

**УНИВЕРЗИТЕТ У БЕОГРАДУ**  
**ФАКУЛТЕТ БЕЗБЕДНОСТИ**

**Катедра студија управљања у ванредним ситуацијама и за еколошку  
безбедност**



**СТРЕС И МОБИНГ НА РАДНОМ МЕСТУ**

**- ДИПЛОМСКИ РАД -**

**Ментор:**  
**Проф. др Слађана Јовић**

**Студент:**  
**Александра Никчевић 345/19**

**Београд, 2024. година**



## САДРЖАЈ

|  |    |
|--|----|
| УВОД.....  | 4  |
| 1. ПОЈАМ И КАРАКТЕРИСТИКЕ СТРЕСА.....                            | 5  |
| 1.1. Класификација стреса.....                                   | 8  |
| 1.2. Узроци и последице стреса и стресних ситуација.....         | 9  |
| 1.3. Стрес на радном месту.....                                  | 12 |
| 1.4. Мере и превенције смањења стреса.....                       | 15 |
| 2. ПОЈАМ И КАРАКТЕРИСТИКЕ МОБИНГА.....                           | 18 |
| 2.1. Хронолошка истраживања мобинга.....                         | 19 |
| 2.2. Врсте мобинга.....  | 21 |
| 2.3. Жртве мобинга и последице изазване мобингом.....            | 22 |
| 3. УЗРОЧНО-ПОСЛЕДИЧНА ВЕЗА СТРЕСА И МОБИНГА НА РАДНОМ МЕСТУ..... | 24 |
| ЗАКЉУЧАК.....  | 25 |
| ЛИТЕРАТУРА.....  | 26 |

## УВОД

Стрес представља стање поремећене психофизичке и психосоматске равнотеже, а дражи које доводе до тог стања јесу стресори. Данас се појам стреса проширио и на психолошки и на социјални аспект личности, а појам стресора на све што неповољно утиче на личност. Тиме је појам стреса постао вишезначан и тежак за дефинисање. У првом делу рада биће описани појам и како он утиче на све око нас, па тако и на радном месту, затим класификација стреса, последице и како га превазићи. У другом делу рада биће описан мобинг на радном месту. Мобинг представља облик понашања којим једна особа или више њих периодично или перманентно психички понижава другу особу са циљем угрожавања њеног угледа, части, људског достојанства и интегритета, све до елиминације са радног места. Биће описана и хронологија и развој мобинга, врсте мобинга, последице и реакције жртва мобинга, као и утицај мобинга на радно место. Док ће у трећем делу бити описана узрочно-последична веза стреса и мобинга на радном месту, како они утичу међусобно једни на друге и како да што адекватније одговоримо на такве ситуације. Последњих деценија стрес на радном месту постаје све већи проблем, како у европским тако и у светским оквирима. Мобинг јесте један од најтежих облика радног стреса. Радна места и предузећа трпе разне озбиљне трошкове како због стреса, тако и због мобинга, долази до смањења продуктивности рада, омета се напредовање запослених, учесталост изостанака са посла, постојање потребе за интерним премештајима, новим намештањем до коначног затварања радних места. Од свих учесника мобинга, жртве мобинга су у најлошијој позицији и на њих се оставља највише последица и на ментално и физичко здравље. Из тог разлога је јако важно да запослени буду безбедни на радном месту и да им буде пружена сва могућа заштита која мора да поштује законске прописе из тих области.

## 1. ПОЈАМ И КАРАКТЕРИСТИКЕ СТРЕСА

Појам, односно термин стреса је чест се како у науци, тако и у свакодневном животу где се сусрећемо са њим и у широкој је употреби, па је самим тим попримио велики број значења и облика. Многе научне дисциплине су се бавиле овом тематиком и проучавале различите аспекте стреса, од биолошких наука као што су физиологија, биохемија и неурофизиологија, преко психологије са својим дисциплинама: клиничком психологијом, менталном хигијеном, развојном психологијом, социјалном психологијом и другим, све до друштвених наука као што су антропологија и социологија. Самим тим није ни чудо што се управо појам стреса у овим научним дисциплинама користио у различитим значењима, доприносићи тако конфузији око његове дефиниције. Управо постојање великог броја различитих дефиниција може се посматрати као индикатор значаја овог појма.

У психолошкој литератури, као и формалној и неформалној комуникацији међу стручњацима, може се уочити да се стрес најчешће схвата на један од два начина, где у оквиру сваког од њих постоје две варијанте дефинисања. Прво схватање стрес одређује као *догађај* у спољашњој средини, односно као 1) догађај који за већину људи представља претњу или губитак (или ређе, изазов) или као 2) догађај који за одређену индивидуу представља претњу или губитак (или изазов). Друго схватање је да стрес представља реакцију на догађај у спољашњој средини и то: 1) активацију интензивних осећања (најчешће непријатних) и/или 2) скуп карактеристика телесних реакција.

Као што смо напоменули, појам стреса појављује у великом броју научних дисциплина, па је важно истаћи да се рад бави значењем које је одређено психологијом рада, где је стрес повезан са оптерећењима на послу, приликом рада, напрезањима, напорима, умором, психичком и физичком напетости,

незадовољствима, стрепњом, ризицима и опасностима, и болестима које се јављају као последица рада.

