

УНИВЕРЗИТЕТ „СВ. КИРИЛ И МЕТОДИЈ“ – СКОПЈЕ

ФИЛОЗОФСКИ ФАКУЛТЕТ



ПОСТДИПЛОМСКИ СТУДИИ ПО МЕНАџМЕНТ НА ЧОВЕЧКИ РЕСУРСИ

ВО ОПШТЕСТВЕНИТЕ ДЕЈНОСТИ

Магистерски труд

Мобингот и организациското работење

Ментор:

Проф. д-р. Милева Ѓуровска

Кандидат:

Емилија Илиева

Скопје, 2017

Мобингот и организациското работење

Содржина

Abstract.....	3
Апстракт	4
Вовед.....	5
1. Формулација на проблемот	7
1.1. Поим и дефинирање на мобингот.....	7
1.2. Суштинска манифестација и препознавање.....	9
2. Етиологија на мобингот	12
2.1. Старо-нов феномен.....	12
2.2. Фактори и манифестација	14
2.3. Видови и фази на мобингот.....	18
2.3.1. Италијански модел.....	21
2.3.2. Сексуално вознемирување (sexual harassment at the work place)	23
2.4. Субјект и објект: мобер и жртва	24
2.4.1. Моберски типови	27
2.5. Стресот како последица на мобинг	31
2.5.1. Организациски промени	35
2.5.2. Организациско однесување (Organizational behaviour) и мобинг	36
2.5.3. Конфликти во организацијата	38
2.5.4. Видови конфликти во организациското работење	40
2.6. Превенција.....	42
2.6.1. Организациската политика како превентива	43
3. ПОСЛЕДИЦИ ОД МОБИНГ.....	46
3.1. Мобинг во организациското работење –прекумерен скап трошок	48
3.2. Трошоци од мобинг за поединецот, организацијата и општеството.....	51
4. Присутност и обем на појавност	58
4.1. Мобинг во земјите на Европската унија.....	58
4.2. Мобинг во САД	67
4.3. Мобинг во Австралија.....	69
4.4. Мобинг во земјите на регионот	69

Мобингот и организациското работење

4.4.1. Мобинг во Република Србија	70
4.4.2. Мобингот во Хрватска	73
4.4.3. Мобингот во Црна Гора	76
5. Мобингот и правната регулатива во Европската унија	78
6. Законски рамки за борба против мобинг (Хрватска, Србија, Црна Гора).....	81
6.1. Хрватска.....	81
6.2. Црна Гора	85
6.3. Србија	88
7. Мобинг во Република Македонија (правна анализа)	91
7.1. Судско процесуирање и практика	95
7.2. Улогата на синдикалните организации во превенција и заштита од мобинг	96
8. Истражување за присуството на мобинг, превенција и заштита во јавниот и приватниот сектор во општина Веница	101
а. Структура на примерокот	103
ФИНАЛНИ СОГЛЕДУВАЊА ОД АНКЕТНОТО ИСТРАЖУВАЊЕ	112
ЗАКЛУЧОК.....	120
Користена литература.....	123

Мобингот и организациското работење

Abstract

The phenomenon of mobbing in organizational performance and its consequences directly sustains the individual (victim), multiply in failure of the organization and society. Defined actions, forms, procedural stages and major psychosocial and financial damages identified in the late 20th century by Franz Lyman are constantly under scientific commitment to prevent a harassment in the workplace and to manage it successfully. Harmful phenomenon that existed through all ages of labor organization in modern conditions has the advantage through appropriate mechanisms, managerial skills and institutional and regulatory safeguards to prevent or dismissed in favor of a smaller impact on the efficiency of the individual and the organization. Mobbing in organizations is constantly present in developed and societies in transition as is Republick of Macedonia as well as in the country where it regulates the appropriate legal framework, but social and institutional awareness and care are in substandard appear.

Мобингот и организациското работење

Апстракт

Феноменот на мобингот во организациското работење и неговите последици кои најпрвин директно ги претрпува поединецот (жртва) се мултиплицираат во неуспешноста на организацијата и општеството. Дефинираните дејствија, облици, процесни фази и големи психосоцијални и финансиски штети идентификувани кон крајот на 20 век од Франц Лајман се постојано под научна лупа со цел да се превенира злоупотребата на работното место и да се менаџира успешно. Штетниот феномен кој егзистирал низ сите епохи на трудовото организирање во современи услови ја има предноста низ соодветни механизми, менаџерски вештини и институционално-регулативна заштита да се спречува или разрешува во корист на помали последици врз ефикасноста на поединецот и организацијата. Мобингот во организациите е постојано присутен, и во развиените и во транзициските општества, како и во Република Македонија, каде што е регулиран со соодветна правна рамка, но општествената и институционална свест и грижа се под стандардите на неговата појава.

Мобингот и организациското работење

Вовед

Прашањето на човечкото достоинство во извршувањето на работните задачи се тесно поврзани со феноменот на мобингот на работното место. Станува збор за остварување на дефинирани човечки и граѓански права кои се во директна врска со прашањето на достоинството, претставувајќи ја неопходната компонента за остварување на социјалните функции на секое човечко битие.

Оваа меѓузависност помеѓу вредностите на достоинството може да се анализира под повеќе перспективи. Секако значајна е перспективата на позитивното право кое се занимава со работните односи, односно прашањата, проблемите и институтите кои произлегуваат од работниот однос. Ова ги засега и човекот и организацијата поради тоа што ја допира целокупната човечка личност, а човекот како жив капитал е есенцијалниот капитал на организацијата и општеството.

Нужна е регулација на општите правила на однесување, односите со другите вработени, колегите, како и релациите со работодавачот. Освојувајќи многу права и слободи, развиениот свет ја легализира и еднаквоста на сите луѓе во правата и достоинството, без оглед на личните својства, полот, расната припадност, националноста, вероисповедта, општественото и имотно потекло, идеолошката или политичката различност. Така, начелото на достоинство, толеранција, пристojни и за човекот достојни услови за работа станаа еден од основните постулати и цели на Меѓународната организација на трудот (MOR), содржани во Филадельфиската декларација.

„Сите човечки битија (...) имаат право да ја достигнат својата материјална благосостојба и својот духовен развој во услови на слобода и достоинство, економска сигурност и еднакви можности“ (чл. 2, а).¹

¹ Bogicevic C., Tomovic Z., Ljudska prava – medjunarodni dokumenti, Sluzbeni list Crne Gore, Podgorica, 2003

Мобингот и организациското работење

Човечкото достоинство е синтеза на разумот, моралниот избор, еднаквоста, духовноста, моќта на емоциите, свеста и совеста, опфаќајќи ги вредностите на социјалната правда, етиката и естетиката на работата и животот. Она што го урива достоинството на работата е дискриминацијата, присилната и ропска работа, мобингот, сексуалната злоупотреба на работно место и сл.

Мобингот, стар колку и човечкиот род, во современиот свет е идентификуван како неетичка и штетна појава со актуелни и далекусежни последици за мобингуваниот вработен, организацијата и општеството воопшто. Феноменот е широко распространет, локално и глобално на работните места, а последиците се врзуваат во синџир, од поединецот и работната средина кон социјалното окружување, па проблемот не останува во доменот на работните односи, туку се имплицира широко социолошки, медицински (психолошки), правно и економски (финансиски).

Поединецот трпи директни последици, организацијата трпи во ефикасноста и вкупните деловни резултати, а на крајот трпи и националната економија, и тоа поради намалувањето на продуктивноста и мотивацијата за работа, поради порастот на невработеноста и зголемувањето на буџетските надоместоци за невработените, фондот за здравство поради зголемените трошоци за лечење и рехабилитација, како и пензискиот фонд - поради предвремено или инвалидско пензионирање.

Современите организации и развиените општества, потпирајќи се на емпириски и научни показатели за овој феномен и неговите штетни последици, континуирано се посветени на навременото детектирање и превенирање на мобингот, но и на навремената и правична заштита на жртвите и санкции за моберите, низ законска регулатива која треба ефикасно да се соочи со проблемот.

1. Формулација на проблемот

Во последната деценија на 20 век, систематското проучување на мобингот е поттикнато дополнително со променетиот однос кон работниците и нивните права. Работничките права се во прогресивен тренд, а истото може да се истакне и за мобингот, поради што се појавува потреба од подетални истражувања за нивно поверодостојно препознавање. Ова се случува во услови на се поголема конкуренција на пазарот, глобализација, организациски промени (приватизација во транзициските општества, спојување, реструктуирање, информатизација), потоа економската криза во првата деценија на новиот век, несигурноста на работните места и очекување на флексибилност од работниците.

1.1. Поим и дефинирање на мобингот

За првпат во науката овој термин го употребува и го воведува биологот Конрад Лоренц (1903-1989), нобеловецот од австриско-германско потекло, кој опишувајќи го однесувањето помеѓу птиците и животните го поврзува со инстинктите според теоријата на Чарлс Дарвин, во борбата на опстанок.

Подоцна направената и развиена компарација од страна на Хајнц Лајман (1932–1999), илустративно може да ја земеме од примерот за глутницата волци кои го селектираат најслабот меѓу нив, инстинктивно го фиксираат како најслаб, а со тоа и како непожелен, па почнуваат да го прогонуваат. Прогонувањето не престанува сè додека жртвата не ја прогонат од нејзината глутница, што во животинскиот свет најчесто завршува со смртен исход.

Во 1973 година, за своето плодно истражување во кое научно ги истражува корените на човечкото однесување, Конрад Лоренц добива Нобелова награда, а Хајнц Лајман е научникот кој станува лидер во истражувањето и дефинирањето на мобингот, воведувајќи го самиот термин „мобинг“. Овој феномен тој го дефинира како „психички терор или мобинг кој е непријателски или неетички вид комуникација која потекнува од едно или повеќе лица, систематски насочен против поединец кој поради тоа се наоѓа во

Мобингот и организациското работење

беспомошна и незаштитена позиција и кој не може да се ослободи поради постапките кои континуирано се повторуваат“.²

Во Законот за социјална модернизација на Франција од 2002 година, мобингот е дефиниран како психичко малтретирање кое се повторува преку активности чија цел или последица е деградација на работните услови на вработениот, кои можат да предизвикаат напад и да нанесат штета на човековите права и човечкото достоинство, да го урнисаат физичкото и менталното здравје или да ја компромитираат професионалната иднина на жртвата.

Во поимањето на мобингот, светската литература употребува и други термини за овој феномен. Познато е дека без да се преведува, во Германија, Шведска и Италија терминот мобинг се користи како таков, но во земјите на англиското говорно подрачје се означува како *bullying*.

Шведската национална служба за заштита и хигиена на работа (Swedish National Board of Occupational and Health) го дефинира мобингот (користејќи го терминот виктимизација) како „повторување на изразено негативни или дејствија заслужни да се прекорат, кои на навредлив начин се насочени кон вработени поединци и можат да доведат до тоа овие вработени да бидат исклучени од заедницата на работното место“.

Меѓународната заедница на трудот (ILO) мобингот го одредува како „навредливо однесување кое се манифестира како одмазднички, злонамерен или понижувачки обид да се саботира еден или група вработени. Здружувањето е против одреден соработник, односно тој се мобингува и се изложува на психичко вознемирување. Во мобинг спаѓаат постојаните негативни забелешки или критики кои изолираат одредено лице во социјален поглед, како и канцелариски гласини или ширење лажни информации“.³

² Leymann H. The Mobbing Encyclopedia, <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>.

³ www.readbag.com/gsputnezavisnost-rs-nuke-materijali-iscod-v-mobing

Мобингот и организациското работење

Во САД најчесто се употребуваат термините како *work abuse* или *employee abuse*.

Кај нас е одомакен изворниот термин на феноменот и се употребува како мобинг, но се преведува и како злоупотреба, малтретирање, па и терор на работното место.

Според меѓународната методологија за дефинирање и проучување на феноменот, може да се каже дека не постои универзална дефиниција за мобингот, но не може да се согледаат ниту значителни разлики во неговото дефинирање. Различните дефиниции се разликуваат само според ставањето акцент на одделни аспекти на феноменот.

1.2. Суштинска манифестација и препознавање

Намерата да се изучува, проучува и истражува мобингот не може да го одмине фактот дека станува збор за одамнешна појава која само добила ново име и која наједноставно се манифестира како психички, ментален и социјален терор кој го трпи вработениот во одреден колектив, под инцијатива на неговиот претпоставен, колегите или сите заедно.

Треба да се напомене дека секој може да биде погоден од овој феномен, без оглед на дејноста во која работи, тоа може да се случи меѓу колегите, како и со учество и по налог на хиерархиски надредениот, така што е мошне деликатно да се одреди типичен профил на жртвата на мобинг. Значи поединецот систематски се напаѓа и понижува за да се ограничат социјалните контакти, да се создадат услови за изолација и беспомошност.⁴

Според Лајман, активностите на мобингот се одвиваат со висока зачестеност (најмалку еднаш во работната седмица) и во подолг период (повеќе од 6 месеци). Зачестеноста и долгото практикување на непријателски однос и малтретирање доведува до значителни ментални, психосоматски и социјални страдања. Лајман констатира дека голем број од неговите клиенти трпат перфидна, груба или прикриена (суптилна) тортура на работното место низ навредување, игнорирање, потсмев или презир, што како последица води кон нарушена самодоверба, нарушен психички мир и стабилност на жртвата. Тој основал и специјализирана клиника за лечење на лица кои трпеле

⁴ Jerinic Jasna, „Mobing“, Beogradska Akademija Racunarskih Nauka, 2007, Beograd, str.4

Мобингот и организациското работење

долгогодишен мобинг. Меѓу неговите први пациенти имало 64 пациенти, од кои 20 мажи и 44 жени. Ова го најавило фактот дека жртви на мобинг во повеќето случаи се жените, и тоа не само поради сексуалното вознемирување на кое биле почесто изложени, туку и поради други видови малтретирања.⁵

Постапките на мобингот најчесто стартуваат со промена во работното окружување, а потоа можат да доведат до конфликти и ерозија на меѓучовечките односи. Процесот на мобинг е означен со мобилизирачки постапки и систематски напади кои се манифестираат како психолошки терор од страна на поединец или група луѓе насочени кон жртвата, кој неопминливо доведува до психосоматски и психички пречки и заболувања, отсуства од работа и сл. Мобингот е смислена операција која во почетокот формира социјална изолација за жртвата од најобична екскомуникација до дејствија кои се однесуваат на нејзиното работно место и работни задачи, ускратување информации, критики поради незавршена или лошо завршена работа, девалвирање на работните резултати, преместување на пооддалечени работни места и сл. Всушност, се развива стратегија за целосна „специјална војна“ против избраната жртва на мобинг, па во корпусот на инструменти влегуваат гласините, како ширење непроверени, односно исконструирани информации, клевети, непристојни шеги кои ги иронизираат, на пример, личниот изглед, говорот, одот, етничкото потекло, религиската припадност, сексуалните различности, итн. Процесот може да се развие до степен на сериозни закани, па сè до физички напади.

Моберот и неговите активни или пасивни „помошници“ имаат за цел жртвата да биде:

- Изолирана
- Понижена
- Обезвреднета
- Уништена

Овие сублимирани постапки на мобингот се сместуваат во различни категории, а според Лајман може да се сведат во овие активности:

⁵ Leymann Heinz, The Mobbing Encyclopedi , www.levmann.se

Мобингот и организациското работење

а. Напади врз можноста за комуникација (посебни коментари на менаџментот, прекинување во текот на говорот на жртвата, редукција на контактите, постојано прекинување, гласно викање кон жртвата, нејзино снабдување со делумни упатства, понижувачки гестови – мимикрии);

б. Напади на личноста и социјалните контакти (избегнување контакти со жртвата, нејзина изолација во простории оддалечени од останатите колеги, забранети контакти со жртвата);

в. Напади врз личната репутација (ширење трачеви, исмејување, искористување слабости, навреди, имитирање на одот, гласот, движењето, напад на политички и религиозни убедувања, непристојни шеги на сметка на националната припадност, приватниот живот, сексуални понуди, и сл.);

г. Напади врз квалитетот на работата (на жртвата не ѝ се даваат работни задачи или ѝ се доделуваат бесмислени работи (синдром на „празно биро“), секојдневни критики и приговори, затрупување со бесмислени работи (синдром на „полно биро“), ускратување на информации, нагласена контрола, слаби оценки за резултатите од работата);

д. Напади врз психичкото здравје (присилување на извршување опасни работи, закана со физичко насилство, намерно предизвикување стрес, директно насилство, сексуално вознемирување и злоупотреба);

Мобингот започнува или се развива во конфликт, кој всушност е „контроверзија, разлика во мислење или отпор“. Сепак, не значи дека секој конфликт во работната средина секогаш мора да резултира во мобинг, доколку трае кратко или доколку добие форма на „претеран судир“, дури и доколку трае подолго и често се повторува. Онаму каде што има мобинг, задолжително има конфликт, но сличност постои и помеѓу мобингот и вознемирувањето со кое се означуваат постапки на „постојано попречување или создавање нервоза со постојани напади“.⁶

⁶ / <http://www.leymann.se/English/frame.html>

2. Етиологија на мобингот

2.1. Старо-нов феномен

Во основата на мобингот стои психолошката конституција на луѓето, но како и секој друг феномен произведен од природата на човекот, мобингот бара соодветни услови за да може да се иницира и процесуира.

Историјата на човечките односи изобилува со експлоататорски и понижувачки појави воопшто, особено во доменот на работата и работните односи. Тоа се општествата кои на својот степен на развој го бележат тоталното уривање на човечкото достоинство, како што се на пример робовладетелските заедници и држави, каде што да се биде човек-роб, да се располага со тоа човечко битие и неговото семејство еднакво на предметна или животинска сопственост, да се врши со него купопродажба, било и законски и етички институционализирано.

Напредокот во освојувањето еднаквите човекови права и слободи за секој човек не е огромен ни во понатамошниот развој на општеството, кога во феудалните држави исто така била озаконета полузависноста на економски посиромашната класа, но по појавата на граѓанските идеи кои се спротивставиле на моќните европски монархии, незапирливо се движи просветувањето и борбата за уривање на стариот апсолутистички поредок и устројување на законитостите на слободната економија, слободната мисла и слободниот граѓанин како фундаменти на капитализмот и парламентарните демократии.

И покрај тоа што нашата предметна проблематика конкретно е вrameна во феноменот на мобингот и организациското работење, нејзиниот поширок контекст матично произлегува од идејата на човековите права, чиј корен доаѓа од школата на природното право.

Така, влијанието на просветителските филозофи од 18 век го отвориле патот за револуционерни промени во индивидуалната и општествената свест, која натаму се преточува во кодификација на човековите права во декларативни и регулативни

Мобингот и организациското работење

документи. Во еден покус историски преглед, тука влегува англиската Magna carta од 1215 година, со која делумно се ограничило самоволието на монархот, потоа Вирџинската декларација од времето на Американската револуција во 1776 г., во која се нотира дека сите луѓе имаат еднакво право „на живот, слобода и потрага по среќа“, како и придобивките на Француската револуција од 1789 година, од која произлегла Декларацијата за правата на човекот и граѓанинот.

Општата Декларација за правата на човекот на Обединетите нации од 1948 година ги апсолвира неколкувековните борби и настојувања во оваа сфера на човековото живеење и работење. Затоа во нејзиниот Вовед, меѓу другото, е запишано:

„Бидејќи признавањето на вроденото достоинство и еднаквите и неотуѓиви права на сите членови на човековата фамилија се темелот на слободата, правдата и мирот во светот; бидејќи непочитувањето и презирањето на човечките права водело кон варварски постапки кои ја навредувале совеста на човештвото и бидејќи создавањето на светот во кој човечките битија ќе уживаат слобода на говорот и уверувањата и ќе бидат слободни од страв и сиромаштија е прогласено како највисоко тежнење на секој човек“ се прогласува во оваа Декларација на ООН, каде во член 1 стои:

„...сите човечки битија се раѓаат слободни и еднакви во достоинството и правата. Тие се надарени со разум и свест и треба едни со други да постапуваат во духот на братството“.

Членот 23 од истата Декларација во став 1, вели: „секој има право на работа, на слободен избор на вработување, на правични и задоволувачки услови за работа...“⁷

Во овој труд посебно поглавје ќе се занимава со правните рамки низ кои се регулира мобингот на работните места, но во оваа потточка во која треба да се утврди и предочи етиологијата на мобингот ја бараме развојноста на феноменот кој во дадени историско-општествени услови, иако бил присутен, не можел да биде препознаен, дефиниран и санкциониран како таков поради степенот на развој на заедниците, нивното општествено-политичко уредување, карактерот и степенот на развој на работните односи и организацијата и сл.

⁷ www.ombdusman.co.me/docs/izvjestaji/deklaracija_o...

Мобингот и организациското работење

Значи мобингот го следи човекот од неговото прво организирање до денес, но разликата се состои во тоа што некогаш феноменот бил компатибилен на општествено-економските, политичките и останатите перформанси низ кои легално се самоидентификувале заедниците и нивните елити, додека современиот свет на граѓанинот, како центар на народите и државите, бескомпромисно го фиксира феноменот како дискриминаторска и штетна појава за поединецот и заедницата.

Феноменот е одамнешен и постојан, но и нов во контекст на еманципираното и демократско општество, како и современата организација која човечките ресурси ги препозна и дефинира како најскап капитал во вкупниот капитал.

2.2. Фактори и манифестација

Меѓу условите во кои мобингот може да најде плоден амбиент во работната средина влегуваат:

- Недоволно транспарентна атмосфера
- Недоволно интерно информирање во организацијата
- Лошо однесување на раководителите
- Неадекватно управување со човечките ресурси и лоши меѓучовечки односи
- Недоволно разграничени надлежности и соодветна поделба на работните задачи
- Потиснување на различните мислења и конфликтите

Имајќи ја предвид несоодветната организација на работата, можеме да зборуваме, на пример, за непостоење на адекватна заштита на одредено работно место. Ова особено се однесува на работните места кои бараат посебни услови за работа, при кои вработените се изложени на опасни супстанции, бучава, вибрации и сл.

Несоодветна организација на работата може да се согледа и во примената на неадекватни методи во раководењето од страна на менаџментот, како на пример недостиг на добра комуникација со вработените, чести промени на условите за работа, распоредување на работни места за кои се бара понизок степен на стручна подготовка, и сл.

Мобингот и организациското работење

Во таа смисла, лошата организација на работа е детектиран извор за насилство на работното место и тогаш во организациското работење се комбинираат разни мерки, како:

- Промени во начинот на работа
- Унапредување на содржините на работа преку ефикасен дизајн на работата, особено онаму каде што работите се монотони, темпото на работа е неумерено итн.
- Реорганизирање на работното време онаму каде се согледува потреба од намалување на притисокот врз поединецот
- Размена и имплементација на најдобри практики

Причините за мобинг се многубројни, но во било каква манифестација, тој се појавува од конфликт стартуван најчесто од значајна промена во работната средина која доведува до лоша организација на работењето, што значи дека еден од иницирачките фактори е лошата организација.

На пример, анализата на 800 случаи (Kihle, Niedl, Lezmann, Becker) покажува дека е востановена крајно лоша организација на работата и речиси во сите менаџментот е незаинтересиран и лошо менаџира.⁸

Две спротивни становишта кон извесен работен предизвик може да изродат конфликт. Тоа може да настане како последица на:

- нерамномерна распределба на средствата
- меѓусебната поврзаност на работните задачи
- различноста на целите
- различните перцепции и вредности
- индивидуалноста на стилот, образованието и културата
- лошата комуникација

Секако, причините за конфликтот може да потекнуваат и од различноста на професионалните позиции, промената на овластувањата и статусот внатре во организацијата, како и во организациското преклопување.

⁸ /Leumann Heinz , The mobbing Encyclopedia , www.levmann.se/

Мобингот и организациското работење

Независно од тоа што е главната причина за конфликт, менаџментот и организацијата мора да бидат свесни дека конфликтите во организацијата се неизбежна појава, но од нивното успешно менаџирање и разрешување ќе зависи дали конфликтите ќе донесат позитивни или негативни последици во организациското работење. Мобингот како појава не може да отвори простор за позитивни промени зашто тој е плод на негативна енергија која потекнува од намерно нерешавање на секојдневните конфликти и намерно одржување на атмосфера на неразбирање. Тогаш, нужно, комуникацијата во таква атмосфера станува непријателска и неетичка. Во таква атмосфера, едно или повеќе лица се негативно насочени кон жртвата на која однапред ѝ е одредена улогата на беспомошен и незаштитен вработен.⁹

Доколку конфликтот е една од главните подлоги за мобингот на работното место и доколку следува лошо менаџирање на конфликтот, тоа ќе придонесува за продлабочување на мобингот. Поради тоа, многу штетен одраз има игнорирањето на активностите на мобинг.

Во организациите каде што е присутна злоупотребата, некомпетентноста на управата е дефинирана како „Н“ три, што подразбира:

- Нестручност
- Незнаење
- Несовесност¹⁰

Раководењето во вакви ситуации се карактеризира како „шефување“, а не како раководење. Жртвата одбива да се брани од страв дека ќе ја изгуби работата, осамена е и беспомошна. Неснаодливите менаџери не го препознаваат, не го спречуваат и не го запираат мобиншкото однесување, па тоа станува една од честите причини за неговата појава. Штом менаџерот уште во старт ги занемарува првите знаци на мобинг, тој се продлабочува и ескалира.

⁹ Koic Elvira, „Mobing, tokenizam, seksualno uznemiravanje zena na random mjestu,” Casopis Kruh i ruze br.26, Zagreb, 2005 g, str.1

¹⁰ Soljan Ivana, Josipovic-Jelic Zeljka, Jelic-Kis Anita, „Mobbing – zlostavljanje na random mjestu”, Zagreb, 2008 g. str.38

Мобингот и организациското работење

Организациската клима која ги потиснува и ги занемарува конфликтите, па не ги решава навреме и на соодветен начин, прераснува во стартна клима за процесуирање на мобингот.

Доколку во организацијата се практикува авторитативното менаџирање со оневозможување на вработените да ги остваруваат своите индивидуални, но и колективни права во работниот однос, за партиципација во одлучувањето, конфликтот може многу лесно да изроди мобинг.

Појавата е многу честа во државите со скорешна демократизација т.е. држави во транзиција и адаптација на либералните услови. Целиот процес на трансформација, кој самиот по себе е комплексен, често е проследен со несоодветна управувачка политика.

