



FENOMEN MOBINGA U SRBIJI I EVROPI

THE PHENOMENON OF MOBING IN SERBIA AND EUROPE

Marko Trišić | Visoka poslovna škola strukovnih studija "Prof. dr Radomir Bojković" Kruševac | marko.trisic@indmanager.edu.rs

Jovana Petrović | Visoka poslovna škola strukovnih studija "Prof. dr Radomir Bojković" Kruševac | jovana.petrovic@indmanager.edu.rs

Dušan Garabinović | Visoka škola za poslovnu ekonomiju i preduzetništvo Beograd | dusan.garabinovic032@gmail.com

Sažetak

Kako se fenomen zlostavljanja na radnom mestu kroz medijsko izveštavanje sve više približio velikom delu populacije, time je stvoreno nikada plodnije tlo za detaljnije opisivanje problema i potrage za njegovim kratkim ili dugotrajnim rešenjem. Dozu ozbiljnosti problemu kao što je mobing ne daje njegov negativan uticaj samo na poslovnu organizaciju koju je zarazio, već i na mutaciju čitave kulture jednog društva. U radu je fenomen mobinga sagledan kroz prezentovanje teorijskih i praktičnih (statističkih) dijagnoza kojima su, radi što boljeg razumevanja situacije, dodata i svedočenja žrtvi mobinga, zakonska i vanzakonska rešenja. Posmatranje fenomena je usredsređeno na izučavanje i prezentovanje podataka i primera iz Srbije i Evrope. Bez obzira na očigledne razlike u pristupu, uočava se i veliki prostor za primenu principa razvijenih država Evrope na domaću scenu i uvođenje uslova rada koji se smatraju pristojnim.

Abstract

As the phenomenon of abuse in the workplace came to a closer public eye of a broader audience through media coverage, there is not a more fertile ground for a fully detailed problem explanation and search for its short or long-term solution. The dose of seriousness concerning the issue of mobbing isn't only given for its negative effect on a business organization, but also for the mutation of a society's culture, as well. The research paper outlines the mobbing phenomenon by presenting the theoretical and practical (statistical) diagnosis through which,

for a better understanding of the situation, there are added testimonies of mobbing victims, as well as legal and extra-judicial solutions for the issue. The observation of the phenomena is focused on the research and data presentation, using examples from Serbia and Europe. Putting aside the obvious differences in approach, a great space for implementation of European developed countries' principles can be seen. The same principles could be introduced on the domestic scene, with the introduction of mandatory work conditions that are considered decent.

Ključne reči: mobing, žrtve mobinga, istraživanje mobinga, zakon o mobingu, SAPI

Keywords: mobbing, mobbers' victims, mobbing research, law on mobbing, CAPE

1. Uvod

Fenomen zlostavljanja, bez obzira na vrstu tj. mesto dešavanja, oduvek je prisutan. Maltretiranje je pojava prisutna u čitavoj istoriji ljudskog roda, a motivi mogu biti želja za vlašću, dominacijom i ponižavanjem drugih, dok se glavnim izazivačima smatraju osećaj ljubomore, mržnja, zavist, rasizam, itd. Pošto su ljudski resursi jedan od ključnih faktora za funkcionisanje i uspeh svake privredne jedinice, potrebno je obratiti posebnu pažnju na činioce koji pokreću ceo mehanizam. Organizacione promene često nisu ispraćene merama koje služe za pripremu zaposlenih na novonastale situacije

i sisteme poslovanja. Kao posledica se često javljaju interpersonalni problemi, nastali zbog osećaja straha od neslaženja i, kao posledice istog, gubitka zaposlenja. Pogoršanjem opšte klime rastom tenzija među zaposlenima raste i verovatnoća nastanka sledećih pojava: osećaj nesigurnosti, nastojanje prebacivanja krivice na druge, kreiranje i širenje intriga/konflikta. Svi pomenuti faktori mogu da posluže kao temelj za javljanje prvih oblika mobinga.

