

NASILJE NA RADNOM MJESTU: STAVOVI ZAPOSLENIKA U JAVNOM I PRIVATNOM SEKTORU U GRADU SPLITU

Maretić, Gorana

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of Humanities and Social Sciences, University of Split / Sveučilište u Splitu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:172:400787>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-14**

Repository / Repozitorij:

[Repository of Faculty of humanities and social sciences](#)



UNIVERSITY OF SPLIT



**SVEUČILIŠTE U SPLITU
FILOZOFSKI FAKULTET**

ZAVRŠNI RAD

**NASILJE NA RADNOM MJESTU: STAVOVI ZAPOSLENIKA U
JAVNOM I PRIVATNOM SEKTORU U GRADU SPLITU**

GORANA MARETIĆ

SPLIT, 2022.

**ODSJEK ZA SOCIOLOGIJU
JEDNOPREDMETNI STUDIJ SOCIOLOGIJE
DRUŠTVENE PROMJENE**

ZAVRŠNI RAD

**NASILJE NA RADNOM MJESTU: STAVOVI ZAPOSLENIKA U
JAVNOM I PRIVATNOM SEKTORU U GRADU SPLITU**

MENTORICA:

izv. prof. dr. sc. Gorana Bandalović

STUDENTICA:

Gorana Maretić

Split, 2022.

Sadržaj

1. UVOD.....	4
2. TEORIJSKI OKVIR RADA.....	5
2.1. Socioekonomska obilježja	5
2.2. Rad	6
2.2.1. Privatni i javni sektor.....	6
2.2.2. Funkcije na radnim mjestima	7
2.3. Definiranje mobinga.....	7
2.3.1. Pojave i vrste mobinga.....	10
2.4. Uzroci, čimbenici i utjecaji mobinga	13
2.5. Počinitelji mobinga	15
2.6. Žrtve mobinga.....	16
2.6.1. Posljedice mobinga.....	16
2.7. Prepoznavanje i prevencija mobinga.....	18
2.8. Mobing u Hrvatskoj	18
3. METODOLOŠKI I EMPIRIJSKI ASPEKTI ISTRAŽIVANJA	20
3.1. Cilj istraživanja	20
3.2. Hipoteze istraživanja	20
3.3. Istraživački uzorak	20
3.4. Korištena istraživačka metoda.....	21
3.5. Mjerni instrument.....	21
4. REZULTATI I RASPRAVA	22
4.1. Strukturalna obilježja	22
4.2. Mobing	26
5. ZAKLJUČAK	36
6. LITERATURA.....	37
7. METODOLOŠKA ARHIVA.....	39
7.1. Upitnik.....	39
7.2. Protokol	43
Sažetak.....	45
Summary.....	46
Bilješka o autorici.....	47

1. UVOD

Rad je osnovno ljudsko pravo, ali i potreba. Mnogi suvremeni sociolozi svoje teorije temelje na pojmu rada i na njegovom odvijanju. Ipak, nasilje je čak i u 21. stoljeću jedna od tabu tema, a posebice na radnom mjestu. Naravno, ono nije podjednako učestalo u svim radnim organizacijama, a tako ni u svim gradovima.

Obzirom na navedeno, ovim istraživanjem se željelo ispitati stavove zaposlenika u privatnom i javnom sektoru u gradu Splitu o nasilju na radnom mjestu, odnosno mobingu te je provedeno istraživanje na 300 ispitanika u dobi od 18 do 65 godina.

Rad se sastoji od 7 poglavlja. Nakon ovog uvoda nalazi se *Teorijski okvir rada* koji obuhvaća potpoglavlja o socioekonomskim obilježjima sudionika, radu, samom definiranju mobinga te njegovim uzrocima, čimbenicima i utjecaju. Nadalje se opisuju karakteristike počinitelja mobinga i žrtvi mobinga, kao i posljedice mobinga. Ujedno se bavi i prepoznavanjem i prevencijom mobinga te prijašnjim istraživanjima mobinga u Hrvatskoj.

U poglavlju *Metodološki i empirijski aspekti istraživanja* se navode ciljevi istraživanja i hipoteze, istraživači uzorak, korištena istraživačka metoda i mjerni instrument.

Nakon toga slijede rezultati istraživanja i rasprava, a potom zaključna razmišljanja i zaključci doneseni uvidom u rezultate istraživanja. Zatim slijedi popis literaturnih jedinica i metodološka arhiva koja sadrži anketni upitnik korišten u istraživanju i protokol. Na kraju se nalazi sažetak na hrvatskom i engleskom jeziku te bilješka o autorici.

2. TEORIJSKI OKVIR RADA

2.1. Socioekonomska obilježja

Objektivni i subjektivni položaj pojedinca je dio šireg okvira kojeg autori najčešće nazivaju socioekonomskim položajem ili stratifikacijskim ili klasnim položajem u nekom društvu. Kao objektivni socioekonomski položaj podrazumijevaju se sljedeće dimenzije: 1. zanimanje, 2. obrazovanje, 3. dohodak ili plaća, 4. vlasništvo ili posjedovanje dobara, 5. ekonomski standard i 6. zaposlenost pojedinca. Svaka od navedenih varijabli zasebno se koristi kao dimenzija objektivnog socioekonomskog položaja pojedinca, a nekoliko zajedno zbrojenih varijabli rabe se kao ukupan objektivni socioekonomski položaj nekog pojedinca u društvu (Čudina-Obradović i Obradović, 1998: 29). Što se tiče definicije zanimanja, autori smatraju da se možemo zadovoljiti shvaćanjem zanimanja kao stručnog znanja u određenom području, koje pojedinac stječe specifičnim obrazovanjem i koje mu omogućuje uspješno obavljanje poslova unutar struke. Prema autorima, obrazovanje se u istraživanjima redovito shvaća formalno, odnosno ili kao postignut stupanj obrazovanja, primjerice srednja ili visoka stručna sprema, ili češće, kao broj godina školovanja. Kada autori govore o obrazovanju kao jednoj od varijabli koja pokazuje socioekonomski status. Vlasništvo, dohodak i životni standard sljedeće su tri varijable koje predstavljaju socioekonomski položaj nekog pojedinca. Posjedovanje dobara može se mjeriti na razne načine, a u stručnoj se literaturi najčešće nailazi na metodu kojom se zbraja financijska vrijednost vlasništva različitih pokretnih i nepokretnih vrijednosti i izražava jednim indikatorom. Dohodak se uobičajeno definira kao plaća za obavljen posao u nekoj organizaciji ili kao dodatni dohodak za obavljanje različitih poslova unutar ili izvan radnog vremena. Zaposlenje i nezaposlenost autori smatraju važnom sociološkom varijablom koja se pokazala predviđajućom za objašnjenje mnogih oblika ponašanja pojedinaca i društvenih skupina. Obično se zaposlenje i nezaposlenost definira kao nominalna skala koja se sastoji od kategorija 1. zaposlenost na neograničeno vrijeme, 2. zaposlenost na ograničeno vrijeme, 3. zaposlenost sa skraćenim radnim vremenom i 4. nezaposlenost, a često se izražava i kao broj sati provedenih u radu. Pod subjektivnim socioekonomskim položajem smatra se percepcija ili doživljaj socioekonomskog položaja. U ovu skupinu indikatora pripadaju sljedeće varijable: 1. percepcija klasne pripadnosti, 2. percepcija sigurnosti zaposlenja, 3. doživljaj primjerenosti dohotka za svakoga partnera zasebno ili zajedno za čitavu obitelj, 4. ekonomska prilagodba, 5. doživljaj teškoća oko sastavljanja obiteljskog proračuna, koji se može nazvati doživljajem ekonomske sigurnosti obitelji, 6. ekonomski ili financijski stres obitelji (Čudina-Obradović i Obradović, 1998: 37).

2.2. Rad

Rad je društveno definiran, odnosno svaka definicija mora biti društveno specifična, ovisno o društvu i o razdoblju o kojima se govori (Haralambos i Holborn, 2002: 685). Mnogi suvremeni sociolozi svoje teorije temelje na definiranju i opisivanju rada. Primjerice, Karl Marx rad vidi kao najvažniju, primarnu ljudsku djelatnost koji usređuje i ispunjava čovjeka. Ipak, Marx definira i otuđeni rad koji objašnjava kao ljudsko nezadovoljstvo radom s obzirom da se u ekonomskom sustavu pojavljuje razmjena dobara metodom robne razmjene (Marx prema Haralambos i Holborn, 2002: 687). Nakon Marxa, o otuđenju govori i Herbert Marcuse koji važnost rada ne vidi u zadovoljstvu čovjeka, već u potrebi i važnosti za potrošnjom proizvoda (Marcuse prema Haralambos i Holborn, 2002: 689). Nadalje, C. Wright Mills se ne slaže sa cijelom Marxovom teorijom. On smatra da američkim društvom vlada bogata elita, a ne klasa o kojoj ovisi proizvodnja, odnosno oni u čijem su vlasništvu sredstva za proizvodnju (Wright Mills prema Haralambos i Holborn, 2002: 690). Optimističnije na rad gleda Emile Durkheim koji u predindustrijskom društvu primjećuje mehaničku solidarnost (mala društvena diferencijacija i nespecializirana podjela rada), a u industrijskom društvu organsku solidarnost (različitosti radi boljeg funkcioniranja) (Durkheim prema Haralambos i Holborn, 2002: 691). Iz teorija ovih velikih autora, jasno je da je rad itekako potreban i određuje čovjeka kako u njegovom ekonomskom životu tako i u društvenom. Rad se ne smije isključiti iz čovjekova bitka. Razvojem društva, neka radna mjesta su nestala, a nova se pojavila. Najšira, ali možda i najjasnija podjela radnih mjesta je na privatni i javni sektor društva.

2.2.1. Privatni i javni sektor

Privatni sektor obuhvaća sve radne organizacije koje su u vlasništvu privatnika, odnosno pojedinaca koji ih financiraju i pokreću, a najveći cilj tih organizacija je profit. Iako su u privatnom sektoru, njima može upravljati pojedinac (ukoliko su male tvrtke) ili više njih (multinacionalne kompanije). Javni sektor pak uključuje državnu, regionalnu ili lokalnu upravu, javne tvrtke i javne financijske institucije koje se financiraju iz državnog i/ili regionalnog i lokalnog proračuna (Bakotić i Bušić, 2014: 225). Postoje dvije vrste organizacija javnog sektora: one koje su u potpunosti u vlasništvu države ili Vlade te one koje su 51% u vlasništvu države ili Vlade.¹ Prethodna istraživanja su utvrdila da postoje različiti pristupi upravljanja u javnom sektoru u odnosu na privatni sektor, a ipak postoje i mnoga slična ograničenja i izazovi s kojima se suočavaju (Murray prema Bakotić i Bušić, 2014: 225). Glavne razlike privatnog i javnog sektora se pronalaze u slijedećim stavkama: (1) javni sektor

¹ Više na: <https://hr.weblogographic.com/difference-between-public-sector#menu-3>

je dio ekonomije vlade, dok je privatni sektor u vlasništvu pojedinca ili korporacije, (2) cilj javnog sektora je usluživanje ljudi, a privatnom sektoru je cilj profit, (3) u javnom sektoru vlada ima potpunu kontrolu, dok je uplitanje vlade u privatnom sektoru značajno manje, (4) zaposlenici javnog sektora imaju određenu sigurnost te dodatke plaći kao što su dodatci plaći, beneficije i slično, što često nije slučaj u privatnom sektoru, (5) u privatnom sektoru je konkurentnost na radnom mjestu izražena, a u javnom sektoru to nedostaje jer te organizacije nisu uspostavljene za postizanje komercijalnih ciljeva i (6) u javnom sektoru se za promicanje najčešće gleda staž u kompaniji, dok se u privatnom sektoru gleda učinkovitost i zasluge.²

2.2.2. Funkcije na radnim mjestima

Hijerarhijske funkcije na radnim mjestima se razlikuju od organizacije do organizacije, no u većini slučajeva postoje određene pozicije koje se mogu svrstati u određene kategorije: (1) predsjednik organizacije, (2) menadžer/i, (3) voditelj/i i (4) obični radnici. Svaka funkcija na radnom mjestu zahtjeva određene kompetencije i sposobnosti, ali isto tako ima i određene zadatke i obveze. Sistematizacija radnih mjesta je ta koja postavlja hijerarhijske funkcije te ona treba odgovarati na slijedeća pitanja da bi bila valjana: (1) Što se radi? (zadaci koje treba izvršiti), (2) Gdje se radi? (lokacija radnog mjesta), (3) Kada se radi? (vrijeme i trajanje), (4) Zašto se radi? (ciljevi posla za radnika i za organizaciju), (5) Kako se radi? (radnje metode i postupci) i (6) Tko radi? (mentalne i fizičke sposobnosti izvršitelja) (Kondić, Bojanić i Horvat, 2015: 223).

2.3. Definiranje mobinga

Ne postoji samo jedna definicija zlostavljanja na radnom mjestu. Ipak općenito gledajući, zlostavljanje se može promatrati na kontinuitetu koji počinje neuljudnošću, prelazi u maltretiranje i završava nasiljem na radnom mjestu (Namie prema Bartlett i Bartlett, 2011: 71). Drugim riječima, zlostavljanje na radnom mjestu se promatra kao ponavljajuće negativno postupanje prema jednom ili više pojedinaca (Bartlett i Bartlett, 2011: 71). Karakteristike zlostavljanja koje su se pojavile kategorizirane su u tri glavna područja – zlostavljanje na radnom mjestu, osobno i fizičko/prijeteće nasilje. Ta tri glavna područja se dijele na neka manja. Područje zlostavljanja na radnom mjestu ubraja opterećenje, radni proces, evaluacija i napredovanje. Ono osobno uključuje neizravno zlostavljanje (izoliranje, isključivanje, ignoriranje, neuzvrćenu komunikaciju, tračanje, laganje, lažno optuživanje, potkopavanje) i izravno zlostavljanje (verbalni napad/uznemiravanje, uporni negativan kontakt očima,

