

Network for Health and Safety at Work

Analiza mobbinga u Hrvatskoj

Cilj analitičkog dijela rada je izvršiti empirijsku analizu problematike mobbinga u Hrvatskoj. Analizirana je struktura skupine radnika koji su identificirani kao žrtve mobbinga i to s obzirom na nekoliko osnovnih sociodemografskih obilježja: spol, dob, stupanj obrazovanja te vrstu poduzeća u kojem su zaposleni. U osnovi se željelo istražiti učestalost mobbinga u Hrvatskoj na temelju analiziranog uzorka te izvršiti seriju testova kojima će se utvrditi čimbenici koji su uzrok ali i varijable koje su posljedica mobbinga. Važno je bilo utvrditi korelaciju između mobbinga, zdravlja ispitanika i ekonomskih posljedica za gospodarstvo.

Izvori podataka

U radu je korištena anketa koju redovno provodi Udruga Mobbing. Anketa se provodi na pojedincima koji dolaze u Udrugu jer se smatraju žrtvama mobbinga, pa je zbog tog subjektivnog mišljenja moguća i pristranost u podacima. U ovom radu koristi se baza za 2009. godinu koja pokriva 400 ispitanika i daje informacije o osnovnim sociodemografskim obilježjima, uvjetima na radu, kao i o zdravstvenim stanju radnika i nekim psihološkim čimbenicima.

Kako bi se identificirali radnici žrtve mobbinga koristili smo informacije iz pitanja broj 12 navedene ankete: "12. *Da li ste ikada bili žrtva mobbinga od strane svog ravnatelja/direktora/šefa/ rukovodioca?*". Uvjet da bi radnik bio identificiran kao žrtva mobbing je potvrđan odgovor na navedeno pitanje odnosno odgovor pod 12a: "a) *da, na mom sadašnjem radnom mjestu*".

Budući da anketa sadrži i informacije o radnoj efikasnosti i zdravlju radnika, a kako bi se utvrdio trošak mobbinga korištena su i pitanja broj 6, 19, 20 i 21: "6. *Jeste li u posljednjih 6 mjeseci na tom radnom mjestu bili na bolovanju?*", "19. *Procijenite, da li je vaše osobno iskustvo da mobbingom negativno utjecalo na vašu radnu sposobnost.*", "20. *Molimo vas da procijenite, koliko je vaše osobno iskustvo sa mobbingom utjecalo na vaš rad: Osjećao/la sam gubitak motivacije, Osjećao/la sam gubitak koncentracije, Osjećao/la sam pojačan stres, Osjećao/la sam strah, Imao/la sam osjećaj smanjene radne efektivnost, Češće sam izostajao/la s posla, Nisam htio/htjela ići na posao, Razmišljao/la sam da napustim radno mjesto.*", "21. *Molimo vas da procijenite, koliko je vaše osobno iskustvo sa mobbingom utjecalo na vaš privatni život: Nesanica, Frustracija, Umor, Pojačan stres, Strah, Depresija, Nezadovoljstvo, Iritiranost.*"

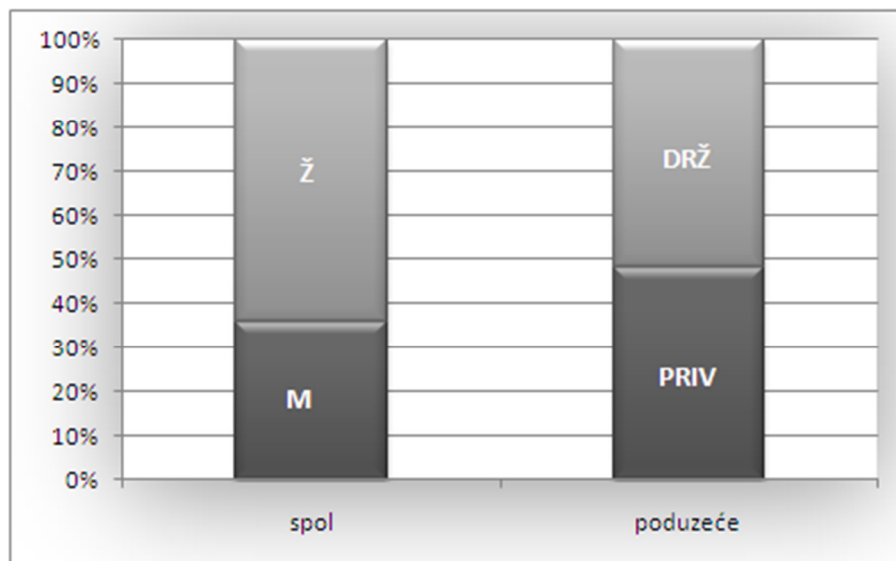
Uz navedene u analizi su korištene i druge relevantne informacije iz ankete poput dobi ispitanika, spolu, stupnju obrazovanja, vrsti ugovora o radu, vrsti poduzeća kao i neke druge osobne i profesionalne informacije.

