

PRAVNO-TEORIJSKI ASPEKTI MOBBINGA I NJEGOVA POJAVA NA TRŽIŠTU RADA

Fran Papac

student 4. godine Pravnog fakulteta Osijek
E-mail: fran.papac@gmail.com

Stručni članak

UDK 343.436:349.2

Rad primljen 24. svibnja 2018.

Mislav Švaco

student 3. godine Pravnog fakulteta Osijek
E-mail: mislav50@gmail.com

Sažetak

Svrha je rada ukazati na sve prisutniju problematiku mobbinga u radnoj okolini koja ostavlja posljedice ne samo na žrtvu, nego i na radnu organizaciju u cjelini te se odražava na poslovne rezultate tvrtke. Rad sadrži razradu u području posljedica mobbinga, njegovih subjekata, mehanizama zaštite žrtava i prevencije pojave mobbinga na radnome mjestu. Kroz praktične primjere zabilježene u relevantnoj literaturi radom se nastoji prikazati kakve su ekstremne mjere koje poslodavci poduzimaju kako bi radnike naveli na odlazak s radnog mjesta, kao i koliko je mehanizam prevencije mobbinga neučinkovit iz perspektive posljedica koje trpe žrtve.

Ključne riječi: mobbing, rad, žrtva, Zakon o radu, zaštita

1. UVOD

Pravo na rad i sloboda rada kao tekovina suvremenih ustavnih određenja demokratskih društava bilježe dugu povijest, a u znanstvenoj i stručnoj literaturi interpretaciju koja upućuje na nova promišljanja o vrijednostima rada i zdravog radnog okruženja. Danas svaka država teži zaštititi i promicanju prava radnika koja se odnose na rad bez diskriminacije, prisile, a tako i *mobbinga*. Pojam *mobbing* prvi je put definirao 1984. švedski psiholog Heinz Leymann koji ga je okarakterizirao “kao specifični oblik ponašanja na radnom mjestu, odnosno psihološki teror kojim jedna osoba ili skupina njih, sustavno psihički (ponekad i fizički) zlostavljaju i ponižavaju drugu osobu, s ciljem ugrožavanja njezina ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta, sve do eliminacije s radnog mjesta.”¹ Žrtva *mobbinga*

¹ Budimir Šoško, Gabrijela; Katavić, Ivica; Kopecki, Dragan, Povezanost postojanja mobbinga na radnom mjestu i uspješnog upravljanja organizacijom, Obrazovanje za poduzetništvo – E4E, god. 6, br. 1/2016., str. 35.

može postati bilo koji zaposlenik, bez obzira na životnu dob, spol, izgled, socijalni status, stupanj obrazovanja, radnu ili profesionalnu poziciju.² Osvrtom na pojavne oblike *mobbinga* na tržištu rada isti taj može se podijeliti u više skupina, a to su vertikalni, horizontalni i emotivni koji će u kasnijem djelu rada biti detaljnije elaborirani. "Leymann je kao psiholog i psihijatar s dugogodišnjim istraživanjem problema *mobbinga* identificirao 45 pojavnih oblika (...)."³ Kao specifičan oblik ponašanja promatra se s društvenog i medicinskog aspekta, a u prilog tome idu mnogobrojni slučajevi iz sudske i medicinske prakse koji potvrđuju negativan utjecaj *mobbinga* na kvalitetu rada, proizvodnju i pružanje usluga, produktivnost i profitabilnost, a samim time se odražava i na ekonomske gubitke u zajednici. U nastojanju da se problematika *mobbinga* spriječi, bitnu ulogu imaju i pravni propisi Republike Hrvatske te Europske unije kao što su pojedine odredbe Ustava Republike Hrvatske, Zakona o radu, Zakona o suzbijanju diskriminacije, Europske Okvirne direktive o sigurnosti i zdravlju na radu itd. Sukladno tome cilj je rada ukazati na pojavu *mobbinga* i njegovu problematiku na radnome mjestu te važnost stvaranja pravnog i institucionalnog okvira za njegovo sprečavanje.

2. NASTANAK I ANALIZA POJMA *MOBBING*

Kao što se spominje u uvodnom dijelu rada, *mobbing* je pojmovno prvi definirao 1984. godine, švedski psiholog Heinz Leymann, što je ujedno i razlog zašto ga se danas naziva svojevrsnim "ocem" *mobbinga*. Samu riječ posudio je iz etiologije Konrada Lorenza koji je tom riječju opisivao ponašanje nekih vrsta životinja, koje udružujući se protiv jednog svog člana, napadaju ga i istjeraju iz zajednice, dovodeći ga katkad i do smrti.⁴ Osam godina poslije, proveo je opsežno istraživanje pojave *mobbinga* u Švedskoj. Uzorak je predstavljao 2.400 osoba švedske radne populacije s kojima je obavljen intervju. Prema dobivenim podacima 3,5% odnosno 154.000 od 4,4 milijuna pripadnika radne populacije bile su žrtve *mobbinga*. Podaci govore o godišnjem porastu od 120.000 novih žrtava.⁵ No njegovo istraživanje nije bilo prvo jer se pojava *mobbinga* počela detaljno analizirati u Sjedinjenim Američkim Državama u 70-im godinama prošlog stoljeća. Navedena istraživanja bila su pokretač za daljnje analize pojave *mobbinga* kod radno aktivnog stanovništva. Tako u Velikoj Britaniji istraživanje provedeno na uzorku od 1.800 ispitanika potvrđuje Leymannove rezultate i tezu Ericha Fromma o ljudskoj okrutnosti i destruktivnosti. Svaki četvrti (25%) zaposlenik žrtva je psihičkog maltretiranja, zlostavljanja i

² Poredoš, Daša; Kovač, Marina, Stres i "mobbing" na radnom mjestu, *Kriminologija & socijalna integracija*, Vol. 12, No. 1, 2004., str. 66.

³ Vinković, Mario, Priručnik o diskriminaciji i mobbingu na radnom mjestu, Udruga za pomoć i edukaciju žrtava *mobbinga*, Zagreb, 2016., str. 9.

⁴ Poredoš, Daša; Kovač, Marina, *loc. cit.*

⁵ Pavlović, Šime, *Mobbing – oblik ljudske agresije, destruktivnosti, nečovječnog i ponižavajućeg postupanja*, Hrvatska pravna revija, god. 5, br. 1, 2005., str. 113.

diskriminacije.⁶ Tijekom 2000. godine na razini Europske unije provedeno je prvo veliko istraživanje o svim pojavnim oblicima nasilja na radnome mjestu. Utvrđen je broj od 13 milijuna (9%) radnika izloženih *mobbingu*. Ovakav vid nasilja u najvećem postotku utvrđen je u Finskoj (15%), a najmanji u Italiji i Portugalu (4%). Također, provedenim istraživanjem dobiveni su i podaci o zlostavljanju po pojedinim djelatnostima te tko su najčešće žrtve. *Mobbing* se najčešće događao u državnoj upravi i obrani (14%), a najmanje prisutan je bio u poljoprivredi i ribarstvu (3%). Ponajprije su žrtve bile osobe koje su uočile i prijavile nepravilnosti u radu, a slijede ih tjelesni invalidi, mladi radnici koji su se tek zaposlili te radnici pred umirovljenjem.⁷ Slične analize i istraživanja u Republici Hrvatskoj provodi i Udruga *mobbing* osnovana 2004. godine te ih objavljuje u svojim godišnjim izvješćima. U 2017. godini Udruzi se obratila 921 osoba s pritužbom na *mobbing* od čega se u 562 slučaja utvrdilo da je riječ o nekoj vrsti istog (šikaniranje, maltretiranje, uznemiravanje, zlostavljanje), dok je u 2016. ta brojka iznosila 610 utvrđenih slučajeva na 982 prijave.⁸ Sva navedena istraživanja jasno ukazuju da je *mobbing* sve prisutniji i sve ozbiljniji problem radno aktivne populacije kako u Republici Hrvatskoj tako i u ostatku Europe pa i svijeta.

3. RAZVOJNE FAZE I VRSTE *MOBBINGA*

Mobbing, kao i sve druge vrste nasilja na radnome mjestu, ne predstavlja jednostavan oblik ljudskog ponašanja, nego je riječ o kompleksnom procesu koji se postupno razvija i pojavljuje u različitim formama. U vezi s razvojnim fazama *mobbinga*, izvorni Leymannov model, 2000. godine unaprijedio je Harald Ege koji uvodi nužan uvjet za pojavu *mobbinga*, tzv. "nulto stanje".⁹ S druge strane, o vrstama *mobbinga* progovaraju Wim Vandekerckhove i Ronald Commers koji su ga podijelili na tri osnovna oblika, a to su silazni, uzlazni i horizontalni tip.¹⁰

⁶ *Ibid.*, str. 114.

⁷ Đukanović, Ljubica, Stres i zlostavljanje na radu u hrvatskoj legislativi, *Sigurnost: časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini*, god. 51, br. 2, 2009., str. 115.

⁸ Godišnji izvještaj 2017., Udruga za pomoć i edukaciju žrtava *mobbinga*, <https://mobbing.hr/files/2018/01/Godi%C5%A1nji-izvje%C5%A1taj-mobbing-2017.pdf>, pristupljeno 19. ožujka 2018., str. 5. Godišnji izvještaj 2016., Udruga za pomoć i edukaciju žrtava *mobbinga*, <https://mobbing.hr/files/2014/03/Godi%C5%A1nji-izvje%C5%A1taj-2016.-Udruga-mobbing-izrada.pdf>, pristupljeno 19. ožujka 2018., str. 5.