² Više na: <https://hr.weblogographic.com/difference-between-public-sector#menu-3>

buljenje, kritiziranje, omalovažavanje primjedbi, namjerno omalovažavanje, zastrašivanje, vikanje, ponižavanje, prijetnje, manipulacija) (Bartlett i Bartlett, 2011: 72-75). Posao je bit čovjekova života te omogućuje stjecanje materijalnih sredstava za uzdržavanje obitelji, ali i bavljenje svojim strastima. Samim time se zadovoljstvo radom smatra ključnim čimbenikom koji određuje opći osjećaj zadovoljstva životom, a koji ujedno održava i zdravlje, psihičko i fizičko. Odnos je bilateralnog karaktera; tako zadovoljstvo radom utječe na kvalitetu i zadovoljstvo životom i obrnuto (Argyle prema Brudnik-Dabrowska, 2014: 370). Mobing koji se definira kao sustavni oblik psihičkog nasilja kojeg vrše kolege, nadređeni ili inferiorni nad žrtvom je posljedica loše organizacije rada i stila upravljanja, što dovodi do loših međuljudskih odnosa u radnom okruženju odnosno organizaciji (Brudnik-Dabrowska, 2014: 370). Ono je proces uznemiravanja na radu; organizirane aktivnosti usmjerene protiv pojedinca kako bi se izvršila njegova psihička i profesionalna destabilizacija. Postoji mnogo izraza koji se koriste kako bi se prikazalo zlostavljanje na radnom mjestu no ipak se najčešće koristi mobing. Kada se govori o samom definiranju mobinga kao pojave, neizostavno je spomenuti da se prvi put termin mobing spominje prije nešto više od dvadeset godina kada su predstavljeni rezultati istraživanja psihologa Konrada Lorenza koji je taj termin upotrijebio kako bi opisao ponašanje životinja koje se udružuju protiv jednog člana zajednice, napadaju ga te istjeruju iz nje. Nešto kasnije taj izraz koristi švedski liječnik Heinemann koji je želio objasniti što zapravo djeca čine jedna drugoj te je njihovo destruktivno ponašanje, odnosno destruktivno ponašanje grupe prema pojedincu nazvao mobingom (Heinemann prema Leymann, 1996: 167). Ipak, smatra se da se proučavanje mobinga dogodilo 1984. godine kada je psiholog Heinz Leymann okarakterizirao mobing kao specifični oblik ponašanja na radnom mjestu, odnosno psihološki teror kojim jedna osoba ili skupina njih sustavno psihički, a ponekad i fizički, zlostavljaju i ponižavaju drugu osobu, s ciljem ugrožavanja njezina ugleda, časti, ljudskoga dostojanstva i integriteta, sve do eliminacije s radnoga mjesta (Kuhn prema Budimir Šoško, Katavić i Kopecki, 2016: 35). No ne gleda se svaka uvreda ili dobacivanje kao mobing. Naime, mobing je okarakteriziran ponavljanjem, primjerice na tjednoj bazi i kroz određeno razdoblje, primjerice nekoliko mjeseci. Svakako se mobing smatra zabrinjavajućim procesom jer osoba koju se zlostavlja završava na inferiornim pozicijama i postaje metom sustavnih negativnih ponašanja (Ei-narsen i sur. prema Budimir Šoško i sur., 2016: 35). Mobing se može tumačiti kao emocionalno zlostavljanje, psihički teror ili maltretiranje/zlostavljanje na radnom mjestu. Potječe od engleske riječi „to mob“ što se može prevesti kao tlačiti ili napadati nekoga (Divincova i Sivakova, 2014: 20). „Mobing” znači neprijateljsku i neetičku komunikaciju koju sustavno usmjerava jedan ili više ljudi uglavnom

prema jednoj osobi (Duffy i Sperry prema Divincova i Sivakova, 2014: 20). Češki autor Halik mobing definira vrlo ekspresivni te objašnjava kako je mobing podlo manipuliranje, sustavno poniženje, psihološki teror, manevar i ciljano izazivanje stresa (Halik prema Divincova i Sivakova, 2014: 21). Na temelju različitih definicija polazeći od teorijskih, ali i praktičnih iskustava, mogu se istaknuti tri bitne značajke popratnog mobinga. Prva značajka je predstavljena agresivnim ponašanjem te ono mora biti stalno u tijeku i na duži period, koji ujedno predstavlja i drugu značajku. Posljednja značajka je u obliku date moći i neravnoteže međuljudskih odnosa (Olweus prema Divincova i Sivakova, 2014: 21). Osim pojma mobinga, postoji prilično širok raspon pojmova vezanih uz samo zlostavljanje na radnom mjestu te je to razlog zašto je važno istaknuti one najpoznatije. Mobing se često povezuje s pojmom bullyinga, a glavna razlika im je okruženje u kojem se pojavljuju. Osim bossinga kao vrste mobinga kada nadređeni zlostavlja i maltretira podređenog, postoji i vrsta mobinga kada podređeni maltretira nadređenoga te se ono naziva stuffingom (Divincova i Sivakova, 2014: 21). Na radnim mjestima je primijećena pojava koja se naziva „mobing“ ili psihički teror te se definira kao neprijateljska i neetička komunikacija koju jedna ili više osoba na sustavan način usmjerava prema pojedincu. Takvi postupci se uglavnom odvijaju svakodnevno i kroz dugo razdoblje te rezultiraju znatnim psihičkim, psihosomatskim i društvenim problemima (Leymann, 1990: 119-120). Kada je mobing u pitanju, pronalaze se četiri faze kroz koje se on pojavljuje: (1) izvorni kritični incident, (2) mobing i stigmatizacija, (3) kadrovska uprava i (4) protjerivanje. Izvorni kritični incident je zapravo izvor mobinga te najčešće kratko traje jer se vrlo brzo prelazi u iduću fazu, odnosno već onda kada suradnici i nadređeni uoče stigmatizirajuće ponašanje. Mobing i stigmatizacija žrtve uključuju sve komunikacijske radnje koje imaju štetan učinak na pojedinca te su uglavnom radi na tome da se naštetiti ugledu žrtve, komunikaciji prema žrtvi, društvenim odnosima sa žrtvom, mogućnošću obavljanja posla te se prijeti nasiljem. Ipak, kada se kadrovska uprava uključi slučaj službeno postaje „slučaj“. Uprava bi trebala preuzeti odgovornost rješavanja slučaja u svoje ruke no situacija je i dalje komplicirana s obzirom da je svaka kadrovska uprava uređena različitim zakonima o radnom okruženju u različitim zemljama te se razlikuju definicije kršenja zakona. Što se tiče protjerivanja, ono uglavnom uključuje odlazak žrtve s radnog mjesta, posebice ako je zlostavljač netko od nadređenih (Leymann, 1990: 121-122). Mobing ili psihološki teror na radnom mjestu se definira kao bilo kakva neprijateljska i neetička komunikacija koja je usmjerena prema pojedincu ili više njih, a koji su ujedno zbog toga u ranjivoj poziciji. Da bi se neko nasilje definiralo kao mobing ono se odvija često (po statističkoj definiciji: barem jednom tjedno) i kroz dug period vremena (po statističkoj definiciji: barem šest mjeseci)

(Leymann, 1996: 168). Povezanost mobinga i stresa zahtijeva kompleksno objašnjenje te je u različitim državama i istraživanjima različito i opisana, ipak mobing je ekstremni društveni stresor koji izaziva stresne reakcije koje ujedno mogu postati stresori za druge. Povezanost mobinga i konflikta leži u samom konfliktu iz kojeg se stvara mobing ukoliko on potraje duži period i ne riješi se u svom začetku (Leymann, 1996: 169-170). Mobbing ima mnogo definicija, a jedna od njih je navedena u francuskom Zakonu socijalne modernizacije iz 2002. godine: „Mobbing je psihičko zlostavljanje koje se opetuje putem napada kojih je svrha ili posljedica degradacija radnih uvjeta što može nanijeti štetu ljudskim pravima i ljudskom dostojanstvu, naškoditi tjelesnomu ili mentalnom zdravlju ili kompromitirati žrtvinu profesionalnu budućnost“ (Šoljan, Josipović-Jelić i Jelić Kiš, 2008: 38). Mobing je jedna vrsta nasilja koja označava psihičko zlostavljanje ili maltretiranje, psihički teror ili moralno zlostavljanje na radnom mjestu. Počeo se proučavati upravo kako bi se odnosi između ranika poboljšali i smanjila učestalost samog mobinga. Na razvoj mobinga je ponajviše utjecala konkurentnost na tržištu rada, povećanje krize, globalizacija, a samim tim i nesigurnost oko radnih mjesta (Pražetina Kaleb, 2012: 823-824). Mobing se može podijeliti na skup aktivnosti koje označavaju zlostavljanje nad radnikom, a to su: napadi na mogućnost adekvatnog komuniciranja – nadređeni i/ili kolege ograničavaju mogućnost izražavanja žrtve, prekidaju ju u razgovoru, odbijaju svaki oblik neverbalnog kontakta sa žrtvom; napadi na mogućnost održavanja društvenih odnosa – žrtvu se izolira, ignorira i zanemaruje; napadi na osobnu reputaciju – izmišljanje priča o žrtvi, ogovaranje, ismijavanje i sl.; napadi na kvalitetu profesionalne suradnje – stalne kritike i prigovori, pretjerana i nepotrebna kontrola, uskraćivanje pribora i sredstava za rad, pretrpavanje žrtve poslom, i sl.; napadi na zdravlje – žrtvu se prisiljava da obavlja zadatke koji štete njenom zdravlju, uskraćuje se godišnji odmor i/ili slobodni dani, fizički i seksualni napadi (Pražetina Kaleb, 2012: 825). Seksualno uznemiravanje je oblik mobinga koji se definira kao svaki oblik neverbalnog, verbalnog i fizičkog seksualnog ponašanja, a najčešće se realizira uz zlouporabu moći ili kontrole ili pak zamjene za nešto (Pražetina Kaleb, 2012: 826).

2.3.1. Pojave i vrste mobinga

Postoje dva osnovna čimbenika koji mogu objasniti pojavu mobinga na radnom mjestu, a to su psihosocijalno radno okruženje (organizacijska perspektiva) i individualne osobine žrtve i počinitelja (individualna perspektiva) (Warszewska-Makuch prema Brudnik-Dabrowska, 2014: 375). Među ključne organizacijske čimbenike podrazumijevaju se problemi s rasporedom rada (povećavaju stres, olakšavaju frustraciju, povećavaju broj sukoba),

nesposobno ili autokratsko upravljanje, društveni položaj (odrednice kao što su predstavnik manjine, niži status vezan uz društveno porijeklo, hendikep), negativna društvena klima (nedostatak suradnje, visok stupanj kompetitivnosti), organizacijska kultura (dopuštanje/poticanje uznemiravanja, ismijavanje odabranih pojedinaca) (Leymann prema Brudnik-Dubrowska, 2014: 375). Postoji određeni stereotipni tijek mobinga, odnosno zlostavljanja nekoga. Samo zlostavljanje uglavnom počinje kritičnim incidentom, odnosno nekakvim skrivenim ili neriješenim sukobom. Zatim slijedi sam čin mobinga odnosno ponašanja usmjerenog na isključivanje određene osobe, uključujući agresivnu manipulaciju kroz iznošenje poluistina ili laži. Sljedeći problem je u nadređenima koji podržava jednu stranu umjesto da rješava sukob, zaposlenik postaje „označen“ te nadređeni i suradnici odgovorni za mobing krivnju prebacuju na žrtvu. Nailazi se i na problem postavljanja lažne dijagnoze – ako žrtva zatraži liječničku (psihološku) pomoć, najčešće mu se postavi pogrešna dijagnoza; problemi koje pacijent doživljava nalaze se u njegovoj osobnosti, a ne u bolesnom radnom okruženju. Najčešća posljedica je uskraćivanje posla odnosno uklanjanje žrtve s tržišta rada (Kmiecik-Baran, Rybicki, Gamian-Wilk prema Brudnik-Dubrowska, 2014: 375). Kao što je već navedeno, mobing može biti pokrenut slučajnim incidentom (slučajan lapsus, pogreška, nesretna izjava) te on počinje utjecati na imidž osobe u grupi. S vremenom se svaki potez zaposlenika percipira isključivo kroz prizmu diskreditirajuće situacije – osoba postaje žrtveno janje, bez obzira na svoje dosadašnje i trenutne usluge za tim i organizaciju (Brudnik-Dubrowska, 2014: 377). Mnogo je teže živjeti u grupi koja odbacuje pojedinca nego biti odbačen. Biti izložen mobingu je vrsta odbačenosti koja se odvija u nepovoljnom okruženju. Izolacija, hladnoća, nesklonost, odnos prema kojem se drugi odnosi prema žrtvi, negativna kritika, prezir, vrijeđanje žrtve i širenje tračeva, svakodnevni su život žrtve mobinga (Gamian-Wilk prema Brudnik-Dubrowska, 2014: 377-378).

Posebna vrsta mobinga na radnom mjestu je vertikalni mobing – kada nadređena osoba zlostavlja jednog zaposlenika ili jednog po jednog dok ne uništi cijelu skupinu ili kada skupina zaposlenika zlostavlja nadređenu osobu, što se zapravo ne događa često. Osim termina vertikalnog mobinga koristi se i termin bossing (Budimir Šoško i sur., 2016: 35). Bossing nije rijetka pojava u slabije razvijenim gospodarstvima, a razlog tomu je što je u takvim područjima uvijek teže naći drugi posao. Vertikalni mobing može se definirati i kao čin nepoštivanja dostojanstva podređenih ili postavljanje prepreka ili za dobivanje nagrada koje zaslužuju (Vredenburg i Brender prema Budimir Šoško i sur., 2016: 36). Dakle, osim vertikalnog mobinga, problem je i korištenje službenog statusa za zlouporabu moći, što u

konačnici rezultira nezdravom i neproduktivnom atmosferom u cijeloj organizaciji. Kada proces mobinga postane vidljiv svima, nadređeni problem rješavaju na način da se riješe žrtve koju smatraju „problematičnom“ (Leymann, Rayner prema Budimir Šoško i sur., 2016: 36). Postoji još i emotivni mobing kao vrsta mobinga koji se povezuje s osjećajima kao što je mržnja, zavist, ljubomora, kompetitivnost, neprijateljstvo i mnogi drugi, a strateški mobing se pojavljuje kada se smatra za neke osobe da su višak u organizaciji te ih se sustavno ukloniti iz radne sredine (Pratežina Kaleb, 2012: 832).

Zakon o radu definira seksualno uznemiravanje kao svako nepoželjno, verbalno, neverbalno ili fizičko ponašanje, kojemu je cilj povreda dostojanstva osobe koja se želi zaposliti ili je već zaposlena, a koje stvara ponižavajuće, neugodno ili uvredljivo okruženje (Dulović, 2012: 74). Radi stjecanja detaljnog uvida što je sve seksualno uznemiravanje, navest ću cijeli spisak ponašanja donesenog od strane ureda Posebnog savjetnika za rodna pitanja i napredak žena (OSAGI): silovanje ili pokušaj silovanja, nepoželjni pritisak da se pruže seksualne usluge, nepoželjno dodirivanje, naslanjanje, stjerivanje u kut ili štipanje, nepoželjni seksualni pogledi ili geste, nepoželjna pisma, telefonski pozivi ili slanje seksualnih materijala, nepoželjni pritisak da se dogovori sastanak, nepoželjno seksualno zadirkivanje, šale, primjedbe ili pitanja, tepanje odrasloj osobi koristeći riječi djevojka, komad, lutka, duša i sl., zviždanje, mačji pozivi, seksualni komentari, prelazak sa poslovnih na seksualne teme, seksualne priče, ispitivanje o seksualnim fantazijama, preferencijama ili seksualnoj povijesti, osobna pitanja o društvenom ili seksualnom životu, seksualni komentari na račun oblačenja, građe ili izgleda, imitiranje poljupca, laganje ili širenje glasina o nečijem seksualnom životu, masaža vrata, dodirivanje nečije odjeće, kose ili tijela, davanje osobnih i neprimjerenih poklona, čest boravak oko neke osobe, grljenje, ljubljenje, tapšanje ili milovanje, dodirivanje ili trljanje o drugu osobu u seksualnom smislu, stajanje u nečijoj neposrednoj blizini, odmjeravanje osobe od nogu do glave („lift“ pogled), zurenje u osobu, seksualno sugestivni signali, izrazi lica, namigivanje, slanje poljupca ili oblizivanje usana, stajanje na put osobi, praćenje osobe i pokazivanje seksualno sugestivnog materijala (OSAGI prema Dulović, 2012: 75). Gruber je 1992. godine dao jednu od prvih sistematizacija istraživanja na temu seksualnog zlostavljanja te je smatrao da postoji čak 11 različitih formi koje se mogu podijeliti u 3 skupine – zahtjevi, primjedbe i neverbalne radnje. U prvu skupinu, odnosno u zahtjeve se ubrajaju seksualno podmićivanje, seksualno zavođenje i pritisak koji se postiže kroz suptilno zavođenje. Među seksualne komentare ili primjedbe se ubrajaju osobne primjedbe, subjektivna objektivizacija i seksualne primjedbe. Skupini neverbalnih radnji pak

pripadaju seksualni napadi, seksualno dodirivanje, seksualno držanje (nefizički kontakt kao gledanje, govor tijela i geste) i slanje seksualnih materijala (slike, posteri, i sl.). Gruberovo istraživanje je pokazalo da žene koje imaju manje od 25 godina, neudane žene, žene koje rade u okruženju u kojem dominiraju muškarci i u kojem se ne primjenjuju procedure vezane za seksualno uznemiravanje trpe više uznemiravanja nego žene iz drugih kategorija. U istom istraživanju su dobiveni rezultati koji pokazuju da su godine i kontakti u radnom okruženju značajno povezani s pretrpljenim uznemiravanjem, ipak dominacija spola se nije pokazala kao značajna odrednica istraživanja (Gruber prema Dulović, 2012: 75-79).