Mobbing u brojkama

Ukupno 277 od 400 ispitanika, dakle čak 69%, odgovorilo je da se osjećaju kao žrtve mobbinga što čini iznimno veliki postotak. Važno je napomenuti da je u pitanju subjektivno mišljenje pojedinaca s obzirom da se samim dolaskom u Udrugu ispitanici u velikoj mjeri osjećaju žrtvama. Kako bi se korigirala ta pristranost u podacima kao korektivni faktor uzeo se odgovor na pitanje o učestalosti mobbinga i u obzir su došli samo oni ispitanici koji su odgovorili da su u posljednjih 6 mjeseci bili svakodnevno ili barem jednom tjedno negativno/nasilno tretirani i to prema sljedećim pokazateljima: obavljanje poslova koji nemaju veze s opisom radnog mjesta, zadavanje nerazumnih ili nemogućih rokova, iznošenje nedokazanih tvrdnja pretjeran nadzor, neslane šale, uvredljivo ponašanje (nacionalna/ regionalna pripadnost), pritisak na (ne)potraživanje pripadajućih prava, zadirkivanje/ sarkazam, prijetnje, traženje greške u poslu, preveliko opterećenje na poslu, premještanje s radnog mjesta. Međutim i u ovom slučaju rezultati ankete ukazuju na sličan postotak radnika žrtava mobbinga u visini od čak 62%.

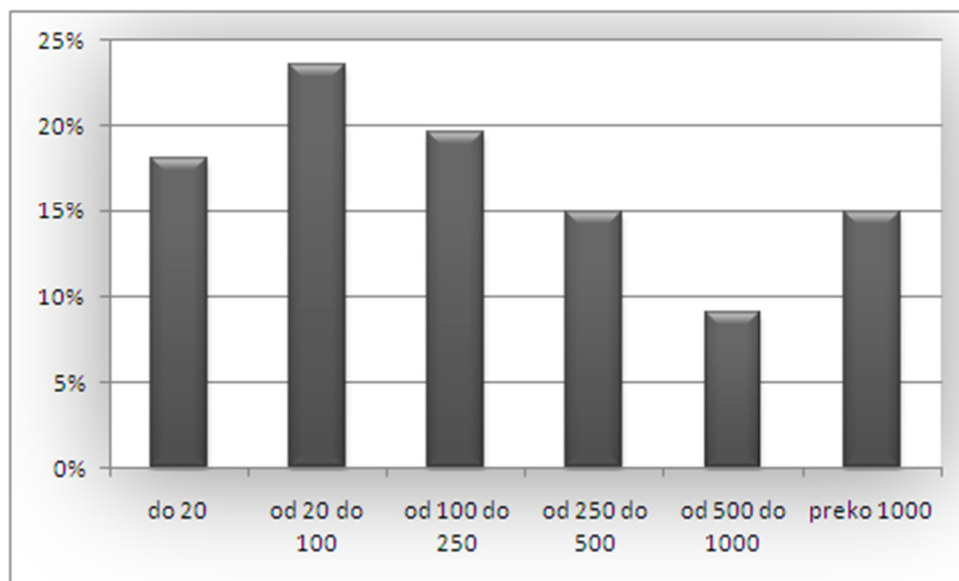
Prema podacima iz ankete prosječna dob ispitanika žrtava mobbinga je 44 godine. Ujedno, kao što je i vidljivo iz grafikona 1., veći je postotak žena (64%) kao i neznatno veći udio zaposlenih u državnom sektoru (52%). Veličina poduzeća se također pokazala bitnom jer podaci iz ankete ukazuju da je veća mogućnost mobbinga u manjim poduzećima - 61% ispitanika identificiranih kao žrtve mobbinga zaposleni su u poduzećima s manje od 250 djelatnika (Grafikon 2.).