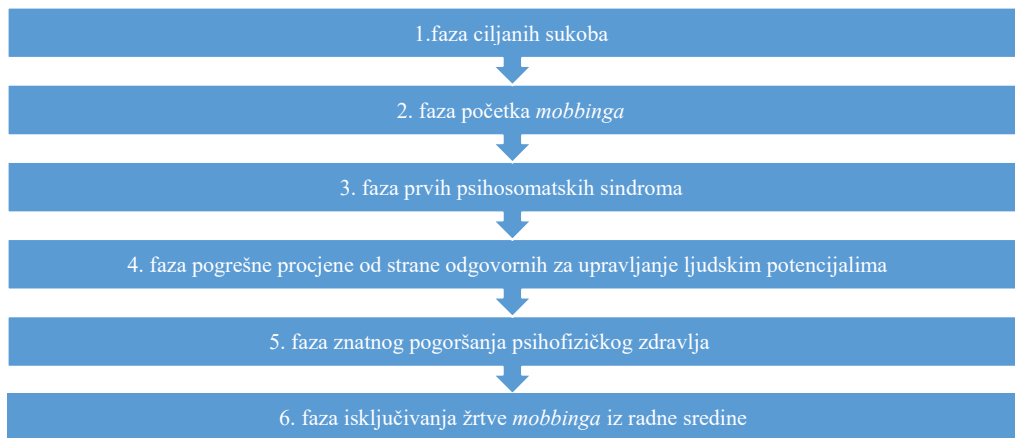
⁹ Laklija, Maja; Janković Josip, *Mobbing – osobni, obiteljski i radni problem i njegova prevencija*, *Kriminologija & socijalna integracija*, Vol. 18, No. 1, 2010., str. 67.

¹⁰ Vinković, *op. cit.* (bilj. 3), str. 8.

3.1. RAZVOJNE FAZE

U svom modelu razvojnih faza *mobbinga*, Harald Ege spominje njih šest, a kojima prethodi pred-faza, tzv. "nulto stanje" koje je za nastanak *mobbinga* nužno. U navedenoj predfazi na radnome mjestu vlada izrazita međusobna kompetitivnost, s ciljem pojedinca da se uzdigne iznad drugih, a ne da im nanese štetu. Kroz prvu fazu ili fazu ciljanih sukoba odabire se žrtva prema kojoj se djeluje s ciljem njezina uništenja. Navedeno djelovanje prelazi granice poslovne i prelazi na privatnu sferu života žrtve. Žrtva u drugoj fazi ili fazi početka *mobbinga* sve više osjeća psihosomatske simptome i polako postaje svjesna da se nešto događa te se pita zašto. Prve zdravstvene teškoće (nesanica, probavne smetnje, razdražljivost, nesigurnost itd.) žrtva počinje osjećati u trećoj fazi ili fazi prvih psihosomatskih sindroma, a ona može potrajati duže vrijeme. Pojavom zdravstvenih teškoća, posljedično dolazi do učestale odsutnosti žrtve (bolovanja) s radnog mjesta, a zbog toga kadrovska služba postaje sumnjičava te griješi u procjenjivanju same žrtve. Ovdje se radi o četvrtoj fazi ili fazi pogrešne procjene zaposlenika od strane odgovornih za upravljanje ljudskim potencijalima. U sljedećoj fazi ili fazi znatnog pogoršanja psihofizičkog zdravlja žrtve *mobbinga*, psihosomatski simptomi sve su izraženiji. Počinje patiti od depresije, očajna je, a uz to uzima lijekove čiji učinak je kratkotrajan budući da nastali problem i dalje nije riješen. Posljednja faza ili faza isključenja žrtve *mobbinga* iz radne sredine, predstavlja krajnje "odstranjenje" žrtve iz radne sredine u vidu ostavke, otkaza, prijevremene mirovine, samoubojstva itd.¹¹

Grafički prikaz 1. Razvojne faze *mobbinga*



(Grafički prikaz izradili autori rada)

¹¹ Laklija; Janković, *op. cit.* (bilj. 9), str. 68.

3.2. VRSTE

Radi jednostavnijeg uočavanja razlika između određenih podskupina *mobbinga*, potrebno je, za početak, definirati njegova tri osnovna oblika. Kad govorimo o silaznom tipu *mobbinga* podrazumijevamo neprihvatljive i neprijateljske oblike ponašanja od strane nadređenog prema podređenom. S druge strane, uzlazni tip predstavlja suprotnost odnosno *mobbing* usmjeren prema nadređenom, koji vrši njemu podređeni. Ova se dva tipa u praksi tumače kroz pojam vertikalnog *mobbinga*, dok horizontalni oblik karakterizira neprihvatljivo ponašanje između zaposlenika na istoj hijerarhijskoj razini.¹² Također, vertikalni *mobbing* ima dvije podvrste, a to su strateški *mobbing* i *bossing*. Strateški *mobbing* podrazumijeva psihičko zlostavljanje radnika ili radnice koji su ocijenjeni kao nepoželjni, odnosno kao “višak” radne snage od strane skupine ljudi iz samog vrha tvrtke. U praksi je ova situacija česta tijekom različitih promjena u strukturi radne organizacije. *Bossing* je karakterističan po agresivnom ponašanju i vrijeđanju poslodavca koje je usmjereno prema niže rangiranim radnicima.¹³

Kao posljednja vrsta u literaturi se navodi i pojam emotivnog *mobbinga*. “On se javlja u slučajevima čije je ishodište u osjećanjima poput zavisti, ljubomore, ljutnje, neprijateljstva i antipatije pa se najčešće manifestira kritiziranjem rada, ponižavanjem, uvredama, podmetanjima, sprječavanjem dotoka informacija na koje radnik ima pravo ili od kojih ovisi u ispunjavanju radnih zadaća i sl.”¹⁴

4. SUBJEKTI MOBBINGA

Kako i sama definicija *mobbinga* navodi, riječ je o specifičnom obliku ponašanja jedne osobe ili više njih koje je negativno usmjereno prema drugoj osobi, odnosno suradniku. Iz toga proizlazi da su glavni akteri *mobbinga* zlostavljač ili *mobber* i žrtva.

S medicinsko-psihološkog aspekta uvriježeno je stajalište kako su zlostavljači u velikom broju slučajeva osobe s poremećajem ličnosti. Riječ je o osobama naočigled moćnima i sposobnima, a zapravo time prikrivaju svoju slabost u drugim aspektima života kao što su ljubav, prijateljstvo i suradnja s drugima. Njih se često drže pojedinci sa strahom da i sami ne postanu žrtve, iako u nekim slučajevima sam zlostavljač osjeća strah od podcjenjivanja i postanka žrtvom što rezultira zlostavljačkim ponašanjem. Ipak, većina *mobbera* postupa svjesno s namjerom da povrijedi drugoga ili ga prisili na odlazak iz radne sredine.¹⁵

¹² Vinković, Mario, *loc. cit.*

¹³ *Ibid.*

¹⁴ *Ibid.*

¹⁵ Jeste li žrtva *mobbinga*?, <https://www.posao.hr/clanci/karijera/na-radnom-mjestu/jeste-li-zrtva-mobbinga/260/>, pristupljeno 4. travnja 2018.

“Zlostavljač podcjenjuje žrtvin rad i stručnost, osobno ili pred drugima je kritizira, ismijava i ogovara te je ne tretira jednako kao kolege njezina ranga. (...) Stoga su međuljudski odnosi u radnoj organizaciji redovito loši te vlada ozračje straha, prisile i neprimjerene kontrole.”¹⁶

Što se tiče žrtava *mobbinga*, istraživanja su pokazala kako pojedini zaposlenici imaju različite predispozicije da postanu zlostavljane, kao što je društveni položaj, socijalni status i neke psihološke osobine. Često je riječ o tzv. “poštenjacima”, odnosno osobama koje su uvidjele nepravilnosti u radu te ih prijavile, mladi zaposlenici koji traže priliku za napredovanje i osobe s tjelesnim teškoćama. Međutim, postoje i slučajevi u kojima su žrtve zaposlenici koji nakon dugog niza godina predanog rada traže povećanje plaće, osobe proglašene tehnološkim viškom te osobe koje se nalaze u manjini glede vjeroispovijesti, nacionalnosti i spolne orijentacije.¹⁷ “Općenito se može reći da *mobbing* ne pogađa samo osobe s određenom strukturom ličnosti. Često je riječ o zatvorenom krugu u kojem profesionalno kompetentna osoba, zbog svojih sposobnosti, izaziva zavist kolega, a negativnom reakcijom na zlostavljanje daje zlostavljaču potvrdu za njegove postupke. U drugu vrstu spadaju senzibilne osobe koje se nastoje svidjeti i biti prihvaćene, koje su naučile da ne smiju griješiti ili pokazati slabost te se ne usuđuju otvoreno rješavati konflikte.”¹⁸

Gledajući širu sliku zlostavljanja na radnome mjestu, odnosno *mobbing*, suvremena istraživanja pokazala su kako se posljedice istog ne reflektiraju isključivo na žrtve, nego i na njima bliske osobe, tzv. promatrače. Riječ je o žrtvinoj obitelji i široj okolini koja je izložena negativnom utjecaju koji dolazi neposredno od zlostavljanog člana pa ih samim time možemo nazvati indirektnim žrtvama. Posljedice se odražavaju na obiteljske odnose, roditeljsku ulogu i povećanje sukoba među članovima obitelji, posebice s djecom u adolescentskoj dobi. Objašnjenja ovakvog narušavanja odnosa mogu se naći u nizu teorija, a jedna od istaknutijih je teorija prelijevanja.¹⁹ “Prema teoriji prelijevanja, unatoč fizičkim i vremenskim granicama između rada i obitelji, osjećaji i ponašanja u jednom području mogu se prenijeti u drugo područje (npr. zaposlenici koji su doživjeli neugodno/zlostavljajuće ponašanje na poslu, vjerojatnije će biti bar ‘loše volje’ kada se vrate kući ako neće i dio agresije prenijeti u svoj dom).”²⁰

¹⁶ Šoljan, Ivana; Josipović-Jelić Željka; Jelić Kiš Anita, *Mobbing – zlostavljanje na radnome mjestu*, Arhiv za higijenu rada i toksikologiju, Vol. 59, No. 1, ožujak 2008., str. 38.