2. Mobing – definicija i vrste

Za pojavu mobinga se koriste različiti termini u različitim govornim ili kulturnim područjima. Na primer, reč „mobing“ je kao takva, bez prevoda, prihvaćena u državama kao što su Nemačka, Švedska i Italija. Međutim postoje i one države, npr. Velika Britanija, gde se koriste sinonimi kao što su „siledžijstvo“ (eng. bullying), dok se u SAD koristi termin „zlostavljanje na poslu“ (eng. work abuse).

Izraz „mobing“ u svojoj najsirovijoj formi je najbolje objasnio austrijski zoolog Konrad Lorenc, opisujući ga kao ponašanje životinja gde se iste udružuju poput rulje (eng. mob) protiv jednog člana grupe, koga zatim napadaju i konačno odstranjuju iz svoje zajednice kroz izgnanstvo ili smrt. Od pomenutog naučnika je nemački psiholog Hajnc Leman preuzeo pomenuti izraz radi opisivanja društvene pojave koja se dešava u radnoj sredini. Mobing se najčešće objašnjava kao vrsta psihološkog terora na radnom mestu i odnosi se na svaki oblik neprijateljskog i neetičkog ponašanja koje je usmereno ka pojedincu (žrtvi mobinga), a dolazi od strane jednog ili više učesnika. Svrha mobinga gledajući iz ugla onih koji ga primenjuju, jeste da isti služi kao alat ili mašina stvorena radi ostvarivanja dobro osmišljene, organizovane i sistematske akcije, gde se žrtva stavlja u bespomoćni položaj praćen mentalnom i socijalnom patnjom. Ovakav uvod u fenomen mobinga može zvučati i previše dramatično, što i treba da posluži kao razlog da se što pre izdvoje pojave koje mogu biti prisutne na radnom mestu, a izazivaju nelagodu i koje se ne nalaze na skali za detekciju koja po prirodi samo reaguje na krupne prekršaje. U

takve se mogu svrstati: svakodnevni tračevi, manje ili više neprijatni vicevi, spletkarenja, tj. bilo koji drugi vid izlaganja sitnijim neprijatnostima usmerenim ka jednom ili više članova kolektiva. Željeni ciljevi mobinga su sasvim drugačiji od prethodno pomenutih radnji, jer u samoj srži nose nameru da određena osoba bude kompromitovana i uskraćena na bilo koji način (npr. kroz nemogućnost napredovanja ili zadržavanja trenutne funkcije, odnosno konačnog odstranjivanja iz poslovnog sistema kome individua pripada).

Nauke koje se bave mobingom su definisale više vrsta i podvrsta mobinga, međutim, najprisutnija podela za koju se može reći da daje osnov za većinu ostalih, jeste ona koja mobing deli na horizontalni i vertikalni.

- Horizontalni mobing predstavlja stanje gde se psihički teror prostire po horizontali, tj. on predstavlja teror zaposlenog ili grupe zaposlenih prema kolegi(nici) koji ima isti status, vrši sličnu ulogu i poseduje istu količinu socijalne moći.
- Vertikalni mobing je onaj gde se tortura ostvaruje po vertikali i javlja se u dva oblika: odozgo na niže (što je češći scenario) i odozdo na više. U prvom slučaju rukovodilac ili više njih uznemirava jednog od podređenih šefova ili radnika. U obrnutoj situaciji su radnici ti koji se organizuju protiv jednog od šefova, vršeći pritisak sve dok isti ne budu smenjen ili uklonjen iz organizacije. [1]

Neki od mogućih oblika zlostavljanja jesu:

- ponašanja koja se odnose na nemogućnost odgovarajućeg komuniciranja
- ponašanja koja mogu da dovedu do narušavanja dobrih međuljudskih odnosa
- ponašanja koja mogu da dovedu do narušavanja ličnog ugleda zaposlenog
- ponašanja koja mogu da dovedu do narušavanja profesionalnog integriteta zaposlenog
- ponašanja koja mogu da dovedu do narušavanja zdravlja zaposlenog
- ponašanja koja bi se mogla smatrati seksualnim uznemiravanjem.

