

УНИВЕРЗИТЕТ У НИШУ
ПРАВНИ ФАКУЛТЕТ

**Виктимолошки и криминално-политички дискурс
зостављања на раду**
(мастер рад)

Ментор
проф. др Миомира Костић

Име и презиме
Тијана Станчевски
бр. индекса 039/16

Ниш, 2017. година

САДРЖАЈ

УВОД	1
------------	---

ПРВИ ДЕО

ТЕОРИЈСКИ ПРИСТУП

1. Појам мобинга	3
2. Мобинг активности	6
3. Врсте мобинга	11
3.1 Вертикални мобинг	11
3.2 Хоризонтални мобинг	12
3.3 Емотивни мобинг	13
4. Фазе мобинга	14
5. Мобер – психолошки профил	15
6. Жртва – психолошки профил	20
7. Последице мобинга	22
7.1 Последице мобинга на предузеће	26
8. Превенција мобинга	30
9. Нормативни оквир спречавања злостављања на раду	32
9.1 Прописи на међународном плану	32
9.2 Прописи домаћег законодавства	32

ДРУГИ ДЕО

ЕМПИРИЈСКИ ПРИСТУП

1. Досадашња истраживања	37
2. Предмет, циљеви и задаци истраживања	40

2.1 Предмет истраживања	40
2.2 Циљеви истраживања	40
2.3 Задаци истраживања	40
3. Хипотезе	41
4. Метод истраживања	42
4.1 Узорак испитаника	42
4.2 Узорак мерних инструмената	42
4.3 Метод обраде података	42
5. Значај истраживања	43
6. Резултати и дискусија	44
ЗАКЉУЧАК	64
ЛИТЕРАТУРА	66
ПРИЛОГ	69
Сажетак	74
Abstract	75
Биографија	76

УВОД

Услови живота и рада у савременом свету, учестале политичке, економске промене и све већа егзистенцијална несигурност људи погодан су амбијент за појаву и развој мобинга. Ова сложена, злослутна и нарастајућа појава, све више присутна у радним колективима, озбиљна је претња не само појединцу или групи радника на које је првенствено усмерена, него се њено погубно дејство попут концентричних кругова распростире на читаво радно окружење, локалну и ширу заједницу. Нема изузетака – економска развијеност не представља заштиту од мобинга. Њега има и у најразвијенијим земљама, а земље слабе економске снаге и још у транзицији, попут Србије, посебно су подложне овој штетној појави.

Борба за радно место давно је изашла из оквира поштене конкуренције знања и способности и претворила такорећи у борбени ринг у коме је све могуће, па и злостављање на раду. По дефиницији злостављање на раду представља свако понашање на радном месту, у коме једна или више особа усмерава своје активности у дужем временском периоду на појединца или групу са циљем да их понизи, деградира и професионално дезавуише и на крају потпуно елиминише из радног окружења. Колико је та појава раширена у Србији?

Домаћа литература говори о малом броју истраживања мобинга, јер је Република Србија тек 2010. године донела *lex specialis* којим се забрањује злостављање на раду. До тренутка доношења закона питање злостављања на раду било је регулисано на посредан начин и то Законом о раду и Кривичним законом. Такође, криминологија, као наука о криминалитету у свом посебном сегменту третира сва дела са елементом насиља па самим тим и мобинг.

Имајући у виду уврежено мишљење да се рад у јавним предузећима сматра најпожељнији за човека, овим радом је покушано да се одговори на питање да ли је то баш тако. Зато је за предмет рада одређено утврђивање мобинга у оквиру јавних предузећа стамбено-комуналне делатности и то на начин што ће бити спроведено истраживање међу запосленима. За потребе овог рада припремљен је и посебан упитник, који је попуњаван на добровољној основи и уз поштовање анонимности сваког од испитаника као и указивање да је реч о научно-истраживачком рад, те да ће резултати бити коришћени

искључиво у научне сврхе. У складу са утврђеним предметом истраживања дефинисан је и циљ, а то је постојање и обим мобинга у испитиваним предузећима. Сви подаци добијени путем упитника обрађени су уз помоћ пакета програма SPSS 16 и они ће у раду бити презентирани и табеларно приказани.

ПРВИ ДЕО

ТЕОРИЈСКИ ПРИСТУП

1. Појам мобинга

Прву званичну дефиницију мобинга, која је међу истраживачима ове појаве најшире прихваћена, дао је 1984. године немачки психолог шведског порекла Хајнц Лејман. Он је мобинг дефинисао као “психолошки терор у пословном животу који се односи на непријатељску и неетичку комуникацију која је усмерена на систематичан начин од стране једног или више појединаца углавном према једном појединцу, који је због мобинга стављен у позицију у којој је беспомоћан и у немогућности да се одбрани и држан у њој помоћу сталних малтретирајућих активности. Оне се одвијају са високом учесталашћу (најмање једном недељно) и у дужем раздобљу (најмање 6 месеци). Због високе учесталости и дугог трајања непријатељског понашања, то малтретирање доводи до значајне менталне, психосоматске и социјалне патње. “ (Leumann, 1990: 119-126)

Анализирајући ову дефиницију неки истраживачи издвојили су најважније аспекте. Тако су установљене основне карактеристике мобинга као врло непријатељске и неетичне комуникације међу људима, која је планирана и систематски усмерена, високо учестала са јасним циљем уништавања жртве изазивањем озбиљних здравствених и социјалних последица. (Костелић-Мартић, 2005: 11)

Такво тумачење произилази и из анализе самог термина мобинг који потиче од енглеског глагола *to mob* што значи навалити, насрнути и *mobbish* што значи простачки, грубо, вулгарно (Костелић-Мартић, 2005: 6; Балтазаревих, 2007: 55). Посматрајући државе англосаксонског права, можемо уочити терминолошку разлику између термина *mobbing* и *bullying*. Први термин за значење има злостављање на раду, где се у улози мобера јавља група људи која своје активности усмерава према жртви. Термин *bullying* за значење такође има злостављање на раду, али где се у улози мобера и жртве налази једна особа. Српско право не прави терминолошку разлику у погледу броја лица која се налазе у улози мобера или жртве и ову појаву назива заједничким термином злостављање на раду.

Према савременим истраживачима ове појаве најпотпунијом дефиницијом мобинга се сматра она која је дата у француском Закону социјалне модернизације бр. 2002-73 из 2002. године. Ту се мобинг дефинише као ”психичко малтретирање што се понавља путем

акција којима је циљ или последица деградација радникових радних услова, која могу проузроковати напад и нанети штету људским правима и људском достојанству, нарушити физичко и ментално здравље или компромитовати жртвину професионалну будућност (Томић, 2015: 63).

У доступној литератури може се пронаћи и дефиниција шведске националне службе за заштиту и хигијену која дефинише мобинг као “понављање изузетно негативне или радње вредне прекора које су на увредљив начин усмерене против запослених појединаца и могу довести до тога да ови запослени буду искључени из заједнице на радном месту. “ (Кондић, 2009: 6).

И Међународна организација рада (International Labor Organisation - ILO) је дефинисала овај појам као “увредљиво понашање које се манифестује као осветољубиви, сурови, злонамерни, или понижавајући покушај да се саботира један или група запослених. Удружује се против одређеног сарадника односно он се мобингује и излаже психичком узнемиравању. У мобинг спадају сталне негативне примедбе или критике, које изолују неку особу у социјалном погледу као и канцеларијски трачеви или ширење лажних информација” (The Magazine of ILO, 1998: 6).

Француски специјалиста за мобинг, психотерапеуткиња Хиригојен каже да се о моралном злостављању може говорити “кад се редовито и дуже време осећа напад на властито достојанство или на психички интегритет због непријатељског држања једне или више особа” (Hirigoyen, 2003: 185).

У домаћој литератури могу се наћи дефиниције сличне основној дефиницији мобинга из 1984. године. Тако Балтазаревих одређује појам мобинга као: “психолошки терор у пословном животу који се односи на непријатељску и неетичку комуникацију и малтретирања која су на систематичан начин усмерена од стране једног или више појединаца углавном према једном појединцу који је беспомоћан и у немогућности да се одбрани. Малтретирање се одвија са високом учесталашћу (најмање једном недељно) и у дужем временском периоду (најмање 6 месеци). Као последица јављају се значајне менталне, психосоматске, и социјалне патње жртви. “ (Балтазаревих 2007:16)

У српском језику уместо појма мобинг, за кога нема одговарајућег превода, срећу се термини злостављање на раду, морално злостављање, психолошко малтретирање и др. Србија се 2010. године придружила земљама које су донела посебан закон о спречавању

злостављања на раду 2010. године. Поменути закон у члану 6 дефинише злостављање као “свако активно или пасивно понашање према запосленима или групи запослених код послодавца које се понавља, а које има за циљ или представља повреду достојанства, угледа, личног и професионалног интегритета, здравља, положаја запосленог и које изазива страх или ствара непријатељско, понижавајуће или увредљиво окружење, погоршава услове рада или доводи до тога да се запослени изолује или наведе да на сопствену иницијативу раскине радни однос или откаже уговор о раду или други уговор. Злостављање, у смислу овог закона, јесте и подстицање или навођење других на понашање из става 1 овог члана”¹.

Имајући у виду све што је речено, неопходно је указати да се мобинг разликује од појединачне рђаве и заједљиве комуникације. Овде је реч о злонамерној, унапред осмишљеној комуникацији са утврђеним сасвим прецизним циљем да се жртва лишавањем подршке средине на сваки начин понизи, да се учини безвредном у људском и професионалном смислу, да јој се уништи самопоуздање, да се прогласи неспособном и у крајњој линији непотребном у тој радној средини до мере да је сама напусти. Одлазак из једног предузећа, међутим, није најтежа последица мобинга. Горе од тога је што жртва потпуно разореног психолошког и професионалног интегритета тешко да ће икоме бити потребна и да ће уопште наћи нов посао. Такав радник, уништене мотивације подложен је чињењу нових грешака, које га у очима других још више унижавају.

¹Члан 6. Закона о спречавању злостављања на раду, Службени гласник РС 36/10

2. Мобинг активности

Након дефинисања самог појма мобинга, неопходно је указати на радње које мобер може предузимати, а које се могу сматрати злостављањем на раду. У почетку не постоје конкретне активности које мобер предузима, али жртва свакако осећа промену радне климе као и промену свог положаја у очима надређеног и колега. Лејман (1996) је дао списак од 45 активности које се сматрају злостављањем на раду поделивши их у пет категорија. Тако прву категорију чине напади усмерени на могућност адекватног комуницирања. То се препознаје кад управа не омогућава запосленом да изрази своје мишљење, запослени се ућуткује, на њега се организују вербални напади, а који се тичу се радних задатака. Запослени је изложен и вербалним претњама, претњама путем порука, мејла или другим путем, као и непрестаној критици пословног и приватног живота.

Другу категорију чине напади на друштвене односе запосленог, који подразумевају игнорисање од стране колега, онемогућавање запосленог да се изрази, пребацивање у другу просторију, удаљену од осталих радника, или чак забрану комуницирања са дотичним запосленим.

Трећу категорију чине напади усмерени на друштвену репутацију жртве. Тако се у оквиру ове групе налазе напади попут оговарања радника, исмевања, изношења неистинитих навода, на пример да је жртва психички оболела или да треба да буде подвргнута вештачењу, подсмехивање и опонашање хода, начина говора, хендикепа, вероисповести, сексуалног опредељења, политичког уверења или националности, или пак исмевању нечијег приватног живота или непристојни сексуални коментари.

Четврту категорију чине напади на квалитет рада који подразумевају да запосленом не буду додељивани никакви радни задаци (синдром празног стола), да се врши претерана контрола, упућује честа и неоснована критика, да се додељују задаци које запослени не може да обави, јер за њих није квалификован или се пак дају задаци најједноставније врсте, за које је запослени преквалификован. У ову групу сврставају се и напади у којима се запосленом стално додељују нови радни задаци па је он константно затрпан послом. То је такозвани синдром пуног стола.

Последњу групу чине напади на физичко здравље лица попут психичког малтретирања, приморавања обављања тешких физичких послова, физичких напада или сексуалног узнемиравања (European Parliament, 2016: 7-9).

У оквиру Европске уније је донета Препорука Европске комисије о заштити достојанства жене и мушкарца на раду где се сексуално узнемиравање дефинише као “свако непожељно понашање са сексуалном конотацијом или било које друго понашање базирано на полу које вређа достојанство мушкарца и жена у радној средини, укључујући неприхватљива понашања, физичка, вербална, невербална” (Official Journal of the European Communities, 2002: No L 49/4).

Што се тиче сексуалног узнемиравања неопходно је истаћи да је такво понашање забрањено како Законом о раду Републике Србије и то чланом 21, тако и Законом о спречавању злостављања на раду и то чланом 6. У погледу дефинисања које се радње могу сматрати мобингом, а које не, Република Србија је донела посебан Правилник о правилима понашања послодаваца и запослених у вези са превенцијом и заштитом злостављања на раду. Поменути правилником чланом 12 законодавац је генералном клаузулом одредио шта се може сматрати мобингом. Мобингом се сматрају:

- 1) понашања која се односе на немогућност одговарајућег комуницирања као што су: неоправдано и намерно онемогућавање запосленог да изнесе своје мишљење, као и неоправдано прекидање запосленог у говору, обраћање уз вику, претњу и вређање, узнемиравање запосленог путем телефонских позива и других средстава за комуникацију, ако то није у вези са радним процесом и послом који запослени обавља, друга истоврсна понашања;
- 2) понашања која могу да доведу до нарушавања добрих међуљудских односа као што су: игнорисање присуства запосленог, односно запослени се намерно и неоправдано изолује од других запослених тако што се избегава и прекида комуникација са њим, неоправдана физичка изолација запосленог из радне околине, неоправдано одузимање запосленом средства потребних за обављање посла; неоправдано непозивање на заједничке састанке, неоправдана забрана комуницирања са запосленим, друга истоврсна понашања;
- 3) понашања која могу да доведу до нарушавања личног угледа запосленог као што су: вербално нападање, исмејавање, оговарање, измишљање прича, ширење неистина о запосленом уопште и у вези са његовим приватним животом, негативно коментарисање личних карактеристика запосленог, имитирање гласа, гестова и

начина кретања запосленог, понижавање запосленог погрдним и деградирајућим речима, друга истоврсна понашања;

- 4) понашања која могу да доведу до нарушавања професионалног интегритета запосленог као што су: неоправдане сталне критике и омаловажавања резултата рада запосленог, недавање радних задатака запосленом које није оправдано потребама процеса рада, неоправдано онемогућавање запосленог да извршава радне задатке, давање понижавајућих радних задатака којих су испод нивоа знања и квалификација, давање тешких задатака или оних који су изнад нивоа знања и квалификација; одређивање непримерених рокова за извршење радних задатака, честа промена радних задатака или неоправдана прекидања у раду, која нису условљена процесом рада, неоправдано прекомерно надзирање рада, намерно и неоправдано ускраћивање или задржавање информација које су у вези с послом, манипулисање са садржином и пословним циљевима запосленог, злонамерно, односно злоупотребом овлашћења давање радних задатака који нису у вези са пословима за које је запослени радно ангажован, неоправдана, неоснована или прекомерна употреба камера и других техничких средстава којима се омогућава контрола запослених, неоправдано и намерно искључивање запосленог из образовања, стручног оспособљавања и усавршавања запослених, друга истоврсна понашања;
- 5) понашања која могу да доведу до нарушавања здравља запосленог као што су: неоправдане сталне претње (нпр. раскидом радног односа, односно отказом уговора о раду или другог уговора) и притисци којима се запослени држи у сталном страху, претња да ће се против запосленог применити физичка сила, физичко узнемиравање које нема елементе кривичног дела, намерно изазивање конфликта и стреса, друга истоврсна понашања;
- 6) понашања која би се могла сматрати сексуалним узнемиравањем као што су: понижавајући и непримерени коментари и поступци сексуалне природе, покушај или извршење непристојног и нежељеног физичког контакта, навођење на

прихватање понашања сексуалне природе уз обећавање награде, претњу или уцену, друга истоврсна понашања.²

У поменутом Правилнику, у члану 13 дефинисано је које су то радње које се не сматрају злостављањем попут:

- 1) појединачних аката послодавца (решење, понуда анекса уговора о раду, упозорење и др.) којим је решавано о правима, обавезама и одговорностима из радног односа, против кога запослени има право на заштиту у поступку прописаном посебним законом;
- 2) ускраћивања и онемогућавања права утврђених законом, општим актом и уговором о раду, чија се заштита остварује у поступку код послодавца и пред надлежним судом (неисплаћивање зараде и других примања, одређивања прековременог рада супротно закону, ускраћивање права на дневни, недељни или годишњи одмор и др.);
- 3) радне дисциплине која је у функцији боље организације посла;
- 4) предузетих активности које су оправдане за остваривање безбедности и здравља на раду;
- 5) сваког неоправданог прављења разлике или неједнако поступање према запосленом по било ком основу дискриминације, које је забрањено и у вези с којим се заштита обезбеђује у складу с посебним законом;
- б) повремених разлика у мишљењима, проблеми и конфликти у вези с обављањем послова и радних задатака, осим ако исти немају за циљ да повреду или намерно увреду запосленог и др.³

Тумачећи поменути Правилник може се установити сличност са Лејмановом класификацијом активности, које се сматрају злостављањем на раду, и од којих треба да се уздржавају и запослени и послодавац. Ваља истаћи да је законодавац одредио велики број

² Члан 12 Правилника о правилима понашања послодавца и запослених у вези са превенцијом и заштитом од злостављања на раду, *Сл. гласник РС*, 62/10

³ Члан 13 Правилника о правилима понашања послодавца и запослених у вези са превенцијом и заштитом од злостављања на раду, *Сл. гласник РС*, 62/10

активности које се сматрају мобингом, али је и оставио могућност да се и друга истоврсна понашања, а која би настала након доношења Правилника, санкционишу.