Транзицискиот мобинг е појава која ги проследува овие организации и дијаметралните промени кои ги донесува приватизацијата (промена на сопственоста). Неспособноста на менаџментот да ги решава предизвиците произлезени од процесот на работа е совршено добра клима во која се раѓа мобинг.

Глобализацијата и либерализацијата донесоа битни промени во сферата на работата и работните односи. Дојде до зголемување на конкуренцијата, организациски промени, рецесија, движења на пазарот на трудот и зголемена несигурност на работните места, а сето тоа донесе и рефлексии кон промени на условите за работа, како и сè поизразени психосоцијални оптоварувања за вработените.

Овие промени се новите предизвици на современата организација и менаџирање на човечките ресурси и како такви создаваат услови за негативни појави кои треба да се разрешуваат, но подигајќи го степенот на комплексноста на работните задачи придонесуваат и за јакнење на индивидуалните вредности и задоволство од постигнатите резултати.

На кој начин промените ќе се одразат врз поединецот не зависи само од индивидуалното доживување и психоструктурата на една индивидуа. Како битни фактори се јавуваат и организациската структура и условите за работа, како и социјалните релации во тимот и кон претпоставените (и обратно).

Мобингот и организациското работење

Воведувањето нови технологии, нови форми на работа (тимски) и флексибилни работни односи влијаеле на промените на односите и оптоварувањата на работните места.

Кога се очекува и се настојува на поголема ефикасност во работењето, автоматски се подигнува и степенот на личната одговорност, адаптација кон информатичко-комуникациските технологии, подобра организација на работното време, итн.

2.3. Видови и фази на мобингот

До видовите на мобинг можеме да дојдеме поаѓајќи од содржината и целите на мобилизирачките постапки и фактите кои покажуваат кој е жртвата од мобингот, а кој е злоупотребувачот.

Во таа смисла, се разликуваат вертикален и хоризонтален мобинг.

Вертикален мобинг е оној што настанува кога хиерархиски надредениот (претпоставениот) извршува мобинг над некој подреден работник, или доколку мобингот е сериски тогаш жртвите на мобинг се одредена група вработени. Тоа се практикува сè додека не се дојде до саканата цел, стратешки мобинг, босинг. Ваков вид мобинг има во ситуација кога група работници извршуваат мобинг врз некој претпоставен.¹¹

Во услови на промена во компаниите кои се одразуваат на бројот на вработени се создава амбиент за мобинг воопшто, а особено стратешки мобинг, кој има за цел непожелните работници да си одат од работа. Во земјите во транзиција каде што се одвива приватизација и реструктуирање на компаниите, процесот е проследен со отпуштање на вишокот на вработени, при што мобингот е зачестен и се применува како начин да се принудат вработените сами да си заминат од работното место.

Во земјите каде што има развиено законодавство и важи прецизно строга регулатива во случаи на масовно отпуштање од работа, зад правата на вработените стои синдикатот и реагира при кршење на нивните права. Тоа се силни синдикати со

¹¹ Kostelic-Martić A., „Mobing: psihicko maltretiranje na radnome mjestu, Skolska kniga, Zagreb, str.16

Мобингот и организациското работење

дефинирана и утврдена кампања против мобингот на работните места, со опсежни информации за проблематиката, правата на вработените и субјектите задолжени за ефикасна помош на жртвите од мобинг на работното место.¹²

Хоризонталниот мобинг се карактеризира со мобилизирачки активности помеѓу вработени кои се на еднаква позиција на хиерархиската структура на организацијата. Во палетата на мотиви кои може да бидат причина за иницирање на непријателските постапки може да бидат оние од лична природа, какви што се љубомората, антипатијата, целта да се елиминира колегата за да се сочува работното место или позицијата.

Најчесто во овој вид мобинг група на вработени се организира и се здружува против еден вработен кој се „жртвува“. Санкциите кон одредена жртва може да бидат иницирани и како резултат на различен културен модел, на пример, бегалци, различни религиски обележја, и сл.

Од емпириските истражувања на мобингот во доменот на неговите видови може да се види дека во поголемиот број случаи се јавува мобинг на работното место од вертикален вид. Помал е бројот на случаи кога група вработени врши мобинг врз претпоставениот.¹³

Мобингот на работното место може да се категоризира и во други два вида: афективен, или емоционален, мобинг и стратешки мобинг.

Во афективниот вид, мобингот е акцентиран низ специфичните особини на личноста на моберот и жртвата на злоупотреба.

Низ примената на мобинг може да се практикуваат многу перфидни мерки какви што се селектирани или минимизирани информации кон жртвата или стопирање на извештаи и соодветни документи во кои се опишува и евидентира завршената работа, односно тие се запираат пред да дојдат до претпоставениот, што понатаму доведува до

¹² <http://igmetall.de/buecher/onlinebroschueren/mob-bing/mobbing.html>

¹³ www.eurofoun.eu.int. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2005) Violence, bullying and harassment in the workplace

Мобингот и организациското работење

приговори кон неговата работа и критики од страна на претпоставениот кон мобингуваниот вработен.

Кога овие постапки на стратешкиот мобинг траат редовно и подолго, за жртвата настапуваат сериозни психо-социјални пореметувања, по што таа е принудена да бара медицинска помош. Следуваат чести отсуства од работа со намален капацитет за извршување на работните задачи, па тоа е доволно за работодавачот да дели откази и да го намали бројот на вработени како цел на стратешкиот мобинг.

Хајнц Лајман говори за фази низ кои се остварува мобингот. Овој негов модел се реализира низ:

1. секојдневни конфликти
2. почеток на мобингот и психичкиот терор
3. грешки, злоупотреби (често и нелегални од страна на надлежните за човечки ресурси)
4. исклучување од работното место¹⁴

Некои автори, анализирајќи ги овие четири фази, воведуваат и „ситуација 0“, која го карактеризира конфликтот чија цел не е некој да се уништи туку преку мобингот да се заземе подобро место во организацијата и да се издигне над останатите вработени.

¹⁴ Leymann H. (1996) The Content and Development of Mobbing at Work. *The European of Work and Organizational Psychology* 5(2):230-250; Leymann H. (1998) *The Mobbing Encyclopedija*, www.leymann.se.

Мобингот и организациското работење

2.3.1. Италијански модел

Теоријата на мобинг го познава и „италијанскиот модел“ на италијанскиот истражувач Ege Harald, кој, проучувајќи го Лајмановиот модел на фазите на мобингот, забележал дека тој модел не е добро применлив во италијанската реалност како што е во скандинавските земји. Оттука заклучил дека овој модел остава премногу празнини и отворени прашања за мобингот, поради што извршил одредени прилагодувања на основниот модел на Лајман.

Теоријата на италијанскиот модел некои автори ја утврдуваат во овие фази :

1. Таргетиран конфликт
2. Почеток на мобинг
3. Злоупотреба од одговорните
4. Влошување на психичкото и физичкото здравје на жртвата
5. Исклучување од работната средина (доброволно, предвремено заминување во пензија, развој на опсесивно однесување, напади врз моберот, самоубиство)¹⁵

Целиот процес почнува со судир кој сериозно ги урива меѓучовечките односи, при што станува темел за натамошен развој на мобингот. Изворниот конфликт може да падне и во заборав, но агресивните настојувања од страна на моберот стануваат сè позасилени.

Во фазата на агресивна ескалација доаѓа до ескалација на агресивноста со вистинска психолошка тортура врз жртвата. Во тој корпус на неетичност и насилност влегуваат понижувања, злоупотреби, емоционални измачувања и ширење гласини, при што кај жртвата се востановува комплексот на пониска вредност, губење на своето човечко и професионално достоинство.

На тој начин жртвата станува дежурен виновник, значајно обележана и изолирана, непрекинато злоупотребувана, и се прогласува за виновна за сè и сешто. Кога жртвата се обидува да пружи очајнички отпор за свој опстанок, нејзиниот потенцијал е веќе руиниран

¹⁵ Kostelic-Martic A. „Psihicko maltertiranje na radnom mjestu“, Skolska knjiga, Zagreb, str.69

Мобингот и организациското работење

поради сериозните психосоматски нарушувања и болести. Следува финалето, во кое жртвата е конечно скршена.

Ова се случува по повеќегодишна злоупотреба, кога жртвата е веќе со дијагноза за хронично заболување, ја напушта работата или во поретки случаи прави обид за самоубиство или се самоубива.

Италијанскиот модел во своето изворно утврдување изгледа вака:

- Воведна или нулта фаза (Condizione Zero)
- Таргетиран конфликт
- Почеток на мобинг
- Први психосоматски симптоми
- Грешки и злоупотреби на раководниот кадар
- Сериозно влошување на менталното и физичкото здравје на жртвата
- Исклучување од светот на работата

Според авторот, нултата фазата е почетна ситуација на мобингот, која тој ја набљудува во контекст на организационото работење во Италија. Кога во една типична италијанска компанија е присутен конфликт помеѓу вработените, настапува општа напнатост која не е мобинг, но станува погодна тло за негов развој. Тоа може да биде атмосфера на општа конфронтација, во која секој е против секого и каде жртвата сè уште не е искристализирана, но се забележливи несогласувања, спротивставени дискусии и обвинувања.¹⁶

Суштински и хронолошки се случуваат истите дејствија, но моделот на Н. Еге како претфаза ја дефинира фазата нулта, додека последиците кои ги трпи жртвата на мобинг ги поделува на почетоци од нарушување на здравјето до фаза на негово сериозно влошување.

¹⁶ Harald Ege, Mobbing: che cos'è il terrore psicologico sul posto di lavoro, www.proteo.rdbcub.it

Мобингот и организациското работење

2.3.2. Сексуално вознемирување (sexual harassment at the work place)

Еден специфичен и мошне присутен вид на мобинг е сексуалното вознемирување.

Секој облик на несакано, вербално, невербално и физичко однесување од сексуална природа, секој обид за сексуално влијание врз одредено лице е дефиниција за сексуалното вознемирување во организациското работење, со цел или постигнување ефект на повреда на достоинството со вознемирување, збунување и непријатно самочувство за жртвата.

Битни се полот на жртвата и злоупотребувачот, зачестеноста на манифестациите и категоријата на однесување на злоупотребувачот. Ваквите однесувања може да се насочени:

- од маж кон жена
- од жена кон маж
- од жена кон жена
- од маж кон маж
- од надредени кон подредени¹⁷

Значајната разлика помеѓу машките и женските испитаници е последица на половите разлики во перцепцијата и евалуацијата на сексуалното однесување на работното место. Речиси секој десетти маж доживува слични непријатности, но повеќето од нив одбиваат тоа да го признаат, додека нивните работодавачи таквите обвинувања ретко ги сфаќаат сериозно и сметаат дека таквото однесување не само што може да го истрпат туку на злоупотребата од таква природа би требало да бидат благодарни.

Наспроти тоа, работата во окружување кое е непријателско кон жените (misoginya) делува негативно на здравјето и благосостојбата на сите вработени.¹⁸

¹⁷ Koic Elvira i Jadranka Apostolovski, Najcesca pitanja I odgovori, Virovitica, Hrvatska, 2006 g. Str.16, Mobing.hr

¹⁸ / Ibid str. 18/

Мобингот и организациското работење

Уште во 1964 година во САД е правно регулирано сексуалното вознемирување на работното место како едно од цивилните права (Title VII of the Civil Rights) кое е вклучено во федералниот закон на земјата, како институција (Policy on sezial or other workplace harassment).

Земјите на Европската унија во Брисел го донеле Законот против сексуално вознемирување на работа (2002 година, а стапил во сила во 2005 година). Во него стои дефиницијата на поимот како обврзувачка за сите членки на Унијата, според која сите вработени се одговорни, а работодавачите со обврска да предвидат превентивни мерки.¹⁹

2.4. Субјект и објект: мобер и жртва

Жртва на мобинг може да стане секој вработен, без оглед на старосната доба, полот, физичкиот изглед, социјалниот статус, образовниот степен, работниот или професионален статус.

И покрај тоа што многу психолози тврдат дека мажите и жените се подеднакво податни за жртви на мобинг, постои мислење дека мобингот сепак почесто ѝ м се случува на жените. Жртва на мобинг може да биде и способниот вработен, трудољубивиот, и совесен поединец. Сепак, се смета дека колку е пониско на хиерархиската лествица тоа е сепак поголема можност за мобинг.²⁰

¹⁹ / Koic Elvira, Mobing, tokenizam, seksualno uznemiravanje zena na radnom mjestu, Hrvatska, 2005 g. Str. 7/

²⁰ /Jokic-Begic N., Kostelic-Martic A., Nemcic-Moro I. „Mobing-moralna zloztavljanja na radnom mjestu“, Zagreb, Socijalna psihijatrija, vol.31/1:25-32

Мобингот и организациското работење

Истражувањата покажале дека карактеристични жртви на мобинг се:

- Праведници (чесни луѓе) кои воочиле и пријавиле неправилности во работата
- Телесни инвалиди
- Млади тукушто вработени лица и постари лица пред пензионирање
- Поединци кои бараат повеќе самостојност во работата или подобри услови за работа
- Оние што е многу извесно да станат вишок вработени
- Многу креативни поединци кои иницираат промени и со тоа ја раздвижуваат постојната состојба во организацијата
- Најново вработените во организацијата
- Лица со различно етничко или религиско потекло
- Болни и ексцентрични луѓе²¹

Се смета дека меѓу доминантните карактеристики на типичните жртви на мобинг се:

- Висока мотивираност за работа
- Висока одговорност
- Отвореност и подготвеност да се предочат грешки и пропусти
- Борбеност
- Уверување дека правдата е достижна итн.

Додека, пак, настојувајќи да го замислиме или анализираме моберот, тогаш и под претпоставка на лаичка перцепција поткрепена со елементарна етика (совест) ќе добиеме застрашувачки одговор за личноста која злоупотребува друга личност.

„Злоупотребувачот е крвник, перверзен нарцисоид, лице кое доживува големо задоволство со повредување и напади врз други. Тој е психопат без симптоми, кој својот

²¹ Gilioli A., Gilioli R. *Cattivi Capi, Cattivi Colleghi*, Milano, Mondadori (2000)

Мобингот и организациското работење

еквибриум го пронаоѓа истресувајќи ја на другиот својата болка, која не ја чувствува и ја пренесува на внатрешни конфликти кои ги негира.

Тој трансфер на болката му овозможува да се чувствува со поголема вредност на сметка на другиот²².

Кога ги согледуваме карактеристиките на мобингот, постапките низ кои тој се реализира и фазите кои се утврдени во неговата развојност, тогаш го бараме и профилот на злоупотребувачот и жртвата.

Моберот најчесто се дефинира како суетно лице (нарцисоидно) кое нема психо-социјален капацитет да ги разбере проблемите на останатите. Конституцијата на моберот е често параноидна и како таков смета дека самиот е злоупотребуван!

Креатор и извршител на мобинг може да биде претпоставениот, кој сам или заедно со соработници извршува мобинг над еден или повеќе вработени, доколку, на пример, при стратешка менаџерска одлука треба да биде или да бидат отстранети од работа. Ова се применува доколку не постојат законски можности за отказни решенија или доколку работодавачот сака да ги избегне финансиските трошоци околу тоа.

Непријателски постапки може исто така да предизвикаат и љубомората и завидливоста, загрозеноста од поквалитетни колеги или амбицијата за кариерен напредок.

Како што покажуваат некои студии, мигрантите како и припадниците на одредени етнички заедници (најчесто малцински) се многу често жртви на мобинг.

²² Hirigoyen M.F. Molestie morall. Einaudi, Torino (2000), наведено според Kostelic-Martic A. „Mobing: psihicko maltretiranje na random mjestu”, str.25, Zagreb,2005

Мобингот и организациското работење

2.4.1. Моберски типови

И покрај тоа што поединците кои се јавуваат во улога на извршители на мобинг имаат генерално заеднички особини, психологијата низ своите истражувања дошла до профилирање на следниве типови мобери:

- Константен критичар
- Двоглава змија
- Хистерична Мими
- Контролор
- Случаен мобер
- Мобер опортунист
- Сериски мобер
- Мобер нарцис
- Мобер зависник

Константниот критичар е исклучително негативен и се препознава по тоа што постојано наоѓа грешки и дава нефер критики. Овој тип на мобер ја затскрива својата лична несигурност и страв со јавно истакнување на својата храброст. Тој најчесто се однесува како татко на жртвата притоа третирајќи ја жртвата како да е дете. Константниот критичар тежнее кон позиции на претпоставен зашто поседува способности со кои ги принудува луѓето да работат напорно. Тој тежнее да ја урне секоја доверба која владее меѓу колегите за да ја зголеми недовербата и сомневањето меѓу нив.

Типот на „двоглава змија“, кој името го добил поради двојноста во која одлично глуми невин човек додека истовремено спроведува саботирање на жртвата, е пасивно-агресивен тип на мобер кој користи некоректен стил во однесувањето со луѓето. Тој глуми пријателство со жртвата додека ѝ работи зад грб. Овој злонамерен човек обично зборува едно, а зад грб споведува друго. Може да го пофали вработениот за добро завршена работна задача, а потоа на шефот да му соопшти дека се работи за некомпетентен вработен.

Мобингот и организациското работење

Типот на „хистеричната Мими“ применува заплашување, а всушност постојано е вон емоционална самоконтрола. Овој тип на насилници може да бидат многу импулсивни и експлозивни до степен на физичка закана. Сакајќи да воспостави страв меѓу соработниците, овој тип може да се препознае по суровоста, фокусираноста само на себе, без чувства за другите. Тактиките на овој тип на мобер се неконтролирана вербална комуникација (дерење), врева, бесни испади, заплашување со агресивни гестови, закани со отказ, фрлање предмети и сл.

Контролор е типот на мобер кој живее и се исполнува со тоа што постојано ги контролира и ги надгледува другите. За овој тип на мобери психолозите сметаат дека се луѓе кои животот не го искусиле на ниеден друг начин, освен во работата. Најмногу сакаат да контролираат со самочувството дека се помоќни од другите. Независно од тоа дали нивната моќ е вистинска или замислена, тие ја употребуваат за да генерираат страв и хаос во работата на групата. Убедени се дека многу работи мора да се изведат на начинот кој тие го замислиле и само тој го сметаат за исправен. Обидот некој да предложи или да употреби друг начин многу брзо ќе го разбесни овој тип на мобер.

Случајниот мобер е оној тип на мобер кој не е свесен за своите постапки кон другите луѓе. Тој обично се однесува како остатокот од светот не постои. Овој мобер предизвикува штета со помош на непристојни коментари или постапки кон другите. Навредите кои ги користи се често од лична или сексуална природа. Овој тип никогаш не ја научил суптилноста на социјалната интеракција. Откако ќе се соочи со одговорноста, обично се повлекува и се извинува за штетата што ја сторил, па во вакви ситуации се учи на социјалните вештини и обично никогаш не ги повторува. На овој тип на мобер е корисно веднаш да му се пружи отпор и да се укаже на лошото однесување, зашто овој тип не го карактеризира злонамерност.

Хроничниот насилник е далеку поопасен тип на мобер, настанат низ личниот развој. Причините за тоа биле пореметување на личноста, лошо детство, недостиг на личен и професионален развој, лошо управување и ментални болести. Овој тип на мобер се обидува да доминира на секој начин врз луѓето во работното окружување, но и надвор од него.

Мобингот и организациското работење

Овој тип на мобер има наклонетост да измислува недостатоци за други луѓе, па така моберите од овој тип се класичен пример на училишни насилници кои не запреле во детството, односно научиле со малтретирање да го постигнуваат она што го сакаат, така што истата тактика ја користат и на работното место. Нивните методи се заканите, понижувањата, воопшто не реагираат со добрина, срам или повлекување, а евентуалните испади на љубезност ги доживуваат како слабост. Луѓето обично се плашат од овој тип на мобери, што всушност е и нивната цел.

Хроничните насилници се заробеници на својата личност. Повеќето од овој тип на мобери се изразено незгодни луѓе во работната средина, зашто ја уништуваат кариерата и го кршат емоционалниот живот на жртвите. Тие не се во можност реално да ги проценат социјалните информации и да донесат реален суд за настојувањата на другите луѓе или обично таквите настојувања ги доживуваат како закана и се подготвуваат за одмазда. Иако не сите, хроничните насилници имаат високо мислење за себе - сметаат дека се супериорни и моќни.

Моберот опортунист е најчестиот тип на мобер и се работи за изразено себична личност. Доколку се најде во ситуација на директна конкуренција за нешто со друго лице во работата, тој ќе се определи за малтретирање за да победи. Овој тип на мобер се разликува од хроничните насилници, зашто може да бидат исклучително пријатни, шармантни, загрижени, добри родители и луѓе кои сакаат да помогнат. Свесни за своето однесување, тие обично се оправдуваат со инстинктот за преживување, како на пример „сè е тоа дел од играта“. Обично се добро вмрежени и имаат сојузници кои се подготвени да одиграат без грешка. Овој тип на мобер обично знае кога треба да престане со малтретирање на други. Тогаш веднаш се повлекуваат штом почувствуваат дека организацијата почнува да истражува, да ги идентификува и да ги казнува оние што малтретираат други.

Сериски мобер е тип на мобер кој во минатото спроведувал мобинг и одново е подготвен да спроведе мобинг. Сериските мобери по многу карактеристики се слични на моберите нарциси. Истражувањата покажале низа случаи во кои жртвата неочекувано и под сомнителни околности ја напуштила работата, заминала во предвремена пензија, неправедно добила отказ, била вклучена во дисциплински или законски постапки или

Мобингот и организациското работење

имала здравствени проблеми поврзани со стресот. Сериските мобери вешто ги користат организациските промени и реорганизациската за да го попречуваат препознавањето на претходно користениот метод кај претходните случаи на мобинг. Присуството на стратешки мобинг особено ги поттикнува на дејствување. Сериските мобери обично се наоѓаат на претпоставени функции и објавуваат значајни административни работи. Тоа се луѓе со длабоки предрасуди, а љубомората и зависта ги мотивираат да одберат еден, обично популарен и компетентен вработен кои сакаат во целост да го стават под контрола на своето незнаење и некомпетентност. Откако ќе заврши со една жртва, серискиот мобер за кратко време пронаоѓа друга. Пред сведоците се секогаш пријатни и шармантни луѓе, а всушност се зловни и одмаздољубиви. Само моменталната жртва на мобинг може да ги види двете лица на оваа психоконституција.

Убедени се во својата супериорност и квалитети за лидерство, а всушност не се во состојба да разликуваат водство (зрелост, одлучност, самодоверба, соработка, доверба, интегритет) од малтретирање (незрелост, импулсивност, агресивност, манипулација, недоверба, измама).

Моберот „нарцис“ е оној тип на мобер каде екстремниот фокус е ставен на самиот себе. За нив соработниците се оние што се под нивното ниво. Тие се патолошки лажговци кои лажно ги претставуваат своите таленти, знаења, вештини, достигнувања и познанства. „Нарцисите“ се многу несигурни и настојуваат да комуницираат со другите од позиција на надмоќ, авторитет и предност. Тие природно гравитираат кон професиите кои гарантираат авторитет за да можат да го пополнат своето его. Неколку занимања ги задоволуваат тие барања: медицинска професија, работа во затвор, менаџерски позиции, професии на познати личности (шоу бизнис, политика, спорт) и други позиции кои гарантираат некој вид авторитет. Дури и кога сè е во ред, нарцисите имаат некоректен однос со своите соработници. Тие бесрамно ги гледаат другите како предмети, инструменти за задоволство кои се лесно заменливи и непотребни. „Нарцисите“ се арогантни, ним им недостига емпатија, склони се кон нечесни активности и злоупотреба на положба. Нив ризикот од потенцијална казна воопшто не ги одвраќа од намерата зашто себеси не се сметаат за подложни на законот. Тие презираат правила, прописи и казни востановени во општеството, додека туѓите потреби и емоции ги сметаат за слабости кои треба да ги

Мобингот и организациското работење

искористат. Нивното доживување на сопствената супериорност ги доведува до тоа да веруваат дека се непобедливи, неранливи, имуни и божествени.

Жртвата од нивниот мобинг најчесто не е во можност да го препознае однесувањето кое го манифестира моберот „нарцис“, зашто жртвите се обично фини и пожртвувани луѓе. Од организациона точка на гледиште, нарцисоидното однесување е тешко да се идентификува и поради тоа бара постојана будност на раководителите и одделението за човечки ресурси.

Моберот зависник е лице зависно од психоактивни супстанции во толкава мера што нема контрола над себе. Според истражувањата (Namie&Namie 2003), 74% од зависниците во САД се вработени. Моберот зависник од алкохол и дрога нема контрола над себе и тој малтретира не од причина да го скрие чувството на некомпетентност туку за да ги прикрие своите навики. Овие мобери ќе речат и ќе направат сè само за да го прикријат вистинскиот проблем. Професионалната интервенција може да биде неопходна во овие случаи.²³

2.5. Стресот како последица на мобинг

Човечката психологија е сложена и, во понизок или повисок степен, постојано спротивставена.

Човекот преку достигната и заокружена комозија ја чувствува својата сигурност, но човекот истовремено е соочен со банализација од повторување и истовремено е битие со идеи, дарби, способен да истражува и открива, односно битие кое мисли, работи и создава. Без оглед на задоволствата од развојот на сите сегменти од личниот и работниот живот, секоја промена во човековата конституција е проследена со помал или поголем стрес.

²³ Fisher-Blando Judith Lynn; Workplace Bullying-Aggressive Behaviour and it's Effect on Job Satisfaction and Productivity; University of Phoenix (2008) str.29-42

Мобингот и организациското работење

Стресот е емоционална состојба која, меѓу другото, е неизбежна при секоја потреба од адаптација на извесни нови услови.

Новите услови се дел и од секоја промена во организацијата, дури и онаа што се смета за најмала.

