

# **MOBING - PRELIMINARNO ISTRAŽIVANJE STAVOVA O UZNEMIRAVANJU NA RADNOM MJESTU**

## **MOBBING - A PRELIMINARY SURVEY OF THE HARASSMENT IN THE WORKPLACE**

STRUČNI ČLANAK

*Pred. VŠ Katica Deljak\**

### **Sažetak**

*Članak je sastavljen od dva osnovna dijela. U prvom su prikazane neke osnovne teorijske činjenice o mobingu, kao što su vrste i sudionici u mobingu. U drugom dijelu su predstavljene rezultati istraživanja o rasprostranjenosti mobinga na području Bosne i Hercegovine. Rezultati su prvo obrađeni na temelju cijelog ispitivanog uzorka. U zadnjem dijelu članka su testirane hipoteze.*

**Ključne riječi:** *mobing, vertikalni mobing*

### **Abstract**

*Article is made up of two main parts. The first presents some basic theoretical facts about mobbing, such as type of activities and participants in bullying. The second part presents the results of surveys on the prevalence of mobbing in Bosnia and Herzegovina. Results are first processed on the basis of the entire sample. In the last part of the article are tested hypotheses.*

**Key words:** *mobbing, vertical mobbing.*

## **1. UVOD**

Mobing je specifični oblik ponašanja na radnom mjestu, kojim jedna osoba ili skupina njih sustavno psihički (moralno) zlostavlja i ponižava drugu osobu, s ciljem ugrožavanja njezina ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta, sve do eliminacije s radnog mjesta ([www.leymann.se/English/frame.html](http://www.leymann.se/English/frame.html)). Kao medicinski fenomen zlostavljanja na poslu, mobing ostavlja posljedice na duševno i tjelesno zdravlje žrtve, a poslodavcima ostavlja negativne posljedice na produktivnost i troškove proizvodnje. „Psihološki teror ili mobing na poslu uključuje neprijateljske i neetične komunikacije sistematski usmjerene od strane jednog ili više pojedinaca, uglavnom prema jednoj osobi, koja zbog mobinga postaje bespomoćna i nad njom se počinju vršiti dugotrajnije mobizirajuće aktivnosti ([www.leymann.se/English/frame.html](http://www.leymann.se/English/frame.html)).

Razlikuju se vertikalni i horizontalni mobing. Vertikalni mobing se odnosi na situacije u kojima „*mober*“ zlostavlja pojedinog radnika ili pak zlostavlja jednog po jednog radnika dok ne uništi čitavu skupinu (strateški mobing ili „*bossing*“). No, ima i slučajeva kada jedna skupina radnika zlostavlja pretpostavljenog. Vodoravni se javlja između radnika koji su u jednakom položaju u hijerarhijskoj organizaciji. Vertikalni mobing je učestaliji, te se on posebno izučava u ovom radu.

---

\* Visoka škola „Logos centar“ u Mostaru. E-mail: [katica.logos@gmail.com](mailto:katica.logos@gmail.com)

Uzimajući u obzir da je veća prisutnost vertikalnog mobinga, nego li upoznatost sa samim pojmom tog problema, predmet istraživanja ovog rada je odrediti koliko je vertikalni mobing prisutan na našim prostorima, odnosno koliko su učestali osnovni pokazatelji vertikalnog mobinga.

Visoka stopa nezaposlenosti u BiH, siva ekonomija i veća ponuda, nego potražnja na tržištu radne snage, stvara plodno tlo za postojanje vertikalnog mobinga.

Cilj rada je dokazati da postoji mobing u našim radnim organizacijama. Potrebno je utvrditi da ljudi nisu dovoljno upoznati s činjenicom da neka ponašanja nadređenih nisu zakonita. Kroz rad će se pokušati utvrditi da su zaposleni radi posla i straha od nadređenih pristali na određena ponašanja i izbjegli reagiranje, te smatra li većina takvo ponašanje kao uobičajeno i normalno za radno mjesto.

Treba utvrditi dovodi li situacija na tržištu radne snage do velike mogućnosti nastanka i razvoja vertikalnog mobinga. Između ostalog, rezultati bi trebali pokazati da je vertikalni mobing učestaliji kod ženskih osoba, kod osoba nižeg stupnja obrazovanja, kod onih na nižim pozicijama u poduzeću i kod onih koji nisu u stalnom radnom odnosu.

Istraživanja u Hrvatskoj, koja je proveo web portal Poslovni.hr, pokazuju da je čak 84% njihovih ispitanika bilo psihički zlostavljano na radnom mjestu ([www.poslovni.hr](http://www.poslovni.hr)). U Bosni i Hercegovini rezultati sličnih istraživanja ne postoje. Polazeći od toga i činjenice da su Hrvatska i BiH godinama bile politički i ekonomski povezane, za očekivati je da je situacija slična i u BiH, te da je mobing prisutan na radnim mjestima i na našim prostorima.

Iz navedenog se dolazi do temeljne hipoteze rada:

H1. Određeni oblici vertikalnog mobinga postoje na radnim mjestima u BiH.

Nezavisna varijabla u ovoj hipotezi je postojanje vertikalnog mobinga, a zavisna su radna mjesta u Bosni i Hercegovini. Iz glavne hipoteze proizlaze i druge, pomoćne hipoteze rada:

H2. Mobing je češći kod osoba ženskog spola.

H3. Mobing je češći kod osoba nižeg obrazovnog stupnja.

