

Mobbing i školski knjižničar

Karmen Delač-Petković

Strojarsko brodograđevna škola za ind. i obrt. zanimanja, Rijeka
karmen.delac-petkovic@skole.hr

Sažetak

Članak govori o mobbingu u školskoj knjižnici s pozicije knjižničara¹ kao potencijalne žrtve mobbinga. Cilj je objasniti mobbing kao pojavu koja se ne događa drugima, već se može dogoditi svakome od nas te pojasniti metode mobiranja i posljedice koje ostavlja na žrtvu i radnu sredinu s težištem na prevenciju i obranu od mobbinga.

¹ U tekstu se pod “knjižničarom” podrazumijeva svaki zaposlenik u knjižnici, bio muškarac ili žena.

Što je mobbing?

Sustavno istraživanje mobbinga, kao društveno neprihvatljivog ponašanja, započelo je osamdesetih godina dvadesetog stoljeća. Mobbing je izučavan s različitih aspekata što je rezultiralo brojnim definicijama mobbinga. Jednostavnu, ali sveobuhvatnu definiciju mobbinga možemo naći na stranicama Wikipedije: *Mobbing je specifični oblik ponašanja na radnom mjestu, kojim jedna osoba ili skupina njih sustavno psihički zlostavlja i ponižava drugu osobu, s ciljem ugrožavanja njezina ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta, sve do eliminacije s radnog mjesta.*²

Sam naziv dolazi od engl. imenice *mob*³ i glagola *to mob* što označava *gomilu, svjetinu, rulju, ološ* odnosno organizirani napad takve grupe ljudi. Često se koristi i termin *work abuse*, odnosno *employee abuse*, što odgovara našim terminima *zlostavljanje na radu / radnom mjestu*, odnosno *zlostavljanje zaposlenika*. Izvedenica *mober* rabi se kao široki pojam za zlostavljača. Obično se smatra da zlostavljač mora biti nadređena, a zlostavljeni podređena osoba, što nije točno, jer se u 45% slučajeva radi o horizontalnom mobbingu (Milošević i Mustajegović, s. a.) budući da zlostavljač djeluje s istog društvenog položaja na kojoj je žrtva.

U engleskom govornom području često nailazimo na termine *bossing* i *bullying*. Prvi dolazi od riječi *boss* kojom označavamo šefa, odnosno upravitelja. Bossing je, dakle mobbing koji šef, odnosno nadređena osoba provodi nad svojim zaposlenicima. Takav “mali Napoleon” smatra da su svi niže rangirani zaposlenici dužni trpjeti njegovo maltretiranje upravo zbog svoje nižeg položaja na hijerarhijskoj ljestvici poduzeća. Bossing je primjer okomitog mobbinga koji u 95% slučajeva ide od vrha prema dnu, a samo u 5% slučajeva obratno (Milošević i Mustajegović, s. a.).

² Mobbing [Citirano 2013-4-30]. Dostupno na <http://hr.wikipedia.org/wiki/Mobbing>

³ Svi su prijevodi napravljeni prema: Filipović, Rudolf. Englesko-hrvatski rječnik. Zagreb: Školska knjiga, 1999.

Termin *bullying* dolazi od engl. imenice *bully* i koristi se za nasilje u školama. Vršnjačko nasilje može biti nasilje starijih učenika nad mlađima, nasilje jednog učenika nad jednim ili više učenika te nasilje grupe učenika nad jednim učenikom na putu do škole i u školi za vrijeme odmora pa i za vrijeme nastave. Posljednjih je godina u porastu *cyber bullying*, odnosno maltretiranje putem telefona, mobitela, interneta. S obzirom na učestalost vršnjačkog nasilja već u nižim razredima osnovne škole, dobro je da školski knjižničar zna prepoznati i spriječiti sve oblike nasilja.

Danas se stav o mobbingu ubrzano mijenja. U istraživanje i sankcioniranje mobbinga uključeni su psiholozi, psihijatri, policija i sudstvo, čime smo znatno, ali još nedovoljno, odmakli u rješavanju ovoga problema. Žrtvu mobbinga društvo više ne smatra odgovornom za mobbing (jer je “izazivala”) i ne tretira ju kao krivca koji treba snositi posljedice. Ipak, u rješavanju problema proizašlih iz mobbinga Hrvatska znatno zaostaje za Europom, što za posljedicu ima vrlo velik broj mobbiranih zaposlenika (15,4-53,4%) u odnosu na europski prosjek (9%) (Koić, 2005.).

Kako prepoznati mobbing?