Постоји доста распрострањено и прихваћено схватање стреса у светлости медицине и биологије, које је изнео мађарски ендокринолог Ханс Сели, који је после истраживања и огледа променио мало дефиницију коју је првобитно изнео. Прва његова дефиниција стреса, из 1956. године, одређивала је опште неспецифичне реакције тела на неке штетне чиниоце који долазе од споља или изнутра, док се у следећим дефиницијама стрес означава као један од адаптационих синдрома, тј. начин прилагођавања који условљавају да се користе сви ресурси тела како би се претрпеле опасне и угрожавајуће ситуације. Селијева дефиниција сматра се темељом свих каснијих медицинских поимања стреса, где је стрес одређен као деловање споља или изнутра који утиче на нарушавање природне равнотеже организма, где је потребно реаговати и прилагодити се уз различите физичке и психолошке промене, које на крају могу довести до неких болести. Селвијево учење утицало је да се овај појам прошири и на остале области науке, које нису обухваћене биологијом и медицином, као што су психијатрија и клиничка психологија, социјална и психологија рада, с тим што се у овим сферама дефинисао на другачији начин у зависности од самих аутора или од саме теорије приступа.

О стресу се може говорити само онда када је особа изложена догађају који процењује као претњу, губитак или изазов, тачније када особа процењује да ситуација захтева улагање повећаних, ванредних напора у циљу адаптације. Ситуације или догађаји који се на овај начин субјективно процењују називају се стресним догађајима, стресним ситуацијама или стресорима. Овакво одређење имплицира да стресна ситуација укључује промену у односу на претходно стање и да је трајање стресора могуће одредити са мањом или већом прецизношћу, односно да у стресне ситуације не спадају веома дуготрајни неповољни животни услови, који могу да имају различите (неповољне) ефекте на психофизиолошко

функционисање организма и развој. Истраживачи на подручју стреса проучавали су велики број различитих догађаја који се могу окарактерисати као стресни. Предмет најранијих студија су ратни догађаји и природне катастрофе. Касније се започело са проучавањем догађаја који укључују мањи интензитет претње за изложену особу.

У новијој литератури, појам *стресора* се све чешће замењује појмом *значајног животног догађаја* који доводи до стресне реакције. Интензитет стресне реакције и њен исход су условљени карактеристикама стресора. Стресори могу деловати појединачно, али у већини случајева и удружено. Деловање већег броја стресора истовремено, много брже исцрпљује адаптивне механизме и брже доводи до штетних последица.

Када говоримо о стресу на радном месту, односно о професионалном стресу исто тако постоји велики број дефиниција. Једна од њих јесте да је стрес на раду веома присутан психолошки и биолошки елемент који настаје у радној средини, а утиче управо на њу, на задовољство запосленог и његово здравље, а настао је као последица притиска од послова и рада и потребе да се одговори на притиске што на крају доводи до негативних последица по запосленог. Закључујемо да у свим дефиницијама постоји јасно истакнута компонента стреса и да све имају исти ток, узрок – стресор, реакција – нарушено стање, последица – негативан исход.

Сусрећемо се са проблемом дефинисања и употребе термина професионалног стреса и са тим да ништа конкретно није утицало да се прецизније дефинише стрес на послу. Расправа се води управо око тога да ли је потребно дефинисати стрес на основу појединца или окружења или везе између ова два елемента. Поред тога, потребно је пронаћи врсту и учесталост промене и болести које настају, као што су незадовољство запослених, негативне емоције, поремећаји понашања и болести које настају изазивањем радом.

## 1.1. Класификација стреса

Стрес представља било који догађај (физички, психички или социјални) који од организма захтева појачани напор и нови вид прилагођавања измењеним условима. Односно, стрес је адаптивна реакција организма на повећане захтеве које изазива стресор, где је стрес реакција на стресор – стресну ситуацију који је праћен психичким, физиолошким и когнитивним променама у понашању. Тако можемо направити класификацију стреса према утицају на организам:

- ❖ еустрес (уколико стресни одговор остане у границама заштитне улоге)
- ❖ дистрес (уколико је стресна реакција праћена штетним последицама по организам)

Према врсти стресогених фактора:

- ❖ физички стрес
- ❖ биолошки стрес
- ❖ психолошки стрес
- ❖ социјални стрес
- ❖ психо-социјални стрес

Према животним ситуацијама у којима настаје:

- ❖ животни (везан је за догађаје у свакодневном животу и породици)
- ❖ професионални (везује се за посао који човек обавља)
- ❖ развојни (везује се за животне кризе и одређене периоде у човековом животу)
- ❖ акцидентални (везује се за ванредне ситуације или изненадне догађаје)

Према физичком и социјалном контексту у којем настаје:

- ❖ еколошки (прилагођавање на нову географску-климатску средину)
- ❖ урбани (прилагођавање на урбану средину)



- ❖ акултурациони (прилагођавање на другу културу) (Аранђеловић, Јовановић 2009).

Важно је напоменути да постоје и акутни и хронични стрес.