H4. Mobing se češće vrši nad osobama koje imaju nižu poziciju u organizaciji.

U radu su korištene sljedeće metode (Kukić, Markić, 2006): metode indukcije i dedukcije, metode analize i sinteze, metode dokazivanja i opovrgavanja, klasifikacije, dokazivanja i opovrgavanja, komparacije. Za prikupljanje podataka je korištena tehnika ispitivanja, odnosno, anketiranje koje je realizirano individualnim dodirima s ispitanicima. Tehničko sredstvo korišteno u istraživanju je anketni upitnik.

## 2. MOBING

Mobing (eng. *work abuse, employee abuse*) je specifični oblik ponašanja na radnom mjestu, kojim jedna osoba ili skupina njih sustavno psihički (moralno) zlostavlja i ponižava drugu osobu, s ciljem ugrožavanja njezina ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta, sve do eliminacije s radnog mjesta ([www.mobbing.hr/mobbing.html](http://www.mobbing.hr/mobbing.html)). Zlostavljana je osoba bespomoćna, u nemogućnosti je da se obrani. Takve se aktivnosti odvijaju najmanje jednom tjedno, tijekom najmanje šest mjeseci. Neki od mnoštva termina za mobing glase: psihološko zlostavljanje, psihološko maltretiranje, psihološki terorizam, moralno maltretiranje, moralno zlostavljanje (Krkač, 2007).

Riječ mobing (mobbing) dolazi od engleskog glagola *to mob*, što u hrvatskom jeziku znači bučno navaliti, nasrnuti u masi i imenice *mob* koja znači rulja, gomila, puk, svjetina, ološ. Taj termin se koristi u švedskoj, njemačkoj i talijanskoj literaturi, dok se u zemljama engleskog govornog područja koristi termin *bulling*, a u SAD-u su najčešći termini *work abuse* ili *employee abuse*. U Hrvatskoj se pojam mobing pokušava prevesti kao: psihičko zlostavljanje, psihičko maltretiranje, psihički teror, moralno zlostavljanje, ali se ipak, najčešće koristi termin

mobing. Mobing postoji otkad postoji i ljudski rod, ali tek u posljednjih 20-ak godina privlači pozornost znanstvenika. Prvi znanstvenik koji istražuje tu pojavu je *Heinz Leymann*, njemački psiholog, koji je živio i odrastao u Švedskoj. Do svoje smrti, 1999. godine, napisao je nekoliko knjiga i mnoštvo znanstvenih članaka o mobingu. Prvi je upotrijebio pojam mobing za određena ponašanja na radnom mjestu, odredio njegova obilježja, posljedice za zdravlje, a osnovao je i kliniku za pomoć žrtvama mobinga.

Prema Leymannu ([www.leymann.se/English/frame.html](http://www.leymann.se/English/frame.html)), mobing se počeo proučavati tek u posljednje vrijeme iz dva razloga. Prvi je taj što se promijenila koncepcija odnosa prema radniku i radnim odnosima, mijenja se kultura rada. Drugi razlog povećanja učestalosti mobinga su velike promjene u gospodarstvima, poput povećane konkurencije na tržištu, globalizacija, organizacijske promjene, ekonomska kriza, *new economy*, nesigurnost radnih mjesta i očekivanje fleksibilnosti radnika. Svijest znanstvenika o tome da se zdravlje radnika ne ugrožava i ne uništava samo kemijskim, fizičkim i biološkim uzrocima, nego i psihosocijalnim i organizacijskim, dovela je organiziranja kongresa o mobingu.

Mobing je društveni problem. Šira društvena zajednica je shvatila da žrtve mobinga ne izazivaju troškove samo organizacijama, nego i cijelom društvu. Jedino oružje protiv mobinga je prevencija na različitim razinama. Potrebno je informirati radnike, sindikate, poslodavce, odgovorne za upravljanje ljudskim potencijalima, profesionalce poput psihologa, psihijata, liječnika i odvjetnika. Najbolje zakone o mobingu nalazimo u Švedskoj, Norveškoj, Francuskoj i Švicarskoj. „Mober“ je kazneno odgovoran, a žrtva može zatražiti odštetu za nanesenu joj „biološku štetu“. Uz žrtvu, na gubitku je i poduzeće – npr. u Njemačkoj radnik izvrnut mobingu poduzeće košta između 25 i 75 tisuća eura godišnje zbog gubitaka uzrokovanih izbjavanjem s posla, smanjenog radnog učinka te grešaka u radu, a po Leymannu svaki radnik tijekom svog radnog vijeka ima 25% šansu da postane žrtvom mobinga. Na našim područjima je jednostavnije otpustiti radnika, jer radno zakonodavstvo nije usuglašeno sa svim pozitivnim europskim pravima radnika. Udruživanje, reorganiziranje ili moderniziranje mnoge nisko kvalificirane radnike ostavljaju bez posla, dok se samo na rukovoditeljima provodi strateški mobing. Nedavno je u Hrvatskoj prvi put donesena pravomoćna presuda za mobing, gdje su optuženici nepravomoćno osuđeni, jedan na 6 mjeseci zatvora zbog verbalnog zlostavljanja, a drugi uvjetnu kaznu od 6 mjeseci zatvora s rokom kušnje od dvije godine ([www.jutarnji.hr](http://www.jutarnji.hr)).