Prvi je korak u obrani od mobbinga prepoznavanje i osvješćivanje problema. Iskustvo je pokazalo da je žrtvama iznimno teško shvatiti i prihvatiti da su napadi na njih planirani, vođeni i dobro organizirani. Tome pogoduju začudni stavovi, koje još uvijek možemo pronaći u medijima, da je knjižničar iskompleksirana osoba čiji osnovni problem nije mobbing, nego pogrešna percepcija sebe same. Takvi nazadni stavovi možda mogu pokolebati mladu i nesigurnu osobu, ali će i ona brzo shvatiti da se, primjerice, seksualno uznemiravanje ne događa “u njezinoj glavi” već u njezinoj knjižnici. Uvjeravanje da mobbing nije mobbing, već kadrovska politika firme, također je vrsta mobbinga.

Žrtvi postaje jasno da se radi o nemoralnom i protuzakonom ponašanju tek kad početna neugoda preraste u sustavno zlostavljanje koje traje više od šest mjeseci i ponavlja se barem jednom tjedno, kad organizirano napadanje na profesionalno i ljudsko dostojanstvo preraste u okrutno i društveno neprihvatljivo izživljavanje. Žrtva s vremenom postaje svjesna da ju mober, odnosno moberi, namjerno opstriraju i onemogućavaju joj normalan rad i život, i na profesionalnom i na privatnom planu. Što prije žrtva postane svjesna posljedica koje mobbing ostavlja na njoj, prije će se početi braniti, nasilje će se prije prekinuti i njegove će posljedice biti blaže.

Metode i faze mobiranja

Metode mobiranja u biti su identične bez obzira na kojem se radnom mjestu zatekla žrtva mobinga. Dakle, i knjižničar će, kao i svaki drugi zaposlenik, biti izložen istim nasilnim “mjerama” koje uključuju zakidanje žrtve u njezinim zakonskim pravima (primjereni radni uvjeti, stručno usavršavanje, bolovanje), okradanje žrtve i zakidanje na plaći, falsificiranje dokumenata, svjesno sabotiranje rada, davanje besmislenih poslova i stalno mijenjanje uputa za rad, davanje neizvedivih zadataka i rokova te kasnije optuživanje za nerad, pretovarivanje poslom ili uskraćivanje posla, namjerno uništavanje sredstava za rad i predmeta u žrtvinom vlasništvu, podcjenjivanje žrtvine stručnosti, stavova i mišljenja, prebacivanje na drugo, udaljeno, manje plaćeno ili teže radno mjesto te cenzuriranje, falsificiranje ili svojatanje žrtvinih postignuća. Česta metoda mobiranja je izoliranje žrtve i “zavjera šutnje” čime žrtva ostaje osamljena i u potpunosti izložena zlostavljanju.

Mober će se pri tom služiti prokušanim metodama – ogovaranjem žrtve, podmetanjem, klevetanjem, laganjem, ismijavanjem i omalovažavanjem žrtve, kako bi se žrtva okvalificirala kao neradnik i bolesnik asocijalnog ponašanja. Kontrola nad

cjelokupnim životom žrtve postiže se prisiljavanjem žrtve da izvan radnog vremena neplaćeno radi za firmu ili ustanovu (školu, knjižnicu) ili se druži sa svojim moberima.

Osobnost i ciljevi mobera

Mober je, u pravilu, snažno pozicionirana “nezamjenjiva” osoba koja sama mobira ili manipulira drugima i delegira ih da mobiraju nekoga u njezino ime. To je osoba s niskim samopoštovanjem, ali vrlo ambiciozna, koja se osjeća ugroženom od drugačijih suradnika jer je nedorasla svojim zadacima i nesposobna za kreativan i human pristup. Mober često postaje i osoba koja ima znatnih problema u drugim sferama života kao što su brak i obitelj.

Metode koje mober rabi karakteriziraju ga i kao bezosjećajnu osobu, osobu bez empatije, s antisocijalnim poremećajem ličnosti (sociopat) koja je izrazito sebična, nasilna i angažirana. Ako se radi o žrtvi koju je teško “maknuti”, mober će se ponekad samo zabavljati dugotrajnim perverznom mučenjem žrtve. Međutim, primarni je moberov cilj onesposobiti i ukloniti zaposlenika kojega mober procijeni potencijalno opasnim za sebe i svoju poziciju.