2.4. Uzroci, čimbenici i utjecaji mobinga

Pitanje koje se najčešće postavlja jest zašto uopće dolazi do mobinga te zašto se on razvija kao proces. Određene, ali ujedno i široko rasprostranjene predrasude tvrde da problem nastaje kada zaposlenik s karakternim poteškoćama uđe u radno okruženje te postaje radnom snagom (Leymann, 1996: 177). Faktor začetka mobinga može biti i u lošoj organizaciji, odnosno u loše organiziranoj proizvodnji i/ili načinu rada te u nezainteresiranom menadžmentu (Leymann, 1996: 177). Jedan od drugih izvora mobinga može biti i loše upravljanje sukobima od strane menadžmenta, odnosno ako nadređeni i sam sudjeluje i vršenju mobinga nad podređenom osobom ili više njih (Leymann prema Leymann, 1996: 178). Loš menadžerski učinak podrazumijeva ravnopravno uključivanje u grupnu dinamiku ili poricanje postojanja sukoba (Leymann, 1996: 178). Navodi se i kako osobnost žrtve nije jedan od izvora mobinga s obzirom da se na radnom mjestu svi uvijek drže određenih pravila ponašanja, a čak i kada dođe do nepoštivanja i/ili kršenja pravila, nadređeni bi trebali reagirati te spriječiti daljnje nepoštivanje (Leymann, 1996: 178).

Ističe se da su sukobi unutar organizacija posljedica neravnomjerne raspodjele sredstava, zadataka, različitih ciljeva, percepcija i vrijednosti, individualnog stila, obrazovanja i kulture, a ponajviše loše organizacije (Mescon, Albert i Khedouri prema Šoljan, Josipović-Jelić i Jelić Kiš, 2008: 39). Sve nesuglasice i sukobi u radnom okruženju se u početku smatraju beznačajnima, ali nerješavanje tih sukoba dovodi do mobinga (Šoljan, Josipović-Jelić i Jelić Kiš, 2008: 39). Neka istraživanja su pokazala da sama žrtva može biti uzrok zlostavljanja, odnosno oni pojedinci koji imaju drugačije društvene, statusne ili psihološke predispozicije da postanu žrtvama (npr. poštenjaci, oni koji su kritičnog zdravstvenog stanja i sl.) (Šoljan i sur., 2008: 39). Postoje i određena uvriježena ponašanja koja mogu rezultirati zlostavljanjem, a to su: kompetitivnost, orijentiranost isključivo prema uspjehu, individualizam, efikasnost, radoholičnost, inovativnost, direktne interakcije i neprimjereni

međuljudski odnosi (Devenport, Shwartz i Elliot prema Šoljan i sur., 2008: 40). Zbog ekspanzije internetske komunikacije i tehnološke pismenosti u današnje vrijeme, sve je češća pojava *cyber-mobinga*. Jednostavno rečeno, to je maltretiranje putem elektroničkih medija koje se ne odvija licem u lice već u virtualnom prostoru (Grewe prema Divincova i Sivakova, 2014: 21). Uzroci mobinga se uglavnom odnose na prirodu osobe, uključujući i odnose među suradnicima, a važan aspekt su i organizacijski uvjeti rada (Meier prema Divincova i Sivakova, 2014: 22). Europska agencija za sigurnost i zdravlje na radu (EU-OSHA) definira primarne čimbenike, odnosno uzroke koji utječu na postojanje mobinga. To uključuje korporativnu kulturu koja ne prepoznaju problematiku na odgovarajući način, neočekivano stvaranje promjena u poslovanju, nestalnost i nesigurnost posla, nezadovoljstvo i loše odnose na radnom mjestu, prevelike zahtjeve, visoku izloženost stresnim situacijama te sukob interesa i ostalo (OSHA prema Divincova i Sivakova, 2014: 22). S obzirom da postoje čimbenici koji dovode do mobinga, ono se može promatrati kao proces u tijeku koji se sastoji od nekoliko koraka. Tipičan je rast zlostavljačevog nasilnog ponašanja i produbljivanje pasivnosti žrtve (Hubinkova prema Divincova i Sivakova, 2014: 22). Heinz Leymann karakterizira proces mobinga kroz pet faza, a Angelika Kallwass prepoznaje četiri primarne: 1. prva faza koja počinje uglavnom sukobom koji je ostao neriješen na strani zlostavljača i žrtve te se razvija pritisak na psihičko stanje žrtve; 2. druga faza dovodi do produbljivanja i intenziviranja napada, a ni intrige u ovoj fazi nisu neuobičajene; 3. u trećoj fazi žrtva mobinga je pod sve većim stresom i utjecajem eskalirane situacije koja dovodi do stvaranja greški na poslu te se žrtva stalno suočava s kritikama nadređenih; 4. četvrtu, odnosno posljednju fazu karakterizira kada zlostavljana osoba odustane te napusti odjel na kojem radi ili čak daje otkaz (Kallwass prema Divincova i Sivakova, 2014: 22-23). Dieter Zapf posebno ističe psihosomatske nelagode, depresiju, anksioznost, posttraumatski stresni poremećaj ili čak opsesiju, a ta negativna stanja utječu na cjelokupni rad u organizaciji (Zapf prema Divincova i Sivakova, 2014: 23).

Samo upravljanje organizacijom je iznimno teško, a kada se govori o uspješnosti upravljanja mora se spomenuti motivacija zaposlenika kao ključni faktor svake poslovne aktivnosti. Plaća, uvažavanje ili priznavanje dobro obavljenog posla, obogaćivanje karijere, posla i mogućnosti napredovanja, umijeće kritiziranja te upravljanje pomoću ciljeva – sve su to faktori koji utječu na motivaciju zaposlenika (Weihrich i Koontz prema Budimir Šoško i sur., 2016: 37). Negativan utjecaj mobinga na radnom mjestu utječe i na profitabilnost organizacije te je rješavanje problema mobinga ključno kako bi organizacija mogla ostvariti

svoje zadane ciljeve (Keashly i Jagatic prema Budimir Šoško i sur., 2016: 38). Postoji mnogo troškova koji nastaju zbog pojave mobinga na radnom mjestu: gubitak vremena, smanjena kvaliteta odlučivanja, gubitak kvalitetnih zaposlenika, restrukturiranje, sabotaza/krađa/šteta, smanjena radna motivacija, izgubljeno radno vrijeme i troškovi vezani uz zdravlje (Budimir Šoško prema Budimir Šoško i sur., 2016: 38). Dakle, može se zaključiti da troškovi nisu nužno financijske prirode no svakako i oni koji nisu, dugoročno gledajući, mogu biti izvor financijskih gubitaka.

2.5. Počinitelji mobinga

Osobe koji zlostavljaju, odnosno takozvani *moberi*, su osobe karakterističnih osobina – smanjen kapacitet za ljubav, sreću, igru, davanje i dijeljenje, osobe koje imaju moć, ali žele još (Pratežina Kaleb, 2012: 828). Vjeruje se da mobing ima izvor u psihološkim profilima počinitelja, a i žrtve nasilja. Obje uloge dijele brojne karakteristične značajke, primjerice visoku razinu anksioznosti u društvenim situacijama, nisku razinu socijalnih kompetencija i smanjenu razinu samo-vrednovanja. Neka istraživanja upućuju na to da počinitelje karakterizira visoka, ali nestabilna samoprocjena i sklonost ka narcizmu, pa u situaciji povezanoj s opasnošću reagiraju agresijom (Brudnik-Dabrowska, 2014: 372). Mobing je najčešće počinjen od strane individue ili grupe individua koji svakodnevno rade sa žrtvom. Nasilnik može biti kolega i tada je u pitanju horizontalni mobing, a može biti i nadređeni te se tada radi o vertikalnom mobingu (Ger prema Brudnik-Dabrowska, 2014: 373). Mobing je najjednostavnije opisati kao proces u kojem se zaposleniku postupno uskraćuje podrška. Taj proces obuhvaća raznoliko djelovanje zlostavljača te istraživači tog fenomena uglavnom ističu ponašanja usmjerena na sferu koja je povezana s ispunjavanjem vlastitih profesionalnih zadataka. Nasilje je često popraćeno manipulativnim ponašanjem koje se pronalazi u skrivanju stvarnih namjera pod izgovorom osobnog šarma, dobrote te kada zlostavljač najčešće odmah traži sljedeću žrtvu (Hartley prema Brudnik-Dabrowska, 2014: 373). Zlostavljač ne poštuje žrtvu ni na osobnoj ni na profesionalnoj razini te je samim tim zlostavljanje prisutno u svim vrstama radnih organizacija, u svim područjima gospodarstva, a tako i u privatnom i javnom sektoru. Zlostavljač svojim nepoštivanjem žrtve umanjuje njezin rad i sposobnost u obavljanju posla. Počesto je ismijava, ogovara i kritizira pred drugima te joj na taj način onemogućuje da se iskaže. Ako se promatra zlostavljanje na razini cijele organizacije, ono se očituje onemogućavanjem društvenih odnosa te su međuljudski odnosi loši, vlada ozračje straha, prisile i kontrole (Šoljan i sur., 2008: 38). Mnogi autori tvrde da sama pojava mobinga ima izuzetno štetan učinak na organizacije. Dolazi do pogoršanja

uspješnosti, učinkovitosti i produktivnosti organizacije. U organizacijama gdje se mobing pojavljuje, uprava je definirana kao tri „N“ – nestručnost, neznanje i nesavjesnost – a rukovođenje se karakterizira više kao „šefovanje“, nego vođenje. S obzirom na takav rad uprave, odnosno na lošu organizaciju rada, jasno je da uprava tolerira i ignorira svaki oblik zlostavljanja na radnom mjestu (Šoljan i sur., 2008: 38-39).

2.6. Žrtve mobinga

Žrtve mobinga često ne prijavljuju zlostavljanje bojeći se odmazde. Strah od osvete obeshrabruje prijavu, posebno u situacijama kada je napadač nečiji nadređeni, koji je sposoban utjecati na profesionalnu poziciju zaposlenika i tu priliku iskorištava. Određeni problem se javlja kada je potrebno dokazati neetičko ponašanje zlostavljača na sudu. Međutim, važno je naglasiti ponekad zaposlenici koji ne ispunjavaju svoje radne obveze, disciplinske primjedbe nadređenih tretiraju kao psihički teror (Zajdel prema Budnik-Dabrowska, 2014: 372). Određena istraživanja pokazuju da su mobingu jednako izloženi i muškarci i žene, muškarci češće doživljavaju prijetnje i fizičke nasrtaje, a žene verbalno i seksualno uznemiravanje na radnom mjestu. Neka druga istraživanja pokazuju da su karakteristične žrtve mobinga: „poštenjaci“, osobe koje traže više samostalnosti u radu ili bolje uvjete rada, osobe koje traže priznavanje radnog položaja i povećanje plaće, osobe različite vjerske opredijeljenosti te osobe drugačijeg etničkog porijekla ili drugačijeg spola u skupini (Pratežina Kaleb, 2012: 826-827). Istraživanja ujedno pokazuju da postoje i određeni obrazac reagiranja na zlostavljanje, a te reakcije su najčešće: početno samookrivljavanje, osamljenost te osobno obezvrjeđivanje (Pratežina Kaleb, 2012: 827). Zlostavljanje na radnom mjestu nosi određeni rizik trajnog oštećenja zdravlja, a zdravstvene smetnje i simptomi žrtava se javljaju na tri razine funkcioniranja: promjene na društveno-emocionalnoj razini – depresija, anksioznost, napadaji panike, društvena izolacija, i sl.; promjene na tjelesno-zdravstvenoj razini – glavobolje, poremećaji spavanja, nedostatak zraka, srčane tegobe, kožni problemi i sl. te promjene u ponašanju – agresivnost, pasivnost, poremećaj hranjenja, alkoholizam, seksualni poremećaji (Pratežina Kaleb, 2012: 827-828).

2.6.1. Posljedice mobinga

Daniela Pauknerova razlikuje dvije vrste posljedica mobinga. Prve su psihološke posljedice koje se očituju u poremećajima koncentracije, anksioznosti ili depresiji, a glavobolje ili problemi s probavom i srcem su prateće značajke žrtava mobinga. Druga grupa obuhvaća ekonomske učinke koji se iskazuju u smanjenoj izvedbi rada zaposlenika (Pauknerova prema Divincova i Sivakova, 2014: 23). Ipak, postoji cijeli niz posljedica

mobinga: društvene posljedice (društvena izolacija, stigmatizacija, dobrovoljna nezaposlenost, društvena neprilagođenost), društveno-psihološke posljedice, psihološke posljedice (očaj, bespomoćnost, osjećaj velikog bijesa, tjeskoba i sl.) te psihosomatske i psihijatrijske posljedice (depresija, hiperaktivnost, samoubojstva, psihosomatska bolest) (Leymann, 1990: 122-123). Posljedice zlostavljanja su mnogobrojne, dijele se na psihičke i psihosomatske poremećaje kod žrtava zlostavljanja. One se dijele na tjelesne poremećaje koji uključuju kronični umor, probavne smetnje, pretilost ili prekomjerno mršavljenje, nesanica, različiti bolni sindromi, smanjena imunost, prekomjerno pijenje alkohola, ovisnost o sedativima i nikotinu; emocionalni poremećaje koji uključuju depresiju, emocionalnu prazninu, osjećaj besmislenosti života, anksioznost, gubitak motivacije i entuzijazma i poremećaj i prilagodbe; i bihevioralne poremećaje koji uključuju razdražljivost, nekritičko rizično ponašanje, manjak koncentracije, zaboravljivost, eksplozivnost, grubost, prekomjernu osjetljivost na vanjske utjecaje, bezosjećajnost, krutost, stalna zaokupljenost poslom, obiteljske poteškoće, razvod braka i suicid (Devenport i sur. prema Šoljan i sur., 2008: 40). Individualni utjecaji zlostavljanja na radnom mjestu su sigurnost radnika, zadovoljstvo poslom, poniženje, strah, smanjena grupa kohezija, smanjen učinak na radnom mjestu i gubitak posla te su podijeljeni u tri kategorije: rad, zdravlje i afektivno područje. Kada je u pitanju samo obavljanje posla, utjecaj nasilja od strane kolega uključuje povećano izostajanje s posla, prestanak rada ili razmišljanje o prestanku rada. Prijašnja istraživanja su pokazala da žrtve zlostavljanja na radnom mjestu prijavljuju smanjenu predanost, niže zadovoljstvo poslom, loš moral i nižu produktivnost na radnom mjestu. Što se tiče zdravlja, utjecaji zlostavljanja su podijeljeni u dvije kategorije: fizičko i psihičko. Fizički utjecaji uključuju povećanje kardiovaskularnih bolesti, kronične bolesti, glavobolje, veću tjelesnu masu i smanjenje ukupnog fizičkog zdravlja, a žrtve su ujedno prijavile porast korištenja duhanskih proizvoda, alkohola i droga, povećan poremećaj sna i povećanu upotrebu lijekova za spavanje. Emotivni, odnosno psihički učinci uključuju kliničku depresiju, psihičke zdravstvene probleme, posttraumatski stresni poremećaj (PTSP), a u najgorim slučajevima i samoubojstvo (Bartlett i Bartlett, 2011: 77-78). Posljedice mobinga se, osim na žrtvu, očituju i na društvo i na radnu organizaciju. Kada je u pitanju društvo, destruktivnost mobinga opisuje autor Toohey koji je izračunao troškove koje donosi žrtvin stres nastao od mobinga, a isplaćuje ih država te time pati cijelo društvo (Toohey prema Leymann, 1996: 173). Što se tiče organizacije, dugotrajni sukobi uzrokuju daljnji negativni razvoj organizacije pogoršavajući psihosocijalno okruženje na radnom mjestu, a može doći i do većih troškova proizvodnje, veće fluktuacije kadrova, nemotiviranosti osoblja i slično (Leymann, 1996: 174).