## **2.1. Sudionici u mobingu i posljedice**

Mobing je proces u koji je uključeno više strana. S jedne strane je žrtva mobinga, s druge zlostavljač. Važnu ulogu u postojanju mobinga ima i organizacija, ali i određeni čimbenici izvan organizacije

Svatko može postati žrtvom mobinga, jer ne određuju samo osobine ličnosti žrtvu, nego situacije u kojoj se nalazi, ali i mnogi drugi razlozi. Često izgleda da su osobe koje su odgovorne, motivirane za rad, uredne, savjesne, osjetljive na priznanje i na kritiku i s visokim osjećajem za socijalnu pravdu idealne žrtve. Postoji nekoliko tipičnih žrtava mobinga, a to su „poštenjaci“ – osobe koje su prijavile nepravilnosti u radu, nepoštivanje pravila rada ili nepoštivanje zakonskih odredbi koje su uočili u svojoj tvrtki, fizički invalidi., mlade, tek zaposlene osobe te osobe koje su pred mirovinom, osobe koje traže nove instrumente za rad ili više samostalnosti u radu, osobe koje traže priznavanje rada ili povećanje plaće i „različiti“-manjine u smislu različite ideologije, religije, etničkog ili regionalnog podrijetla, spola, seksualne orijentacije. Tu spadaju i vrlo kreativne, ekscentrične i bolesne osobe, kao i posljednji zaposleni, ali i svi oni koji se po nekom svom obilježju razlikuju od ostatka zaposlenih u organizaciji. Zlostavljač je osoba koja psihološki maltretira svoju žrtvu napadima usmjerenima na radnika kao osobu, na njegov rad i sl. On često pronalazi suradnike, te uvjerava druge da je

žrtva štetna za poduzeće. Često je najvažnija osobina zlostavljača egocentričnost i narcisoidnost.

Kad se govori o zlostavljaču, najčešće je to osoba s poremećajem ličnosti. To su manje sposobne, ali moćne osobe bez kapaciteta za ljubav, radost, igru, kreativnost, davanje i dijeljenje. A njima se lako pridružuju i drugi slabi u strahu da ne postanu žrtve, identificiraju se s agresorom, odnosno staju na njegovu stranu. Mobingom prikrivaju nemoć u nekoj drugoj sferi svojeg života (najčešće privatnog, tj. u braku ili obitelji), formirajući oko sebe grupu u kojoj dokazuju svoju moć i važnost na račun žrtve. Često se zlostavljači zapravo osjećaju inferiorno. Na taj način osiguravaju si dominantnu poziciju ili miču onoga koji im stoji na putu uspjeha. Nerijetko to čine iz osobnog straha da neće biti cijenjeni ili da će sami postati nečijom žrtvom. Neki zlostavljači to rade svjesno, s namjerom da naškode drugome ili da ga prisile da napusti radnu sredinu. To čine kada se, npr., osjećaju ugroženo (npr. zbog karijere). Ili u situacijama kada postoji npr. višak radne snage, pa uprava poduzme načine kako bi se riješila radnika (npr. odredi im radna mjesta daleko od doma, a ne plaća putne troškove).. No često mobing ponašanje započinje nesvjesno (npr. grube ili vulgarne šale koje vrijeđaju žrtvu), jer ne znaju za drugačije ponašanje. Zlostavljač ima sliku o sebi kao o jedinstvenoj ličnosti, snažnoj osobi koja smatra da joj svi moraju dati ono što želi i da je svi moraju obožavati. Takve osobe imaju iskorištavajući odnos prema drugima. Toj se osobi nemoguće uživjeti u probleme drugih, nesposobna je za empatiju. U radnim odnosima, što god da se dogodi, krivnja je na drugima. Te osobe smatraju da su je žrtve željele napasti, a ne obratno.

Vrijednosti i norme koje su prisutne u društvu, njegovu gospodarskom ustroju i filozofiji, nedvojbeno utječu i na organizacijsku kulturu. Naglašena ekonomska kompetitivnost i promišljanja usmjerena isključivo konačnom ishodu akcija potiču sukobe i filozofiju prema kojoj “treba uspjeti pod svaku cijenu, pa čak i na štetu drugoga”. Izraz “radna snaga” toliko se uvriježio da samo rijetki shvaćaju da je “snaga” u biti sastavljena od jedinki koje integrirane u cjelinu, trebaju raditi i pridonositi produktivnosti organizacije. Izraz “ljudski resursi” asocira na poimanje ljudi kao neiskorištenih dragocjenih izvora, jednako kao primjerice novca ili tehnologije, a ne kao kreativaca koji trebaju ostvarivati organizacijske ciljeve i radi vlastita ispunjenja. Neka uvriježena ponašanja prisutna u zapadnjačkoj kulturi, ako su prisutna u svojim ekstremnim shvaćanjima, mogu rezultirati zlostavljanjem. Maltretiranje na radnom mjestu ostavlja različite posljedice, na zdravlje i ponašanje žrtve, na organizaciju, ali i na društvo u cjelini.

### **3. ANALIZA EMPIRIJSKIH PODATAKA**

Sljedeći dijelovi rada posvećeni su rezultatima terenskog istraživanja koje je provedeno za potrebe ovog rada. Istraživanje, za potrebe ovog rada je provedeno u Mostaru. Anketirano je 100 ispitanika, ispitivanjem lice u lice.