3. Врсте мобинга

Два су основна критеријума за поделу мобинга. Ако се за критеријум узме ко је злостављач, а ко жртва на хијерархијској лествици у предузећу мобинг се може поделити на хоризонтални и вертикални. Уколико би се пак, за критеријум узео разлог односно мотив мобинга, онда разликујемо стратешки и емотивни.

3.1 Вертикални мобинг

Квалификујући ову врсту мобинга као најчесталију сви аутори који су се тиме бавили у доступној литератури говоре о високој заступљености вертикалног мобинга. Реч је о психичком злостављању које надређени примењује према подређеном раднику тј. појединцу. Уколико је објект злостављања група радника, где је на удару сваки појединачно, онда говоримо о подврсти вертикалног мобинга такозваном стратешком мобингу (bossing).

Он је видљив у ситуацији када руководство предузећа направи стратегију о томе који су радници непожељни, те предузима активности у циљу њиховог отпуштања са посла. Мобер у овом случају показује тежњу да деградира своју жртву тако да она са једне стране постане незанимљива конкуренцији, а са друге стране да се уништи лични и професионални кредибилитет жртве у ширем окружењу. (Балтазаревих, 2007: 62). Наравно, Закон о раду Републике Србије у члану 175 одређује када може престати радни однос:

1. ако истекне рок за који је заснован,
2. уколико запослени наврши 65 година живота и најмање 15 година стажа осигурања, а да се послодавац и запослени друкчије не договоре,
3. уколико закључе споразум запослени и послодавац,
4. отказом уговора о раду од стране послодавца или запосленог,
5. на захтев родитеља или старатеља запосленог млађег од 18 година,
6. смрћу запосленог,
7. у другим случајевима предвиђеним законом;⁴

⁴Члан 175 Закона о раду, Службени гласник РС бр. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013 и 75/2014

Даље, у члану 179 став 1 истог закона одређено је да послодавац може дати отказ уколико запослени не остварује резултате рада или нема довољно знања и способности за обављање послова који су му поверени.⁵ Овакво законско решење јасно указује да послодавац не може дати отказ раднику само зато што му се из неких разлога радник не допада. То међутим, може да буде почетак злостављања радника на раду и то свакодневним, упорним игнорисањем његових радних резултата, релативизовањем његовог знања, учесталим критикама, неретко због ситних пропуста, омаловажавањем његове личности. Под таквим притиском радник лако може бити доведен у ситуацију да збиља не остварује радне резултате, које би иначе у нормалној радној атмосфери остваривао, а које ће злостављач тенденциозно искористити у циљу образлагања и објективизирања своје одлуке о отпуштању.

О вертикалном мобингу говоримо и када је смер мобилизирајућих активности усмерен вертикално навише, одоздо ка горе, односно кад подређени радници предузимају исте, злонамерне и тенденциозне активности према надређеном руководиоцу. У пракси су то ретки примери.

3.2 Хоризонтални мобинг

Ова врста мобинга се дешава међу радницима који су на истом нивоу у хијерархији предузећа, међу колегама дакле. Шиканирању је изложен један радник и то од појединца или групе којој сам припада, али која се из неког разлога окреће против њега. Разлози за такво поступање углавном се налазе у личном осећају угрожености, зависти или љубоморе мобера усмерених према жртви, са тежњом ка елиминисању колеге и представљањем себе као способнијег радника, а све са циљем даљег напретка у каријери. Врло често се дешава да у радном окружењу жртве злостављања на раду постају управо оне особе које се не уклапају у устаљене шаблоне предузећа. Махом су то особе које имају другачији начин рада, различитог су порекла или је реч о особама које нису спремне да се прихвате модел понашања који је устаљен. (Тодосијевић, 2012: 22)

⁵Члан 179 став 1. Закона о раду, Службени гласник РС бр. 24/2005, 61/2005,54/2009,32/2013 и 75/2014

3.3 Емотивни мобинг

Корен ове врсте мобинга је у осећањима нерасположења према некоме, ненаклоности или пак одвратности. У литератури се помињу и осећаји зависти или љубоморе. У сваком случају “узрок за покретање акције налази се у особинама и жртве и злостављача” (Балтезаревић, 2007: 62). Жртва трпи увреде и критике приређују јој се свакодневне непријатности на радном месту, једноставно лишена је сваке људске и професионално коректне комуникације и поступања у дужем временском трајању.

4. Фазе мобинга

Приликом сагледавања случајева у којима су радници изложени злостављању установљене су одређене законитости о томе како почиње, тече и завршава мобинг. Тако према подели научника Лејмана установљене четири фазе мобинга:

1. свакодневни конфликти;
2. почетак мобинга;
3. грешке у погледу управљања од стране одговорних;
4. искључење из радне средине;

Прву фазу мобинга чине устаљени конфликти који доводе до одабира жртве од стране мобера и чине иницијалну фазу. У другој фази почиње злостављање на раду, и у њој жртва почиње да региструје одређене симптоме, попут осећаја кривице. У трећој фази долази до наставка злостављања на раду кроз све већу изражену злоупотребу положаја од стране одговорних лица. У четвртој фази долази до погоршања здравственог стања жртве и то како психичког тако и физичког здравља, као и до потпуног искључења из радне средине у којој је жртва радила. (Костелић-Мартић, 2005: 69 ; Лејман, 1990: 119-126)

С друге стране Еге је спознао шест фаза кроз које развија злостављање на раду. Пре свих ових фаза постоји такозвана нулта фаза, пред-фаза коју карактерише велики број конфликта међу радницима, али чији циљ није уништавање нечије личности, већ само начин промовисања себе. У мноштву таквих, наизглед безазлених конфликта, један од њих бива одлучујући и окидач је за почетак злостављања на раду.

Фазе су:

1. Циљани конфликт;
2. Почетак мобинга;
3. Први психосоматски симптоми;
4. Грешке и злоупотребе од стране одговорних за управљање;
5. Погоршање психофизичког здравља жртве;
6. Искључење из радне средине.⁶

⁶Prima associazione italiana contro mobbing e stress psico-sociale. *Mobbing, strainig, stalking prevenzione, strategie, soluzioni*. преузето 10.2.2016. <https://www.ospedalivarese.net/comitato-garanzia/Dispensa%20Ege.pdf>

Тако прва фаза подразумева да се из мноштва конфликта одабере један који ће бити окидач. У тој фази се врши и одабир жртве, те мобер сву пажњу поклања елиминацији жртве из свог радног окружења. У том смислу, мобер не бира средства, па жртву напада и на личном и на пословном плану. У другој фази мобер почиње са првим мобинг активностима, а жртва почиње да осећа прве знаке непријатности па стиче осећај како се ситуација на послу мења, те да се нешто лоше догађа што она не може објаснити.

Трећу фазу карактеришу први психосоматски симптоми попут несанице, проблема са варењем, жртва постаје несигурна у сопствене способности. Ова фаза може да траје дужи временски период. Следећа четврта фаза почиње тако што одговорни за управљање негирају постојања мобинга, а истовремено својим погрешним одлукама и злоупотребама овлашћења погоршавају положај жртве. Жртва бива изложена критикама одговорних због честих изостајања са посла због учесталих здравствених проблема. Управа би морала пре изношења критика на рачун радника да најпре установи да ли је реч о лицу које је и раније често изостајало са посла. Ово је неопходно из разлога што су жртве мобинга најчешће особе које су биле изузетно посвећене послу, одговорне и које су сав свој приватан живот подредиле послу, те као такве никада раније нису одлазиле на боловање.

Како управа игнорише појаву мобинга здравствено стање жртве се додатно погоршава, те управо такво погоршање здравственог стања жртве карактерише пету фазу. У њој жртва тоне све дубље у депресију, свет види као једно неправедно место и себе окривљује за целокупан положај у којем се нашла. Жртва, у санирању депресије, користи лекове, који јој само привидно помажу, а немар управе је води у последњу, шесту фазу у којој се жртва на различите начине искључује из радне средине. Неке жртве добровољно напуштају посао, неке бивају отпуштене, неке због лошег здравственог стања одлазе у превремену пензију, а неке, нажалост, прибегавају самоубиству или убиству мобера из освете.

5. Мобер – психолошки профил

Термин мобер означава особу која физички, психички, сексуално злоставља особе са којима ради, а све са циљем елиминисања. Најчешће је реч о особама које, искоришћавајући свој положај и моћ, испољавају агресију према лицима која су им подређена у њиховом радном окружењу. (Томић, 2015: 102) Истраживања психолога установила су да су мобери најчешће особе које имају моћ, али немају изузетне способности ни креативности, те да су врло често неспособне да воле. Због немоћи у некој од области живота имају потребу да доказују своју моћ малтретирајући особу са којом раде, а у циљу компензације сопствених слабости. Због бојазни да би неко могао да примети њихово незнање или инкомпетенцију мобери не презају ни од чега како би елиминисали своју конкуренцију. Спремни су да кроз вређење, изношење неистинитих чињеница, непрестаним затрпавањем послом, или пак ускраћивањем радних задатака, доведу жртву до таквог стања да она сама напусти посао притом озбиљно нарушавајући и своје здравље и целокупан стечен углед. Злостављач, дакле, грубо кршећи правила и процедуре, моћ и ауторитет злоупотребљава руководећи се личним интересима.

Мобери се описују и као особе жељне пажње, наглашава се да су имитатори, гуруи, психопате или социопате. Према Кихалићу прва карактеристика говори о томе да је мобер који је емоционално незрео, претерано љубазан према ауторитетима, а врло мало према сарадницима, да је неспособан да прихвати грешке те их сваљује на друге, покушавајући да на сваки начин остане у центру пажње. Друга карактеристика мобера објашњава да мобер није професионално способан, те да глуми професију којом жели да се бави, захтевајући заслуге за које мисли да му припадају, као и да глуми оданост према надређанима које, међутим, одбацује чим их искористи. (Кихалић, 2005: 12-13)

Трећа карактеристика описује мобере као особе које су успешне на уском пољу своје стручности, што је признато од стране колега, али која је себична и емоционално хладна особа. Четврту карактеристику поседују особе које су арогантне и које нападају жртву, док су према свима осталима претерано љубазни. Реч је о изузетно прорачунатој особи, неспособној за показивање емоција и која не прихвата кривицу (Кихалић, 2005). Додуше, треба направити разлику између поремећаја личности које мобери поседују од менталних болести попут шизофреније, дубоких депресија и паничних поремећаја. Људи са

поремећајима личности су веома крути и нефлексибилни, како у професионалном тако и у приватном животу. Ипак, како поремећаји личности не представљају менталне болести, они се не могу ни излечити. Један од разлога лежи и у томе што особе са поремећајима личности не прихватају да проблем лежи у њима. Код неких је могућ покушај модификације хаотичног понашања, али је то ретко кад успешно имајући у виду напред наведене карактеристике.

Према подели Фишер-Бландо постоје шест типова мобера попут:

1. Константни критичар,
2. Двоглава змија,
3. Хистерична Мими,
4. Контролор,
5. Портир,
6. Случајни мобер,
7. Хронични мобер,
8. Мобер опортуниста,
9. Серијски мобер,
10. Нарциста,
11. Компјутерски мобер,
12. Мобер зависник;

У прву категорију спадају мобери који своју несигурност најчешће прикривају тако што се размећу својом наводном храброшћу да критикују друге. По природи су изузетно негативне особе, које у свакој ситуацији виде грешку која је жртва учинила, а критке које се њој упућују сматра неоснованим. Двоглава змија је тип мобера који са једне стране умеју да буду и пристојни, нежни, љубазни. Најчешће су љубазни само док придобију жртву, оставивши је у уверењу да су јој пријатељи. Међутим, код овог типа мобера тешко да можемо говорити о пријатељству, јер је он спреман да код надређених изнесе неистине о способности жртве и да је прогласи неспособном. Трећу категорију чине мобери насилни, емоционално нестабилни, у великој мери усмерени само према себи. Углавном их одаје и то што прете жртви отказом, застрашују је, или је повређују својим емоционалним испадима. Четврту категорију чини мобери који целокупан свој живот подређују тежњи да контролишу друге. Према свом уверењу они поседују моћ и исту

усмеравају ка томе да су они увек у праву, да посао мора бити урађен искључиво на начин који су они одредили. Овај тип мобера шири гласине, задржава битне информације за себе, или пак злоупотребљава стечено поверење.

Пету категорију мобера чини посебна врста контролора, односно они који су њоме опседнути. Овај тип мобера има потребу да контролише све ресурсе попут новца, залиха и на основу тога сматра да је он тај који одобрава њихову употребу. Његове су најчешће активности према жртви су блокирање позива или мејлова, одбијање поштовања правила предузећа (у погледу радног времена) и непрестано измишљање нових правила уз очекивање да их жртва испрати без обзира да ли је о њима обавештена. Случајни мобер је шеста категорија и њу чине особе које своје мобилизирајуће активности чине несвесно, постављајући се тако да је за посао најбоље да он сам уради све. Недостаје му стрпљења да објасни колегама како да ураде свој део посла уз непримерене коментаре личне, не ретко и сексуалне природе.

Седму категорију чине мобери који корене свог лошег поступања вуку из детињства, и неадекватног поступања управе према њему. Најчешће своје понашање правдају објашњењем да су они једноставно такви, те да свако ко такво понашање сматра неприхватљивим треба да оде. Како за своје неадекватно понашање нису били кажњавани у детињству, наставили су тај манир да нападају друге и понижавају их са намером да себе прикажу у бољем светлу. Мобер опортуниста се у пракси јако често јавља. Реч је особи која злоставља само оне за које сматра да му могу бити конкуренција. Овај тип мобера овакво понашање има само на послу, док је приватно изузетно брижна, осећајна особа. То даље значи, да он злостављање врши само у циљу сузбијања конкуренције дакле, као вид преживљавања и задржавања позиције на послу.

Девету категорију чине серијски мобери. Реч је о типу који је у детињству злостављао друге, па наставио са таквим понашањем у каснијим годинама живота. Њега карактерише то што изузетно познаје промене и процедуре у предузећу, те све своје поступке предузима тако да жртву лако отера са радног места. Како је реч о особи која је пуна зависти и љубоморе, она за жртву бира искључиво изузетно способне, поуздане особе. Нарциста је тип мобера који је претерано усмерен на себе, сматрајући се најспособнијим. Склон је лажима и манипулацији, па представља своје способности већим него што оне стварно јесу. Изузетно је непријатан према сарадницима, показује окрутност према

њиховим осећањима, а како је на водећој позицији његово злостављање је тешко доказати. Једанаесту категорију чине мобери који злостављају своје жртве преко интернета постављајући непријатне текстове на интернет, шаљу претеће мејлове, или пак шаљу поруке. Последњу групу мобера чине они који су под утицајем дрога или алкохола и који злостављањем покушавају да прикрију управо своју зависност. Њихово понашање је под огромним утицајем психоактивних супстанци и они су спремни да учине све само да свој порок сакрију (Fisher-Blando, 2008: 32-42).

6. Жртва – психолошки профил

Иако се истраживачи мобинга слажу у ставу да дословно свако у свом професионалном животу може постати жртва, ипак се трага за одговором на питање да ли неки људи имају предиспозицију да постану жртве, односно да ли одређеним особинама које поседују могу иницирати малтретирање. У бројним студијама утврђено је да постоје карактеристике личности које их директно могу одвести у канџе мобера. У прилог овоме Хиригојен сматра да је “ нека особа особа постала жртвом, јер је за то била предодређена својом слабости или својим недостацима. Видјет ћемо, напротив, да су жртве изабране због онога што имају, а што нападач настоји присвојити“ (Hirigoyen, 2003: 145).

Најчешће жртве мобинга су особе високе интелигенције, личности од интегритета, креативне и способне, честите и привржене послу. Као такве оне су промотери нових идеја, а то може изазвати осећање зависти код претпостављених које те квалитете немају, па их могу доживети као претњу властитој позицији. Мобери врло пажљиво анализирају радно окружење, тражећи најпогоднију жртву, ону која се неће опирати и над којим ће моћи успоставити доминацију. Жртва прихвата своју судбину, те почиње да тражи у себи кривицу, најчешће непостојећу, и неретко проналази оправдање за понашање злостављача убеђујући себе да су његове неоправдане критике добронамерне. То доводи до односа у коме је жртва све потиснутија, па тоне у депресију, а мобер је све доминантнији и апсолутно сигуран у своју моћ (Hirigoyen, 2003).

Признавање малтретирања на раду жртве сматрају знаком своје слабости и срамоте, па га упорно негирају. Збуњене су и нису сигурне да ли су и саме одговорне за позицију у којој су се нашле. Непрестано тражење разумних и логичних објашњења и разлога за оно што им се догађа чини их несигурним и застрашеним. Оне губе самопоштовање, осећају се бескорисно и немоћно. Како је мобинг дуготрајан процес, жртва пролази застрашујући пут игнорисања од стране претпостављених и колега које се врло често, у страху за своју позицију, придружују, при чему је принуђена да прихвата задужења испод својих квалификационих способности или задатке које су нерешиви.