Grafikon 1. Udio ispitanika žrtava mobbinga prema spolu i sektoru



Izvor: Anketa, 2009.

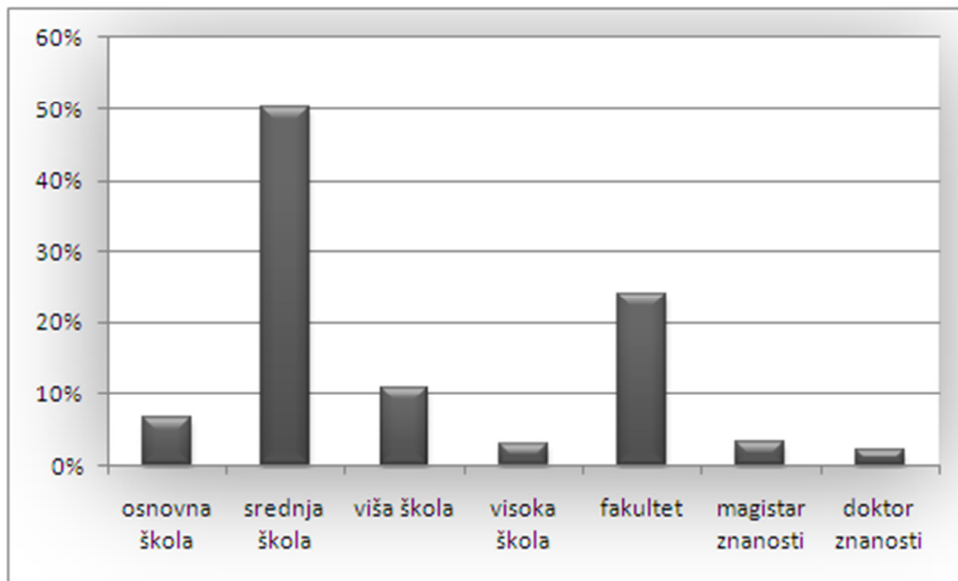
Grafikon 2. Udio ispitanika žrtava mobbinga prema veličini poduzeća (broj zaposlenih)



Izvor: Anketa, 2009.

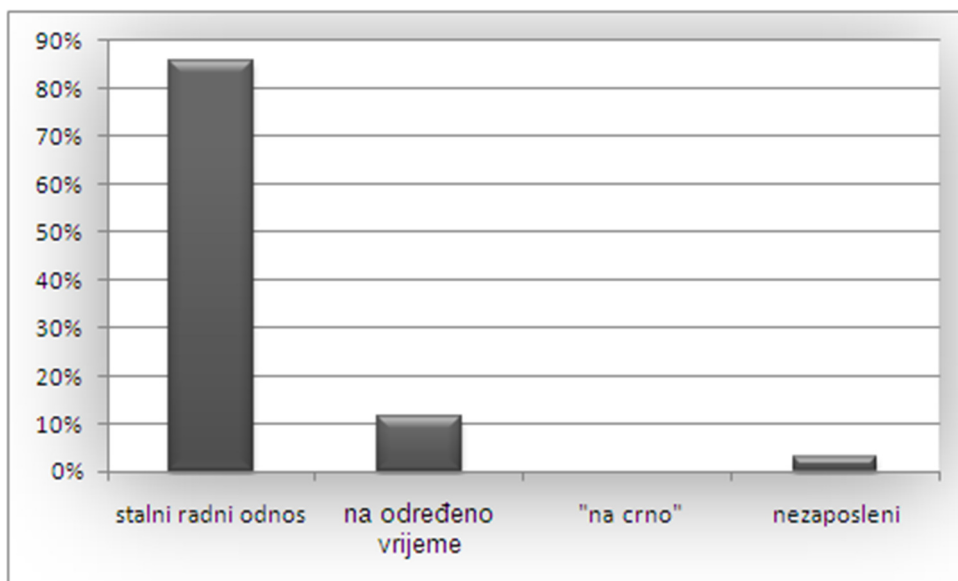
Analiza s obzirom na ostala sociodemografska obilježja ne ukazuje na značajnu razliku među žrtvama mobbinga s obzirom na bračni status, ali ukazuje na značaj stupnja obrazovanja gdje su u većoj opasnosti djelatnici nižeg stupnja obrazovanja (57% žrtava sa završenom srednjom školom i niže). Zanimljivo je da je ujedno i velik postotak onih s fakultetskim obrazovanjem odnosno visokom stručnom spremom (24%). Čak 86% žrtava mobbing prema podacima ankete zaposleni su u stalnom radnom odnosu. (vidjeti Grafikon 3. i 4.)