3. Mobing u Evropi

Među prvim i najozbiljnijim istraživanjima na temu mobinga, obično se navodi ono koje je 2000. godine sprovedla Evropska fondacija za unapređenje životnih i radnih uslova (eng. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions), a čiji je uzorak obuhvatio 21.500 radnika. Istraživanjem su dobijeni sledeći rezultati:

- 2% (3 miliona) zaposlenih je bilo meta fizičkog nasilja na radnom mestu;
- 4% (6 miliona) zaposlenih bilo je meta fizičkog nasilja izazvanog od strane ljudi izvan radnog mesta;
- 2% (3 miliona) zaposlenih bilo je meta seksualnog uznemiravanja;
- 9% (13 miliona) zaposlenih bilo je žrtva mobinga. [2]

Zanimljivo je to da istraživanja koja su sprovedena u zemljama EU ukazuju na velike razlike između država članica. Na primer, procenat zlostavljanih radnika u Finskoj iznosi 15%, u Bugarskoj znatno manje - 6.5%, a u Mađarskoj iznosi svega 3%. Međutim, ovi podaci ne trebaju da zavaravaju, jer oni samo ukazuju na kulturne razlike u toleranciji na maltretiranje. Na primer, u Švedskoj (12% mobingovanih radnika) je svakodnevno ponašanje pretpostavljenog koji naređuje radniku povišenim tonom ocenjeno kao neprihvatljivo i često je klasifikovano kao mobing. U našim krajevima ovakvo ponašanje ostaje gotovo neprimećeno, odnosno takvo ponašanje se toleriše.

Konkretni podaci za određene EU države svedoče da je procenat radnika izloženih mobingu sledeći: Finska (15%), Holandija (14%), Švedska (12%), Belgija (11%), Francuska (10%), Irska (10%), Danska (8%), Nemačka (7%), Luksemburg (7%), Austrija (6%), Španija (5%), Grčka (5%), Italija (4%), Portugalija (4%). [2]

Jedno od najtemeljnijih istraživanja sprovedeno je u Švedskoj na uzorku od 2.400 zaposlenih ljudi, odakle su dobijeni podaci da 3.5% zaposlenih spada u žrtve mobinga. Istraživanje je bilo podeljeno po sledećim oblastima: pol, godine starosti, broj mobera, efekti mobinga i zanimanje.

Pol: Za muškarce (45%) i žene (55%) kao žrtve mobinga, može se reći da su skoro podjednako izloženi. Pri postavljanju pitanja „Ko je mober, a ko žrtva?“, švedska studija je pokazala da su muškarci žrtve koje su napadane od strane pripadnika istog pola u 76% posto slučajeva, dok je samo 3% prijavilo da su napadači bile žene. Kada su žene u pitanju, 40% njih je bilo napadano od strane drugih žena, 30% od strane muškaraca, dok su preostalih 30% napadane od strane oba pola.

Godine starosti: Najveći broj žrtava mobinga spada u starosnu grupu od 21 do 40 godina. Takođe, ne postoje primetne razlike u polovima kada su u pitanju godine.

Broj mobera: Oko 30% žrtava je napadnuto od strane jednog mobera, dok je oko 40% napadnuto od strane dve do četiri osobe.

Dugotrajni efekti: Efekti koji kod žrtava dugo traju mogu da izazovu ozbiljnu psihičku bolest ili nateraju žrtvu mobinga da izvrši samoubistvo, a to se odnosi na 10 - 20% žrtava. Od prijavljenih pacijenata na klinikama, 80% je razmišljalo o samoubistvu, dok je 25% istih ranije imalo jedan ili više pokušaja da sebi oduzme život.