**АКУТНИ СТРЕС** – када говоримо о акутном стресу за њега је карактеристичан доживљај емоционалне патње. Особа је свесна своје узнемирености, туге, потиштености, беса према себи и другима и забринута за своје психичко стање. Уколико дође до тога да се особа на време не ослободи стања акутног стреса оно се може постепено развити у стање хроничног стреса.

**ХРОНИЧНИ СТРЕС** – када говоримо о хроничном стресу за њега је карактеристично одсуство доживљаја емоционалне патње, што је заправо суштинска разлика између акутног и хроничног стреса. Ово стање настаје тако што особа временом развија толеранцију на акутни стрес и привикава се на такво стање. Пошто такав процес одвлачи енергију личности, особа се дистанцира од других и избегава социјалне контакте и све теже успева да пронађе задовољство у свакодневним активностима. Особа која је у стању хроничног стреса се може препознати по томе што све ради компулзивно, односно присилно. Она стално мора бити активна и око нечега заузета, јер се не може опустити. Поред компулзивног рада, присутни су и умор, мањак мотивације, цинизам, несаница, итд. Такво стање коначно доводи до физичког колапса.

## **1.2. Узроци и последице стреса и стресних ситуација**

Узроке стреса и теже адаптирање на рад могу настати од великог броја фактора, нарочито када се узму у обзир сви послови које је могуће обављати, као и услови савременог рада. У индустријској ери доминантна је била физичка, еколошка, биолошка и физиолошка оптерећеност, док је у савременом пословању све више испољен психолошки и психо-социјални утицај стреса настао новим технолошким процесима, савременим облицима организовања рада и развијањем нових сектора

у услужној делатности, па се све већи акценат ставља на међуљудске односе и социјалну комуникацију.

Није лако одредити јединствену и прецизну листу свих стресора, па се различити аутори воде различитим факторима који утичу на изазивање стреса. Велики број делатности и радних позиција и ситуација у које се доводе запослена лица има јединствене стресове и узроке. Када се посматра шира литература, могу се издвојити најважнији елементи савременог пословања, односно извора стреса у свим срединама: увећање обима и темпа рада, динамичније радне активности; јачи интензитет социјалних интеракција и начина комуницирања у радној средини; неизвесне ситуације, страх од отказа или незапослености; економски фактори пословања, неуслован рад или рад у тешким условима; превелики захтеви када је реч о способности за рад, тачности и ефикасном раду; прековремени рад, умор, кратки рок за извршење радне активности; рад са комплексном и скупом опремом; рад са штетном и опасном опремом; рад са експлозивима и материјама истог карактера; отуђеност од менаџмента; експлоатисање и искоришћавање запослених... Уз ове посебне и опште факторе, потребно је поменути и класификацију коју су сачинили Трумбо и Ленди, 1976. године, а која за најважније факторе професионалног стреса истиче: несигурност радног места; превисоку компетенцију; ризични услови рада; ноћно дежурање; прековремени рад. Још неки од аутора воде се истом класификацијом стреса на раду, а примарним узроцима стреса сматрају: преоптерећеност радом и превелики послови; конфликти улога и позиција и њихове двосмислености; запостављање каријере; непостојање или веома мало аутономије у пословању; контролисање личност рада запослених; нескладни радни и друштвени односи на радном месту. С обзиром на то да није могуће одрадити систематску поделу бројних стресора који се јављају у радним срединама, велики број аутора покушава да их сврста у одређене групе. Ипак, и у овом случају не постоје јасно класификоване групе у којима су наведени сви могући узроци и

фактори стреса, па је овде поменуто најопштија класификација која у себи има две примарне групе, односно два извора стресора:

- ❖ унутрашњих извора стреса, који долази од самих запослених и индивидуалних начина реаговања;
- ❖ спољашњих извора стреса, који настају у социјалној и радној средини.

Интеракција ових група утиче на стварање радног или професионалног стреса, који изазива негативне последице, доводи до бриге, страха, нервоза, анксиозности, напетости, облика депресије, агресије, немира, незадовољства, губитка самовредновања, осећаја угрожености, кривице, беса и осталих негативних емоционалних реакција које настају пре, уз или након стресне ситуације. Прва група унутрашњег извора стреса обухвата индивидуалну могућност, способност, компетентност, личност запосленог, јачину карактера, начине на који доживљава околинду, искуства, знања, друштвене ставове, вредновање, мотивисаност и вештину да влада стресом. Потврђено је да поједини типови личности испољавају и одређене особине, па се за тип А сматра да су амбициозни, агресивни, компететивни, напрегнути, теже достигнућима, а обољевају од кардио-васкуларних и менталних обољења. Тип Б представља сталожене, мирне, спокојне, успорене, немотивисане личности, који имају мањи ризик за поменуто обољења. Особине личности које је важност посматрати кроз стресне ситуације јесу и стабилност, толерисање фрустрација, неуротична црта, интровертност и екстрвертност, самоконтролисање, компетитивност, самопоуздање, свесност о егу, песимизам и оптимизам, временско оријентисање и други који утичу на то које ће последице наступити управо због стресних ситуација.