¹⁷ *Ibid.*, str. 39.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Laklija; Janković, *op. cit.* (bilj. 9), str. 69.

²⁰ *Ibid.*

5. POSLJEDICE *MOBBINGA*

Posljedice su mnogobrojne, a ne utječu samo na žrtvu, nego i na njezinu obitelj, radnu okolinu te posredno i na društvenu zajednicu. Osvrnemo li se ponovno na istraživanja Leymanna, dolazimo do podatka da je posttraumatski stresni poremećaj učestaliji kod osoba koje su bile ili jesu žrtve *mobbinga*, nego kod osoba koje su doživjele bilo kakvo traumatsko iskustvo pa i nesreću. Žrtva više nijedno mjesto ne nalazi adekvatnim za vlastiti mir i sigurnost s obzirom na činjenicu da se svakodnevno mora suočavati sa zlostavljanjem u radnoj okolini, a to se ujedno reflektira na njezino obiteljsko okruženje. *Mobbing* ostavlja širok krug posljedica kako na žrtvu neposredno, tako i na njezinu obitelj, a nerijetko ima i destruktivan učinak na sam brak. Financijski problemi, izbjegavanje odlaska na posao, promjene raspoloženja, anksioznost, uzimanje bolovanja itd., dovode do narušenja odnosa koji mogu rezultirati razvodom, a krajnost je čak i samoubojstvo žrtve.²¹ Međutim *mobbing* ostavlja i znatne posljedice za samu radnu sredinu kao kolektiv u smislu poslovnih rezultata. U organizacijama gdje je zlostavljanje prisutno, dolazi do smanjenja produktivnosti, uspješnosti, smanjuje se stupanj zadovoljstva zaposlenika, a tako i prihodi organizacije. Napredovanje i timski rad u takvoj radnoj sredini postaju nemogući, a razlog tome je gubitak fokusa zaposlenika na radne zadatke i postizanje zadanih ciljeva. Ovo se ne odnosi samo na žrtvu, nego i na njihove radne kolege koji su svojevrsni promatrači samog zlostavljanja što izaziva i kod njih dozu straha od mogućeg *mobbinga* nad njima samima.²²

Grafički prikaz 2. Psihički i psihosomatski poremećaji kod žrtava *mobbinga*

Tjelesni poremećaji	<ul style="list-style-type: none"> kronični umor, probavne smetnje, pretilost ili prekomjerno mršavljenje, nesanica, smanjenje imunosti, ovisnost o opijatima
Emocionalni poremećaji	<ul style="list-style-type: none"> depresija, <i>burn-out</i> sindrom, emocionalna praznina, osjećaj besmislenosti života, gubitak motivacije i entuzijazma
Bihevioralni poremećaji	<ul style="list-style-type: none"> razdražljivost, manjak koncentracije, zaboravljivost, bezosjećajnost, stalna zaokupljenost poslom, prekomjerna osjetljivost na vanjske utjecaje

(Grafički prikaz izradili autori rada)

²¹ Laklija, Janković, *op. cit.* (bilj. 9), str. 70.

²² Šoljan, Josipović; Jelić, Jelić Kiš, *op. cit.* (bilj. 16), str. 40.

5.1. SINDROM SAGORIJEVANJA NA RADNOME MJESTU (ENGL. *BURNOUT* SINDROM)

Kao posljedica stresa na radnome mjestu spominje se i *burnout* sindrom koji nije toliko usko vezan uz pojam *mobbinga*, međutim on može biti jedan od uzroka ovog sindroma. Američki psiholog Herbert Freudenberger, koji je ujedno i prvi upotrijebio naziv *burnout sindrom*, opisivao ga je kao stanje koje nastaje kao posljedica visoke razine stresa i očekivanja na radnome mjestu koja se zahtijevaju od radnika. Tu ponajprije navodi liječnike i medicinske sestre koji se žrtvuju za pacijente. Ovaj sindrom u današnje je vrijeme poprilično učestao, a oko 10% zaposlenih osoba žrtva je sagorijevanja na radnome mjestu. Posljedice koje ostavlja osjećaj su kontinuiranog preopterećenja, obavljanje radnih zadataka u određenim rokovima, a i mogući su međuljudski konflikti s radnim kolegama.²³ Može se reći i da *burnout* sindrom u određenim okolnostima može biti povod *mobbingu* ako kod žrtve izaziva takve posljedice koje mogu dovesti do situacije u kojoj je osoba izložena zlostavljanju na radnome mjestu.

6. INOZEMNI I TUZEMNI PRISTUP RJEŠAVANJA *MOBBINGA*

6.1. INOZEMNI PRISTUP

Načini rješavanja *mobbinga* različiti su od države do države, ali svi imaju ishodište u tri glavna pristupa kojima je cilj suzbiti uznemiravanje i nasilje na radnome mjestu. To su: rješenje kroz zakonodavnu regulativu, kolektivne ugovore i kodekse ponašanja.²⁴

6.1.1. Zakonodavna regulativa

Što se tiče zakonodavnog pristupa rješavanju problema *mobbinga*, ovo područje reguliraju četiri tipa zakona. Prva su vrsta posebni zakoni doneseni isključivo s ciljem rješavanja navedenog problema. Ovi su zakoni, nažalost, i dalje rijetki, ali među zemlje koje su usvojile posebne zakone za borbu protiv *mobbinga* spadaju Danska, Švedska, Francuska, Belgija i Nizozemska.²⁵

U Belgiji i Francuskoj navedeni zakoni pružaju zaštitu žrtvama i instrumentima kojima se bore protiv njihovih napadača te stavljaju naglasak na poslodavčevu odgovornost pri usvajanju preventivnih mjera za borbu protiv *mobbinga*. Također, posebni zakoni pojava

²³ Burnout – sindrom sagorijevanja, <https://www.zdravobudi.hr/clanak/1248/burnout-sindrom-sagorijevanja>, pristupljeno 14. travnja 2018.

²⁴ Marinković Drača Dušanka, *Mobbing – nasilje na radnom mjestu*, Hrvatska pravna revija, god. 6, br. 5, 2006., str. 68.

²⁵ *Ibid.*

su i u Kanadi i SAD-u. Kanadske provincije Britanska Kolumbija i Saskatchewan imaju posebne zakone za sprječavanje nasilja na radnome mjestu, a u SAD-u savezne države Florida i Washington uvele su zakon za zaštitu radnika u maloprodaji od posebnih oblika nasilja, dok je u Saveznoj državi Kaliforniji usvojen poseban zakon o suzbijanju nasilja u bolnicama.²⁶

Govoreći o drugoj i trećoj vrsti zakona, misli se na zakone koji uređuju industrijske odnose, a samim time i problem *mobbinga*. Riječ je novim ili revidiranim zakonima o zaštiti na radu. Jedna vrsta se bavi fizičkim i psihološkim nasiljem, prijetnjama, nasiljem te zlostavljanjem. Takvi zakoni stavljaju naglasak na važnost suradnje između poslodavca i radnika u borbi protiv *mobbinga*. Primjere ovih zakona nalazimo u Finskoj, Austriji, Brazilu, Urugvaju, Norveškoj, Njemačkoj i Belgiji. Druga vrsta industrijskih zakona, odnosno treća vrsta zakona koja je uključena u rješavanje problema zlostavljanja na radnome mjestu, regulira obvezu poslodavca koja se očituje u brizi prema zaposlenima na tako da štiti radnike od uznemiravanja i nasilja. Riječ je o pojedinim zakonima Velike Britanije, Španjolske, Irske i Njemačke.²⁷

Posljednja vrsta zakona kazneni su i građanski zakoni koji uz reguliranje kaznenopravnih i građanskopravnih odnosa uređuju i problematiku *mobbinga*.²⁸ Nadalje, bitno je spomenuti i Direktivu 89/391/EEZ, odnosno Direktivu Vijeća od 12. lipnja 1989. godine o uvođenju mjera za poticanje poboljšanja sigurnosti i zdravlja radnika na radu.

“Cilj ove Direktive je uvođenje mjera za poticanje poboljšanja sigurnosti i zdravlja radnika na radnom mjestu. U tu svrhu ona sadrži opća načela o prevenciji profesionalnih rizika, zaštiti sigurnosti i zdravlja, uklanjanju čimbenika rizika i nesreća, informiranju, konzultacijama, ravnopravnom sudjelovanju u skladu s nacionalnim propisima i/ili praksom i obrazovanju radnika i njihovih predstavnika, kao i opće smjernice za provedbu navedenih načela.”²⁹

6.1.2. Kolektivni ugovori

Kolektivni ugovori kao jedan od pristupa kojima je cilj suzbijanje diskriminacije i nasilja na radnome mjestu u velikom broju su na snazi na radnim mjestima u Njemačkoj.