„Во модерниот свет работното место е единствено „воено поле“ кое му остана на човекот, каде луѓето можат да се убиваат едни со други без ризик да бидат приведени пред лицето на правдата“ истакнува Лајман, со предупредување за светската јавност дека мобингот е занемаруван и толериран облик кој ги загрозува човековите права.²⁴

Поради натрупување на негативни чувства кај жртвата од мобинг, тој кај неа предизвикува различни психички и психосоматски пречки манифестирајќи се низ злоупотреба или заплашување од страна на едно или почесто и повеќе лица на систематски начин. Притоа злоупотребата се одвива на подолго време низ најмалку шест месеци и барем еднаш во работната седмица. Постапката има цел вработениот да се стави во ситуација на продолжен стрес во конструираните услови на работното окружување каде што ја извршува работната задача, за да се достигне степенот во кој жртвата сама ќе се откаже од работниот однос.

Состојбата на стрес на работното место може да се дефинира како низа од штетни физиолошки, психолошки и бихевиористички реакции на ситуациите во кои барањата од работата не се во согласност со способностите, можностите и потребите.²⁵

Науката посветува огромно внимание и интерес околу оваа проблематика, со различни теории и модели за стресот на работното место.

Според Hurrell и McLaney (1998) моделот на стресот на работното место е резултат на интеракција на вработените и карактеристиките на работата која ја изведуваат.

Меѓу факторите од кои потекнува стресот на работното место спаѓаат:

²⁴ Leymann H. How ill does one become of victimization at work? In: Zapf&Leymann, ur. Mobbing and Victization at Work and Organizational Psihology 2, 1996

²⁵ Sauter S. Murphy L. Stress at Work DHHS (NIOSH) Publication No.99-101 Cincinnati: NIOSH 1999

Мобингот и организациското работење

- Факторите на работната околина како што се физичките услови кои се сметаат за незгодни, ергономски неприспособени работни услови, загадување на воздухот, бучава и сл. Овие фактори досега во најголема мерка се идентификувани и за повеќето од нив е утврдено ниво на допуштена изложеност;
- Психосоцијални организациски фактори, како што се меѓучовечките односи, поделбата на работите, јасната и недвосмислена комуникација, работната атмосфера и сл. Овие не се во целост идентификувани фактори и не им се утврдени релевантните вредности кои би можеле да бидат база за интервенции на работното место;²⁶

Според Ајдуковиќ, изворите на професионалниот стрес се делат на:

1. Внатрешни, кои првенствено зависат од поединецот, особините на личноста, претходното искуство, стилот на работа, системот на вредности, сликата која ја имаат за себе и сл.; нереалните очекувања од работата и од себе, кои го надминуваат работниот реалитет и не успеваат да се балансираат со стварноста по периодот на адаптација на работата; потреба од постојана и целосна контрола на ситуацијата; претерана поврзаност за работата и чувство дека ја сносиме целата одговорност; идентификација со работата во толкава мера за таа да се стане главна, единствена содржина и смисла на животот; претерана упорност, ригидност и тврдоглавост во постигнувањето цел по која било цена;
2. Надворешни, или оние што се поврзани со работните услови, организацијата на работа и кои потекнуваат од релациите со други луѓе.

Социјалната болест, според медицината, стресот, е придружна појава во случаите на мобинг на работното место.

²⁶ Hurrell J.J. , McLaney M. Exposure to job stress – a new psychometric instrument, Scan J. Work Environ Health: 14(suppl 1) :27-29

Radosevic –Vidacek 2002 B. Stres na poslu, Medix – specijalizirani medicinski dvomeseclnjak ; 44:96-98

Мобингот и организациското работење

„Моралните малтретирања стануваат поочигледни од кога било. Работодавачите се принудени да го анализираат секој проблем кој има негативни последици на продуктивноста и производствените трошоци“.²⁷

Во Европската унија постои уредба за здравје и безбедност во работата со одредби кои ги допираат психосоцијалните карактеристики на работата (89/391/ЕЕС). Резолуцијата на Европскиот парламент ја истакнува потребата за усогласеност помеѓу карактеристиките на работата и способностите и потребите на вработените, како и превенција од дисбаланс помеѓу барањата на работата и можностите на вработените (Resolution A-40050/99), во која посебно се обрнува внимание на проблемите кои би произлегле од недостигот на автономија во извршувањето на работата, како и монотоните и повторувачки работи, при што се истакнува значењето на ергономијата и примената на нови технологии во подобрувањето на работните услови поврзани со здравјето и безбедноста на работното место.²⁸

„Во Европската унија, 12 милиони луѓе се пожалиле дека се навредувани од страна на управниот кадар, 6 милиони (4%) се пожалиле на телесно насилство, додека 3 милиони (2%) се пожалиле на сексуална злоупотреба. Поради стрес при работа, во Европската унија се регистрирани 48 000 извршени и околу половина милион обиди за самоубиство. Невозможно е низ бројки да се покаже директната врска помеѓу стресот на работа и заболувањата од канцер и други психосоматски болести.

Во САД, во текот на 90-тите, 29-40% на вработени својата работа ја означиле како стресна или многу стресна. Во европските земји 28% од вработените изјавиле дека нивната работа предизвикува стрес со негативно влијание на нивното здравје“.²⁹

²⁷ Bahtijarevic-Siber F. „Management ljudskih potencijala“, Golden marketing, Zagreb, 1999, str.5,6,7

²⁸ http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/stress_en.htm

Radosevic-Vidacek B. Stres na poslu, Medix – specijalizirani medicinski dvomjesečnik, 44:96-98

²⁹ Sutovic Alija, Stres na random mjestu , www.zdravstvo.com

Мобингот и организациското работење

Мобингот претставува сложен социјално-медицински проблем од психолошко-психијатриски аспект и нема никакви дилеми дека остава трајни последици на психичкото и телесното здравје на жртвата.

Според Лајман, секој работник во текот на својот работен век има 25% шанси да биде барем еднаш жртва на мобинг.³⁰

2.5.1. Организациски промени

Современата организација се одликува со постојани промени.

Овој процес е проследен и со конфликти помеѓу оние што ги носат или брзо ги прифаќаат промените и оние што се опортунни кон нив. Тоа е процесот на менување, односно модифицирање на организацијата, прифаќање и разработка на новите идеи, облици или однесувања на организациите и луѓето.

Промените најчесто ја опфаќаат промената на технологијата и постапките, организациската структура и структурата и позициите на вработените.

Современата организација, динамично проследена со промени, треба да ги развива потенцијалите за флексибилност заради соодветна реакција на промените на окружувањето. Тоа значи да може да одговори со функционална флексибилност заради потребите од кадровски разместувања според новите потреби, потоа да овозможи успешно работење и со помал број вработени, да реализира финансиска флексибилност како способност за брзо прилагодување на трошоците на работењето и заработувачка во пазарни услови. Овој тип на промена ги засега пред сè транзициските системи.

Независно од видот и длабочината на промените, тие нужно влијаат на вработените и нивните меѓусебни односи. Во таков објективно променет работен амбиент е очекувана манифестација која полесно ќе ги изрази и негативните аспекти на поединците кон други поединци кон кои би се извршувало злоупотреба на работното место (мобинг).

³⁰ www.rauche.net/izdanja/broj-4/mobing-na-radu,posljedice-po...

Мобингот и организациското работење

2.5.2. Организациско однесување (Organizational behavior) и мобинг

Мобингот е најекстремниот вид негативна појава во доменот на организациското однесување и постојан интерес на научните истражувања.

Барајќи го сегментарно во целокупноста на организациското работење, како негативна релација на поединец кон поединец, или група кон поединец, тој е дел од организациското однесување.

Оваа релативно млада научна дисциплина (organizational behavior) го проучува однесувањето на човекот во организациското работење, подеднакво занимавајќи се со нивото на поединецот, работните групи и тимови, до нејзиното најшироко ниво. Предизвикот на врските и начините на организациското однесување е голем и за науката и за менаџерите кои со соодветни дејствија треба да влијаат на обликувањето на однесувањето на луѓето во организацијата.

Според Стивен Робинс, „...доколку ги прашате менаџерите да ви ги опишат нивните најчести или најтешки проблеми, се покажува дека сите имаат заедничка тема. Менаџерите најчесто ги опишуваат човековите проблеми. Тие говорат за сиромашните комуникациски вештини на нивните шефови, недостигот од мотивација на вработените, конфликти меѓу членовите на тимот, надминувања на отпорот на вработениот кон реорганизирањето на компанијата и слични грижи“.³¹

Со оглед на тоа дека прашањето за факторите од кои зависи организациското однесување е основна проблематика на организациското однесување, и за прашањата на мобингот во организациското работење е исто така битно да се имаат предвид трите основни пристапи:

- Менталистички, односно когнитивен или спознаен
- Бихевиористички
- Пристап на општествено учење

³¹ Robbins Stephen, „Essentials of Organizational Behavior“, Pearson Prentice Hall, New Jersey, 2005, str.1,2

Мобингот и организациското работење

Првиот е најстар и однесувањето на луѓето во организациското работење го поврзува со личните карактеристики и внатрешните процеси, како исклучиво субјективно, додека вториот, бихевиористичкиот, човекот во организацијата го набљудува како отворен систем, што значи дека човековото однесување се обликува низ надворешните (објективни) влијанија.

Третиот пристап на организациското однесување ги обединува претходните два пристапи, што значи заедно со личните карактеристики на секоја индивидуа, за менаџерите стојат на располагање разни можности за поттикнување или обесхрабрување на вработените во креирањето модели на организациското однесување, па оваа концептуална рамка се смета за совршена во развивањето високи перформанси на добри меѓучовечки односи.³²

Во листата на причинители на стрес на работното место, од кои без навремено и соодветно менаџирање може да се развие и мобинг, стојат:

- преоптовареноста со работа
- условите на работа
- конфликтот на улогата и двосмисленоста на улогата
- кариерниот развој
- интерперсоналните односи
- агресивното однесување

Стрес менаџментот или соодветното управување со стресот во организациското работење треба да инструментализира организациски мерки како:

- избор на вистински луѓе за потребните, слободни работни позиции
- воведување разни програми за стручно усовршување на вработените, техники на релаксација и избегнување на стрес
- градење специфична организациска култура и клима

³² Rakita. B. „Medjuarodni menadzment“, Ekonomski fakultet, Beograd, 2003 str. 239, 245, 246, 247

Мобингот и организациското работење

- ускладување на обемот на работа со реалните можности на вработените
- дизајнирање на работата така што ќе го стимулира вработениот
- јасно дефинирање на улогите на вработените, како и степенот на нивната одговорност, итн.

2.5.3. Конфликти во организацијата

Утврдувајќи го фактот дека за да има мобинг мора да претходи конфликт, оваа појава во организациското работење бара исто така сериозна опсервација и анализа.

Организациската состојба и воспоставениот баланс може да ја доведе во прашање секоја промена во организацијата со што се создава клима за прикриени или отворени конфликти. Како што расте и се развива една организација така се усложнува и нејзината организациска структура, се умножуваат внатрешните интеракции и комуникации, извесно е да расте и бројот и зачестеноста на конфликтите.

Конфликтите како облик на интеракција се манифестираат низ борба на поединците, формалните и неформалните групи, тимови, организациони делови и сл. Притоа се создаваат ситуации во кои една од спротивставените страни сака да оствари свои цели на сметка на другата спротивставена страна.

Секој конфликт во организацијата го карактеризираат три битни елементи:

- а. За него се потребни најмалку две страни
- б. Тоа може да бидат поединци или групи
- в. Интересите на двете страни се спротивставени

Некои конфликти може да имаат потенцијален извор во природата на самата организација, нејзината дејност и работење, додека некои се условени од човечкиот фактор, односно карактеристиките на личноста. Меѓусебните односи на поединците, групите или организациските единици кои не се ускладени и добро координирани, а нивната работа е меѓузависна, може да доведат до конфликт.

Мобингот и организациското работење

Различните интереси и вредности стојат во основата на секој вид конфликт во организацијата.

Понатаму следуваат разликите во перцепцијата и вредностите на поединецот и групата, личниот стил на однесување, воспитувањето и образованието на поединецот, меѓусебните комуникации, промената на статусот и овластувањата, како и други лични карактеристики. Изворот може да дојде и од организациското преклопување на работите, различните организациски култури, несоодветен систем на наградување, и др.

Сите тие може да се класифицираат во:

- Организациски, технолошки и економски услови на работа, како на пример: претерана бучава, зголемена или ниска температура при извршување на работните задачи, прав, штетни гасови, недефинирани надлежности и одговорности на носителите на функции, непрецизно и лошо формирани работни места, ниски заработувачки, неповолна економска состојба на компанијата и сл.
- Лоши меѓучовечки односи засновани на спротивставени лични или групни интереси на членовите на организацијата
- Типови на личности наклонети кон конфликти (авторитарни, доминантни и деструктивни личности)
- Разлики во ставови, мислења и вредности на поединците

Нема дилеми околу тоа дека конфликтите кои се издигнуваат на конструктивно рамниште ги поттикнуваат организациската активност, цврстината и виталноста на организацијата, создаваат клима за позитивни промени и ја засилуваат нејзината функционалност. Исто така не постојат дилеми ни за тоа дека второто лице на конфликтите има штетни ефекти врз поединецот, групата и целото организациско работење, а особено конфликтите кои не биле ефективно амортизирани и прераснале во мобинг на работното место, од кој не може да се очекуваат позитивни последици за организациското работење.

Мобингот и организациското работење

2.5.4. Видови конфликти во организациското работење

Со оглед на тоа што за да има мобинг на работното место мора претходно да има и конфликт, науката утврдила повеќе видови конфликти кои имаат различни извори.

Емоционалниот конфликт потекнува од два ентитета (поединецот, групата, организацијата итн.) додека се обидуваат заеднички да решат извесен проблем, при што стануваат свесни за тоа дека нивните чувства по некои или сите прашања стануваат некомпатибилни.³³

Конфликтот на интереси е оној што се дефинира како неусогласеност на ставовите на заинтересираните страни за алокација на ограничени ресурси. Тој се случува „кога секоја страна, делејќи исто разбирање за ситуацијата, сака поинакво и по малку некомпатибилно решение за проблемот кој вклучува или меѓусебна поделба на ресурси или одлука за поделба на работата за решавање на проблемот“³⁴

Конфликтот на вредности или идеолошки судир се појавува кога два ентитета се разликуваат по своите вредности или идеологии за одредени прашања, а многу чест пример за ова се, на пример, две политички партии.

Когнитивен конфликт настанува кога двајца поединци или две групи во процесот на решавање на проблемот ќе станат свесни дека нивните размислувања, перцепции или расудувања се различни и спротивни.³⁵

Конфликт на целите се случува кога посакуваните резултати од два ентитети се противречни.

³³ Ross R.S.& Ross J.R., Small Groups in Organizational Settings, Prentice Hall; Eaglewood Cliffs, NJ, 1989 g. str.69

³⁴ Druckman D.& Zechmeister K., „Conflict of Interest and Value Dissensus: Propositions in the Sociology of Conflict”, Human Relations, Vol.26, 1973 , str. 449-466

³⁵ Holzworth J. „Intervention in a Cognitive Conflict”, Organizational Behavior and Human Decision Process, Vol. 32,1983, str.216-231

Мобингот и организациското работење

Конфликт на содржината се појавува тогаш кога двајца или повеќе членови на организацијата се разидуваат во мислењата за своите задачи, односно околу основните елементи на некое прашање или проблем.

Конфликт на односите е оној што извира од меѓусебните релации на организациските членови, тогаш кога тие стануваат дисфункционални, зашто постојаната нетрпеливост го намалува меѓусебното разбирање, со што се спречува извршувањето на организациските задачи.³⁶

Конфликт на процесот се однесува на судирот околу начинот на кој се работи работата. За да биде функционален мора да се одржува на ниско ниво, зашто така може да ги стимулира дискусиите за идеите кои доведуваат до подобри перформанси. Од друга страна, постојаните расправи околу тоа кој, што и како работи може да доведат до несигурност и да го зголемат времето потребно за извршување на задачите.

Реални наспроти нереални конфликти, или конфликти кои се несогласувања околу некоја рационална содржина, какви што се задачите, целите, вредностите и средствата, додека нереален конфликт се случува како резултат на нечија потреба за кревање тензии и истакнување на непријателството. Додека реалните конфликти главно се поврзани со рационални несогласувања и организациските цели, нереалните конфликти се „главно цели сами по себе и имаат малку врска со целите на групата или организацијата“.³⁷

Институционални и неинституционални конфликти, односно првите се оние што се случуваат во ситуации во кои учесниците следат експлицитни правила, се однесуваат на предвидлив начин и се во постојани релации, како на пример судирите помеѓу менаџментот и синдикатот или администрацијата и производните работници, додека неинституционалните се на пример конфликтите на расна основа.

³⁶ Drazeta L., Boljanovic Dj.J., Babic L., Dobrijevic G., „Razvoj kariere i poslovnih vestina“, Univerzitet Singidinum, Beograd, 2013, str.277

³⁷ Ross R.S. & Ross J.R., Small Groups in Organizational Settings, Prentice Hall, Eaglewood Cliffs, NJ, 1089, str. 139

Мобингот и организациското работење

Одмазднички конфликт е оној што се појавува во ситуации во кои страните чувствуваат потреба за постојан конфликт и неразрешливост на судирот за да го казнат соперникот. Секоја од страните ги дефинира целите низ остварување на што поголема штета или проблеми за соперникот.³⁸

Конфликт на погрешни перцепции е оној што се однесува при погрешна проценка на причините (однесувања, страни или проблеми) за судир, на пример кога вработениот неправедно го обвинува својот раководител за намалена плата, додека таквата одлука не ја донел тој, туку раководител од повисоко менаџерско ниво.³⁹

2.6. Превенција

Да се обезбеди широко поле на превенција од појава на мобинг на работното место е прашање кое се однесува на повеќе општествени сфери и секако во сите сегменти на организациското работење. Тоа е прашање на организациското однесување, културата, социјалниот дијалог и безусловно на правната регулатива како најефикасен инструментариум за спречување на појавата на разни видови и манифестации на злоупотреба на работното место.

Овде спаѓаат:

- Донесување колективни договори за работа со кои би се уредила и материјата за превенција на стрес на работното место, како и мобинг на работното место;
- Донесување програми за борба против мобингот со акцент на превенцијата, односно информирање на вработените и пошироката јавност за проблемот за да се спречуваат или редуцираат негативните ефекти;

³⁸ Saaty T.L. „The Analytic Hierarchy Process in Conflict Management”, International Journal of Conflict Management, Vol.1, 1990, str. 49

³⁹ Robbins S.. Essentials of Organizational Behavior, Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey, 2012, str. 243

Мобингот и организациското работење

- Донесување кодекси на однесување кај работодавачот со цел да се одредат правила и насоки на комуникација, со што би се оневозможила непријателската и неетичка комуникација;
- Соработка помеѓу работодавачот и претставниците на вработените за формите на известување и консултирање при планирањето соодветни активности за превенција на мобинг;
- Образование и обука за менаџерите со цел да го разбираат проблемот на стресот, мобингот и штетното влијание врз ефикасноста на работното место;
- Одредување квалификувано лице од страна на работодавачот (психолог, социјален работник и сл.) со негово претходно оспособување за овој вид превенција;

Значи, во организацијата е нужно да се дефинираат соодветни програми за превенција од насилство на работното место кое во дадени услови може од еднократно или ретко да се претвори во мобинг.

На пример, менаџментот може да именува комисија или друго тело кое треба да ги опфати менаџерите на сите критични одделенија, како и претставници од вработените. Комисијата ќе има надлежност да го проценува секој аспект на работното окружување, како идентификување на ризиците, постојните процедури и правила во организациското работење, организациската култура, програмите за обука, трендовите и системите за безбедност итн.

2.6.1. Организациската политика како превентива

Успешноста на организацијата е во директна врска со прашањето на нејзината генерална политика, која треба да ја обврзува да инсталира безбедно и сигурно работно окружување. Во однос на ова, организацијата треба да има планови кои ќе бидат ориентир за дејствување во кризни ситуации, став во врска со поседување на средства за одбрана, политика во врска со поседување и користење алкохол и други во организациското работење со можности за истражување и тестирање на вработените итн.

Организацијата треба да се грижи и за лекарската помош на своите вработени, во рамки на работното место или користејќи надворешни специјализирани услуги.

Мобингот и организациското работење

Затоа настојувањата треба да се насочени кон ефективни програми што ќе го спречуваат евентуалното насилство на работното место, односно негово развивање во мобинг, како:

- утврдување методи преку кои ќе се идентификува работната практика и факторите на окружување кои можат да водат кон насилство;
- процедури за контрола, како платформи за редуцирање на ризикот од насилство;
- процедури за дејствување и постапување доколку дојде до насилство на работното место.

Секако, не е доволно да бидат утврдени само соодветни акти од оваа област на организациското однесување. Современата организација не може да ја одмине и постојаната анализа на трендовите во однесувањето на вработените.

Конкретно, организацијата треба да ги компарира тековните перформанси со изминатите, но, секако, и трендовите во организациите слични на неа.

Тоа се показатели кои аналитички треба да се набљудуваат и да се истражуваат:

- мотивите и причините за заминување на вработените од организацијата
- отсутствата од работа и причините за тоа
- несреќи или повреди при извршување на работна задача и причините за нив
- суспензии и други дисциплински мерки за вработените
- жалби на вработените во врска со работните услови, итн.

Собирањето податоци од кои менаџментот ќе формира индикатори треба да биде изведено на база на искреност, ослободено од страв од тоа дека би следувале казнени мерки.

Тоа значи дека вработените треба да бидат сигурни дека нивните коментари ќе бидат строго доверливи и анонимни. Таквата гаранција ќе создаде сигурност дека нема да сносат последици поради изнесувањето лично видување, што значи дека вработените на тој начин ќе бидат охрабрени отворено да ги посочуваат разните проблеми во работењето.

Мобингот и организациското работење

Од битно значење е идентификувањето, проценката и промоцијата на обврски и ставови од страна на менаџментот за присуството на стрес и насилство на работното место. Затоа, во однос на менаџерите е битно да се испитаат:

- комуникативните вештини
- свеста за културните разлики
- компетентноста за управување со стресот
- компетентноста за менаџирање на конфликти итн.

Резултатите од емпириските истражувања на мобингот во организациското работење ја поттикнале посветеноста на борба, особено на превентивно справување со него.

Станало јасно дека соодветната и навремена информираност на вработените (а пошироко и на јавноста) за идентификацијата и штетите од проблемите кои ги донесува се корисни и нужни.

Меѓу другото, во неговата превенција првоповикани се синдикатите, без оглед на тоа дали се работи за едукација на членството или развивање мрежи за поддршка на жртвите од мобинг во организациите.

Споредувајќи го мобингот со човечкиот организам, кој е всушност биохемиска и ментална „организација“ каде што еден причинител на болест доведува до постапна дисфункционалност на целиот организам, би рекле, слично на тоа, каде што основно мото е „подобро да се спречи, отколку да се лечи“, можеме да ја извлечеме паралелата со мобингот во организациското работење.

Имено, отфрлајќи и минимална дилема околу неговата штетност, кога се работи за превенција од мобинг се зборува за воспоставување ефикасен систем на превенција и заштита од сите видови насилство во организацијата, односно злоупотребата на работното место. Ваквиот систем треба да се валоризира до степен на примарност во задачите на секоја држава, во создавањето, одржувањето и развивањето на истиот, каде што покрај државните органи е потребно вклучување на сите релевантни социјални партнери, како професионалните асоцијации на вработените и работодавачите.

Мобингот и организациското работење

Особено битна е едукацијата на работодавачите, сопствениците и менаџерите на компаниите, зашто доброто менаџирање е најевтината (во секоја смисла) превентива од мобинг.

Современиот работодавач во својата бизнис и организациска азбука не смее да го миноризира фактот дека постојана стресна ситуација во која се изложени вработените во случај на несоодветен однос со работодавачот резултира со губење на волјата и енергијата, намалена мотивација за резултат, чести боледувања итн.

3. ПОСЛЕДИЦИ ОД МОБИНГ

Стресот е првата последица и генерално отвора врата за сите други психички и психосоматски последици на вработениот кој е жртва на мобинг.

Сепак, реакциите на тешкотиите од конфликтите на работа се мошне разновидни од проста причина што секој човек различно реагира на проблемите кои му се испречуваат во работата.

Генерално, почетните реакции на жртвата се самообвинувањето како одговор на нападите, ускратувањето на контактите, постепена изолација и сл. Во обид да се пронајдат мотиви за мобилизирачките постапки кон неа, жртвата обично помислува дека самата за нешто е виновна и дека можеби со несоодветно однесување испровоцирала негативни реакции кај колегите или претпоставените.

Проблемите со варењето и инсомнијата (несоница) се едни од првите симптоми на нарушување и реакција кај жртвата на мобинг, што во подоцнежна фаза од процесот на злоупотреба на работното место доведува до сериозни заболувања.

Потиснувањето на конфликтите, како и неразбирањето од околината и пријателите ја доведува жртвата на мобинг кон сè поголема осаменост, намалена самодоверба, личното обезвреднување итн.

Следува фазата во која опаѓа работната концентрација, настапуваат депресија и физички заболувања што ја отежнуваат положбата на жртвата и правилното

Мобингот и организациското работење

дијагностицирање на состојбата со цел да се пружи адекватна помош. Перфидноста на постапките на моберот (и евентуално неговите соработници), кои се повторуваат, предизвикува убедување дека секој разговор за проблемот е бесмислен, зашто никој нема да поверува дека тоа се случува без вистински причини и вина од страна на жртвата.

Чувства	Стресни реакции	Заболувања
Недоверба	Проблеми со крвен притисок	Срцеви инфаркти
Немоќ	Гастро проблеми	Тинитус
Страв	Проблеми со варење	Заболување на органите за варење
Самообвинување (вина)	Проблеми со концентрација	Депреси
Ниска самодоверба	Главоболки	Заболување на дишните патишта
Навреденост	Мигрени	Заболувања на зависности
Чувство на пониска вредност	Испрпеност, нервоза, несоница, препотување, безволност	Имунитетски заболувања, пострауматски стрес

Табела бр. 1 – Реакции и последици од мобинг / извор : industriegewerkschaft Metall, www.igmetall.de/gesundheit/

Кога проблемот ќе ескалира и жртвата на мобинг ќе одлучи некому да се пожали, наидува на поддршка во почетокот и обид да се откријат недостатоците кои предизвикуваат негативни реакции кај колегите и надредените. Со текот на времето, како што злоупотребата се повторува, пријателите, соработниците па и членовите на семејството стануваат нестрпливи и сè помалку волни да ги слушаат поплаките на жртвата која сака да ги сподели тегобите кои се зголемуваат, а во кои тие не препознаваат сериозни проблеми или мотиви на моберот.