### 1.3. Стрес на радном месту

Стрес на радном месту може бити проузрокован великим бројем различитих узрока, од оних безначајних попут проблема с канцеларијском опремом или честим прекидима у раду, до оних великих који могу довести до незадовољства на послу и смањења продуктивности. Стрес на радном месту такође може проузроковати и проблеме у породичном и здравственом животу. Најзначајније изворе стреса на радном месту можемо поделити у шест категорија:

- Контрола - особе које на својим радним местима имају врло мало контроле и утицаја и врло често се налазе под стресом;
- Способност - забринутост због квалитета обављања посла. Осећај сигурности радног места је веома битан, јер несигурност представља велик извор стреса за многе људе;
- Нејасноћа - до стреса може довести и нејасна слика о задацима на послу, затим какви су организацијски циљеви одељења;
- Комуникација - напетости на послу извиру из лоше комуникације међу сарадницима, што доводи до стреса;
- Потпора - осећај мањка потпоре од стране сарадника може отежати обављање задатака;
- Значај - уколико се посао који се обавља сматра безначајним може проузроковати стрес.

Осим наведених категорија, постоје и многи други узроци стреса, као што је дискриминација на послу, рад у тешким, несигурним условима, константна доступност током целог дана због развоја технологије и телефона... Проблеми на радном месту и стрес који из њих произлазе врло се често може рефлектовати и на породични живот.

Светска здравствена организација је прогласила стрес на радном месту светском епидемијом, а отада се стрес на послу још више повећао због продубљене глобалне кризе и незапослености. „Бурн оут“ синдром означава стање потпуне емоционалне исцрпљености због претераног, а узалудног залагања на послу. Изгарање на послу слично је синдрому хроничног умора, али притом се мења и став према послу, што за умор није карактеристично. Један од најчешћих узрока стреса на радном месту, ипак представљају међуљудски односи. Стрес због лоших међуљудских односа описује се и појмом мобинг, који означава психотерор на радном месту који запосленици спроводе према својим колегама. У основи је најчешће сукоб из неког разлога, а након њега почињу сплетке, подметања, понижавања и изолација. У страху за радно место „кривац“ може развити „бурн оут“ синдром и хроничне здравствене потешкоће, а излаз може тражити у напуштању посла, па чак и самоубиству. Ипак, свака околина може узроковати стрес који је део свакодневног живота, а не само последица односа и прилика на радном месту. Стрес на радном месту може се смањити или елиминисати неким техникама или могућностима. Препоручљиво је да се барем једном годишње, а ако је могуће и више пута, организује састанак са послодавцем, шефом или директором у вези успешнијег обављања посла. Потребно је разјаснити питања попут оних што се од запослених очекује на радном месту, који су планови компаније и где се сваки запослен налази у тим плановима. Како се може повећати продуктивност и постоји ли могућност напедовања. Понекад је једини начин решавања стреса на радном месту промена посла. Уколико се запослени налази на заиста стресном месту и није у стању да превазиђе тај стрес, требало би да размисли о промени радног места и о томе шта доноси мање стреса, незапосленост или незадовољство на садашњем радном месту.

Многи покушавају последице стреса ублажити на неприкладан или чак штетан начин. Никотин, алкохол, кофеин, шећер, средства за умирења, те опијати најчешћа су средства којима се покушава смањити стрес.

Према истраживању Европске агенције за безбедност на раду и заштиту здравља, стрес на радном месту присутан је код сваког трећег запосленог у Европској унији. Према прикупљеним подацима стресом на послу у ЕУ обухваћено је 28 одсто запослених или 41,2 милиона. Његова последица је 50-60 одсто свих изгубљених радних дана, али и око пет милиона несрећа на послу.

У Европској унији 12 милиона људи се жали да их вређа менаџмент, 6 милиона (4 одсто) жали се на телесно насиље, а 3 милиона (2 одсто) жали се на сексуално злостављање. Због стреса на послу у ЕУ догоди се 48.000 извршених и скоро пола милиона покушаних самоубистава. Савремено „24-сатно друштво“ интензивно се мења. Економија постаје глобална, а све је већа употреба информационих система и комуникационих технологија. Рад у таквом друштву поставља менталне и емотивне захтеве које појединац не може испунити, па се развија стање стреса.

У САД-у током последњих десетак година, 29 - 40 одсто запослених свој посао означава стресним или врло стресним. У европским земљама 28 одсто запослених свој посао карактерише тако и наводи како то негативно утиче на њихово здравље.

Психолози на разне начине покушавају да смире тензије међу запосленима. У неколико великих америчких корпорација постављене су велике боксерске вреће са утиснутим сликама шефова. Чија слика најпре избледи, тај је добио највише удараца, што значи да је најмање „омиљен“ међу запосленима. У радној организацији је честа стресогена ситуација уколико је потребно сарађивати са особом која би се најрадије избегавала. Поред тога исто тако и приватни бизнис је веома стресан и у њега могу да се упусте само они људи који имају веру у себе, визију, чврстину, одлучност, преданост, који знају да поднесу притисак конкуренције и одговорности за запослене и спремни су да ризикују.

#### 1.4. Мере превенције и смањења утицаја стреса

Стрес на послу је јасно повезан са ефектима на здравље појединца и организације. Напрезање на послу – комбинација високих захтева повезаних са послом и ниске контроле посла – показало се да предвиђа кардиоваскуларне болести код мушкараца и депресију и анксиозност код жена, у низу проспективних студија.