Zanimanje: Iako se može reći da uzorak koji broji 2.400 ljudi nije dovoljan za najtemeljnija istraživanja i izučavanje podgrupa, ipak je skrenuta pažnja na veliku zastupljenost žrtava mobinga u državnim institucijama, školama, univerzitetima i ostalim obrazovnim ustanovama. [3]

3.1 Primer mobinga nad srpskim radnicima u Slovačkoj

Mobing je poteškoća koja u Evropi često zahvata (ne)prijavljene radnike iz bivših sovjetskih republika ili zemalja Jugoslavije. Pošto se mobing može doživeti i kao jedan od modernog oblika ropstva, sledeći slučaj može poslužiti kao savršeni uzorak za povlačenje takve paralele.

Naime, krajem 2016. godine, jedan od dugogodišnjih saradnika i reportera magazina Nedeljnik, proveo je tri meseca ilegalno radeći za kompaniju Samsung, u njihovoj fabrici koja se nalazi u slovačkoj opštini Galant. Po njegovim saznanjima i iskazu: „Na taj put se za mizerne dnevnic

svakog meseca autobusima upućuje na hiljade ljudi iz Srbije koji preko različitih agencija, uz znanje slovačke države, dolaze do posla". Takođe je istakao da se i za ostale velike firme u toj zemlji „uvozi“ radna snaga iz Srbije, koja radi bez ikakvog ugovora na tri meseca, i čiji se boravak pred državom pravda kao turistička poseta. U tim firmama se obično radi ne manje od 12 sati dnevno, za dnevnicke koje su dvostruko manje od onih zakonom propisanih u Slovačkoj. Ono u šta se i sam reporter uverio jeste da su radnici izloženi velikoj dozi pritiska uz obavezno maltretiranje na poslu, ali i u smeštaju u kojem se radnici odmaraju.

Broj radnika zaposlen u proizvodnji ovakvih fabrika broji više od hiljadu ljudi, od kojih su 90% građani Srbije. Po svedočenju grupe radnika posle povratka iz Slovačke, tvrdi se da su i u Srbiji prihvatili bilo koji posao za koji nisu postavljali suvišna pitanja, već su radili kako i koliko im se kaže. Takve situacije dočarava i sledeći iskaz jednog od radnika: „Jedino je bitno da se traka ne zaustavi, a o fizičkom bolu više i ne mislimo. Traka nam je merilo svega. Ne gledamo ni levo ni desno, već samo u traku koja vozi televizore, u traku putem koje ulazimo u autobuse, i preko koje izlazimo iz istih i stajemo u red za tuširanje.“ Međutim, redovi se ponavljaju i kada je u pitanju red za: autobus, toalet, ulazak u fabriku, ulazak na proizvodnu liniju, itd. Vreme provode ćuteći i neprestano radeći. [4]

Odgovor na ovakva dešavanja došla su od strane Ministarstva spoljnih poslova Republike Srbije u vidu verbalnih iskaza i suštinske rešenosti da će se, zajedno sa srpskom Ambasadom u Bratislavi i Ministarstvom za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja Republike Srbije, ozbiljno pozabaviti ovakvim nizom propusta „sa jedne i druge strane“ – naročito ako se uzme u obzir izjava srpskog ambasadora u Slovačkoj u kojoj je rekao da su već bili upoznati sa ilegalnim radom radnika iz Srbije.

4. Mobing u Srbiji

Posmatrano po delatnostima, u Srbiji je mobing najrasprostranjeniji u državnoj upravi i odbrani (14%), zatim u školstvu i

zdravstvu (12%); hotelijerstvu i restoranima (12%); delatnostima transporta i komunikacija (12%); trgovini (9%); u rudarstvu i prerađivačkoj industriji (6%); finansijskom posredovanju (5%); građevinarstvu (5%); elektroprivredi i vodoprivredi (3%); poljoprivredi i ribarstvu (3%). U Srbiji ne postoje precizni podaci o broju zaposlenih koji trpe zlostavljanje na radu, mada se zna da se broj onih koji se obraćaju za pomoć meri u hiljadama.

