

Софија АРНАУДОВА
Фросина ДЕНКОВА

УДК: 331.108.62:364.63

ПСИХОЛОШКИ ПРОФИЛ НА ЖРТВИТЕ НА МОБИНГ НА РАБОТНОТО МЕСТО

Кратка содржина

Мобингот се дефинира како појава на психичко малтретирање, кое се повторува низ повеќе активности со цел да се деградира работникот по различни основи. Мобингот предизвикува повреда на човековите права и достоинството, и му штети на физичкото и менталното здравје и го намалува професионалното напредување на жртвата.

За целите на оваа студија беше конструиран прашалник кој се состои од 25 прашања за да се утврди присуство на мобингот е и прашалник за испитување на личните карактеристики на вработените - жртви на мобинг (NEOPIR)(Коста & McRae). Истражувањето беше спроведено во период од шест месеци од јануари 2011 до јуни 2011 година. Во примерокот учествуваа 255 вработени (82 мажи и 173 жени) во пет различни дејности: администрација (50), здравство и социјална работа (54), образование (52) индустријата (53) и армијата (46).

Кога станува збор за дескриптивна анализа, може да се забележи дека аритметичката средина од присуството на мобинг целиот примерок беше $M = 45,05$, што е повисока од просечната за целиот примерок $Mdn = 43,00$, но пониски од теоретска аритметичката средина $Mt = 50,00$.

Во разгледување на податоците за петте димензии на личност потребно е да се има на ум дека теоретската аритметичката средина е $M = 96,00$. Највисок резултат од испитаниците укажуваат на димензија совесност ($M = 106,78$), која е речиси идентична со димензија на сложување ($M = 106,78$) и најниска на невротизам ($M = 88,40$).

Резултатите добиени со користење на Пирсонов коефициент на корелација покажуваат дека постои позитивна врска меѓу присуство на мобингот и невротизмот ($r = ,259, p < 0,01$) и негативна врска помеѓу присуство на мобингот и сложување ($r = -,164, p < 0,01$) и совесност ($r = -,195, p < 0,01$).

Според презентираниите резултати може да се заклучи дека вработените кои се изложени на мобинг имаат тенденција да доживуваат лутина, чувство на вина, тага, очај и осаменост. Исто така, жртвите на мобинг на работното место не веруваат во добрите намери на другите и обично немаат капацитет да започнат со задачи и да го следат текот на на работните активности, бидејќи често се соочуваат со злодејност или одвлекување на вниманието.

Исто така, можеме да заклучиме дека нема статистички значајни разлики во нивото на мобинг помеѓу вработените во приватниот и јавниот сектор, но дека вработените кои работат во здравството и социјалната работа најчесто се изложени на мобинг.

Клучни зборови: МОБИНГ, ВРАБОТЕНИ, ПЕРСОНАЛНИ КАРАКТЕРИСТИКИ

Современите организации во рамките на капиталистичките општества се соочени со постојани притисоци како што се: процесот на глобализација, закраните од тероризмот, креирање на конкурентност, движења на пазарот на труд, потребата за постојана промена како и притисоци за зголемување на перформансата на вработените. Воведувањето на нови технологии, нови облици на работа (тимски) и на работни односи (флексибилни) влијаат на промена на односите на работното место и на психосоцијалното оптеретување на вработените. Зголемувањето на ефикасноста наметнува поголема лична одговорност, прифаќање на кратки термини, прилагодување кон новите технологии и подобра организираност на работното време. Новите барања на работното место не претставуваат сами по себе негативна појава бидејќи обавувањето на комплексни задачи ги зајакнува индивидуалните вредности и го зголемува задоволството од постигнатите резултати. Како промените ќе се одразат на поединецот не зависи само од структурата на личноста, туку и од организациската структура и условите на работа, социјалните односи со колегите и претпоставените, сето тоа игра клучна улога во процесот на прилагодување и справување со притисоците на работното место. Но, проблемот се состои во следното: Во голем број на претпријатија организациските промени не се проследени со соодветни програми и не се преземаат мерки за припрема и поддршка во прилагодувањето. Вработените најчесто се принудени самите да изнаоѓаат начини за надминување на интерперсоналните проблеми кои настануваат поради несигурноста и стравот да не го изгубат работното место или привилегиите. Влошувањето на општата ситуација и меѓучовечките односи допринесуваат за зголемување на несигурноста, ширење на интриги и настојување за неуспех да се обвинат другите, создавање на конфликти кои лесно може да преминат во мобинг на работното место.