Теоријске основе за превенцију стреса укључују теорију дизајна рада са фокусом на обогаћивање посла и тимски рад, и психосоцијалне моделе који се фокусирају на захтеве посла, контролу и подршку или очување ресурса. Иницијативе на индивидуалном нивоу које имају за циљ превенцију стреса укључују развој каријере и пажњу на прилагођавање особе послу кроз селекцију, запошљавање и управљање учинком, као и програми развоја лидера и физичке кондиције.

Друге иницијативе треба да буду специфичне за задатак, као што је обезбеђивање мобилних телефона особљу које ради ван канцеларије. Иницијативе на организационом нивоу укључују побољшање услова посла уз повећану контролу/аутономију и социјалну подршку, смањене захтеве, одговарајуће награде, социјалну подршку и тимски рад.

Светска здравствена организација препоручује јасну организациону структуру и праксу, одговарајућу селекцију, обуку и развој особља, јасне описе послова, комуникацију и друштвено окружење и редизајн рада како би се променили захтеви, побољшало знање, вештине и способности, побољшала контрола и подршка; ергономија и еколошки дизајн, развој менаџмента и развој организације.

Што се тиче иницијатива за промене, консултације са онима на које иницијативе утичу су од суштинског значаја јер се појединци разликују по значају који придају различитим аспектима рада, укључујући плату, одговорност, аутономију и оптерећење.

Када говоримо о мерама, односно превенцији - људи нису увек у могућности да спрече дејство узрока стреса, али могу променити своју реакцију. У том циљу неопходно је научити технике савладавања стреса (опуштање, владање собом, организовање свога времена, подршка и помоћ и др.). Тако се смањује количина хормона стреса. Потребно је имати такође у виду факторе који утичу на ток и исход стреса. У току лечења - савлађивању стреса, потребно је предузети следеће радње:

- утврдити ко или шта изазива стрес и како реаговати;
- избегавати узроке стреса који се могу избећи;
- применити технике које помажу у конструктивном реаговању на узроке стреса;

Треба споменути и исхрану - док траје стрес, организам троши хранљиве материје брже него иначе. То може довести до њиховог недостатка и до слабљења имунитета. Зато их треба допунити исхраном или додацима.

Литература о предузетништву и менаџменту даје доста предлога и сугестија како се борити са стресом. Стрес је реакција у сваком човеку, он нема извор изван њега. Ствара се односом према себи, послу и свету. Ова чињеница требало би да послужи да се човек смири када је напет. Спољним околностима се треба прилагодити кад год не постоји могућност за њихову промену. Стреса нема, или је много мањи, кад постоји склад са собом, својим очекивањима, својом околином и улогом у њој.

Стрес на радном месту је резултат низа околности које узрокују појаву штетних физиолошких, психолошких и бихевиоралних реакција радника, при чему његове способности нису у складу с његовим потребама. Мерама препознавања стреса припада и препознавање штетних учинака како на самог радника, тако и на целу организацију. Штетни учинци су понекад лако препознатљиви, а каткад је потребно употребљавати посебне упитнике о стресним уверењима на раду како би се добила целокупна слика о запосленима. Потребно је редовно организовати здравствене прегледе запослених, указати им на могућност обраћања стручној



особи, као и осигурати интердисциплинарни приступ који укључује психологе, докторе медицине рада и стручњаке за заштиту на раду. Различити су начини којима се стрес на раду може смањити, а укључују примарну, секундарну и терцијарну превенцију. У данашњем свијету све се више истиче важност терцијарне превенције чији је један од циљева смањити развој даљњих штетних последица за појединца или скупину људи изложених стресорима. Појам превенција укључује два приступа: мењање појединца помоћу тренинга за управљање стресом и смањење стреса променом организације посла. Фазе програма за превенцију стреса су сљедеће: фаза припреме, идентификовање проблема, обликовање и примена интервенција и евалуација примјењених метода интервенције. Решавање стреса на радном месту је сложен интердисциплинарни поступак којим се у будућности смањују негативне последице за заједницу и самог радника.

Такође је веома важна спремност човека да се мења у позитивном смислу у складу са стеченим новим знањима. Самопосматрање и самопомоћ, односно спремност човека да одмах, а то значи на време, уочи неуобичајене промене на себи и у себи веома често прекида ланац нежељених догађаја, спречава настанак болесног стања душе или тела.

Нико од нас не живи без неког облика стреса. Бити без стреса значи бити без циљева, потреба или жеља које хоћемо да остваримо. Тежња да реализујемо наше различите потребе - личне, друштвене, економске, физичке, психолошке - увек ће довести до неког облика стреса и напетости. У том случају, стрес представља позитиван мотивишући фактор и треба да буде у границама нормале како не би изазвао нежељене последице по себе и околину.

## 2. ПОЈАМ И КАРАКТЕРИСТИКЕ МОБИНГА

Термином мобинг су обухваћене све врсте психичког насиља, односно злостављања на радном месту. Циљ мобинга јесте да се натера запослени (жртва мобинга) да самовољно напусти правно лице, односно посао.

Постоје многе дефиниције мобинга, али се можемо сложити да је наприхватљивија дефиниција у Закону о спречавању злостављања на раду (Службени гласник РС, 2010).