²⁶ *Ibid.*

²⁷ *Ibid.*

²⁸ *Ibid.*

²⁹ Direktiva Vijeća od 12. lipnja 1989. godine o uvođenju mjera za poticanje poboljšanja sigurnosti i zdravlja radnika na radu, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex:31989L0391>, pristupljeno 15. travnja 2018.

U Danskoj je 2001. godine potpisan sporazum između Danske uprave za radno okruženje, Konfederacije danskih poslodavaca i Danske konfederacije sindikata. Sporazumom se nalaže poduzećima usvajanje lokalnog ugovora koji bi se suprotstavio *mobbingu*.³⁰

6.1.3. Kodeksi ponašanja

Kodeksi ponašanja u većini slučajeva upućeni su menadžerima i u njima se ističu primjeri najbolje prakse rješavanja navedenog problema. Također, oni mogu dopunjavati zakonodavstvo ili kolektivne ugovore. Države koje problem *mobbinga* rješavaju dopunjavanjem postojećeg zakonodavstva, posebna tumačenja, odnosno kodekse ponašanja objavljuju u obliku smjernica koje su usvojene tripartitno. Navedeni način rješavanja problema vidljiv je iz primjera australske države Victorije u kojoj je 2003. godine objavljen vodič od strane Agencije za zaštitu na radu, a u kojem se navodi popis dužnosti, reguliran Zakonom o zaštiti na radu iz 1985. godine koji propisuje zakonsku odgovornost za poslodavce i radnike. Vodič su podržale udruge poslodavaca i sindikati.³¹

6.2. TUZEMNI PRISTUP

U Republici Hrvatskoj problem *mobbinga* nije uređen posebnim zakonom kao što je to slučaj npr. u Francuskoj ili Belgiji, ali ne može se ni polaziti od stava da u hrvatskom zakonodavstvu pojam *mobbinga* i dalje nije definiran. Također, osim ZOR-a ovom problematikom se bavi i Zakon o obveznim odnosima (u daljnjem tekstu: ZOO), Zakon o službi u oružanim snagama, Zakon o ravnopravnosti spolova, Zakon o zaštiti na radu, Zakon o suzbijanju diskriminacije te Ustav RH kao temeljni pravni akt koji navodi temeljna ljudska prava pa tako i prava pojedinaca u radnom okruženju. Izvan zakonodavne regulative, problematikom *mobbinga* bave se i pravilnici o radu te kodeksi poslovne etike.

6.2.1. Zakon o radu

ZOR je pozitivnopravni propis koji uređuje radne odnose, tj. njegove odredbe se primjenjuju na pitanja koja reguliraju radne odnose, a nama posebice bitne odnose između radnika i poslodavca te načine prevencije i rješavanja uznemiravanja i diskriminacije na radnome mjestu.³²

³⁰ Marinković Drača, *op. cit.* (bilj. 24), str. 69.

³¹ *Ibid.*

³² Đukanović, *op. cit.* (bilj. 7), str. 117.

U čl. 7. utvrđena su temeljna prava i obveze iz radnog odnosa. Poslodavac je obavezan osigurati radniku sigurne uvjete za rad, a da mu se time ne ugrožava zdravlje. Nadalje, dužan je zaštititi dostojanstvo radnika za vrijeme radnog vremena od postupanja nadređenih, suradnika i osoba s kojima dolazi u doticaj pri obavljanju posla, a koje se smatra nedopuštenim i suprotnim s odredbama ovog Zakona. Također, zabranjena je izravna ili neizravna diskriminacija na području rada i uvjeta rada te u kriterijima za odabir i uvjete pri zapošljavanju, napredovanju, stručnom osposobljavanju, usavršavanju itd.³³

Kako bi se postigla prevencija uznemiravanja i spolnog uznemiravanja na radnome mjestu, ZOR u glavi drugoj propisuje obveze poslodavca, a koje se odnose na zaštitu života, zdravlja i privatnosti, zaštitu trudnica, roditelja i posvojitelja te zaštitu radnika koji su privremeno ili trajno nesposobni za rad.³⁴ Zaštita dostojanstva radnika navedena u članku 7. detaljnije je regulirana člankom 134. Članak navodi da se postupak i mjere zaštite dostojanstva radnika od uznemiravanja i spolnog uznemiravanja uređuju posebnim zakonom, kolektivnim ugovorom, sporazumom sklopljenim između radničkog vijeća i poslodavca ili pravilnikom o radu.

Obveza je poslodavca koji zapošljava najmanje dvadeset radnika imenovati osobu koja je uz njega jedina ovlaštena primati i rješavati pritužbe vezane za zaštitu i dostojanstvo radnika. Navedene pritužbe ovlaštene osobe moraju ispitati i poduzeti primjerene mjere radi sprječavanja daljnjeg uznemiravanja ili spolnog uznemiravanja, ako se isto utvrdi da postoji, u roku utvrđenim kolektivnim ugovorom, sporazumom sklopljenim između radničkog vijeća i poslodavca ili pravilnikom o radu, a najkasnije u roku od osam dana od dostave pritužbe. Ako se navedene mjere ne poduzmu u propisanom roku ili su poduzete mjere neprimjerene, uznemiravan ili spolno uznemiravan radnik ima pravo prekinuti rad dok mu se ne osigura zaštita, pod uvjetom da je u daljnjem roku od osam dana zatražio zaštitu pred nadležnim sudom. Također, radnik nije dužan dostaviti pritužbu i ima pravo prekinuti rad, ako postoje okolnosti zbog kojih nije opravdano očekivati zaštitu dostojanstva, ali pod uvjetom da je zatražio zaštitu pred nadležnim sudom i o tome obavijestio poslodavca u roku od osam dana od prekida rada. U oba slučaja tijekom prekida rada, radnik ima pravo na naknadu plaće u iznosu koji bi ostvario da je radio. Poslodavac može zahtijevati povrat isplaćene naknade u slučaju da je pravomoćnom sudskom presudom utvrđeno da nije povrijeđeno dostojanstvo radnika. Svi utvrđeni podaci u ovom postupku su tajni, a navedeno ponašanje radnika koje predstavlja uznemiravanje ili spolno uznemiravanje predstavlja povredu obveza iz radnog odnosa.³⁵ Naravno, sve pojave uznemiravanja na radnome mjestu nisu regulirane u ZOR-u pa je zato potrebno i primijeniti pojedine odredbe ostalih zakonskih propisa Republike Hrvatske.

³³ Zakon o radu (pročišćeni tekst Zakona, Narodne novine, broj 93/2014, 127/2017), čl. 7.

³⁴ *Ibid.*, čl. 28.–43.

³⁵ *Ibid.*, čl. 134.

6.2.2. Zakon o obveznim odnosima

ZOO pitanje uznemiravanja na radnome mjestu rješava kada se ono pojavljuje u vezi s ugovorom o radu na temelju izričite odredbe ZOR-a, a nije uređeno tim ili nekim drugim zakonom. U vezi s tim, pri zasnivanju obveznih odnosa, ostvarivanju prava i obveza iz istih te obvezi uzdržavanja od postupka kojim se može drugome prouzročiti šteta, potrebno se voditi načelom savjesnosti i poštenja koje ZOO propisuje u članku 4. Kod povrede prava osobnosti zakonom se predviđa pravo na novčanu naknadu, nezavisno od naknade imovinske štete, a i kad ona ne postoji, pri čemu sud vodi računa o jačini i trajanju povredom izazvanih fizičkih boli, duševnih boli i straha itd. Ako je više osoba sudjelovalo u postupku povrede prava osobnosti, svi oni za prouzročenu štetu odgovaraju solidarno.³⁶

Uz navedeno, ZOO omogućuje osobi koja je izložena uznemiravanju da zahtijeva od drugoga uklanjanje izvora opasnosti od kojega prijeti znatnija šteta njemu ili drugome te da se uzdrži od djelatnosti od koje proizlazi uznemiravanje ili opasnost štete, ako se isto ne može spriječiti odgovarajućim mjerama. Ako se izvor opasnosti ne otkloni od strane posjednika, sud će na zahtjev zainteresirane osobe narediti da se poduzmu odgovarajuće mjere za sprječavanje nastanka uznemiravanja ili štete ili da se ukloni izvor opasnosti na trošak posjednika. Također, na temelju članka 1048. svatko ima pravo zahtijevati od suda ili drugog nadležnog tijela da naredi prestanak radnje koja uzrokuje povredu prava osobnosti podnositelja zahtjeva i uklanjanje njome izazvanih posljedica.³⁷

ZOO pitanje uznemiravanja na radnome mjestu rješava na temelju izričite odredbe ZOR-a kada se ono odnosi na ugovore o radu, ali takvo rješenje nije zadovoljavajuće jer u tim slučajevima radnik koji je žrtva uznemiravanja ne uživa određena prava koja su mu od iznimne važnosti, a uređene su ZOR-om. Riječ je o pravu na prekid rada dok mu se ne osigura zaštita, pravo na naknadu plaće tijekom prekida rada, na poslodavcu nije teret dokazivanja da nije povrijeđeno dostojanstvo radnika, odnosno da nije bilo uznemiravanja.³⁸

6.2.3. Pravilnici o radu

Zakonom o radu iz 2004. u kojem je uvedena zaštita od uznemiravanja i seksualnog uznemiravanja, propisana je obveza poslodavca da najkasnije u roku od šest mjeseci od stupanja tog Zakona na snagu, svoje pravilnike o radu usklade s navedenim odredbama te imenuju osobu koja će primati pritužbe radnika u odnosu na postupanja protivna ZOR-u.³⁹

³⁶ Marinković Drača, *op. cit.* (bilj. 24), str. 70.