Мобингот е стара појава која е присутна во целата историја на човечкиот род, односно од кога постои желбата на одредени поединци за власт, доминација, понижување на другите. Тоа што можеби е ново, е употребата на терминот “мобинг” во сферата на трудот и негово препознавање како вид на однесување на работното место. Поединецот се напаѓа и понижува систематски така што би се намалиле социјалните контакти со колегите, би се створиле услови за изолација и чувство на беспомошност и немоќ. Анализите покажуваат дека станува збор за општо присутен проблем кој не се однесува само на поединецот, туку на општеството во

целина. Оттука произлегуваат и разните мерки кои се преземаат за да се спречи појавата на мобингот на работното место и тоа не само од страна на синдикатите кои традиционално се занимаваат со заштита на правата и интересите на вработените, туку се поголема е ангажираноста на раководителите, менаџерите и на државните институции на ова поле. проблемот потребно е да се доближи до сите, бидејќи загубите чинат премногу.

Мобингот претставува нов термин за старата, но сè поприсутна појава на психолошкиот терор на работното место. Оваа појава е многу малку истражувана во нашата земја и за неа нерадо се зборува и слуша. Работното место претставува сцена на која често пати се кршат човековите права, особено со примена на вербални техники. Притоа, таквото однесување не е проследено со никакви санкции, од проста причина шт не постои Закон со кој би се санкционирала оваа појава. Нездрави или небезбедни работни услови има насекаде, независно каде се наоѓа работното место (на отворено, во затворено, под земја, над земја...). Лошите работни услови влијаат врз здравјето на вработените и како последица од нив се јавуваат заболувања од најразличен вид – кардиоваскуларни, мускулно-скелетни нарушувања, заболувања на респираторниот систем, репродуктивни проблеми, стрес, итн. Повеќето нарушувања на здравјето на вработените, како на пример кардиоваскуларните заболувања, или хипертензијата, се поврзуваат и се смета дека се јавуваат како поледица на психичкиот притисок на работното место – мобинг (Савиќ, 2009).

За овој психички терор прв почнува да говори професорот Хајнц Лејман (Heinz Leyman), дефинирајќи го во 1984 година како „непријателска и неетична комуникација која системски е насочена од страна на еден или повеќе поединци, најчесто спрема еден поединец, кој поради присуството на мобинг се наоѓа во беспомошна позиција, и во неможност да се одбрани останува изложен на постојани мобинг активности. Тие активности потребно е да се одвиваат зачестено (барем еднаш неделно) и во долг временски период (повеќе од 6 месеци). Поради зачестеноста и долготрајноста на непријателското однесување, овој вид на малтретирање доведува до ментално, психосоматско и социјално патење.” (Leymann, 1988).

Меѓународната организација на трудот го дефинира мобингот како “навредливо однесување кое се манифестира преку одмаздољубиви, сурови, злонамерни и понижувачки обиди да се саботира поединце или група вработени. Во мобинг спаѓаат постојани негативни критики, кои може да го изолираат поединецот во социјален поглед, како и ширењена трачеви и невистинити информации.”¹

Други изрази кои се однесуваат на мобинг се:²

- Тероризирање
- Психолошка агресија
- Непријателско однесување на работа
- Траума на работно место

¹ Др. Дренка Вукович, Мобинг на радном месту, декември 2006, стр 5

² Workplace mobbing, www.overcomebullying.org/mobbing.html

- Нељубезност
- Емоционално насилство

Направени се истражувања кои покажуваат дека постојат поголем број на варијации во однос на мобинг однесувањето кои можат да бидат поделени во 5 категории:³

- **Нарушена комуникација:** прекини во текот на говорот, критикување, давање нецелосни упатства
- **Нарушени социјални односи:** игнорирање, неприметување, се забрануваат контакти
- **Напад на репутација:** озборување, исмејување, ширење на невистини, имитирање на движење, подбивни шеги
- **Негирање на квалитетот на работата и професионалност:** претерана контрола, ниски оценки за работата, давања на задачи под или над можностите на личноста
- **Напад на здравје:** физички закани, сексуална злоупотреба, намерно предизвикување стрес

Во значаен број европски земји како што се: Холандија, Франција, Шведска, донесени се закони за борба против мобингот. Во земјите каде што не се донесени специјални закони се применуваат прописи и одредби кои ги обврзуваат работодавците да обезбедат соодветни услови за работа и да ги преземат сите мерки за заштита на работното место.⁴