Na osnovu sprovedenih istraživanja, u proteklim godinama došlo se do podataka da se:

- 68.9% radnika izjasnilo da je izloženo nekim oblicima mobinga, od toga najviše da su meta neprestanog širenja neproverenih glasina i kleveta, sa ciljem degradiranja ličnosti.
- 39.5% radnika se izjasnilo da su ismevani zbog načina govora, oblačenja i hoda.
- 56.7% se izjasnilo da je omalovažavano zbog pola, starosti, nacionalne pripadnosti, političkih i religijskih uverenja.

Sindrom „punog“ stola (preopterećivanjem količinom posla), odnosno „praznog“ stola (uklanjanjem iz radnih zadataka preduzeća) koji nadređeni primenjuju u cilju psihičke dezorijentacije zaposlenog, pojavljuje se sa velikom učestalošću (sindrom „punog“ stola u 53.75%, a sindrom „praznog“ stola u 24.5% slučajeva). [2]

U Srbiji je urađeno pilot istraživanje na području Paraćina, Čuprije, Kragujevca i Leskovca, u kome je sagledano stanje 13 žena i 2 muškarca, godina između 30 i 50. Sve osobe uključene u istraživanje jesu intelektualci, od kojih je 13 iz vaspitno-obrazovnih ustanova, jedna iz privrede i jedna iz državne uprave. Na osnovu tog istraživanja je zaključeno da se radi isključivo o vertikalnom mobingu čije su posledice sledeće: hipertenzija (visoki krvni pritisak), hiperglikemija (povećan krvni pritisak), psorijaza (kožna bolest), napad bubrega, anksioznost (napad panike), depresija, depersonalizacija (poremećaj doživljaja sopstvene ličnosti), povećano konzumiranje cigareta i sedativa. U skoro svim slučajevima, moberi su žene

rukovodioci kod kojih je prisutan tzv. „fenomen fotelje“ koji prati autokratski način rukovođenja, bez prisustva konkurencije i empatije za podređene. [3]

Podaci Saveza samostalnih sindikata Srbije iz 2012.g. govore da je u prvoj polovini te godine svaki četvrti zaposleni bio izložen maltretiranju na poslu, a u istraživanju je učestvovalo skoro 2.000 ispitanika. U sprovedenom istraživanju najviše zabrinjava podatak da se čak 60.8% onih koji su trpeli zlostavljanje nisu obratili za pomoć iz straha od posledica, smatrajući da ne postoje mehanizmi zaštite od maltretiranja. Tadašnju situaciju opisuju i podaci da se kancelariji tadašnjeg zaštitnika građana, ombudsmanu Saši Jankoviću, obratilo 45.000 građana, od kojih je polovina imala problemae koji su proisticali iz radnog odnosa. Na isto su se nadovezali i podaci Ljubisava Orbovića, predsednika Saveza samostalnih sindikata, koji ukazuju na to da se najveća kršenja radnih prava dešavaju u privatnim preduzećima koja imaju do 50 zaposlenih i u kojima najčešće nema sindikata. [5]

Po podacima iz 2016. godine objavljenim od strane predstavnice Udruženja za mobing iz Niša, Aleksandre Barton, dve ili tri osobe dnevno prijave slučaj mobinga, dok se samo jedna trećina procesuiru. Glavni razlog za smanjeni deo procesuiranih jeste što njihove žrtve najčešće oklevaju i odustaju od davanja izjava za javnost iz straha od mogućih posledica. Ostali razlozi zašto žrtve mobinga oklevaju u svojim tužbama jesu predrasude da se mobing teško dokazuje, uverenje da postoji zaštita optuženih zbog pripadnosti pojedinim političkim partijama ili zbog moguće korupcije koja se može vršiti nad svedocima. Naravno, optužbe za mobing je moguće rešiti i van sudova, mada su takvi pokušaji najčešće neuspešni. Kazne za dokazane slučajeve mobinga se kreću od 30.000 do 400.000 dinara, zavisno od težine slučaja koju procenjuje sud. [6]

4.1 Zakonska rešenja za mobing u Srbiji

Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu donet je 2010. godine. Zakonom je izričito zabranjen bilo koji vid zlostavljanja na radu i u vezi sa radom zaposlenih i drugih lica

angažovanih van radnog odnosa (lica koja obavljaju privremene i povremene poslove ili poslove po ugovoru o delu, lica na stručnom osposobljavanju i usavršavanju kod poslodavca bez zasnivanja radnog odnosa, volontere i svako drugo lice koje učestvuje u radu kod poslodavca, po bilo kom osnovu).

