

Mobing

Bižić R

Klinika za ortopediju, Klinički bolnički centar Zagreb

Uvod

Psihičke su posljedice zlostavljanja na radnom mjestu sve češći razlog zbog kojeg se osobe obraćaju stručnjacima za pomoć. Udruga za mobing navodi da im se dnevno obrati i do četiri osobe koje traže pomoć i pravnu zaštitu vezano uz mobing.

Prvi znanstvenik koji je počeo istraživati ovaj fenomen je bio njemački psiholog Heinz Leymann. Prema Leymannu: "Mobing ili psihološki teror u poslovnom životu odnosi se na neprijateljsku i neetičku komunikaciju koja je usmjerena na sistematičan način od strane jednog ili više pojedinaca, uglavnom prema jednom pojedincu, koji je zbog mobinga stavljen u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti da se obrani i držan u njoj pomoću stalnih maltretirajućih aktivnosti. One se odvijaju s velikom učestalošću (najmanje jednom tjedno) i u dužem razdoblju (najmanje 6 mjeseci). Zbog visoke učestalosti i dugog trajanja neprijateljskog ponašanja to maltretiranje dovodi do značajne mentalne, psihosomatske i socijalne patnje.

«Mobing je vrlo opasan jer onome kome se događa ništa nije jasno: svi su oko vas, pa i onaj tko vas izravno zlostavlja (najčešće šef, a ponekad i kolega), ljubazni s vama, a rade vam iza leđa i vi to osjećate«, objašnjava psihologinja, doc. dr. Nataša Jokić-Begić s Odsjeka za psihologiju zagrebačkog Filozofskog fakulteta. »Mobing je posebno nezgodan jer udara na samopoštovanje«, ističe ona. »Kad vas počnu pretrpavati poslom ili vam ne daju da radite, kad vas izoliraju i prestanu pozivati na kavu, uvjereni ste da nešto s vama nije u redu i ne pomišljate da vas zapravo netko zlostavlja s namjerom da vas otjera s radnog mjesta, bilo zato što vas smatra viškom ili zato što vam je zavidan i ugrožen je vašom sposobnošću«.

Aktivnosti kojima se radnik zlostavlja mogu se podijeliti na napade na mogućnost adekvatnog komuniciranja, napadi na mogućnost održavanja socijalnih odnosa, napadi na osobnu reputaciju, napade na kvalitetu profesionalne situacije, napadi na zdravlje. Ove aktivnosti odvijaju se po stupnjevima.

Stupnjevi mobinga

Prvi stupanj: kao njegova moguća osnova pojavljuje se neriješen sukob između suradnika, a posljedica je poremećeni međuljudski odnos. Izvorni se sukob ubrzo zaboravlja, a zaostale agresivne težnje usmjeravaju se prema odabranoj osobi. Tu se pojavljuju napadi na mogućnost adekvatnog komuniciranja - nadređeni i/ili kolege ograničavaju mogućnost izražavanja žrtve; žrtva se prekida u razgovoru; odbijaju se neverbalni kontakti sa žrtvom (izbjegavaju se pogledi, ne primjećuju se znakovi npr. dizanje ruke itd.).

Drugi stupanj: potisnuta agresija eskalira u psihoteror. Počinju napadi na mogućnost održavanja socijalnih odnosa - žrtva se stalno izolira, nitko joj se ne obraća, svi se ponašaju kao da žrtva ne postoji, žrtva je premještena u ured daleko od kolega, ne poziva se na zajedničke sastanke, neformalna druženja kolega i slično. Počinje se osjećati, a naposljetku doista i postaje manje vrijednim subjektom koji u svojoj radnoj okolini gubi ugled, potporu i pravo glasa.

Treći stupanj: već obilježena i neprekidno zlostavljana osoba postaje "vreća za udarce", "dežurni krivac" za sve propuste i neuspjehe kolektiva. Počinju napadi na osobnu reputaciju - izmišljanje priča o žrtvi i njenom privatnom životu, ogovaranje, ismijavanje, negativni komentari osobnih karakteristika žrtve itd.