Првиот чекор кон превенција и справување со мобингот на работното место е да се препознае мобингот. Неколку сигнали дека постои мобинг се дефинирани од страна на Кенет Вестју на конференцијата одржана во Канада во 2004 година и тоа:

- Во однос на нивото на стандардите за изведувње на работата, жртвата на мобинг се наоѓа на просечно место, најчесто и над просекот
- Невистини и озборувања кружат околу жртвата: “Дали слушна што направи тој/таа минатата недела“
- Жртвата не ја покануваат на средби или на состаноци, таа е исклучена
- Колективен фокус на критичен инцидент со кој се покажува “каков човек е навистина жртвата“
- Споделено видување дека е потребно да се казнува жртвата за да “ја научи лекцијата“
- Несекојдневно доживување на одлуката жртвата да се казни како настан на денот од страна на неговите/нејзините колеги
- Емотивна позадина и навредлива реторика и во оралната и во писмената комуникација кога станува збор за жртвата

³ „За насилство нема место“, www.mobbing.mk

⁴ Roderick Ramage, Mobbing in the workplace, www.law-office.co.uk

- Формално изразување на негативни емоции кон жртвата т.е. упатување на критики, потпишување на петиции, организирање на средби за да се одлучат што да прават со жртвата.
- Високо ниво на тајновитост и солидарност помеѓу моберите
- Губење на аргументи со што станува опасно да се застане “на страната на жртвата“
- Подигање на измислениот грев на жртвата на ниво да не смее да се заборава или прости и за истиот е потребан акција
- На жртвата се гледа како на неморална личност, без добри особини, истата е стигматизирана поради што и и се додаваат “етикети“ поради кои се исклучува од колективот
- Без разлика на процедурите на работното место, моберите сами ги донесуваат одлуките
- Отпор на надворешни проценки во врска со жртвата и со ситуацијата во која се наоѓа
- Отпор на било какви поплаки на жртвата надвор од работното место
- Моберите се плашат од нападот од страна на жртвата, жртвата се плаши од нападот од страна на моберите

Во светската литература и практика се препознаваат 45 различни активности и сигнали кои се вбројуваат во процесот на мобингот на работното место.⁵

Мобери и жртви

Тргувајќи од карактеристиките на мобингот и фазите во кои се одвива во стручната литература се зборува за профил на жртва и профил на мобер (злоупотребувач). Моберот најчесто претставува нарцисоидна личност која нема разбирање за проблемите на другите, вината постојано ја префрлаат на другите и чувствуваат задоволство напаѓајќи ги жртвите. Тие својот еквилибриум го пронаоѓаат нанесувајќи бол на другите и тоа им овозможува да се чувствуваат значајно и вредно. Мобери може да бидат претпоставените раководители кои сами или заедно со колегите напаѓаат еден или повеќе вработени. Истражувањата покажуваат дека многу често мобингот е насочен кон лица кои се избрани како жртви поради нивните разлики (национална припадност, верска или политичка определба и слично). Главни карактеристики на типичните жртви на мобинг се:⁶ висок степен на мотивираност, одговорност на работното место, борбеност, укажување на грешки и пропусти, верување во правдата итн. Вообичаено конфликтот започнува тогаш кога вредните, стрпливи и предани работници бараат да им се признае вложениот труд и успехот на работното место. Реакциите на жртвите се различни, но најчесто првата

⁵ <http://www.mobbing.net/>

⁶ Др. Дренка Вукович, Мобинг на радном месту, декември 2006, стр 7

реакција е себеобвинување и помисла дека направиле нешто погрешно, па оттука и негативните реакции кај колегите или претпоставените. Понатаму како што се развива ситуацијата, кај жртвата се појавуваат и низа проблеми како што е депресија, паѓање на концентрација, чувство на осаменост и изолираност, обесхрабрување итн.

Основните карактеристики на жртвите на мобинг можеме да ги поделиме на следните:

- Чесни и многу креативни личности
- Личности кои воочиле и пријавиле неправилности во работата
- Личности кои што бараат повеќе слобода во работата и подобри работни услови
- Личности кои посе долгогодишно работно искуство без никакви грешки бараат признание за нивниот труд(морална сатисфакција)
- Млади личности на почетокот на нивната кариера
- Личности прогласени за технолошки вишок или личности пред пензија
- Болни личности(често отсуство од работа заради болест може да предизвика негативни реакции)
- Личности со посебни потреби
- Припадници на малцински групи
- Различни полови
- Слаби личности подложни на влијание на авторитетните функции
- Личности со несоодветни квалификации

Во услови на висока стапка на невработеност, нетранспарентност при вработувањето, но и во текот на самата работа, недефинирани работни позиции, прекувремена работа, несоодветен кадар, политички вработувања, сегрегација на пазарот на трудот, различната култура и поинакви вредности и норми на живеење, плати недоволни за живот, неорганизираните работници, недефиниран психолошки притисок но и непрепознавање на психолошкиот притисок на работно место, многу малку може да се препорача за превенција на „мобингот“. Сепак, тоа не значи дека за оваа појава треба да се молчи и да не се преземаат активности за нејзино намалување и спречување.