Takođe, donet je i Pravilnik o načinu ponašanja poslodavaca i zaposlenih u vezi sa prevencijom i zaštitom od zlostavljanja na radu kojim se propisuju pravila ponašanja, odnosno drugih radno-angažovanih lica u vezi sa prevencijom i zaštitom od zlostavljanja na radu i u vezi sa radom, odnosno seksualnog uznemiravanja.

Dakle, po slovu zakona, zlostavljanje postoji ako su kumulativno ispunjeni uslovi:

- da postoji ponašanje kojim se narušava dostojanstvo zaposlenog
- da se ta ponašanja ponavljaju više puta u određenom vremenskom periodu (šest meseci), tako da se može smatrati kontinuiranim ponašanjem
- da na strani lica koje vrši takvo ponašanje postoji namera povrede dostojanstva, ugleda, ličnog i profesionalnog integriteta i narušavanja zdravlja zaposlenog.

Zlostavljanjem se ne smatra:

- odluka, rešenje, ponuda aneksa ugovora o radu, upozorenje i dr.
- uskraćivanje i onemogućavanje prava iz radnog odnosa kroz neisploćivanje zarade i drugih primanja, određivanje prekovremenog rada suprotno zakonu, uskraćivanje prava na dnevni, nedeljni ili godišnji odmor i dr.
- radna disciplina koja je u funkciji bolje organizacije posla
- aktivnosti koje su opravdane za ostvarivanje bezbednosti i zdravlja na radu
- povremene razlike u mišljenjima, problemi i konflikti u vezi sa obavljanjem poslova i radnih zadataka, osim ako isti nemaju za cilj da povrede ili namerno uvrede zaposlenog i dr. [6][7]

4.2 Svedočenje žrtve mobinga u Srbiji

Do sada je kroz štampane i digitalne medije objavljeno mnogo slučajeva zlostavljanja na radnom mestu, a sledeća (skraćena) verzija svedočenja radnice S.R. deluje veoma upečatljivo.

Osoba S.R. je za medije izjavila sledeće: „Kao rukovodilac računovodstva u Višoj školi za obrazovanje vaspitača, radila sam punih 19 godina. Zbog nezakonitog rada direktora škole M. P. bila sam prinuđena da ga prijavim nadležnim organima da bih zaštitila svoj lični i poslovni integritet, a istovremeno i ustanove u kojoj sam radila. Zbog obraćanja tužiocu i policiji bila sam psihički zlostavljana, najčešće putem pismenih naredbi koje bi isticale da u najkraćem roku obavim zadate poslove. Direktor je prestao sa mnom da komunicira i za sve važne konsultacije obraćao se drugoj službenici. Bila sam izolovana od kolektiva jer niko nije smeo javno da razgovara sa mnom, ali su se zato van škole ili telefonskim putem izvinjavali. Svi su mi govorili da ne smeju da pričaju s mnom, jer im u protivnom preći otkaz. U svojoj nemoći, direktor je posegao za izmenom Pravilnika o sistematizaciji radnih mesta. Novim pravilnikom predviđa posebne uslove za šefa računovodstva - ekonomski fakultet i položen stručni ispit za vršenje poslova samostalnog vođenja poslovnih knjiga. To je uradio da bi stvorio mogućnost za moju eliminaciju sa tog radnog mesta. Na osnovu oglasa za popunu radnog mesta šefa računovodstva prima drugo lice, a da moj radni status nije rešio. Tri meseca sam bila na bolovanju zbog herpesa dobijenog od posledice stresa. Mobing je moja svakodnevica. Posle tri meseca dolazim na posao i nakon deset minuta dobijam rešenje da je za mojim radom prestala potreba i da me šalje na plaćeno odsustvo u trajanju od 45 radnih dana, a nakon toga šalje me na godišnji odmor. Po isteku odsustva i godišnjeg odmora dobijam rešenje o prestanku radnog odnosa kao neraspoređeni radnik.“ [8]