³⁷ Zakon o obveznim odnosima, (pročišćeni tekst zakona, Narodne novine, broj 35/2005, 41/2008, 125/2011, 78/2015, 29/2018), str. 149.

³⁸ Marinković Drača, *op. cit.* (bilj. 24), str. 71.

³⁹ *Ibid.*

“Istraživanje o provedbi te zakonske obveze koje je proveo Sindikat tekstila, obuće, kože i gume Hrvatske u travnju 2004. godine pokazuje da većina poslodavaca u tim djelatnostima u to vrijeme nije bila imenovala osobu koja je zadužena i ovlaštena primati primjedbe radnika (njih 60%), dok je samo 36% ispitanika potvrdilo da imenovana osoba zna kako postupiti u slučaju da joj se netko od zaposlenih obrati s pritužbom zbog uznemiravanja kojem je izložen.”⁴⁰

Kako bi se točno utvrdila provedba navedene zakonske odredbe, u istraživanju je analizirano 112 pravilnika društava i ustanova koji zapošljavaju 60.134 radnika, od čega 40.086 muškaraca i 19.829 žena. Samo u pet pravilnika utvrđeno je da pitanje zaštite dostojanstva radnika nije uređeno, dok u ostalim svi slijede neke obrasce iz kojih se mogu uočiti tri modela: jedan, koji je u pravilu ugrađen u pravilnike društava iz gospodarstva, drugi model je prihvaćen u školama, a treći je gotovo istovjetan za predškolske ustanove.⁴¹

Sukladno čl. 134., st. 2. ZOR-a, poslodavac koji zapošljava najmanje dvadeset radnika dužan je imenovati osobu koja je osim njega ovlaštena primati i rješavati pritužbe vezane za zaštitu dostojanstva radnika.⁴² Analizom se utvrdilo da jedanaest pravilnika propisuje da poslodavac sam ispituje pritužbe radnika, a u trinaest pravilnika to pravo je uređeno tako da poslodavac ili druga ovlaštena osoba od strane poslodavca prima i rješava pritužbe radnika. U oba slučaja nije riječ o izričitoj obvezi poslodavca, nego je riječ o odredbama koje omogućuju dispoziciju tako da će poslodavac to učiniti na temelju vlastite odluke i volje. Navedeni primjeri u pravilu se reflektiraju u školskim ustanovama, koje gotovo na identičan način razrađuju mjere, postupak i tijela u slučaju pokretanja postupka zaštite dostojanstva radnika. Također, u vezi s čl. 134., st. 2. ZOR-a, u tri pravilnika je propisana obveza poslodavca da imenuje jednu mušku i jednu žensku osobu koje će primati pritužbe dok postoje i tri pravilnika u kojem je predviđeno povjerenstvo od više osoba.⁴³ “Mali je broj slučajeva – svega dva, gdje se pravilnikom predviđa prethodno savjetovanje poslodavca s radničkim vijećem o imenovanju osobe koja će primati pritužbe, a u jednom slučaju uz poslodavca je predviđeno da te poslove obavlja i sindikalni povjerenik.”⁴⁴

Sam postupak ispitivanja pritužbe nije detaljno razrađen, no 25 pravilnika propisuje da kod davanja izjave mogu biti prisutni predstavnik radničkog vijeća, odvjetnik ili sindikalni povjerenik te su u četiri slučaja predviđene i privremene mjere koje se mogu poduzeti do okončanja postupka rješavanja pritužbe (npr. udaljenje s rada radnika protiv kojeg je podnesena pritužba). Ako se utvrdi da je došlo do uznemiravanja ili seksualnog

⁴⁰ *Ibid.*

⁴¹ *Ibid.*

⁴² *Loc. cit.* (bilj. 34).

⁴³ Marinković Drača, *op. cit.* (bilj. 24), str. 71.

⁴⁴ *Ibid.*

uznemiravanja osobe koja je podnijela pritužbu, 61 pravilnik propisuje da će se prema uznemiravatelju primijeniti i najoštrija sankcija, a to je otkaz ugovora o radu.⁴⁵

Možda i najzanimljiviji rezultat istraživanja, koje je proveo Sindikat tekstila, obuće, kože i gume Hrvatske, jest taj da samo jedan pravilnik predviđa obrazovanje za svoje radnike s pomoću stručnih seminara, usavršavanja, predavanja. U ostalim slučajevima nema nikakvih mjera prevencije kojima bi se utjecalo na sprječavanje uznemiravanja, educiranje osoblja o tome kako se ponašati u tim slučajevima te upućivanje na prava zaposlenih radnika koja im prema toj osnovi pripadaju.⁴⁶

6.2.4. Kodeksi poslovne etike

U Republici Hrvatskoj bitna su dva kodeksa poslovne etike, a riječ je o prijedlogu Modela kodeksa poslovnog ponašanja i o Kodeksu etike u poslovanju. Prvi je izradila Hrvatska udruga poslodavaca kako bi poslužio trgovačkim društvima za uređenje internih odnosa, a u kojem se kao temeljna načela navode: zabrana seksualnog uznemiravanja, jednakopravnost pri zapošljavanju te sigurnost i zdravlje radnika kao uvjet normalnog poslovanja. Drugi Kodeks je produkt Hrvatske gospodarske komore koji ona nudi svojim članicama na potpis. Njime se utvrđuje obveza prihvaćanja etičkih pravila od strane radnika te da ta ista pravila moraju biti utkana u način rada i poslovanja. U njegovoj izreci navodi se obveza poštovanja propisa, kolektivnih i individualnih ugovora, te zaštitu ljudskih i građanskih prava, dostojanstva i ugleda svakog radnika. Također, Kodeks etike u poslovanju predviđa mogućnost iznošenja sporova radnika i poslodavaca na neko od tijela Komore (npr. Centar za mirenje) te poslovnim subjektima preporučuje da kao mjere za povredu Kodeksa, ovisno o težini povrede, mogu izricati savjet, opomenu, novčanu kaznu, otkaz ugovora o radu itd.

Pozitivna strana ovih kodeksa jest ta što oba upućuju na poželjna ponašanja, ali u slučaju konkretnih mjera prevencije neprimjerenog ponašanja na radnome mjestu, ti akti ne sadrže konkretnije obveze. Također, sljedeći problem vidljiv je u slučaju Hrvatske udruge poslodavaca jer je kod nje riječ o kodeksu koji predstavlja preporuku, a kodeks Hrvatske gospodarske komore je obvezujući po pristupanju svakog pojedinog trgovačkog društva i samim time, navedeni akti ne predstavljaju odgovarajuću osnovu s učinkom *erga omnes* u situacijama pojave nepoželjnog ponašanja.⁴⁷

⁴⁵ *Ibid.*

⁴⁶ *Ibid.*

⁴⁷ *Ibid.*, str. 72.

7. **MOBBING** U OKVIRU KAZNENOPRAVNE ZNANOSTI

U Kaznenom zakonu Republike Hrvatske *mobbing* se ne navodi kao samostalno kazneno djelo, međutim pojedina obilježja mogu se naći u deliktima nasilja, seksualnim deliktima, i deliktima protiv časti i ugleda. Iako Kazneni zakon ne spominje pojam *mobbinga*, članak 133. navodi kazneno djelo zlostavljanja na radu prema kojem će, onaj koji na radu ili u vezi s radom drugog vrijeđa, ponižava ili zlostavlja ili na drugi način uznemirava te time naruši njegovo zdravlje, biti kažnjen kaznom zatvora do dvije godine.⁴⁸ Jedan je od najvećih problema *mobbinga* sam postupak njegova dokazivanja, što je među ostalim i posljedica nedostataka svjedoka koji zbog bojazni za gubitkom posla odbijaju stati na stranu žrtve i svjedočiti. Radnje *mobbera* mogu se uokviriti na četiri glavne aktivnosti, a to su: nasilje, zlostavljanje napastovanje i vrijeđanje.⁴⁹ “Upravo stoga se u rezoluciji Europskog parlamenta o uznemiravanju na radnome mjestu iz 2001. godine ne navodi jedinstvena definicija *mobbinga* već se kao jednaka, krajnje nepoželjna ponašanja ističu napastovanje, nasilje, zlostavljanje i lažno optuživanje jer svako od navedenih ponašanja povređuje ljudsko dostojanstvo, privatnost i integritet napadnute osobe”⁵⁰ Prava koja se povređuju *mobbingom* spadaju u najviše vrednote pravnog poretka i zaštićena su preko inkriminacije u Kaznenom zakonu. Također, Zakon o radu svojim odredbama obvezuje poslodavca na pružanje zaštite radniku od ponašanja i uvjeta rada koji ugrožavaju i povređuju dostojanstvo, privatni i obiteljski život i zdravlje radnika. Osvrnemo li se ponovno na četiri glavne aktivnosti *mobbera* – nasilje, zlostavljanje, vrijeđanje i napastovanje – može se zaključiti kako je ovdje zapravo riječ o glavnim indikatorima *mobbinga*. Nasilje podrazumijeva upotrebu fizičke sile kojom počinitelj narušava tjelesni integritet žrtve. Kao takvo, nasilje može biti i fizičko i psihičko, uz napomenu da se psihičko nasilje manifestira na način psihološkog zlostavljanja koje može biti i pasivno, a čiji je rezultat osjećaj straha i ugroženosti. Ovo možemo oprimjeriti i “tretmanom šutnje” kod kojeg zaposlenici namjerno i ciljano ignoriraju jednog od svojih kolega tako da mu uskraćuju informacije, isključuju ga iz okoline grubim zanemarivanjem i zapostavljaju ga glede socijalnih kontakata. S druge strane vrijeđanje je oblik aktivnog psihičkog zlostavljanja koje se manifestira namjernim omalovažavanjem časti i ugleda i povredu ljudskog dostojanstva žrtve. Počinitelj iznosi negativne sudove o vrijednosti druge osobe, a osim toga ga se i psuje, naziva pogrđnim imenima ili mu se na razne druge načine izražava nepoštovanje. Nisu rijetke situacije u kojima će zlostavljač iz psihičkog zlostavljanja prijeći u fizičko i tjelesno napasti žrtvu. O napastovanju se govori kontekstu spolnosti.⁵¹ “Direktiva o zabrani seksualnog uznemiravanja na radnom mjestu iz 2002. godine

⁴⁸ Kazneni zakon (pročišćeni tekst Zakona, Narodne novine, broj 125/2011, 142/2012, 56/2015, 61/2015, 101/2017) čl. 133.