Злостављање у виду овог закона, јесте свако активно или пасивно понашање према запосленом или групи запослених код послодавца које се понавља, а које за циљ има 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 (Закон о спречавању злостављања на раду, Службени гласник РС, 2010, члан 6).

Можемо рећи да мобинг представља и подстицање или навођење других запослених да малтретирају и злостављају члана свог колектива.

„Mobber“ је термин који обухвата особе које психолошки, морално, сексуално или на друге начине малтретирају, злостављају и на све друге начине покушавају да елиминишу особе за које сматрају да им сметају. Такве особе управо и мобингом прикривају немоћ у некој другој сфери свога живота (најчешће приватног), формирајући око себе групу у којој доказују своју моћ. Неки то раде свесно, са намером да нашкоде другоме и да га присиле да напусти радно место, или чине из личног страха да неће бити цењени и да ће сами постати нечија жртва (Bulut, 2019).

## 2.1. Хронолошка истраживања мобинга

Мобинг као одлика психотерапеута, иако је постојао деценијама кроз историју људског привређивања први је уочио, формулисао и дефинисао 1980-тих шведски психолог немачког порекла професор др. Хајнц Лејман. Он је почетком 60-тих истраживао перманентно непријатељско понашање код деце у школама и дао му назив мобинг. Касније, почетком 80-тих је исту врсту понашања уочио код запослених на радном месту и од тада је био водећи светски експерт за мобинг. Развио је ефикасне методе за спречавање истог и рехабилитацију жртава које су изложене мобингу. Др. Хајнц је чак и написао енциклопедију мобинга у којој између осталог упозорава светску јавност на мобинг, као на занемаривани и толерисани вид угрожавања основних људских права, који може бити вишеструко штетан не само по жртву већ и по радни колектив. Према речима доктора Лејмана, било да се ради о пакосним примедбама, шпијунирању, клеветању или чак и претњама и мучењу, циљ сваког мобинга је да угрози интегритет неке особе, односно њен професионални, социјални, али и приватни живот. Даље, Др. Хајнц Лејман је у свом истраживању овог облика понашања на радном месту утврдио његове карактеристике, последице на здравље и основао клинику за помоћ жртвама мобинга. Он је открио да се чак сваки четврти радник током свог радног века бар једном нађе у улози објекта овог вида злостављања. Касније, шведски лекар који се интересовао за то шта деца могу да ураде једно другом у школи између часова, позајмљује ову Лоренцову терминологију и назива веома деструктивно понашање мале групе деце против најчешће једног детета мобингом. Данашње истраживање ове врсте дечијег понашања спроводи се у задњих тридесетак година и најпознатији истраживач на том пољу је Норвежанин Дан Олвеус. Пратећи традицију терминологије оваквог понашања раних осамдесетих, када је уочио слично понашање на радном месту, Др. Лејман му даје име мобинг. Када говоримо о физичком насиљу оно је врло ретко у изражавању мобинга. Тачније, мобинг на

радним местима је окарактерисан много софистициранијим и суптилнијим понашањима, као што је социјално изоловање жртве. Треба разликовати реч *булинг* која означава агресивне активности деце и тинејџера у школама и реч *мобинг* која означава понашање одраслих на радним местима. Други изрази који се могу наћи у литератури су малтретирање и психички терор. Систематично истраживање др. Лејмена је почело 1982. што је довело до малог научног извештаја написаног у јесен 1983. а објављеног на почетку 1984. године. Националном одбору радне безбедности и здравља у Штокхолму, Шведска. После овога кроз њихове националне законе о радном окружењу Шведска, Финска и Норвешка су подржале права радника на заштиту како физичког тако и психичког здравља. И данас ове три скандинавске земље предњаче у погледу заштите од последица мобинга на радном месту.

Током година истраживања овог феномена, мобинг, односно облика психичког терора, постојало је неслагање у научној заједници како да се овај феномен назове. Поред термина „хоризонтално насиље“, „психичко малтретирање“ или „психичко терорисање“, углавном су се употребљавали изрази булинг и мобинг и то у зависности од тога која је институција стајала иза научника који је ту тему обрађивао. На крају, због чињенице да и мобинг и булинг представљају два врло различита облика деструктивног понашања, треба и их и употребљавати у различитим контекстима. Булинг означава деструктивно понашање деце у школи строго окарактерисано физичким насиљем, а мобинг је облик суптилнијег психичког насиља код одраслих на радном месту. Овакав став је у задње време прихваћен у научној заједници која се бави овим феноменима.

Можемо истаћи да како време одмиче и како године даље иду, права радника су све већа и већа, што доводи до нових истраживања последица мобинга и како на што бољи начин да се он препозна и одреде његове особине како би се побољшали међуљудски односи међу запосленима.

## 2.2. Врсте мобинга

Када говоримо о врстама мобинга на радном месту, мобинг можемо поделити на вертикални, хоризонтални, вербални и невербални. Према истраживањима 55% припада вертикалном, 45% хоризонталном мобингу.

### ❖ Вертикални мобинг

Догађа се када претпостављени злоставља једног подређеног радника или једног по једног радника, док не уништи целу групу, зато се још назива и босинг („bossing“) или када једна група радника (подређених) злоставља претпостављеног (што се догађа у 5% случајева).