Prethodno pomenuti spor, na osnovu prijave, biva dobijen od strane S.R., a zatim Opštinsko javno tužilaštvo podiže optužnicu protiv direktora.

5. Proces eliminisanja mobinga na radnom mestu - CAPE

Autor Baron Kristofer Henson se kroz svoj članak, napisan za „Harvard Business Journal“, bavio fenomenom mobinga i metodama kako na isti treba odreagovati. U tu svrhu stvorio je akronim SAPI koji predstavlja četiri procesa: suočavanje, analizu, prezentovanje i izlaganje (eng. CAPE – Confront, Analyze, Present, Expose).

Suočavanje ili suprotstavljavanje počinje sa prvobitnim adresiranjem problema, što predstavlja ključni korak ka razbijanju individualnog ili udruženog mobinga. Ovaj korak je veoma važan naročito kada se uzme u obzir podatak da se odlaganjem sukobljavanja sa zlostavljanjem na radnom mestu javljaju obrasci kreirani od strane kolega žrtve, koji vremenom i sami postaju donekle indiferentni na patnju svojih saradnika na poslu. Sastanci namenjeni prevenciji mobinga pružaju šansu da se pojavom bave profesionalci koji kroz pojedinačne intervjue (jedan na jedan) dolaze do ključnih informacija pri donošenju zaključaka o tome: ko predstavlja nasilnika (mobera), individue koji omogućavaju da mobing prolazi nekažnjeno i ko i u kojoj meri predstavlja žrtvu. Ovakav tip dokaza je bitno prikupiti što je pre moguće, koristeći veliki broj izvora kako bi situacija bila što jasnija, a nastavak procesa efektivnog reagovanja bio omogućen.

Analiza počinje kada je prethodni korak pravilno izvršen i kada već postoje osnovani dokazi/sumnje koje treba što temeljnije analizirati od strane specijalnog tima ljudi koji koriste najsavremenije mere obrade dokaza u cilju izdvajanja neosporivih činjenica koje nepobitno ukazuju na to da li se mobing dogodio ili ne. U ovom trenutku, na scenu stupa prvobitni odgovor od strane zaposlenog koji je optužen za mobing. Ako je odgovor potvrđan i posle istog sledi javno izvinjenje upućeno osobi koja je bila izložena zlostavljanju na radnom mestu, postoji mogućnost da ova dva koraka donekle okončaju sam proces dubljim bavljenjem konkretnim slučajem karakterišući ga incidentnim. Međutim, ako neko ko je osumnjičen reaguje negativno na

čitav proces, koraci koji slede postaju od kritične važnosti.

Sledeći korak koji sledi podrazumeva prezentovanje, tj. iznošenje dokaza o mobingu koji se predstavlja u pisanoj formi i koji se prosleđuje rukovodstvu zarad prikaza opipljivih dokaza i prijave svedoka. U ovaj korak treba ući sa dovoljnom dozom opreznosti, kako se čitav slučaj ne bi oslanjao na tzv. „rekla-kazala“ dokaze, već na valjano predstavljanim i neborivim činjenicama. Takođe je važno da se pri primeni ovih koraka nikako ne primenjuju metode rešavanja sporova kao što su pregovori, medijacija ili direktno verbalno sućeljavanje sa optuženima za mobing.