#### **3.1. Uzorkovanje**

Nakon oblikovanja anketnog upitnika, odabran je uzorak. Uzorak spada u kategoriju prigodnih, odnosno čine ga pojedinci koji su slučajnim odabirom odgovarali na pitanja o predmetu istraživanja. Prigodni uzorak je sastavljen od niza slučajeva do kojih se u određenom momentu jedino moglo doći ili su nam se slučajno, zahvaljujući određenoj prigodi, našli pri ruci (Kukić, Markić, 2006). Osnovni skup ovog istraživanja su zaposleni ljudi na području grada Mostara. Izvršena je analiza dobivenih rezultata prema sljedećim demografskim i socioekonomskim varijablama: spol, dob, stručna sprema, radni odnos i zanimanje. Sljedeća tablica pokazuje karakteristike uzorka (Tablica 1.).

Tablica 1. Prikaz uzorka prema socioekonomskim i demografskim karakteristikama

<b>Podjela ispitanika prema spolu</b>				
Muškarci		Žene:		
41%		59%		
<b>Podjela ispitanika prema dobi</b>				
28-24 godina	25-34 godina	35-44 godina	45-54 godina	55 i više godina
24%	30%	21%	16%	9%
<b>Podjela ispitanika prema stručnoj spremi</b>				
VSS	VŠS	SSS	NSS	
29%	5%	59%	7%	
<b>Podjela ispitanika prema radnom statusu</b>				
U stalnom radnom odnosu		Radi bez radnog zasnovanog odnosa	Povremeno radi	
72%		21%	7%	
<b>Podjela ispitanika prema zanimanju</b>				
Slobodna profesija				5%
Stručnjaci i intelektualci				17%
Srednji menadžment, viši rukovodioci, direktori				8%
Službenici				16%
Kvalificirani radnici, uključujući i medicinske sestre				26%
Nekvalificirani i niskokvalificirani radnici				16%
Poljoprivrednici i ribari				1%
Ne zna/ne želi odgovoriti				11%

### 3.2. Analiza podataka

Prva analiza dobivenih rezultata urađena je na ukupnom uzorku, bez odvajanja po demografskim karakteristikama. U analizi i interpretaciji rezultata korištena je deskriptivna statistička razina obrade. Rezultati su, radi lakšeg razumijevanja, prikazani u obliku tablica i grafova.

#### 3.2.1. Analiza podataka ukupnog uzorka

Na pitanje jesu li upoznati s pojmom mobing, više od dvije trećine ispitanih je čulo, a njih 29% nije čulo ili ne zna što znači navedeni pojam. Cilj je bio doznati koji su to glavni izvori informacija o mobingu, pa je ispitanicima postavljeno sljedeće pitanje: „Gdje ste prvi put čuli za pojam mobing?“ Dobiveni rezultati pokazuju kako je televizija najbolji medij za širenje informacija o mobingu, jer je, čak 70% ispitanika, od onih koji su čuli za pojam mobing, za njega prvi put čulo na televiziji. Ostali izvori informacija su jednako zastupljeni u malom postotku. Poslije televizije, najveći izvor informacija o mobingu, za ispitanike koji znaju što je mobing, su novine, pa od kolega i prijatelja, te na kraju uz pomoć interneta i radija.

Naredno pitanje je postavljeno uz pomoć likertove ljestvice, pa su i rezultati prikazani uz pomoć tablice (Tablica 2). Ispitanicima je postavljen određen broj tvrdnji, pokraj kojih su bili brojevi 1-5, a oni su trebali zaokružiti stupanj slaganja s navedenim tvrdnjama, ako je 1 značilo potpuno neslaganje s navedenom tvrdnjom, a 5 potpuno slaganje. I na ovo pitanje je odgovaralo 71% ispitanika, odnosno oni koji su čuli za pojam mobing.

Tablica 2: Prikaz stavova ispitanika o značenju pojma mobing

<b>Lista ponuđenih tvrdnji</b>	<b>M</b>	<b>Rang</b>
Mobbing je psihičko, fizičko i verbalno uznemiravanje na radnom mjestu od strane kolega, podređenih te nadređenih.	4,90	1
Mobbing je seksualno zlostavljanje na radnom mjestu.	4,89	2
Mobbing je svaki oblik uznemiravanja na radnom mjestu od strane nadređenih.	4,20	3
Mobbing je svaki oblik uznemiravanja na radnom mjestu od strane kolega	4,11	4
Mobbing je kada se prijete otkazom	3,95	5
Mobbing je pojava koju su izmislili ljudi koji najradije ne bi radili ništa, a primali bi plaću.	3,50	6
Mobbing je kada se svakodnevno daje do znanja da možete ostat bez posla	2,48	7
Mobbing je kada morate biti na raspolaganju poslodavcu u svako doba	2,45	8
Mobbing je kada vas se ucjenjuje napredovanjem	2,36	9

Najviše ispitanih se slaže s tvrdnjom da je mobing psihičko, fizičko i verbalno uznemiravanje na radnom mjestu, od strane kolega, podređenih te nadređenih. Većina ispitanih se u prosjeku slaže da je mobing svaki oblik uznemiravanja na radnom mjestu od strane nadređenih. Nešto manji broj je onih koji smatraju da je to oblik uznemiravanja od strane kolega. Visoka stopa je i onih koji smatraju da je mobing jednak seksualnom zlostavljanju. Kad se zaposlenima prijete otkazom, ispitanici smatraju mobingom, ali ne smatraju mobingom situacije kad moraju biti na raspolaganju poslodavcu u svako doba, kao ni ucjenjivanje napredovanjem ili stalno otvorenu mogućnost gubitka posla.