### ❖ Хоризонтални мобинг

Одвија се између радника на истом положају у хијерархијској организацији. Осећај угрожености, љубомора и завист могу да подстакну жељу да се елиминише неки колега (доскорашњи пријатељ) поготову ако постоји услов да његова елиминација води напретку у каријери. Често жртва ове врсте мобинга може бити радник који се истиче по квалитету и који је предан послу и радним задацима. Хоризонтални мобинг је и кад читава група радника због унутрашњих проблема, напетости и љубоморе, изабере једног радника, жртву, на којој желе доказати да су снажнији и способнији.

### ❖ Вербални мобинг

Вербални мобинг карактерише систематско јавно понижавање и омаловажавање друге особе.

### ❖ Невербални мобинг

Невербални мобинг се карактерише као смишљено занемаривање особе, ћутња, искључивање из већине активности, као и застрашивање и претња отказом.

### 2.3. Жртве мобинга и последице изазване мобингом

Потенцијалне жртве мобинга могу бити разне, алу су то најчешће особе које су пријавиле неправилности у раду или непоштовање закона, затим малолетни радници, старије особе пред пензијом. Жртве су радници који из било ког разлога нису симпатични руководиоцима или радном окружењу (Балтезаревих, В:2007:19).

Поставља се питање да ли постоје специфични профили жртава мобинга, односно карактеристике људи за које са сигурношћу можемо тврдити да су чешће жртве мобинга. Бројни истраживачи сматрају да су то интровертне особе, изузетне физичке или интелектуалне способности, углавном доста млађи или старији радници. Поред ових најбитнијих, јављају се и многобројне особине, црте личности и карактеристике које никако не можемо занемарити, а то су: веома креативне особе, особе које су уочиле и пријавиле неправилност у раду, особе које траже више самосталности у раду или боље услове рада, особе које након више година беспрекорног радног стажа траже признање, младе особе на почетку каријере, особе проглашене технолошким вишком, особе пред пензијом, болесне особе (које често изостају са посла), особе са посебним потребама, припадници мањинских група, жена у групи мушкараца или мушкарац у групи жена, особе оболеле од нетипичних болести (сида, хепатитис Ц ), слабе личности подложне утицају ауторитета функције особе са неадекватном стручном квалификацијом... (Zarf & Einarsen, 2006).

Можемо закључити да жртва мобинга може постати свако, без обира на пол, старост, социјални статус, спољашњи изглед, степен образовања или професионалну позицију.

Жртве мобинга за последицу често доживљавају депресију, озбиљан стрес (чак и пострауматски стресни догађај) и друге психолошке и здравствене поремећаје. Ако се не адресира на одговарајући начин, осим погоршања здравља жртве, мобинг

може довести до реакције од стране жртве усмерене према насилнику, укључујући чак и физички напад.

Даниела Паукнерова разликује две врсте последица мобинга. Прву представљају психолошке последице, које се огледају у поремећеној концентрацији, у анксиозности или депресији. Главобоље или проблеми са варењем и радом срца јесу пратеће карактеристике жртава мобинга. Друга група представља економске ефекте који се испољавају у смањеном учинку запослених (Pauknerová, 2006).

Мобинг има веома негативне последице по запосленог, било са становишта здравља, али и радног учинка. Здравствени проблеми за жртве мобинга су углавном главобоља, стомачне тегобе, мањак концентрације, незадовољство и завршавају озбиљнијим психичким сметњама. Запослени постепено престаје да верује у себе, сматра себе неспособним да реши чак и једноставне задатке. Нерешавање овог проблема у 20% случајева може довести до самоубиства.

Последице мобинга могу довести до тога да се утиче на радно место и да се створи „нездрави“ окружење и радна околина које ће изазвати велики број негативних последица као што су: повећане узимања боловања, пораст измена радника (флукуација запослених), повећање стреса на радном месту, повећање трошкова који се улажу у едукацију запослених, смањена продуктивност и мотивација за рад, смањење угледа предузећа, смањење квалитета пружања услуга купцима који ће самим тим довести и до смањења задовољства и поверења купаца.

Из поменутих разлога, на крају можемо закључити да је, у случају уочавања или пријављивања мобинга, неопходна синхронизована акција, у складу са Законом, која има за циљ спречавање ове штетне појаве како по запослене, тако и по правно лице.

### 3. УРОЧНО-ПОСЛЕДИЧНА ВЕЗА СТРЕСА И МОБИНГА НА РАДНОМ МЕСТУ

Треба истаћи да су стрес и мобинг у непосредној вези и да узорочно-последично делују један на други. Управо из тог разлога закључујемо да како расте стрес, расте и могућност и потенцијал за извршење мобинг на радном месту. Исто тако можемо навести да су жртве мобинга те које су највише изложене стресу, јер представљају особе које су изложене увек новим условима, задацима, као и другим неповољним околностима на које морају да се адаптирају и прилагоде новонасталој ситуацији, да је превазиђу.