Grafikon 3. Udio ispitanika žrtava mobbinga prema stupnju obrazovanja



Izvor: Anketa, 2009.

Grafikon 4. Udio ispitanika žrtava mobbinga prema vrsti radnog odnosa



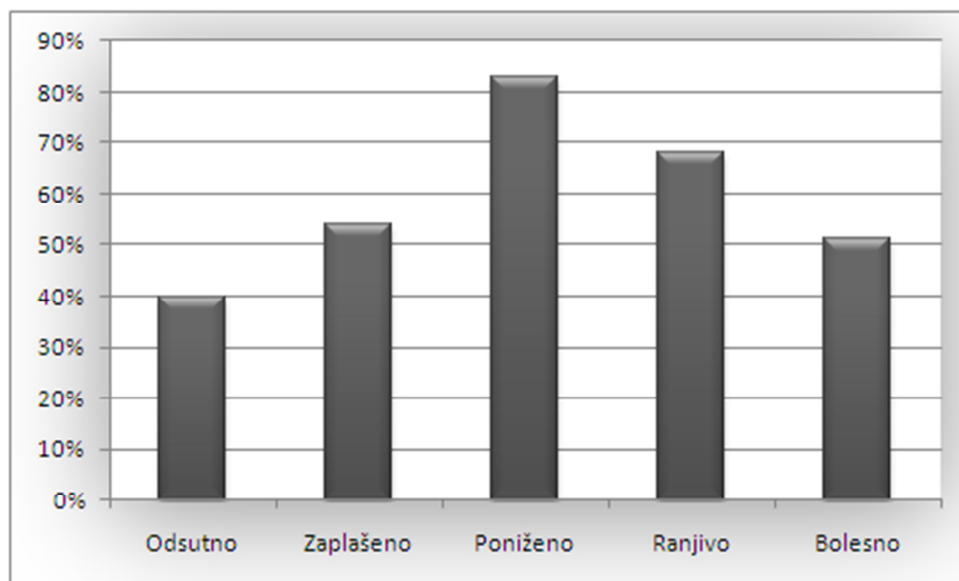
Izvor: Anketa, 2009.

Tablica 1. prikazuje učestalost negativnih/ nasilnih ponašanja koja se vezuju uz mobbing. Prema podacima najučestaliji način mobbinga ispitanika je iznošenje nedokazanih tvrdnji (73% ispitanika) i traženje greške u poslu (61% ispitanika). Kao posljedicu takva su negativna/ nasilna ponašanja u najvećoj mjeri izazivala osjećaj poniženosti kod žrtava mobbinga, čak 83% ispitanika (Grafikon 5.)

Tablica 1. Postotak ispitanika koji je u posljednjih 6 mjeseci iskusio neko od negativnih ponašanja koji se vezuju uz mobbing

Negativna ponašanja	Posljednjih 6 mjeseci (%)
Obavljanje poslova koji nemaju veze s opisom radnog mjesta	41
Zadavanje nerazumnih ili nemogućih rokova	30
Iznošenje nedokazanih tvrdnja	73
Pretjeran nadzor	47
Neslane šale	37
Uvredljivo ponašanje (nacionalna/ regionalna pripadnost)	15
Pritisak na (ne)potraživanje pripadajućih prava ¹	43
Zadirkivanje/ sarkazam	33
Prijetnje ²	30
Traženje greške u poslu	61
Preveliko opterećenje na poslu	44
Premještanje s radnog mjesta	34
Ostala doživljena ponašanja ³	8

Grafikon 5. Negativne psihološke posljedice mobbinga (prema vrsti osjećaja)



Izvor: Anketa, 2009.