Резултат њеног рада се обезвређује и изложен је непрестаној критици која у споју са исмевањем говора, начина хода, држања, религије, одевања, или сексуалне припадности доводи до слома личности и неретко и до самоубиства жртве. Уколико се последице

мобинга не лече та почетна збуњеност жртве, усамљеност, сумња у сопствене квалитете, осећај кривице могу прерасти у депресију или у тешке поремећаје личности које могу у потпуности угрозити ментални склоп особе изложене злостављању на раду. Мобери се углавном хране таквим негативним осећањима жртве, а једини начин да се повуку јесте једино уколико жртва покаже неочекиван отпор јер према истраживањима, мобери у својој бити нису храбри (Тодосијевић, 2012: 43).

Утемељење око категорија ко су најчешће жртве мобинга установио је Хајнц Лејман. Тако прву групу чине такозвани поштењаци, односно особе које пријављују неправилности у раду, непоштовање закона или правила у оквиру организације. Другу групу чине особе са физичким недостацима, док трећу групу чине младе особе које су тек запослене, почетници, или особе које су пред пензијом из разлога што су и једни и други споријег ритма рада. Млади због уходавања у посао, а особе пред пензијом због објективно мањег степена мотивације. Припадници четврте групе су особе изузетне креативности и ексцентричности, које траже већи степен самосталности у раду. Следе вишкови радне снаге, затим припадници различитих религија, нација или сексуалних оријентација, зато што су другачији и болесни радници, који честим изостајањем иритирају послодавца па се он може одлучити да их мобингом отера са посла.

Посебну групу жртава чине новозапослени радници који, донесећи нову енергију и свеже идеје могу код старијих колега изазвати осећај угрожености и страха од конкуренције што је више него довољан мотив да се почне са омаловажавањем и социјалном изолацијом. Наравно, потенцијалне жртве мобинга су увек слабе личности подложне утицају ауторитета функције (Томић, 2015: 99-101). Према неким ауторима жртве су најчешће особе женског пола средњих година, средњег или високог образовања, изузетних способности. Могуће да се као жртве јаве особе које су мирнијег темперамента и који нису склоне расправама, али нису поштеђене ни оне које идентификују проблеме и које на њих јасно указују и упозоравају.⁷

⁷Часопис Cosmopolitan. *Мобинг у налету- прљаве игре на послу*. преузето 10.4.2016. <http://www.cosmopolitan.rs/moj-zivot/karijera/3299-Mobing-naletu---prljave-igre-poslu.html>

7. Последице мобинга

Злостављање на раду разорно и директно делује најпре на жртву, затим на предузеће у коме се дешава, а онда се у концентричним круговима шири на друштво у целини производећи штету која није само економска. Дуготрајно злостављање на послу урушава квалитет живота жртве и доводи до озбиљних здравствених проблема. Психолози су, истражујући последице мобинга, уочили да готово све жртве реагују на исти начин односно пролазе кроз исте фазе.

Прва фаза је почетно самооптуживање и у њој жртва размишља о догађајима, анализира их и преиспитујући своју улогу одговорност окреће ка себи. Дакле почетно питање је: Где сам погрешо (Тодосијевић, 2012: 67)?

Друга фаза је усамљеност у којој се жртва стиди због свега што јој се догађа, никоме се не поверава, јер страхује да јој нико неће веровати. Себе сматра неспособном, мисли да је направила грешку због које је и изложена шиканирању и омаловажавању. Зато се жртва повлачи у себе и осећа инфериорно и опседа је мисао да се другима такве ситуације не могу догодити (Тодосијевић, 2012: 67).

Трећа фаза је лично обезвређивање и у њој се, с обзиром на то да се злостављање наставља, код жртве може развити депресија, анксиозност, смањање интересовања за себе и друге, промена психофизичке равнотеже коју прате главобоља, тахикардија и друге здравствене тегобе. Осећај безвредности сублимира се у мислима: „Ништа не вредим!“ (Костелић-Мартић, 2005: 71).

Здравствене последице по жртву су неизбежне, а какве ће оне у појединачним случајевима бити, зависи од јачине мобилирајућих активности и притисака на жртву, временског трајања и особина личности жртве и њене психичке снаге. Ови фактори омогућавају да се и здравствене сметње поделе у три групе и то:

1. Промене социјално емотивне равнотеже,
2. Промене психофизиолошке равнотеже,
3. Промене понашања (Костелић-Мартић, 2005: 72).

У промене социјално емотивне равнотеже спадају стања зббње, узнемирености, утучености, напади паничног страха, напади плача. Жртва губи интересовање за окружење, чак и породично, бива опседнут својим проблемом, просто учаурена у

сопствену тескобу. Промена психофизиолошке равнотеже за последицу има вртоглавицу, губитак апетита, главобољу, несаницу, клонулост, поремећај срчаног ритма, промене на кожи. Промена понашања иде у правцу испољавања особина, које до тада нису биле карактеристичне за ту особу. Реч је најчешће о агресивности, како према другима, тако према себи. Код тежих облика злостављања на раду код промена понашања може се уочити тенденција ка самоповређивању или чак самоубиству.

Код жртава мобинга може се уочити велика промена расположења, па жртва из потпуно агресивног стања прелази у апатично стање у коме једноставно не жели да изађе из куће, повлачећи се из контаката са околином. Могуће је да жртва преједањем до повраћања, односно одбијањем да уноси храну сасвим поремети начин исхране из разлога немогућности да се избори са осећањима које мобинг производи. У таквом стању жртва подлеже неумереном пушењу, конзумирању алкохола, лекова за смирење или чак дрога.

Породица је у почетку главно упориште жртви мобинга, те показује пуно разумевање за тежак животни период свога члана. Протеком времена, међутим, породица престаје да буде подршка и ослонац, јер жртва своје континуирано негативно понашање преноси на породицу, која схватајући је као опасност, развија систем одбране и изолује жртву. То доводи до двоструког мобинга тј. до појаве где жртва бива злостављана и на послу и код куће. На сличан начин реагују и пријатељи, повлачећи се из дружења са жртвом мобинга, јер она и на њих делује оптерећујуће непрестаним понављањем својих проблема.

Из тих разлога жртва, губећи сваку наду може излаз потражити и у суициду. Треба истаћи и да мобинг негативно утиче и на социјални статус жртве. Учестала боловања умањују примања на које је породица рачунала, док их губитак посла сасвим укида отварајући нов, често нерешив проблем, а то је налажење новог посла. Дуготрајним злостављањем жртва губи почетни елан и мотивацију за радом, а негативна репутацију коју носи из претходног предузећа може да доведе до тога да нико не жели да запосли таквог радника. Жртва тако губи на свим животним пољима, не остварује се ни у једном животној улози, ни као радник на послу, ни као родитељ, супруг, пријатељ.

Здравствене последице мобинга, без обзира што су евидентне у описаним симптомима, још нису сажете у медицинску дијагнозу која би се звала мобинг. Зато се као дијагнозе постављају:

1. Поремећај прилагођавања,
2. Посттрауматски стресни поремећај.

Поремећај прилагођавања представља душевни поремећај који се јавља као одговор на огроман стрес који појединац доживљава. Јавља се као немогућност особе да се избори са стресном ситуацијом нити уме да се адаптира на исте. Симптоми овог поремећаја су депресија, анксиозност, потешкоће у концентрацији, стално плакање. У року од 6 месеци од престанка ситуација, које доводе до стреса, престаје и поремећај прилагођавања.

Посттрауматски стресни поремећај јавља се након излагања опасности или трауми, које лице доживљава изузетно драматично. Јавља се код особа које су учествовале или биле жртве рата, пожара, земљотреса, силовања, насиља у породици као и мобинга. Симптоми који карактеришу овај поремећај јесу понављајућа мучна сећања, поремећаји спавања (немогућност успављивања и одржавања сна), раздражљивост, напади љутње или беса, осећај да се трауматични догађаји поново догађају, проблеми са концентрацијом. Сви ови симптоми могу да се јаве до три месеца након дешавања изузетно трауматичног искуства. Уколико се поремећај не лечи у почетној фази могуће је поремећај пређе у хроничну фазу и да занемаривањем симптома дође до потпуне промене личности оболелог. Подаци Светске здравствене организације указују да жене чешће оболевају од овог поремећаја него мушкарци. У податке из табеле 1 улазе сви оболели од посттрауматског стресног поремећаја.

Табела 1: Стопа оболелих од ПТСП према подацима Светске здравствене организације⁸

Регион	Држава	PTSD DALY rate, укупно	PTSD DALY rate, жене	PTSD DALY rate, мушкарци
Африка	Египат	56	83	30
Африка	Нигерија	53	76	29
Африка	Дем.Република Конго	52	76	28
Африка	Етиопија	52	76	28
Африка	Јужна Африка	52	76	28
Америка	САД	58	86	30
Америка	Мексико	46	60	30
Америка	Бразил	45	60	30
Азија / Пацифик	Тајланд	59	86	30
Азија / Пацифик	Индонезија	58	86	30
Азија / Пацифик	Филипини	58	86	30
Азија / Пацифик	Бангладеш	57	85	29
Азија / Пацифик	Индија	56	85	29
Азија / Пацифик	Иран	56	83	30
Азија / Пацифик	Пакистан	56	85	29
Азија / Пацифик	Јапан	55	80	31
Азија / Пацифик	Мјанмар	55	81	30
Азија / Пацифик	Вијетнам	55	80	30
Азија / Пацифик	Руска федерација	54	78	30
Азија / Пацифик	Кина	51	76	28
Европа	Турска	55	81	30
Европа	Француска	54	80	28
Европа	Немачка	54	80	28
Европа	Италија	54	80	28
Европа	Уједињено краљевство	54	80	28

Легенда: PTSD DALY rate (Posttraumatic stress disorder Disability-Adjusted Life Year rate) - корективни фактор Животни век узрокован неспособношћу, стресом

⁸ Wikipedia.*Posttraumatic stress disorder*. преузето
9.11.2016.https://en.wikipedia.org/wiki/Posttraumatic_stress_disorder

Друга истраживања која су спроведена у Клиници за медицину рада у Милану. Поремећај прилагођавања као последица мобинга установљен је код 55.67 процената испитаних, а код 8.67 процената испитаних установљен посттрауматски стресни поремећај као последица мобинга, док су код осталих утврђене дијагнозе које нису у вези са злостављањем на раду (Тодосијевић, 2012: 70).

Сматра се дакле, да је вероватније да ће мобинг оставити бројније и теже последице на особу којој је посао на првом месту, док ће особа која посао види искључиво као извор зараде лакше поднети мобинг и брже ће потражити други посао. Разлика се огледа у нивоу мотивације и типу мотивације, па је очекивано да ће особа која је свој живот подредила послу, и која му приступа са највећом озбиљношћу и задовољством, те којој је рад у систему вредности на првом месту теже поднети мобинг и на њу ће злостављање оставити бројне и тешке последице (Костелић-Мартић, 2005).

7.1 Последице мобинга на предузеће

Злостављање на раду није штетно само за појединца, за његово психофизичко стање и његов статус, него и за организацију у којој ради. Последице на предузеће могуће је прецизно израчунати па се схвата да је мобинг и економска категорија. Зато треба јасно указати да предузећа губе значајна новчана средства и то:

1. честим боловањима радника који је жртва мобинга,
2. запошљавањем и обуком радника за одређено време који мења радника на боловању,
3. премештањем злостављаног радника на друго радно место и његовом поновном обуком,
4. услед штете због нарушавања угледа,
5. услед штете која настаје због недостатка мотивације и позитивне радне климе, што доводи до тога да предузеће није конкурентно на тржишту,
6. због огромних судских трошкова насталих услед повреда права радника

Бројна истраживања у свету то илустративно показују. Преглед свих истраживања која је објединила Агенција за безбедност и здравље људи на послу 2014. године показују колики су економски трошкови узроковани злостављањем на раду (табела 2). Табела 2

обухвата преглед аутора који су вршили истраживање, државу у којој је исто спровођено, психосоцијални ризик, који је предмет спровођења, затим процену финансијских трошкова по години кориговано за стопу инфлације у 2013. години као и њихов коначан износ у валути еуро.

Табела 2: Преглед истраживања и процена трошкова

Author	Country	Psychosocial hazard	Original financial cost per year	Financial cost adjusted to 1 March 2013	Adjusted cost converted to euro (€)
			High prevalence: AU\$17–36 billion	High prevalence: AU\$23.76–50.32 billion	High prevalence: €19.3–40.9 billion
			Low prevalence: CA\$2.97billion	Low prevalence: CA\$3.2 billion	Low prevalence: €2.5 billion
Shain (2008)	Canada	Work stress	High prevalence: CA\$11billion	High prevalence: CA\$11.7 billion	High prevalence: €8.96 billion
Juel et al. (2006)	Denmark	Job strain	DKK2.3–14.7billion		€0.5–2.3 billion*
Bejean and Sultan-Taieb (2005)	France	Job strain	€1.17–1.98 billion	€1.36–2.3 billion	€1.36–2.3 billion
Trontin et al. (2010)	France	Job strain	€1.9–3 billion	€2.05–3.24 billion	€2.05–3.24 billion
Bodeker and Friedrichs (2011)	Germany	Job strain	Total: €29.2 billion	€30.86 billion	€30.86 billion
Koningsveld (2003)	Netherlands	Job strain	€12 billion 2.96 % of GDP	€14.9 billion	€14.9 billion
Blatter et al. (2005)	Netherlands	Job strain	€4 billion	€4.76 billion	€4.76 billion
Carnero and Martinez (2005)	Spain	Mobbing	€62 billion	€77 billion	€77 billion
Pastrana (2002)	Spain	Mobbing	€52 billion	€66 billion	€66 billion
Levi and Lund-Jensen (1996)	Sweden	Job strain	ECU450 million	€634 million	€634 million
Author	Country	Psychosocial hazard	Original financial cost per year	Financial cost adjusted to 1 March 2013	Adjusted cost converted to euro (€)
European Commission (2002)	EU-15	Work stress	€20billion	€25.4billion	€25.4billion
Andlin-Sobocki et al. (2005)	Europe	Mental disorders	€240 billion	€285.65 billion	€285.65 billion
Matrix (2013)	EU-27	Work-related depression	€617 billion	€617 billion	€617 billion
Econtech (2008)	Australia	Work stress	AU\$14.81billion	AU\$16.98billion	€13.79billion
LaMontagne et al. (2010)	Australia	Job strain-related depression	AU\$730 million a year	AU\$790 million	€641 million
Safe Work Australia (2012a)	Australia	Mental stress	AU\$5.3 billion	AU\$5.4billion	€4.3billion
Safe Work Australia (2012b)	Australia	Mental stress	6 480 claims, median claim of AU\$18 100	AU\$18 519 median claim	€15,038 median claim
Sheehan et al. (2001)	Australia	Bullying	Low prevalence: AU\$6–13 billion	Low prevalence: AU\$8.38–18.17 billion	Low prevalence: €6.8–14.8 billion

Author	Country	Psychosocial hazard	Original financial cost per year	Financial cost adjusted to 1 March 2013	Adjusted cost converted to euro (€)
Ramaciotti and Perriard (2003)	Switzerland	Job strain	CHF4.2 billion		€3.7 billion
Chandola (2010)	UK	Stress, depression and anxiety	1.2 % of GDP £7–12.6billion (0.7–1.2 % of GDP)	CHF4.5 billion £7.8–14.1 billion	€9.2–16.7 billion
Giga et al. (2008)	UK	Stress and bullying	Deductive: stress £4.55billion Bullying £682.5 million/£17.65 billion	Deductive: stress £5.4 billion Bullying £811 million/£20.97 billion	Deductive: stress €6.4 billion Bullying €961 million/€24.9 billion
HSE (2013)	UK	Stress, depression and anxiety	Inductive: Bullying-£13.75billion	Inductive: bullying £16.3 billion	Inductive: bullying €19.3 billion
Sainsbury Centre for Mental Health (2007)	UK	Stress, depression and anxiety	£3.6 billion	£3.6 billion	€4.3 billion
Kaufert and Mattman (1996)	USA	Workplace violence	US\$36 billion (1993) US\$35.4 billion (1995)	US\$59 billion (1993) US\$55.2 billion (1995)	€46billion (1993) €43billion (1995)
Matteson and Ivancevich (1987)	USA	Work stress	US\$300 billion	US\$634 billion	€494billion
NIOSH (1999) (in Jauregui and	USA	Work stress	US\$200 billion	US\$285billion	€219 billion
Author	Country	Psychosocial hazard	Original financial cost per year	Financial cost adjusted to 1 March 2013	Adjusted cost converted to euro (€)
			High prevalence: AU\$17–36 billion	High prevalence: AU\$23.76–50.32 billion	High prevalence: €19.3–40.9 billion
			Low prevalence: CA\$2.97billion	Low prevalence: CA\$3.2 billion	Low prevalence: €2.5 billion
Shain (2008)	Canada	Work stress	High prevalence: CA\$11billion	High prevalence: CA\$11.7 billion	High prevalence: €8.96 billion
Juel et al. (2006)	Denmark	Job strain	DKK2.3–14.7billion		€0.5–2.3 billion*
Bejean and Sultan-Taieb (2005)	France	Job strain	€1.17–1.98 billion	€1.36–2.3 billion	€1.36–2.3 billion
Trontin et al. (2010)	France	Job strain	€1.9–3 billion	€2.05–3.24 billion	€2.05–3.24 billion
Bodeker and Friedrichs (2011)	Germany	Job strain	Total: €29.2 billion	€30.86 billion	€30.86 billion
Koningsveld (2003)	Netherlands	Job strain	€12 billion 2.96 % of GDP	€14.9 billion	€14.9 billion
Blatter et al. (2005)	Netherlands	Job strain	€4 billion	€4.76 billion	€4.76 billion
Carnero and Martinez (2005)	Spain	Mobbing	€62 billion	€77 billion	€77 billion
Pastrana (2002)	Spain	Mobbing	€52 billion	€66 billion	€66 billion
Levi and Lund-Jensen (1996)	Sweden	Job strain	ECU450 million	€634 million	€634 million

Author	Country	Psychosocial hazard	Original financial cost per year	Financial cost adjusted to 1 March 2013	Adjusted cost converted to euro (€)
Schnall, 2009)					
Rosch, 2001	USA	Work stress	US\$300 billion	US\$402 billion	€313 billion
			Absenteeism: £335	Absenteeism: £408	Absenteeism: €484
Sainsbury Centre for Mental Health (2007)	UK	Stress, anxiety and depression	Presenteeism: £605	Presenteeism: £737	Presenteeism: €874
			Turnover: £95	Turnover: £115	Turnover: €136
			Total: £1,035	Total: £1 260	Total: €1 494
National Audit Office (2003)	UK	Violence and aggression	£69 million	£90 million	€107 million
Sandroff (1988)	USA	Sexual harassment	US\$6.7 million	US\$13.68 million	€10.67million

Анализирајући табелу 2 можемо видети да су Карнеро и Мартинез (2005) утврдили да Шпанија сваке године има губитак од 77 милијарди евра због мобинга. Ранија истраживања које је спровео Пастрана (2002) истражујући мобинг показало је да Шпанија свеке године губи 66 милијарде евра због ове појаве, што може значити да се губитак из године у годину повећава. С друге стране Гига, Хоел и Луис (2008) установили су да Уједињено краљевство сваке године губи због злостављања на раду 24.9 милијарде евра (European Agency for Safety and Health at Work, *Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks*, 2014: 36).

