj još uvijek postoji tzv. siva brojka osoba koje svakodnevno doživljavaju i trpe zlostavljanje na radnome mjestu. Zbog straha od gubitka radnog mjesta i plaće, a onda i zbog straha za vlastitu egzistenciju i egzistenciju svojih obitelji, ljudi su spremni pretrpjeti razna poniženja. Da nisu same, žrtvama mobbinga poručuju iz Udruge mobbing kojoj se svakodnevno obrati najmanje četvero ljudi tražeći savjet, što je na godišnjoj razini oko 1200 osoba.

#### I nevažna situacija postaje problem

Među žrtvama koje nam se obraćaju je oko 70 posto žena i 30 posto muškaraca. Najviše ispitanika je u dobi od 36 do 50 godina. Prema obrazovanju, najveći broj ispitanika je sa srednjom stručnom spremom, zatim s fakultetskim obrazovanjem, dok ih je najmanje sa završenom osnovnom školom. Među muškarcima je veći broj zaposlenih u privatnim poduzećima, dok je među ženama veći broj

onih koje su zaposlene u državnim poduzećima', kaže Jadranka Apostolovski, predsjednica Udruge mobbing i objašnjava što točno podrazumijeva zlostavljanje na poslu. 'Mobbing počinje tamo gdje prestaje zdrava komunikacija unutar tvrtke i tima. Stres na poslu ponajprije se manifestira kao posljedica loše radne klime i loše komunikacije, odnosno kao posljedica loših međuljudskih odnosa. Mobbing podrazumijeva neprijateljsku i neetičnu komunikaciju, sustavno usmjereni i planiranu prema jednoj ili više osoba od strane suradnika, podređenih i nadređenih koji putem glasina, prijetnji, ponižavanja, iskorištavanja i izolacije štete časti, ugledu i dostojanstvu osobe te je eliminiraju iz radne sredine. On može biti izazvan nevažnim problemima, ali ga mogu uzrokovati i puno ozbiljnije pojave poput nezadovoljstva ostvarenim rezultatima, smanjene produktivnosti i očekivanja menadžmenta', objašnjava Jadranka Apostolovski i napominje kako se kod osobe može pojaviti i tzv. burnout sindrom, tj. izgaranje na poslu.

#### Utjecaj na zdravlje

Burnout prate negativne emocije poput depresije, nedostatka snage, nezadovoljstva, straha, neodgovarajuće kvalitete života i očajja, gubitka samopouzdanja, nemogućnosti prosudbe i donošenja odluka, iscrpljenosti, osjećaja nemogućnosti vladanja emocijama,

*Žrtve mobbinga vrlo rijetko izostaju s posla te ispunjavaju svoje radne obaveze i stres puno više utječe na njihov privatni nego na poslovni život*

progresivnog gubitka idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada. Izgaranje na poslu nije isto što i umor jer umor ne uključuje promjene stavova prema poslu i ponašanje prema klijentima.

'Zlostavljena osoba pati od umora, probavnih smetnji, ide u krajnosti poput prekomjerne tjelesne težine ili mršavljenja, muči je nesanicna, različiti bolni sindromi, ima oslabljen imunitet, povećanu potrebu za alkoholom, sedativima, cigaretama... Žrtve mobbinga u punoj većoj mjeri primjećuju posljedice u svom privatnom nego u poslovnom životu. Iako na poslovnom planu ukazuju na gubitak

## Što je sve mobbing?

Prijetnje (najčešće otkazom), uvrede, omalovažavanje, namjerno uskraćivanje informacija potrebnih za rad, prestanak komunikacije s radnikom, dodjeljivanje besmislenih, nerješivih zadataka, nedodjeljivanje radnih zadataka, dodjeljivanje poslova daleko ispod razine znanja radnika, dodjeljivanje ponižavajućih radnih zadataka, permanentno dodjeljivanje novih radnih zadataka unatoč tome što ih je nemoguće obaviti u redovnom radnom vremenu, javno ismijavanje, omalovažavanje sposobnosti radnika, psovke, ponižavajuće postupanje s radnikom, ocjenjivanje radnog zalaganja na pogrešan i uvredljiv način, svjesno i namjerno izoliranje i šikaniranje radnika u radnom okruženju, zlonamjerno iznošenje neistinitih podataka o načinu života i rada suradnicima u radnom okruženju, glasno vikanje ili psovanje, upućivanje usmenih prijetnji, stalno kritiziranje načina rada radnika od osoba koje nemaju stručnu spremu, znanje i iskustvo, a ni druge kompetencije za davanje stručnog mišljenja o radniku, fizičko zlostavljanje, fizičke prijetnje, seksualno zlostavljanje i vrijeđanje, telefonski teror, upućivanje usmenih i pisanih prijetnji (SMS poruke, e-mail poruke) najčešći su oblici mobbinga koji se prijavljuju u nas, a najčešća meta su samci, samohrani roditelji i žene koje se vraćaju s rodiljnog.