2.7. Prepoznavanje i prevencija mobinga

Prepoznavanje mobinga nije jednostavno, a razlog je pogrešna percepcija nasilnikova izgleda. Zlostavljač, odnosno osoba koja zlostavlja u mnogim slučajevima ne shvaća da radi nešto pogrešno (Field prema Divincova i Sivakova, 2014: 25). Mobing ima mnoge negativne posljedice za zaposlenika kada je zdravlje u pitanju, ali i radni učinak. Zdravstveni problemi žrtve su uglavnom glavobolja, želučani poremećaji, bolovi u trbuhu i ozbiljni psihički poremećaji. Zaposleniku postepeno pada samopouzdanje te se smatra nesposobnim za rješavanje čak i jednostavnih zadataka. Nerješavanje mobinga dovodi do samoubojstva u čak 20% slučajeva (Kozsr prema Divincova i Sivakova, 2014: 27).

Identifikacija i prevencija mobinga je vrlo kompleksna. Bitan dio poslovnog odnosa je poštivanje Zakona o radu i antidiskriminacijskog zakona. Ipak, unatoč postojanju zakona i propisa Europske komisije, ljudskih prava, a posebice Europske povelje, još uvijek postoji jaz u zakonodavstvu. Nedostatak o Zakona o zabrani mobinga stvara prostor za nekažnjivo kršenje ljudskih prava od strane zlostavljača (Divincova i Sivakova, 2014: 27-28). George i Jones navode određene korake koje organizacija mora poduzeti kako bi riješila problem seksualnog uznemiravanja, a to su: (1) razviti pravilnik o seksualnom uznemiravanju te bi on trebao opisati i zabraniti sve vrste seksualnog uznemiravanja, prikazati primjere svih vrsta zabranjenih ponašanja, opisati proceduru koju zaposlenik treba pratiti u slučaju doživljavanja seksualnog uznemiravanja, opisati disciplinske postupke koji će se poduzeti te pružiti opis posvećenosti organizacije da će educirati zaposlenike o seksualnom uznemiravanja; (2) upoznati sve zaposlenike u organizaciji sa odnosom prema seksualnom uznemiravanju; (3) u slučaju seksualnog uznemiravanja treba provesti proceduru koja uključuje istragu od strane trećeg lica, temeljnu istragu bez odlaganja, zaštitu žrtve i korektan odnos prema njoj te korektan odnos prema počinitelju; (4) poduzeti sve akcije kojima će se ispraviti posljedice nastale seksualnim uznemiravanjem te (5) omogućiti svim zaposlenicima da prođu obuku o seksualnom uznemiravanju (George i Jones prema Dulović, 2012: 81-82). Osnovne mjere za suzbijanje mobinga su sustavna prevencija, prepoznavanje problema te stručna rehabilitacija. Međutim, problem je što žrtve mobinga šute o tome, a ujedno je i teško dokazati mobing (Pratežina Kaleb, 2012: 828).

2.8. Mobing u Hrvatskoj

Hrvatska može važiti za zemlju sa slabije razvijenim gospodarstvima te su provedena istraživanja mobinga koja svakako treba spomenuti, iako su oskudna. Iako provedeno na internetskom portalu te nedostaju podaci o svim potrebnim karakteristikama istraživanja,

istraživanje pod nazivom „Mobing u Hrvatskoj“ je pokazalo da je mobingu na radnom mjestu izložena svaka četvrta osoba u Hrvatskoj, a 84% ispitanika je potvrdno odgovorilo na pitanje jesu li se ikada našli u situaciji da ih kolege ili nadređeni zlostavljaju (psihički ili fizički). Nešto više od 50% ispitanika, točnije 54%, je odgovorilo da bi trpjeli psihičko zlostavljanje ako bi ono potrajalo duži period, a istodobno bi pokušavali naći drugi posao. Poražavajuće je da bi čak 12% ispitanika trpjelo takvo zlostavljanje bez traženja drugog posla, a samo 7% njih je odgovorilo da bi prijavilo poslodavca nadležnim institucijama, što ukazuje na (ne)povjerenje u učinkovitost institucija (Budimir Šoško, Katavić, Kopecki, 2016: 36). Naravno, nije svaka nesuglasica ili konflikt na radnom mjestu okarakterizirana kao mobing. Točnije rečeno, razlika između konflikta i mobinga se ne fokusira na ono što je ili kako je napravljeno, već na učestalost i trajanje onoga što je napravljeno (Leymann prema Budimir Šoško i sur., 2016: 37).

U Hrvatskoj je 2012. godine u tijeku bila izrada i nadopuna Zakona o zaštiti na radu koji postoji još od 1996. godine. Iako je bilo nadopuna 2003., 2008. i 2009. godine, on još uvijek nije u skladu s propisima EU (Šokčević, 2012: 11). To ponajviše šteti onima koji bi trebali biti najzaštićeniji njime, a to su radnici i predstavnici ranih skupina (npr. sindikati radnika). S obzirom na sve neusklađenosti hrvatskog Zakona o radu i propisa EU, nimalo se ne doprinosi pravnoj sigurnosti zaposlenih (Šokčević, 2012: 12-13). Međunarodna organizacija rada u Konvenciji 155 o sigurnosti i zaštiti zdravlja na radu i u radnom okruženje je definirala pojam zdravlja te utvrdila kada se ono odnosi na rad, uključeni su svi čimbenici koji mogu utjecati ili već utječu na zdravlje, a u izravnoj su vezi za sigurnošću i zaštitom zdravlja na radu (Šokčević, 2012: 13). „U Europskoj Uniji su na snazi dva okvirna sporazuma socijalnih partnera koji se odnose na psihosocijalne rizike na radu, a to su a to su Okvirni sporazum o stresu prouzročenom na radnom mjestu i Okvirni sporazum o uznemiravanju i nasilju na radnom mjestu, koji uređuju ova pitanja na način da čine izvor prava koji države članice trebaju unijeti u svoje pravne poretke, sukladno nacionalnoj legislativnoj praksi“ (Šokčević, 2012: 13). Još od 1996. je u Hrvatskoj na snazi pravni okvir koji se odnosi na napore na radnom mjestu te je u njemu sadržana definicija pravila zaštite na radu prema kojoj ta pravila sadrže način na koji se moraju izvoditi određeni poslovi ili radni postupci, a posebno glede trajanja posla, jednoličnog rada i rada po učinku (Šokčević, 2012: 14).

3. METODOLOŠKI I EMPIRIJSKI ASPEKTI ISTRAŽIVANJA

3.1. Cilj istraživanja

Nasilje je jako kompleksan i delikatan pojam za objašnjavanje i istraživanje, posebice ako je u pitanju nasilje na radnom mjestu koje nitko ne želi osjetiti. Stoga se u ovo istraživanje krenulo s ciljem shvaćanja kakvi su stavovi zaposlenih u gradu Splitu o nasilju na radnom mjestu.

Opći cilj istraživanja bio je ispitati stavove zaposlenika privatnog i javnog sektora u gradu Splitu o nasilju te su sukladno općem cilju, određeni i posebni ciljevi istraživanja:

- ispitati tko više doživljava mobing s obzirom na spol;
- ispitati tko više doživljava mobing s obzirom na dob;
- ispitati kako mobing shvaćaju zaposlenici s obzirom na njihovo zaposlenje u određenom sektoru;
- ispitati postoji li razilka između prijašnjeg prijavljivanja mobinga i stupnja obrazovanja;
- ispitati stavove o obliku mobinga koji se češće pojavljuje s obzirom na mjesto stanovanja.

3.2. Hipoteze istraživanja

U skladu s postavljenim ciljevima, postavljene su hipoteze istraživanja:

H1 – više žena je doživjelo mobing nego muškaraca;

H2 – mobing su najviše doživjeli zaposlenici u dobi od 18 do 24 godine;

H3 – zaposlenici privatnog sektora mobing vežu uz izivljavanje i maltretiranje, dok zaposlenici javnog sektora mobing vežu uz kolege;

H4 – zaposlenici s višim stupnjem obrazovanja su više prijavljivali mobing nego zaposlenici s nižim stupnjem obrazovanja;

H5 – ne postoji razlika između mjesta stanovanja i stava o obliku mobinga koja se češće pojavljuje.

3.3. Istraživački uzorak

Za uzorak ovog istraživanja su odabrani zaposlenici u privatnom i javnom sektoru u gradu Splitu, bez obzira na njihovo mjesto stanovanja te je uzorak bio prigodni i sastojao se

od 300 ispitanika. Dob ispitanika je od 18 do 65 godina budući da se istraživanjem htjelo ispitati radno iskustvo stanovništva svih dobnih skupina.

3.4. Korištena istraživačka metoda

Kao metoda istraživanja je odabrana anketa, pomoću koje se prikupljaju potrebni podatci o stavovima i mišljenjima ispitanika. Primjenjuje se u 90% istraživanja u društvenim znanostima te se pokazala kao izuzetno uspješna metoda (Šimundić, 2002: 81).

3.5. Mjerni instrument

Anketni upitnik je instrument koji se sastoji od niza postavljenih pitanja koja se odnose na cilj istraživanja. U ovom istraživanju se upitnik većinom sastoji od pitanja zatvorenog tipa (18), uz dva pitanja otvorena tipa što je ukupno 75 operacionalnih varijabli. Prvi dio upitnika sastoji se od pitanja koja su vezana za demografska i socioekonomska obilježja ispitanika, a drugi dio od pitanja koja se odnose na stavove zaposlenika privatnog i javnog sektora u gradu Splitu o nasilju na radnom mjestu.

4. REZULTATI I RASPRAVA

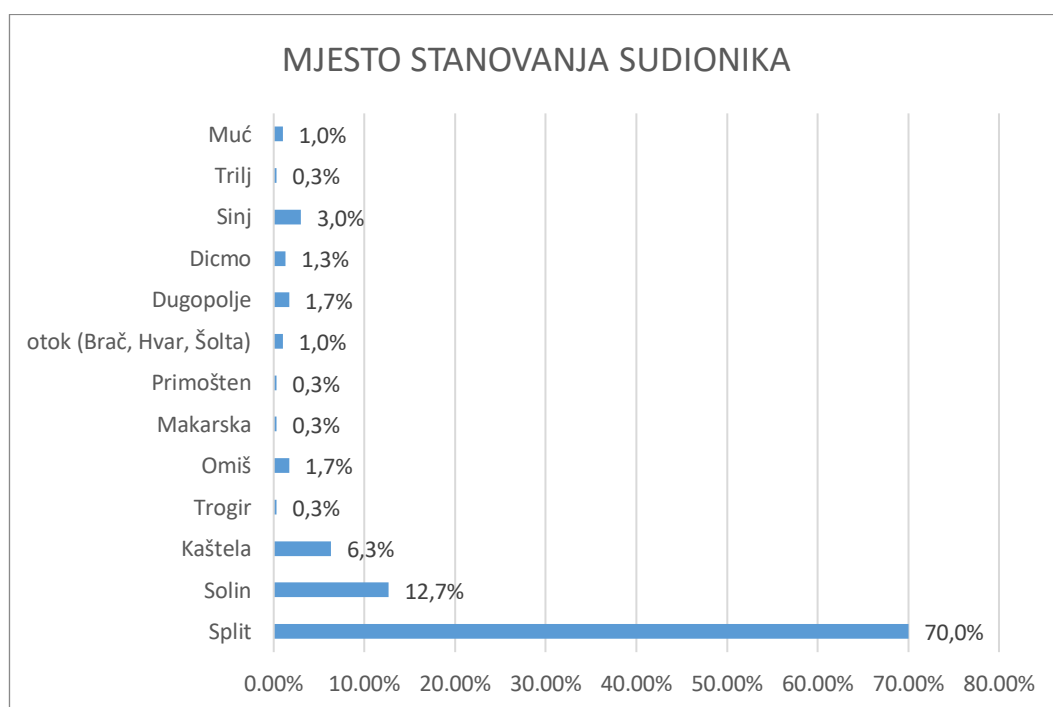
4.1. Strukturalna obilježja

U istraživanju je sudjelovalo 300 osoba, 54 muškarca (18,0%) i 246 žena (82%). Dob sudionika/ca je varirala od 18 do 65 godina, a razlog tomu je što sve punoljetne osobe u Republici Hrvatskoj mogu biti zaposlene, bilo to preko studentskog ugovora, na određeno vrijeme ili na neodređeno vrijeme.

Najzastupljenija skupina sudionika/ca po dobi su sudionici/e u dobi od 35 do 49 godina (45,7%), a najmanje ih je u dobi od 60 do 65 godina (2,3%). Što se tiče ostalih dobnih skupina, od 18 do 24 godine je sudjelovalo 11,3% sudionika/ca, od 25 do 29 godina 17,7%, od 30 do 34 godine 13,7% te od 50 do 59 godina 9,3% sudionika/ca.

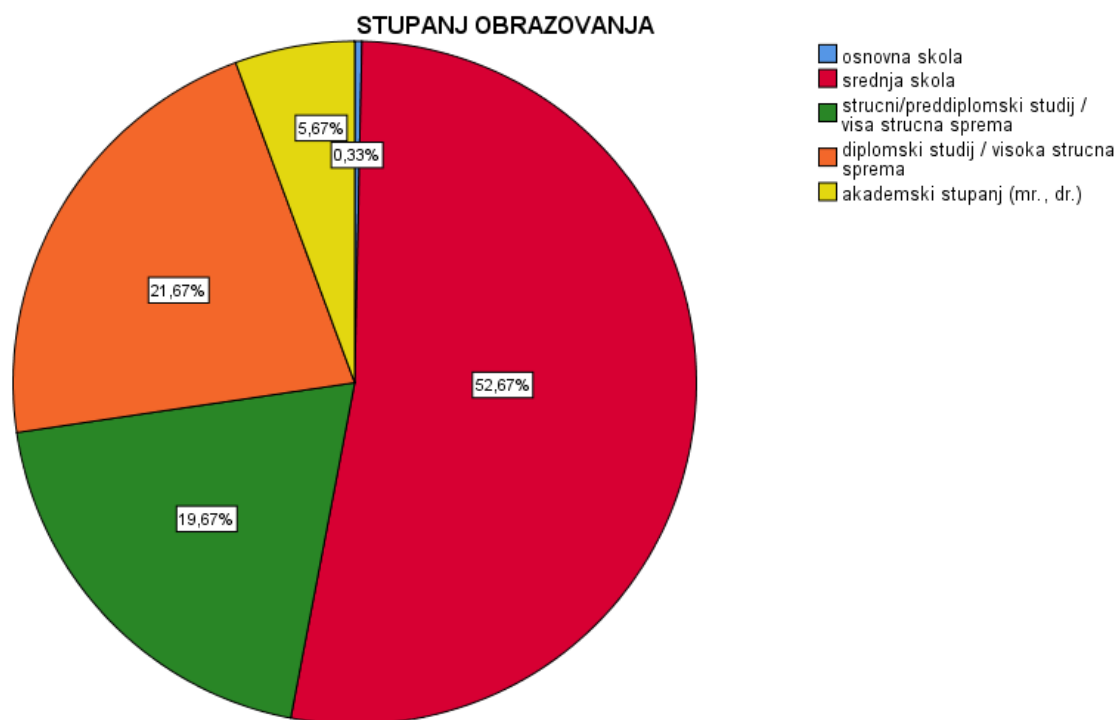
Što se tiče mjesta stanovanja, većina sudionika živi u gradu Splitu (70,0%), u Solinu 12,7%, Kaštelima 6,3%, Sinju 3,0%, a ostatak je naveo neko drugo mjesto, što je prikazano u donjem grafu.