8. Превенција мобинга

Ради остварења права на рад као и права на достојанствен рад, неопходно је направити јасну стратегију спречавања мобинга. Тако је дефинисано постојање три типа превенције од мобинга. Код такозване примарне превенције неопходно је да одговорни у предузећу предузму све неопходне мере, зарад стварања позитивне радне атмосфере, уз наравно поштовање радног времена и радних обавеза. Послодавцу је у интересу да искористи креативност и способност сваког радника као и да прилагоди радне задатке његовим способностима као и да развија културу комуникације и то у релацијама подређен-надређен, као и надређен-подређен. Неопходно је на недељном нивоу одржавати састанке појединачних сектора на коме ће се дискутовати о проблемима који су наступили у току те радне недеље, па да се на тај начин конфликти решавају. Оно што је генерално проблем у нашој средини јесте чињеница да људи не умеју на адекватан начин да разговарају. У том смислу неопходно је организовати већи број радионица у којима ће запослени учествовати како би у каснијим ситуацијама тај модел комуникације примењивали. Основни принцип успешног пословања огледа се у томе да се сви расположиви ресурси максимално користе, а посебно људски ресурси.

Зато је у оквиру организације неопходно направити правилну едукацију о мобингу и информисати све запослене о последицама ове појаве, уз поштовање како аката државе којима се штити рад, тако и аката синдиката и организације. У том смислу законодавац јесте предвидео, сходно члану 7 Закона о спречавању злостављања на раду, обавезу послодаваца да писаним путем обавести запослене о забрани злостављања на раду, као и правима и обавезама запослених и послодаваца. Казнене одредбе у оквиру овог закона поред специјалне превенције, имају и генералну превенцију која се огледа у смањењу злостављања на раду и поштовању гарантованих права радника.

Секундарна превенција примењује се кад је установљено постојање мобинга. Тада је од виталног значаја да се кроз разговор особа од поверења или медијатора покуша проналажење решења за постојеће разлике, као и да се помогне у рекреирању радне атмосфере која је мобингом нарушена. Посредник треба да буде неутралан, добронамеран и са јединим циљем да се спор реши.

Терцијални тип превенције подразумева искључиво помоћ жртви у циљу превазилажења последица мобинга. Рано откривање злостављања на раду спречава деградирање односа како на послу тако и у приватном окружењу жртве. (Agenzia europea per la sicurezza e la salute sui lavoro, 2002: 25-26). Треба истаћи да државе морају да осмисле националну стратегију која ће на дуже стазе решити питање мобинга. Поред националне стратегије паралелно треба јачати и невладине организације које се баве проблематиком мобинга, а све у циљу подизања свести грађана да препознају и на време предупреду настајање ове штетне појаве.

У погледу превенције неопходно је и јачање синдиката који би за основну мисију имали пре свега едукацију и информисање радника о томе шта је злостављање на раду, како да препознају ране фазе злостављања и како је најбоље санирати последице мобинга, ако га није било могуће спречити. Такође, неопходно је у оквиру сваког предузећа оформити тим који ће бавити проблемом злостављања на раду, решавањем постојећих случајева злостављања, који ће радити на побољшању радне климе уз помоћ стручних лица, као и организовати неопходну обуку радника у погледу усвајања вештина комуникација.

9. Нормативни оквир спречавања злостављања на раду

9.1 Прописи на међународном плану

На међународном плану не постоји велики број прописа који на непосредан начин регулишу питање злостављања на раду. Ревидирана Европска социјална повеља из 1999. године, чланом 26 ст.1 непосредно забрањује психичко и сексуално злостављање на раду. У осталим међународним документима се посредним путем уређује питање злостављања.

То даље значи, да се другим документима штити право на рад, право на достојанствен рад, право на безбедну и здраву радну средину. Резолуцијом Европског парламента о узнемиравању на радном месту из 2001. године државе чланице су позване да у оквиру свога законодавства донесу одговарајуће акте којим ће регулисати ово питање. Међународна организација рада и Светска здравствена организација својим декларацијама улажу огромне напоре у циљу спречавања свих видова злостављања на раду.

9.2 Прописи домаћег законодавства

Уставом Републике Србије гарантовано је право на рад, право на поштовање достојанства личности на раду као и на рад у безбедној и здравој средини. Како злостављање на раду у себи садржи директну повреду свих Уставом гарантованих права јавила се потреба да се донесе *lex specialis* који се бави питањем злостављања на раду.

Зато је и Република Србија, као једна од ретких држава, 2010. године посебним законом регулисала спречавање злостављање на раду. У циљу примене закона донет је и посебан Правилник којим се детаљно регулише које су то активности које се сматрају злостављањем на раду, као и која права и обавезе имају запослени и послодавци.

Злостављање на раду се дефинише као “свако активно или пасивно понашање према запосленима или групи запослених код послодавца које се понавља, а које има за циљ или представља повреду достојанства, угледа, личног и професионалног интегритета, здравља, положаја запосленог и које изазива страх или ствара непријатељско, понижавајуће или увредљиво окружење, погоршава услове рада или доводи до тога да се запослени изолује или наведе да на сопствену иницијативу раскине радни однос или откаже уговор о раду или други уговор. Злостављање, у смислу овог закона, јесте и подстицање или навођење

других на понашање из става 1 овог члана”.⁹ Имајући у виду препоруку Европског парламента из 2001. године дефинисан је и термин сексуалног злостављања и то као “свако вербално, невербално или физичко понашање које има за циљ или представља повреду достојанства у сфери полног живота, а које изазива страх или ствара непријатељско, понижавајући или увредљиво окружење”.¹⁰ Како би се омогућила боља примена закона Правилником је на детаљан начин утврђено која су то понашања која се сматрају злостављањем, а подељена у шест категорија:¹¹

1. понашања која се односе на немогућност адекватног комуницирања,
2. понашања која могу да доведу до нарушавања међуљудских односа,
3. понашања која могу да доведу до угрожавања личног угледа,
4. понашања која могу да доведу до угрожавања професионалног интегритета,
5. понашања која могу да доведу до нарушавања здравља запосленог,
6. понашања која се сматрају сексуалним узнемиравањем.

Злостављањем на раду се не сматрају доношење појединачних аката послодаваца ускраћивања и онемогућавања права утврђених законом, општим актом и уговором о раду, чија се заштита остварује у поступку код послодавца и пред надлежним судом, радне дисциплине која је у функцији боље организације посла, сваког неоправданог прављење разлике или неједнако поступање према запосленом по било ком основу дискриминације, које је забрањено и у вези с којим се заштита обезбеђује у складу с посебним законом.¹²

У циљу остварења својих права, пре покретања поступка пред судом, лице које сматра да је жртва злостављања на раду неопходно је да се прво обрати послодавцу, те да у интерном поступку покуша да реши питање злостављања на раду. Од овог правила постоји и изузетак и то у случају када је запослени жртва злостављања, док је злостављач одговорно лице у правном лицу, или послодавац са својством физичког лица, те тада

⁹ Члан 6. Закона о спречавању злостављања на раду, *Службени гласник РС*, 36/10

¹⁰ Члан 11 Закона о спречавању злостављања на раду, *Службени гласник РС*, 36/10 који је у сагласности са чланом 21 Закона о раду, *Службени гласник РС*, 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013 и 75/2014

¹¹ Члан 12 Правилника о пралима понашања послодаваца и запослених у вези са превенцијом и заштитом забране злостављања на раду, *Службени гласник РС*, 62/2010

¹² Члан 13 Правилника о пралима понашања послодаваца и запослених у вези са превенцијом и заштитом забране злостављања на раду, *Службени гласник РС*, 62/2010

жртва може и без подношења захтева, поднети тужбу за спречавање злостављања на раду.¹³ Интерни поступак код послодаваца почиње подношењем образложеног захтева за покретање поступка за заштиту од злостављања на раду. По пријему овог захтева послодавац је у обавези да понуди странама посредовање као начин решавања спора.

У погледу лица која су овлашћена да поднесу захтев за заштиту злостављања на раду поред лица које сумња да је жртва злостављања овлашћени су за подношење и представник синдиката, овлашћено лице за послове заштите безбедности на раду, представник запослених за безбедност и здравље на раду или одбор за безбедност на раду, али под условом да имају сагласност лица које сматра да је жртва злостављања.¹⁴ Овакво законско решење може бити добро из два разлога: прво, лице које сматра да је жртва злостављања на раду није само и ужива заштиту и код других лица, те би евентуални поступак санирања последица био лакши. Друго, уколико би синдикат поднео захтев, радник би био двоструко заштићен јер синдикат не би поднео захтев ако се радње послодаваца према слову закона не сматрају злостављањем, па радник не би одговарао за злоупотребу права, а са друге стране уколико би био заиста жртва, синдикат би био у обавези да обави разговоре у циљу побољшања услова рада и положаја радника. Уколико би стране прихватиле поступак посредовања применила би се правила о хитности таквог поступка, независности и непристрасности посредника, а обезбедила би се сагласност лица која су стране у спору у погледу личности посредника. Уколико се постигне сагласност у погледу личности, посредник може да обавља одвојене разговоре са странама у спору, да прикупља информације, које се сматрају тајном за све друге, осим за државне органе. Задатак посредника јесте пронађе најбоље решење за обе стране у спору и да им исто предочи без било каквог наметања.¹⁵

Сходно закону, поступак посредовања се окончава уколико би стране постигле писани споразум у погледу решавања спорног питања, одлуком посредника, који би након обављених разговора исти обуставио из разлога неоправданости или уколико би страна у спору дала изјаву којим одустаје од даљег поступка.¹⁶ Споразум о решењу спорног питања

¹³ Члан 13 Закона о спречавању злостављања на раду, *Сл. гласник РС*, 36/2010

¹⁴ Члан 11 Закона о спречавању злостављања на раду, *Сл. гласник РС*, 36/2010

¹⁵ Члан 18 Закона о спречавању злостављања на раду, *Службени гласник РС*, 36/10

¹⁶ Члан 19 Закона о спречавању злостављања на раду, *Службени гласник РС*, 36/10

састоји се из мера које би послодавац требало да примени са циљем да се сузбије злостављање на раду, а дејство ових мера зависиће од страна у спору, уколико би споразумом било обухваћено уређење односа послодавца и запосленог. Овакво решење је у великој мери неодређено, те је нејасно како би примена овог споразума била обезбеђена у пракси.

Управо из тих разлога законодавац је дао и могућност запосленом да након покретања интерног поступка, покрене поступак пред судом те је дефинисан и посебан парнични поступак за заштиту од злостављања на раду. Овај поступак се иницира подношењем тужбе надлежном суду. У погледу стварне надлежности за ову врсту спорова одређен је Виши суд, док се месна надлежност суда одређује сходно правилима Закона о парничном поступку. Парнични поступак за заштиту од злостављања на раду дефинисан је као хитан поступак.

Имајући у виду озбиљност и последице злостављања законодавац је у члану 31 поменутог закона регулисао да тужилац, жртва злостављања треба да учини вероватним да је дошло до малтретирања на раду, док тужени током поступка треба да докаже да до злостављања није дошло¹⁷. Тиме је направљен изузетак од општег правила *actori incumbit probatio*, а којим је установљено да је терет доказивања на тужиоцу. У пракси Виших судова нема великог броја оваквих спорова, а из разлога што жртва углавном нема нити писаних доказа, нити сведоке како би своје тврдње учинила макар вероватним. Тужба у погледу тужбених захтева може да се састоји из следећих захтева:

1. захтев којим се утврђује злостављање на раду,
2. захтев којим се тражи забрана злостављања на раду,
3. захтев којим се извршава радња ради уклањања последица злостављања,
4. захтев који се тражи накнада материјалне и нематеријалне штете,
5. захтев којим се тражи објављивање пресуде.¹⁸

У зависности од чињеничног стања и околности случаја тужилац ће одлучити које ће тужбене захтеве поставити у тужби и на који начин ће тражити спречавање злостављања на раду. Донети закон се може сматрати недореченим у погледу врста злостављања на раду, као и у погледу одређивања правила у ситуацијама када би послодавац, односно

¹⁷Члан 31. Закона о спречавању злостављања на раду, *Сл. гласник*, РС 36/2010

¹⁸Члан 30 Закона о спречавању злостављања на раду, *Сл. гласник*, РС 36/2010

одговорно лице у правном лицу било жртва злостављања на раду (реч је о врсти вертикалног злостављања који настаје у односу поређени- надређени, а који теорија препознаје).

ДРУГИ ДЕО ЕМПИРИЈСКО ИСТРАЖИВАЊЕ

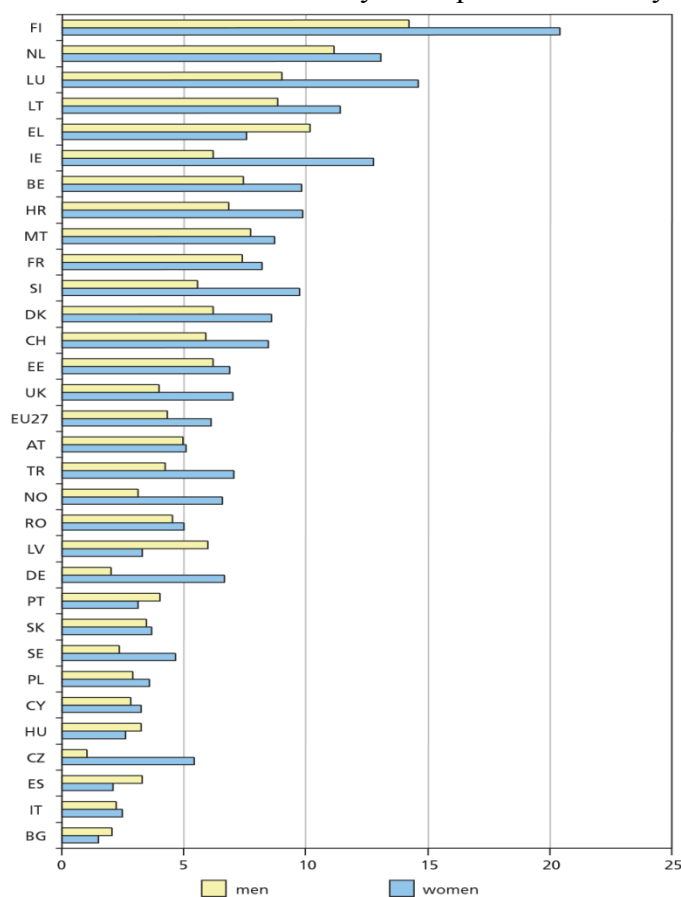
1. Досадашња истраживања

Како је злостављање на раду широко распрострањено бројни аутори бавили су се истраживањем ове појаве. Тако је родоначелник термина мобинг Ханц Лејман установио да 10% - 15% самоубистава у Шведској настаје као последица рада у нездравој радној средини.