## Što učiniti ako ste žrtva mobbinga?

Sukladno Zakonu o radu, poslodavac koji zapošljava više od 20 radnika dužan je imenovati osobu koja je ovlaštena rješavati pritužbe za zaštitu dostojanstva radnika. Kolektivni ugovor za državne službenike i namještenike također propisuje zaštitu dostojanstva. Svaki radnik ima pravo zatražiti zaštitu dostojanstva u pisanoj formi, a postupak dokazivanja činjenica iz pritužbe je tajna. Dakle, ovlaštena osoba trebala bi proći edukaciju kako bi ispravno izvela dokazni postupak, utvrdila činjenice navedene u pritužbi i donijela zaključak je li ili nije bilo povrede dostojanstva. Svakako treba naglasiti da su neki oblici ponašanja i postupanja kolegica i kolega ili nadređenih možda osobni dojam, no nismo svi isti i ono što je možda za nekog normalno ponašanje nekoj drugoj osobi nanosi štetu te ima pravo zatražiti zaštitu od poslodavca. Evo što učiniti:

- Među prvim koracima koji vode k rješavanju i izlazu iz situacija koje pogoduju mobbingu jest osvijestiti ponašanja čiji utjecaj podcjenjujemo ili na njih ne reagiramo na odgovarajući način. Osoba koja smatra da je zlostavljena trebala bi odlučno razgovarati sa zlostavljačem i reći mu da je takvo ponašanje

za nju neprihvatljivo. Ako takav razgovor nema rezultata ili je nemoguć, osoba koja je zlostavljena treba se pisanim putem obratiti osobi za zaštitu dostojanstva radnika unutar tvrtke.

- Vodite dnevnik u koji se upisuje datum, događaj i eventualni svjedoci, čuvajte pisane tragove kao što su npr. elektronička pošta, SMS poruke i faks koji šalje zlostavljač.

- O pojačanom stresu na poslu trebalo bi razgovarati i s liječnikom obiteljske medicine, a svakako se možete obratiti i Udruzi mobbing. Spomenuta Udruga pruža osobama pravnu podršku i pomoć u pisanju pritužbe poslodavcu, često su i svjedoci na ročištima strankama koje im se obrate i ne uspiju problem riješiti mirnim putem ili pisanom pritužbom.

'Nije mi teško nazvati i razgovarati direktno s poslodavcem ako ispred mene sjedi slomljena osoba koja više nema snage ni hrabrosti zauzeti se za sebe. S osobama koje nam se obraćaju i žele raditi na sebi već dugi niz godina organiziramo program Škola socijalnih vještina, radionice na kojima se radi na podizanju njihova samopouzdanja i samopoštovanja', kaže Jadranka Apostolovski.

motivacije, pojačan stres i osjećaj smanjene radne aktivnosti, oni zapravo rijetko izostaju s posla te ispunjavaju radne obaveze', objašnjava naša sugovornica i kaže da nije uvijek nadređena osoba agresor, nego su to u brojnim slučajevima i kolege na poslu.

### Sudjelovanje treće strane

'O zlostavljanju koje im se događa žrtve mobbinga, nažalost, obično šute. Ako i potraže pomoć, najveći problem na koji nailaze jest dokazivanje da je to što im se događa doista mobbing. I poslodavci i radnici trebaju znati da je mobbing kažnjiv te bi trebali biti informirani o tome komu se unutar tvrtke mogu obratiti za pomoć. Tako je poslodavac obvezan razraditi postupak sprečavanja mobbinga u svojoj tvrtki. Svim zaposlenima treba garantirati dostupnost stručnih osoba koje će

se baviti prijavljenim zlostavljanjem, a koje bi trebale biti nepristrane. Poslodavac bi trebao sve prijave uzimati ozbiljno, rješavati ih brzo i u povjerenju. Rukovoditelji bi trebali biti educirani o tome kako se trebaju odnositi prema prigovorima i ponekad ispitati situaciju i onda kad nisu dobili formalnu pritužbu. Poslodavci

*Zabtvjev za zaštitu dostojanstva podnosi se u pisanoj formi, a postupak dokazivanja činjenica iz pritužbe trebao bi biti tajna. U nas to u praksi ne funkcioniira*

bi trebali osigurati sudjelovanje treće strane, koja može pomoći u rješavanju problema ako je to potrebno', poručuje predsjednica Udruge mobbing.