Graf 1. Mjesto stanovanja sudionika



Kada je stupanj obrazovanja u pitanju, najviše sudionika je završilo srednju školu (52,7%). Diplomski studij, odnosno visoku stručnu spremu je završilo 21,7% sudionika, stručni/preddiplomski studij ili višu stručnu spremu 19,7% sudionika, akademski stupanj ima 5,7% te osnovnu školu 0,3% sudionika.

Graf 2. Stupanj obrazovanja sudionika



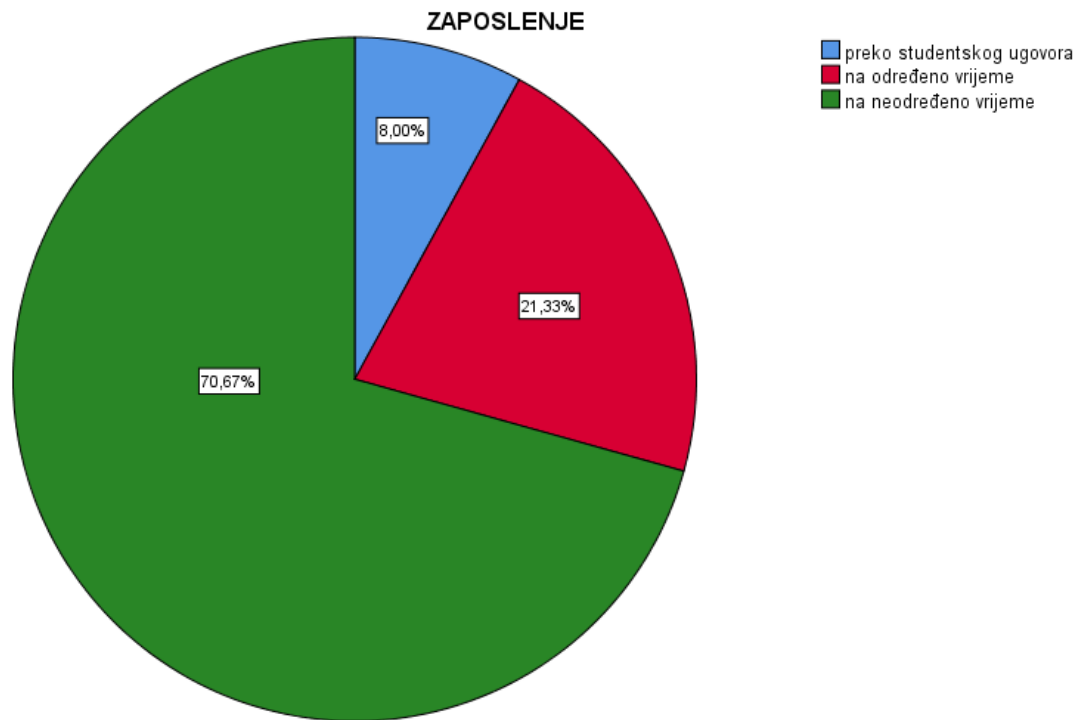
Što se tiče iznosa prihoda, podaci su prikazani u donjoj tablici – najviše sudionika ima primanja u iznosu od 5.001 kn do 7.500 kn, a najmanje ih ima primanja u iznosu do 2.500 kn.

Tablica 1. Iznos prihoda sudionika

iznos prihoda	f	%
do 2.500 kn	17	5,7
2.501 kn – 5.000 kn	62	20,7
5.001 kn – 7.500 kn	124	41,3
7.501 kn – 10.000 kn	65	21,7
10.001 kn i više	32	10,7
Ukupno	300	100,0

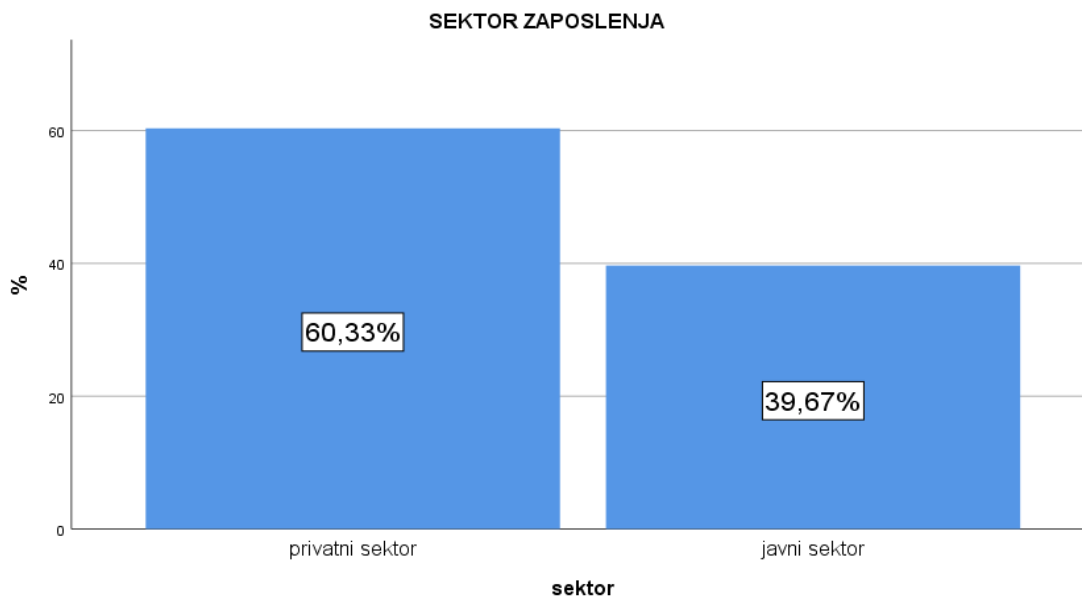
S obzirom da se istraživanje bavi nasiljem na radnom mjestu, od izuzetne je važnosti zaposlenje, radno vrijeme i sektor u kojem rade sudionici istraživanja. Prema rezultatima, većina sudionika je zaposlena na neodređeno vrijeme (70,7%), na određeno vrijeme je zaposleno 21,3% njih, a preko studentskog ugovora 8,0% sudionika.

Graf 3. Zaposlenje



Na puno radno vrijeme radi 90,7% sudionika, a 9,3% na pola radnog vremena. Što se tiče sektora rada, nešto više od polovine sudionika (60,3%) radi u privatnom sektoru, a trećina (39,7%) u javnom sektoru.

Graf 4. Sektor zaposlenja



Kada se radi o funkciji na radnom mjestu, podaci se nalaze u donjoj tablici – najviše sudionika je zaposleno kao administrativni djelatnik/ca, a najmanje je vozača/ica.

Tablica 2. Funkcija na radnom mjestu sudionika

funkcija na radnom mjestu	f	%
bez odgovora	1	0,3
prodavač/ica	37	12,3
obični radnik (nedefinirano zanimanje)	46	15,3
voditelj/ica poslovanja	33	11,0
voditelj/ica odjela	18	6,0
direktor/ica	17	5,7
čistač/ica	8	2,7
odgojno-obrazovni djelatnik/ca	14	4,7
ugostiteljsko-hotelijski djelatnik/ca	23	7,7
administrativni djelatnik/ca	51	17,0
informatički djelatnik/ca	11	3,7
niži zdravstveni djelatnik/ca	17	5,7
viši zdravstveni djelatnik/ca	9	3,0
djelatnik/ca u proizvodnji	10	3,3
vozač/ica	5	1,7
Ukupno	300	100,0

Po pitanju važnosti rada, 67,0% ispitanika smatra rad iznimno važnim, dok niti jedan sudionik ne smatra rad iznimno nevažnim, djelomično važnim ga smatra 26,3% sudionika, niti važnim niti nevažnim 4,7%, a djelomično nevažnim 2,0%.

Tablica 3. Važnost rada

važnost rada	f	%
iznimno nevažan	0	0,0
djelomično nevažan	6	2,0
niti nevažan niti važan	14	4,7
djelomično važan	79	26,3
izuzetno važan	201	67,0
Ukupno	300	100,0

Nadalje, sudionicima je postavljeno pitanje koliko važnim smatraju zadovoljstvo radnim mjestom. Većina sudionika (86,0%) smatra iznimno važnim zadovoljstvo radnim mjestom, 0,3% smatra zadovoljstvo radnim mjestom djelomično nevažnim, a 1,3% iznimno nevažnim. Niti nevažnim niti važnim zadovoljstvo radnim mjestom smatra 3,3%, a djelomično važnim 9,0% sudionika.

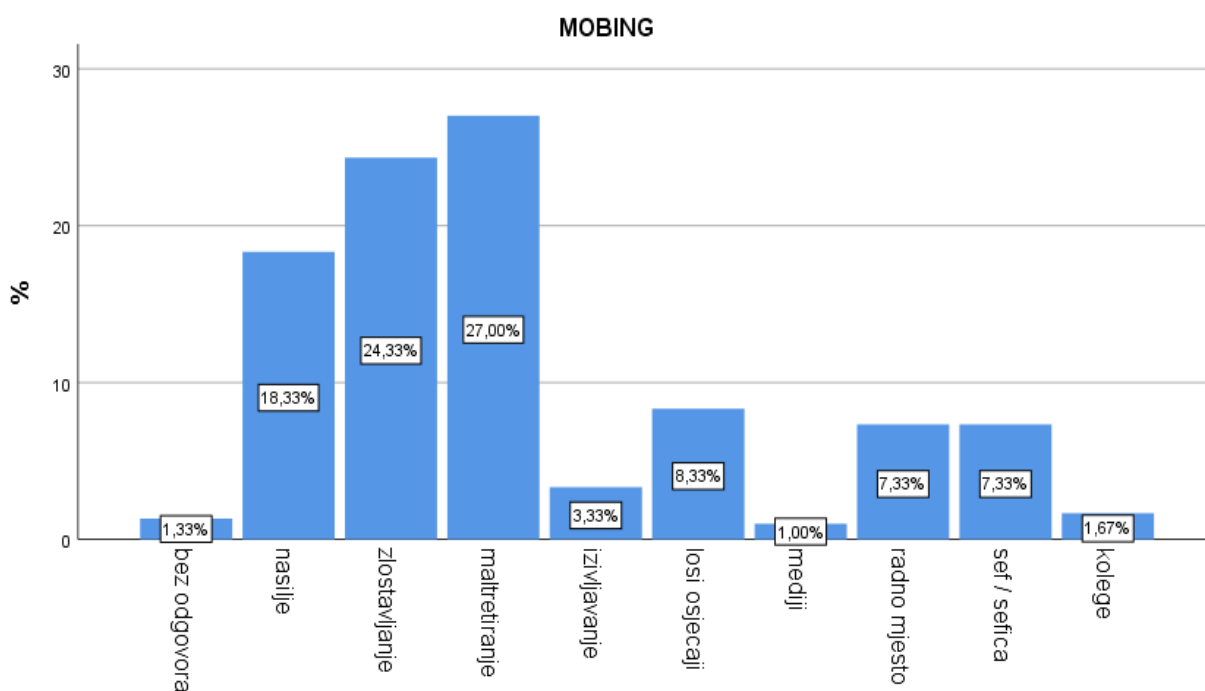
Tablica 4. Važnost zadovoljstva radom

važnost zadovoljstva rada	f	%
iznimno nevažan	4	1,3
djelomično nevažan	1	0,3
niti nevažan niti važan	10	3,3
djelomično važan	27	9,0
izuzetno važan	258	86,0
Ukupno	300	100,0

4.2. Mobing

Nasilje na radnom mjestu, odnosno mobing je predmet ovog istraživanja te je stoga sudionicima postavljeno pitanje na što pomisle kada čuju riječ „mobing“. S obzirom da je pitanje bilo otvorenog tipa te je zahtijevalo kratki odgovor, dobiveni odgovori su svedeni u kategorije prikazane na donjem grafu – najviše sudionika (27,0%) mobing veže uz maltretiranje, a najmanje njih uz medije (1,0%).

Graf 5. Mobing



S obzirom na navedene odgovore i kategorije, zanimalo nas je koji je odnos sektora rada zaposlenika i njihovog shvaćanja mobinga. Potvrdila se treća hipoteza kojom se pretpostavilo da zaposlenici privatnog sektora mobing vežu uz izivljavanje i maltretiranje,

dok zaposlenici javnog sektora mobing vežu uz kolege. Naime, rezultati su pokazali da najviše zaposlenih u privatnom sektoru mobing vežu s pojmovima izivljavanja (70,0%), maltretiranja (66,7%) i nasilja (63,6%), a najviše zaposlenih u javnom sektoru mobing vežu uz medije (66,7%), kolege (60,0%) i šefa/šeficu (59,1%). Drugim riječima se može reći da zaposlenici privatnog sektora mobing vežu uz određeni čin ili događaj, dok ga zaposlenici javnog sektora vežu uz neku osobu.

Tablica 5. Odnos shvaćanja mobinga i sektora rada

		sektor				Ukupno	
		privatni sektor		javni sektor			
		f	%	f	%	f	%
shvaćanje mobinga	bez odgovora	1	25,0	3	75,0	4	1,3
	nasilje	35	63,6	20	36,4	55	18,3
	zlostavljanje	45	61,6	28	38,4	73	24,3
	maltretiranje	54	66,7	27	33,3	81	27,0
	iživljavanje	7	70,0	3	30,0	10	3,3
	loši osjećaji	15	60,0	10	40,0	25	8,3
	mediji	1	33,3	2	66,7	3	1,0
	radno mjesto	12	54,5	10	45,5	22	7,3
	šef/šefica	9	40,9	13	59,1	22	7,3
kolege	2	40,0	3	60,0	5	1,7	
Ukupno		181	60,3	119	39,7	300	100,0

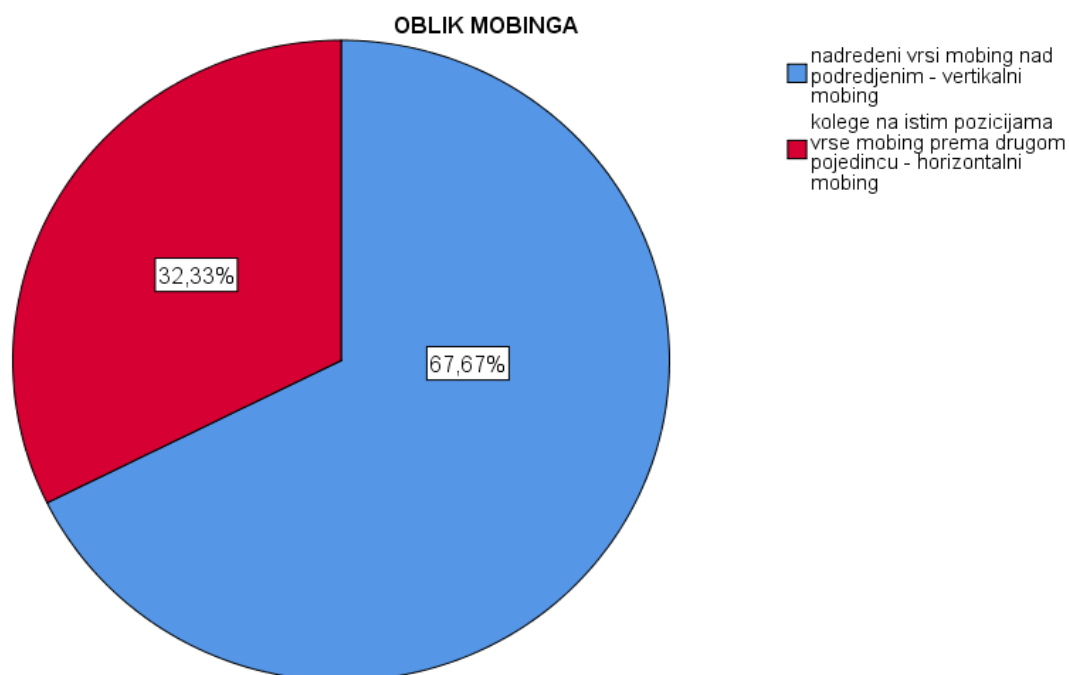
Prema autorima Bartlett i Bartlett, mobing uključuje neizravno zlostavljanje (izoliranje, isključivanje, ignoriranje, neuzvraćenu komunikaciju, tračanje, laganje, lažno optuživanje, potkopavanje) i izravno zlostavljanje (verbalni napad/uznemiravanje, uporni negativan kontakt očima, buljenje, kritiziranje, omalovažavanje primjedbi, namjerno omalovažavanje, zastrašivanje, vikanje, ponižavanje, prijetnje, manipulacija) (Bartlett i Bartlett, 2011: 72-75). Upravo iz tog razloga sudionicima su ponuđene neke od navedenih stavki te su upitani smatraju li navedeno mobingom. Podaci su prikazani u donjoj tablici – najviše sudionika smatra prijetnje mobingom, točnije 96,3% sudionika, a najmanje njih (35,7%) mobingom smatra kritiziranje.