Pitanje: „Koje od sljedećih situacija i u kojoj mjeri se događaju na Vašem radnom mjestu?“ je postavljeno uz pomoć likertove ljestvice, gdje su svim ispitanicima bile postavljene tvrdnje, o oni su trebali odrediti, zaokruživanjem brojeva 1-5, stupanj slaganja s pojedinom tvrdnjom, ako zaokruživanje broja 1 pokazuje potpuno neslaganje, a broja 5 potpuno slaganje. Zbog velike razlike u distribuciji frekvencija rezultati se nisu mogli predstaviti numeričkim nizom, jer on nije pogodan za interpretaciju prosječnih srednjih vrijednosti u ovom slučaju. Zbog toga što su ispitanici najviše zaokruživali krajnosti (1 ili 5), bolje je da se rezultati prikažu u postocima.

Tablica 3: Prikaz rezultata učestalosti pojave određenih situacija na radnom mjestu

<b>Lista ponuđenih tvrdnji</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Ne dobiva se redovito plaća za odrađeni rad	21 %	5%	21 %	22 %	31 %
Dobivaju se neprimjereni komentari od nadređenih.	21 %	4%	23 %	25 %	27 %
Nadređeni daju previše obaveza koje se ne mogu izvršiti u radnom vremenu.	19 %	6%	9%	31 %	35 %
Dodjeljuju se bezvezni i nebitni zadaci na poslu	18 %	4%	18 %	17 %	21 %
Omalovažava se rad radnika	14 %	18 %	19 %	20 %	29 %
Ne plaća se prekovremeni rad	16 %	15 %	22 %	23 %	24 %
Onemogućuje se napredovanje	22 %	16 %	10 %	22 %	30 %

Radno vrijeme je nedefinirano	21 %	16 %	11 %	21 %	31 %
Moraju se raditi i poslovi koji nisu u opisu radnog mjesta	24 %	13 %	18 %	20 %	25 %
Ugrožava se privatnost ljudi kontrolom telefona i pošte	46 %	17 %	10 %	17 %	10 %
Ljudi se zovu i izvan radnog vremena	27 %	10 %	16 %	17 %	30 %
Prave se problemi oko uzimanja bolovanja ili godišnjih odmora	21 %	16 %	11 %	21 %	31 %
Međuljudski odnosi su loši	49 %	18 %	10 %	13 %	10 %

Iz prikaza dobivenih rezultata se vidi da su ispitanici najviše birali odgovore potpunog slaganja ili potpunog neslaganja s određenim tvrdnjama. Najviše njih ne dobiva redovno plaću za svoj rad, dobiva neprimjerene komentare od nadređenih, previše obaveza u radnom vremenu te bezvezne obaveze i zadatke. Njihov rad biva omalovažavan i radno im je vrijeme nedefinirano. Pored navedenog, većina ispitanika se ne slaže s tvrdnjom da su međuljudski odnosi na njihovom radnom mjestu loši. Većina ih se ne slaže i s pretpostavkom da im se na radnom mjestu kontroliraju telefon i pošta.

Naredno pitanje je postavljeno svim ispitanicima, te se tražilo od njih da kažu, kada bi oni bili izloženi bilo kojem obliku uznemiravanja na poslu, što bi uradili. Gotovo trećina ispitanika ne bi ni komu ništa govorila, sami bi pokušali riješiti, kad bi se našli u situaciji da ih netko uznemirava na radnom mjestu. Šefovima bi se obratilo 28% ispitanika, a samo mali postotak bi pozvao policiju.

Za one koji su odgovorili da ne bi prijavili svoje probleme na poslu, postavljeno je sljedeće pitanje: „Ukoliko biste odabrali da nikome ne prijavljujete svoje probleme na poslu, koji bi od navedenih razloga najviše utjecao na to?“ Čak jedna četvrtina ispitanika ne bi nikomu prijavila problem jer ne želi ostati bez posla. Nešto manji broj njih kao glavni razlog šutnje navode da uznemiravaje na radnom mjestu ne smatraju tolikim problemom.

Svim ispitanicima je postavljeno i pitanje jesu li oni, na bilo koji način bili uznemiravani na radnom mjestu. Rezultati pokazuju da više od polovice ispitanika je bilo uznemiravano na radnom mjestu, na jedan od gore navedenih načina. Najviše njih je psihički uznemiravano na radnom mjestu, ali velik broj je i verbalno, dok fizički nitko od ispitanika nije bio uznemiravan. Na pitanje je li itko od kolega ili osoba bliskih ispitanicima bio uznemiravan na radnom mjestu, ispitanici su dali svoje odgovore. Mnogo veći postotak je onih koji nisu, uopće, razmišljali o tom problemu, nego li u prethodnom pitanju, kada se radilo o njima samima. Skoro dvije trećine ispitanika je potvrdilo da je netko od njihovih bližih bio uznemiravan na radnom mjestu, i to najviše njih verbalno, pa psihički, a jedan postotak njih kaže da su njihovi bližnji na radnom mjestu bili i fizički maltretirani.

### **3.2.2. Testiranje hipoteze o percepciji postojanja mobinga na radnim mjestima**

Na navedenu hipotezu se odnose sljedeće dva pitanja koja su postavljena ispitanicima. Prvo pitanje, koje se odnosi na ovu hipotezu pita ispitanike da kažu, koliko po njihovom mišljenju je zastupljen mobing u poslovanju na našim prostorima. Više od dvije trećine ispitanika, smatra da je mobing prisutan u poslovanju na našim prostorima, a samo oko 5% smatra da mobing nije prisutan. Dakle, odgovori na ovo pitanje potvrđuju dio prve hipoteze.