Према другим истраживањима спроведеним у Америци установљено је да је 27% Американаца жртва злостављања на раду, 21% Американаца је био сведок злостављања на раду, док 52% сматра да нису били жртва злостављања на раду (Workplace bullying institute, 2014:3) . У истом истраживању установљено је да су жене у већем броју жртве злостављања у чак у 60% случајева, док су мушкарци жртве у 40% случајева. Интересантно је и то да је у ситуацијама кад је жена злостављач у чак 68% случајева жртва била жена, док је у 32% случајева жртва био мушкарац (Workplace bullying institute, 2014: 6).

У Европској унији проценат злостављања на раду је различит у свакој од држава чланица. На пример у Великој Британији у 2006/2007. години процењено је да је било 684000 случајева у којима је било неког вида злостављања на раду (European Agency for Safety and Health at Work, 2010: 52). У истом истраживању установљено је да у Бугарској два процента запослених жена пати од сексуалног злостављања, као и то да су оне углавном биле у подређеном положају: секретарице, конобарице, продавачице (European Agency for Safety and Health at Work, 2010: 54). У Србији су истраживања која се тичу злостављања на раду рађена после 2000. године. У истраживању Томића (2015) године установљено је да су испитаници мушког пола запослени у јавном сектору жртве злостављања у 71.23%, док у приватном сектору у 77.37% случајева. Ситуација у погледу жена је још тежа, па су жене запослене у јавном сектору жртве злостављања у 86.76% случајева, док је у приватном сектору тај проценат 91.76 %.

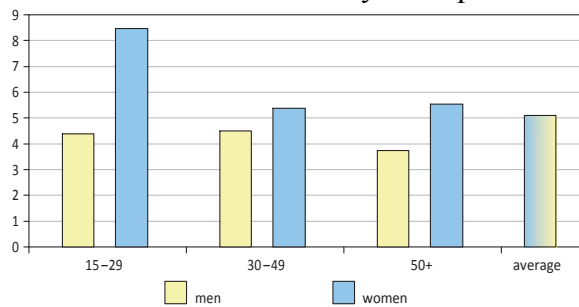
Табела 3: Злостављање и узнемиравање по полу и по државама приказано у процентима



У табели 3 приказани резултати Европске фондације за побољшање животних и радних услова, који говоре о постојању мобинга у државама Европске уније посматрани кроз пол радника. (European foundation for improving living and working conditions, 2007: 36-37) Исказани бројеви показују да је присуство злостављања на раду највеће у Финској и Холандији. Ово се може објаснити тиме што је управо у овим земљама највише развијена свест о постојању злостављања на раду, па радници пријављују свако неприхватљиво понашање послодавца. Огромну диспропорцију у погледу постојања мобинга треба сагледати кроз постојање културолошких разлика међу државама. Такође, треба приметити да су управо жене чешће жртве злостављања на раду што нам указује и табела 4. Из ње се види да су најчешће жртве злостављања жене од 15-29 година, дакле, младе жене у најбољем животном периоду. У периоду од 30-49 година проценат злостављаних жена опада, али је и даље у већем проценту у односу на мушкарце. Благи пораст злостављања примећује се код припадница старијих од 50 година, и то из разлога што је реч о радницама који су при крају радне каријере, врло често смањене мотивације, као и

смањених капацитета за учење нових послова (European foundation for improving living and working conditions, 2007: 37).

Табела 4: Злостављање и узнемиравање на послу по полу и годинама приказано у процентима



2. Предмет, циљеви и задаци истраживања

2.1 Предмет истраживања

Имајући у виду распрострањеност злостављања на раду у свету, као и све тежи положај радника у Србији, као земљи у транзицији, јавила се потреба за испитивањем и утврђивањем степена раширености мобинга. Како је професионална оствареност једна од најважнијих тежњи појединца и друштва у целини, било је неопходно испитати мобинг, као негативну појаву, у јавним предузећима. Разлог због чега су за предмет истраживања узета јавна предузећа комуналне делатности лежи у великом броју запослених пре свега, као и у томе што управо та предузећа не остварују резултате сходно својим могућностима. Зато је као предмет истраживања одређено утврђивање постојања мобинга у јавним предузећима комуналних делатности Града Ниша.

2.2 Циљеви истраживања

У складу са предметом истраживања утврђен је циљ истраживања којим је дат одговор о постојању мобинга као и обима мобинга у предметним предузећима.

2.3 Задаци истраживања

Имајући у виду наслов рада, установљен предмет и циљ истраживања, за потребе овог рада постављени су следећи задаци:

1. Конструисање упитника,
2. Примена упитника у циљу прикупљања података,
3. Статистичка обрада података,
4. Обрада података добијених путем упитника.

3. Хипотезе

У савременом друштву, мобинг је једна од теже доказивих појава у модерном друштву. Како би се на валидан начин проверили трендови и поткрепили тврдње добијене из досадашње праксе и многих научно-истраживачких студија, потребно је на адекватан начин применити методолошки поступак у приступу задатом проблему. Ово подразумева како правилно дефинисање проблема, циљева и задатака истраживања, тако и постављање ваљаних хипотеза чије ће решавање одговорити на питања којим се ово истраживање бави.

У складу са наведеним, на основу задатог предмета, циља и задатака истраживања постављена је следећа хипотеза:

H_0 - Не очекује се значајно постојање злостављања на раду у испитаним јавним предузећима комуналне делатности.

4. Метод истраживања

4.1 Узорак испитаника

Испитанике у овом истраживању чине лица запослена у јавним предузећима комуналних делатности Града Ниша. Само анкетање било је обављено на добровољној основи и анонимно. Сагласност за истраживање претходно је затражена и од Градског одбора Самосталног синдиката комунално-стамбених делатности Ниша. Свим испитаницима је пре почетка анкетања предочено да прикупљени подаци служе искључиво у научне сврхе, па је и од испитаника затражена сагласност. Приликом попуњавања анкете посебна пажња била је усмерена ка томе да не постоји дискриминација према полу, годишту, вероисповести или неком другом личном обележју.

4.2 Узорак мерних инструмената

За потребе овог истраживања коришћен је посебно припремљен упитник који је био подељен радницима. Сам упитник био је конципиран као упитник затвореног типа са вишеструким избором.

4.3 Метод обраде података

За потребе обраде података коришћене су статистичко –математичке методе да би се индиковало постојања злостављања на раду у јавним предузећима комуналне делатности. Подаци добијени путем упитника обрађени су у оквиру пакета програма SPSS 16.

5. Значај истраживања

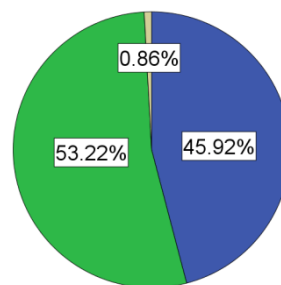
Како је појава мобинга изузетно раширена, јавила се потреба да се кроз теоријска разматрања проблем мобинга дефинише, као и да се сагледа правни систем заштите. Практични значај истраживања огледао се у детаљној анализи и сагледавању мобинга у оквиру јавних предузећа комуналне делатности у Нишу, а све у циљу заштите права радника.

6. Резултати и дискусија

Након прикупљања попуњених анкета приступљено је обради података и добијању резултата. Најпре су у посебне табеле унети подаци добијени путем упитника и обрађени уз помоћ статистичког програмског пакета SPSS 16. У анкетирању је учествовало 233 запослена радника, а у наставку рада приказани су резултати спроведеног истраживања.

Табела 5 са графиконом: Пол

	Фреквенција	Процент
Мушки	107	45.92
Валидни Женски	124	53.22
Укупно	231	99.1
Недостаје	2	.86
Укупно	233	100.0

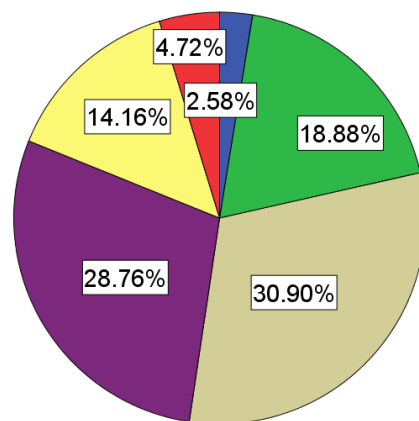


Легенда: ■ мушки, ■ женски, ■ недостаје

Подаци приказани у табели 5 показују да се од укупног процента анкетираних, 45.9% изјаснило као особе мушког пола, 53.2% као женског, док се две особе нису изјасниле. За особе које се нису изјасниле може се претпоставити да су то учиниле превидом, али је такође теоретски и практично могуће да се особе не осећају као припадници ни једног од наведених полова, што је препознато у праву других држава у свету (Аустралија, Индија). Ово се може третирати као недостатак упитника, али је он условљен српском правном регулативом. Са друге стране, могуће је да ове особе нису желеле да се изјасне из страха да би евентуално могле бити идентификоване, тј. да би ово могло да наруши њихову анонимност, која је овим упитником загарантована.

Табела 6 са графиконом: Године

	Фреквенција	Процент
18-25	6	2.6
26-35	44	18.9
36-45	72	30.9
46-55	67	28.8
56-65	33	14.2
Укупно	222	95.3
Недостаје	11	4.7
Укупно	233	100.0

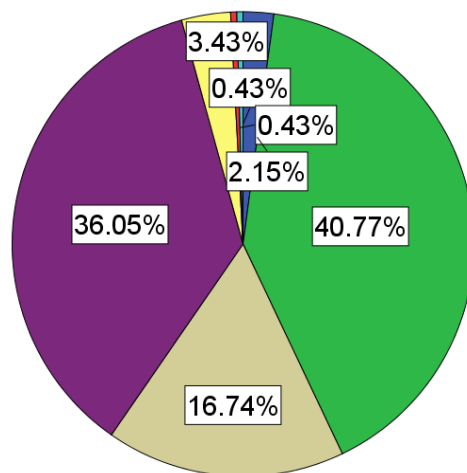


Легенда: ■ 18-25, ■ 26-35, ■ 36-45, ■ 46-55, ■ 56-65, ■ недостаје

Посматрајући резултате приказане у табели 6 може се са сигурношћу закључити да доминантан број испитаника у јавним предузећима чини популација средње и позније доби, тј. од 36-45 година, односно од 46-55. Нешто мањи број је оних који чине популацију од 26-35 година (18.88%) и 56-65 година (14.16%). Такође, да се приметити да је број запослених учесника у анкети млађих од 25 година минималан (2.58%), чему се узрок може тражити у навикама патријархалног друштва, које пре свега цени радно искуство и хронолошку старост као знак озбиљности, па се младим кадровима не даје довољна и подједнака шанса.

Табела 7 са графиконом: образовање

	Фреквенција	Процент
Основна школа	5	2.1
Средња школа	95	40.8
Виша школа	39	16.7
Висока школа	84	36.1
Мастер	8	3.4
Магистратура	1	.4
Докторат	0	0
Укупно	232	99.6
Недостаје	1	.4
Укупно	233	100.0

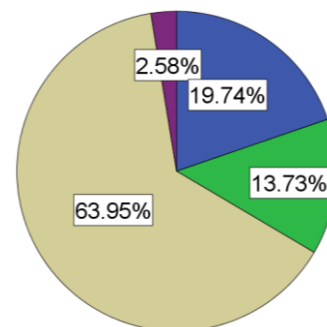


Легенда: ■ основна школа, ■ средња школа, ■ виша школа, ■ висока школа, ■ мастер, ■ магистратура, ■ недостаје

Резултати презентовани у табели 7 указују да је највећи број запослених завршио средњу и високу школу, док је и не мали број оних са завршеном вишом школом. Приметно је да је збирни број оних са завршеним мастер, магистарским и докторским студијама на нивоу статистичке грешке, тј. 3.86%. У мањку високо образованог кадра се може тражити један од важних узрока слабијих резултата пословања јавних предузећа.

Табела 8 са графиконом: Брачно стање

	Фреквенција	Процент
Неожењен / неударата	46	19.7
Разведен / разведена	32	13.7
Валидни Брачна / ванбрачна заједница	149	63.9
Удовац / удовица	6	2.6
Укупно	233	100.0

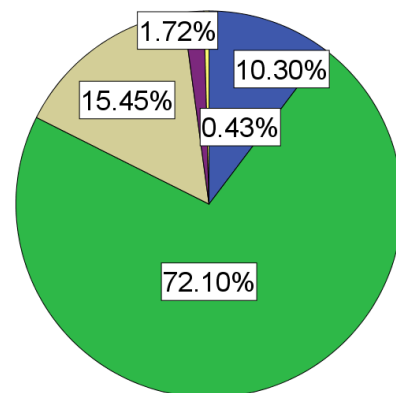


Легенда: ■ неожењен / неударата, ■ разведен / разведена, ■ брачна/ванбрачна заједница, ■ удовац

Анализирајући вредности у табели 8 може се поуздано закључити да је највећи број запослених у брачној или ванбрачној заједници (63.95%), а узрок оволиком проценту могуће је тражити у социолошким, доминантно патријархалним, карактеристикама друштва, које су још увек доминантно заступљене на простору јужне Србије. Паралела се може повући између броја запослених неожењених испитаника млађих од 36 година, (табела 6), а који укупно чине 21.5%, што се може сматрати непосредном последицом тенденција модерног друштва чија је једна од доминантних карактеристика да ова популација касније ступа у брачну заједницу.

Табела 9 са графиконом: Примања

	Фреквенција	Процент
< 30000	24	10.30
30000-50000	168	72.10
Валидни 50000-70000	36	15.45
>70000	4	1.72
Укупно	232	99.57
Недостаје	1	.43
Укупно	233	100.0

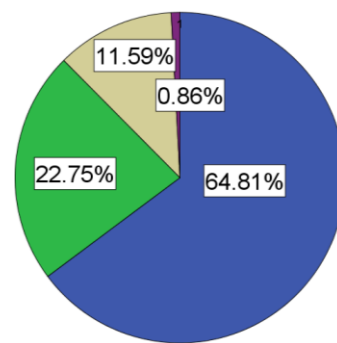


Легенда: ■ до 30.000 динара, ■ 30.000-50.000, ■ 50.000-70.000 динара, ■ преко 70.000 динара, ■ недостаје,

Подаци о висини примања који су приказани у табели 9 недвосмислено показују да највећи број запослених у јавним предузећима има примања у опсегу од 30000-50000 динара, што је у сагласности са подацима Републичког завода за статистику Републике Србије који наводе да је просечна висина примања за град Ниш висине 40000 динара. (Републички завод за статистику, 2016)

Табела 10 са графиконом: 1. питање

	Процент
Да	64.81
Не	22.75
Валидни Делимично	11.59
Укупно	99.1
Недостаје	.86
Укупно	100.0

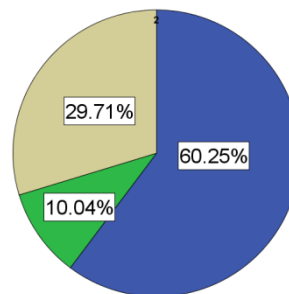


Легенда: ■ да, ■ не, ■ делимично, ■ недостаје,

Увидом у податке представљене у табели 10 може се закључити да скоро две трећине анкетираних радника јавних предузећа комуналне делатности сматра да се њихов рад недовољно цени. Узрок овоме се може тражити у менталитету нашег друштва.

Табела 11 са графиконом: 2. питање

		Процент
	Надређени	60.25
Валидни	Колеге	10.04
	Укупно	70.29
	Недостаје	29.71
	Укупно	100.0

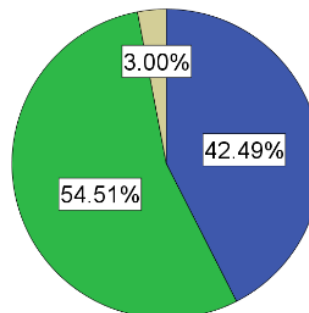


Легенда: ■ надређени, ■ колеге, ■ недостаје,

Надовезујући се на податке добијене у претходном питању, резултати приказани у табели 11 показују да доминантан број запослених сматра да је њихов рад првенствено недовољно вреднован од стране надређених. Овај тренд је присутан у свим капиталистичким друштвима, што је потврђено многим научним истраживањима. Узрок могуће тражити у томе што се, у нашим условима, за надређене најчешће постављају лица по политичкој припадности, без било каквог критичког сагледавања стручности лица да руководе јавним предузећима.

Табела 12 са графиконом: 3. питање

		Процент
	Да	42.49
Валидни	Не	54.51
	Укупно	97.0
	Недостаје	3.0
	Укупно	100.0

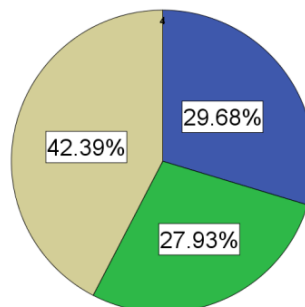


Легенда: ■ да, ■ не, ■ недостаје,

Сагледавајући резултате из табеле 12 увиђамо да скоро половина испитаних сматра да су били жртве и предмет непроверених гласина и трачева у вези са њиховим радом и личношћу. Висок проценат запослених (42.49%) који су на питање одговорили потврдно осликава радну средину, коју пре карактеришу малициозни испади и говоркања, него објективни и добронамерни разговори у функцији обављања посла.