Tablica 6. Smatraju li sudionici navedeno mobingom

Smatrate li navedeno mobingom?	ne		nisam siguran/a		da		Ukupno	
	f	%	f	%	f	%	f	%
neuljudno ponašanje	57	19,0	64	21,3	179	59,7	300	100,0
izoliranje	28	9,3	47	15,7	225	75,0	300	100,0
ignoriranje	29	9,7	39	13,0	232	77,3	300	100,0
tračanje	62	20,7	67	22,3	171	57,0	300	100,0
laganje	49	16,3	68	22,7	183	61,0	300	100,0
lažno optuživanje	7	2,3	12	4,0	281	93,7	300	100,0
verbalni napad	4	1,3	17	5,7	279	93,0	300	100,0
buljenje	90	30,0	97	32,3	113	37,7	300	100,0
kritiziranje	96	32,0	97	32,3	107	35,7	300	100,0
omalovažavanje	5	1,7	13	4,3	282	94,0	300	100,0
zastašivanje	4	1,3	15	5,0	281	93,7	300	100,0
vikanje	11	3,7	29	9,7	260	86,7	300	100,0
prijetnje	3	1,0	8	2,7	289	96,3	300	100,0
manipulacija	11	3,7	27	9,0	262	87,3	300	100,0
ponašanje seksualne konotacije	5	1,7	17	5,7	278	92,7	300	100,0

S obzirom da postoje dvije osnovne vrste mobinga, odnosno da nasilnik može biti kolega – vertikalni mobing (Ger prema Brudnik-Dabrowska, 2014: 373) ili nadređeni – horizontalni mobing, tj. *bossing* (Budimir Šoško i sur., 2016: 35), sudionici su upitani koji oblik smatraju češćom pojavom – 32,3% sudionika smatra da je to vertikalni mobing, a 67,7% da je to horizontalni mobing.

Graf 6. Oblik mobinga



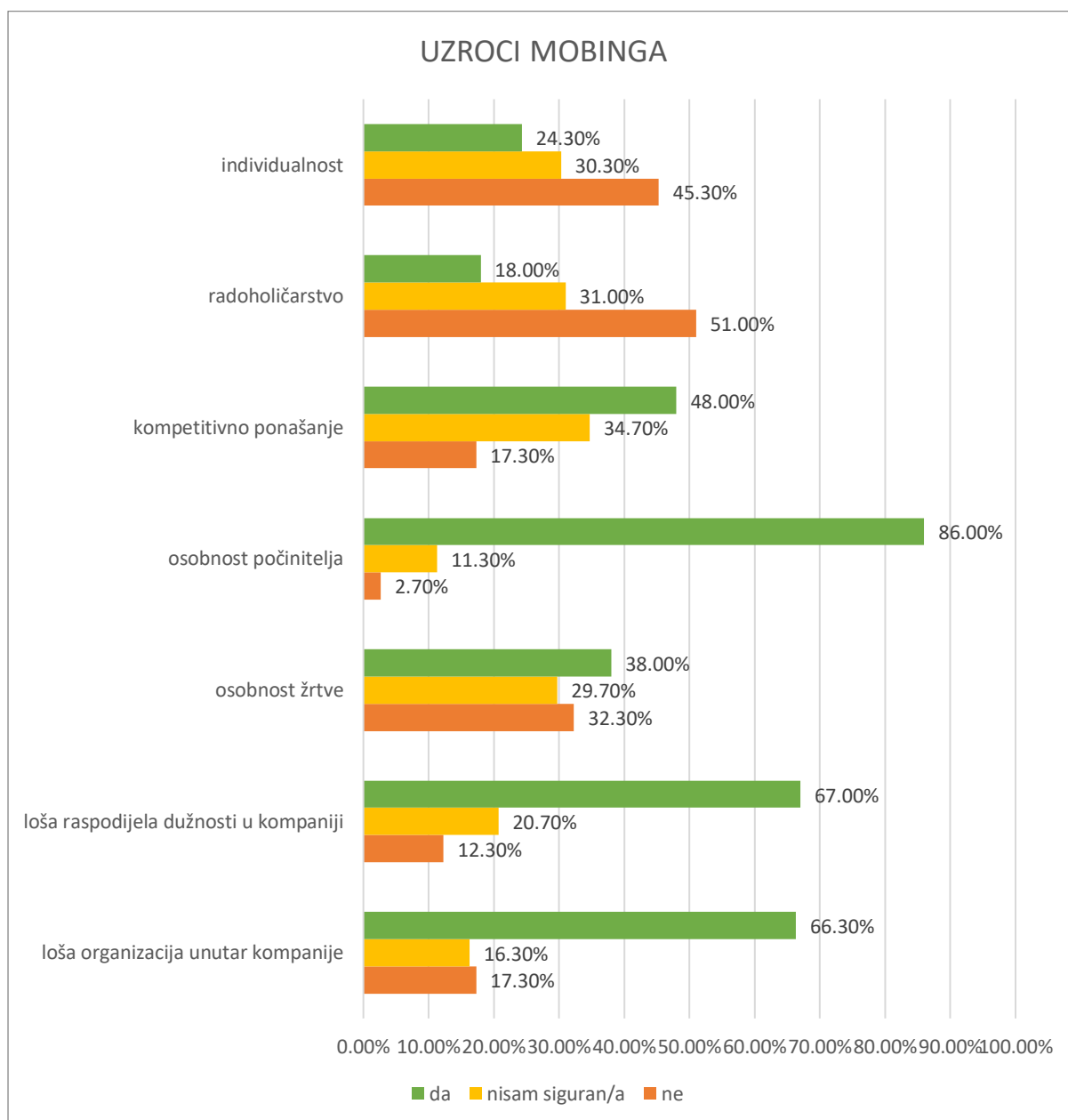
Slijedom postavljenog pitanja o obliku mobinga, zanimalo nas je postoji li razlika o stavu koji se oblik češće pojavljuje ovisno o mjestu stanovanja. Provedeni testovi su potvrdili petu hipotezu koja je pretpostavljala da ne postoji razlika između mjesta stanovanja i stava o obliku mobinga koja se češće pojavljuje. Naime, više od polovine sudionika (67,7%) smatra da se vertikalni mobing češće pojavljuje te su distribucije ovisno o mjestu stanovanja podjednake. Najveća razlika u distribuciji se vidi kod zaposlenika koji stanuju na području Dugopolja, jer 20,0% njih smatra da se vertikalni mobing češće pojavljuje, dok 80,0% njih smatra da se češće pojavljuje horizontalni mobing.

Tablica 7. Razlike u stavu češćeg oblika mobinga s obzirom na mjesto stanovanja

		oblik mobinga				Ukupno	
		vertikalni mobing		horizontalni mobing			
		f	%	f	%	f	%
mjesto stanovanja	Split	143	68,1	67	31,9	210	70,0
	Solin	26	68,4	12	31,5	38	12,7
	Kaštela	15	78,9	4	21,1	19	6,3
	Trogir	0	0,0	1	100,0	1	0,3
	Omiš	3	60,0	2	40,0	5	1,7
	Makarska	1	100,0	0	0,0	1	0,3
	Primošten	1	100,0	0	0,0	1	0,3
	otok (Brač, Hvar, Šolta)	3	100,0	0	0,0	3	1,0
	Dugopolje	1	20,0	4	80,0	5	1,7
	Dicmo	3	75,0	1	25,0	4	1,3
	Sinj	6	66,7	3	33,3	9	3,0
	Trilj	0	0,0	1	100,0	1	0,3
	Muč	1	33,3	2	66,7	3	1,0
	Ukupno		203	67,7	97	32,3	300
$X^2=1,432; df=1; p=0,231$							

Uzroci mobinga mogu biti razni, no većina naših sudionika (86,0%) se slaže da je osobnost počinitelja uzrok mobinga, a nešto više od polovine (51,0%) smatra da radoholičarstvo nije uzrok pojavljivanja mobinga. Nadalje, nešto manje od 70,0% smatra da učinci mobinga mogu biti loša organizacija unutar kompanije i loša raspodjela dužnosti u kompaniji. Ostatak podataka je vidljiv na sljedećem grafu.

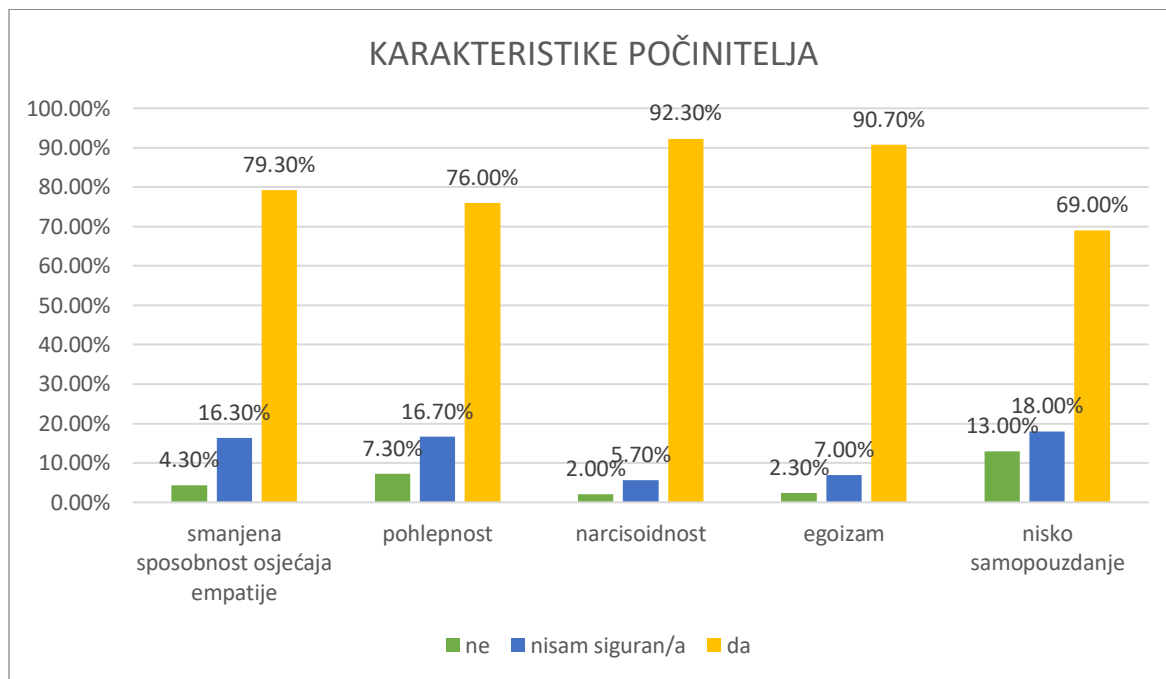
Graf 7. Uzroci pojave mobinga



Što to točno može potaknuti osobu na počinjenje mobinga objašnjavaju mnogi autori. Tako primjerice Brudnik-Dabrowska navodi kako neka istraživanja upućuju na to da počinitelje karakterizira visoka, ali nestabilna samoprocjena i sklonost ka narcizmu (Brudnik-Dabrowska, 2014: 372). Stoga su našim sudionicima navedene neke od karakteristika o kojima razni autori pišu te su upitani što od toga smatraju karakteristikama počinitelja. Najviše sudionika se slaže da je to narcisoidnost (92,3%), 90,7% smatra da je to i egoizam, 79,3% smatra da to može biti i smanjena sposobnost osjećaja empatije, 76,0% da je to

pohlepnost, a 69,0% da je nisko samopouzdanje karakteristika počinitelja. Svi navedeni postotci su prikazani u donjem grafu.