Во практиката тоа може да доведе до двоен мобинг и напади, значи прво од страна на моберот, а потоа и од оние од коишто жртвата очекува поддршка и разбирање. Тоа неминовно води кон влошување на состојбата и појава на сериозни заболувања.

Губењето на довербата во сопствените сили, изостанувањето на поддршка и помош од блиските пријатели, членовите на семејството и претпоставените доведуваат до лично обезвреднување (опаѓање на самодовербата) и безнадежност дека неговата жртвена

Мобингот и организациското работење

ситуација може да се реши. Следуваат обиди за ублажување на состојбата со работни отсуства, а тоа води кон уште поголема изолација, сиромаштија и губење на вработувањето.

3.1. Мобинг во организациското работење –прекумерен скап трошок

Мобингот при работа има директни последици врз лицето кое е жртва на мобинг, но исто така влијае и врз работното окружување. Тој може да доведе до раздор во работната околина, што натаму предизвикува раздор во комуникацијата, намалување на продуктивноста и уште низа штетни последици врз ефикасноста во работењето. Тука спаѓа и конкретната загуба којашто ја засега финансиската сфера во доменот на намалена работна способност кај вработениот врз кој се врши мобинг, а од друга страна зголемувањето на трошоците што ќе произлезат од сето тоа.

Трошоците кои произлегуваат од мобингот во организациите може да се согледаат како директни и индиректни. Директните или непосредните може да се забележат полесно и туку спаѓа зголемената флукуација на вработените, дополнителни трошоци за вработување и обука, дополнителни правни и судски трошоци, трошоци за порамнување при надоместок на штета, трошоци за времено ангажирање на вработени кои треба да ги заменат оние што се на боледување или ја напуштиле организацијата.

Индиректните трошоци се смета дека е потешко да се идентификуваат и покрај тоа што за почеток може да се видат низ намалената продуктивност, зголемените отсуства од работа, нискиот работен морал и напорното работно окружување.⁴⁰

Многу долг е списокот на примери од мобинг во организацијата што влијае на зголемување на трошоците:

- Намалена психолошка сигурност поврзана со атмосфера на страв
- Одвркање од работните задачи на жртвите на мобинг и сведоците на чинот
- Губење на мотивацијата и работната енергија кај жртвите и сведоците на мобинг
- Психички и физички болести предизвикани од мобинг

⁴⁰ Needham Andrea; Workplace Bullying-the Costly Business Secret; Penguin New Zealand 2003 str.34

Мобингот и организациското работење

- Можности за оштетување на менталните капацитети
- Продолженото малтретирање жртвата може да ја претвори во насилник
- Зголеми отсуства
- Потрошено време за барање друга работа, залудно потрошено време во прераскажување на малтретирањето и однесувањето на моберот
- Времето потрошено од страна на другите вработени и менаџерите наменето за советување и смирување на жртвата
- Време потрошено од страна на раководството во решавање на проблемот, едукација и санкционирање на моберот
- Време потрошено во реорганизација на одделенијата и тимовите
- Време потребно за регрутирање и обука на нови вработени што треба да ја заменат жртвата, сведокот или моберот
- Немање целосни информации за жртвите во поглед на тоа како работните задачи да ги извршат најдобро
- Незадоволни клиенти ја напуштаат компанијата
- Потенцијалните клиенти поучени од искуството на старите клиенти обично се насочуваат кон друго решение
- Организирање разни тренинзи за подобрување на комуникацијата, управувањето и лидерството
- Адвокатски трошоци
- Судски трошоци
- Трошоци за надоместок во случај на успешна парница на жртвата од мобинг
- Лош углед во заедницата, итн.⁴¹

Уште во почетокот, мобингот во организациското работење предизвикува опаѓање на многу корисни показатели какви што се квалитетот на работата, самодовербата, задоволството од работата, лојалноста кон организацијата, комуникацијата меѓу вработените, способноста за постигнување на целта, итн.

⁴¹ Mattice Michael Catherine; The Cost of Workplace Bullying 2009; www.nworkplacebullies.com

Мобингот и организациското работење

Мобингот е многу скап и неговата цена најдобро се согледува во пренасочувањето на енергијата од продуктивност кон самозаштита, во зголемената флукуација на вработените, во намалената ефективност, во зголемените надоместоци на вработените поради професионалниот стрес, во регрутниот процес на кадри и во судските и правни трошоци, како и трошоците за вонсудско порамнување. Поради тоа, она што е особено важно е тоа дека комуникацијата и тимската работа се значително нарушени, што доведува до послаб кредибилитет на организацијата, а тоа ќе доведе до загуби предизвикани од лошото реноме на организацијата.⁴²

Една студија (2006 година) од глобалната консултантска фирма за човечки ресурси и финансиски менаџмент, Watson Wyatt укажува на тоа дека организациите кои се фокусираат на ефективно функционирање на внатрешните комуникации имаат поголема добивка од 57%, поголема пазарна премија од 19% и веројатност дека ќе имаат речиси пет пати повеќе „многу ангажирани вработени“ во однос на организациите кои во практиката имаат неефективна комуникација. Исто така, истражувањето на Great Place Jobs покажало дека организациите каде што работните места се означени како одлични остваруваат и до 30% повеќе приходи и имаат 10% повисоки цени на акциите во однос на организациите кои не освоиле награди за одлично работно место.⁴³

Според еден извештај на Советот за безбедност на Канада, организациите во кои со луѓето се управува правилно деловно ќе ги надминат оние каде што тоа не извршува така за 30-40%. Сознаниево е уште еден аргумент плус за ослободување од непрофесионалното однесување кон работниците и меѓу вработените, бидејќи ја симнува продуктивноста на пониско ниво. Истиот Совет укажува дека здравата работна средина и добриот менаџмент се нужни за развој на интерперсоналните управувачки вештини на сите нива и тоа е нешто што задолжително треба да се има предвид при креирањето сериозни и продуктивни работни тимови. Според истиот извештај, мобингот во организациите влијае на работните трошоци, човековите ресурси, продуктивноста, и јасно се става до знаење дека мобингот е трошок кој не ѝ е потребен на организацијата и дека тој креира и други трошоци како нови

⁴²Mattice Michael Catherine; The Cost of Your Workplace Bully; Civility partners, LLC ; www.civilitypartners.com

⁴³ Mattice Michael Catherine; The Cost of Workplace Bullying 2009; www.nworkplacebullies.com

Мобингот и организациското работење

вработувања, изгубена продуктивност, парници, лош глас итн. Во случаи на мобинг, умна одлука би била на вработените да им се дадат алтернативи за решавање на овие прашања пред да ја напуштат организацијата.⁴⁴

3.2. Трошоци од мобинг за поединецот, организацијата и општеството

Трошоците предизвикани од мобингот се различни и варираат.

Уште Лајман, зачетникот во проучувањето на мобингот, трошоците на компаниите по поединец ги проценил и до 100 000 долари годишно.⁴⁵

Последиците од мобингот во организациите имаат разорувачко влијание и на пошироката заедница, како на пензискиот и здравствениот фонд, а потоа и на невработеноста, особено кога се работи за стратешки мобинг.

Факторите кои се имаат предвид при процена на трошоците од мобинг во организациите за поединецот се:

- Загуба на приходи или заработка
- Човечки (хумани) трошоци
- Дополнителни трошоци

Потребно е да се прави разлика помеѓу она што се нарекува човечки трошок, наспроти финансиските трошоци. Се смета дека, и покрај тоа што е деликатно да се одреди цената за она што е човечки трошок, тој треба да се мери како витален дел од дискусијата за трошоците од мобинг. Дотолку повеќе што овој вид последичен трошок од мобингот во организациите е директно поврзан со човечката болка, стравот, намалувањето на општиот квалитет на животот, кој на крајот се манифестира во финансиски или економски трошоци поради појавата на ментални и физички здравствени проблеми. Тоа

⁴⁴ Parris Tamara; The Business Cost of Bullying in the Workplace; www.overcomebullying.org

⁴⁵ LeymannNeinz; Mobbing and Psychological Terror at Workplace „ Violence and Victims 5; University of Stockholm, and Nacional Institute of Occupational Health Stockholm, Sweden 1990, str.123

Мобингот и организациското работење

доведува до изостанување од работа и повлекува цела низа трошоци од организацијата до здравствените услуги.

Во загубата на приходот или заработувачката спаѓаат намалената заработувачка поради отсуството од работа поради нарушеното здравје, намалената плата или изгубените бонуси поради лошо вршење на работата или назадување во неа, напуштање на работата без претходно обезбедување на ново работно ангажирање, предвремена пензија поради нарушена здравствена состојба, која обично е мошне ниска, итн.

Кога зборуваме за човечките трошоци, тоа е аспект кој е тешко монетарно да се процени, особено во недостиг или при недоволна законска регулатива што ја опфаќа оваа област и која предвидува санкции или надоместоци за одделни случаи, така што не е можно да се дојде до пресметка соодветна на штетата на човекот. Пресметката за штетите на душевната и физичката состојба предизвикани од мобинг се мерливи во здравствените услуги, но сепак нематеријалните компоненти на човековото битие никогаш не можат прецизно да се измерат.

Дополнителните трошоци се трошоците за лекарските прегледи, клиничкото лекување, трошоците настанати во рамки на домаќинството на жртвата, долгорочните социјални трошоци кои се манифестираат како последица на зголемен број на разводи на бракови или загуба на куќа поради неможност за отплата на хипотека итн.

Кога станува збор за трошоците предизвикани од мобинг во организациското работење кои треба да се имаат предвид при процената на штетите кои ги трпи организацијата, како вообичаени се земаат следниве:

- Отсуство поради болест
- Трошоци поради зголемена флукуација на вработените
- Намалена продуктивност/ефикасност
- Ефект на сведоците или набљудувачите на мобингот
- Предвремена пензија
- Навреди и жалби
- Парнични постапки и надоместоци

Мобингот и организациското работење

- Интервенција на организацијата

Освен овие, се наведуваат и:

- Намалената ефективност во работењето
- Имиџот на марката
- Корупција, измами, саботажи и крајби
- Влијание на квалитетот на производи или услуги
- Намален избор на работодавачите⁴⁶

Боледувања и отсуства од работа

И покрај тоа што со сигурност се знае дека мобингот неизбежно се манифестира во отсуства од работа, суптилноста на проблематиката на мобингот нуди скромни докази околу ова. Една студија од Финска (2000 година) која за предмет на истражувањето го имала следењето на вработените кои се обраќаат во финските болници вели дека тие што биле малтретирани на работно место имале 26% повеќе веројатност дека ќе отсуствуваат од работа, од оние што не биле малтретирани. Во вкупниот износ на трошоци од отсуство од работа, учеството на жртвите од мобинг изнесувало 2%.

На прв поглед изгледа тешко разбирливо како малтретирањето на работното место не доведува до поголеми отсуства од работа и до поголеми трошоци од тоа отсуство. Се смета дека ова зависи од два фактора, односно можноста да се биде присутен на работа наспроти мобингот и мотивацијата да се биде редовен на работа, наспроти мобингот.

Тоа значи дека за некои жртви од мобинг здравствената состојба не им дава избор и мора да отсуствуваат, што пак организацијата ја принудува да го надомести нивното отсуство со обучени работници, со прекувремена работа на колегите или ангажирање на привремено вработени, додека во помалку тешки случаи, кај злоупотребеното лице може да се појави дилема дали да се опоравува од работата и мобингот или да продолжи со

⁴⁶ Sabir I.Giga University of Bradford, Helge Hoel University Manchester, Duncan Lewis Iniversity of Glamorgan; The Cost of Workplace Bullyng; A Partnership Project Funded Jointly by Unite the Union and the Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform; UK 2008, str.13-21

Мобингот и организациското работење

работните обврски поради нивниот вид или поради стравот таквата сложена ситуација да не се влоши уште повеќе. Обично токму поради ова, за да не се влоши уште повеќе ситуацијата во работните обврски, може да стане помотивирачки да се оди на работа, а не да се отсуствува поради боледување.

Трошоци поради зголемено движење на вработените

Овие трошоци се главно поврзани со напуштањето на организацијата на оние што се жртви на мобинг, со што следат нови трошоци околу регрутирање, селекција и обука на нови кадри. Тука спаѓаат и трошоците за огласување, тестирање на кандидатите, потоа намалување на капацитетот на нововработениот во одреден временски период, итн.

Намалена продуктивност

Не постои никакво сомневање околу тоа дека мобингот во организациското работење доведува до намалена продуктивност. Се препорачува компаративно анализирање на работниот резултат помеѓу оние вработени кои биле малтретирани на работното место и оние што не го трпеле тоа.

Ефектот врз сведоците и набљудувачи на мобинг

Без оглед на тоа од каков вид е мобингот и во кое јадро на организацијата се одвива, невозможно е сведоците на мобинг врз нивниот колега да не трпат последици од она што го гледаат. Тоа влијае и врз нивната продуктивност во нарушена работна атмосфера од мобинг до напуштање на организацијата, што повторно доведува до зголемено движење на вработените надвор и во рамки на организацијата.

Предвремена пензија

Истражувањата на мобингот како глобално присутен во организациското работење покажуваат дека мобингуваното лице со нарушено здравје често го завршува својот работен век со предвремена пензија, што повторно ги зголемува трошоците за докупување на работниот стаж со кој ќе се стекне таа пензија.

Мобингот и организациското работење

Навреди и жалби

Во зависност од организациите, практиката е различна, па доколку таа не се занимава интерно со овој проблем, се разбира во неговото развивање доаѓа до зголемување на трошоците. Тоа се трошоците за администрацијата, потрошеното време на истражувачите на случаите на мобинг, кои во меѓувреме не може целосно посветено да работат на своите редовни работни задачи. Некаде да ангажира и посредник кој треба да го разреши проблемот, да спроведе едукација и советување, што сепак продуцира нов и дополнителен трошок за организацијата.

Парнични постапки и надоместоци

Во овие позиции на трошоци проценката зависи од развојот и примената на законската регулатива на мобингот во организациското работење, така што секој случај може да се разликува од другиот.

Интервенција на организацијата

Ова е позитивна активност која низ превенција или спречување на насилството на работното место ќе ги намали трошоците. Едно истражување во Велика Британија (Personnel Today, 2005) говори за тоа дека кога во британскиот здравствен систем би се намалило нивото на малтретирање и вознемирување на работното место за само 1%, организацијата би ги намалила трошоците од 9 милиони фунти годишно.

Намалена ефективност

Мобингот нужно доведува до намалена ефективност во работењето, дури и тогаш кога жртвата од мобинг не заминува на боледување, туку редовно ги извршува своите работни задачи. Резултатите од работата се намалуваат, некогаш поради начинот кој го избрал моберот, на пример со намалување на неговите обврски, но и поради влијанието кое злоупотребата врз него го прави психички и физички ранлив. Неговото редовно појавување на работа не може да ги дава истите резултати во случај на малтретирање при извршување на работните задачи.

Мобингот и организациското работење

Имиџ на марката

Мобингот и она што го претрпува жртвата не останува како глас само во рамките на организацијата туку низ социјалните релации понатаму се претвора во информација за состојбите во организациското однесување и надвор од неа. Негативниот оддек за практикување на мобинг, особено од подрастични размери при одредени случаи е сосема веројатен и уште повеќе, доколку се најде во медиумите, го носи неизбежниот негативен ефект за организацијата, за нејзините производи или услуги. Овој вид непредвиден трошок е деликатен во проценката и бара навремен третман на мобингот.

Корупција, измама, саботажа и кражба

Човековото однесување е сложено и често непредвидливо поради особеноста на секоја индивидуа, така што во организациското однесување е извесна реакција на мобингот со антисоцијално и контрапродуктивно однесување, какви што се измамите, саботажите или кражбите, а при нарушена и неправедна работна атмосфера се создаваат и услови за нив.

Влијание на квалитетот на производи и услуги

На разни начини може да се манифестира деструктивност од жртвата или сведоците на мобинг, што ќе се рефлектира на квалитетот на производите или услугите. На пример, низ суптилна одмазда може да се пружи полош квалитет на услуги, што за организацијата и нејзиниот бренд ќе значи загрозување на дотогашниот квалитет и довербата во нејзиното работење. Се разбира, оние што поради мобинг ќе ја напуштат организацијата ќе го шират лошиот глас или барем нема да ги препорачуваат нејзините производи и услуги.

Намален избор на работодавачот

Во организациите каде што има мобинг во нивното работење, жртвите и сведоците на малтретирање и вознемирување на работното место нема да ја препорачуваат истата организација за засновање работен однос кај други. Тоа ја намалува способноста на организација да го задржи или да го привлече интересот на стручни или талентирани поединци во нивниот интерес да аплицираат за вработување.

Мобингот и организациското работење

Трошоци од мобинг за општествената заедница

Освен трошоците за поединецот и организацијата поради мобинг во организациското работење, теоријата и практиката ги утврдила и трошоците кои се јавуваат на товар на општествената заедница. Се разбира, тие не можат едноставно да се утврдат и да се проценат со просто собирање на трошоците на поединецот и трошоците коишто ги има организацијата, како и трошоците кои настануваат со пренесување на овој проблем на други групи.

Познато е дека државата како главен сервис на општеството и државните фондови кои обезбедуваат социјални, здравствени и пензиски давачки, средствата ги собира по разни основи од граѓаните, кои така партиципираат со својот придонес за општеството. Кога е мобингот во прашање, значењето на социјалните трошоци може лесно да се предвиди тогаш кога подетално ќе се согледа и измери конкретното финансиско значење.⁴⁷

Процената на трошоците за општеството произлезени од мобинг во организациското работење се темелат на:

- Трошоците за здравствена заштита и лекување
- Трошоците за грижа и нега
- Бројот и висината на предвремените пензии
- Нивото на намалениот стопански развој
- Дополнителни трошоци

Во трошоците за здравствена заштита и лекување на жртвите од мобинг спаѓаат трошоците за матични и медицински прегледи и консултации, терапиите и лекувањето, трошоците за болничко лекување, кои се делумно или во целост субвенционирани од државата во зависност од видот на заболувањето. Освен овие, можни се и трошоци за пострауматска рехабилитација на жртвата од мобинг, кои финансиски се поддржани од државата.

⁴⁷ Sabir I. Giga University of Bradford, Helge Hoel University of Manshester, Duncan Lewis University of Glamorgan; The Cost of Workplace Bullying; A Parnership Project Funded Jointly by Unite the Union and the Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform; UK 2008, str.21-24

Мобингот и организациското работење

Во трошоците за грижа и нега станува збор за проблеми поврзани со здравствената состојба на жртвата од мобинг и повторно во зависност од дијагнозата и регулацијата во одредена држава се појавуваат трошоците како финансиска помош или нега, која исто така се подмирува од фондовите на државата.

4. Присутност и обем на појавност

Мобингот како негативна појава за организациите и за целото општество е присутен во целиот свет, како во неразвиените така и во развиените земји.

Големата конкуренција на пазарот, глобализацијата, организациските промени, економската криза, несигурноста на работните места и очекувањето флексибилност од страна на работниците се дел од факторите за остварување мобинг врз вработените, а проблемот на мобингот да станува сè побитен и поизразен.

4.1. Мобинг во земјите на Европската унија

Разни емпириски истражувања на мобингот го покажуваат влијанието на промените во сферата на работата и работните односи, односно извршување постапки кои ги имаат карактеристиките на мобинг на работното место.

Погледнато низ призмата на европските искуства, може да се земат показателите на European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Европската фондација за унапредување на животните и работните услови), кои индицираат дека во склопот на промените на работното место дошло до зголемување на ризикот од физичко и психичко малтретирање и злоупотреба во организациите.

Првото истражување од 1996 година, спроведено на примерок од 15 800 вработени во 15 држави членки на Европската унија, покажува дека:

- 4% од вработените (6 милиони работници) во текот на годината биле изложени на физичко насилство
- 2% од вработените биле жртви на сексуално вознемирување

Мобингот и организациското работење

- 8% од вработените биле цел на заплашување, односно жртви на мобинг (bullying)⁴⁸

Во 2000 година состојбата донекаде се променила според резултатите:

- 2% од вработените (3 милиони работници) биле изложени на физичко насилство од лица на работното место
- 2% од вработените (3 милиони работници) биле жртва на сексуално насилство
- 9% од вработените (13 милиони работници) биле цел на заплашување/мобинг.⁴⁹

Доколку добиените показатели се анализираат врз основа на раширеноста на феноменот и карактеристиките на состојбата во одделни земји членки на Европската унија, може да се утврдат значителни разлики.

Тие ја одразуваат комплексноста и чинителите кои влијаат на манифестацијата на мобингот, потоа влијанието на културата и традицијата, кои имаат големо значење во идентификувањето (препознавањето) на проблематиката, односно дали насилничките постапки ќе се перципираат како неприфатливи и штетни или можеби како нормална појава.

На врвот се земјите со најголем број мобингувани вработени;

1. Финска – 15%
2. Велика Британија и Холандија – 14%
3. Шведска – 12%
4. Белгија – 11%

Наспроти оваа група, на дното од листата, со многу пониски стапки на мобинг, се земјите од југот на Европската унија:

1. Шпанија и Грција – 5%
2. Италија и Португалија – 4%

⁴⁸ European Survey on Working Condition, <http://eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm>.

⁴⁹ Third European Survey on Working Condition, www.eurofound.eu.int

Мобингот и организациското работење

Тоа се показателите од истражувањата за присутност на мобинг во организациите во 2000 година, кога исто така е утврдено дека најмногу изложени на мобинг според дејноста имало:

- 14% во јавната администрација
- 13% во хотелско-ресторантска дејност
- 12% во други услужни сервиси

Дали ваквите показатели добиени од истражувањето во земјите на Европската унија кореспондираат со реалните состојби на присутноста и раширеноста на мобингот е вистинското прашање гледајќи од аспект на вкупната општествено-економска развиеност на одделни нејзини членки?

Доколку се земе предвид дека по правило економски поразвиените земји имаат и поразвиена општествена структура и свест, како во поглед на законодавството, примената на правните прописи, културниот напредок, родовата рамноправност итн., пред нас се отвора прашањето зошто од погоре прикажаните резултати имаме обратни вредности, споредувајќи ги показателите на мобинг меѓу мошне развиените европски земји и земјите од југот на Европа?

Одговорот мора да води низ една сестрана анализа особено за нивото на развиеност на општествената свест за мобингот (индивидуалните познавања на работничките права), односно сето тоа да се набљудува низ призмата на културните разлики во идентификувањето на мобингот и реакцијата на практикуваните постапки.

Секако, ова ја објаснува разликата кај земјите од југот на Европа и показателите за помала присутност и практикување мобинг кај нив, но и во земјите во транзиција како општества во кои процесот на трансформација на сопственоста и вкупниот систем е драматичен од аспект на сигурноста на вработувањето и сл.

Сосема е извесно дека во овие земји мобингот е перципиран многу поинаку одошто во развиените земји, односно во овие заедници станува збор за премолчена согласност со теророт на работното место, за кој изостанува реакција од жртвите. Стравот од губење на работата во недоволно развиен пазар на труд, недоволна информираност на вработените

Мобингот и организациското работење

за проблемот и можностите за борба против него, ниската синдикална автономност, повеќе декларативна од суштинска примена на законските акти кои санкционираат мобинг, се заеднички карактеристики на земјите во транзиција и главни причини за пасивноста кон него.

Во тогаш новите членки на Европската унија извршени се истражувања во текот на 2001 година за присуството на мобинг во организациското работење. Истражувањето било извршено на 1000 испитаници (вработени) во секоја земја, а во Кипар и Малта на по 500 вработени.

Од претставените показатели, воочливо е дека процентот на мобингувани работници во овие новопримени земји во Унијата, што изнесува 6,9% помалку од состојбата истражена во дотогашните членки (9%), се забележливи битни разлики.

Како што може да види од подолу приложената табела:

- Највисока стапка на мобинг има во Литванија (10,5%)
- Во Чешка и Словачка има 9,5%
- Најмалку мобингувани има во Кипар (3,%) и во Унгарија (3%)

Како најбитни причини за ваквата состојба се наведуваат специфичностите на културните разлики, тешкотиите предизвикани од транзицијата пред пристапот во Унијата, несоодветната информираност, итн.⁵⁰

Држава	Насилство	Bullying	Држава	Насилство	Bullying
Бугарија	3,6	6,5	Малта	2,5	6,9
Кипар	1,9	3,5	Полска	3,8	4,9
Естонија	5,1	8,6	Романија	5,5	9,0
Латвија	4,0	10,5	Словенија	3,7	7,1
Летонија	2,3	4,7	Словачка	3,3	9,5
Унгарија	1,3	3,0	Чешка	4,1	9,5

Табела бр. 2: Физичко насилство* и мобинг кај новите членки на ЕУ (2001 г. во проценти)

⁵⁰ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2001) Workings conditions in candidate countries and the European Union, <http://www.eurofound.eu.int>

Мобингот и организациското работење

*колега на работно место и други лица; Извор: First candidate countries survey on working conditions (2001), <http://eurofound.europa.eu/ew-ew-co/surveys>

Година	Физичко насилство		Заплашување/булинг		Сексуално вознемирување	
	М	Ж	М	Ж	М	Ж
1996	4	4	7	8	1	2
2000	5	7	9	11	1	4

Табела бр. 3: Појава на мобинг според родова структура

Извор: Violence, bullying and harassment in the work-place, EWCO (2005:3)

Значителен број истражувања биле спроведени во последниве децении со цел да се дојде до показатели коишто ја отсликуваат реалната состојба со мобингот во европските земји. Истражувани се разни области на вработените, карактеристиките на жртвите од мобинг од аспект на полот, возраста, должината на работниот стаж, нивото на квалификации, итн.⁵¹ Притоа се користени разни дефиниции на мобингот со примена на специфични мерни инструменти, што на некој начин ја отежнува споредбената анализа на добиените податоци.