Drugo pitanje je postavljeno onim ispitanicima koji su čuli za pojam mobing, a traži da ispitanici ocijene stupanj mobinga na njihovom radnom mjestu. Stupanj mobinga na radnim mjestima je visok, jer više od jedne trećine ispitanih smatra da je na njihovu radnom mjestu povremeno mobing prisutan. Više od dvije trećine svih ispitanih, koji znaju što znači pojam mobing, smatra da je on, u bilo kojem od navedenih intenziteta prisutan na njihovim radnim mjestima.

*Navedeno dokazuje da je hipoteza H1. o postojanju određenih oblika mobinga na radnim mjestima u BiH potvrđena.*

Kada se u kontekst pitanja direktno postavljenih o postojanju mobinga dovede stupanj uznemiravanja na radnom mjestu, te rezultat da ispitanici to isto uznemiravanje u najvećoj mjeri smatraju mobingom, sasvim je jasno da je većina ispitanika direktno ili indirektno imala iskustvo s nekim oblikom mobinga.

### **3.2.3. Testiranje hipoteze o razlikama u percepciji postojanja mobinga prema spolu**

Za ovu hipotezu važno je napomenuti koliko su ispitanici, s obzirom na spol, uopće upoznati s pojmom mobing. Za razliku od muškaraca, kojih je samo nešto više od pola čulo za mobing, žene su većinom upoznate s tim pojmom. Samo jedan mali dio njih nije čuo. Vodeći se za tim da se ljudi više informiraju o situacijama i pojavama koje se događaju njima, ili u njihovoj okolini, lako je zaključiti da žene imaju više iskustva i s mobizirajućim situacijama.

Drugo pitanje, koje je vezano za navedenu hipotezu je jesu li ispitanici bili, na bilo koji način uznemiravani na svom radnom mjestu. Skoro polovica muškaraca i više od polovice žena je bilo na neki od navedenih načina bilo uznemiravano na radnom mjestu. I muškarci i žene su najviše uznemiravani psihički, dok rezultati pokazuju da u ispitivanom uzorku nitko nije uznemiravan fizički. Rezultati odgovora na ovo pitanje pokazuju da su žene više uznemiravane na radnom mjestu od muškaraca, a i da muškarci manje razmišljaju od žena o problemu uznemiravanja na radnom mjestu. Da bi se provjerila druga hipoteza, ispitanicima je postavljeno i pitanje kako bi oni ocijenili stupanje mobinga na radnom mjestu.

Ogovori na navedeno pitanje pokazuju da više muškaraca, nego žena smatra da na njihovom radnom mjestu nema nikakvog mobinga.

Dok više muškaraca, nego žena misli da je na njihovom radnom mjestu povremeno prisutan neki blaži oblik mobinga, više žena, nego muškaraca smatra da je povremeno neki oblik mobinga prisutan na njihovom radnom mjestu. Kad se događaju problemi u poslovanju poduzeća 14% žena kaže da je tada u poduzeću prisutan mobing, a nitko od muških ispitanika ne misli tako. Iz navedenog se može zaključiti da čak 82% žena smatra da je mobing, u bilo kojem obliku i intenzitetu prisutan na njihovom radnom mjestu, dok 72% muškaraca smatra isto. Rezultati su pokazali kako su žene, u odnosu na muškarce više zainteresirane i informirane o mobingu, da su više uznemiravane na radnom mjestu, te više od muškaraca smatraju da je mobing prisutan na njihovim radnim mjestima. Sve navedeno potvrđuje drugu hipotezu. Dakle hipoteza H2: *Mobing je češći kod osoba ženskog spola* je u potpunosti potvrđena.

### **3.2.4. Testiranje hipoteze o razlikama u percepciji postojanja mobinga s obzirom na stupanj obrazovanja**

Razlika u odgovorima na pitanja postoji i u ovisnosti od obrazovnog stupnja. Prvo je provjereno koliko su ispitanici uopće upoznati s pojmom mobinga, ovisno o obrazovnom stupnju. Kolika je razlika u poznavanju pojma mobing, uzimajući u obzir stupanj mobinga, pokazuju odgovori na sljedeće pitanje. Rezultati su pokazali da su ispitanici visokog i višeg stupnja obrazovanja mnogo više informirani o samom pojmu mobing, nego što su to ispitanici nižeg i srednjeg stupnja. Čak su svi ispitanici VSS potvrdili da znaju što znači pojam mobing,



i skoro pa svi sa VŠS stupnjem obrazovanja. Nešto više od pola onih sa srednjim stupnjem obrazovanja i samo 25% onih s nižim su odgovorili da znaju što znači mobing. Da postoji razlika u rezultatima ovog istraživanja, između ispitanika različite stručne spreme, vidljivo je već kod sljedećeg pitanja.

Dakle, postavljeno je pitanje jesu li ispitanici ikad bili uznemiravani na svom radnom mjestu, na bilo koji način. Više od polovice ispitanika svih razina obrazovanja je bilo uznemiravano verbalno ili psihički. Nitko od ispitanika nije uznemiravan fizički.