Како је стрес на послу јасно повезан са настајањем негативних ефеката на здравље како појединца, тако и целе организације, јасно доводи до напрезања на послу као и до разних болести које могу да се одразе управо на запосле у радном окружењу. Све то може да утиче на психолошко стање запослених и да узрокују извршење мобинга у радном окружењу. Последице мобинга најчешће се манифестују као пострауматски стрес, поремећај у коме преовладава опсесивно-депресивни синдром, а обухвата непријатељство и неповерење према околина, стални осећај напетости, исцрпљеност, деморализираност због сталног понижавања, омаложавања, исмејавања и одбацивања. Мобинг јесте један такав облик усмерене производње стреса, односно облик агресивне емоционалне злоупотребе усмерене на способност жртве, која разара њено емоционално окружење, најпре односе у породици и међу пријатељима, према моделу развоја пострауматског и стресног поремећаја.

Из таквих разлога проистиче то да мобинг не иде без стреса, као ни обрнуто, као и да је потребно учинити што је више могуће едукације међу запосленима, психолошки рад са сваким запосленим, без изузетака, не би ли се умањило све што негативно утиче на њихово расположење и понашање.



## ЗАКЉУЧАК

Проучавајући стрес и мобинг на радном месту долазимо до закључка да постоји мањак литературе управо из ових области из чега произилази то да још увек није довољно развијена свест о овој проблематици код свих који се налазе у радном окружењу. И стрес и мобинг постају све озбиљнији друштвени проблеми у радним организацијама, који за последицу не утичу само на појединца, већ и на њихово окружење, пријатеље и породицу, што доводи до значајних губитака.

У данашњим околностима, радници су све више и више изложени стресним ситуацијама, да ли због лоше организације, лошег менаџмента, недовољно едукације и времена за одмор, као и низа других околности. Поред тога, запослени некада нису ни свесни под којим се стресом налазе, као и да су у многим ситуацијама жртве мобинга. Због тога је неопходно радити на уочавању раних знакова откривања узрока и стреса и мобинга на радном месту. Неопходно је и да се менаџмент правних лица едукују и ангажују на свим пољима и посвете што је више могуће овој проблематици и превенцији. Потребно је и донети и употпунити одговарајуће законе, прописе и друге акте са којима ће бити упознати сви запослени, као и руководиоци и менаџмент правног лица.

Последњих деценија стрес на радном месту постаје све већи проблем како у европским тако и у светским оквирима, док је мобинг један од најтежих негативних облика радног стреса. Радна места и предузећа трпе озбиљне трошкове због њих где долази до смањења продуктивности рада, омета се напредовање запослених, учесталост изостајања са посла и других негативним последицама, све до коначног затварања радних места.

Неопходно је да се обезбеде што сигурнији услови на радним местима како би запослени били што флексибилнији за напредак и повећање ефикасности радних позиција.

## ЛИТЕРАТУРА

- ❖ Bulut, S. (2019). Why Mobbing is Important. 2(3).
- ❖ Cooper C. L. (1988). Living with stress Penguin Book
- ❖ Ivancevich, John M., Matteson, Michael T. (1993). Organizational behavior, Irwin (Homewood, IL)
- ❖ Lubarda, B. A. (2008). Mobbing at work. ABC - Časopis Urgentne Medicine, 8(3), 133–142.
- ❖ Yusop, Y. Mohd., Dempster, M., & Stevenson, C. (2014). Understanding Inappropriate. Behaviour: Harassment, Bullying and Mobbing at Work in Malaysia. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 127, 179–183.
- ❖ Zapf, D., & Einarsen, S. (2006). Mobbing at Work: Escalated Conflicts in Organizations. Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets., 237–270.
- ❖ Адамовић В. (1983). Емоције и телесне болести, Београд
- ❖ Бенсаба С. (1999). Стрес је живот, Београд: Завод за уџбенике и наставна средства
- ❖ Борис К. и Лепа Б. (2014). Увод у психологију, Центар за примењену психологију у Београду, Београд
- ❖ Грубић-Нешић Л. (2005). Развој људских ресурса, Факултет техничких наука у Новом Саду, Нови Сад
- ❖ Закон и безбедност и здравља на раду “Сл.гласник РС”
- ❖ Јовановић Ј., Аранђеловић М. (2009). Медицина рада, Медицински факултет, Универзитет у Нишу

- ❖ Мандић Г., & Станојевић П. (2021). Корпоративна безбедност, Београд: Универзитет у Београду - Факултет безбедности
- ❖ Нововић З., Зотовић М., Дубовска М., Турђевић О., Биро М. (1994). Етиолошки и феноменолошки чиниоци синдрома ратног стреса, часопис за Клиничку психологију и социјалну патологију
- ❖ Ракић Љ. (2019). Превенција у функцији заштите здравља у Републици Србији, Београд
- ❖ Сутовић А. (2002). Стрес на радном месту, Универзитетски клинички центар Тузла, Медицински факултет универзитета у Тузли, Психијатријска клиника

## ИЗЈАВА О АКАДЕМСКОЈ ЧЕСТИТОСТИ

Изјављујем да сам у приложеном раду поштовао/ла сва правила о академској честитости.

Овај писани рад резултат је искључиво мог личног рада, темељи се на мојим истражиањима и ослања се на наведену литературу.

У Београду, дана \_\_\_\_\_ године.

Потпис студента:

\_\_\_\_\_