Osobno iskustvo mobbinga Jadranku je potaknulo na osnivanje Udruge.

'U osnivanje Udruge uključile su se moje kolegice, koje su također bile žrtve diskriminacije i zlostavljanja u istoj tvrtki. Rad Udruge podržali su i suradnici koji su svojim imenom, ugledom i stručnošću stali uz nas, sindikalne središnjice, osviježene političarke i političari koji su pokušali s nama ukazati na važnost donošenja Zakona o sprečavanju zlostavljanja na radu, odgovorni poslodavci koji organiziraju seminare i edukacije za zaposlenike i, naravno, mediji putem kojih je Udruga uspjela ovaj problem osvijestiti i približiti široj javnosti', zaključuje Jadranka Apostolovski.

## 3 primjera iz stvarnog života

### 1. SLUČAJ

Radnik, muškarac, sklopio je s poslodavcem ugovor o radu za radno mjesto prodajnog predstavnika za Zagreb i okolicu, s mjestom rada u Zagrebu. Sve je bilo dobro do trenutka kad je radnik zbog bolne kralježnice otišao na bolovanja, koje je dulje potrajalo.

Nakon povratka s bolovanja poslodavac je radniku odredio mjesto rada u sjedištu tvrtke koje je 200 km udaljeno od mjesta stanovanja i smanjio mu plaću na minimalac, bez plaćanja putnih troškova. Radnik je odlazio na posao vlastitim automobilom, jer je to bio brži način, tj. tako nije trebao trošiti četiri sata prije i četiri sata poslije radnog vremena na odlazak i povratak s posla.

Poslodavac mu je zabranio korištenje sanitarnih prostorija u sjedištu tvrtke, naložio mu je da radi poslove koji nisu imali veze s njegovim radnim mjestom, pa je tako bojio ograde, slagao i pilio drva za ogrjev, čupao travke između betonskih kocki u dvorištu; nije imao pauzu, a gablec bi pojeo skrivajući se u svom automobilu parkiranom u dvorištu tvrtke. Na gorivo je trošio više nego što mu je bio mjesečni iznos plaće. Tako smljnen i ponižen nazvao je Udrugu mobbing. Čovjek je završio na liječenju u psihijatrijskoj ustanovi.



### 2. SLUČAJ

Riječ je o mlađoj ženi, kreativnoj i ambicioznoj, zaposlenoj u pretežno muškom timu. Nakon što je počela ostvarivati zapažene rezultate, krenula su uznemiravanja, vrijeđanja, ogovaranja, šikaniranje i diskriminiranje u kojima je prednjačio voditelj. Vrijeđao ju je i često joj se obraćao vulgarnim riječima.

Ohrabreni ponašanjem voditelja prema njoj, i neki drugi kolege počeli su ismijavati njezinu ambicioznost, ogovarali su je, čak je i ismijavali zbog hrane koju jede. Nastojali su je pod svaku cijenu ocrniti u upravi. Podnijela je pritužbu za zaštitu dostojanstva radnika.

### 3. SLUČAJ

Profesor, zaposlen u obrazovnoj instituciji duži niz godina, cijelo je vrijeme izložen ponižavanju, uznemiravanju i diskriminaciji zbog svoje seksualne orijentacije. Svaki oblik njegovog rada u školi sustavno je omalovažavan i već godinama trpi izrugivanje zbog svog seksualnog života. Gotovo svaki dan ravnatelj mu je morao nešto pripočiti, vičući za njim na hodniku škole pred djecom. Po napatku ravnatelja sastavljen je raspored sati koji je profesoru neizdrživ, ponekad bi cijeli dan ostajao u školi, imajući i 6 ili 7 sati pauze unutar nastave, dok drugi profesori rade samo u jednoj smjeni. Ta mržnja prema njemu postala mu je neizdrživa, dobio je upalu pluća jer u dislociranoj učionici, gdje održava nastavu, nema grijanja pa su se i djeca i on smrzavali. Ako želi otići na WC, mora tražiti podvornicu da mu otključa vrata. Podvornica mu otključa vrata i kad dolazi na posao jer se iz nekog razloga taj dio škole u kojem radi profesor zaključava, a on nema ključ. Nakon posljednje incidentne situacije, kad ga je ravnatelj vrlo drsko izvrijeđao, odlučio je zatražiti liječničku pomoć i bolovanje te pokušati zaštititi svoje dostojanstvo, čak i pod cijenu otkaza.