На пример, една репрезентативна истражувачка студија во Германија од 2000 година меѓу другото покажала дека:

- 5,5% лица биле погодени од мобинг
- 11,3% (секој десетти) се изјасниле дека во текот на работниот век биле жртва на мобинг⁵²

Конечните резултати покажале дека „не постои област која би можела да се одреди како слободна зона од мобинг“ како и дека можат да се забележат карактеристики на феноменот според:

⁵¹ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2005) Violence, bullying and harassment in the workplace, www.eurofound.eu.int

⁵² Meschkutat B., Stackelbeck M., Langenhoff G., Der Mobbing-Report, Eine Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland, Dortmund/Berlin: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Forschung – Fb 951, str. 24, (2002)

Мобингот и организациското работење

- занимањата
- областите на работа
- големината на компаниите
- хиерархиското ниво

Исто така може да се заклучи дека доколку одредени обележја утврдени низ истражувањето меѓусебно се комбинираат, тогаш како последица доаѓа до зголемување на опасноста од ризик.

„Жените и помладите работнички/работници до 25 години, пред сè неквалификуваните, се особено погодени групи“.⁵³

Според добиените резултати од спомнатата студија, во Германија на мобинг биле изложени:

- 3,5% вработени жени
- 2,0% вработени мажи

Соодносот од овие резултати покажува дека, од родов аспект, жените како пол се за 75% под поголем ризик да бидат мобингувани на работното место.

Во поглед на возраста на вработените, вработени на возраст до 27 години позиционираат со квота од 3,7%, наспроти општиот просек на сите возрасти од 2,7 %.

Од аспект на степенот на квалификации, истражувањето покажало дека ризикот за мобинг е поголем кај неквалификуваните работници и тој е над просекот - 4,4%.

Истражувајќи го доменот на некои карактеристики на моберите, како извршители на мобинг се идентификувани:

- 38,2% од рангот на претпоставените
- 12,8% од рангот на колеги/колешки

⁵³ /Meschkutel B., Stackelbeck M., Landenhoff G., Der Mobbing – Report (Kurzfassung), Dortmund: sfs-Sozialforschungsstelle, str.3

Мобингот и организациското работење

Најчесто извршители на мобинг се поединци, и тоа како самостојни извршители на постапките, 22,3%, додека како група мобери се идентификувани 12,8%.

Врз основа на целокупните резултати од ова истражување, заклучено е дека типичниот извршител на мобинг е:

- од машки пол
- во хиерархијата на организацијата е претпоставен
- на возраст помеѓу 35 и 54 години
- со подолг работен стаж⁵⁴

Истражувањето покажало и дека кај 98,7% од вработените кои се изложени на психичко малтретирање, интриги и социјална екскомуникација како последица се појавуваат и:

- демотивација
- нервоза
- несигурност
- самоизолација

додека кај 43,9% од жртвите на мобинг како последица се јавуваат заболувања подолги од шест месеци.

Истражувачите сакале да допрат и до мислењата на вработените поврзани со страв и стрес, односно присуството и мотивот за страв поврзан со организациското работење и нивната работа.

Во овој сегмент на истражувањето се покажало дека:

- 35,9% испитаници се плашат од губење на работното место
- 32,5% се плашат од реструктурирање, односно поделба на компанијата
- 27,% се плашат од промена на раководителот
- 19,1% се плашат од воведување нови технологии⁵⁵

⁵⁴ / Ibid str.3

Мобингот и организациското работење

Истражувањата на мобингот на ниво на Европската унија покажуваат дека најголем број од лицата погодени од постапките на мобинг работат во:

- Јавна администрација – 13%
- Сервисни услуги и трговија - 11%
- Банки и други услужни дејности – 10%

Најчести жртви на мобинг во овие области се:

- Стручњаци – 11%
- Службеници – 9%

Исто така, како жртви најчесто се јавуваат вработени со нерегулирани работни односи. Споредено низ родовата пропорција на половите, од мобинг се попогодени жените (9%) отколку мажите (7%).

Последиците од мобингот се појавуваат во вид на стрес, со 47%, односно отсуство од работа во последните 12 месеци (34%). Тоа на индивидуално ниво поттикнува некој вид болест, која неизбежно станува составен дел од секојдневниот живот на мобингуваното лице. Листата е долга, но најчесто се појавуваат психички заболувања (бесперспективност, параноја, депресија итн.)

Жртвите патат и од нарушен сон, висок притисок, мигрени, гастропроблеми итн.

Социјалната димензија на мобингот како последица доведува најчесто до губење на пријателите и семејството, откако тие пред нивните очи стануваат вечни лузери (губитници). Многу често решението или утехата жртвите ја бараат во алкохол или дрога, а посегнуваат и кон самоубиства.⁵⁶

Овие истражувања на мобингот се веродостојни индикатори за состојбите на мобингот на работното место, но комплексноста на феноменот не може да дорече егзактни

⁵⁵ Meschkutat B., Stackelbeck M., Langerhoff G., Der Mobbing-Report, Eine Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland, 2002 g. Str-25-30

⁵⁶ Europäisches parlament, Genraldirektion Wisswnschaft, Mobbing am Arbeitsplatz, Reihe Soziale Angelegenheiten, SOCI 108 DE, 2001, str.11-14

Мобингот и организациското работење

податоци за состојбите околу вкупните општествени и економски загуби и штети кои ги продуцира мобингот како последици.

Сепак, и покрај ваквите тешкотии во пресметката на цената, барем приближно може да се димензионираат штетите од промена на работното место поради мобинг, честите отсуства од работа, боледувања, порано заминување во пензија, итн.

Така, на пример, се проценува дека во Велика Британија се губат околу 40 милиони работни денови поради последици од стрес, од кои една третина поради стрес од мобинг. Фигурираат и податоци дека жртвата од мобинг својот работодавач го чини од 17 500 до 50 000 евра годишно, додека губитокот во економијата се движи и до 50 милијарди евра.⁵⁷

Резултатите од истражувањата биле појдовна основа за изработка на програми за борба против мобингот, неговата превенција, информираност на вработените и пошироко презентирање на феноменот на јавноста заради негово спречување, но и спречување и намалување на негативните ефекти од него на личен и на општествен план.

Во улога на заштитници на работничките права воопшто, а со тоа и во врска со мобингот, најнапред стојат синдикалните организации на работниците со обврска да го едуцираат членството и да се развива мрежа за поддршка на жртвите од мобинг во компаниите. Тоа подразбира и развивање стручен кадар за давање поддршка и помош на жртвите (мултидисциплинарни тимови), а основани се и клиници за лекување од последиците од мобинг.

Инсталирани се SOS телефони на кои мобингуваните можат да добијат основни информации и упатства за понатамошните чекори што треба да ги направат жртвите.

На пример, прва европска компанија која го подигнала квалитетот на работата и меѓучовечките односи во овој домен и предвидела лица кои ќе бидат одговорни во доменот на случаи на мобинг е автомобилската компанија Wolkswagen (Германија).⁵⁸

⁵⁷ Stern, <http://www.stern.de/magazine/title/2000/04/mobbing-2.html>

⁵⁸ Kostelic-Martic A., „Mobing psihicko maltretiranje na radnome mjestu“, 2005 g. str.8

4.2. Мобинг во САД

За присутноста на мобингот во САД низ показателите од истражувањата ќе ја видиме манифестацијата на феноменот во овие земји, земајќи ги вредностите до кои дошле истражувачите на Workplace Bullying Institute (2007 година) и Zogby International (2010 година).

За прво поголемо истражување во САД се смета истражувачкиот проект спроведен електронски од страна на Workplace Bullying Institute врз 7740 испитаници, што претставува репрезентативен примерок на американското возрасно население со можност на грешка од плус-минус 1,1 процентен поен.⁵⁹

Според ова истражување, 37% се изјасниле дека се малтретирани на работното место, од кои 13% моментално, а 24% претходно.

Најчесто во улога на мобери се јавуваат надредените во хиерархијата, и тоа 72%.

Кога е полот во прашање, во поголем број жртви се жените (57%), потоа жените главно ги малтретираат жените во 71% од случаите на мобинг, додека мажите се јавуваат во улога на мобери врз мажи во 54%.

Во категоријата на испитани работодавачи, истражувањето покажало дека:

- 62% го игнорираат проблемот
- 45% чувствуваат здравствени проблеми од тој стрес

По прашањето на храброста да се проговори и да се преземе нешто против проблемот на злоупотреба:

- 40% нема да реагираат кај работодавачот
- 3% ќе се обидат судски да го решат проблемот

⁵⁹ Workplace Bullying Institute; U.S. Workplace Bullying Survey 2007; www.workplacebullybg.org

Мобингот и организациското работење

Од вкупно 49% испитаници, 37% се изјасниле дека биле жртва на мобинг, додека 12% се изјасниле дека биле сведоци на малтретирање колеги во организацијата.

Истото истражување покажало дека 20% од малтретирањата на работното место се сметаат како незаконски според постојната законска регулатива, а сите останати 80% сè уште не се сметаат за незаконски.

Од годината (2007) на истражувањето па натаму, во американското законодавство, во одделни федерални држави, се иницирани процедури за донесување акти со кои ќе се спречува малтретирањето на работното место.

Во 2010 година во САД е спроведено друго истражување (Workplace Bullying Institute), формулирано како „Малтретирање на работа“ и со резултати приближно еднакви на претходните..

Од резултатите на овој проект, се покажало дека:

- 35% се изјасниле дека биле жртви на мобинг (од вкупната работна сила процентот изразува потврда од околу 53 милиони работници)
- Од сите нив 26% се изјасниле за некогашни искуства на мобинг
- 9% се изјасниле дека моментално се жртва на мобинг

Во категоријата на сведоци кон свои мобингувани колеги:

- 50% се изјасниле дека не биле сведоци на мобинг
- 13% го потврдиле тоа

Во врска со родовата димензија на истражувањето, показателите велат дека;

- 62% од моберите се мажи
- 58% од жртвите се жени
- Жените главно мобингуваат жени (80%) од случаите
- Најголем дел од случаите (68%) релацијата мобинг-жртва е од исти пол⁶⁰

⁶⁰ Workplace Bullying; Workplace Bullying Survey 2010; www.workplacebullying.org

4.3. Мобинг во Австралија

Присутноста на мобингот секаде во светот, како заедничка појава на развиените и неразвиените земји, ја потврдуваат и податоците за состојбата во Австралија.

Оваа развиена земја се соочува со проблемот на мобингот во организациите, според што се проценува дека од 2,5 до 5 милиони австралиски работници во текот на својот работен век биле жртви на мобинг.

Претставата за состојбата таму ја презентираат податоците од извештајот на Комисијата за продуктивност на Австралија (Productivity Commission Australia), повикувајќи се на проценките од истражувањата на Beyond Bullying Association.

Истата комисија се повикува и на истражувачкиот проект на Econtesh од 2007 година, кој како цел ги поставил штетите и трошоците на работодавачите при стрес на работното место предизвикан од мобинг.

Проценето било дека работодавачите во Австралија ова ги чини 10,1 милијарди долари годишно, додека трошокот на националната економија изнесува 14,8 милијарди долари годишно.⁶¹

4.4. Мобинг во земјите на регионот

И покрај констатацијата за глобална присутност на мобингот во светот, неговата перцепција и анализа разбирливо бара специфичен пристап кога се во прашање земјите во транзиција кои по распадот на екскомунистичкиот систем пријдоа кон трансформација и се во транзиција, која трае и ден-денес.

Најпрво треба да се нагласи дека идентификувањето и посттретманот на феноменот на злоупотреба во рамки на работното место во овие општества е многу млад, во зачеток на следење, препознавање, превенција и санкционирање, како во самите организации, во

⁶¹ Productivity Commission Australia; Psychosocial hazards; Australia 2009 g. str.285-287

Мобингот и организациското работење

опсегот на индивидуалната работничка свест, така и во доменот на стручната, научната и вкупната јавност.

Исто така треба да се нагласи дека личната и општествена толеранција на мобинг е заедничка карактеристика кај земјите во транзиција, за што како утврдени фактори се јавуваат:

- Висока стапка на невработеност
- Структурно прилагодување
- Приватизација
- Отсуство на правни механизми за заштита на работничките права

И покрај тоа што феноменот е научно дефиниран како свесна намера да се нанесе штета на жртвата, во овие заедници за вообичаено се смета секојдневното понижување, навредување, потсмевање итн.

Ваквите постапки е вообичаено да бидат и протолкувани рамнодушно, како проблем на локалната култура, односно менталитетот и некултурата.

Постои едно општо прифатено правило за тоа дека неприпознавањето на мобингот не значи дека тој не постои. Напротив, ако се земе предвид дека сите развиени земји го имаат во пораст, постојано го имаат под мониторинг (внатре во организациите, но и под стручна, синдикална и поширока општествена лупа), тој како штетна појава е дел и од организациското работење во транзициските општества.

4.4.1. Мобинг во Република Србија

Мобингот е присутен и во организациите во Република Србија како што покажува едно истражување на Весна Балтезаревиќ, спроведено на територијата на потесна Србија (без покраината Војводина) во 2007 година.

Проектот е остварен врз примерок од 400 вработени, од кои 250 во приватни компании и 150 во државни организации.

Мобингот и организациското работење

Добиените резултати од ова истражување покажуваат дека:

- 68,9% од испитаниците изјавиле дека биле изложени на мобинг во разни облици
- 39,50% се изјасниле дека биле исмевани поради начинот на говор, одот, стилот на облекување...
- 56,7% изјавиле дека биле омаловажувани поради полот, возраста, националната припадност, политичките и религиски уверувања
- 40% од испитаниците изјавиле дека биле исклучени од општествените активности во работната организација
- 53% од испитаниците изјавиле дека биле исклучени од програмите за усовршување и едукација

Истражувањето на манифестациите на мобинг во Република Србија на Балтазаревик покажува особена примена на синдромот на „полно“, односно „празно“ работно биро, кој надредените го практикуваат со цел да остварат психичка дезориентација на вработениот. Притоа мобингуваниот го затрупуваат, односно преоптоваруваат со обемни работни обврски за кои однапред се знае дека ги надминуваат можностите на една индивидуа благовремено да ги изврши и заврши, или пак на жртвата од мобинг целосно ѝ се одзема работата без никакво објаснување и образложение за причините за тоа.

Оваа појава според добиените показатели покажува дека:

- синдромот на „полно биро“ го искусиле 53,75% од испитаниците
- синдромот на „празно биро“ го искусиле 24,5%

Ова истражување покажало дека 45,7% од испитаниците стекнале уверување дека нивните резултати од работата намерно и неправедно се обезвреднуваат, а приближен е бројот и на оние што од тие причини се одлучиле за промена на работното место (50,25%).⁶²

Во Србија е поприсутен bossing-от (вертикален мобинг).

⁶² Vučević Tijana „Mobing kao devijantna pojava u radu“, spored Baltazarevic Vesna „Mobing – komunikacija na cetiri noge“, Pancevo, 2007 g. Str. 175 -189

Мобингот и организациското работење

Економската криза и приватизацијата овозможиле во кадровските структури на организациите често да се позиционираат несоодветно квалификувани лица на лидерски положби, најмногу благодарение на сè уште високото влијание на партиско-политичката моќ во транзициска Србија, својствено и на сите други такви заедници.

Весна Балтезаревик потенцира дека „менаџерите главно се регрутираат од политичките партии кои се на власт, а дека многу често тие се недоволно образовани. Како некавалитетен и нестручен менаџмент доведуваат до сериозни наручувања во корпоративната средина, поради тоа што директно предизвикуваат намалување на деловните потенцијали и влошување на меѓучовечките односи во организацијата во која ја извршуваат управувачката функција“.⁶³

„Мобингот се појавува како последица од недостиг на комуникациски вештини на менаџментот и недоволна оспособеност квалитетно да се одговори на предизвиците на доброто раководење“.⁶⁴

Во 2010 година српското Собрание усвоило Закон за спречување на мобингот при работа, што проблемот го донел на правно рамниште во борбата против него, но овој труд ќе посебно поглавје на ова низ правна анализа за борба против мобингот во земјите во регионот.

⁶³ Ibid, str.103

⁶⁴ Vucevic Tijana „Mobing kao devijantna pojava u radu, Novi Sad, 2008 g. str.14

Мобингот и организациското работење

4.4.2. Мобингот во Хрватска

За мобингот во Хрватска официјално се говори и воведува како поим и појава во организациското работење, во 2000 година, на Осмата годишна конференција на психолозите во Загреб.

Досега спроведените анкети за оваа проблематика во Хрватска, индицираат дека мобингот во организациите е присутен и тоа во состојба која бара соодветно внимание, превентива и регулатива.

Показателите велат дека во Хрватска:

- некаков облик на мобинг доживуваат од 15,4% до 53,4% од вработените под најголем ризик од мобинг се вработените со ниска стручна подготовка (31%)
- 69,8% од овие испитаници сметаат дека имаат безвредни резултати од својата работа
- 82,1% од оваа категорија би го промениле работното место ако се во можност
- Под најмал ризик од мобинг се високообразованите вработени
- Од мобинг на работа повеќе се жалат вработените во државните установи
- Мажите доживеале повеќе закани и физички закани од жените (17,2%)
- Жените доживеале повеќе сексуално загрозување од мажите (15,7%)
- Поради проблеми произлезени од мобинг на боледување биле помеѓу 2,6% и 19,0% од испитаниците⁶⁵

Во текот на 2005 година во Хрватска е спроведена анкета меѓу лицата кои се обратиле за помош во Здружението „Мобинг“ (за помош и едукација на жртвите од мобинг) која имала цел да дојде до показатели и сознанија за присутноста на мобингот во земјата за понатаму да може да се преземаат соодветни мерки во превенција и спречување.⁶⁶

⁶⁵ Koic Elvira, Apostolovski Jadranka „Najcesca pitanja i odgovori; Virovitica, Hrvatska, 2006 g. Str.27, www.mobbing.hr

⁶⁶ Udruga za pomoc i edukaciju zrtava mobinga; Rezultati ankete iz 2005 g. www.mobbing.hr

Мобингот и организациското работење

Оваа анкета е спроведена на 1152 лица, при што многу почесто одговарале вработени – жени (70%).

Приближно половина од испитаниците (45%) биле во најпродуктивните години - од 36 до 50.

Исто така, најзаинтересирани за учество во анкетата биле високообразованите вработени (40%).

Половина од испитаниците биле со работен ангажман кај ист работодавач повеќе од 10 години.

Според показателите од ова истражување:

- 48% се изјасниле дека се злоупотребувани на сегашното работното место
- 11% се изјасниле дека биле злоупотребувани на бившото работно место
- 23% изјавиле дека биле и се злоупотребувани на работното место
- 18% изјавиле дека не доживеале облик на злоупотреба при извршувањето на работата

На едно од анкетните прашања за тоа како мобингот влијаел на нивниот однос кон работното место, одговорите се:

- Најчесто мобингуваните чувствувале засилен стрес (64%)
- Повеќе од половината размислувале да ја напуштат постојната работа
- Половина од нив чувствувале намалена работна способност
- 49% изјавиле дека имале губење на концентрацијата
- 24% од испитаните почнале почесто да одат на боледување

Што се однесува до приватниот живот на жртвите на мобинг, истражувањето покажало дека мобингот довел до поголем стрес, замор, резигнација, депресија и несоница.

Мобингот и организациското работење

Како најчести причини за настанување на мобингот на нивните работни места испитаниците ги навеле само личните карактеристики на поединецот кој злоупотребува - зависта и конкуренцијата.

Истражувањето покажало дека анкетираниите жртви на мобинг изјавиле дека и самите некогаш биле мобери на колега, и тоа 4,7% од жените и 11% од мажите.

Според податоците од истражувањето на Eurofound, во Хрватска во 2005 година имало 8,2% вработени кои трпеле вознемирување и малтретирање на работното место, додека истражувањето од 2010 година (Eurofound) сондирало процентуален показател од 2,6% на оние што се жртви на мобинг на работа.

Истото истражување покажало дека 10,7% од анкетираниите вработени биле изложени на вербално насилство во претходниот месец, додека 5,3% се изјасниле дека биле изложени на закани и понижувачко однесување во текот на претходниот месец.⁶⁷

Законот од 2003 година кој предвидува заштита на работничкото достоинство како обврска на работодавачот не се смета за доволен за да пружи соодветна заштита од злоупотребување во рамки на работното место.

⁶⁷ European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions; Fifth European Working Conditions Survey 2010, www.eurofound.europa.eu

Мобингот и организациското работење

4.4.3. Мобингот во Црна Гора

И покрај многуте сличности на земјите во транзиција, секоја има своја особеност условена од историско-општествениот развој, националните и културните одлики, но и посветеноста на научната јавност, политичката и законодавна волја на политичките елити да го фиксираат значењето на мобингот како постојано присутна појава во општеството и да преземат активности кои ќе го превенираат и санкционираат.

За состојбата со мобингот на работното место во Црна Гора за почеток говори годината кога за првпат е спроведено поопсежно истражување на феноменот, а тоа е 2010 година, кога за потребите на Социјалниот совет на примерок од 503 испитаници (450 работници и 53 работодавачи) е спроведен овој проект.

Според ова истражување:

- 53,9% од вработените се изјасниле дека се информирани за феноменот мобинг
- 46,1% од вработените не знаат за овој феномен
- 79,2% од работодавачите се информирани за мобингот

Од добиените показатели на првото прашање во врска со информираноста на вработените, на кое приближно половина се изјасниле дека не се запознаени со појавата, може да се заклучи и за ниското ниво на едукативното, но и институционалното препознавање на мобингот како штетна појава за поединецот, организацијата и општеството.

Од ова следува прашањето колку и добиените понатамошни одговори и показатели од нив се блиски до реалните состојби за мобингот во земјата, но еве што покажало понатаму ова истражување.

На прашањето за претрпен мобинг:

- 7,4% од вработените изјавиле дека моментално се злоупотребувани на работа
- 7,4% изјавиле дека биле злоупотребувани на бившото работно место
- 27,6% изјавиле дека биле сведоци на мобинг врз свои колеги

Мобингот и организациското работење

Истото истражување покажало дека:

- Жените со 7,9% се злоупотребувани од мажите со 6,7%
- Мажите со 7,9% наспроти жените со 7,1% со мала разлика почесто биле жртва на мобинг на претходното работно место

Кога е во прашање возраста на вработените со ризик од мобинг, показателите говорат дека најпогодени се помладите, и тоа најмногу до 25 години, или 8,9% од вкупниот број испитаници.

Што се однесува до степенот на образование, истражувањето покажало дека најпогодени се стручните кадри, односно над 22% од испитаните.

Во поглед на причините кои довеле до мобинг на работното место, жртвите во најголем процент сметаат дека во прашање се лични причини или карактеристики на моберот (52,5%), а како втора најчеста причина е наведена конкуренцијата во рамки на организацијата, зависта и на крајот личните особини на жртвата.

Во истата година во Црна Гора е спроведено уште едно истражување за состојбата со мобингот во организациите од страна на Eurofound во рамките на Петтиот преглед на работните услови во Европа (Fifth European Working Condition Survey, 2010).

Преку него биле интервјуирани повеќе од 1000 испитаници, при што истражувачите биле главно фокусирани на одделни облици на неприфатливо однесување на работа.⁶⁸

На прашањето дали мобингот има политичка заднина, повеќе од половината (51%) одговориле потврдно.

Ова истражување спроведено од страна на Социјалниот совет на Црна Гора не дало конкретни показатели за присуството на хоризонталниот и вертикалниот мобинг.

Ниската информираност на вработените за мобингот, неконсолидираното законодавство, силното влијание на политичката моќ во устројувањето на менаџментот во

⁶⁸ www.eurofound.europa.eu

Мобингот и организациското работење

организациите се заеднички одлики на земјите во развој и на земјите во транзиција по прашањето на мобингот.

Во транзициските општества, каков што е случајот и со Црна Гора, менаџментот како и секој политички поддржан менаџмент има слаби управувачки компетенции, а идеолошката оптовареност на поединецот или групата во намера по која било цена да опстане на позицијата, доведува до малтретирање на вработените на работното место.

Авторите Крсто Пејовиќ и Бранислав Беговиќ, оценувајќи ја состојбата на мобингот во Црна Гора, сметаат дека „иако правниот систем е систематизиран, вознемирувањето или мобингот на работното место се третира како „луксузна“ тема со оправдување дека државата има многу нерешени проблеми, а жртвите на мобинг често се сметаат за виновни како поттикнувачи на мобингот врз нив! Сепак, мобингот на работното место не е ендемска болест на земјите во транзиција, во кои спаѓа и Црна Гора, туку има особини на глобален феномен кој ги надминува границите, занимањата и работните окружувања, кога е познато дека во земјите на Европската унија (2008 година) повеќе од 13 милиони вработени годишно биле жртви на мобинг“.⁶⁹

5. Мобингот и правната регулатива во Европската унија

Мобингот на работното место е најпрво идентификуван како социолошки проблем, потоа како психолошки, а понатаму како медицински и економски, за на крај да биде поставен и како правно прашање.

Било потребно време за законската регулатива која го третира мобингот во организациите да го добие своето значење кое објективно кореспондира со неговата реална присутност, повреда на личните права и слободи, повреда на работничките права и последиците кои ги предизвикува за поединецот, организацијата и работодавачот, а воедно и за општеството.

⁶⁹ Krsto Pejovic, Branislav Begovic Uznemiravanje na radnom mestu u Crnoj Gori (primer pravnog i drugih aspekata) <http://www.crnobelo.com/wp-content/uploads/2012/04>

Мобингот и организациското работење

За најстарите документи се поврзани начелата усвоени во меѓународното право, со чија доследна примена би можеле да се сузбиваат или да се намалат причините за мобинг на работното место.

Прва стои Повелбата на Организацијата на обединетите нации од 1945 година, а потоа:

- Општата декларација за правата на човекот од 1948 година
- Меѓународниот договор за граѓанските и политичките права
- Меѓународниот договор за економските, социјалните и културните права
- Меѓународната конвенција за укинување на сите облици на расна дискриминација⁷⁰

Во рамките на европското право, за особено значајна се смета Европската конвенција за заштита на човековите права од 1950 година, како и Европската социјална повелба од 1961 година, која е ревидирана во 1996 година.

Еден од документите на европското право во кое директно се говори за правата на работникот и достоинството на работа е токму ревидираната Европска социјална повелба, во која исто така се нагласува забраната за сексуално насилство на работното место и се забранува однесување кое е за осуда или е изразито навредливо спрема некој вработен на работното место или е во врска со работата.