Жртви на мобинг се нарекуваат сите оние лица кои се изложени на малтретирање од страна на моберот кое е често повторливо и се случува во долг временски период. Имајќи го во предвид фактот дека мобингот најчесто започнува со обичен конфликт, а се развива бавно и прекриено, на жртвите не им лесно да препознаат дека мобингот им се случува токму нив и зошто се токму тие одбрани да бидат жртви. Често во овој процес одлучувачка улога имаат претпоставените, кои поради својата некомпетентност или необјективност не можат или не знаат да разликуваат неосновани забелешки, па обидувајќи сè да се решат од „предизвикувачите на конфликтот“, всушност и придонесуваат мобингот да цвета во организацијата. За жал, ниту медицинските лица не можат лесно да ги препознаат последиците од мобингот, затоа што психичките и физичките пореметувања

поврзани со работата, кај нас главно му се припишуваат на стресот поради работното оптоварување.

Според Вучевиќ, особините со кои се карактеризираат типичните жртви на мобинг се висока мотивираност, одговорност во работата, подготвеност на укажување на грешките и пропустите во работата, борбеност, креативност и други. Меѓутоа, истражувањата покажуваат дека профилот на жртва на мобинг се менува и дека тоа веќе не се лица кои не можат да се избораат со проблемите на работното место со оглед на фактот дека повеќето вработени, во текот на своето работење преживуваат некоја фаза на интензивен конфликт, стрес или терор на работното место (Vičević, 2008). Идентичен став во поглед на профилот на жртвата на мобинг има и невропсихијатарот Вуковиќ (Vuković, 2009) кој уште надополнува дека секој човек е потенцијална жртва на мобинг само е потребно да се јават услови за развој на мобингот како што се нарушените интерперсоналните релации во дисфункционалниот систем. Така според Лејман (Leuman, 1988) секој вработен во текот на својот работен век има 25% шанса барем еднаш да биде изложен на мобирачки активности.

Истражувањата покажуваат дека статусот на жртва долгорочно влијае на психичкото и физичкото здравје на жртвите, како на емоционален план, така и во кругот на семејството. Според Костелиќ - Мартиќ, за жртвите карактеристичен е следниот образец на реагирање:

- **Почетно самообвинување** – првата помисла на жртвата е дека таа е виновна и дека таа нешто погрешила, па затоа е жртва на мобинг.
- **Осаменост** – жртвата чувствува дека е препуштена сама на себе и дека тоа само нејзе и се случува. Таа најчесто се срами поради тоа што и се случува, се плаши дека другите нема да и веруваат, па затоа своите проблеми не ги споделува ниту со пријателите ниту со семејството. Исто така, кај жртвата се јавува страв дека другите би ја обвиниле неа за ситуацијата во која се наоѓа. Понекогаш, доколку го изнесе својот проблем, а во кругот на семејството не најде на поддршка, се јавува двострук мобинг.
- **Лично обезвреднување** – чувството на безвредност е само еден од симптомите на вистинска депресија која е често една од последиците на мобингот (Kostelić – Martić, 2005).

Последиците од мобингот секако дека се видливи и за самата организација, иако не постои конкретен начин како да се измерат загубите. Сепак, честите боледувања, промените во работните односи, предвременото заминување во пензија или изгубените работни часови се доволен показател дека и организацијата трпи штета од мобингот.

Познати се три вида нарушувања кај жртвите од мобингот:

1. Промени во психичката и емоционалната сфера:

- Депресија
- Анксиозност
- Кризи на плачење
- Чувство на депржержерсонализација
- Напади на паника
- Социјална изолација
- Емоционална отапеност

2. Промени на телесно-здравствен план:

- Главоболка
- Пореметување во спиењето
- Вртоглавица
- Проблеми во варењето на храната
- Хипертензија
- Хипергликација
- Срцеви проблеми
- Кожни проблеми

3. Промени во однесувањето

- Агресивност
- Пасивизација
- Зголемено конзумирање на алкохол, цигари или лекови
- Сексуални пореметувања

Од сите однесувања најизразени се психичките нарушувања: од почетната реакција на самообвинување, османеост и лично обезвреднување па се до адаптирање или пост-трауматски синдром. Нарушувањата не ретко се манифестираат и преку неверба и непријателство кон околината, постојано чувство на напнатост, иасцрпеност, деморализираност поради постојаните понижувања, омаловажувања, исмејувања или отфрленост.