Žrtve mobbinga i posljedice mobiranja

Žrtve mobbinga su osobe različite od svoje sredine: mlada osoba među starima i obratno, školovana osoba među neškolovanima, žena među muškarcima i obratno, sposobna i uspješna osoba, osoba različite nacionalnosti, vjere i običaja, osoba koja različito izgleda uključujući invalide i bolesne osobe, osoba boljeg materijalnog ili

društvenog statusa, osoba koja radi “bolji” posao (veća plaća, ljepše radno mjesto, lakši posao, povoljnije radno vrijeme, manja udaljenost do posla...), osoba koja uživa ili bi mogla uživati neke povlastice, kreativna osoba... Često je to osoba koja nema “zaleđe” i nije politički angažirana. Beskrupulozni poslodavci koriste mobbing kao metodu kadrovske politike pa mobiraju novozaposlene radnike, one koji su pred mirovinom ili su “kadrovski višak”. Mobbingu su osobito izložene poštene osobe u nepoštenoj sredini i “neposlušne osobe”, odnosno sve osobe koje na bilo koji način odudaraju od svoje sredine.

Posljedice mobinga su očite: žrtva je zbunjena, uplašena, nervozna, frustrirana, pokazuje znakove stresa (PTSP), obolijeva od različitih bolesti, uključujući i ovisnosti (hrana, nikotin, alkohol, antidepresivi, analgetici, droga). Usredotočena je na obranu od mobbinga pa pokazuje smanjen interes i učinkovitost na radnom mjestu, što moberu olakšava realizaciju planova (Kostelić-Martić, 2005.).

Budući da je školski knjižničar samo jedan u školi, moguće ga je zlostavljati nasamo, bez svjedoka i bez straha da će se većina profesora solidarizirati s njim. Ostali zaposlenici slabo poznaju poslove školskog knjižničara jer još uvijek postoje jake predrasude o knjižnici kao sinekuri. Takav stav pogoduje *moberima*. Iskustvo je pokazalo da školski knjižničari često kao izlaz biraju pasivnost i šutnju, što je najgore rješenje. Ako nitko ne zna za mobbing, on se ne može dokazati, a žrtva se ne može braniti.

Međutim, podaci o mobbingu prije ili kasnije dopijaju u javnost. Sredina školu u kojoj se događa mobbing brzo prepoznaje kao nepoželjnog suradnika. To je stoga što se posljedice mobbinga – neprijateljsko okruženje, loša radna atmosfera, negativna selekcija kadrova i slaba radna postignuća, odnosno odgojno-obrazovni rezultati – izravno odražavaju na kvalitetu škole (Sabljak, 2009.).

Metode obrane od mobiranja

Žrtva mobbinga može popustiti pred mobiranjem ili mu se oduprijeti. Od žrtve koja popusti očekuje se da pristupi moberovom klanu te i sama usvoji njegove vrijednosti i njegov obrazac ponašanja. Ako se odluči za otpor, žrtva mora računati s dugotrajnom borbom i pojačanim zlostavljanjem.

Stoga žrtva mora što prije razviti strategiju obrane od mobbinga koja uključuje prepoznavanje mobbinga i djelovanje. Potrebno je kreativno i svrsishodno koristiti energiju, dobro razmisliti o problemu i ne donositi nagle odluke. Nužno je aktivirati se, educirati o mobbingu,⁴ što će knjižničaru biti lakše nego prosječnoj žrtvi, i uvesti novu organizaciju posla s težištem na sadržajima koje mober nije ograničio. Naglasak neka bude na kvaliteti, informiranju i uslugama okrenutim široj zajednici (Posavec, 2012., Graham Scot, 2007.). Potom žrtva treba napraviti svoj “program obrane od mobbinga”, prikupiti pisane dokaze o zlostavljanju (tzv. dnevnik o zlostavljanju) i razviti strategiju obrane koristeći pri tom osobna i tuđa iskustva. Mora oformiti svoj “tim za potporu” s kojim uvijek može razgovarati. To mogu biti bliske osobe i stručnjaci: sindikat, povjerenik zaštite na radu, udruga za zaštitu ljudskih prava, odvjetnik, obiteljski liječnik ili liječnik medicine rada, psiholog, psihijatar, svećenik, grupa samopomoći za žrtve mobbinga.

Nakon toga žrtva mora razgovarati s *moberom*, objasniti svoj stav i najaviti akcije protiv mobbinga, a zatim predati nadređenom pisanu pritužbu protiv mobinga, čak i u slučaju da je upravo on *mober*. Ukoliko to ne bude dovoljno da mobbing prestane, žrtva se može obratiti sindikatu i odvjetniku koji će, u dogovoru s njom, poduzeti zakonom propisane korake, uključujući i sudski proces protiv *mobera* (Rittossa i

⁴ Literatura o mobbingu je opsežna, ali ju svakako valja izučiti želimo li se učinkovito braniti od nasilja. Polazište neka budu zakoni (Zakon o radu, Zakon o osnovnom i srednjem školstvu, Kolektivni ugovor), zatim stručni tekstovi, a tek onda primjeri iz prakse o kojima su često dostupne samo nepotpune informacije. Kvalitetnu literaturu žrtva može dobiti od stručnjaka koji se bave prevencijom mobbinga i saniranjem njegovih posljedica.