Табела 13 са графиконом: 4. питање

	Процент
Да	29.68
Валидни Не	27.93
Укупно	57.61
Недостаје	42.39
Укупно	100.0

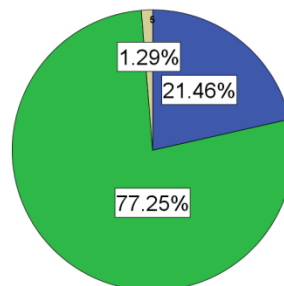


Легенда: ■ да, ■ не, ■ недостаје,

Имајући у виду збирне резултате добијене у претходној табели и табели 13, веома јасно показана је неспремност радника да сагледа ширу слику у погледу законом предвиђених права. Међутим треба запазити да је чак 42.39% испитаника избегло одговор на ово питање што се може тумачити као присутан страх у суровој борби за очување радног места, или као потенцијалну велику несолидарност, уколико би колега био жртва злостављања.

Табела 14 са графиконом: 5. питање

	Процент
Да	21.46
Валидни Не	77.25
Укупно	98.71
Недостаје	1.29
Укупно	100.0

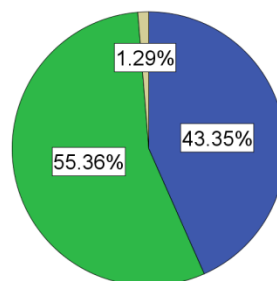


Легенда: ■ да, ■ не, ■ недостаје,

Из табеле 14 да се увидети да је скоро четвртина анкетираних (21.46%) изјавила да је била мета напада због неког личног својства, говора, хода, облачења. То је још један показатељ, да запослени не комуницирају на адекватан начин и да међусобне разлике колектив не прихвата, већ их користи у негативном контексту, што се може тумачити као озбиљан пропуст јавних предузећа у погледу руковођења и поштовања основних права гарантованих Уставом и другим међународним конвенцијама.

Табела 15 са графиконом: 6. питање

		Процент
	Да	43.35
Валидно	Не	55.36
	Укупно	98.71
Недостаје		1.29
Укупно		100.0

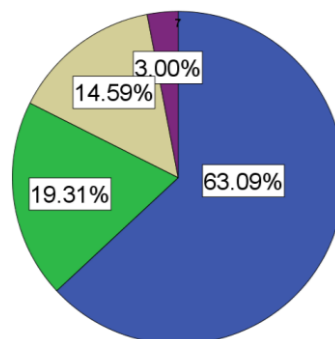


Легенда: ■ да, ■ не, ■ недостаје

Надовезујући се на закључке из претходног питања, примећује се да резултати који су приказани у табели 15 указују да је скоро половина анкетираних (43.35%) присуствовала ситуацијама у којима је колега био жртва неприхватљиве комуникације због неке личне, физичке особине или менталног стања у коме је, што је математички и статистички оправдано и очекивано.

Табела 16 са графиконом: 7. питање

		Процент
	Да	63.09
Валидни	Не	19.31
	Делимично	14.59
	Укупно	97.0
Недостаје		3.0
Укупно		100.0

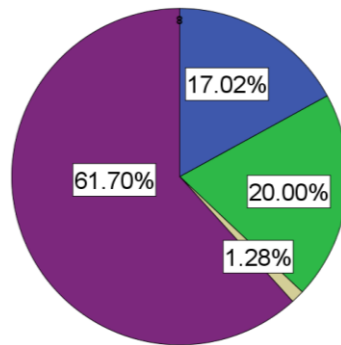


Легенда: ■ да, ■ не, ■ делимично, ■ недостаје

У табели 16 приказани су резултати који се тичу одговора на питање опште прихваћености радника од стране колектива, на које је 63.09% анкетираних позитивно одговорило. Овакав резултат може се објаснити навикама становништва у потреби да по сваку цену буду део колектива, какав год да је он, без намере да мења радну климу. С друге стране треба уочити да скоро трећина испитаника сматра да није или је делимично прихваћено од стране колектива, што се може тумачити као показатељ лошег функционисања јавних предузећа.

Табела 17 са графиконом: 8. питање

		Процент
Валидни	Колеге	17.02
	Надређени	20.00
	Подређени	1.28
	Укупно	38.30
Недостаје		61.70
Укупно		100.0

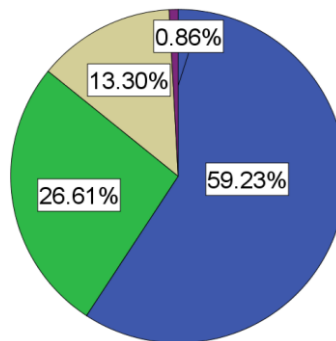


Легенда: ■ колеге, ■ надређени, ■ подређени, ■ недостаје

Анализом резултата из табеле 17 и табеле из претходног питања уочено је да проблем прихватања и адаптирања радника у радну средину постоји и то највише у односу надређеног и подређеног и то 20%, нешто мање у односу подређени-подређени, као и сасвим мали проценат неприхватања од стране подређених што представља велик недостатак који сигурно није без утицаја на ефикасност предузећа.

Табела 18 са графиконом: 9. питање

		Процент
Валидни	Често	59.23
	Понекад	26.61
	Не	13.30
	Укупно	99.14
Недостаје		.86
Укупно		100.0

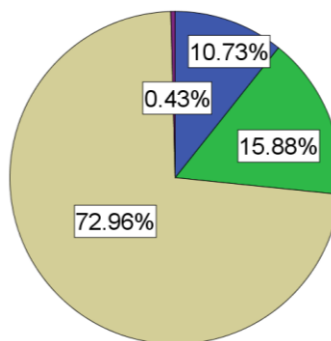


Легенда: ■ често, ■ понекад, ■ не, ■ недостаје

Подаци приказани у табели 18 могу деловати забрињавајући имајући јер је чак 59.23% испитаника изјавило да су затрпани послом дужи временски период, то може навестити постојање одређених мобинг активности (синдром пуног стола).

Табела 19 са графиконом: 10. питање

		Процент
Валидни	Често	10.73
	Понекад	15.88
	Не	72.96
	Укупно	99.57
Недостаје		.43
Укупно		100.0

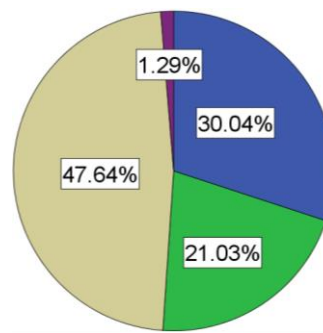


Легенда: ■ често, ■ понекад, ■ не, ■ недостаје

Табела 19 показује постојање испитаника (10.73) којима нису додељивани никакви радни задаци. Овде је могуће установити постојање облика злостављања на раду радника коме се не дају радни задаци и који је изложен мобинг активностима (синдром пуног стола).

Табела 20 са графиконом: 11. питање

		Процент
Валидни	Често	30.04
	Понекад	21.03
	Не	47.64
	Укупно	98.71
Недостаје		1.29
Укупно		100.0

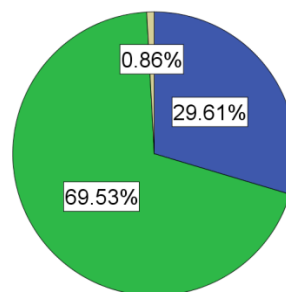


Легенда: ■ често, ■ понекад, ■ не, ■ недостаје

Подаци приказани у табели 20 предочавају да 30.04% испитаника запослених у јавно-комуналним предузећима често не добија радне задатке у складу са својим знањем и обученошћу, 21.03% такве задатке добија понекад. То, са једне стране показује извесну немоћ за мењањем посла, имајући у виду опште економско стање друштва, а са друге стране показује дубоку жељу за доказивањем, као и већим и адекватнијим радним ангажовањем. Овим питањем су испитаници указали на потребу прерасподеле радних задатака, али на начин да буде искоришћен пун образовни и радни потенцијал радника.

Табела 21 са графиконом: 12. питање

		Процент
Валидни	Да	29.61
	Не	69.53
	Укупно	99.14
Недостаје		.86
Укупно		100.0

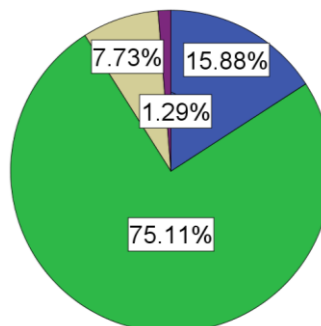


Легенда: ■ често, ■ понекад, ■ недостаје

Добијани резултати из табеле 21 показали су да више од четвртине испитаних радника има лошије услове за рад, у односу на колеге које обављају исти посао као и они. Ови резултати су, иако не одступају битно у односу на ситуације у другим државама у Европи у којима је велики број злостављаних радника, озбиљан су показатељ лошег правног система, имајући у виду обим изложености злостављању.

Табела 22 са графиконом: 13. питање

		Процент
Валидни	Да	15.88
	Не	75.11
	Понекад	7.73
	Укупно	98.72
Недостаје		1.29
Укупно		100.0

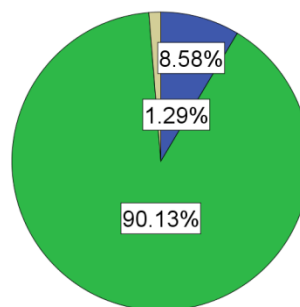


Легенда: ■ да, ■ не, ■ понекад, ■ недостаје

Погледом на табелу 22, увиђамо да је 15.88% испитаника потврдило да се осећају угрожено физички или психички од стране колега или надређених.

Табела 23 са графиконом: 14. питање

		Процент
Валидни	Да	8.58
	Не	90.13
	Укупно	98.71
Недостаје		1.29
Укупно		100.0

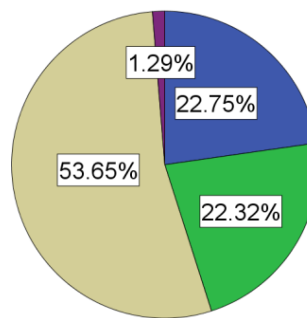


Легенда: ■ да, ■ не, ■ недостаје

Подаци дате из табеле 23 показују мањи проценат испитаника (8.58%), а који су добијали претње физичким насиљем. Овде је неопходно указати да мањи проценат запослених који су одговорили потврдно, представља значајну препреку за доказивање постојања мобинга, имајући у виду да је у одговорима на претходна питања уочена несолидарност међу запосленима, те се поставља питање да ли би ико од колега пристао да буде сведок раднику који је мета физичког насиља.

Табела 24 са графиконом: 15. питање

	Процент	
Валидни	Често	22.75
	Понекад	22.32
	Не	53.65
	Укупно	98.72
Недостаје	1.29	
Укупно	100.0	

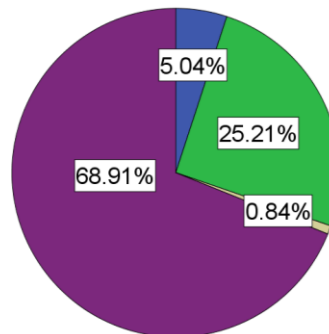


Легенда: ■ често, ■ понекад, ■ не ■ недостаје

Анализирајући резултате из табеле 24 видимо да су испитани радници јавних предузећа комуналне делатности у Нишу сносили одговорност и били окривљени и за оне пропусте за које нису одговорни. Тако је чак 22.75% одговорио потврдно, што може да указује на постојање мобинга односно на озбиљне пропусте руководства јавних предузећа са становишта њихове обавезе да обезбеде поштовање основних права свих радника и спрече свако понашање које значи повреду њиховог достојанства, личног и професионалног интегритета, што су све постулати из Закона о спречавању злостављања на раду Републике Србије.

Табела 25 са графиконом: 16. питање

	Процент	
Валидно	Колеге	5.04
	Подређени	25.21
	Надређени	.84
	Укупно	31.09
Недостаје	68.91	
Укупно	100.0	

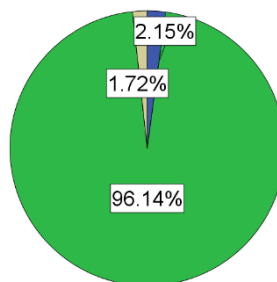


Легенда: ■ колеге, ■ подређени, ■ надређени, ■ недостаје

Имајући у виду резултате претходног питања, у табели 16 утврђено је да подређени најчешће оптужују за пропусте (25.21%). Ово се може објаснити као прилично укоренења навика да се неосновано оптужује, са циљем побољшања свог положаја у оквиру предузећа што може бити вид постојања вертикалног мобинга на релацији подређен-надређен. У пракси се ова врста мобинга теже доказује, јер су радници углавном солидарни кад се удружују против руководства.

Табела 26 са графиконом: 17. питање

	Процент
Да	2.15
Валидни Не	96.14
Укупно	98.29
Недостаје	1.72
Укупно	100.0

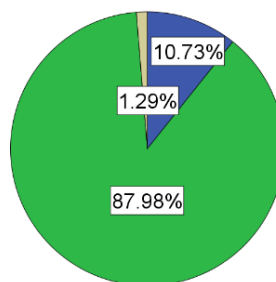


Легенда: ■ да, ■ не, ■ недостаје

Одговор на питање постојања сексуалног мобинга приказани су у табели 26, па је установљено да 2.15% испитаника јесу били сексуално угрожени или чак нападнути. С обзиром да у друштву и даље влада уврежено мишљење да је углавном жртва одговорна за ситуацију у којој се нашла, ова врста злостављања се тешко доказује. Жртва се често, из разлога личне нелагоде и срамоте, устеже и да томе говори, а камоли да пријави сексуални мобинг.

Табела 27 са графиконом: 18. питање

	Процент
Да	10.73
Валидно Не	87.98
Укупно	98.71
Недостаје	1.29
Укупно	100.0

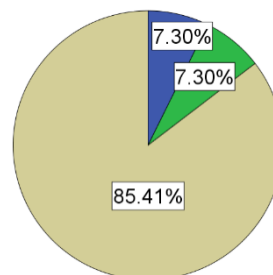


Легенда: ■ да, ■ не, ■ недостаје

У табели 27 доказано је постојање испитаника који су добијали непримерене коментаре сексуалног типа (10.73%). Ово се може тумачити као сексуално угрожавање, а то јесте вид мобинга. Овај тип злостављања је доста сложен, јер зависи од перцепције жртве шта се сматра примереним коментаром и дозвољеним флертом, а шта не, па је самим тим тежи за доказивање.

Табела 28 са графиконом: 19. питање

	Процент
Да	7.30
Валидно Не	7.30
Укупно	14.60
Недостаје	85.41
Укупно	100.0

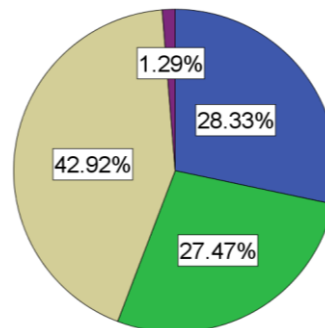


Легенда: ■ да, ■ не, ■ недостаје

Сагледавајући збирно претходну и табелу 28, показано је да 7.30% анкетираних указало да им одређени сексуални коментари не пријају, и затражило да се са тим понашањем престане. У истом проценту постоје и испитаници (7.30%), који нису предочили да им такво понашање смета, што се може тумачити као страх од осуде средине и евентуалног погоршања положаја у колективу.

Табела 29 са графиконом: 20. питање

	Процент
Често	28.3
Валидно Понекад	27.5
Не	42.9
Укупно	98.7
Недостаје	1.3
Укупно	100.0

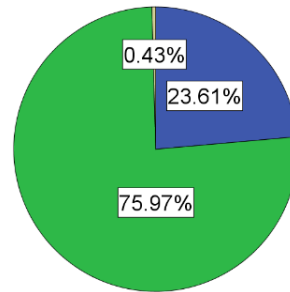


Легенда: ■ често, ■ понекад, ■ не, ■ недостаје

Резултати приказани у табели 29 показују да је више од четвртине анкетираних (28.3%) често нерасположено због посла који обављају. Ово се може тумачити као непостојање адекватне радне климе узроковано лошим међуљудским односима као и пропустима предузећа у погледу руковођења.

Табела 30 са графиконом: 21. питање

		Процент
Валидно	Да	23.6
	Не	76.0
	Укупно	99.6
Недостаје		.4
Укупно		100.0

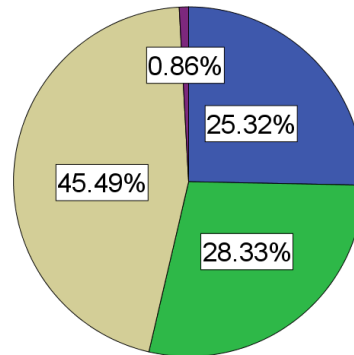


Легенда: ■ да, ■ не, ■ недостаје

Табела 30 показује резултате да је 23.6% испитаника имало психичке проблеме услед лоше радне атмосфере. Већина предузећа нема, а у условима рационализације радне снаге и не прима психологе, па се не санирају ни узроци ни психичке последице настале злостављањем на раду.