Kada se govori o analizi mobbinga vrlo je važno odrediti učinke mobbinga na zdravlje i radnu sposobnost djelatnika, budući da su isti u direktnoj vezi s ekonomskim troškovima za gospodarstvo. Utjecaj na zdravlje i radnu sposobnost ovisi o duljini trajanja i učestalosti (intenzitetu) mobbinga ali i osobnim karakteristikama pojedinca. Međutim ono što je razvidno iz podataka je pozitivna korelacija između mobbinga i negativnih posljedica kako na zdravlje tako i na radnu sposobnost pojedinca.

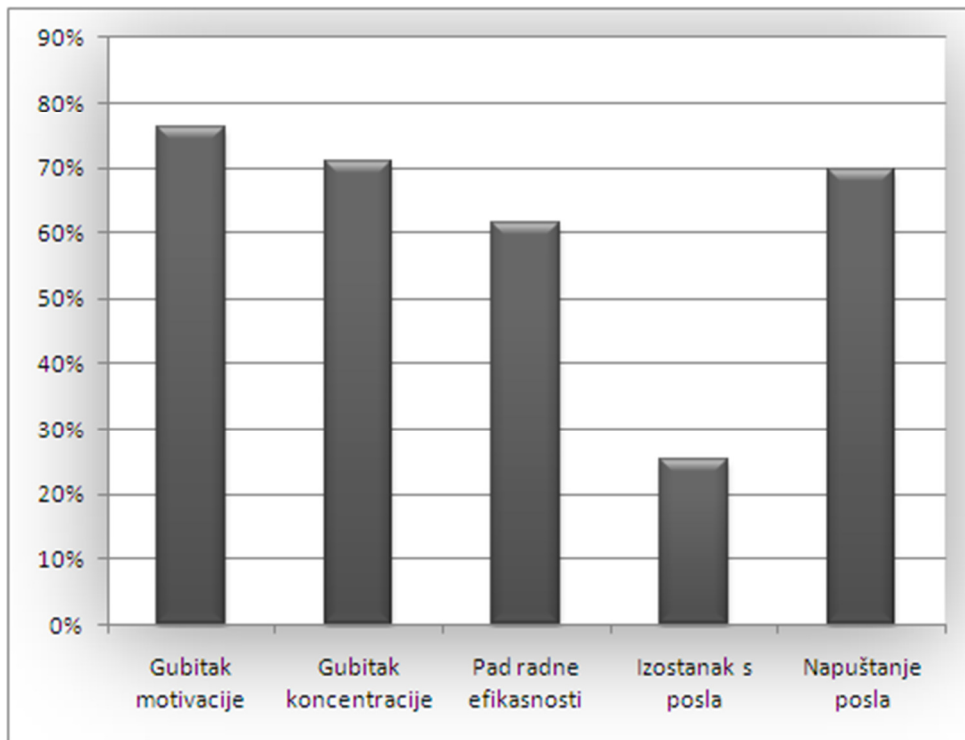
¹ Odlazak na bolovanje, godišnji odmor, porodiljni, naknada putnih troškova i sl.

² Rad prekovremeno, noću, poslovi koje nitko ne voli i sl.

³ Diskriminacija, seksualno zlostavljanje, miješanje u privatni život i sl.