⁴⁹ Rittossa, Dalida; Trbojević Palalić, Milana, Kaznenopravni pristup problematici *mobbinga*, Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, god. 28, br. 2, 2007., str. 1336.

⁵⁰ *Ibid.*

⁵¹ *Ibid.*

vezuje napastovanje uz ponašanje u odnosu na spol osobe i posljedicu stvaranja intimidirajuće, netrpeljive, degradirajuće, ponižavajuće ili uvredljive okoline.”⁵² Ako se radnje zlostavljača iscrpljuju u nekom od opisa bića kaznenih djela iz našeg kaznenog zakona, bit će zabranjene. Naprimjer, očigledno je, da ako netko svog radnog kolegu vrijeđa, čini kazneno djelo uvrede koje je navedeno kao samostalno kazneno djelo u kaznenom zakonu. Uvreda ujedno spada u jedan od najčešćih načina na koji se zlostavlja radnike. Također, počiniti će kazneno djelo prijeteći onaj koji radnika verbalno zlostavlja tako da stavlja u izgled neko zlo kako bi ga se uznemirilo ili preplašilo. Kaznenopravne odredbe pružaju mogućnost sankcioniranja pojedinih indikatora *mobbinga*. Jedna od najvažniji odredaba za ovu problematiku jest članak 114. Kaznenog zakona koji propisuje kazneno djelo povrede prava na rad i drugih prava iz rada i njime se štite sva prava vezana uz rad. Pravo zaposlenika da bude slobodan od nasilja, zlostavljanja, napastovanja i vrijeđanja na radnome mjestu mora biti izričito propisano, a ključan razlog tome je mogućnost kažnjavanja poslodavca za kazneno djelo. Pokretanje i vođenje kaznenog postupka ima za svrhu utvrditi je li počinjeno kazneno djelo, tko ga je počinio i je li kriv te jesu li ispunjeni uvjeti za izricanje kaznenopravne sankcije. Kako je već napomenuto, kod kaznenih djela s elementima *mobbinga* to je otežano samom činjenicom da je *mobbing* često počinjen u četiri oka. *Mobbera* štiti i presumpcija okrivljenikove nedužnosti pa će on zato i odbiti sudjelovati u dokazivanju okolnosti zbog kojih je optužen za kazneno djelo koje u sebi sadrži elemente *mobbinga*. Drugi vrlo važan razlog otežanog kažnjavanja *mobbera* nedostatak je svjedoka pa i kada su kažnjive radnje počinjene pred skupinom ljudi iz radne okoline. Zbog ovih razloga vrlo je važno i poželjno da žrtva uspije uspostaviti i pisanu korespondenciju sa zlostavljačem i ako je ona uspostavljena, da sačuva *e-mailove*, pisma i poruke. To pruža materijalne dokaze koji se mogu upotrijebiti protiv počinitelja u postupku dokazivanja *mobbinga*. Svakako, žrtva može snimiti razgovor s počiniteljem, međutim upotreba takvog dokaza u postupku je sporna i često je zaneemariva. Sukladno svemu izvodi se zaključak kako dokazivanje *mobbinga* i dalje ostaje u većini slučajeva bezuspješno.⁵³

8. PRIMJERI SLUČAJEVA *MOBBINGA*

8.1. ZDRAVSTVENE POSLJEDICE *MOBBINGA* – PRIKAZ SLUČAJA (INICIJALI AKTERA SU PROMIJENJENI RADI ZAŠTITE PRIVATNOSTI)

Gospođa N. N. radila je kao tehnički upravitelj u jednom gradskom poduzeću 25 godina od kojih je jednu godinu bila i vršitelj dužnosti direktora. Prije nekoliko godina došla je na poziv u Skupštinu grada gdje je upoznala M. M. koji je postavljen za direktora u njezinoj radnoj organizaciji, dok je ona zamoljena da pomogne dotičnom oko preuzimanja

⁵² Rittossa; Trbojević Palalić, *op. cit.* (bilj. 50), str. 1340.

⁵³ *Ibid.*, str. 1340.–1347.

funkcije. Prvih nekoliko godina rada teklo je dobro i bez problema, a to se odjednom bez određenog razloga počelo mijenjati. Osim prema N. N., M. M. se počeo ponašati agresivno, prostački i prijeteći. Ponašao se kao da je radna organizacija u njegovu privatnom vlasništvu iako ju financiraju porezni obveznici i u vlasništvu je grada. Prvi značajni incident na koji su zaposlenici morali reagirati dogodio se kada je M. M. bez razloga počeo vikati na N. N. i zatim ju pogodio staklenom bocom u nogu nakon čega je noga natekla, a ona je bila primorana posjetiti svoju liječnicu opće prakse. Nadalje, u jednoj je prigodi M. M. bez povoda ušao u ured N. N. i bacio joj telefonsku slušalicu u glavu, a nedugo nakon toga vičući na sve zaposlene oko sebe bacio je prema N. N. svežanj ključeva. U svojim je naletima bijesa također uništavao inventar. Zajedno s ostalima u radnoj okolini N. N. se više nije osjećala ugodno na radnome mjestu te je tako rasla i razina stresa. Ne želeći opterećivati svoje ukućane nije se previše tužila, ali su je s vremenom i radni kolege počeli izbjegavati iako nikada ni s kim nije došla u sukob.⁵⁴

Pojava bolesti

Godine 2003. gospođi N. N. dijagnosticiran je tumor dojke nakon čega je ubrzo uslijedila operacija. Oporavak je bio uspješan te je nakon određenog vremena provedenog na oporavku N. N. bila spremna na povratak na posao. Prvog radnog dana kolege su je dočekale s veseljem i čestitale na oporavku i izrazile zadovoljstvo radi povratka N. N. na posao, međutim direktor, M. M., izjavio je: "Nadao sam se da se više nećeš vratiti, ali ni rak te ne može uništiti."⁵⁵

Povratak na posao

Nakon što je prošlo oko dva tjedna od povratka N. N. na radno mjesto, odnos između gospodina M. M. i ostalih radnika postao je poprilično čudan. Ubrzo je N. N. doznala kako je M. M. svim djelatnicima zabranio s njom ikakve kontakte i sve njezine poslovne stranke bez ikakve obavijesti prenio drugom djelatniku. Ubrzo je na jednom sastanku N. N. dobila priliku da upita direktora M. M. o čemu je riječ i što je razlog ovakvom naglom pogoršanju odnosa u radnoj okolini na što joj on odgovara kako je sve ostalo isto i da ne zamara s nebitnim pitanjima, a situacija je nakon toga naravno ostala ista. Cijela je situacija na N. N. djelovala poprilično stresno te joj se uskoro zdravstveno stanje počelo pogoršavati. Obavila je razne pretrage koje su registrirale poremećaje hormona štitnjače, a uslijedili su i bolovi u koljenima na što je posumnjala da joj se tumor vratio i metastazirao. U tom razdoblju odlazi u sindikat po pravni savjet i pomoć što je na nju također djelovalo izuzetno stresno. Jednog dana po dolasku na posao N. N. doznaje od kolegice da joj je po nalogu direktora M. M. radno mjesto premješteno u kontejner koji

⁵⁴ Bodiroga-Vukobrat, Nada; Frančišković, Tanja; Pernar, Mirjana (ur.), *Mobbing, Prikazi slučajeva*, Društvo psihologa Primorsko-goranske županije, Rijeka, 2008., str. 35.