Čak 60% ispitanika niže stručne spreme je na ovo pitanje odgovorilo da je bilo verbalno uznemiravano na svom radnom mjestu, a 20% njih uopće nije razmišljalo o tomu. Najviše su uznemiravani ispitanici SSS i VŠS obrazovnog stupnja. Da nisu bili uznemiravani na svom radnom mjestu, ispitanici su odgovorili sljedećim redoslijedom. Najviše onih koji nisu uznemiravani na svom radnom mjestu su ispitanici sa visokim stupnjem obrazovanja, pa ih slijede oni višeg, da bi na kraju išli oni sa srednjim stupnjem obrazovanja. Najmanji postotak ispitanika koji kaže da nije bio uznemiravan na radnom mjestu jesu ispitanici nižeg stupnja obrazovanja. Premda bi se po ovim rezultatima moglo reći da su najviše uznemiravani na radnom mjestu ispitanici srednje stručne spreme, treba uzeti u obzir da čak 20% ispitanika NSS nije uopće razmišljalo o ovom pitanju. Zaključak na odgovore ovog pitanja je sljedeći: ispitanici nižeg stupnja obrazovanja su više uznemiravani, premda su manje upoznati sa pojmom mobing, na svom radnom mjestu. Već ovo pitanje dijelom potvrđuje treću postavljenu hipotezu.

Da bi se navedena hipoteza dodatno provjerila po stupnju obrazovanja je obrađeno još jedno pitanje. U tom pitanju tražilo od ispitanika da ocijene stupanj mobinga na svom radnom mjestu. Važno je napomenuti, da su u ovom pitanju sudjelovali samo ispitanici koji znaju što znači mobing. Na pitanje kako bi ocijenili stupanj mobinga na svom radnom mjestu, ispitanici su odgovorili sljedeće. Da na njihovom radnom mjestu nema nikakvog mobinga najviše misle oni VŠS, dok od ispitanika niže stručne spreme, nitko nije odgovorio da nema.

Da su neki blaži oblici mobinga prisutni na njihovim radnim mjestima opet najviše misle oni VŠS, dok ovaj odgovor nije zaokružio nitko od ispitanika NSS. Povremeno je neki oblik mobinga prisutan na radnom mjestu kaže 30% ispitanika VSS i 27% SSS. VSS i NSS nisu kao odgovor izabrali ovo pitanje. Kad se događaju problemi u poslovanju poduzeća, pojavljuju se neki oblici mobinga smatra mali broj ispitanika VSS i SSS.

Da su neki oblici mobinga svakodnevna pojava u njihovu poduzeću misle svi ispitanici nižeg stupnja obrazovanja.

Posljednji prikazani odgovori, zajedno s prethodna dva potvrđuju treću hipotezu (H3). *Dakle, ukupni zaključak je da je mobing češći nad osobama nižeg obrazovnog stupnja, što treću hipotezu rada potvrđuje u potpunosti.*

### **3.2.5. Testiranje hipoteze o razlikama u percepciji postojanja mobinga s obzirom na poziciju u organizaciji**

Četvrta hipoteza odnosila se na postojanja razlika u prisutnosti mobinga među osobama koje su na različitim pozicijama u poduzeću.

Kao i kod provjeravanja prethodnih hipoteza i kod ove se prvo obrađuje pitanje znaju li ispitanici što znači mobing.

Da znaju što znači mobing ispitanici su odgovorili sljedećim redoslijedom. S pojmom mobing su najviše upoznati ispitanici koji pripadaju srednjem menadžmentu, pa višim rukovodiocima, pa direktorima, potom oni koji spadaju u stručnjake i intelektualce. Da znaju što znači mobing, najmanje je odgovorilo službenika, kvalificiranih radnika, slobodne profesije i nekvalificiranih radnika.

Zaključak na odgovore ovog pitanja je da su oni na višim pozicijama u poduzeću bolje upoznati s pojmom mobing. Jesu li uznemiravani na bilo koji način, na svom radnom mjestu,

obzirom na poziciju u poduzeću verbalno su najviše bili uznemiravani pripadnici srednjeg menadžmenta, službenici te poljoprivrednici i ribari. Kvalificirani i nekvalificirani radnici su bili verbalno uznemiravani. Oni ispitanici koji sebe svrstavaju u slobodnu profesiju, prema ovim rezultatima nisu bili verbalno uznemiravani na radnom mjestu, ali su bili psihički, i to njih 60% ispitanih. Osim poljoprivrednika i ribara, svi pripadnici ostalih skupina su bili u određenom postotku uznemiravani na radnom mjestu i psihički.

Najviše ispitanika koji su odgovorili da nisu bili uznemiravani na radnom mjestu jest pripadnika slobodne profesije, kvalificiranih radnika te stručnjaka i intelektualaca. Nitko od ispitivanih službenika nije odgovorio da nije bio uznemiravan na radnom mjestu.

Sudeći po ovim rezultatima postoji razlika u stupnju i vrsti mobinga ovisno o poziciji u poduzeću.

Kako bi ocijenili stupanj mobinga na njihovim radnim mjestima, odgovori ispitanika, podijeljeni prema poziciji u poduzeću kažu da najviše pripadnika slobodne profesije smatra da na njihovom radnom mjestu nema nikakvog mobinga, a samo mali dio njih misli da povremeno blaži oblici mobinga postoje. Dok 40% ispitanika stručnjaka i intelektualaca smatra da na njihovom radnom mjestu nema mobinga, ostali dio njih misli da se mobing pojavljuje u blažim oblicima ili samo povremeno. Više od pola ispitanika koji spadaju u skupinu srednjeg menadžmenta je odgovorilo da povremeno na njihovom radnom mjestu postoji mobing, dok ostatak njih smatra da na njihovom radnom mjestu nema nikakvog mobinga. Samo mali postotak službenika smatra da na njihovom radnom mjestu nema mobinga, dok ostali misle da postoje blaži oblici mobinga, da se povremeno mobing događa, te da on postoji uvijek kad postoje problemi u poslovanju firme.