Graf 8. Karakteristike počinitelja mobinga



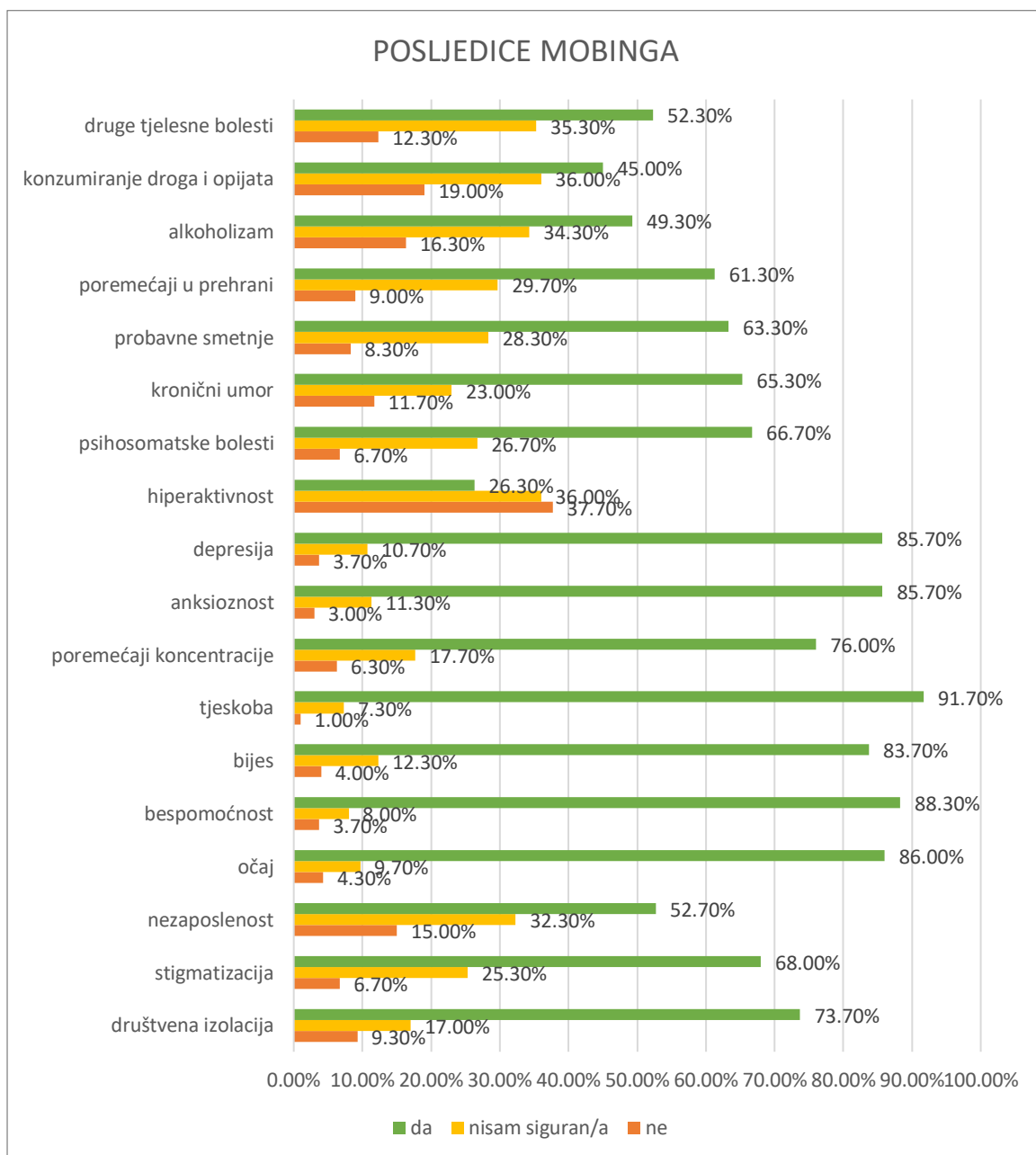
Ako govorimo o karakteristikama počinitelja, potrebno je spomenuti i karakteristike žrtve, odnosno može li neka njihova karakteristika biti razlog zbog kojeg kolege ili nadređeni vrše mobing nad njima. Kao i za prethodno pitanje, sudionicima je navedeno nekoliko karakteristika koje su razni autori primijetili kao značajne u prijašnjim istraživanjima. Većina sudionika (74,7%) smatra da je najčešća karakteristika žrtve povučенost, a slični odgovori su i za sramežljivost koju 70,3% sudionika smatra karakteristikom žrtve. Najmanje sudionika smatra da je samostalnost karakteristika žrtve, odnosno 37,0%, a najviše sudionika, odnosno trećina njih (35,3%) smatra da drugačija vjeroispovijest nije karakteristika žrtve. Svi odgovori se nalaze u donjoj tablici.

Tablica 8. Karakteristike žrtve mobinga

karakteristike žrtve mobinga	ne		nisam siguran/a		da		Ukupno	
	f	%	f	%	f	%	f	%
poštenje	54	18,0	95	31,7	151	50,3	300	100,0
samostalnost	93	31,0	96	32,0	111	37,0	300	100,0
sramežljivost	39	13,0	50	16,7	211	70,3	300	100,0
povučenost	30	10,0	46	15,3	224	74,7	300	100,0
drugačija vjeroispovijest	106	35,3	76	25,3	118	39,3	300	100,0
drugačija seksualnost	82	27,3	72	24,0	146	48,7	300	100,0
drugačiji etnicitet	81	27,0	95	31,7	124	41,3	300	100,0

Mobing je jako velik i opasan problem za društvo, a posebice za osobu koja ga trpi te on kao takav ostavlja mnogo posljedica na pojedinca, kako psihičkih tako i fizičkih. Kao i za prethodna dva pitanja, našim sudionicima su navedene neke psihičke i fizičke posljedice koje su autori koji su istraživali mobing uočili kod žrtvi ili su ih žrtve same prijavile. Većina sudionika (91,7%) smatra da je tjeskoba posljedica mobinga. Približan postotak je i kada je u pitanju bespomoćnost – 88,3%, očaj – 86,0%, depresija i anksioznost – po 85,7% te bijes – 83,7%. Isto tako, nešto više od trećine (37,7%) sudionika smatra da hiperaktivnost nije posljedica mobinga. Svi ostali postotci su vidljivi u donjem grafu.

Graf 9. Posljedice mobinga



Nakon pitanja o njihovim stavovima o mobingu, sudionicima su postavljene neke tvrdnje koje se odnose na njih osobno te su im ponuđeni odgovori bili „ne“, „nisam siguran/a“ i „da“. Prva tvrdnja je glasila: „Doživio/la sam mobing na radnom mjestu.“ te je nešto više od polovine sudionika (52,3%) odgovorilo potvrdno, 39,0% je negiralo tvrdnju, a 8,7% nije sigurno. Slijedeća tvrdnja je glasila: „Primijetio/la sam izvršavanje mobinga nad kolegom/icom.“ te je nešto više od polovine sudionika odgovorilo potvrdno, točnije 53,3%, oko trećina sudionika je negirala tvrdnju (35,3%) i 11,3% nije sigurno. Nakon toga je uslijedila tvrdnja: „Prijavio/la sam mobing nadređenima.“ te je više od polovine (65,0%) negiralo odgovor, odnosno nisu prijavili mobing nadređenima, 31,0% je prijavilo mobing, a 4,0% nije sigurno. Nadalje, slijedi tvrdnja koja se odnosi na buduće prijavljivanje mobinga nadređenima: „Prijavio/la bih mobing nadređenima.“ te je više od polovine (67,7%) odgovorilo potvrdno, 23,7% nije sigurno, a 8,7% sudionika je odgovorilo da ne bi prijavili mobing nadređenima. Ti odgovori svakako bude nadu da će u budućnosti naši sudionici reagirati za razliku od prijašnjih situacija kada ga nisu prijavili. Posljednja tvrdnja glasi: „Poznajem osobu nad kojom je vršen mobing.“ te je 67,7% sudionika izjavilo da poznaju osobu nad kojom je vršen mobing, 22,7% ne poznaje, a 9,7% nije sigurno.

Tablica 9. Mišljenje o tvrdnjama

mišljenje o tvrdnjama	ne		nisam siguran/a		da		Ukupno	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Doživio/la sam mobing na radnom mjestu.	117	39,0	26	8,7	157	52,3	300	100,0
Primijetio/la sam izvršavanje mobinga nad kolegom/icom.	106	35,3	34	11,3	160	53,3	300	100,0
Prijavio/la sam mobing nadređenima.	195	65,0	12	4,0	93	31,0	300	100,0
Prijavio/la bih mobing nadređenima.	26	8,7	71	23,7	203	67,7	300	100,0
Poznajem osobu nad kojom je vršen mobing.	68	22,7	29	9,7	203	67,7	300	100,0

Nadalje, željeli smo ispitati jesu li mobing više doživjele žene ili pak muškarci. Dovođenjem u odnos te dvije varijable, primjećuje se da je 57,4% sudionika muškog spola doživjelo nasilje i 51,2% žena te je time opovrgnuta prva hipoteza koja je pretpostavljala da je više žena doživjelo mobing na radnom mjestu.

Tablica 10. Odnos spola i doživljavanja nasilja

		doživljavanje mobinga						Ukupno	
		ne		nisam siguran/a		da			
		f	%	f	%	f	%	f	%
spol	muški	19	35,2	4	7,4	31	57,4	54	18,0
	ženski	98	39,8	22	8,9	126	51,2	246	82,0
Ukupno		117	39,0	26	8,7	157	52,3	300	100,0

Isto tako, zanimao nas je odnos dobi i doživljavanja nasilja na radnom mjestu. Dovođenjem u odnos te dvije varijable dobili smo rezultate da su mobing najviše doživjeli zaposlenici u dobi od 30 do 34 godine, odnosno 63,4% njih, a najmanje su ga doživjeli zaposlenici u dobi od 25 do 29 godina, točnije 49,0% njih. Time je opovrgnuta druga hipoteza koja je pretpostavljala da su mobing najviše doživjeli zaposlenici u dobi od 18 do 24 godine.

Tablica 11. Odnos dobi i doživljavanja nasilja

		doživljavanje mobinga						Ukupno	
		ne		nisam siguran/a		da			
		f	%	f	%	f	%	f	%
dob	18 - 24	16	47,1	2	5,9	16	47,1	34	11,3
	25 - 29	26	49,1	2	3,7	25	47,2	53	17,7
	30 - 34	13	31,7	2	4,9	26	63,4	41	13,7
	35 - 49	51	37,2	14	10,2	72	52,6	137	45,7
	50 - 59	8	28,6	4	14,3	16	57,1	28	9,3
	60 - 65	3	42,9	2	28,6	2	28,6	7	2,3
Ukupno		117	39,0	26	8,7	157	52,3	300	100,0

Nadalje, zanimalo nas je postoji li razlika u stupnju obrazovanja sudionika i prijašnjem prijavljivanju mobinga nadređenima. Rezultati su pokazali kako mobing nije prijavilo 73,6% sudionika sa završenom srednjom školom, dok je preko polovine sudionika s akademskim stupnjem prijavio mobing, odnosno 58,8%. Time je potvrđena četvrta hipoteza koja je pretpostavljala da su zaposlenici s višim stupnjem obrazovanja više prijavljivali mobing nego zaposlenici s nižim stupnjem obrazovanja.

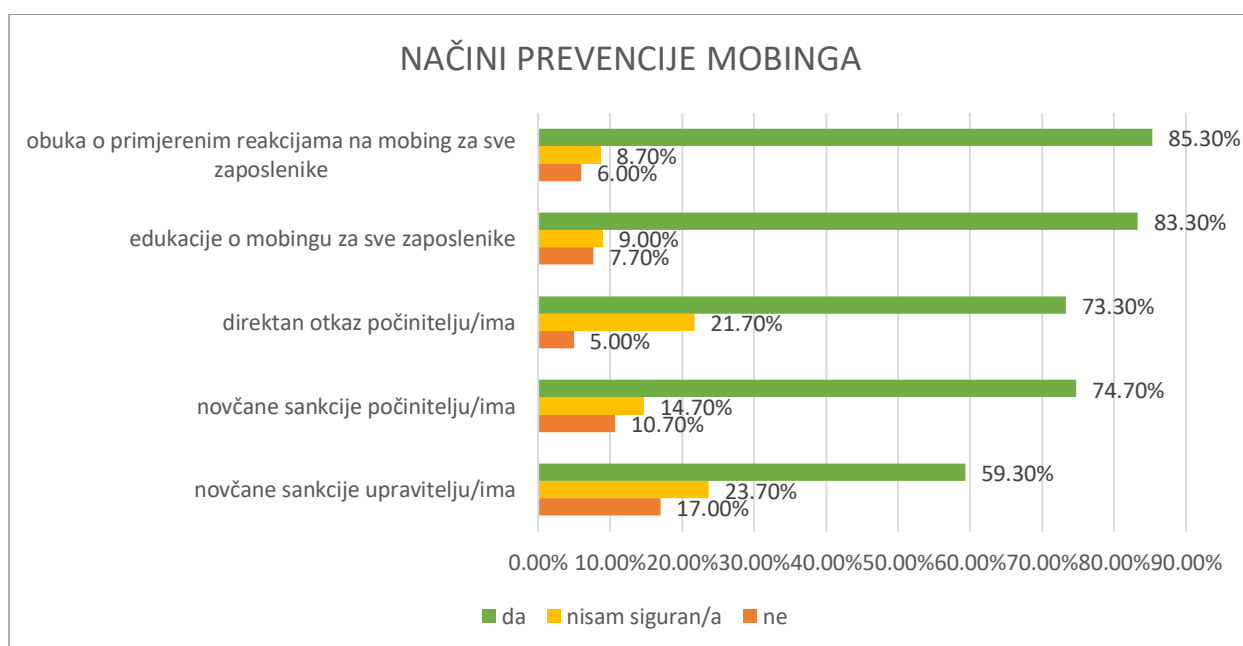
Tablica 12. Razlike u stupnju obrazovanja i prijašnjem prijavljivanju mobinga nadređenima

		Prijavio/la sam mobing nadređenima.						Ukupno	
		ne		nisam siguran/a		da			
		f	%	f	%	f	%	f	%
obrazovanje	osnovna škola	1	100,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3
	srednja škola	116	73,6	4	2,4	38	24,0	158	52,7
	stručni/preddiplomski studij / viša stručna sprema	31	52,5	1	1,7	27	45,8	59	19,7
	diplomski studij / visoka stručna sprema	41	63,1	6	9,2	18	27,7	65	21,7
	akademski stupanj	6	35,3	1	5,9	10	58,8	17	5,7
Ukupno		195	65,0	12	4,0	93	31,0	300	100,0

$X^2=8,182; df=1; p=0,004$

S obzirom da je uistinu velik problem društva, mobing se treba spriječiti i prije nego dođe do njega ili najkasnije već u samom začetku. Sudionici su upitani smatraju li navedene stavke načinima prevencije mobinga. Većina sudionika (85,3%) smatra da je obuka o primjerenim reakcijama na mobing za sve zaposlenike, dok 17,0% sudionika smatra da novčane sankcije upravitelju/ima nisu način prevencije nasilja. Edukacije o mobingu prevencijom smatra 83,3% sudionika, direktan otkaz počinitelju/ima 73,3% te novčane kazne počinitelju/ima 74,7% sudionika.

Graf 10. Načini prevencije mobinga



5. ZAKLJUČAK

Rad je osnovno ljudsko pravo i potreba, stoga nasilje na radnom mjestu, odnosno mobing, postaje velik i nezanemariv društveni problem. On se kao takav češće pojavljuje u gospodarski slabije razvijenim zemljama kao što je i Hrvatska. S obzirom da postoje različiti uzroci i oblici mobinga, prepoznavanje istog je ponekad teško, a posebice prevencija. No ujedno je problem što se žrtve boje prijaviti da netko vrši mobing nad njima, a određeni problem se javlja i kada je potrebno dokazati čin mobinga. Stoga je važno da svi zaposlenici unutar kompanije znaju prepoznati mobing i zlostavljača, a time i pravovremeno reagirati.

Istraživanje provedeno za potrebe ovog rada na prigodnom uzorku od 300 zaposlenika u privatnom i javnom sektoru na području grada Splita u dobi od 18 do 65 godina je pokazalo da je nešto više od polovine sudionika doživjelo mobing na radnom mjestu, dok ga je svega trećina prijavila. Ipak, više od polovine sudionika bi prijavilo mobing nadređenima kada bi ga doživjeli ili primijetili da se on vrši nad nekim njihovim kolegom ili kolegicom. Također, rezultati pokazuju da nešto više od polovine sudionika smatra rad iznimno važnim, dok većina smatra da je zadovoljstvo radnim mjestom iznimno važno. Najviše sudionika mobing veže uz pojam maltretiranja, ali ujedno mobingom smatraju i prijetnje, omalovažavanje, zastrašivanje i mnoge druge oblike nasilja. Isto tako, češćim smatraju vertikalni mobing, odnosno situaciju kada nadređeni vrši mobing nad podređenim. Nadalje, najviše sudionika smatra da je osobnost počinitelja uzrok mobinga, što navode i autori koji su istraživali mobing. Kao najistaknutiju karakteristiku nasilnika smatraju narcisoidnost, dok je kod žrtve to povučeno. Tjeskoba je, po sudionicima istraživanja, posljedica mobinga za većinu sudionika. No to su ujedno i depresija, bijes, bespomoćnost i mnoge druge psihičke i fizičke poteškoće ili osjećaji. Kao način prevencije mobinga, većina sudionika smatra obuku o primjerenim reakcijama na mobing za sve zaposlenike.