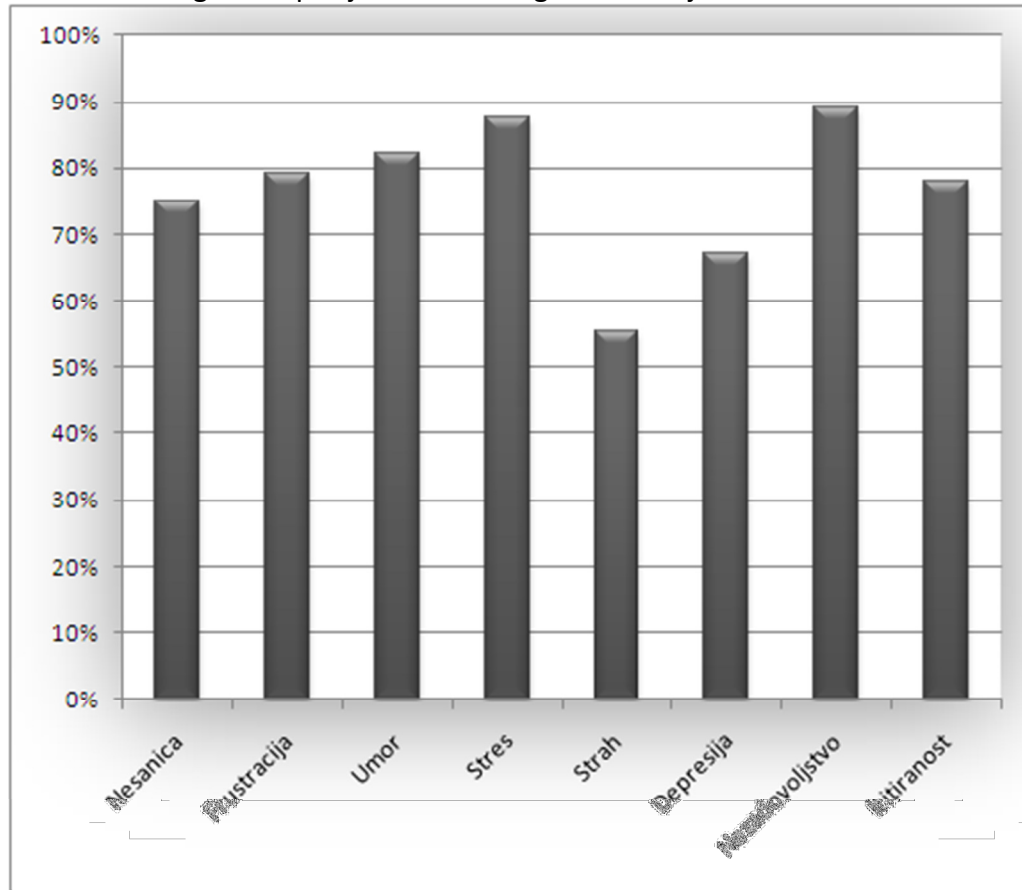
Grafikon 6. i grafikon 7. otkrivaju da mobbing u najvećoj mjeri utječe na gubitak radne motivacije (76% ispitanika) i koncentracije (71% ispitanika) kao i na općenito nezadovoljstvo radnika (89% ispitanika) koje u konačnici vrlo vjerojatno završava napuštanjem posla (70% ispitanika). Zdravstveno stanje žrtava mobbinga ugroženo je s obzirom da vrlo visoki postotak ispitanika pati od nesanicice (75%), umora (82%) i stresa (88%).

Grafikon 6. Negativne posljedice mobbinga na rad



Izvor: Anketa, 2009.

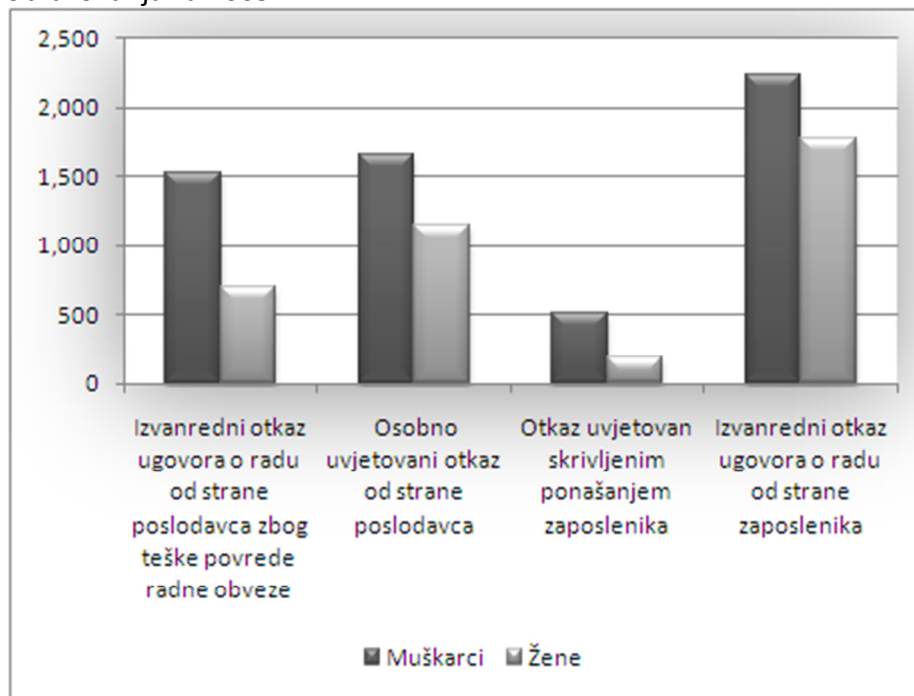
Grafikon 7. Negativne posljedice mobbinga na zdravlje



Izvor: Anketa, 2009.