Како да се препознае мобингот?

За жал луѓето често пати не се свесни дека се мобирани и им е потребно долго време да сфатат дека се соочуваат со едно целосно ирационално и неправедно однесување на работното место. Затоа за да може успешно да се справува со оваа појава, која зема се поголем замав и кај нас, мора да се научи кои се нејзините основни обележја. Постојат разни активности кои се препознаваат како мобинг и зависат од самото лице и од позицијата што ја има на работното место. Актери во мобинг ситуацијата се: моберот, жртвата на мобинг и набљудувачите- навидум неутрални, но со своето пасивно однесување, всушност се лица за поддршка. Затоа аналитичарите разликуваат повеќе видови на мобинг:

- хоризонтален мобинг - се одвива меѓу работниците со еднаква положба на хиерархиското скалило, односно кога еден или ист или цела група работници заради внатрешни проблеми, завист и љубомора, избираат еден работник- жртва, врз кого сакаат да покажат дека се силни и способни.
- вертикален мобинг- кога се врши по хиерархија: претпоставениот малтретира еден вработен или целата група, или пак група работници малтретира еден претпоставен.
- стратешки мобинг- кога се вршат структурни промени во фирмата или установата (на пр. рационализација и прогласување технолошки вишок), претпоставените организирано мобираат одредени лица кои се непожелни, за тие самите да дадат отказ без да бараат отпремнина, оштета итн.

Неколку начини за спроведување на мобинг

1. Скратување на можноста за соодветно комуницирање. На жртвата од страна на претпоставениот или колегите и се ограничуваат можностите за изразување, се прекинува во разговорот, се избегуваат невербалните контакти (на пр. ако жртвата дава некаков знак -крева рака и слично дека сака нешто да каже) се обраќаат со висок тон, со понижувачки гестови- мимики.
2. Скратување на можноста за одржување на социјалните односи. Жртвата постојано се изолира, се игнорира, кон неа се однесуваат како воопшто да не постои, ја преместуваат во работни простории оддалечени од колегите, не ја повикуваат на заеднички состаноци, на неформални дружења со колегите итн.
3. Напад врз авторитетот на личноста. За жртвата се измислуваат најразлични приказни, се шират невистини за нејзиниот приватен живот, се озборува, се осмејува, во негативна мисла се коментираат нејзините лични особености
4. Напад врз квалитетот на работењето. Жртвата постојано се критикува, и се приговара за нејзиното работење, се навредува дека не знае да работи, ја тераат да извршува понижувачки работи, постојано ја контролираат нејзината работа, се казнува без оправдана причина. За да се оствари намерата да греша во работењето и да се избрка од работа на жртвата: не и се даваат работни задачи, или и се даваат премногу лесни или претешки, преобемни со куси рокови, или постојано се менуваат, и се одземаат потребните средства за работа (телефон, компјутер, работно биро...). Неретко се води кадровска политика на штета на мобираното лице (се вработува нов кадар, па од страв да не биде прогласено за технолошки вишок, лицето- жртва прифаќа да работи било што).
5. Напад врз здравјето. Во овој вид мобинг спаѓа: присилување на жртвата да работи работни задачи штетни по нејзиното здравје, без соодветна заштита,

не и се одобрува годишен одмор и слободни денови и се упатуваат физички закани итн.

Истражување⁷:

Единственото истражувањето кај нас кое говори за психолошкиот профил на жртвите на мобинг беше спроведено во времетраење од една година (2011). Во истражувањето учествуваа вкупно 255 вработени (82 мажи и 173 жени) кои работат во пет различни дејности: администрација (50), здравство и социјална работа (54), образование (52), индустрија (53) и АРМ (46).

За потребите на ова истражување беше конструиран еден прашалник со кој се утврдува присуството на мобинг и неговата распространетост во однос на повеќе карактеристики. За испитување на цртите на личност на вработените лица- жртви на мобинг употребен е NEO-PI-R инвентар на личност.