Kod kvalificiranih i nekvalificiranih radnika su odgovori drugačiji. Samo mali dio njih kaže da nema mobinga na njihovom radnom mjestu, dok ostatak ispitanika ovih dviju skupina smatra da je mobing zastupljen na njihovom radnom mjestu, i to u različitim oblicima i intenzitetima.

Odgovori na ovo pitanje, više nego na prethodna dva potvrđuju četvrtu hipotezu. Postoji razlika u intenzitetu i postojanju mobinga, ovisno o položaju u poduzeću. Više ga doživljavaju oni koji se nalaze na nižoj poziciji u organizaciji.

*Iz rezultata prikazanih u prethodna tri grafa se donosi zaključak, da postoji razlika u postojanju mobinga između osoba na različitim pozicijama u poduzeću. Odnosno, oni zaposleni na nižim pozicijama u poduzeću više trpe uznemiravanje na radnom mjestu, ali su i manje informirani o njemu.*

*Dakle, hipoteza H4 je u potpunosti potvrđena.*

#### **4. ZAKLJUČAK**

Rezultati ovog istraživanja su zadovoljili ciljeve istraživanja, odgovorili na problem i potvrdili postavljene hipoteze. Istraživanje je pokazalo da veliki dio ispitanika zna što je mobing. Ispitanici su o ovom fenomenu najviše čuli putem televizije. Najviše ispitanih u ovom istraživanju se slaže s tvrdnjom da je mobing psihičko, fizičko i verbalno uznemiravanje na radnom mjestu, od strane kolega, podređenih te nadređenih. Više od dvije trećine ispitanika, smatra da je mobing prisutan u poslovanju na našim prostorima. Visoka stopa je i onih koji smatraju da je mobing jednak seksualnom zlostavljanju.

Rezultati ispitivanja su potvrdili svih pet postavljenih hipoteza rada. Sudeći prema rezultatima ovog istraživanja, stupanj mobinga na radnim mjestima je visok, a učestale su sve aktivnosti koje ga karakteriziraju. Rezultati pokazuju da je više od polovice ispitanika bilo uznemiravano na radnom mjestu. Najviše njih je psihički uznemiravano na radnom mjestu, ali velik broj je i verbalno, dok fizički nitko od ispitanika nije bio uznemiravan. Zaključak je da je mobing prisutan na radnim mjestima, i to u svim svojim oblicima i intenzitetima.

Razlike u intenzitetu mobinga postoje između zaposlenih, ovisno o njihovoj stručnoj spremi. Sudeći prema rezultatima, osobe nižeg stupnja obrazovanja su u većoj mjeri potencijalne žrtve, nego li što su to one viših stupnjeva obrazovanja.

Žene su više nego muškarci izložene mobingu, te će, samim tim lakše postati i žrtvama mobinga. Rezultati pokazuju da su i oni koji su na nižim pozicijama u poduzeću i oni koji rade na crno češće žrtve mobinga, nego oni koji su na višim pozicijama i oni koji su u stalnom radnom odnosu.

S druge strane, ispitanici ne smatraju mobingom situacije kad moraju biti na raspolaganju poslodavcu u svako doba, kao ni ucjenjivanje napredovanjem, ili stalno otvorenu mogućnost gubitka posla. Utvrđena razina tolerancije na navedene situacije, govori puno o radnim uvjetima u našem poslovnom okružju i percepciji ljudi o tome što je „normalno“ na radnom mjestu. Uzimajući u obzir takvu percepciju nije neopravdano očekivati da je razina mobinga, u kontekstu postavljenih standarda razvijenog svijeta, daleko veća nego li je ovim istraživanjem utvrđeno. Navedeno svakako treba biti predmet daljih istraživanja kako u BiH tako i u tranzicijskim zemljama općenito.

## LITERATURA

1. Bebek B., Kolumbić A.: Poslovna etika, Sinergija, Zagreb, 2000.
2. [hr.wikipedia.org/wiki/Mobing](http://hr.wikipedia.org/wiki/Mobing)
3. Kostelić-Martić, A.: Mobing: psihičko maltretiranje na radnom mjestu, Školska knjiga, Zagreb, 2005.
4. Krkač, K.: Uvod u poslovnu etiku i korporacijsku društvenu odgovornost, Mate i Zagrebačka škola ekonomije i menagamenta, Zagreb, 2007.
5. Kukić, S., Markić, B.: Metodologija društvenih znanosti (metode, tehnike, postupci i instrumenti znanstvenoistraživačkog rada), Mostar, 2006.
6. Marušić, M., Vranešević, T.: Istraživanje tržišta, ADECO, Zagreb, 2001.
7. [www.jutarnji.hr](http://www.jutarnji.hr)
8. [www.leymann.se/English/frame.html](http://www.leymann.se/English/frame.html)
9. [www.mobbing.hr](http://www.mobbing.hr)
10. [www.mojposao.hr](http://www.mojposao.hr)
11. [www.monitor.hr](http://www.monitor.hr)
12. [www.posao.ba](http://www.posao.ba)
13. [www.ramiro.hr](http://www.ramiro.hr)
14. [www.rtl.hr](http://www.rtl.hr)
15. [www.svemo.ba](http://www.svemo.ba)
16. [www.vecerni.hr](http://www.vecerni.hr)