Во европската регулативна рамка за заштита од мобинг влегуваат и:

- Конвенцијата за дискриминација од аспект на вработувањето и занимањата (1958 г.)
- Конвенцијата за основните цели на социјалната политика (1962 г.)
- Конвенцијата за еднакво плаќање (1951 г.)
- Конвенцијата бр. 105 за укинување на принудната работа (1957 г.)
- Препораката за еднакви можности за работниците и работничките (1981 г.)

⁷⁰ Jovanovic P., Normativni okviri mobinga, radno i socijalno pravo, br.1/2008, Beograd

Punovic S., Kosanovic R., Zlostavljanje na radu – mobing, Socijalna Misao 2/2010, Beograd

Мобингот и организациското работење

- Препораката бр. 129 за комуникација помеѓу работодавачите и работниците (1967 г.)

Исто така, проблемот на мобинг на работното место го опфаќаат и Повелбата за основните права од 2000 година, која меѓу другото го утврдува правото на достоинство при работа и неговата неповредливост, потоа Директивата 76/207, која се однесува на еднаквиот третман на мажите и жените во поглед на вработувањето, како и Директивата број 95/46 за заштита од користење на личните податоци.

Во националните законодавства на Унијата мобингот е регулиран низ социјалните закони. Нив ги имаат повеќето европски земји, како Белгија, Шведска, Холандија и Франција, каде што се во сила социјалните закони за борба и санкционирање на мобингот во организациите.

Во други европски земји, како Велика Британија, Германија и Ирска, регулативата е обезбедена низ постојните нормирања на казненото законодавство и цивилното право.

Данска и Луксембург користат други правни инструменти, прописи и тарифни договори, додека во останатите мобингот не е дел од посебна регулатива туку за него е предвидено обврска работодавачите да обезбедат соодветни услови, да преземаат заштитни и безбедносни мерки на работното место.

6. Законски рамки за борба против мобинг (Хрватска, Србија, Црна Гора)

Мобингот како разградувачки феномен за здравите ткива на личноста и физикусот на поединецот, а од таму во каузална врска со ефикасноста на целата организација и многу сегменти на пошироката заедница, низ сите емпириски истражувања е утврден како постојано присутен или потенцијална закана од разни услови да се имплементира како деструктивен во работата, како скап, непредвиден трошок за организацијата и за општеството.

Несомнено, тој ги засегнува обврските на работодавачот, а во согласност со обврските кон меѓународните инструменти, особено Директивите на Европската унија, неопходно е насочувањето кон создавање услови за здраво и безбедно работно окружување, низ регулативите да биде пропишана обврската за преземање превентивни мерки за да се спречи насилство на работното место.

Постоењето и примената на таква правна регулатива ќе придонесе за создавање позитивно работно окружување и меѓучовечки односи базирани на кооперативност, колегијалност и тимска работа, со што индиректно ќе се влијае на подобра ефективност на вработените и поефикасно работење во организацијата.

6.1. Хрватска

Уставот на Република Хрватска во членот 3 еднаквоста ја дефинира како највисока вредност на уставниот поредок, додека нејзина спротивност е дискриминацијата. Забрането е да се дискриминира врз основа на раса, етничка припадност или боја на кожа, религија, политичко или друго уверување, национално или општествено потекло, економски статус, членство во унија, образование, социјален статус, брачен или семеен статус, старост, здравствена состојба, инвалидитет, генетско наследство, родов идентитет, изразување или сексуална определеност.

Овие основи за дискриминација се наброени во Законот за борба против дискриминацијата, тие се усвоени во Законот за работа (со исклучок на генетското

Мобингот и организациското работење

наследство и родовиот идентитет) и во Законот за родова рамноправност (кој ги штити единствено родот и сексуалното определување).

Сексуалното вознемирување е неприфатливо во целост доколку содржи однесување што ја навредува личноста, доколку не е доброволно, доколку одбивањето или препуштањето на такво однесување, без оглед на тоа дали се во прашање работници или нивните работодавачи (вклучувајќи надредени и колеги), доколку е во прашање понуда за постојано вработување, зголемување на плата, унапредување или пак доколку се употребува во која било одлука низ однесување кое создава непријателско работно окружување кое е непријатно или понижувачко за другото лице.

Според Законот за работа, работодавачот има обврска да го заштити достоинството на работникот додека извршува работа. Потоа, работодавачот кој вработува повеќе од 20 работници има обврска да усвои и да објави прописи за работата, кои, меѓу другото, ги регулираат мерките за заштита на достоинството на работникот, доколку тие прашања не се однапред дефинирани со колективните договори.

Законот предвидува и казна во случај на недонесување вакви прописи за работата.

Според авторката, компликацијата настанува поради озаконувањето, според кое за одредено однесување да се окарактеризира како „сексуално вознемирување“ од еден или друг вид, земајќи ја предвид родовата условеност, се инсистира на дополнителен кумулативен услов, т.н. непријателско работно окружување.

Ова значително го ограничува полето на примена и ефикасност на правниот инструмент или со инсистирање на кумулативно исполнување на двата услова, хрватскиот законодавец оставил простор за значителен број несакани сексистички или сексуално ориентирани напади да поминат неказнето.

Законот за работа во Хрватска ја дозволува можноста работникот да престане со работа доколку работодавачот не преземал или не се очекува да преземе заштитни мерки за чин на вознемирување или сексуално вознемирување, под услов дека процесуирал заштита пред надлежниот суд. Со оглед на тоа што не е можно да се прогнозира исходот

Мобингот и организациското работење

на ваков спор, може да се случи истиот да се претвори од класичен работен спор во барање за отштета.

Доколку работодавачот ја исплаќа платата на вработениот додека трае судскиот процес (иако не работи), а потоа вработениот го изгуби спорот, оставена е можноста работодавачот да поднесе тужба за надоместок на штета, а потоа да бара начини да го раскине договорот за работа.

Анализирајќи го Законот за работа, др. Васиљевиќ смета дека постојната регулација ја стеснува примената за правна заштита на вознемируваните работници „зашто во дефиницијата за вознемирување еден од основните елементи е постоење на непријателско работно окружување и тој што вознемирува не е нужно и дискриминатор. Тоа ќе создава тешкотии во докажувањето на вознемирувањето, зашто според член 2б, став 2 од Законот за работа, постоењето на дискриминаторска основа е задолжително. Во таа смисла, досега ни едно насилство на работа (мобинг) не може да се категоризира под законската забрана на вознемирување (чл. 2, став 1. Закон за работа). Иако некои автори сметаат дека овие одредби можат да ги регулираат мобингот и забраната на мобинг, доколку вознемирувањето е категоризирано исклучиво како облик на дискриминација, јас верувам дека тоа не би било валидно решение, зашто насилството претставува поголема повреда отколку што е вознемирувањето во својата природа“, истакнува др. Васиљевиќ.

Стручњаците сметаат дека во врска со прашањето дали постои одговорност за штета не е битно дали одредено делување предизвикало ментална болест на повредениот вработен туку дали предизвикало и фрустрација, бес, лутење, непријатност, незадоволство или нарушување на менталниот мир.

При заштита на своето достоинство како лично право, жртвата од мобинг има право на праведен паричен надоместок за вознемирувањето кое го доживеала од страна на работодавачот, наредениот или колегата. Вознемирувањето може да биде нанесено преку дејства како, на пример, гестикулација или допир, или со зборови, но правната рамка како за инцидентни случаи, еднократни, како и за случај на мобинг, не обезбедува адекватна (недвосмислена) можност за побарување отштета.

Мобингот и организациското работење

При проценка на сериозноста на повредата во случаи на вознемирување на работа треба да се има предвид дека одредени однесувања може да бидат исцрпени низ постојните законски прекршоци.

Некои злodela се забранети со хрватскиот Кривичен закон, а претпоставуваат однесување со елементи на мобинг и можат да бидат опфатени со:

- Навреда - член 199, став 1
- Закана - член 129, став 1 и 2
- Принуда - член 128, став 1
- Телесна повреда - член 98
- Блудно дејствие - член 193, став 1
- Сексуален однос низ злоупотреба на положба - член 191, став 1
- Злоупотреба на право на работа или други работни права - член 114
- Повреда на еднаквоста на граѓаните - член 106

Како студии на случаи на мобинг во хрватската пракса, авторката ги предочува овие случаи:

„Прва позната жртва на мобинг и случај кој привлекол големо медиумско внимание е Анкица Лепеј, вработена во Загрепска банка, која открила дека Анкица Туѓман, сопругата на покојниот хрватски претседател Фрањо Туѓман, депонирала 239 000 германски марки, а дека нејзиниот сопруг Фрањо Туѓман не ги споменал овие пари во својата имотна карта.

Поради ова, Анкица Лепеј добила отказ.

Весна Баленовиќ, вработена во хрватската нафтена компанија ИНА, се обратила до Парламентот, полицијата и до јавниот обвинител за да го посочи илегалното работење кое го планирале лидерите на компанијата.

По ваквата одлука да пријави корупција и злоупотреба во ИНА, почнал да ѝ се заканува генералниот директор, Томислав Драгичевиќ, како и Славко Линиќ,

Мобингот и организациското работење

претседателот на надзорниот одбор, и била изложена на насилство на работното место и вознемирување. Веднаш потоа неправедно е отпуштена од работа.

Јадранка Апостоловски и Ружица Црленец Кисур, порано вработени во „Знање“, неправедно добиле отказ од работа во 2003 година, по низа сериозни вознемирувања и злоупотреби. Подоцна тие го основале здружението „Мобинг“. Др. Стипе Сладолев, порано вработен во хрватскиот Институт за имунологија, кој открил корупција и злоупотреба во врска со одобрување вакцини за вирусот А1N1, е отпуштен од работа во 2009 година⁷¹.

6.2. Црна Гора

Црна Гора како граѓанска држава е заснована на владеењето на правото, а нејзиниот Устав во член 28, став I (2) го гарантира неповредливото право на физичкиот и психолошкиот интегритет на личноста, неговата/нејзината приватност и личните права. Попрецизно:

„Никој не смее да биде изложен на мачење или нечовечко и понижувачко постапување“.

Вознемирувањето на работното место е повреда на достоинството на вработениот во текот на извршувањето на работата, со делување на наредениот, соработникот и/или лицето со кое вработениот има редовен контакт, затоа систематското или постојано вознемирување на вработениот се смета дека ги содржи сите карактеристики на повреда на неговото здравје.

Законот за работа од 2008 година (член 8, став 2) мобингот го дефинира како вознемирување на работа, или:

„Вознемирување според овој закон е секое несакано однесување предизвикано на некои основи од член 5 и член 16 на истиот закон, како и вознемирувањето по пат на аудио и видео надзор што има за цел или претставува повреда на достоинството на лицето

⁷¹ /Ibid, str.21,22/

Мобингот и организациското работење

кое бара вработување, како и на вработеното, а што предизвикува страв или создава непријателско, понижувачко или навредливо окружување“.

Авторите Крсто Пејовиќ и Бранислав Беговиќ сметаат дека е очигледно како оваа законска норма, која законодавецот ја утврдил на ниво на правен стандард кој е флексибилен општ термин со одредено значење, всушност е нејасна содржина која треба да се открие во посебни случаи на вознемирување (зависно од перцепцијата на општественото окружување).

Бидејќи членот 8 во став 1 има заштитен карактер („вознемирувањето е забрането...), истиот член во став 4 одредува дека:

„Вработените не може да трпат последици поради пријавување во случај на пријавување, односно сведочење поради вознемирување и сексуално вознемирување на работа во смисла на став 2 и 3 од овој член“.

Законодавецот во Црна Гора го ограничил вознемирувањето на работно место на основа на членовите 5 и 6 од Законот за работа, така што член 5 одредува: „забранета е директна или индиректна дискриминација на лице кое бара работа, како и на вработените врз база на пол, раѓање, јазик, раса, вера, боја на кожата, старост, бременост, здравствена состојба, односно инвалидност, националност, брачен статус, семејни обврски, сексуално определување, политичко или друго убедување, социјално потекло, имотна состојба, членство во политички или синдикални организации или некое друго лично својство“, додека во членот 6 од истиот Закон се утврдува дека „директна дискриминација е секоја постапка предизвикана по некоја основа од членот 5, со што лицето кое бара вработување или е вработено се става во неповолна положба во однос на други лица во иста или слична ситуација“

Посредна дискриминација според овој Закон постои кога некоја одредба, критериум или пракса го става или би го ставила лицето кое бара работа или е вработено во неповолна положба во однос на други лица...

Авторите на оваа анализа го издвојуваат член 8, став 2 од истиот Закон, каде под вознемирување на работното место може да се дефинира и дејствие извршено по пат на

Мобингот и организациското работење

аудио или видео надзор, кој почнал да се применува од 2009 година преку Законот за заштита на личните податоци. Станува збор за прашањето кое го отворила приватизацијата во земјата, кога во повеќето големи компании бил инсталиран аудио-видео надзор (постојан надзор на движењето на вработени низ ходниците, санитарните оддели, канцелариите, конференциските сали, итн.). Не е познато дали некој извршен или судски орган го осудил ова, но сосем сигурно е дека членот 14 од Законот за работа ја дефинира обврската на работодавачот: „да ја почитува личноста, заштитата на приватноста на вработениот и да обезбеди заштита на личните податоци“.

Правната рамка за борба против мобинг на работното место, освен во гореспоменатиот, делумна регулација има и низ Законот за заштита при работа, Законот за здравствена заштита, Законот за штрајк, Законот за Инспекторатот на работа, Кривичниот закон и други, како и низ разни општи акти.

Сепак, од оваа анализа може да се заклучи дека сега регулативно „расфрланата заштита од вознемирување на работното место треба да се усклади во целосно разгледување на феноменот со утврдување на парични казни, создавање институционални можности со посебен државен орган за вонсудско разрешување на случаите, создавање правен кодекс на однесување“ за да се препознае и попрецизно да се регулира состојбата која најупростено е прикажана дека во случај на мобинг вработените трпат и молчат, а работодавачите уценуваат со отказ.⁷²

⁷² Krsto Pejovic, Branislav Begovic, Uznemiravanje na radnom mestu u Crnoj Gori (primer pravnog i drugih aspekata) <http://www.crnobelo.com/wp-content/uploads/2012/04>

6.3. Србија

Не многу поразлично од општото разбирање и поимање на мобингот од претходната анализа е мислењето на др. Весна Балтезаревиќ, која приоѓајќи на анализата на законската регулатива во Република Србија, смета дека неговото „поставување на дневен ред се смета за луксуз наспроти останатите натрупани проблеми“ односно дека е присутно мислењето дека кога има работа, излишно е да се да се проблематизира квалитетот на работните услови на работното место. И покрај тоа што меѓу стручните кругови мобингот сè повеќе добива на внимание, злоупотребата во рамки на работното место често „останува невидлива, скриена, и само малкумина знаат за неа. Тоа е тема за која се зборува тивко, зашто се доживува како мошне интимна и како личен проблем“.

И покрај тоа што темата мобинг е релативно нова во јавниот дискурс, значајно е тоа што е доведена на ниво на правна регулација. „Темата мобинг е нова дури и во европските земји со највисоки стандарди за човечките права и функционирањето на законот“.⁷³

Уставот на Република Србија во членот 21 прогласува дека Уставот и законот се еднакви, дека секој има право на иста правна заштита, без дискриминација, при што секоја дискриминација заснована на одредени основи, особено на расата, полот, националното потекло, социјалното потекло, раѓањето, религијата, политичкото или друго мислење, сопственички статус, култура, јазик, старост, ментален или физички инвалидитет, е забранета.

Српскиот Устав во обработката на работното право регулира загарантирано право на работа со слободен професионален избор, со еднакво право на почитување на личното достоинство, безбедни и здрави услови на работа, ограничено работно време, дневен и неделен одмор, платен годишен одмор, праведна заработка и правна заштита во случај на прекин на работниот однос.

⁷³ <http://www.politickiforum.org/index.php?vrsta=tribina&naredba=prikaz&tekst=32#714>

Мобингот и организациското работење

Законот за работа ја регулира забраната на директна и индиректна дискриминација, вознемирување и сексуално вознемирување на вработените и на оние што бараат работа, врз основа на нивните лични карактеристики, статус и припадност, како и дискриминација врз лица кои не можат да покренат постапка за отштета пред државниот суд во согласност со законот за водење парници.

Сепак, „се смета дека и покрај многуте права уредени со Законот за работа, тој сепак не обезбедува делотворна и ефикасна заштита во сите случаи на насилство на работното место“.⁷⁴

Членот 21 од истиот Закон особено забранува вознемирување и сексуално вознемирување дефинирано како секаков вид непожелно однесување предизвикано врз основите на член 18 (во врска со забрана на дискриминацијата) кое има за цел повреда на достоинството на лицето кое бара вработување или врз вработениот, создавајќи притоа непријателско, понижувачко или навредливо работно окружување. Сексуалното вознемирување на работното место законодавецот го дефинирал како секое вербално, невербално или психолошко однесување кое има цел да го повреди достоинството на другиот.

Анализирајќи ја правната рамка за борба против мобинг, авторката смета дека Законот за работа е ограничен со дефиницијата дека „секое непожелно однесување предизвикано со некои одредби на член 18 од овој закон“ или вознемирувањето кое е дискриминаторно врз основа на лични карактеристики (пол, раса, религија итн.), така што оние форми на вознемирување на работното место кои не потекнуваат од личните карактеристики на вработениот, туку се производ на други фактори (поединечни или групни примери на однесување, злоупотреба на функцијата на моќ и сл.) не се покриени со оваа правна дефиниција.

„Како резултат на таа разлика, вработениот кој претрпел некаков вид насилство на работното место не може да добие непосредна заштита вон одредбите на членовите 18 - 21 од овој Закон, односно вработените во ваков случај можат да бараат нематеријална

⁷⁴ dr. Vesna Baltezarevic, Uporedna pravna analiza zakonodavstva u oblasti borbe protiv mobinga (Hrvatska, Makedonija, Crna Gora, Srbija), str.56

Мобингот и организациското работење

отштета за повреда на личните права според општиот правен режим од правата на облигационите односи“.

Ова е очигледен пример од потребата од закон за регулација на постапките на заштита од мобинг на работното место.⁷⁵

Кривичниот законик на Република Србија содржи одредби кои се однесуваат на повреда на достоинството, а исто така се занимава и со дела против работните права, каде во член 163 дефинира:

„Оној што свесно не се придржува на законот и другите прописи, колективните договори и други општи акти за правата врз основа на работа и посебна заштита при работа на младите, жените и инвалидите или за правата на социјалното осигурување и со тоа на друг му ускратува или ограничува право кое му припаѓа, ќе се казни со парична казна или затвор до две години“.⁷⁶

Србија усвоила и системски закон од оваа област, Законот за дискриминација од 2009 година (како услов за визна либерализација со Европската унија), каде во членовите 12 и 13 се опфатени вознемирувањето и деградирањето, односно се забранува поединец или група луѓе да бидат изложени на вознемирување или понижувачки третман што има за цел или претставува повреда на неговото/нивното достоинство, особено доколку предизвикува страв или создава непријателско, понижувачко или навредливо работно окружување.

Членот 16 забранува дискриминација во областа на работата, односно уривање на еднаквите можности.

Законот за рамноправност на половите, кој спаѓа во антидискриминаторските закони, ја става еднаквоста на половите во правна обврска, а во членот 18 се регулира

⁷⁵ Ibid, str. 57

⁷⁶ Ibid, str.57

Мобингот и организациското работење

вознемирувањето на работното место, сексуалното вознемирување кое го прави еден или група вработени кон друг вработен, што се смета за повреда на работната обврска.⁷⁷

Во 2010 година во Србија е донесен Законот за злоупотреба на работното место, што претставува добра основа за спречување мобинг на работно место, а кој ги содржи постапките за заштита од страна на работодавачот, кој ги вклучува сите работодавачи (државни органи, стопански друштва, претпријатија итн.), потоа постапка за судска заштита, мерки за подобрување на односите на работа и други прашања за спречување насилство на работното место. Сепак, авторката смета дека овој Закон за спречување на злоупотреба на работа „е од таква природа што неговото спроведување ќе предизвика сериозни проблеми зашто остава многу дилеми и недефинирани постапки за заштита на жртвите, односно дилема за успешна примена во пракса“.⁷⁸

7. Мобинг во Република Македонија (правна анализа)

Толкувајќи ја првната рамка за заштита од мобинг на работното место во Република Македонија, проф. др. Борче Давитковски смета дека до 2009 година стручњаците стоеле на ставот дека во земјата нема конкретни законски норми со кои се забрануваат и казнуваат постапките низ кои се реализира мобинг, истовремено констатирајќи дека сите основни човекови права од сферата на универзалните човекови права и слободи, како и правото на борба против дискриминација, се регулирани во:

- Уставот на Република Македонија
- Законот за работни односи
- Кривичниот закон
- Законот за безбедност и здравје на работното место
- Законот за еднакви можности на мажите и жените

⁷⁷ Ibid, str.58

⁷⁸ Ibid, str. 59

Dr.Vesna Baltezarevic, Pravni mehanizmi za zastitu od mobinga u Republici Srbiji, http://www.crnobelo/wp-content/uploads/2012/04/uporedno_prvna_analiza_zakonodavstva_u_oblasti_borbe_protiv_mobinga.pdf

Мобингот и организациското работење

Во организациите од јавниот и приватниот сектор, според Уставот и Законот за работни односи, може да се потпишуваат колективни договори, со што попрецизно би се регулирале правата од работен однос.

На владино ниво, а во согласност со Законот за безбедност и здравје на работното место, донесена е Програма, чија правна основа е чл. 14 од Конвенцијата на Меѓународната организација на трудот.

Посебно внимание низ регулацијата е посветено со Законот за измени и дополнувања на Законот за работни односи, при што законски биле одредени казни за дискриминација на работното место и биле поддржани правата во врска со работата како дел од човековите права во Република Македонија. Посебно се издвојува членот 9, со кој „експлицитно се забранува психолошко вознемирување на работното место и посебно се наведува терминот мобинг, кој притоа се воведува во македонскиот правен систем. Психолошкото вознемирување на работното место (мобинг) се одредува како дискриминација и секое негативно однесување на поединец или група (најмалку еднаш седмично во период од шест месеци) кое претставува повреда на интегритетот и честа на вработениот и предизвикува страв или создава непријателско, понижувачко и навредливо окружување. Законот го дефинира извршителот на психичкото вознемирување како еден или повеќе поединци со негативен став кон други вработени без оглед на нивното својство (работодавач, одговорно лице, или вработени)“.⁷⁹ Исто така, значајно е тоа што законодавецот регулирал со посебна одредба дека во случај на спор, докажувањето во постапка паѓа на товар на поединецот или групата што е/се извршител/и на мобинг.

Анализирајќи ја правната рамка за борба против мобинг на работното место, проф. др. Давитковски посебен акцент става на отсуството на одредби во македонската регулатива низ која треба да се утврдат механизми и мерки за откривање, утврдување и спречување на мобингот. Притоа, тој настојува есенцијално да ја согледа проблематиката, не само во доменот на крајните правни фази низ кои тој би се докажал и санкционирал.

„Тешко е да се заклучи дали правното решение е меч со две острици или нужно зло. Имајќи ја предвид природата на психолошкиот стрес причинет над вработениот (кој е

⁷⁹ prof.dr.Borce Davitkovski, „Pravni mehanizmi za zashtitu od mobinga“/str 27.28

Мобингот и организациското работење

изложен на мобинг), самиот период кој треба да го помине пред тој да го добие правото на судска заштита изгледа предолг. Исто така, не постои гаранција дека навредите и влошувањето на работните услови за него ќе престанат пред рокот за подигнување тужба, за само по некое време да се повторат и вработениот да биде изложен на истиот или на нов вид психолошко вознемирување⁸⁰.

Авторот на анализата заклучува дека е невозможно да се измери степенот на успех или неуспех на новото законодавство без соодветни емпириски податоци, а дека уште потешко е да се измери примената на постојните законски решенија. Ова го потврдува низ факот дека во македонската судска практика има недостиг од оваа проблематика, како што нема ни пријави за извршен мобинг на работно место во Трудовата инспекција.

Зошто е тоа така, проф. др. Давитковски во својата анализа упатува на неколку можни сценарија:

- Во Република Македонија вработените не се изложени на психолошко вознемирување, што е најмалку веројатно сценарио
- Во Република Македонија вработените во јавниот и во приватниот сектор не се добро информирани за постоењето на правни прописи со кои се нуди правна заштита од мобинг и не ги познаваат механизмите за користење на тие прописи (како причини ги наведува недоволното информирање и промоција на законските решенија, недоволната соработка помеѓу синдикатите, стопанските комори и вработените), што е повеќе веројатно сценарио⁸¹.

Во својата анализа авторот приложува мислење дека вработените во организациите од јавниот сектор, заради подобра правна заштита, имаат повеќе корист од Законот за работни односи (членовите 2 и 9а).

Тоа го темели на претпоставката дека:

⁸⁰ Ibid, str.29

⁸¹ Ibid, str.30

Мобингот и организациското работење

- Првите тужби поднесени до судот доаѓаат од јавниот сектор. При создавањето таква претпоставка сепак мораме да нагласиме дека два случаја од вкупно пет носат елементи на мобинг во смисла на членот 9 (Закон за работни односи), што е „занемарлив“ пример за донесување заклучоци дека државните службеници во Република Македонија се заштитени од мобинг
- Споредувајќи ги нашите емпириски податоци за претходните истражувања во оваа област (спроведени во Република Македонија) се покажуваат големи несогласувања. Анкетите спроведени меѓу работниците покажуваат повеќе од 500 (од 1000 случаи) на мобинг на работното место, па сепак ни по шест месеци од усвојувањето на одредбите за мобинг во Законот за работни односи, работниците во Република Македонија немале храброст да побараат неопходна правна заштита.

Според сето ова, проф. др. Давитковски заклучува дека „потврдената состојба е алармантна, а дека постојните закони и прописи не се доволни и адекватни, зашто, едноставно речено, не функционираат во стварноста“.⁸²

Во согласност со обврската на Република Македонија за усогласување на националното законодавство со европската легислатива, правната рамка за превенција и санкционирање на мобинг во организациското работење и натаму се развива. Така, во 2010 година е донесен Законот за спречување и заштита од дискриминација (Службен весник, РМ, бр.50, 13.4.2010). Членот 3. ја забранува секоја директна или индиректна дискриминација, повикнување и поттикнување на дискриминација и помагање на дискриминаторско постапување врз основа на пол, раса, боја на кожа, род, припадност на маргинализирана група, етничка припадност, јазик, државјанство, социјално потекло, религија или верско уверување, други видови уверувања, образование, политичка припадност, личен или општествен статус, ментална и телесна попреченост, семејна или брачна состојба, имотен статус, здравствена или која било друга основа која е предвидена со закон или со ратификуван меѓународен договор. Во чл. 4. овој Закон освен во други области, одредбите ги применува и во доменот на работата и работните односи.