Освен присуството на мобинг, во ова истражување беше испитуван и профилот на личност кај вработените со цел да се утврди дали постојат различни карактеристики кај лицата кои се изложени и оние кои не се изложени на мобинг. Профилот на личност беше мерен врз основа на пет главни црти на личноста, а секоја црта вклучува шест потфактори.

Резултати

Како што може да се забележи (Табела 1), аритметичката средина за *присуството на мобинг* на целиот примерок изнесува $M=45,05$, што е повисоко од медијаната за целокупниот примерок $Mdn=43,00$, односно кај повеќе од 50% (135 вработени лица) од вработените е регистрирано присуство на мобинг. При разгледување на овој податок потребно е да се има во предвид дека теорискиот среден скор изнесува $M=46$, минималниот 23, а максималниот 92.

Табела 1. Присуството на мобинг кај вработените (N=255)

	M	Mdn	Sd
Мобинг	45,05	43,00	12,37

⁷ Податоците во рамки на ова истражување се земени од Докторскиот труд на Д-р Фросина Денкова, Мобинг – распространетостот и последици, одбранет на Институтот за социјална работа и социјална политика

Во табела 2 и графикон 2 прикажани се дескриптивните податоци за целокупниот примерок на петте клучни *црти на личност*. При нивно разгледување потребно е да се има во предвид дека теорискиот среден скор изнесува $M=96$, минималниот 0, а максималниот 192. Највисок скор испитаниците покажуваат на цртата совесност ($M=106,78$), кој е речиси идентичен со оној на цртата сложување ($M=106,78$), а најнизок на цртата невротичност ($M=88,40$).

Табела 2. Дескриптивни показатели за цртите на личност кај вработените ($N=255$)

Црти на личност	M	Mdn	Sd
Невротичност	88,40	89,00	12,87
Екстравертност	93,77	94,00	8,01
Отвореност	103,19	103,00	12,98
Сложување	106,78	107,00	11,93
Совесност	106,88	107,00	9,55

Главна хипотеза во ова истражување гласи дека *постои поврзаност помеѓу присуството на мобингот и цртите на личност на вработените лица*. За таа цел пресметан е Пирсонов коефициент на корелација за присуството на мобинг и петте главни црти на инвентарот на личност.

Резултатите покажуваат дека постои позитивна поврзаност помеѓу присуството на мобинг и невротичноста ($r=,259$, $p<0,01$) и негативна поврзаност помеѓу присуството на мобинг и сложувањето ($r=-,164$, $p<0,01$) и совесноста ($r=-,195$, $p<0,01$) (Табела 3). Овие податоци значат дека колку е поголемо присуството на мобинг, толку е повисока и невротичноста, а пониски се сложувањето совесноста кај учесниците во истражувањето.

Табела 3. Пирсонов коефициент на корелација за поврзаноста на присуството на мобинг и петте црти на личност

Црти на личност	Мобинг	P
Мобинг	1	
Невротичност	,259	$p<0,01$
Екстравертност	,024	$p>0,05$
Отвореност	-,007	$p>0,05$
Сложување	-,164	$p<0,01$
Совесност	-,195	$p<0,01$

**Корелација значајна на ниво $p<0,01$

Дискусија

Од приложените резултати може да се забележи дека присуството на мобинг позитивно корелира со невротичноста, а негативно со скоровите од цртите сложување и совесност. Тоа зборува дека колку е поголемо присуството на мобинг, толку е повисока и невротичноста, а пониски се скоровите на димензиите сложување и совесност. Или пак, дека оние вработени кои се жртви на мобинг се повеќе склони кон доживување на стрес и несоодветно справување со истиот, како на пример лошо прилагодување во средината, повлекување во себе, манифестирање на тага, страв и лутина наместо користење на стратегии насочени кон проблемот и превземање на акција. Вработените лица, учесници во истражувањето кај кои што е забележано присуството на мобинг се помалку подготвени да соработуваат со другите, потешко остваруваат контакти и немаат доверба во другите лица. Кај нив исто така, аспирациите за постигнување се најчесто на пониско ниво, површни се и импулсивно реагираат доколку се соочат со препреки на патото на остварување на нивните цели.