Izlaganjem mobera i onih koji to odobravaju predstavlja najvažnije sredstvo za eliminisanje mobinga. Oni koji zlostavljaju su itekako svesni mogućnosti da koriste „strah od posledica“ kao oružje protiv svojih žrtvi i upravo u tom sredstvu pronadu dovoljnu dozu sigurnosti koja im stavlja do znanja da zbog mobinga koji serviraju neće i sami trpeti. Strah od posledica izazvan u žrtvama mobinga jeste onaj koji se odnosi na to šta žrtve mobinga podrazumevaju da će im se dogoditi ako bilo koji slučaj mobinga prijave. Među pretpostavljene posledicama se ubrajaju: pojačan intezitet maltretiranja, degradiranje radnog položaja i gubitak posla. Iz tog razloga je najbitnije ono šta praksa pokazuje tj. pravilo koje se u većini slučajeva pokazalo kao tačno: „Jednom izložen javnosti, režim maltretiranja nestaje“.

Pošto proces pronalaženja posla postaje sve veći problem širom sveta, samim tim i konkurentnost prepletena svakodnevnim tenzijama među zaposlenima raste i zna da boli. [9].

4. Zaključak

Sasvim se sigurno može tvrditi da se problemu mobinga pristupa sa sve više ozbiljnosti, bilo da se govori o teorijskom istraživanju, praktičnim rešenjima, sprovođenju donošenih zakona ili modifikovanju istih. Naravno, takođe je očigledno i da se fenomenu zlostavljanja na radnom mestu posvećuje mnogo veća

pažnja na prostoru Evropske unije, nego što je to slučaj na prostoru Srbije. U tom propustu leži najveći problem, jer potencijalnim ili postojećim žrtvama upravo obećana i ozbiljno sprovedena zaštita države daje snagu da se izbore sa svojim poteškoćama, a potencijalne mobere donekle sprečava da se odluče na akt zlostavljanja zaposlenih. Kako se reč „fenomen“ obično poistovećuje sa pojavom koja se po svojoj prirodi retko manifestuje, sam naslov rada možda više predstavlja želju za pronalaženjem novih puteva za borbu protiv mobinga i stanja koje tek predstoji – onog gde se mobing meri u promilima.

Bibliografija

1. Petković, V., Đokić, A., Menadžment ljudskih resursa, Visoka škola za poslovnu ekonomiju i preduzetništvo – Beograd, 2010, str. 262 – 266
2. Živković, T., Mobing: Psihičko zlostavljanje na radu, Preko ramena, 2012, preuzeto sa: <http://www.prekoramena.com/t.item.382/mobing-psihicko-zlostavljanje-na-radu.html> (25.05.2017.)
3. Petković, V., Poslovna etika – Odabrane teme, Fakultet za poslovnu ekonomiju i preduzetništvo, Beograd, 2013, str. 85 – 88.
4. Krsnik, D., Reporter Nedeljnika na tajnom zadatku – tri meseca u Slovačkoj fabrici u kojoj se građani Srbije tretiraju kao robovi, Nedeljnik, br. 282, februar 2017.
5. NN, Četvrtina radnika u Srbiji trpi mobing, 24 sata, Beograd, 2012, preuzeto sa: <https://www.kamatica.com/biznis/cetvrtina-radnika-u-srbiji-trpi-mobing/3612> (05.06.2017.)
6. NN, Mobing ili zlostavljanje na radu - psihološki teror na poslu, Udruženje dramskih umetnik Srbije, preuzeto sa: <http://www.udus.org.rs/> (06.06.2017)
7. Službeni glasnik, Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu, br. 36/2010, Republika Srbija

8. S.R., Mobing na poslu – istinite priče, Stetoskop, 2009, preuzeto sa: <http://www.stetoskop.info/Mobing-na-poslu-istinite-price-4366-c20-content.htm> (07.06.2017)
9. Hanson, B.C., Diagnose and Eliminate Workplace Bullying, Harvard Business Review, 2013, preuzeto sa: <https://hbr.org/2011/07/diagnose-and-eliminate-workplace> (01.06.2017)

Istorija rada:

Rad primljen: 11.06.2017.

Prva revizija: 19.06.2017.

Prihvaćen: 21.06.2017.