Табела 31 са графиконом: 22. питање

		Процент
Валидно	Често	25.32
	Понекад	28.33
	Не	45.49
	Укупно	99.14
Недостаје		.9
Укупно		100.0

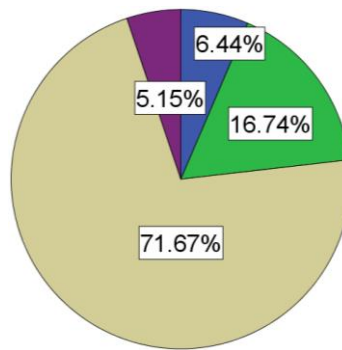


Легенда: ■ често, ■ понекад, ■ не, ■ недостаје

У вези са претходним питањем су и резултати приказани у табели 31, где је установљено да 25.32% испитаника често има озбиљне физичке симптоме који карактеришу појаву злостављања на раду, а 28.33% такве тегобе има понекад. Имајући у виду наводе изнете у теоријском делу рада ваља указати на то да само постојање симптома указује на злостављање у поодмаклој фази.

Табела 32 са графиконом: 23. питање

		Процент
Валидно	Често	6.44
	Понекад	16.74
	Не	71.67
	Укупно	94.85
Недостаје		5.15
Укупно		100.0

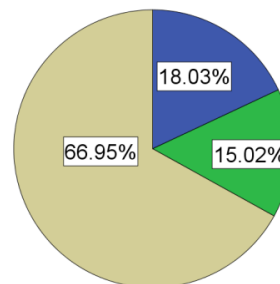


Легенда: ■ често, ■ понекад, ■ не, ■ недостаје

У табели 32 приказани су резултати, те је установљено да се 6.44% испитаника суочило са нестајањем важних докумената са радног стола. Саботажа ове врсте од стране колега усмерена је на деградирање рада жртве, али то није једина последица. Важније од тога је одсуство свести запослених да свако овакво деловање урушава професионални углед и функционисање јавног предузећа у неком његовом сегменту.

Табела 33 са графиконом: 24. питање

		Процент
Валидно	Да	18.03
	Не	15.02
	Укупно	33.05
Недостаје		66.95
Укупно		100.0

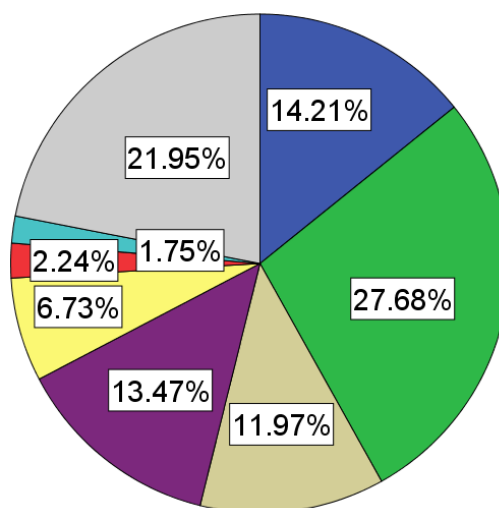


Легенда: ■ да, ■ не, ■ недостаје

Сагледавањем резултата приказаних у табели 33 видимо да је 18.03% анкетираних радника је потврдило да сви симптоми трају шест месеци или дуже. Висок проценат испитаника који нису желели да се изјасне (66.95%) може да наведе на закључак да је проценат анкетираних који су злостављани много већи од приказаног. Могући разлог је присутан страх да се изјасни о дужини трајања злостављања на раду.

Табела 34 са графиканом: 25. питање

	Процент
Надређеном	14.21
Колеги	27.68
Синдикату	11.97
Породици	13.47
Пријатељима	6.73
Адвокату	2.24
Психијатру	1.75
Укупно	78.05
Недостаје	21.95
Укупно	100.0

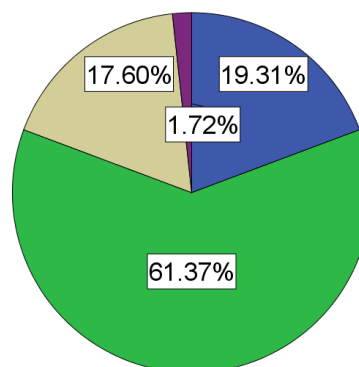


Легенда: ■ надређеном, ■ колеги, ■ синдикату, ■ породици, ■ пријатељима ■ адвокату ■ психијатру, ■ недостаје

Анализирајући податке приказане у табели 34 ваља уочити да се о проблемима на послу најчешће разговара са колегом (27.68%), затим са надређеним (14.21%), породицом (13.47%), па тек са синдикатом (11.97%). Ваља указати да деловање синдиката треба усмерити у правцу решавања и текућих проблема, тако да он буде тај који ће посредовати између руководства и запослених. А чињеница да се за проблеме на послу прво обраћа колеги и надређеном може се објаснити већ устаљеним навикама и потребом да се лично мишљење провери и потврди у разговору са колегама.

Табела 35 са графиканом: 26. питање

	Процент
Да	19.3
Не	61.4
Делимично	17.6
Укупно	98.3
Недостаје	1.7
Укупно	100.0



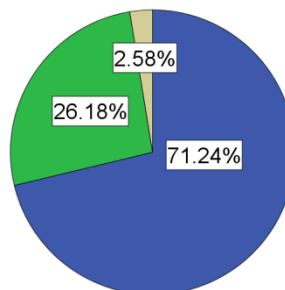
Легенда: ■ да, ■ не, ■ делимично, ■ недостаје

О стању права радника и њиховој заштићености најбоље говоре резултати приказани у табели 35 где су се анкетирани радници (61.4%) изјаснили да нису у довољној мери

заштићени од стране закона. Ово је можда и најбољи показатељ стања у држави, земљи у транзицији пре свега, као и озбиљна критика систему који мора да тежи суштинској заштити права радника, а не пукој декларативној, каква је данас.

Табела 36 са графиконом: 27. питање

		Процент
Валидно	Да	71.24
	Не	26.18
	Укупно	97.42
Недостаје		2.58
Укупно		100.0

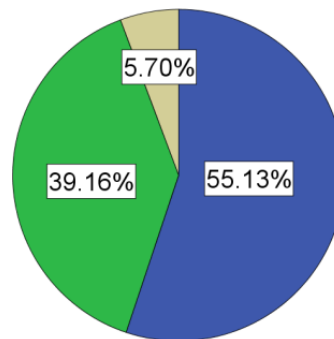


Легенда: ■ да, ■ не, ■ недостаје

Резултати у табели 36 показују да је 71,24% испитаника упознато са Обавештењем о забрани вршења злостављања на раду, па су свесни својих права и обавеза у случају изложености мобинга. Подаци такође показују да се више од четвртине испитаника (26.18%) изјаснило да није примило никакво обавештење. То се може протумачити да им није скренута пажња на значај таквог обавештења, односно да је исто само потписано као примљено, а како није појашњено од стране послодавца није му ни придата потребна пажња.

Табела 37 са графиконом: 28. питање

		Процент
Валидно	У колективу	55.13
	Ван колектива	39.16
	Укупно	94.29
Недостаје		5.70
Укупно		100.0

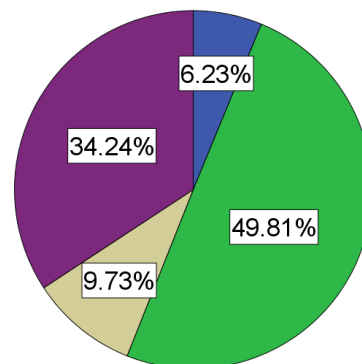


Легенда: ■ у колективу, ■ ван колектива, ■ недостаје

Подаци приказани у табели 37 показују да се више од половине испитаника (55.13%) изјаснило да о појави мобинга разговара у оквиру колектива, чиме се потврђују претходни резултати из питања 25 где су се испитаници изјаснили да о проблемима на послу прво разговарају у колективу.

Табела 38 са графиконом: 29. питање

		Процент
Валидни	Са надређеним	6.23
	Са колегама	49.81
	Са синдикатом	9.73
	Укупно	65.84
Недостаје		34.24
Укупно		100.0

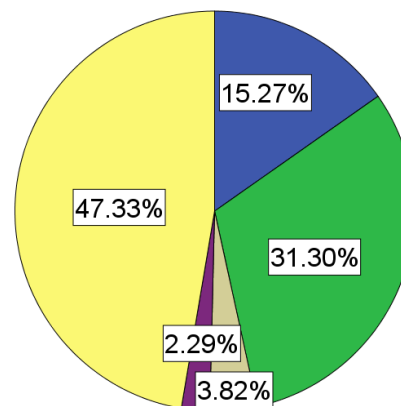


Легенда: ■ са надређеним, ■ са колегама, ■ са синдикатом, ■ недостаје

У складу са резултатима из претходног питања, табела 38 показује да се о мобингу најчешће разговара са колегама (49.81%), па са синдикатом (9.73%). Овакве резултате могуће је објаснити навикама да се све у вези посла, па макар био и мобинг у питању, прво подели са колегама.

Табела 39 са графиконом: 30. питање

		Процент
Валидни	Са породицом	15.3
	Са пријатељима	31.3
	Са адвокатом	3.8
	Са психијатром	2.3
	Укупно	52.7
Недостаје		47.3
Укупно		100.0

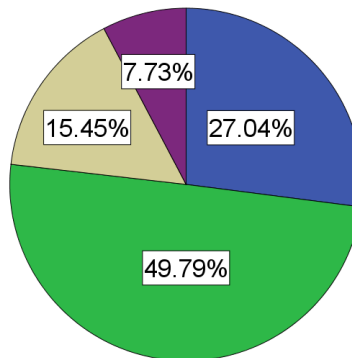


Легенда: ■ са породицом, ■ са пријатељима, ■ са адвокатом, ■ психијатром, ■ недостаје

Сагледајући резултате претходних питања, табела 39 показује спремност испитаника да о мобингу разговара најчешће са пријатељима (31.3%). Ово се може објаснити тежњом испитаника да породицу заштите од стреса, или жељом за разменом мишљења са пријатељима који би могли бити објективнији него породица у сагледавању проблема.

Табела 40 са графиконом: 31. питање

	Процент
Да	27.0
Не	49.8
Делимично	15.5
Укупно	92.3
Недостаје	7.7
Укупно	100.0

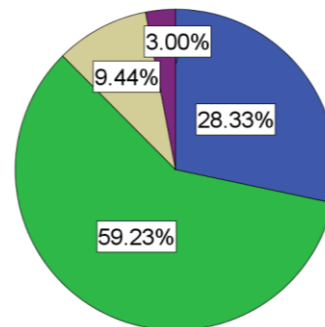


Легенда: ■ да, ■ не, ■ делимично, ■ недостаје

Увидом у табелу 40 да се увидети да се скоро половина анкетираних радника (49.8%) изјаснила да разговори са пријатељима нису утицали на њихово мишљење о мобингу. Имајући у виду и одговоре из питања 27 може се закључити да је потребна озбиљнија и учесталија едукација о томе како препознати мобинг као и подизање свести о значају пријављивања свих нерегуларности у функционисању јавних предузећа, која су показана кроз ово истраживање.

Табела 41 са графиконом: 32. питање

	Процент
Да	28.3
Не	59.2
Делимично	9.4
Укупно	97.0
Недостаје	3.0
Укупно	100.0

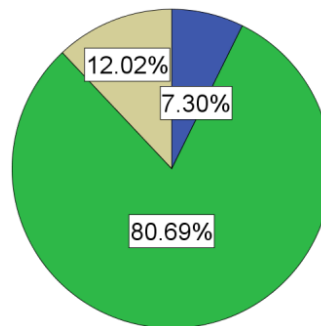


Легенда: ■ да, ■ не, ■ делимично, ■ недостаје

Анализирајући табелу 41 ваља уочити је више од четвртине испитаника (28.3%) била сведок злостављања на раду. Уколико би сагледали резулате из питања 24 који се тичу временског трајања здравствених симптома произведених мобингом могли бисмо закључити да је број запослених који је изложен мобингу већи од 18.3%. Треба међутим, да анкетирани изношење неистинитих навода не препознају као један вид мобинга.

Табела 42 са графиконом: 33. питање

		Процент
Валидни	Да	7.3
	Не	80.7
	Укупно	88.0
Недостаје		12.0
Укупно		100.0

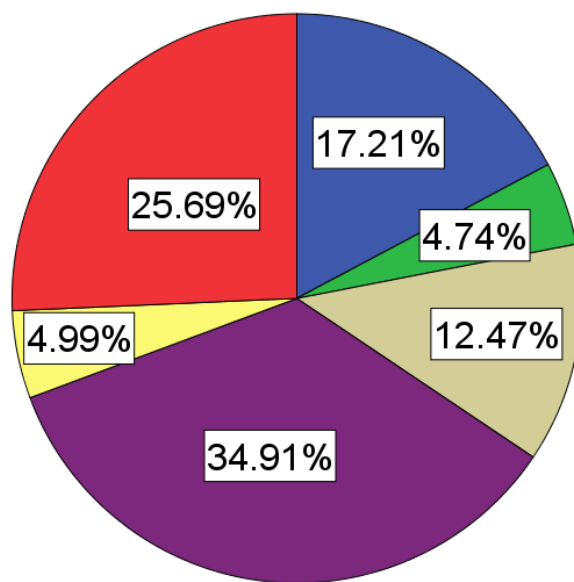


Легенда: ■ да, ■ не, ■ делимично

Из табеле 42 видимо да је само 7.3% анкетираних испитаника пријавило злостављање на раду. То даље значи, да још увек не постоји свест о значају пријављивања мобинга, а томе доприноси и чињеница да систем не охрабрује санкционисање мобера, па се не види сврха пријављивања ове штетне појаве.

Табела 43 са графиконом: 34. питање

		Процент
Валидни	Надређеном	17.2
	Агенцији за мирно решавање радних спорова	4.7
	Адвокату	12.5
	Синдикату	34.9
	Организацији / удружењу грађана о забрани мобинга	5.0
	Укупно	74.3
Недостаје		25.7
Укупно		100.0



Легенда: ■ наређеном, ■ Агенцији за мирно решавање радних спорова, ■ адвокату, ■ синдикату, ■ организацији / удружењу грађана о забрани мобинга, ■ недостаје

Табела 43 показује да би 34.9% испитаника злостављање на раду пријавило синдикату и надређеном (17.2%). Овакви подаци показују да, ако би се мобинг пријављивао, прво би био обавештен синдикат. Треба међутим поновити да у пракси запослени слабо пријављују злостављање на раду, свега 7.3% анкетираних, што се види из одговора анкетираних у претходном питању.

ЗАКЉУЧАК

Мобинг као савремени феномен широко је распрострањена појава у свим земљама, без обзира на степен њиховог економског и друштвеног развитака. На ово становиште стале су, на основу свог искуства, и државе Европске уније, које су ово и потврдиле кроз своја истраживања. Разлика је, међутим, у степену развијености свести запослених у погледу злостављања у свим његовим појавним облицима. На том путу, могу одмоћи културолошке одлике народа у оним државама, где би сваки вид указивања на злостављања представљао извесну срамоту, nelaгоде и стид. У том смислу, Република Србија још увек није развила механизам који би успешно допринео смањењу злостављања на раду.

Како је стање у друштву у погледу права радника тешко, јавила се потреба за спровођењем истраживања којим би се утврдило постојање мобинга у јавним предузећима комуналне делатности града Ниша. Ради испуњења овако постављеног предмета истраживања сачињен је упитник и подељен радницима који су уједно и чланови синдиката. Истраживање, спроведено на 233 испитаника који су запослени у јавним предузећима, било је на добровољној основи и гарантована је анонимност анкетираних. Прикупљени подаци обрађени су у оквиру статистичког програма SPSS 16 и презентовани у раду. Упитником је испитивано могуће постојање великог броја мобинг активности, као и утврђивање раширености злостављања на раду.

Овим истраживањем установљено је постојање злостављања на раду и присуство различитих мобинг активности. Рецимо, више од четвртине анкетираних радника изјавило је да има лошије услове за рад у односу на колеге који обављају исти посао као и они. Деградација радних услова и неоправдано прављење те врсте разлика међу радника сматра се видом мобинга. Утврђено је и постојање мобинг активности које се огледа у затрпавању пословима и задацима које не стиже да обави—синдром пуног стола регистрован је у овом истраживању код натполовичне већине испитаника. Потврђен је и синдром празног стола, истина, знатно мањи проценат испитаника, али не безначајан, изјавио је да није добијао никакве радне задатке. Безмало половина испитаника потврдила је постојање мобинга кроз вербално насиље. Реч је о нападима на личну репутацију и интегритет радника изношењем непроверених гласина и неумесних трачева, увреда, потцењивања и изругивања. Ту врсту психичког злостављања испитаници су доживели на личном

примеру, али су били и сведоци истих поступања према колегама. На овом месту треба указати на низак степен солидарности међу радницима, што је такође резултат истраживања, а односи се на проценат пријављивања злостављања на раду када је њему изложен колега. Четвртина испитаника потврдила је постојање физичких и психичких проблема узрокованих послом који обављају што указује на постојање мобинга у поодмаклој фази са већ израженим здравственим последицама. Насиље на радном месту може манифестовати и кроз сексуално злостављање. У овом истраживању испитаници су потврдили да су били жртва сексуалних напада, додуше у наизглед малом проценту преко кога ипак не треба олако прелазити због дуготрајних последица и немогућности жртве да то докаже без даљих и дубљих непријатности. Нешто већи проценат анкетираних потврдило је сексуално узнемиравање на радном месту.