Кога станува збор за цртата невротичност постои позитивна поврзаност помеѓу присуството на мобинг и потфакторите изразено непријателство, депресија, совесност и ранливост како и негативна поврзаност помеѓу присуството на мобингот и потфакторот импулсивност. Оттука се поставува прашањето какви карактеристики ќе бидат типични за жртвите на мобинг согласно резултатите од првата црта? Имено, лицата- жртви на мобинг во ситуации на фрустрација, лесно пламнуваат и манифестираат лутина и покажуваат чувства на вина, тага и безнадежност. Освен тоа, заради ситуацијата во која што се наоѓаат овие лица во присуство на други се чувствуваат непријатно, инфериорно и пресензитивно, неспособни се да се справуваат со стресни ситуации и покажуваат тенденција кон зависност од другите лица. Интересно е да се напомене дека жртвите на мобинг манифестираат помала импулсивност што би можело да значи дека заради стравот што го чувствуваат, манифестирањето на импулсивност го интерпретираат како почеток на конфликт и влошување на веќе критичната состојба во која што се наоѓаат.

Испитувањето на втората црта (**екстравертност**) покажа дека нејзината поврзаност со присуството на мобинг се покажа само на два потфактори и тоа: негативна поврзаност на мобингот со потфакторот топлина, а позитивна со потфакторот активност. Интерпретацијата на овие наоди би се однесувала на тоа дека веројатно жртвите на мобинг имаат потешкотии во остварување на интерперсонална интимност. Во релациите со другите, тие се повеќе формални и резервирани. Од друга страна, пак, жртвите на мобинг ги карактеризира состојба на постојана згрченост, незадоволство од животот како и неможност да се опуштат и да уживаат во убавите моменти кои им се случуваат.

Со резултатите од анализата на факторот **отвореност кон искуство** утврдено е дека помеѓу присуството на мобинг и шесте потфактори на отвореност кон искуство постои само една статистички значајна поврзаност и тоа помеѓу присуството на мобинг и потфакторот фантазија, односно, колку кај вработените

присуството на мобинг е поизразено, толку истите се склони кон имагинативност односно кај нив постои тенденција кон развивање на внатрешен имагинативен свет кој што можеби има и функција на еден вид одбранбен механизам и им помага полесно да се справуваат со суровата реалност која што им се случува. Во однос на овој фактор во истражувањето на Ракиќ не е најдена статистички значајна поврзаност на ниту еден од шесте потфактори со присуството на мобинг кај вработените.

Што се однесува, пак, до четвртиот фактор (**сложување**) и неговата поврзаност со присуството на мобинг кај вработените во ова истражување, може да се забележи дека постои негативна поврзаност помеѓу присуството на мобинг со потфакторите верба и алтруизам на ниво $p < 0,01$. Ваквите податоци индицираат дека лицата кои се жртви на мобинг во контактите со другите луѓе влегуваат со извесна доза на циничност и скептичност како и со наклонетост да веруваат дека другите се нечесни и имат нечесни намери со нив. Истовремено добиените резултатите укажуваат дека овие лица сакаат да се држат понастрана од проблемите на другите бидејќи се чувствуваат неподготвени да им помогнат заради товарот што го чувствуваат од сопствените проблеми со кои секојдневно се соочуваат на работното место. Од овие причини таквите лица се изолирани од страна на своите колеги, се прекинува комуникацијата меѓу нив, се обезвреднуваат резултатите од нивната работа, се напаѓа нивниот личен углед по пат на исмејување и измислување приказни, со намера да го напуштат колективот во кој очигледно не се добредојдени.

Во рамките на последната црта на инвентарот на личност **совесност**, може да се забележи дека единствена статистички значајна поврзаност е утврдена помеѓу присуството на мобинг и потфакторот самодисциплина, односно, колку е поголемо присуството на мобинг толку овие лица покажуваат понизок скор на цртата самодисциплина. Тоа истовремено значи дека овие лица не манифестираат голема истрајност во остварување на нивните цели заради слабата мотивација која ја имаат и лесно се откажуваат кога ќе се соочат со одредени тешкотии. Но, од овие наоди произлегува и едно многу важно прашање. Дали лицата пред да бидат жртви на мобинг ги поседувале сите особини поврзани со цртата совесност (на пример, дали биле неорганизирани, неефикасни, неенергични, површни, неиницијативни), или пак, такви станале заради присуството на мобинг на нивното работно место? Утврдувањето на причинско последичната релација помеѓу присуството на мобинг и сите црти на личност може да биде сериозен поттик за понатамошни истражувања на овој комплексен феномен.

Резултатите во голема мера ги потврдија претпоставките дека присуството на мобинг и цртите на личност се во постојана меѓусебна интеракција и истите учествуваат во градењето на комплексниот профил на жртвата на мобинг. Сепак, значајно е да се нагласи дека како и секое друго емпириско истражување па така и ова, има и свои ограничувања и недостатоци, но и препораки за идните истражувачи во оваа област.