⁵⁵ *Ibid.*, str. 36.

se nalazi u dvorištu. Koristeći svoj službeni telefon, N. N. se odmah obratila nadležnoj osobi u poglavarstvu grada u čijem je vlasništvu radna organizacija i moli za pomoć. N. N. unatoč svemu nastavlja raditi u kontejneru te joj se jednog dana obratio zaštitar i zamolio ju da po nalogu M. M. makne svoj osobni automobil s parkirališnoga mjesta koje koristi već 25 godina. Nakon što je još jedanput kontaktirala sa sindikatom, M. M. joj oduzima službeni telefon. N. N. sada radi u uvjetima koji su nemogući zbog čega je primorana otići na bolovanje. Nakon cijelog niza događaja i bezuspješnog sprečavanja *mobbinga*, N. N. je zbog zdravstvenog stanja primorana otići u prijevremenu starosnu mirovinu 2004. godine.⁵⁶

Analiza slučaja

Cijela situacija gospođe N. N. po svim značajkama sadržava obilježja *mobbinga*. Njezin nadređeni sustavno ju je izlagao zlostavljanju na psihičkoj i fizičkoj razini kako bi je naveo na odlazak iz organizacije u kojoj je radila. Naglu promjenu ponašanja svog nadređenog N. N. nije uspjela povezati ni s jednom pogreškom u poslu koji obavlja niti bilo s čime negativnim, što ulazi u njezinu radnu domenu. Podršku od suradnika nikad nije dobila, a *mobbing* se samo nastavljao te pomoć niti od nadležnih institucija nije uslijedila. N. N. je postupila kao većina žrtava pokušavajući ignorirati zlostavljanje što je dovelo do još goreg odnosa između nje i nadređenog, a na kraju rezultiralo pojavom teške bolesti i odlaskom u prijevremenu starosnu mirovinu zbog zdravstvenog stanja koje je nedvojbeno uzrokovao *mobbing*.⁵⁷

8.2. PSIHIČKE REAKCIJE NA *MOBBING* – PRIKAZ SLUČAJA (INICIJALI AKTERA SU PROMIJENJENI RADI ZAŠTITE PRIVATNOSTI)

Gospođa A. imala je 49 godina kada se prvi put javila psihijatru za pomoć. Potužila mu se na depresivno raspoloženje, bezvoljnost, otežano obavljanje uobičajenih obveza i kod kuće i na poslu, nesanicu i gubitak teka. Tijekom tog izlaganja bila je poprilično usporena, depresivna i žalila se na neuspješnost u realizaciji poslovnih zadataka na poslu i osjećaj da će dobiti otkaz. Po profesiji, diplomirana je ekonomistica i 25 godina je radila u struci. Tijekom godina kontinuirano je napredovala te je posljednjih desetak godina šefica računovodstva u jednom riječkom trgovačkom poduzeću. S poslom je bila zadovoljna i osjećala je da ju cijene kao radnika do unatrag dvije godine kada je umro njezin šef i zamijenio ga novi koji dotad u poduzeću nije radio. Zahtjevi na njezinu službu postajali su sve veći, a tako i prigovori direktora sve učestaliji. Govorio joj je da je u svim metodama rada zastarjela i da se ne zna prilagoditi novim zahtjevima tržišta. Kada bi nešto predlagala, bilo je ili zanemareno ili je završilo podsmjehom, a u posljednje vrije-

⁵⁶ *Ibid.*, str. 37.

⁵⁷ *Ibid.*, str. 37.–38.

me šef joj je zadavao zadatke za čije je ispunjenje postavljao nerealan kratke rokove, a kad bi od podređenih službi tražila podatke, ne bi ih dobila na vrijeme. U međuvremenu direktor je zaposlio novu mladu ekonomisticu za koju se smatralo da je njegov kandidat za novu šefu računovodstva. Gospođa A. počela je dobivati radne zadatke petkom na kraju radnog vremena koje je morala cijeli vikend ispunjavati kako bi ih završila u zadanom roku, a kada bi sljedećeg radnog tjedna završila, direktor bi rekao da to ionako nije bilo važno. Pritisak gospođe A. sve je više rastao. Tijekom jednog sastanaka direktor je gospođu A. doveo pred svima nazočnima do prozora pokazao joj na njezin auto i upitao ju kada će već jednom otići da napokon može dobiti jedno parkirališno mjesto više. To ju je dovelo do plača i cijelu je situaciju doživjela poprilično ponižavajućom i bolnom.⁵⁸

Dijagnoza nakon posjete psihijatru i tijek liječenja

Kod prvog pregleda gospođi A. postavljena je dijagnoza velike depresivne epizode i predložen početak liječenja antidepresivima i psihoterapijom. Predloženo joj je i bolovanje na što je vrlo teško pristala navodeći da će se to upotrijebiti protiv nje i da će izgubiti radno mjesto. Odbila je psihoterapijsko liječenje i prihvatila uzimanje antidepresiva. U to vrijeme ne doživljava situaciju na poslu kao zlostavljanje i sve pripisuje novostima koje direktor uvodi i svojom lošom prilagodbom na to. Nakon godinu dana pojavila se u jednakom stanju, jedino što je bila bolnički liječena radi bolnog sindroma u vilici. Vrlo je smršavjela, žalila se na nesanicu i opisuje da je odnos na radnome mjestu sa šefom postao neizdržljiv. On je sa svojim ponašanjem nastavio međutim sada je počeo na nju sve češće vikati i pred svima je vrijeđati. Prepoznala je da je žrtva *mobbinga*, no nije znala što joj je poduzeti. Počela je razmišljati o promjeni radnog mjesta. Ovog je puta pristala na psihoterapiju i odlazi na bolovanje iako misli da će to biti dovoljan razlog da ju maknu s radnog mjesta. Nakon šest mjeseci vraća se na posao gdje ju doista čeka promjena radnog mjesta jer je “bolesna i psihički nestabilna i kao takva ne može raditi na poziciji šefa odjela”.⁵⁹ Predloženo joj je mjesto u pisarnici s dvostruko manjom plaćom, što je odbila. Premještena je u kancelariju s još dvije pisarnice koje rade posao za jednu osobu tako da ovdje gospođa A. ne radi doslovno ništa. Polako se raspituje za poslove u drugim poduzećima, no na svim mjestima navode da je prestara i da za nju nemaju ništa adekvatno. Prestala je uzimati antidepresive i odlaziti na psihoterapije, a nedugo nakon toga dijagnosticiran joj je povišen krvni tlak koji teško kontrolira lijekovima. Suprugu zbog zdravstvenih smetnji u inozemstvu nije produžen ugovor i ona ponovno ostaje jedina koja privređuje. Nakon što se u nekoliko navrata požalila psihijatru na glavobolje, upućena je na pretrage gdje joj je dijagnosticirano subarahnoidalno krvarenje. Zadržana je na liječenju u neurološkoj klinici. Nakon niza događaja završila je u postupku stjecanja invalidske mirovine.⁶⁰

⁵⁸ Bodiroga-Vukobrat; Frančišković; Pernar, *op. cit.* (bilj. 55), str. 41.–42.

⁵⁹ *Ibid.*, str. 43.

⁶⁰ *Ibid.*, str. 44.

Analiza slučaja

Zlostavljanje gospođe A. na radu rezultiralo je njezinom poprilično negativnom psihološkom reakcijom koja se odrazila i na njezino tjelesno zdravlje. Ovdje je također riječ o *mobbingu* koji je rezultirao odlaskom žrtve u mirovinu, a ne rješavanjem slučaja u njezinu korist i na štetu njezina direktora koji ju je sustavno psihički zlostavljao kako bi je pokušao navesti na davanje otkaza.⁶¹

9. PREVENCIJA *MOBBINGA*

Zlostavljanje na radu nije problem koji će nestati sam od sebe, nego je potrebno poduzeti određene mjere i razviti strategije koje će pridonijeti prevenciji *mobbinga* na radnome mjestu. *Mobbing* nije jednokratna pojava, nego kontinuirano ugrožavanje druge osobe na psihološkoj razini. Pristup prevenciji *mobbinga*, koji podrazumijeva razvoj strategija za suzbijanje zlostavljanja na radu unutar određene organizacije, odlično je iznesen u Luksemburškoj deklaraciji o promicanju zdravlja na radnome mjestu u Europi. U navedenom dokumentu promocija zdravlja na radnome mjestu opisana je kao "kombinirano nastojanje poslodavaca, zaposlenika i društva da unaprijede zdravlje i dobrobit pojedinca na radnome mjestu"⁶² Niz zakonskih akata obvezuju poslodavce na uspostavu sigurne radne okoline i određivanje prigodnih sankcija za zlostavljače, a to ujedno znači i uspostavljanje mehanizma koji će pridonositi otkrivanju istih. Popriličan značaj ima primarna prevencija čija je uloga postavljanje jasnih uvjeta rada koji bi trebali pozitivno utjecati na radnu okolinu, poboljšati radnu dinamiku i spriječiti potrebu primjene represivnih mjera na *mobbere*. Postoje i mjere edukativne naravi koje uključuju informiranje zaposlenika o posljedicama stresa i zlostavljanja na radu na pojedince i organizaciju te rezultate rada u cjelini. Primarna prevencija u neposrednom obliku započinje još u osnovnoškolskoj dobi odgojem djece za nenasilje, poštovanje, toleranciju i empatiju. Sekundarna faza prevencije je usmjerena na rano otkrivanje, odnosno identifikaciju problema u radnoj okolini koji su posljedica *mobbinga* i na pomoć u sprečavanju daljnjeg zlostavljanja u svojim ranim fazama. Ovdje do izražaja dolazi funkcija raznih educiranih medijatora i stručnjaka. Posljedice *mobbinga* u svom konkretnom obliku nastoje se otkloniti u tercijarnoj preventivnoj fazi. Da bi ishod primjene raznih stručnih metoda i postupaka u prevenciji *mobbinga* bio što učinkovitiji, bitno je rano dijagnosticirati utjecaj *mobbinga* na zdravlje, uključiti žrtve u razne grupe za samopomoć i rehabilitaciju. Primarna prevencija svakako nosi najvažniju ulogu u suzbijanju pojave zlostavljanja na radu s obzirom na vrlo malu razinu učinka koja se postiže sekundarnom i tercijarnom prevencijom u kasnijim fazama *mobbinga* kada on već poprima svoj konkretni oblik i izaziva psihofizičke posljedice za žrtvu.

⁶¹ *Ibid.*, str. 45.

⁶² Laklija; Janković, *op. cit.* (bilj. 9), str. 71.