Актуелна ситуација у привреди, приватизација предузећа и њихово укидање, огромна незапосленост и исто таква неизвесност у очувању радног места и објективно сиромаштво довели су до тога да запослени радије трпе злостављање него што га пријављују из страха да не остану без посла. То објашњава низак проценат анкетираних у овом истраживању који су пријавили злостављање на раду. Радници иначе знају коме све могу да пријаве злостављање на раду и више од четвртине испитаних препознаје синдикат као адресу којој би могли да се обрете. То ипак не чине, већ се у великој мери одлучују на о томе разговарају са колегама што се, наравно, не сматра пријављивањем мобинга.

У складу са предметом и циљем истраживања постављена једна хипотеза и то H_0 - не очекује се значајно постојање злостављања на раду у испитаним јавним предузећима комуналне делатности. Имајући у виду резултате истраживања, може се закључити да се постављена хипотеза делимично одбацује.

Препорука свим будућим истраживањима била би квантитативно повећање узорка у свим јавним предузећима града Ниша, као и разматрање ове појаве у приватном сектору. Добијени резултати сугеришу да је неопходна едукација и информисање запослених, усвајање модела адекватне комуникације, квалитетнији однос руководства и запослених, већу отвореност и посвећеност синдиката овим проблемима, као и јаснију стратегију државе усмерену ка ригорозној примени закона у циљу спречавања злостављања на раду.

ЛИТЕРАТУРА

1. Балтазаревих, В. (2007). *Хоћу да знам шта је мобинг*. Београд: Амбасадори животне средине.
2. Балтазаревих, В. (2007). *Мобинг комуникација на четири ноге*. Панчево: Мали Немо.
3. Carnero Angeles, M.Martinez,B. (2005). *Economic and health consequences of the initial stage of Mobbing: The spanish case*. преузето 12.9.2016.
http://www.webmeets.com/files/papers/SAE/2005/104/CM05_june05.pdf
4. Cosmopolitan. *Мобинг у налету- прљаве игре на послу*. преузето 10.4.2016.
<http://www.cosmopolitan.rs/moj-zivot/karijera/3299-Mobing-naletu---prljave-igre-poslu.html>
5. European Agency for Safety and Health at Work (2010). *European risk observatory report*. преузето 16.7.2016. <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
6. European Foundation for the Improving Living and Working Conditions.(2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Luxembourg: Office for official publications of the European communities.
7. European Foundation for the Improving Living and Working Conditions.(2001). *Third European working conditions survey 2000*. Luxembourg: Office for official publications of the European communities.
8. European parliament. Directorate-general for research. *Bulling at work*. преузето 11.11.2016. http://www.europarl.europa.eu/workingpapers/soci/pdf/108_en.pdf
9. Fisher-Blando, J. (2008).*Workplace bullying- Aggressive behavior and its effect on job*.преузето 10.10.2016. <http://www.workplaceviolence911.com/docs/20081215.pdf>
10. Hirigoyen, M.F. (2003).*Molestie morali*. Torino:Einaudi.
11. Hoel, H.Spark, K. L.Cooper, C. *The costs of violence/stress at work and benefits of a violence/stress-free working environment*. преузето 7.9.2016.
http://www.adapttech.it/old/files/document/19773wcms_2000.pdf
12. ISPESL Agenzia europea per la sicurezza e la salute sui lavoro (2002).*Lo stress in ambiente di lavoro Linee guida per datori di lavoro e responsabili dei servizi di prevenzione* 5-36.
Рим: ISPESL

13. Leymann, H.(1990). Mobbing and psychological terror at workplace. *Violence and victims*,5, 119-126.
14. Leymann, H.(1996). The content and development of mobbing at work. *The European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165-184.
15. Know Bull!(Australia).(2010).*Report-Extent and Effects of Workplace Bullying*. преузето 14.2.2016.[http://www.know-bull.com/ReportExtent%20and%20Effects%20of%20Workplace%20Bullying,%202010%20print\[full\].pdf](http://www.know-bull.com/ReportExtent%20and%20Effects%20of%20Workplace%20Bullying,%202010%20print[full].pdf)
16. Кићановић Вучковић, О. (2015). *Практикум пословног успеха правни,емоцијални и социјални оквир*. Београд: Хеспериа.еду.
17. Кихалић, И. (2005). Злочин без казне. *Коструктор инжењеринг*, 7, 16-18
18. Константиновић Вилић, С. Николић Ристановић, В. Костић, М. (2012). *Криминологија*. Ниш: Центар за публикације Правног факултета у Нишу.
19. Косановић, Р. (2008). *Мобинг - психички терор на раду*. Београд: Радничка штампа.
20. Костелић-Мартић, А. (2005). *Мобинг: психичко малтретирање на радном месту*. Загреб: Графички завод Хрватске.
21. Миљковић, М. (2010). *Коментар закона о спречавању злостављања на раду са прилозима*. Београд: Пословни биро.
22. Милутиновић, Д. Прокеш, Б. Гаврилов-Јерковић, В.Филиповић Д. (2009). *Мобинг- Осврт на сестринску професију*. преузето 9.11.2016. <http://www.doiserbia.nb.rs/img/doi/0025-8105/2009/0025-81050912529M.pdf>
23. Prima associazione italiana contro mobbing e stress psico-sociale. *Mobbing, straining, stalking,prevenzione,strategie,soluzioni*.преузето 10.2.2016. <https://www.ospedalivarese.net/comitato-garanzia/Dispensa%20Ege.pdf>
24. Републички завод за статистику.(2016). *Зарада по запосленом у Републици Србији по општинама и градовима за месец јануар 2016*. преузето 14.1.2017. <http://www.pses.org.rs/statistika/Zarade%20po%20opstinama.pdf>
25. Sloan, M.L, Matyok, T, Schmitz L.C. (2010). A Story to Tell: Bulling and Mobbing in the Workplace. *Internacional Journal of Business and Social Sciense*. 3(1.)87-97.
26. Годосијевић, Ј. (2012). *Мобинг*. Београд: Архипелаг.

27. The Japan Institute for Labor Policy and Training. (2013). *Workplace Bullying and Harassment*. Tokyo: The Japan Institute for Labor Policy and Training.
28. Томић, М. (2015). *Мобинг као облик савременог насиља*. Београд: Завод за уџбенике
29. Чизмић, С, Вукелић, М. (2010). Малтретирање на радном месту - поглед на нову перспективу. *Андрагошке студије*, 1, 61-76.
30. Wikipedia.*Posttraumatic stress disorder*. преузето 9.11.2016.https://en.wikipedia.org/wiki/Posttraumatic_stress_disorder
31. Workplace bullying institute (2014). *U.S workplace bullying survey*.преузето 16.5.2016. <http://workplacebullying.org/multi/pdf/WBI-2014-US-Survey.pdf>

Попис истраживачке грађе

1. Official Journal of the European Communities.(2002). No L 49/4 .преузето 11.11.2016.<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:31992H0131&from=EN>
2. Правилника о правилима понашања послодаваца и запослених у вези са превенцијом и заштитом од злостављања на раду, *Службени гласник Републике Србије*, бр. 62, 2010.
3. Устав Републике Србије. *Службени гласник Републике Србије*, бр. 98, 2016.
4. Закон о спречавању злостављања на раду, *Службени гласник Републике Србије*, бр. 36, 2010.

ПРИЛОГ:

УПИТНИК

Упитник који пред Вама је анониман, а за циљ има прикупљање података који ће бити искоришћени искључиво у научне сврхе. Зато Вас молимо да приликом попуњавања упитника понудите ваше искрене одговоре, како би закључци који из њега проистекну могли да се употребе за побољшавање положаја свих радника.

Подаци о испитанику

- Пол: 1. Мушки 2. Женски
- Старост: 1. 18-25 2. 26-35 3. 36-45 4. 46-55 5. 56-65
- Школска спрема: 1. Основна школа
 2. Средња школа
 3. Виша школа
 4. Висока школа
 5. Мастер
 6. Магистратура
 7. Докторат
- Брачно стање: 1. неожењен / неударна
 2. разведен / разведена
 3. у брачној / ванбрачној заједници
 4. удовац / удовица
- Ваша примања су: 1. до 30.000,00 динара
 2. од 30.000,00 - 50.000,00 динара
 3. од 50.000,00 - 70.000,00 динара
 4. преко 70.000,00 динара
- 1. Имате ли утисак да се Ваш рад не вреднује довољно?**
1. Да 2. Не 3. Делимично
- 2. Уколико је Ваш одговор ДА, ко по Вашем мишљењу не вреднује довољно Ваш рад (заокружите један или више одговора)?**
1. Надређени 2. Колеге

13. Да ли се осећате угрожено физички или психички од стране колега или надређених у обављању свога посла ?

1. Да 2. Не 3. Понекад

14. Да ли Вам је неко претио физичким насиљем на послу?

1. Да 2. Не

15. Да ли имате осећај да Вас окривљују и за пропусте који нису настали Вашом кривицом?

1. Често 2. Понекад 3. Не

16. Уколико је Ваш одговор ЧЕСТО, ко Вас је оптуживао за пропусте (заокружите један или више одговора)?

1. Колеге 2. Надређени 3. Подређени

17. Да ли сте били физички сексуално угрожени или нападнути на послу?

1. Да 2. Не

18. Да ли сте добијали непримерене коментаре сексуалног типа, због којих сте се осећали лоше?

1. Да 2. Не

19. Уколико је Ваш одговор ДА, да ли сте икада особи која Вас узнемирава предочили да са тим понашањем престане?

1. Да 2. Не

20. Да ли сте нерасположени због посла који обављате?

1. Често 2. Понекад 3. Не

21. Да ли имате или сте имали психичких проблема узрокованих неким од фактора наведених у претходним питањима?

1. Да 2. Не

22. Да ли су Вам се јављали или Вам се јавља већина или сви од следећих симптома: главобоља, грчеви у стомаку, замор због посла који обављате?

1. Често 2. Понекад 3. Не

23. Да ли су се дешавале ситуације да Вам нестају документи са стола?

1. Често 2. Понекад 3. Не

24. Уколико је Ваш одговор на претходна питања ЧЕСТО или ПОНЕКАД , да ли ови симптоми трају шест месеци или дуже?

1. Да 2. Не

25. Кома се обраћате уколико имате било какав проблем на послу (заокружите један или више одговора)?

1. Надређеном 2. Колеги 3. Синдикату
4. Породици 5. Пријатељима 6. Адвокату
7. Психијатру

26. Да ли сматрате да сте као радник заштићени у довољној мери од стране закона ?

1. Да 2. Не 3. Делимично

27. Да ли сте од стране руководства предузећа добили у писаном облику “Обавештење о забрани вршења злостављања и сексуалног узнемиравања на раду и злоупотреби права на заштиту од тог понашања”?

1. Да 2. Не

28. Да ли сте о мобингу разговарали са неким (заокружити један или оба одговора)?

1. у колективу 2. ван колектива

29. Уколико сте у питању 29. заокружили одговор „у колективу“, са киме сте разговарали (заокружити један или више одговора)?

1. са надређеним 2. са колегама 3. са синдикатом

30. Уколико сте у питању 29. заокружили одговор „ван колектива“, са киме сте разговарали (заокружити један или више одговора)?

1. са породицом 2. са пријатељима
3. са адвокатом 4. са психијатаром

31. Да ли су ти разговори утицали на Ваше мишљење о мобингу ?

1. Да 2. Не 3. Делимично

32. Да ли сте били сведок злостављања на раду у свом радном окружењу?

1. Да 2. Не 3. Нисам сигуран

33. Да ли сте икада пријавили злостављање на раду?

1. Да 2. Не

34. Коге бисте пријавили злостављање на раду уколико бисте исто приметили код себе или других из свог радног окружења (заокружите један или више одговора):

1. Надређеном
2. Агенцији за мирно решавање радних спорова
3. Адвокату
4. Синдикату
5. Организацији / удружењу грађана о забрани мобинга

ВИКТИМОЛОШКИ И КРИМИНАЛНО ПОЛИТИЧКИ ДИСКУРС ЗЛОСТАВЉАЊА НА РАДУ

Сажетак

Злостављање на раду, као негативна појава, широко је распрострањена. С намером смањења мобинга вршена су бројна истраживања у оквиру Европске уније. У Србији, држави у транзицији, постоји мали број истраживања који се баве овим феноменом, па је циљ овог рада утврђивање постојања и обима мобинга у јавним предузећима комуналне делатности града Ниша. Узорак испитаника чинило је 233 запослена радника јавних предузећа комуналних делатности, који су уједно и чланови Самосталног синдиката Србије. За потребе овог истраживања сачињен је и посебан упитник, а подаци прикупљени овим путем обрађени су уз помоћ статистичких програма. Применом дескриптивне анализе утврђено је постојање мобинга у оквиру јавних предузећа. Уочено је присуство великог броја мобинг активности и њихов обим је изражен у процентима. Примећено је да се злостављачи најчешће одлучују за мобинг активности попут изношења неистинитих навода и трачева, исмевање личних својстава жртве, у нешто мањем обиму изражено је постојање мобинга у виду синдрома пуног и празног стола. Примећено је постојање сексуалног узнемиравања и мањи проценат сексуалних напада. Установљени су и проблеми у комуникацији на релацијама надређен-подређен, подређен-надређен као и подређен-подређен, који с обзиром да се не решава дужи временски период, доводе до злостављања на раду. Препорука циља будућих истраживања може се огледати у квантитативном повећању узорка на све раднике у јавном сектору и у детаљној анализи стања у предузећима.

Кључне речи: злостављање на раду, мобинг, јавна предузећа, мобинг активности, мобер, жртва

VICTIMOLOGIC AND CRIMINAL-POLITICAL DISCOURSE OF WORKPLACE HARRASMENT

Abstract

Harassment at work, is a very widespread negative phenomenon. With the intention of reducing mobbing numerous studies were conducted in the European Union. In Serbia, a country in transition, there are few studies that deal with this phenomenon, so the aim of this paper is to establish the existence and the extent of mobbing in public companies that do communal service in the city of Niš. The sample consisted of 233 employees that work in public communal companies, who are also members of the Independent Trade Unions of Serbia. A special questionnaire was made for the purposes of this study, and the data collected with it was processed with programs for statistical analysis. The existence of many different mobbing activities that occur to a greater or a lesser extent was observed, and their extent is expressed in percentages. It was noted that abusers often choose mobbing activities such as spreading of allegations and rumors, ridicule of personal characteristics of the victim, and to a lesser extent occur mobbing syndromes such as full and empty desk. To some extent, the existence of sexual harassment was also observed. The existence of problems in communication between the superior-subordinate, subordinate-superior and subordinate-subordinate were also established which, considering are unresolved for the extended period of time, lead to harassment at work. The recommendation for the goals of the future research can be reflected primarily in the quantitative increase of the subject sample on all workers in the public sector and an in-depth analysis of the conditions in those companies.

Keywords: harassment at work, mobbing, public companies, mobbing activities, a person doing the mobbing, victim

Биографија

Тијана Станчевски рођена је 9.11.1988. године у Нишу. Као вуковац завршила је Основну школу „Свети Сава“, а затим са одличним успехом Гимназију „Бора Станковић“ у Нишу 2008. године. Дипломирала је на Правном факултету у Нишу 23.11.2014. године са просечном оценом 8.18. За време студија успешно је завршила обуку за еристичку дијалектику у домену примене права. Такође, током студирања прошла је обуку на Правној клиници за заштиту права жена. Након студија радила је као приправник-волонтер у адвокатској канцеларији „Алексић“ у Нишу.

**ИЗЈАВА О ИСТОВЕТНОСТИ
ШТАМПАНОГ И ЕЛЕКТРОНСКОГ ОБЛИКА МАСТЕР РАДА**

Име и презиме аутора мастер рада: Тијана Станчевски

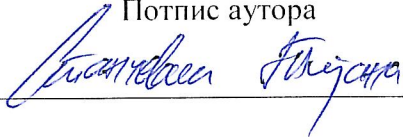
Наслов мастер рада: Виктимолошки и криминално-политички дискурс злостављања на раду

Ментор: проф.др Миомира Костић

Изјављујем да је електронски облик мастер рада у pdf формату истоветан штампаном облику, који сам предао/ла Правном факултету Универзитета у Нишу.

У Нишу, 14.03.2017.

Потпис аутора



ИЗЈАВА О АУТОРСТВУ И ОДОБРАВАЊУ ОБЈАВЉИВАЊА МАСТЕР РАДА

Изјављујем да је мастер рад, под насловом: Виктимолошки и криминално-политички дискурс злостављања на раду

пријављен и одбрањен на Правном факултету Универзитета у Нишу:

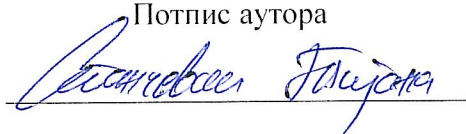
- резултат сопственог истраживачког рада;
- да овај мастер рад у целини, нити у деловима, нисам пријављивао/ла на другим факултетима, нити универзитетима;
- да нисам повредио/ла ауторска права, нити злоупотребио/ла интелектуалну својину других лица.

Дозвољавам да се овај мастер рад чува у библиотеци и објави на сајту Правног факултета Универзитета у Нишу, са подацима о датуму одбране и комисији пред којом је рад брањен.

Аутор мастер рада: Тијана Станчевски

У Нишу, 14.03.2017.

Потпис аутора



Tijana Stancovski