⁸² Ibid, str.30,31

Мобингот и организациското работење

Во 2013 година во Република Македонија е донесен Законот за заштита од вознемирување на работното место (Службен весник, РМ, бр.79, 31.5.2013) што се смета за понатамошен развој на правната рамка со која се регулираат прашањата за борба против мобинг на работното место. Освен Општите одредби , Законот ги утврдува правата, обврските и одговорностите на работодавачот при што предвидува и посредник во случај на мобинг, потоа права, обврски и одговорности на вработените, постапка за заштита од мобинг кај работодавачот како и судска заштита, инспекциски надзор и прекршочни одредби кои предвидуваат глоба за работодавачот и до 6000 евра.

Сепак, во услови на транзиција, ниска стапка на вработеност, висока политизација (партиска доминација) во сите сектори на бизнисот и судството, стои фактот дека за овој тежок и финансиски скап проблем на организациите и општеството сè уште се говори срамежливо и со страв од последиците кои би следувале за жртвите од мобинг што ќе се осмелат да побараат законска заштита.

7.1. Судско процесуирање и практика

Како и во сите други земји во транзиција, и искуствата на Република Македонија во борбата против мобингот на работното место се мошне скромни, особено кога станува збор за идентификување на таквите постапки во организациите, свеста, информираноста и храброста на жртвите да се повикаат на постојната регулатива низ кои би биле заштитени од моберот и со која низ активиран судски процес би добиле морална и материјална сатисфакција за последиците кои ги претрпеле од тоа.

Истовремено, свеста и информираноста за докажаните штети коишто ги донесува мобингот не само за поединечната жртва туку и за организациското работење во нејзиниот делокруг на надлежности, а потоа и за целата организација и општеството не е на потребното ниво и кај извршителите на мобинг - пониски или повисоки хиерархиски менаџери.

Таква илустрација на состојбата ни дава и следниот пример од 2016 година.

Мобингот и организациското работење

Насловот на новинарскиот текст гласи: „Донесена е пресуда за мобинг во Македонија: се создава судска пракса која охрабрува, вели адвокатот Петро Јанура“. Понатаму во текстот се вели: „Донесена е првата пресуда за мобинг во Македонија. Тужителот е лице вработено во институција од јавниот сектор, каде што бил подложен на психолошко вознемирување – мобинг. Судот наложува тужените да престанат со психичкото вознемирување на работното место на тужителот и да овозможат соодветно вреднување на неговата работа, истакнуваат од Македонското здружение на млади правници“.

„Она што е битно за оваа пресуда е тоа што таа го пробива мразот и ги охрабрува жртвите на мобинг дека правдата е достижна и дека можат да ги остварат своите права во судска постапка“, вели за Академик, адвокатот Петро Јанура, кој е застапник на тужителот.

Според адвокатот, Јанура, „тужителот е лице кое е вработено во јавна институција. Тој бил жртва на мобинг извршен со повеќе дејствија и од страна на повеќе лица. Мобингот му бил правен така што не му бил даван годишен одмор и, за разлика од другите работници, тој не можел да го оствари тоа право. Бил ставен во изолација, не му биле давани работни задачи, е еден период не му бил даван ниту електронски пристап до информации, ниту пак бил испраќан на обуки. Сите овие факти ги докажавме во постапката која резултира со првостепена пресуда во корист на тужителот“.⁸³

7.2. Улогата на синдикалните организации во превенција и заштита од мобинг

Синдикалните организации како првоповикани во заштитата на работничките права, а со тоа и во заштитата од вознемирување на работното место, ги следи истата ранливост како и правната рамка за заштита од мобинг во земјите во транзиција, па и во Република Македонија.

⁸³ www.akademik.mk

Мобингот и организациското работење

Состојбата е поинаква во огромен степен споредено со земјите на европскиот и американскиот капитализам, од едноставна причина што во тие општества синдикалната борба и организирање има повеќе од еден век искуство и традиција и тие се суштински рамноправни и моќни партнери или опоненти во релација со работодавачите во заштита на работничките права и борбата против мобинг.

Земајќи го предвид полувековниот комунистички систем на источноевропските земји и нивната трансформација, односно транзицијата која е во тек, не е неочекувано, како и во другите општествени сегменти, и состојбата, свеста и акцијата за мобинг во организациите да биде на ниво на кое се детектира и по две децении слободна економија, реструктурирани организации и имплементација на законските регулативи на европското законодавство, со кое мобингот е дефиниран како особено штетна појава која треба да се превенира и санкционира.

Синдикалните организации во Република Македонија го носат истото бreme како и сите сегменти кои ги допираат човековите права и слободи, еднаквоста на граѓаните пред Уставот, Законите и институциите на државата.

Сојузот на синдикатите во земјата кој во себе обединува разни струкови синдикати, први активности во врска со заштита од мобинг на работниците спроведува во периодот помеѓу 2007 и 2010 година, и тоа низ првични трибини, конференции, регионални работилници, усвојување декларации, тренинзи во соработка со европски здруженија и невладини организации за антимобинг тренери и слично.

Во декември 2010 година Сојузот на синдикати и Синдикатот на финансиските работници ја отвораат Канцеларијата за жртви од мобинг на работното место, поддржана и осмислена од искуствата на европските синдикални организации и Европската комисија, преку проектот „Антимобинг мрежа“.

Преку оваа Канцеларија се нуделе услуги за мобингуваните работници три дена во работната седмица, во работно време од два часа дневно, каде помошта требало да ја укаже проект-асистентот, а отворена била и можноста совет да се добие преку телефон или електронски на sfdm@mt.net.mk.

Мобингот и организациското работење

Имајќи предвид дека Канцеларијата е отворена кон крајот на 2010 година, таа ги донесува искуствата за мобингот во организациите во Република Македонија за 2011 година на нејзината Прва конференција на проектот „Анти-мобинг мрежа – МК“ поради тоа што не била поддржана со финансиски и со други ресурси од страна на државата, така што престанала со работа во периодот 2012-2013 година. Оваа Канцеларија оформила 140 предмети, а заедно со Сојузот на синдикатите спровела и анкета низ 30 општини, при што од 3000 прашалници, повратен одговор стигнал од помалку од половина, односно од 1114 испитаници.

Табела бр .4: Анкетирани вработени според дејноста на вработување (изразено во проценти)

Дејност	Анкетирани лица (%)
Градежништво	3
Електростопанство	3
Здравство	6
Индустија, Енергетика, Рударство	8
Образование, наука и култура	4
Полиција	2
Прехранбена индустрија	6
Судство	1
Текстилна, кожарска и чевларска индустрија	15
Управа	12
Финансиски дејности	7
Хемија, неметали и метали	4
Пошта и телекомуникации	1
Свобраќај и врски	1
Трговија и услуги	3
Угостителство, туризам, комунални дејности	9
Шумарство, дрвна индустрија и енергетика	9
Графичка, информативна, филмска, издавачка дејност и производство на хартија	1
Регисрални синдикални организации на ССМ	4
Непозната дејност – без одговор	1

Извор: <http://sfdm-stopmobbing.blogspot.com/2012/02/v-behaviorurldefaultvml.html>

Мобингот и организациското работење

Извештај на Канцеларијата за жртвите од мобинг (27.2.2012)

Анкетата за присуство и искуство од мобинг на работното место покажала дека 44% од испитаните се изјасниле дека биле жртви на мобинг, а 42% се изјасниле дека при процесот на работа биле сведоци на мобинг врз колега/колешка.

На прашањето „Каде и колкаво влијание извршил мобингот над жртвите?“ анкетата покажала дека:

- 53% штетните последици ги почувствувале во работата и работната способност
- 62% во кругот на семејството и приватниот живот
- 9,3% од нив добиле нарушено здравје и користеле боледувања

Анализите и оценките за штетите од мобинг во организациите биле утврдени на 1.077.600 евра месечно или 13 милиони евра годишно, со што таа е далеку поголема кога во неа ќе се пресметаат и здравствените услуги и терапија, рехабилитација, заменски работници, намалена ефективност, или приближно 39 милиони евра годишно.

Од Извештајот на ова истражување може да се согледаат и други показатели за состојбата со мобингот во организациите во Република Македонија, како следново:

- Мобингот е присутна појава во сите форми
- Хоризонталниот или мобингот помеѓу колеги го има во 7,7%
- Вертикалниот мобинг или мобингот од страна на надредените го има во 90%
- Од родов аспект, жените се мобингувани во 49% случаи, а мажите во 51%
- Од старосен аспект, најранливи се вработените од 21 до 41 година
- Од аспект на работно искуство, најранливи се вработените со 5-6 години искуство
- Најмобингувани (69,2%) биле хиерархиски подредените
- Како жртви на злоупотреба се изјасниле и мал број на претпоставени
- Најголем дел од анкетираниите изјавиле дека тортурата траела од 6 месеци до 3 год.
- Колегијална солидарност кон жртвите покажале 42%
- Последиците од мобингот биле констатирани во 97%
- Од нив 50% последиците ги документирале со медицински наоди
- Од нив 48% останале без работа

Мобингот и организациското работење

По прашањето на правната помош и резултатите од неа, преку Канцеларијата биле поднесени 11 тужби за покренување судска постапка, од нив ниту еден случај дотогаш немал судска разрешница, а два од нив биле разрешени со медијација.⁸⁴

Искуствата од мониторингот на мобингот и советодавно-правната помош која ја нудела оваа Канцеларија во своето кратко постоење се сведуваат на неколку заклучоци кои ја одразуваат состојбата со мобингот на работните места во организациите.

„Недоверба во правосудниот систем, долго траење на судските постапки, нарушена здравствена состојба од психичка криза, преку губење на волја за живот до самоубиствени мисли се дел од причините поради кои мобингуваните лица не ја бараат правдата во судница“ коментирале од Канцеларијата за помош и едукација на жртвите од мобинг.

Според нив, сепак тоа не е потврда за тоа дека мобингот не постои. Напротив, од лекари, продавачки, до пензионери, фрапантни се бројките на мобингувани лица. За жал, поради причини од финансиска природа и страв од водење битка со „моќен“ непријател, а најмногу од стравувањето од неможност за наоѓање друга работа, мобингот во земјава царува. Мобингот не бира жртва, не зема предвид степен на образование, материјална состојба, ниту пол. Во просек, 4 лица неделно пријавуваат дека доживуваат тортура на работното место“.⁸⁵ Според, м-р Маја Ристова, советник во тогашната Канцеларија за помош и едукација на жртвите од мобинг, генерално може да се заклучи дека работниците кои дошле да пријават злоупотреба не биле информирани за тоа како можат да се заштитат и што е тоа што при правна заштита може да им послужи како доказ за таквите постапки кон нив. „И покрај тоа што докажувањето е тешко, сепак тоа е возможно. Така, од копии на писма, мејлови, факсови, смс-пораки може да се види малтретирањето и понижувачкото однесување на моберот.

Од лицата бараме и постоење на евентуални белешки за настанот што треба да се проучи, како и сведочење од други лица“.⁸⁶

⁸⁴ <http://sfdm-stopmobbing.blogspot.com/2012/02/v-behaviorurldefaultvmlo.html>

⁸⁵ www.akademik.mk/mobbing-4

⁸⁶ www.akademik.mk/mobbing-4.

8. Истражување за присуството на мобинг, превенција и заштита во јавниот и приватниот сектор во општина Веница

Со цел да дојдеме до показатели за присуството на мобинг во конкретни сектори како дел од една општинска заедница, спроведено е анкетно истражување во општина Веница, и тоа во јавниот сектор, каде што на анкетните прашања одговорија 70 испитаници вработени во основното училиште „Славчо Стојменски“, основното училиште „Гоце Делчев“ и Општинскиот центар за социјални работи. Исто толку испитаници (70) прифатија да бидат учесници во оваа анкета, и тоа како вработени во помали или поголеми бутици, продавници, текстилна индустрија и прехранбена индустрија со што беше добен примерок од вкупно 140 испитаници.

Во втората категорија на анкетирани - вработени во приватниот сектор, и покрај тоа што беа запознаени дека истражувањето е анонимно, условот да одговорат на анкетните прашања беше името на нивните фирми да остане дискретно од причина што менаџерите биле категорични во тоа барање. Исто така, сите испитаници од приватниот сектор не се синдикални членови (во Општина Веница функционираа ОО на Сојузот на синдикати на Македонија до 2011 година), додека во поголемите организации (текстилна и прехранбена индустрија) не постои никакво синдикално организирање.

Што се однесува до испитаниците во оваа анкета од јавниот сектор, само вработените во јавното образование имаат синдикални организации како дел од националното синдикално организирање во образование и наука, додека вработените во Центарот за социјални работи немаат синдикална организација и покрај тоа што ресорно спаѓаат под Министерството за труд и социјална политика!

Мобингот и организациското работење

Анкетираните одговараа на 11 прашања.

Во анкетата е категоризирана само родовата карактеристика, од која натаму ќе го добиеме соодносот на анкетираните според родова припадност, женски или машки пол.

Исто така, од демографски аспект прашалникот не понуди прашање за етничката или религиозната припадност (православни христијани и муслимани) од причина што општина Винаца можеме да ја идентификуваме како високохомогена локална заедница во тој поглед.

Имено, повторно повикувајќи се на последниот попис во Република Македонија (2002 година), во град Винаца и во околните населени места од вкупно 19.938 жители:

- 91% се изјасниле како Македонци
- 6,2% - Роми
- 1,4% - Турци
- 1,4% - останати

Овој доминантно висок процент на Македонци, кои и под претпоставка да се атеисти, сепак културолошки припаѓаат кон христијанството, беше фактор поради кој се сметаше дека исто така не може да има високо влијание врз конечните вреднувања на добиените одговори, односно евентуалната причина за мобинг врз оваа основа разбирливо би потекнувала од мнозинската заедница.⁸⁷

⁸⁷ Република Македонија Државен завод за статистика – www.stat.gov.mk/Opstinim.aspx

/Профил на Општина Винаца – Програма за локален економски развој (ЛЕП)- www.opstinavinica.gov.mk

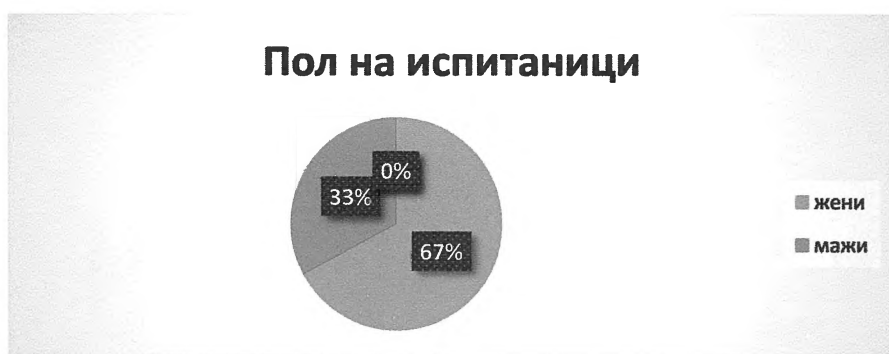
Мобингот и организациското работење

8.1. Сумирање, презентација и анализа на одговорите од анкетата

а. Структура на примерокот

Од вкупно 70 испитаници, вработени во општинската и јавната администрација (две основни училишта и Општинскиот центар за социјални работи), 23 се припадници на машки пол, додека 47 женски пол. Во структурата на испитаниците од приватниот сектор доминантни се жените 54 или 16 припадници на машкиот пол.

График 1. Пол на испитаници во јавен сектор



Со цел да дознаеме колку вработените се информирани за феноменот на мобингот на работното место и во организациското работење беше поставено прашањето „Дали знаете што е мобинг на работното место?“

Дали знаете што е мобинг на работно место?	Јавен сектор	Приватен сектор	Вкупно
За мобинг знаат многу	34	17	51
Релативно, но недоволно	32	25	57
Малку	4	15	19
Не знам	0	13	13

Табела бр.1: Дали знаете што е мобинг на работното место?

Мобингот и организациското работење

Од одговорите на ова прашање, може да се забележи дека речиси сите знаат што е мобинг иако бројот на оние кои знаат многу не е така висок. Може да се заклучи дека терминот е во честа употреба, но дека неговата вистинска природа се уште не е запознаена.

Со цел да се дојде до увид за некои од главните карактеристики на мобингот низ коишто тој се практикува, во второто прашање на овој анкетен прашалник требаше да се дојде до показатели кои ќе упатуваат на личните искуства на анкетираните. Станува збор за индиректни дејствија кон избраната жртва кои без сомнение имаат намера да го намалат степенот на нејзината самодоверба и да го урнат нејзиниот углед.

Од понудените пет алтернативни одговори, се добија следниве информации:

Дали за вас се ширеле гласини, клевети, озборувања со цел да бидете омаловажени во работната околина?	Јавен сектор	Приватен	Вкупно
Да, во рамките на нормалното	31	36	67
Понекогаш	21	2	23
Никогаш	10	18	28
Често	6	3	9
Постојано	2	11	13

Табела бр. 2 Дали за вас се ширеле гласини, клевети, озборувања со цел да бидете омаловажени во работната околина?

Од одговорите може да се забележи дека кај 21 лице од јавниот сектор имало такви ситуации, но во границите на нормалното, кај 10 лица понекогаш, 14 % никогаш не биле омаловажувани, 9% често, а 3 % од испитаниците постојано се омаловажувани во својата работна средина.

Низ шест појавни дејствија кои карактеризираат мобинг на работното место и со пет можни одговори на тврдењата од анкетираните испитаници, преку третото прашање беше да се понуди уште поголема разноликост во манифестациите на мобингот, односно да бидат опфатени генерални веќе утврдени и докажани практички кои индицираат мобинг.

Мобингот и организациското работење

Дали сте биле исмејувани поради начинот на зборување?	Јавен сектор	Приватен	Вкупно
Никогаш	43	58	101
Одвреме навреме	15	4	19
Многу ретко	12	6	18
Многу често	0	1	1
Редовно	0	1	1

Табела бр. 3: Дали сте биле измејувани поради начинот на зборување?

На ова прашање 62 % испитаници одговориле дека никогаш не биле исмејувани, 21% исмејувани биле од време на време, 17% многу ретко, додека редовно и често не биле исмејувани ни еден испитаник.

На прашањето за искуство на испитаниците со исмејување поради различна сексуална ориентација, сите 70 испитаници, се изјасниле дека меѓу сите нив и не мора да има лице со различна сексуална ориентација.

На прашањето дали биле исмејувани во врска со нивната национална припадност, добиени беа следниве одговори?

Дали сте биле исмејувани во врска со националната припадност?	Јавен сектор	Приватен	Вкупно
Никогаш	61	0	61
Многу ретко	9	0	9
Често	0	0	0
Редовно	0	0	0

Табела бр. 4: Дали сте биле измејувани поради националната припадност?

Од табелата согледуваме дека овој облик на злоставување скоро и го нема како појава во една високо хомогена национална структура.

Мобингот и организациското работење

Дали биле исмејувани поради нивната родова припадност? На ова прашање добиени беа следниве одговори:

Дали сте биле исмејувани поради родова припадност?	Јавен сектор	Приватен	Вкупно
Одвреме навреме	5	0	5
Многу ретко	6	0	6
Многу често	0	0	0
Редовно	0	0	0

Табела бр.:5 Дали сте биле исмејувани поради родова припадност?

Од одговрите може да се заклучи дека многу мал број на испитаници биле исмејувани поради родовата припадност. Исто така мал број на испитаници биле исмејани поради религиската припадност како што е покажано на следната табела:

Дали биле исмејувани поради различна религиска припадност?	Приватен сектор	Јавен	Вкупно
Никогаш	64	65	129
Многу ретко	2	2	4
Многу често	2	1	3
Постојано	2	1	3

Табела 6: Дали сте биле исмејувани поради религиска припадност?

На прашањето дали биле предмет на исмејување заради различна политичка определба може да се забележи дека оваа појава била значајно присутна кај испитаниците. Не е мал процентот на испитаници биле многу често изложени на притисок поради различната политичка определба, односно припадност кон определена партија.

Мобингот и организациското работење

Дали сте биле изложени на притисок заради различна политичка определба?	Јавен	Приватен	Вкупно
Никогаш	36	62	98
Многу ретко	12	4	16
Одвреме-навреме	12	2	14
Многу често	10	1	11
Редовно	0	1	1

Табела бр. 7: Дали сте биле изложени на притисок заради различна политичка определба?

На прашањето: Дали во досегашното работно искуство сте биле обвинети за пропусти во работата кои објективно не се случиле?“ мал број одговриле дека таквиот однос често се случува. Главно вработените ретко се соочуваат со неоравдани обвиненија на работното место.

Дали во досегашното работно искуство сте биле обвинети за пропусти во работата кои објективно не се случиле?“,	Јавен	Приватен	Вкупно
Многу ретко	32	27	59
Никогаш	28	29	57
Многу често	10	6	16
Постојано	0	8	8

Табела бр. 8: Дали сте биле обвинети за пропусти кои не се случиле?

На петтото прашање, кое исто така треба да одрази една суптилна форма на злоупотреба, односно „дали во досегашното работење сте доживеале да сте „дежурен виновник“ или „жртвен јарец“ и слично?“ Инаку станува збор за исклучително суптилен начин на злоставување на работното место кој остава силни траги на личноста на жртвата и на нејзината концентрација, замодоверба и работни резултати.

Мобингот и организациското работење

Дали во досегашното работење сте доживеале да сте „дежурен виновник“ или „жртвен јарец“ и слично?“	Јавен	Приватен	Вкупно
Никогаш	37	19	56
Ретко	27	35	62
Често	6	7	13
Постојано	0	9	9

Табела бр. 9: Дали некогаш сте биле дежурен виновник?

Со цел да се добијат повеќе податоци за вертикалниот мобинг во организациите во анкетниот прашалник беа понудени неколку варијанти на мобиншко однесување од страна на раководителите. Затоа во алтернативите на одговори понудивме начини на комуникација, (де)мотивациски односи на менаџерите, (не)хуманост и широкоградост или тесноградост кон вработените, (не)културен однос кон нив, односно

Сектор	Никогаш		Ретко		Често		Постојано		Вкупно
	Ј	П	Ј	П	Ј	П	Ј	П	
Надредените многу често ме критикуваат и кога добро ја вршам работата	33	31	32	27	5	8	0	4	
Често добивам нови одговорности како казна	48	44	22	18	0	7	0	1	
Имам отежнат пристап кон раководителите	39	25	15	39	6	4	0	2	
Исмејување на раководителите во присуство на колеги	51	52	19	12	0	3	0	3	
Раководителите го игнорираат моето мислење	37	60	3	5	0	4	0	1	
Раководителите не излегуваат во пресрет на моите барања за годишен одмор, боледување и сл	49	47	19	15	2	6	0	2	
Дали сте пофалени за вашиот труд?	29	2	16	1	16	62	9	5	

Табела бр. 10

Прашањето кое треба да нè упати на некакви индикации за постоење на хоризонтален мобинг(злоставување од колеги кон колега од ист хиерариски ред) во организациите каде што е извршено анкетањето е:

Мобингот и организациското работење

„Дали сте постојано изложени на критики од страна на вашите колеги?“

	Јавен	Приватен	Вкупно
Понекогаш	41	33	74
Никогаш	25	13	38
Често	4	15	19
Постојано	0	9	9

Табела 11. Дали сте биле изложени на критики од страна на колегите?

„Дали резултатите од вашата работа биле или се обезвреднети?“

	Јавен	Приватен	Вкупно
Инцидентно	35	11	46
Никогаш	26	29	55
Често	9	26	33
Редовно	0	4	4

Табела бр. 12

Меѓу досега утврдените дејствија на злоупотреба на работното место се заканите, физичкиот напад и сексуалното загрозување, кои на испитаниците им беа формулирани како можни искуства(кои ги имале или немале), односно доколку ги доживеале, во колкава зачестеност било тоа.

Мобингот и организациското работење

9. „Дали во досегашното работно искуство сте доживеале“:

Дали во досегашното работно искуство сте доживеале	Никогаш		Инцидентно		Често		постојано		Вкупно
	Ј	П	Ј	П	Ј	П			
Закани	36	52	32	10	2	5	0	3	
Физички напад	57	65	13	2	0	1	0	2	
Сексуално загрозување	67	56	3	1	0	2	0	1	

Табела бр. 13

Во 10-тото прашање од анкетниот прашалник (кое значајно треба да ни покаже колкава е информирноста во испитуваната средина за штетниот феномен по посуштинско познавање на сферите на штетност) целта беше да ја видиме перцепцијата на анкетираниите за нивното поимање и разбирање на штетноста од мобинг во организациското работење, категоризирајќи ги понудените одговори во три реалитети на штетност:

За поединецот:

	Јавен	Приватен	Вкупно
Психичка	35	44	79
Психичко-материјална	24	19	43
Материјална	11	7	18

График бр. 14. Штетност за поединецот

Мобингот и организациското работење

За поединецот и организацијата/степен на мерливост на штетите:

	Јавен	Приватен	Вкупно
Делумно мерлива штетност	39	20	49
Целосно мерлива штетност	19	15	29
Несоодветно мерлива за последиците	12	35	47

График 15. Штетност за поединецот и организацијата

За поединецот, организацијата и општеството/степен на мерливост на штетност:

	Јавен	Приватен	Вкупно
Делумно мерлива	36	27	63
Целосно мерлива	21	11	32
Несоодветно мерлива за последиците	13	32	33

График 16. Штетност за поединецот, организацијата и општеството

На 11-тото прашање од анкетниот прашалник, испитаниците требаше да одговорат „дали според нив, доколку се раководители или работодавачи во нивната организација (притоа првоповикани да менаџираат мобинг во иницијална или поодмината фаза) располагаат со механизми за негова превенција?“:

	Јавен сектор	Приватен	Вкупно
Делумно	38	40	78
Мошне развиени механизми	18	16	34
Нема механизми	14	14	28

Табела бр. 17. Механизам за превенција

Мобингот и организациското работење

ФИНАЛНИ СОГЛЕДУВАЊА ОД АНКЕТНОТО ИСТРАЖУВАЊЕ

Одговори и тврдења од анкетата кои индицираат мобинг или созреани услови за мобинг	Јавен сектор	Приватен сектор
мета на гласини, озборувања, клевети	3% - постојано 9% - често	16% - постојано 4% - често
Исмевани поради различна религија	3% - постојано 3% - често	1% - постојано 1% - често
Исмевање поради различна политичка определба	14% - често	6% - постојано 1% - често
Критики поради пропусти кои не се сторени	14% - често	11% - постојано 6% - често
Улога на „жртвен јарец“	8% - често	13% - постојано 10% - често
Критики од надредените	7% - често	6% - постојано 11% - често
Отежнат пристап до раководителите	10% - често	3% - постојано 5% - често
Игнорирани од раководителите	3% - често	1% - постојано 6% - често
Одбивање за годишен одмор, боледување	3% - често	3% - постојано
Никогаш не се пофалени за својот труд	23%	3% - постојано 9% - често
Мета на критики од колеги	6% - често	13% - постојано 21% - често
Обезвреднети работни резултати	13% - често	6% - постојано

Мобингот и организациското работење

		37% - често
Трпат закани	3% - често	4,2% - постојано 7,1% - често
Трпат физички закани	/	2,8% - постојано 1,4% - често
Трпат сексуално насилство	/	1,4%- постојано 2,8% - често

Табела бр. 18 – Споредбени средни вредности (јавен и приватен сектор)

Од анкетното истражување спроведено во неколку институции на јавниот сектор во општина Винаца (погоре наведени), спроведено врз 70 испитаници, од кои двојно повеќе се вработените од женски пол, добивме показатели кои индицираат разни форми на злоупотреба на работното место повикувајќи се на честината со која тоа се практикувало.