Konačno, može se zaključiti kako su zaposleni u gradu Splitu doživjeli i primijetili mobing te, iako ga prije nisu prijavili, sada bi to učinili. No, poražavajuće je da se mobing događa i pojavljuje u bilo kakvom obliku te bi se o njemu trebalo više razgovarati u javnosti, a samim tim i potaknuti što više žrtvi na prijavljivanje i djelovanje protiv istog.

6. LITERATURA

1. Bakotić, D., Bušić, J. (2014). Organizacijska predanost zaposlenika u hrvatskim poduzećima: privatni sektor vs. javni sektor. *Ekonomski pregled*, 65 (3), 222-240. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/124942>
2. Bartlett, J. E., Bartlett, M. E. (2011). Workplace bullying: An integrative literature review. *Advances in Developing Human Resources*, 13(1): 69-84. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1523422311410651>
3. Brudnik-Dąbrowska, M. (2014). Mobbing in a workplace setting. *Journal of Health Science*, 4(13): 369-381. Dostupno na: <https://silo.tips/download/mobbing-in-a-workplace-setting-mobbing-w-rodowisku-pracy-maria-brudnik-dbrowska>
4. Budimir Šoško, G., Katavić, I., Kopecki, D. (2016). Povezanost postojanja mobbinga na radnom mjestu i uspješnoga upravljanja organizacijom. *Obrazovanje za poduzetništvo-E4E: znanstveno stručni časopis o obrazovanju za poduzetništvo*, 6(1): 33-44. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/159131>
5. Čudina-Obradović, M., Obradović, J. (1998). Utjecaj socio-ekonomskoga položaja obitelji na bračne, obiteljske i socijalizacijske procese. *Revija za sociologiju*, 29(1-2): 27-47. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/154456>
6. Divincova, A., Sivakova, B. (2014). Mobbing at workplace and its impact on employee performance. *Human Resources Management & Ergonomics*, 8(2): 20-34. Dostupno na: https://frcatel.fri.uniza.sk/hrme/files/2014/2014_2_02.pdf
7. Dulović, A. (2012). Seksualno uznemiravanje na radnom mjestu. *Sociološka Luča*, 6(1): 74-84. Dostupno na: <http://www.socioloskaluca.ac.me/PDF17/Dulovic,%20A.,%20Seksualno%20uznemiravanje%20na%20radnom%20mjestu.pdf>
8. Haralambos, M., Holborn, M. (2002). *Sociologija: Teme i perspektive*. Zagreb: Golden marketing.
9. Kondić, V., Bojanić, B., Horvat, M. (2015). Postupak definiranja zadataka, odgovornosti, ovlasti i kompetencija u sustavima upravljanja. *Tehnički glasnik*, 9(2), 222-226. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/140773>
10. Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and victims*, 5(2): 119-126. Dostupno na: [https://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990\(3\).pdf](https://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990(3).pdf)
11. Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European journal of work and organizational psychology*, 5(2): 165-184.

Dostupno

na:

https://www.researchgate.net/publication/315480030_Bullying_no_trabalho_Percecao_e_impacto_na_saude_mental_e_vida_pessoal_dos_enfermeiros/fulltext/58d3a1cc458515e6d901d536/Bullying-no-trabalho-Percecao-e-impacto-na-saude-mental-e-vida-pessoal-dos-enfermeiros.pdf

12. Pražetina Kaleb, R. (2012). Oblici mobinga i sudska zaštita žrtava mobinga. *Policija i sigurnost*, 21(4): 823-836. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/99860>
13. Šimundić, S. (2002). *Osnove metodologije i izrada znanstvenog i stručnog rada*. Split: Udžbenici Sveučilišta u Splitu
14. Šokčević, S. (2012). Zakon o zaštiti na radu – prijedlozi De Lege Ferenda. *Sigurnost: časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini*, 54(1): 11-19. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/79184>
15. Šoljan, I., Josipović-Jelić, Ž., Jelić Kiš, A. (2008). Mobbing - zlostavljanje na radnome mjestu. *Arhiv za higijenu rada i toksikologiju*, 59(1): 37-42. DOI: <https://doi.org/10.2478/10004-1254-59-2008-1857>

7. METODOLOŠKA ARHIVA

7.1. Upitnik

Poštovani,

Molim Vas za suradnju u sociološkom istraživanju stavova zaposlenika u privatnom i javnom sektoru o nasilju na radnom mjestu. Vaše sudjelovanje je anonimno, stoga ne trebate nigdje navesti Vaše ime i prezime. Ipak Vas molim za iskrenost i otvorenost pri odgovaranju na postavljena pitanja.

Unaprijed hvala!

1. Spol:

1. muški
2. ženski

2. Dob:

1. 18-19
2. 20-24
3. 25-29
4. 30-34
5. 35-39
6. 40-44
7. 45-49
8. 50-54
9. 55-59
10. 60-64
11. >65

3. Mjesto stanovanja:

4. Stupanj obrazovanja:

1. osnovna škola
2. srednja škola
3. viša stručna sprema
4. stručni/preddiplomski studij
5. visoka stručna sprema
6. diplomski studij
7. znanstveni studij

5. Koliki Vam je iznos prihoda?

1. < 3750kn
2. 3751kn – 5500kn
3. 5501kn – 8000kn
4. 8001kn – 10000kn
5. > 10000kn

6. Zaposlen/a sam:

1. preko studentskog ugovora
2. na određeno vrijeme
3. na neodređeno vrijeme

7. Radim na:

1. puno radno vrijeme
2. pola radnog vremena

8. Zaposlen/a sam u:

1. privatnom sektoru
2. javnom sektoru

9. Koja Vam je funkcija na radnom mjestu?

10. Koliko važnim smatrate rad?

1. iznimno nevažnim
2. djelomično nevažnim
3. niti važnim niti nevažnim
4. djelomično važnim
5. iznimno važnim

11. Koliko važnim smatrate zadovoljstvo radnim mjestom?

1. iznimno nevažnim
2. djelomično nevažnim
3. niti važnim niti nevažnim
4. djelomično važnim
5. iznimno važnim

12. Što prvo pomislite kada čujete riječ „mobing“?

13. Smatrate li navedene stavke mobingom?	ne (1)	nisam siguran/a (2)	da (3)
1. neuljudno ponašanje			
2. izoliranje			
3. ignoriranje			
4. tračanje			
5. laganje			
6. lažno optuživanje			
7. verbalni napad			
8. buljenje			
9. kritiziranje			
10. omalovažavanje			
11. zastrašivanje			
12. vikanje			
13. prijetnje			
14. manipulacija			
15. ponašanje seksualne konotacije			

14. Koji oblik mobinga smatrate češćom pojavom?

1. nadređeni vrši mobing nad podređenim – vertikalni mobing
2. kolege na istim pozicijama vrše mobing prema drugom pojedincu – horizontalni mobing

15. Smatrate li nešto od navedenog uzrokom mobinga?	ne (1)	nisam siguran/a (2)	da (3)
1. loša organizacija unutar kompanije			
2. loša raspodjela dužnosti u kompaniji			
3. osobnost žrtve			
4. osobnost počinitelja			
5. kompetitivno ponašanje			
6. radoholičarstvo			
7. individualnost			

16. Što od navedenog smatrate karakteristikom počinitelja mobinga?	ne (1)	nisam siguran/a (2)	da (3)
1. smanjena sposobnost osjećaja empatije			
2. pohlepnost			
3. narcisoidnost			
4. egoizam			
5. nisko samopouzdanje			

17. Što od navedenog smatrate karakteristikama žrtve?	ne (1)	nisam siguran/a (2)	da (3)
1. poštenje			
2. samostalnost			
3. sramežljivost			
4. povučenost			
5. drugačija vjeroispovijest			
6. drugačija seksualnost			
7. drugačiji etnicitet			

18. Što od navedenog smatrate posljedicama mobinga?	ne (1)	nisam siguran/a (2)	da (2)
1. društvena izolacija			
2. stigmatizacija			
3. nezaposlenost			
4. očaj			
5. bespomoćnost			
6. bijes			
7. tjeskoba			
8. poremećaji koncentracije			
9. anksioznost			
10. depresija			
11. hiperaktivnost			
12. psihosomatske bolesti			
13. kronični umor			
14. probavne smetnje			
15. poremećaji u prehrani			
16. alkoholizam			
17. konzumiranje droga i opijata			
18. druge tjelesne bolesti			

19. Označite odgovor koji se odnosi na Vaše mišljenje o sljedećim tvrdnjama.	ne (1)	nisam siguran/a (2)	da (3)
1. Doživio/la sam mobing na radnom mjestu.			
2. Primijetio/la sam izvršavanje mobinga nad kolegom/icom.			
3. Prijavio/la sam mobing nadređenima.			
4. Prijavio/la bih mobing nadređenima.			
5. Poznajem osobu/e nad kojom je vršen mobing.			

20. Koji su po Vama načini prevencije mobinga?	ne (1)	nisam siguran/a (2)	da (3)
1. novčane sankcije upravitelju/ima			
2. novčane sankcije počinitelju/ima			
3. direktan otkaz počinitelju/ima			
4. edukacije o mobingu za sve zaposlenike			
5. obuka o primjerenim reakcijama na mobing za sve zaposlenike			

7.2. Protokol

Ime i prezime anketara: _____ Dan anketiranja: _____ Mjesto: _____

PITANJE ISPITANICI →



	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.
1.																				
2.																				
3.																				
4.																				
5.																				
6.																				
7.																				
8.																				
9.																				
10.																				
11.																				
12.																				
13.1.																				
13.2.																				
13.3.																				
13.4.																				
13.5.																				
13.6.																				
13.7.																				
13.8.																				
13.9.																				
13.10.																				
13.11.																				
13.12.																				
13.13.																				
13.14.																				
13.15.																				
14.																				
15.1.																				
15.2.																				
15.3.																				
15.4.																				
15.5.																				
15.6.																				
15.7.																				
16.1.																				
16.2.																				
16.3.																				
16.4.																				
16.5.																				
17.1.																				
17.2.																				
17.3.																				
17.4.																				
17.5.																				
17.6.																				
17.7.																				

18.1.																			
18.2.																			
18.3.																			
18.4.																			
18.5.																			
18.6.																			
18.7.																			
18.8.																			
18.9.																			
18.10.																			
18.11.																			
18.12.																			
18.13.																			
18.14.																			
18.15.																			
18.16.																			
18.17.																			
18.18.																			
19.1.																			
19.2.																			
19.3.																			
19.4.																			
19.5.																			
20.1.																			
20.2.																			
20.3.																			
20.4.																			
20.5.																			

Sažetak

Jedan od nezanemarivih problema današnjeg društva je svakako nasilje na radnom mjestu. Cilj ovog rada je ispitati stavove zaposlenika u privatnom i javnom sektoru u gradu Splitu. U radu se prikazuju i interpretiraju rezultati istraživanja provedenog u svibnju 2022. godine na uzorku od 300 sudionika u dobi od 18 do 65 godina. Rezultati su pokazali kako su zaposlenici u gradu Splitu doživjeli mobing, ali ga nisu prijavljivali u jednakim količinama. Ipak, svjesni su uzroka mobinga i posljedica koje on nosi, kao i određenih karakteristika zlostavljača te bi ga mogli prepoznati ukoliko bi se susreli s njim. Također, istraživanje je pokazalo da sudionici smatraju da je obuka o primjerenim reakcijama za sve zaposlenike najbolji način prevencije daljnjeg nasilja na radnom mjestu. Važan pomak se očituje u rezultatima koji pokazuju da bi sudionici prijavili mobing ukoliko bi ga doživjeli ili primijetili, što je svakako pozitivno te može pomoći u budućoj prevenciji istog.

Ključne riječi: *rad, privatni i javni sektor, nasilje na radnom mjestu*

Summary

One of the non-insignificant problems of today's society is certainly violence in the workplace. The aim of this paper is to examine the attitudes of employees in the private and public sectors in the city of Split. The paper presents and interprets the results of a survey conducted in May 2022 on a sample of 300 participants aged 18 to 65 years. The results showed that employees in the city of Split experienced mobbing, but did not report it in equal quantities. However, they are aware of the causes of mobbing and its consequences, as well as certain characteristics of the abuser, and they could recognize him if they met him. Also, research has shown that participants believe that training on appropriate reactions for all employees is the best way to prevent further violence in the workplace. An important shift is reflected in the results which show that participants would report mobbing if they experienced or noticed it, which is certainly positive and can help in its future prevention.

Key words: *work, private and public sector, workplace violence*

Bilješka o autorici

GORANA MARETIĆ, rođena je 18. siječnja 1997. godine u Splitu. U Solinu završava Osnovnu školu kraljice Jelene, a potom u Splitu završava Prirodoslovno-tehničku školu Split, smjer ekološki tehničar. Od 2019. godine je redovna studentica na Filozofskom fakultetu u Splitu na Odsjeku za sociologiju gdje uspješno privodi kraju treću godinu preddiplomskog studija.

E-mail: gmaretic@ffst.hr

Obrazac A.Č.

SVEUČILIŠTE U SPLITU
FILOZOFSKI FAKULTET

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

kojom ja GORANA MARJETIĆ, kao pristupnik/pristupnica za stjecanje zvanja sveučilišnog/e prvostupnika/ce SOCIOLOGIJE, izjavljujem da je ovaj završni rad rezultat isključivo mojega vlastitoga rada, da se temelji na mojim istraživanjima i oslanja na objavljenu literaturu kao što to pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio završnog rada nije napisan na nedopušten način, odnosno da nije prepisan iz necitiranoga rada, pa tako ne krši ničija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio ovoga završnog rada nije iskorišten za koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili radnoj ustanovi.

Split, 30. 06. 2022.

Potpis



OBRAZAC I.P.

**IZJAVA O POHRANI ZAVRŠNOG / DIPLOMSKOG RADA U DIGITALNI
REPOZITORIJ FILOZOFSKOG FAKULTETA U SPLITU**

STUDENT/ICA	GORANA MARJETIĆ
NASLOV RADA	NASILJE NA RADNOM MJESTU: STAVOV ZAPOSLENIKA U JAVNOM I PRIVATNOM
VRSTA RADA	ZAVRŠNI RAD
ZNANSTVENO PODRUČJE	DRUŠTVENE ZNANOSTI
ZNANSTVENO POLJE	SOCIOLOGIJA
MENTOR/ICA (ime, prezime, zvanje)	IZV. PROF. DR. SC. GORANA BANDALOVIĆ
KOMENTOR/ICA (ime, prezime, zvanje)	
ČLANOVI POVJERENSTVA (ime, prezime, zvanje)	1. IZV. PROF. DR. SC. IVANKA BUZOVIĆ 2. IZV. PROF. DR. SC. GORANA BANDALOVIĆ 3. MAG. SOC. TONI TOPOVIĆ, DOKTORANT

SEKTORU U
GRADU SPLITU

Ovom izjavom potvrđujem da sam autor/ica predanog (završnog) diplomskog rada (zaokružiti odgovarajuće) i da sadržaj njegove elektroničke inačice u potpunosti odgovara sadržaju obranjenog i nakon obrane uređenog rada. Slažem se da taj rad, koji će biti trajno pohranjen u Digitalnom repozitoriju Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Splitu i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15, 131/17), bude (zaokružiti odgovarajuće):

a.) u otvorenom pristupu

b.) rad dostupan studentima i djelatnicima Filozofskog fakulteta u Splitu

c.) rad dostupan široj javnosti, ali nakon proteka 6/12/24 mjeseci (zaokružiti odgovarajući broj mjeseci)

U slučaju potrebe dodatnog ograničavanja pristupa Vašem ocjenskom radu, podnosi se obrazloženi zahtjev nadležnom tijelu u ustanovi.

SPLIT, 30.06.2022.

mjesto, datum



potpis studenta/ice