Заклучок

Мобингот е појава која што е широко распространета, а последиците што со себе ги носи се огромни и прескапи и за индивидуата подложна на него, и за самата организација како “место на злосторството“. Во развиените земји, тоа е појава која ги алармира сите, поттикна да се направат огромен број истражувања и да се преземат низа мерки за надминување или ублажување на штетните последици од него. Кај нас за жал, иако познат, мобингот на работното место се уште се премолчува и не се води дискусија во јавноста. Во другите земји мобингот законски се санкционира, а кај нас вработените го имаат Уставот според кој сите се еднакви и декларацијата за правата на човекот и граѓанинот.

Истовремено овој труд претставува пионерски обид да се испита распространетоста на мобингот во нашата држава, како и да се утврдат персоналните карактеристики на оние вработени кои се жртви на ова големо општествено зло.

Литература

- Koić E. (2005). Mobing, tokenizam, seksualno uznemiravanje žena na radnom mjestu; Hrvatska
- Kostelić-Martić, A. (2005). Mobing – psihičko maltretiranje na radnom mjestu. Zagreb
- Leumann, H. (1990). Mobbing And psychological terror at workplaces. Violence and Victims, 119-126
- Rakić, P. (2010) Osobine ličnosti žrtava mobinga. Diplomski rad. Univerzitet u Kosovskoj Mitrovici. Filozofski Fakultet. Departman za psihologiju
- Roderick Ramage, Mobbing in the workplace, www.law-office.co.uk
- Vučević, T. (2008). Mobing kao devijantna pojava u radu. Novi Sad
- Workplace mobbing, www.overcomebullying.org/mobbing.html
- Вукович, Д. (2006). Мобинг на радном месту, стр 2-8
- За насилство нема место, www.mobbing.mk
- Савиќ, И. (2009). Мобинг – психички притисок на работно место. Прирачник издаден од Сојуз на синдикатите на Македонија, Фондација „Фридрих Еберт“ и Македонско здружение за заштита при работа, Скопје

Sofija ARNAUDOVA
Frosina DENKOVA

PSYCHOLOGICAL PROFILE OF EMPLOYEES – VICTIMS OF MOBBING AT WORKPLACE

Summary

Mobbing is defined as the phenomenon of psychological harassment, which is repeated through activities in order to degrade the employee on different grounds. Mobbing causes the violation of human rights and dignity, and harms the physical and mental health and decreases future of professional victim.

For the purposes of this study a questionnaire consisting of 25 questions to determine the presence of mobbing was designed and for the examination of personal characteristics of employees - victims of mobbing NEO-PI-R personality inventory was used (Costa & McRae). The survey was conducted during a period of six months from January 2011 to June 2011. The sample in the survey included 255 participants (82 men and 173 women) working in five different activities: administration (50), health and social work (54), education (52) industry (53) and army (46) only from Skopje, Macedonia.

When it comes to descriptive analysis, can be noticed that the arithmetic mean of the presence of mobbing the entire sample was $M = 45.05$, which is higher than the median for the entire sample $Mdn = 43,00$, but lower than the theoretical arithmetical mean $Mt=50,00$.

In consideration of descriptive data on the five dimensions of personality it is necessary to bear in mind that theoretical arithmetic mean is $M = 96,00$. The highest score of the respondents indicate the dimension Conscientiousness ($M = 106.78$), which is almost identical to that dimension of Agreeableness ($M = 106.78$) and the lowest Neuroticism ($M = 88.40$).

The results obtained using the Pearson coefficient of correlation show that there is a positive connection between the presence of mobbing and Neuroticism ($r = .259, p < 0,01$) and a negative connection between the presence of mobbing and agreeableness ($r = -.164, p < 0,01$) and conscientiousness ($r = -.195, p < 0,01$). These data imply that neurotic people perceive a higher level of mobbing and agreeable and consciousness people perceive a lower level of mobbing.

According to the presented results we can conclude that there is employees that are exposed to mobbing have tendency to experience anger, feelings of guilt, sadness, despondency and loneliness. Also, victims of mobbing at workplace do not believe in good intentions of others and usually do not have capacity to begin tasks and follow through to completion when they cope with boredom or distractions.

Also, form the date mentioned above we can conclude that there are no statistical differences in the level of mobbing between the employees in private

and public sector; but that employees that work in health and social work are mostly exposed to mobbing.

Key words: MOBING. EMPLOYEES, PERSONAL CHARACTERISTICS