Според правната регулација во Република Македонија (види погоре во глава 6. Мобинг во Република Македонија - правна анализа) злоупотреба на работното место се утврдува во неколку неговите манифестни облици, се препознава кога тоа се случува најмалку еднаш седмично и во континуитет од најмалку 6 месеци.

Од добиените одговори на испитаните во опцијата на одговор „редовно или постојано“ можеме да согледаме дека 3% од нив се мета на гласини, озборување, клевети и сл, а 3% се исмевани поради различна религиозна припадност

Од овие две практикувани дејствија и однесувања за кои анкетираниите се изјасниле дека ги трпат редовно (постојано) добиваме просечен резултат од 3%, кој ни покажува колку од анкетираниите биле мета на тој вид злоупотреба.

Мобингот и организациското работење

Меѓу одговорите кои ги издвоивме се и оние што тврдат дека често и многу често претрпуваат дел од овие дејствија или однесувања од страна на раководителите и колегите:

- 9% од нив се мета на гласини, озборување, клевети и сл.
- 3% на исмевање поради различна религиска припадност
- 14% поради различна политичка определба
- 14% критикувани за пропусти во работата кои не ги направиле
- 8% се во улога на „жртвен јарец“
- 7% трпат постојани критики од надредените
- 10% имаат отежнат пристап до раководителите
- 3% се игнорирани во личното мислење за работата од раководители
- 3% трпат одбивање и разбирање за годишен одмор, боледување и сл.
- 23% никогаш не се пофалени за својот труд
- 6% се мета на критики од колеги
- 13% претрпуваат обезвреднување на работните резултати
- 3% трпат закани

Од овие 13 практикувани дејствија и однесувања кон анкетираниите вработени добиваме индикации за злоупотреба што може да е во некоја процесна фаза од причина што сите тие се едни од многуте форми низ кои се реализира мобингот во организациите, но само во рамките на претпоставка од причина што немаме податоци за тоа дали овие искуства на анкетираниите се одвивале барем еднаш седмично и во времетраење од најмалку 6 месеци. Затоа пак, со повисока веројатност можеме да заклучиме дека тоа се зрели услови за отпочнување на мобинг во организациското работење на испитуваните работни средини.

Меѓу претрпените искуства на анкетираниите го идентификуваме хоризонталниот мобинг (мета на критики од колеги), вертикалниот мобинг низ повеќе форми на негативно однесување од раководителите кон анкетираниите, мобинг поттикнат од различна политичка определба многу карактеристичен за транзициските општества, итн.

Мобингот и организациското работење

Анализирајќи ги резултатите од спроведената анкета, во втората категорија на прашања ги издвојуваме оние што треба да ни ја расветлат перцепцијата и информираноста на анкетираниите за феноменот на мобинг (прво прашање или колку знаат за мобинг во организациското работење), потоа колку длабоко суштествено ги препознаваат штетните последици од мобингот (10-то прашање или во кој домен на жртвата тој причинува најголеми штети и колку е возможно да се измери сложената поврзаност на штетните последици меѓу поединецот, организацијата и општеството).

За доменот кој е навистина најтешко мерлив, психолошките последици кои ги остава мобингот врз жртвите, половина од анкетираниите (50%) се изјасниле дека тука се највисоките штети, 34% дека тие се еднакво психички и материјални, а 17% сметаат дека најголемите штетни последици се материјални што слободно можеме да го толкуваме како површно познавање на феноменот.

Во однос на објективната мерливост на штетните последици за поединецот и организација, најмногу од анкетираниите во јавниот сектор (56%) сметаат дека тие се само делумно мерливи, а 19% дека нема „мерка“ со која може соодветно да се измерат.

Слично е мислењето и за мерливоста на штетните последици за поединецот - организацијата – општеството, каде најмногу (51%) сметаат дека тие се само делумно мерливи, 20% дека не можат соодветно да се измерат, што ни укажува дека високи 71% од анкетираниите суштествено ја разбираат мерливата и до крај никогаш немерлива штетност на мобингот во организациското работење.

Исто така во оваа група на прашања можеме да ги сврстиме и 11-тото прашање, кое се однесува на перцепцијата на анкетираниите за присутност и развиеност на механизми во нивната организација во која доколку се менаџери или работодавачи би можеле да превенираат мобинг, како и 12-тото, кое ја одразува довербата кон Синдикалната организација како најголем заштитник на работничките права.

Од одговорите констатираме дека во испитуваните работни средини или воопшто нема (20%) механизми за превенција кои би ги инструментализирале менаџерите и работодавачите за заштита од мобинг, или има делумно развиени (54%), што сумарно 74%

Мобингот и организациското работење

индицираат ниско развиени можности во тие организации за успешно и навремено менаџирање на мобинг.

Ниту довербата во институционалната сила на Синдикалната организација за заштита од мобинг во испитуваните работни средини од јавниот сектор не индицира позитивни вредности - напротив 41% од испитаниците сметаат дека таа незначително дејствува, 19% тврдат дека немаат Синдикат, а 13% дека Синдикатот не дејствува, што сумарно преку високи 73% индицира синдикално организирање карактеристично за транзициско општество, со слаба организација и низок општествен авторитет.

Што се однесува до резултатите од анкетата спроведена во приватниот сектор, како што понатаму ќе видиме, имаме видливо различни показатели кои индицираат други особености на организациското однесување и култура, работниот амбиент, односите менаџери – вработени и уште пониско ниво на институционална заштита на евентуалните жртви од мобинг.

Оние што се изјасниле дека постојано (секојдневно) се мета на злоставувачки дејствија од работодавачите и менаџерите низ поставените прашања и нивни тврдења го покажуваат следното:

- 16% од вкупно испитаните се жртви на гласини, исмејување поради омаловажување
- 1% поради различна религиска припадност
- 6% поради различна политичка определба
- 11% поради пропусти во работата кои објективно не ги направиле
- 13% се ставани во позиција на „жртва“
- 6% се под постојана критика од надредените
- 1% добивале нови одговорности од надредените за казна
- 1% се исмејувани од надредените во присуство на колеги
- 3% имаат тежок пристап до раководителите
- 1% се жртви на игнорантски однос за нивните мислења од раководителите
- 3% се одбивани на барањата за годишен одмор, боледување и сл.
- 13% се мета на критики од колеги без причина или хоризонтално злоставувани

Мобингот и организациското работење

- 6% претрпуваат обезвреднување на работните резултати
- 4,2% трпат закани
- 2,8% трпат физички напади
- 1,4% се сексуално злоставувани

Можеме да констатираме дека оние вработени кои во анкетата ги приложиле одговорите и тврдењата дека се постојана жртва на еден од горенаведените 17 облици на злоставување на работното место покажуваат просечно мобингување од 5,3%, што е за 2,3% повеќе од показателите кои ги имаме за анкетираните – вработени во јавниот сектор.

Исто така можеме да констатираме дека злоставувачките облици се поразновидни од оние во јавниот сектор, со тоа што во приватниот сектор има показатели за вертикален мобинг (игнорантски однос од менаџерите, екскомуникација, добивање нови одговорности за казна, неправедно однесување кон работните резултати, „жртвен јарец“ и сл.). Исто така е присутен хоризонталниот мобинг (од колеги), мобингот поради различна политичка определба, поради различна религиска припадност и во три форми кои воопшто не се појавија при испитувањето во јавниот сектор, овде имаме висок степен на злоставување со закани (4,2%), физички напади (2,8) и сексуално злоставување (1,4%).

За да добиеме поблиска и пообјективна претстава за факторите на состојба кои укажуваат на претпоставка за иницијално процесуиран мобинг или во најмал степен на созреан и латентен работен амбиент за мобинг, ги издвојуваме само одговорите кои укажуваат на често и многу често практикување на мобиншки облици или модели на однесување од страна на работодавачите, менаџерите, колегите:

- 4% мета на гласини, клевети, озборувања поради омаловажување во работата
- 1% исмејување во присуство на колеги
- 1% исмејување поради религиска припадност
- 1% исмејување поради политичка припадност
- 6% критики за пропусти кои објективно не се случиле
- 10% „жртвени јарец“
- 11% критики од надредените
- 10% нови одговорности како казна

Мобингот и организациското работење

- 6% исмејување од раководителите
- 5% отежнат пристап до раководителите
- 6% игнорантски однос од раководители
- 9% одбивање за годишен одмор, боледување
- 21% критики од колеги
- 37% обезвреднување на работните резултати
- 7,1% закани
- 1,4% физички напад
- 2,8% сексуално злоставување

Просечната вредност од нив покажува 8,1% индикација за започнато злоставување или оформен зрел амбиент за иницирање и реализација на мобинг.

Од аспект на втората група на прашања во која треба да ја согледаме основната, но и суштинска информираност на анкетираниите за нашиот предметен феномен ги издвојуваме следните показатели:

- За разлика од анкетираниите – вработени во јавниот сектор, овде имаме очигледна разлика, односно 36% се изјасниле дека знаат за мобингот релативно и недоволно, потоа 24% знаат малку, а 19% ништо не знаат за него или сумарно 79% се движат на границите од никакво до недоволно знаење за феноменот.
- На некој начин контрадикторно на ваквото ниво на информираност, во одговорите за последиците од штетите на мобингот добиваме показатели кои кореспондираат со потврдени научни сознанија за високата психичко-социјална и материјално-финансиска штетност на мобингот за поединецот, организацијата и општеството. Од овој аспект, анкетираниите во приватниот сектор сметаат дека за поединецот најголема штетна последица трпи неговата психа (63%), за поединецот и организацијата најголем дел (50%) сметаат дека нема мерка за соодветно проценување на штетните последици, а за поединецот, организацијата и општеството 46% сметаат дека соодветна (точна) пресметка на штетите е невозможна.

Мобингот и организациското работење

- По прашањето на развиеност на механизми за превенција од мобинг со кои би оперирале менаџерите, најголем дел (57%) сметаат дека во нивната организација тие се делумно развиени, додека 20% сметаат дека нема такви механизми.
- Синдикатот во најголем дел не фигурира кај овие вработени како заштитник од мобинг во организациите зашто го нема како организација (67%), така што остануваат нејасни одговорите во кои некои се изјасниле дека незначително дејствува (16%) и дека не дејствува (20%).

Од сите добиени показатели на анкетното истражување можеме да заклучиме дека испитуваната средина во јавниот и приватниот сектор во општина Веница ги има одликите на организациска средина како сите транзициски заедници, особено во приватниот сектор, каде анкетата можевме да ја спроведеме под услов да не ги именуваме фирмите. Оттаму констатираме дека менаџирањето во нив претпоставува авторитарски стил на менаџирање, со неразвиени комуникации во внатрешното организациско функционирање и ниска транспарентност, што само по себе е еден од условите за злоставување, со вработени кои не се организирани синдикално, итн.

Наспроти ова, погоре сведените анкетни резултати за постојано злоставување на анкетираниите вработени (3% во јавниот сектор и 5,3% во приватниот сектор), како и често и многу често злоставување низ разни облици, ни приопштуваат индикатори за состојба со работничките и човековите права во организациите кои се лесно податни за мобинг во организациите. Освен интерното, на ова влијае и надворешното окружување, односно транзициското општество со слаба ефикасност на институциите (трудова инспекција, синдикати, судство) и силно присуство на политичко-партиски инсталации.

ЗАКЛУЧОК

Мобингот или злоупотребата во рамки на работното место е несомнено стар феномен присутен низ сите епохи на човековото трудово организирање, но научно идентификуван како мошне штетна појава во современото организациско работење.

Тоа би значело дека патолошките дејствија од надредениот или колегите врз избраната жртва-поединец можеле да се препознаат и дефинираат како такви само во општествен развој каде што човековите права станале универзална регулирана придобивка, каде што работничките права се издигнуваат во хумана и регулативна рамка која соодветно ги заштитува и организациско работење, а менаџирањето со човечките ресурси се утврдило како најскап капитал.

По основното утврдување на штетниот феномен во организациското работење од страна на Лајман, научните интересирања за истражување на мобингот, неговата факторизација и штетност, тој е под постојана опсервација зашто станува збор за организирани злоставувачки дејствија кои потекнуваат од анималните зони на човековата психа и кои можат да ги поттикнат разни социјални стимуланси и организациски елементи. Злоставувачкото однесување на моберот или моберите се манифестира низ бројни облици од психички до физички агресивни, а особено деликатни за препознавање и докажување се суптилните форми низ кои се пројавува. Исто така, како што видовме од приложените истражувања на мобингот во глобални, регионални и локални рамки, тој е присутен секаде (во многу развиени, неразвиени и транзициски општества), тој е опасност за секој поединец во организацијата без оглед на полот, степенот на образование, работното место во профилот или хиерархиската поставеност, без оглед на работниот стаж, итн.

Сите презентирани одлики, манифестации, емпириски истражувања и статистички показатели ја потврдуваат главната хипотеза на овој труд, а тоа е дека мобингот има негативно влијание врз ефикасноста на поединецот во извршувањето на работата.

Мобингот и организациското работење

Без исклучок, исто така се потврдуваат и посебните хипотези на хипотетичката рамка, а тоа се дека мобингот е многу честа појава во организациите кај нас и во светот, дека предизвикува пад на концентрацијата и отсуства од работа, дека за последици ги има стравот, стресот и болеста, дека ја намалува работната мотивација и ги зголемува трошоците на поединецот и организацијата, и дека кај нас и во регионот често има политичка заднина, односно има погодна клима во транзициското општество.

Првите и директни последици од мобингот во организациското работење ги трпи поединецот и тие неминовно го повредуваат неговото достоинство, ја намалуваат неговата работна ефикасност, ја деградираат неговата позиција во семејството и пријателското окружување, а потоа детерминираат штетни последици за организацијата и општеството.

Таму каде што има дефокусирање од внатреорганизациската комуникација и каде што конфликтите навреме не се менаџираат во придобивка за организацискиот напредок, а притоа менаџирањето со човековите ресурси на сите нивоа го управуваат менаџери со слаби вештини - се развива погодна клима за мобинг. По правило лошите меѓучовечки односи резултираат со работење кое има намалена ефикасност, а на крајот и намалена ефективност.

Организациите кои стратегијата ја визирале долгорочно и развојно не можат да сметаат на добар глас и привлекување на нови и креативни кадри, кои сосема сигурно не би избрале проблематични работни окружувања.

За да постигнат поголема ефикасност на организацијата, менаџерите во современи услови, меѓу другото, мора да имаат развиена свест дека мобингот секаде и секогаш демне зашто голем број истражувања покажеле дека организациите кои успешно менаџираат со кадрите имаат околу 50% повисоки работни резултати во однос на другите. Во таа смисла современите организации треба да го препознаваат значењето на организациската култура, постојаната едукација, тренинзите и обуките.

Република Македонија како транзициско општество ги има сите карактеристики на злоставување на работното место како и земјите во регионот, со сите облици низ кои се манифестира мобингот, но и со недоволна општествена грижа, кривки институции со висока политизираност, што од друга страна во услови на ниска побарувачка за нови

Мобингот и организациското работење

работни места на пазарот на труд ја обесхрабрува и онака делумно развиената свест и информираност за штетите од мобинг. Тоа ни го потврдуваат многу сознанија приложени во овој труд, но можеби најсликовито дека во приватниот сектор сè уште нема синдикални организации, а на ниво на Република Македонија само три години функционираше Канцеларијата за жртви од мобинг (2010–2013), основана со помош од Европската комисија, а чијшто краток век е последица на недостиг од домашна финансиска поддршка.

Во прилог на ова, од судските архиви знаеме дека единствената првостепена пресуда во корист на тужителот (жртва на мобинг во јавниот сектор во Р.М.) е донесена во 2016 година.

Конечно, статистичките показатели или оние индикатори кои произлегуваат од несомнено многу малку истражувања за мобинг во организациското работење во Република Македонија се релативен (недоволно објективен) одраз на реалните состојби за неговото присуство, превенција и санкционирање. Сосема слично, како видовме погоре во трудот и во некои земји на ЕУ, каде нивото на социјално-економска развиеност и културолошките специфичности создаваат перцепција за присуството на мобинг кај испитуваните вработени, и тогаш кога го има, како да го нема. Поконкретно, борбата за сигурно работно место, недоволната заштита од синдикалните организации, нискиот степен на владеење на правото во транзициските општества има директно влијание врз трудовата свест за опасниот феномен и неговото идентификување.

Во контекст на ова, останува отворено прашањето, дали доколку се потпреме на истражувачките податоци за ниското ниво на мобинг во овие организациски средини, значи дека него навистина го нема во латентна или постојана и многу повисока присутност?

Користена литература

Baltezarevic V, *Uporedna pravna analiza zakonodavstva u oblasti borbe protiv mobinga* (Hrvatska, Makedonija, Crna Gora, Srbija)

Baltezarevic V, *Pravni mehanizmi za zastitu od mobinga u Republici Srbiji*,

Bahtijarevic-Siber F. „*Management ljudskih potencijala*”, Golden marketing, Zagreb, 1999

Bogicevic C., Tomovic Z., *Ljudska prava – medjunarodni dokumenti*, Sluzbeni list Crne Gore, Podgorica, 2003

Davitkovski B „*Pravni mehanizmi za zashtitu od mobinga*”

Drazeta L., Boljanovic Dj.J., Babic L., Dobrijevic G., „*Razvoj kariere i poslovnih vestina*”, Univerzitet Singidinum, Beograd, 2013

Druckman D.& Zechmeister K., „*Conflict of Interest and Value Dissensus: Propositions in the Sociology of Conflict*”, Human Relations, Vol.26, 1973

Мобингот и организациското работење

Europasches parlament, Genraldirektion Wisswnschaft , Mobbing am Arbeitsplatz, Reihe Soziale Angelegenheiten, SOCI 108 DE, 2001

Fisher-Blando Judith L; Workplace Bullying-Agressive Behavoir and it's Effect on Job Statisfaction and Productivity; University of Phoenix (2008)

Gilioli A., Gilioli R. Cattivi Capi, Cattivi Colleghi, Milano, Mondadori (2000)

Holzwort J. „Intervention in a Cognitive Conflict”, Organizational Behavior and Human Decision Process, Vol. 32,1983

Hurrell J.J. , McLaney M. Exposure to job stress – a new psychometric instrument, Scan J. Work Environ Health

Hirigoyen M.F. Molestie morall. Einaudi, Torino (2000), наведено според Kostelic-Martic A. „*Mobing: psihicko maltretiranje na random mjestu*”, Zagreb,2005

Jerinic J, „*Mobing*”, Beogradska Akademija Racunarskih Nauka, 2007, Beograd

Jokic-Begic N., Kostelic-Martic A., Nemcic-Moro I. „*Mobing-moralna zloztavljanja na radnom mjestu*”, Zagreb, Socijalna psihijatrija, vol.31

Jovanovic P., Normativni okviri mobinga, radno i socijalno pravo,br.1/2008, Beograd

Мобингот и организациското работење

Koic Elvira, „*Mobing, tokenizam, seksualno uznemiravanje zena na random mjestu,*” Casopis Kruh i ruze br.26, Zagreb, 2005 g.

Kostelic-Martic A. „*Psihicko maltretiranje na radnom mjestu*”, Skolska knjiga, Zagreb

Koic E i Apostolovski J, Najcesca pitanja I odgovori, Virovitica, Hrvatska, 2006 g. Mobing.hr

Kostelic-Martic A., „*Mobing psihicko maltretiranje na radnome mjestu*”, 2005

Leymann H. How ill does one become of victimization at work? In: Zapf&Leymann, ur. Mobbing and Victimization at Work and Organizational Psychology 2, 1996

Leymann H; Mobbing and Psychological Terror at Workplace „ Violence and Victims 5; University of Stockholm, and Nacional Institute of Occupational Health Stockholm,Sweden 1990

Needham A; Workplace Bullying-the Costly Business Secret; Penguin New Zeland 2003

Meschkat B., Stackelbeck M.,Langenhoff G., Der Mobbing-Report, Eine Repräsentativstudie für die Bundesrepublik Deutschland, Dortmund/Berlin: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Forschung – Fb 951, str. 24, (2002)

Punovic S., Kosanovic R., Zlostavljanje na radu – mobing, Socijalna Misao 2/2010, Beograd

Мобингот и организациското работење

Pejovic K. , Begovic B. Uznemiravanje na radnom mestu u Crnoj Gori (primer pravnog i drugih aspekata)

Productivity Commission Australia; Psychosocial hazards; Australia 2009 g.

Rakita. B. „*Medjuarodni menadzment*”, Ekonomski fakultet, Beograd, 2003

Radosevic –Vidacek 2002 B. Stres na poslu, Medix – specijalizirani medicinski dvomesečnjak;

Robbins Stephen, „Essentials of Organizational Behaviour”, Pearson Prentice Hall, New Jersey, 2005

Ross R.S.& Ross J.R., Small Groups in Organizational Settings, Prentice Hall; Eaglewood Cliffs, NJ, 1989 g

Sabir I.Giga University of Bradford, Helge Hoel University Manchester, Duncan Lewis University of Glamorgan; The Cost of Workplace Bullying; A Partnership Project Funded Jointly by Unite the Union and the Department for Business, Enterprise and Regulatory Reform; UK 2008

Saaty T.L. „The Analytic Hierarchy Process in Conflict Management”, International Journal of Conflict Management, Vol.1, 1990

Мобингот и организациското работење

Sauter S. Murphy L. Stress at Work DHHS (NIOSH) Publication No.99-101 Cincinnati: NIOSH 1999

Soljan I, Josipovic-Jelic Z, Jelic-Kis A, „Mobbing – zlostavljanje na random mjestu”, Zagreb, 2008 g. str.38

Vucevic T. „*Mobing kao devijantna pojava u radu*“, spored Baltazarevic V. „*Mobing – komunikacija na cetiri noge*”, Pancevo, 2007 g.

Vucevic T. „*Mobing kao devijantna pojava u radu*, Novi Sad, 2008 g.

European Survey on Working Condition, <http://eurofound.europa.eu/ewco/surveys/index.htm>

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions; Fifth European Working Conditions Survey 2010, www.eurofound.europa.eu

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2001) Workings conditions in candidate countries and the European Union, <http://www.eurofound.eu.int>

Harald Ege, Mobbing: che cos'e il terrore psihologico sul posto di lavoro, www.proteo.rdbcub.it

Leymann H. The Mobbing Encyclopedia, <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>

Мобингот и организациското работење

Leymann H. (1996) The Content and Development of Mobbing at Work. The European of Work and Organizational Psychology 5(2):230-250; Leymann H. (1998) The Mobbing Encyclopedija, www.leymann.se

Mattice Michael Catherine; The Cost of Workplace Bullying 2009; www.nworkplacebullies.com

Parris Tamara; The Business Cost of Bullying in the Workplace; www.overcomebullyng.org

Sutovic Alija, Stres na random mjestu , www.zdravstvo.com

Stern, <http://www.stern.de/magazine/title/2000/04/mobbing-2.html>

Thrid European Survey on Working Condition, www.eurofound.eu.int

Udruga za pomoc i edukaciju zrtava mobinga; Rezultati ankete iz 2005 g. www.mobbing.hr

Workplace Bullyng Institute; U.S. Workplace Bullyng Survey 2007; www.workplacebullybg.org

Workplace Bullying; Workplace Bullying Survey 2010; www.workplacebullyng.org

Мобингот и организациското работење

www.eurofoun.eu.int. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2005) Violence, bullying and harassment in the workplace

<http://igmetall.de/buecher/onlinebroschueren/mob-bing/mobbing.html>

http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/stress_en.htm

<http://www.politickiforum.org/index.php?vrsta=tribina&naredba=prikaz&tekst=32#714>

<http://sfdm-stopmobbing.blogspot.com/2012/02/v-behaviorurldefaultvml.html>

http://www.crnobelo/wp-content/uploads/2012/04/uporedno_prvna_analiza_zakonodavstva_u_oblasti_borbe_protiv_mobinga.pdf

www.readbag.com/gsputnezavisnost-rs-nuke-materijali-iscod-v-mobing

www.ombdusman.co.me/docs/izvjestaji/deklaracija_o...

www.rauche.net/izdanja/broj-4/mobing-na-radu.posljedice-po www.eurofoun.eu.int.

Мобингот и организациското работење

www.eurofound.europa.eu

www.akademik.mk

www.akademik.mk/mobbing-4

Република Македонија Државен завод за статистика – www.stat.gov.mk/Opstinim.aspx,
Профил на Општина Винаца – Програма за локален економски развој (ЈЕР)-
www.opstinavinica.gov.mk