Četvrti stupanj: napadi na kvalitetu profesionalne situacije - stalne kritike i prigovori, vrijeđanja, pretjerana kontrola, stalna kažnjavanja i niska ocjena rada, žrtvi se ne daju radni zadaci i oduzimaju joj se sredstva za rad, npr. telefon, računalo (sindrom "praznog stola"), zadaju joj se zadaci neprilagođeni profesionalnoj kvalifikaciji (zadaci su ili prejednostavni ili preteški i zahtijevaju od žrtve sposobnosti koje nema, cilj je natjerati žrtvu da pogriješi), zatrpavanje zadacima i određivanje kratkih rokova (sindrom "punog stola"), stalno mijenjanje radnih zadataka. Taj je stupanj karakterističan po očajničkoj "borbi za opstanak" žrtve, kod koje se tada pojavljuje sindrom izgaranja na poslu, tj.

kronični sindrom umora, psihosomatski ili depresivni poremećaji. U vrtlogu spletki, poniženja, prijetnji, psihičkog zlostavljanja i mučenja, žrtva gubi svoje profesionalno i ljudsko dostojanstvo. Počinje se osjećati, a naposljetku doista i postaje manje vrijednim subjektom koji u svojoj radnoj okolini gubi ugled, potporu i pravo glasa.

Peti stupanj: napadi na zdravlje - žrtvu se prisiljava obavljati zadatke koji narušavaju njeno zdravlje, ne dopuštaju se godišnji odmori i slobodni dani, prijeti se fizičkim napadima, žrtvu se seksualno zlostavlja (u nekim istraživanjima pod terminom "mobbing" se podrazumijeva samo psihološko zlostavljanje i proučava se odvojeno od seksualnog zlostavljanja i tjelesnog nasilja, dok su u drugim tjelesno i seksualno nasilje samo jedan od oblika mobinga -moralnog maltretiranja).Uglavnom nakon višegodišnjeg terora, žrtve obolijevaju od kroničnih bolesti i poremećaja, napuštaju posao ili posežu za suicidalnim izlazom. Posljedice nehumanog mobing ponašanja mogu biti katastrofalne i razorne za samu osobu, njeno zdravlje i obitelj, ali i za društveni sustav. Odražavaju se na svim područjima žrtvinog života.

Vrste mobinga

S obzirom na smjer akcija mobing dijelimo na okomiti i vodoravni. Okomiti mobing se odnosi na situacije u kojima pretpostavljeni zlostavlja jednog podređenog radnika ili pretpostavljeni zlostavlja jednog po jednog radnika dok ne uništi čitavu skupinu (strateški mobing, "bossing") ili jedna skupina radnika (podređenih) zlostavlja jednog pretpostavljenog. Vodoravni se mobing javlja između radnika koji su u jednakom položaju u hijerarhijskoj organizaciji. Osjećaj ugroženosti, ljubomora i zavist mogu potaknuti želju da se eliminiira neki kolega, pogotovo ako postoji uvjerenje da njega eliminacija vodi napretku u karijeri. Čitava skupina radnika zbog unutrašnjih problema, napetosti i ljubomore može izabrati jednog radnika "žrtvenog jarca" na kojem će dokazati da su snažniji i sposobniji.