9.1. UDRUGA MOBBING

Udruga za pomoć i edukaciju žrtava *mobbinga* osnovana je u Zagrebu 6. srpnja 2004., a sukladno statutu, u njezine djelatnosti ulaze: “Provođenje programa psihosocijalne pomoći za žrtve *mobbinga*, održavanje radionica i predavanja stručnih osoba te organiziranje seminara, edukacija i savjetodavna pomoć stručnih osoba za bilo koji oblik nasilja na radnome mjestu, izdavanje brošura i drugih publikacija iz područja djelatnosti Udruge, izvještavanje javnosti o problemu *mobbinga*, putem medija i na druge prikladne načine te sudjelovanje na domaćim i stranim skupovima i seminarima koji su u vezi s ciljevima i djelatnošću udruge.”⁶³ U udruzi volonterski radi tim stručnjaka različitih profesija, a na telefonskim linijama rade volonteri koji su educirani za pružanje prvih potrebnih informacija osobi koja se Udruzi obratila za pomoć. Pravno savjetovanište Udruge dva puta na tjedan vode pravници s položenim pravosudnim ispitom. Jedanput na tjedan socijalna pedagoginja pruža psiho-socijalnu podršku klijentima individualno, a udruga ima i svoj *antimobbing* tim koji čine stručnjaci koji održavaju razne prezentacije, edukacije o načinu rješavanja problema *mobbinga*.⁶⁴ Filozofija udruge je stvaranje društva u kojem će svi građani imati jednake mogućnosti, gdje će se štititi i promicati ljudska prava, a posebno prava zaposlenih, nepostojanje bilo kakvih oblika diskriminacije i govora mržnje te promicanje vrijednosti rada Udruge. “Pravo na rad bez *mobbinga*” jedan je od najvažnijih projekata udruge te je sufinanciran od strane Europske unije, a kao glavni cilj navodi se: “Jačanje suradnje između javnog sektora, akademske zajednice i civilnog društva u Hrvatskoj s ciljem podizanja učinkovitosti zaštite ljudskih prava. Specifičan cilj projekta uvođenje je novih alata i metoda koje će koristiti regionalne/lokalne vlasti i organizacije civilnog društva u zaštiti žrtava *mobbinga* te tako podići kapacitet i sposobnost civilnog društva i osigurati sveobuhvatnu zaštitu i podršku žrtvama *mobbinga*.”⁶⁵ U sklopu navedenog projekta, Udruga je objavila i *Priručnik o diskriminaciji i mobbingu na radnom mjestu*, prvi takve vrste u Hrvatskoj, a preveden je i na engleski jezik radi boljeg upoznavanja stranih pravnikā koji rade u podružnicama u RH s radno-pravnim propisima naše države.

10. ZAKLJUČAK

Osvrtom na cjelokupno istraživanje problematike *mobbinga* na tržištu rada nedvojbeno se može zaključiti kako ova pojava ostavlja negativan dojam na rezultate rada, međusobne radne odnose, a tako i na psihofizičko stanje žrtve. Kao najveći problem i dalje ostaje dokazivanje i pronalazak pravde za žrtve *mobbinga* što je posljedica nedostatka svjedoka

⁶³ O udruzi, <https://mobbing.hr/o-nama/>, pristupljeno 17. travnja 2018.

⁶⁴ Bodiroga-Vukobrat; Frančišković; Pernar, *op. cit.* (bilj. 55), str. 93.–95.

⁶⁵ Detaljnije: <https://mobbing.hr/pravo-na-rad-bez-mobbinga/>, pristupljeno 24. travnja 2018.

i materijalnih dokaza u korist zlostavljanog. Najčešće zlostavljači prolaze bez ikakvih posljedica unatoč kontinuiranom uznemiravanju na fizičkoj i psihičkoj osnovi, s ciljem navođenja žrtve na promjenu radne okoline odnosno davanja otkaza na konkretnom radnome mjestu. U hrvatskoj pravnoj legislativi ne postoji jedinstven zakonodavni propis koji bi pružao adekvatnu zaštitu za zlostavljane, nego niz drugih zakona koji sadrže pojedine odredbe koje djelomično propisuju način djelovanja pri pojavi uznemiravanja ili seksualnog uznemiravanja na radnome mjestu. S druge strane, u zemljama poput Francuske, Belgije, Kanade i SAD-a problem *mobbinga* je uređen posebnim zakonima u kojima se stavlja naglasak na odgovornost poslodavca pri usvajanju mjera prevencije. Također, osim zakonodavnog pristupa ovoj problematici, trgovačka društva i ostali gospodarski subjekti pristupaju postupku prevencije i rješavanja pojave *mobbinga* preko pravilnika o radu, kolektivnih ugovora te kodeksa poslovne etike. Međutim, uza sve navedeno, slučajevi uznemiravanja ili seksualnog uznemiravanja na tržištu rada sve su učestaliji, a postotak riješenih predmeta malen.

POPIS LITERATURE

Knjige:

1. Bodiroga-Vukobrat, Nada; Frančišković, Tanja; Pernar, Mirjana (ur.), *Mobbing, Prikazi slučajeva*, Društvo psihologa Primorsko-goranske županije, Rijeka, 2008.
2. Vinković, Mario (ur.), *Priručnik o diskriminaciji i mobbingu na radnom mjestu*, Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga, Zagreb, 2016.

Članci:

1. Budimir Šoško, Gabrijela; Katavić, Ivica; Kopecki, Dragan, *Povezanost postojanja mobbinga na radnom mjestu i uspješnog upravljanja organizacijom*, *Obrazovanje za poduzetništvo – E4E*, god. 6, br. 1, 2016., str. 33.–44.
2. Đukanović, Ljubica, *Stres i zlostavljanje na radu u hrvatskoj legislativi*, *Sigurnost*, : časopis za sigurnost u radnoj i životnoj okolini, god. 51, br. 2, 2009., str. 113.–119.
3. Laklija, Maja; Janković Josip, *Mobbing – osobni, obiteljski i radni problem i njegova prevencija*, *Kriminologija & socijalna integracija*, Vol. 18, No. 1, 2010., str. 65.–77.
4. Marinković Drača Dušanka, *Mobbing – nasilje na radnom mjestu*, *Hrvatska pravna revija*, god. 6, br. 5, 2006., str. 67.–73.
5. Pavlović, Šime, *Mobbing – oblik ljudske agresije, destruktivnosti, nečovječnog i ponižavajućeg postupanja*, *Hrvatska pravna revija*, god. 5, br. 1, 2005., str. 112.–116.

6. Poredoš, Daša; Kovač, Marina, Stres i “mobbing” na radnom mjestu, *Kriminologija & socijalna integracija*, Vol. 12, No. 1, 2004., str. 63.–70.
7. Rittossa, Dalida; Trbojević Palalić, Milana, Kaznenopravni pristup problematici mobbinga, *Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci*, god. 28, br. 2, 2007., str. 1325.–1351.
8. Šoljan, Ivana; Josipović-Jelić Željka; Jelić Kiš Anita, Mobbing – zlostavljanje na radnome mjestu, *Arhiv za higijenu rada i toksikologiju*, Vol. 59, No. 1, ožujak 2008., str. 37.–42.

Izvori prava:

1. Kazneni zakon (pročišćeni tekst), *Narodne novine*, broj 125/2011, 142/2012, 56/2015, 61/2015, 101/2017.
2. Zakon o obveznim odnosima, (pročišćeni tekst), *Narodne novine*, broj 35/2005, 41/2008, 125/2011, 78/2015, 29/2018.
3. Zakon o radu (pročišćeni tekst), *Narodne novine*, broj 93/2014, 127/2017.
4. Zakon o suzbijanju diskriminacije, *Narodne novine*, broj 85/2008, 112/2012.

Mrežni izvori:

1. Burnout – sindrom sagorijevanja, <https://www.zdravobudi.hr/clanak/1248/burnout-sindrom-sagorijevanja>, pristupljeno 14. travnja 2018.
2. Direktiva Vijeća od 12. lipnja 1989. godine o uvođenju mjera za poticanje poboljšanja sigurnosti i zdravlja radnika na radu, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=celex:31989L0391>, pristupljeno 15. travnja 2018.
3. Godišnji izvještaj 2016., Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga, <https://mobbing.hr/files/2014/03/Godi%C5%A1nji-izvje%C5%A1taj-2016.-Udruga-mobbing-izrada.pdf>, pristupljeno 19. ožujka 2018.
4. Godišnji izvještaj 2017., Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga, <https://mobbing.hr/files/2018/01/Godi%C5%A1nji-izvje%C5%A1taj-mobbing-2017.pdf>, pristupljeno 19. ožujka 2018.
5. Jeste li žrtva mobbinga?, <https://www.posao.hr/clanci/karijera/na-radnom-mjestu/jeste-li-zrtva-mobbinga/260/>, pristupljeno 4. travnja 2018.
6. O udruzi, <https://mobbing.hr/o-nama/>, pristupljeno 17. travnja 2018.
7. <https://mobbing.hr/pravo-na-rad-bez-mobbinga/>, pristupljeno 24. travnja 2018.

LEGAL AND THEORETICAL ASPECTS OF MOBBING AND ITS OCCURRENCE IN THE LABOUR MARKET

Abstract

The aim of the paper is to point to the increasingly present problem of workplace mobbing which has consequences not only for the victim, but also for the company as a whole, and reflects on company performance. The paper deals with the consequences of mobbing, parties involved, victim protection mechanisms and prevention of workplace mobbing. Practical examples recorded in relevant literature show the extreme measures undertaken by employers to make employees quit their jobs, and the inefficiency of the mobbing prevention mechanism from the perspective of the consequences a victim of mobbing faces.

Key words: mobbing, work, victim, Labour Act, protection