Trbojević Palalić, 2007.). Napuštanje radnog mjesta, osobito u doba današnje velike nezaposlenosti, treba biti posljednje što će žrtva učiniti. Bitno je prekinuti začarani krug i ustrajati u borbi za svoje ljudsko dostojanstvo, po mogućnosti mirnim putem (Mobbing: Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga: Savjeti, 2013.).

Iznimno je važno da žrtva mobbinga sačuva vedar duh, druži se s ljudima i trenira komunikacijske vještine i tehnike relaksacije. Kako bi se žrtva mogla učinkovito braniti, od presudne je važnosti da ojača.

Što može učiniti školski knjižničar?

Svaki će školski knjižničar prije ili kasnije doći u situaciju da razgovara sa žrtvama mobbinga ili bullinga, a dio će ih i sam postati žrtvom takvoga ponašanja. Da bi pomogao svojim korisnicima riješiti taj problem (kao što im pomaže i u različitim drugim situacijama koje izlaze iz okvira knjižničarskih poslova) knjižničar, ponajprije, ne smije sam organizirati bilo kakav mobbing, sudjelovati u njemu, podupirati ga ili prešućivati.

Od knjižničara se očekuje da sagleda događaje s odmakom, prvi se obratiti korisniku koji ima problema i podijeli s njim svoja iskustva i saznanja. Bitno je saslušati, razgovarati, pojasniti, uputiti, utješiti, pomoći... Još je važnije podučiti žrtvu kako se oduprijeti mobbingu i kako kontrolirati stres.

Knjižničar će se, zbog svoje stručnosti te široke opće kulture, lakše nositi s napadima *mobera* kad do njih dođe, ne zato što je nužno emocionalno čvršći već zato što će se znati bolje organizirati i obraniti. Iz tih će razloga knjižničar biti i dobrodošao član različitih timova za prevenciju mobbinga kakvi se danas formiraju u razvijenim zemljama.

Zaključak

Svatko od nas može postati, ali ne smije ostati žrtvom mobbinga. Mobbing je raširen, ali posve neprihvatljiv obrazac ponašanja. Stoga je bitno da se tome učinkovito odupremo. Zato, neka borba protiv mobbinga bude dio našeg šireg zalaganja za bolji status školskih knjižničara. Svi zaposlenici, uključujući školske knjižničare, imaju moralno i zakonsko pravo ustati protiv mobbinga. I oni to danas, u sve većem broju, čine. *Moberima* više nije lako, a u budućnosti će im biti još teže.

Izvori i literatura

1. Graham Scot, Gini. Vodič za preživljavanje na poslu s lošim šefovima. Zagreb: V.B.Z., 2007.
2. Koić, Elvira. Mobing, tokenizam, seksualno uznemiravanje žena na radnom mjestu. *Kruh i ruže*, 15, 26 (2005.), str. 46-53.
3. Kostelić-Marić, Andreja. Mobing: psihičko maltretiranje na radnome mjestu: kako prepoznati mobing, kako se braniti i kako ga spriječiti. Zagreb: Školska knjiga, 2005.
4. Milošević, Milan i Mustajbegović, Jadranka. Mobbing – psihološko zlostavljanje na radnom mjestu. [Citirano 2013-4-30]. Dostupno na http://www.snz.unizg.hr/~mmilosev/ppt/Mobbing_psiholosko_zlostavljanje%20na%20radnom%20mjestu.ppt
5. Mobbing [Citirano 2013-4-30]. Dostupno na <http://hr.wikipedia.org/wiki/Mobbing>
6. Mobbing: Udruga za pomoć i edukaciju žrtava mobbinga: Savjeti. Dostupno na: <http://mobbing.hr/savjeti/>

7. Posavec, Robert. Status školskih knjižničara unutar organizacija u kojima djeluju. Smjernice za rad školskog knjižničara: zbornik radova: Dubrovnik, 2.-24. ožujka 2012. Zagreb: Agencija za odgoj i obrazovanje, 2012., str. 91-94.
8. Rittossa, Dalida i Trbojević Palalić, Milana. Kaznenopravni pristup problematici *mobbinga*. Zbornik Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci, 28, 2(2007.), str. 1325-1351.
9. Sabljak, Mladen. Sumrak hrvatskog školstva: kronologija jednog mobbinga. Zagreb: vlastito izdanje, 2009.