Žrtve mobinga

Istraživanja su pokazala tko su karakteristične žrtve mobinga "poštenjaci" - osobe koje su uočile i prijavile nepravilnosti u radu, tjelesni invalidi, mlade osobe tek zaposlene i starije osobe pred mirovinom, osobe koje traže više samostalnosti u radu ili bolje uvjete rada, osobe koje nakon godina besprijekornog rada traže priznavanje radnog položaja i povećanje plaće, višak radne snage, te pripadnici manjinskih skupina; različite religije (u mnogim europskim zemljama pripadnici muslimanske vjeroispovijesti ponekad su izloženi ismijavanjima zbog čestih napuštanja radnog mjesta i odlaska na molitvu, 3-4 puta na dan), drugačijeg etničkog porijekla, različitog spola (žena u skupini muškaraca ili muškarac u skupini žena), različite seksualne orijentacije, vrlo kreativne osobe, ekscentrične osobe, bolesne osobe - česta izbijanja s radnog mjesta zbog bolovanja mogu izazvati nezadovoljstvo u poslodavca. Često su postupci usmjereni na pogoršanje zdravstvenog stanja radnika (npr. radniku koji ima bolove u kralješnici dodjeljuje se poslovi utovarivanja i istovarivanja i sl.), zadnje zaposleni u nekom poduzeću. Postojeća skupina ljudi zbog osjećaja ugroženosti započinje odmah s mobingom, s izoliranjem, omalovažavanjem.

Reakcije žrtava mobinga

Istraživanja pokazuju uobičajeni obrazac reagiranja na moralno zlostavljanje. Karakteristične su sljedeće reakcije:

1. Početno samookrivljavanje - prva je pomisao žrtve da je on/ona sigurno nešto pogriješio i da krivnja leži u njemu. Uobičajene su misli koje se javljaju u tom razdoblju: "U čemu sam odgovoran za situaciju koja se dogodila (kreirala)", "U čemu sam pogriješio", "Ne razumijem što se zbiva", a karakteristični su osjećaji zbuđenosti i anksioznosti.
2. Osamljenost - osjećaj da je ostao sam i da se to samo njemu događa. Žrtva se često srami zbog svega što se događa i boji se da joj drugi neće vjerovati, pa stoga ne govori o problemu s obitelji i prijateljima. Također se javlja bojazan kako bi ga drugi mogli okrivljavati. Ponekad ako i iznesu svoj problem, u obitelji ne nailaze na podršku, odnosno na samom početku možda i imaju podršku, ali nakon nekog vremena podrška nestane. Ta se pojava zove dvostruki mobing. Uobičajena misao koja se javlja u tom razdoblju je: "Drugima se to ne može dogoditi", a karakteristični su osjećaji anksioznosti i depresije.
3. Osobno obezvrjeđivanje - osjećaj bezvrijednosti je samo jedan od simptoma prave depresije koja je često jedna od posljedica mobinga. Žrtva je preplavljena mislima: "Nisam na razini te situacije", "Ne mogu riješiti problem, jer sam nesposoban, ništa ne vrijedim".

Posljedice mobinga na zdravlje

Svako zlostavljanje, pa tako i ono na radnom mjestu, nosi rizik trajnog oštećenja zdravlja. Intenzitet i vrsta posljedica ovisi o tri kategorije čimbenika: intenzitetu mobinga (moralnog zlostavljanja), dužini

trajanja i karakteristikama žrtve (crtama ličnosti). Najčešće su posljedice mobinga sindrom kroničnog umora, reaktivna depresivna stanja, reaktivna psihotična stanja paranoidnog tipa, kronični posttraumatski stresni poremećaj i suicid kao najtragičnija posljedica. Osoba izložena mobingu postaje demotivirana, smanjeno produktivna, izostaje s posla, razvija psihičke i fizičke poremećaje zbog kojih odlazi na bolovanja i u prijevremenu mirovinu. Potrebna psihološka i medicinska pomoć zahtijeva podmirenje troškova liječenja i rehabilitacije. Po Leymannu svaki radnik tijekom svog radnog vijeka ima 25% šanse biti barem jednom žrtva mobinga. Zdravstvene se smetnje i simptomi žrtava mobinga javljaju na tri razine funkcioniranja:

1. Promjene na socijalno-emocionalnoj razini - poremećaji raspoloženja kao što je depresija, anksioznost, krize plača, opsesivna ideacija (stalno razmišljanje o problemu), osjećaj depersonalizacije, napadi panike, socijalna izolacija, nedostatak interesa za druge ljude ili za članove obitelji, emocionalna otupjelost.
2. Promjene na tjelesno-zdravstvenoj razini - glavobolje, poremećaji spavanja, osjećaj gubitka ravnoteže s vrtoglavicom, poremećaji u probavnom sustavu, osjećaj pritiska u prsima, nedostatak zraka, srčane poteškoće, kožne promjene, smanjenje kinestetičke osjetljivosti.
3. Promjene u ponašanju (poremećaji ponašanja) - agresivnost (hetero ili autoagresija), pasivizacija (npr. hipersomnija), poremećaj hranjenja (smanjenje ili povećanje apetita), učestalo korištenje alkohola, cigareta, lijekova, seksualni poremećaji (npr. smanjenje seksualne želje i poremećaj u seksualnoj aktivnosti).

Treba razlikovati obični umor od tzv. sindroma izgaranja na poslu. On je čest u svim profesijama u osoba koje su svoj rad započele s puno entuzijazma i očekivanja, sa silnom željom da uspiju, pobjede ili pomognu drugim ljudima. Izgaranje na poslu obuhvaća promjene odnosa prema poslu i promjenu ponašanja prema klijentima, progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada što se ne događa u slučajevima običnog umora. Taj je sindrom karakterističan za osobe koje su izložene mobingu. Prema istraživanjima Leymanna i Gustavssona, rezultat mobinga na radnom mjestu u Švedskoj su i neki drugi psihički poremećaji, npr. poremećaj prilagođavanja, kronični posttraumatski stresni poremećaj (20%) i trajne promjene osobnosti nakon posttraumatskog stresnog poremećaja te čak 10-20% od ukupnog broja počinjenih samoubojstava. Oni ističu veliku važnost uzimanja okupaciono-socijalne anamneze, koja obuhvaća kronološki opis traumatskog iskustva kako bi se mogao odrediti mobing kao uzrok smetnji čime se diferencijalno dijagnostički isključuje sumanutni poremećaj, bipolarni poremećaj, poremećaj prilagođavanja ili poremećaj osobnosti.

Tko su moberi?

Psiholozi tvrde da su zlostavljači moberi osobe s poremećajem ličnosti. To su manje sposobne, ali moćne osobe bez kapaciteta za ljubav, radost, igru, kreativnost, davanje i dijeljenje. Njima se lako pridružuju slabi u strahu da ne postanu žrtve. Mobingom prikrivaju nemoć u nekoj drugoj sferi svojega života (najčešće privatnog, u braku ili obitelji) formirajući oko sebe grupu u kojoj dokazuju svoju moć i važnost na račun žrtve. Često se zlostavljači zapravo osjećaju podređeno (iza svake prepotencije stoji neka impotencija). Nerijetko to čine iz osobnog straha da neće biti cijenjeni ili da će sami postati nečijom žrtvom. Neki zlostavljaju i svjesno s namjerom da naškode drugome ili da ga prisile da napusti radnu sredinu. To čine kad se osjećaju ugroženo ili u situacijama kada postoji npr. višak radne snage. U kriznim vremenima nekih tvrtki "žrtveno se janje" izabire zbog unutrašnjih problema i napetosti, pa na njemu svi sami sebi dokazuju da su snažniji i sposobniji. Paradoks je u tome što su moberi osobe koje imaju psihičke poremećaje osobnosti, a žrtve mobinga na kraju moraju potražiti psihološku pomoć.

Ubrzane društvene promjene pojedincu postavljaju velike prilagodbene zahtjeve. U vrtlogu prilagođavajućeg samoodržanja pojedinac ne samo da pristaje trpjeti stres kako bi opstao, nego ga i sam proizvodi kako bi osigurao osobnu korist. Mobing je oblik usmjerene proizvodnje stresa. To je oblik agresivne emocionalne zloupotrebe usmjerene na osobnost žrtve koja razara njeno emocionalno okruženje, najprije obitelj prema modelu razvoja posttraumatskog stresnog poremećaja. Mobing kao društvena patološka pojava značajno utiče na radnu atmosferu i radni učinak u organizacijama pa se nameće potreba strateškog pristupa u razvoju programa zaštite od mobinga i organiziranje akcija kojima bi se poboljšalo stanje kolektiva. Naime, mobing nije tip sukoba čije rješenje može otvoriti prostor pozitivnim promjenama. Naprotiv, on je izraz negativne energije koja proizlazi iz namjernog nerješavanja svakodnevnih konflikata i namjernog održavanja atmosfere nerazumijevanja. Komunikacija u takvoj atmosferi postaje neprijateljska, nemoralna i neetična. U njoj je jedna ili više osoba negativno usmjereni na žrtvu kojoj je unaprijed određena uloga bespomoćnosti i nezaštićenosti.

"Analizirajući vrste mobinga možemo zaključiti da u Hrvatskoj pravog strateškog mobinga ima u znatno manjoj mjeri nego, npr., u Italiji. Razlog je i u tome što je u Hrvatskoj jednostavnije otpustiti

radnika, jer radno zakonodavstvo nije usuglašeno sa svim pozitivnim europskim pravima radnika. Zbog toga nakon udruživanja, reorganizacije ili modernizacije mnogi nisko kvalificirani radnici lako ostaju bez posla, dok će samo na rukovoditeljima biti proveden strateški mobing. S druge strane "bossing" - jedna od vrsta okomitog mobinga - prisutan je u velikom postotku u Hrvatskoj. Nakon privatizacije je u mnogim poduzećima bilo odmah jasno da postoji višak radne snage i da je potrebna reorganizacija i modernizacija. Novi vlasnici nisu željeli, a niti imali sredstava za potrebna ulaganja. Njihov je jedini cilj bio što veći profit u što kraćem vremenu. Odgovorne su osobe ovlaštene rabiti sva sredstva da bi se ostvarili postavljeni ciljevi. Vrijeđanje, kritiziranje radnika, preopterećenost radnim zadacima, odbijanje slobodnih dana ili godišnjih odmora su crna svakodnevnica svih onih koji u teškim ekonomskim uvjetima, u kojima se još uvijek nalazi Hrvatska, ne mogu napustiti jedino moguće radno mjesto, pogotovo ako govorimo o malim urbanim sredinama gdje je velika nezaposlenost. U tom smislu Hrvatska kao tranzicijska zemlja ponavlja sve porođajne muke početne organizacije gospodarstva po kapitalističkom tipu.

Naša klinička iskustva govore o sve većem broju klijenata koji se obraćaju za pomoć zbog zlostavljanja na poslu, ali još nema šireg istraživanja toga fenomena. Često se klijenti žale na nepoštivanje radnog vremena od strane nadređenih koji zahtijevaju potpunu posvećenost poslu prijeteći otkazom, ako se njihovi zahtjevi ne poštuju. Kako je nezaposlenost velika i prijetnja otkazom nije bezazlena, radnik pristaje na sve što mu je naređeno, nemajući pri tome nikakve zaštite (u Europi ipak postoje moćne sindikalne organizacije). Radnik razvija osjećaj bespomoćnosti (koji nije iracionalan), što predstavlja početak ozbiljnih psihičkih reakcija. Prema našim kliničkim iskustvima posebice su pogođene žene. Naime, nepredvidive naredbe nadređenog za produžavanjem radnog vremena mogu kompromitirati bračne i obiteljske odnose. Žene često dolaze po psihološku pomoć zbog konfliktne situacije u kojoj se nalaze: šef zahtijeva da ostane na poslu i nekoliko sati duže, prijeteći pri tome otkazom, a suprug ne vjeruje i pokazuje ljubomorne reakcije. Majčinska je uloga također ugrožena nesigurnošću radnog mjesta."^{1,2}

Literatura

1. "Socijala psihijatrija" br. 1 (Social psychiatry) 2003; vol,31: str 25-31.
2. www.mobinq.hr

Kontakt

Romana Bižić
Klinika za ortopediju, Klinički bolnički centar Zagreb
E-mail: rbizic@net.hr