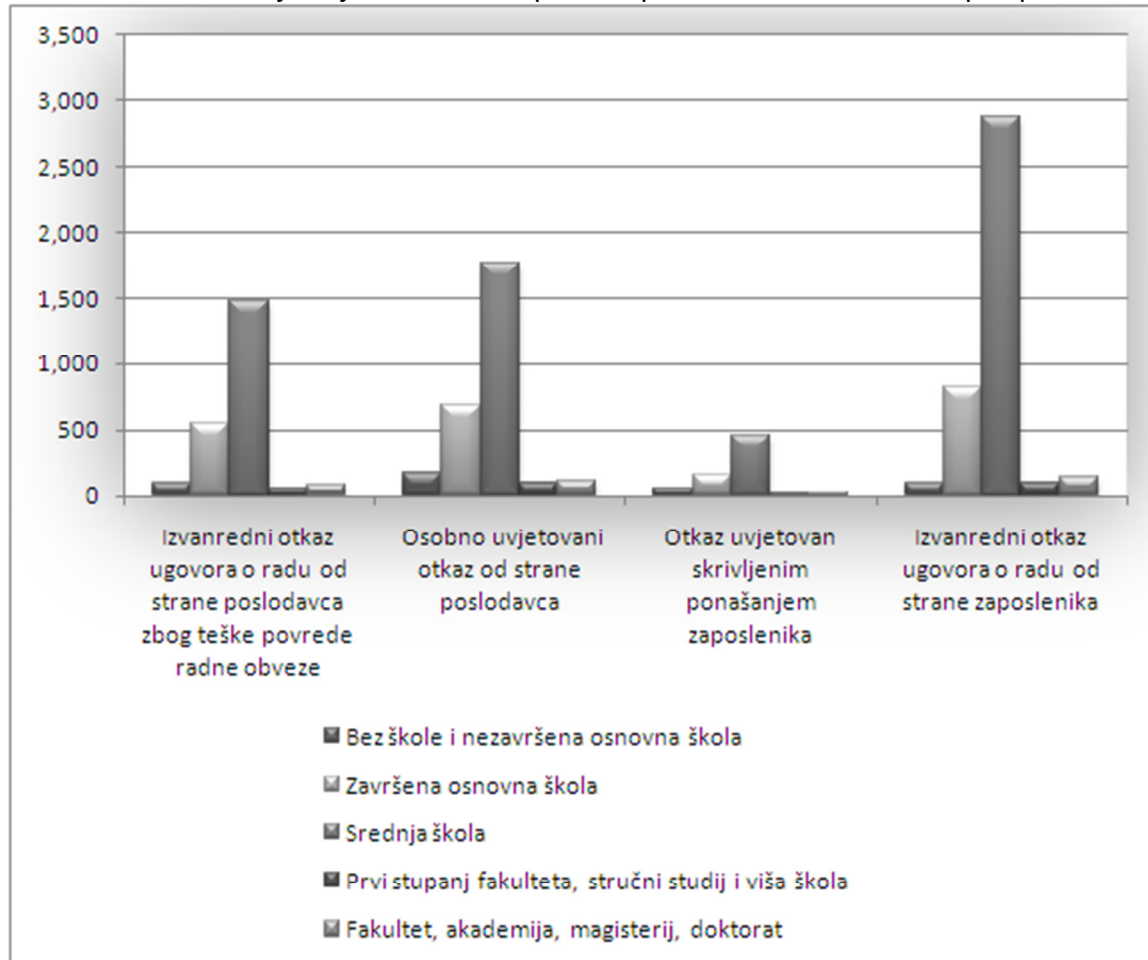
Podaci iz ankete također ukazuju, što je vidljivo i iz Grafikona 6. da čak 70% ispitanika, razmišlja da zbog mobbinga napusti posao. Ovaj je podatak u visokoj korelaciji s podacima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje o izvanrednim otkazima ugovora o radu od strane zaposlenika (Grafikon 8. i 9). U najvećoj mjeri, čak 41%, ukupnih otkaza ugovora o radu su upravo izvanredni otkazi od strane zaposlenika. Iz toga se da zaključiti da zaposlenici daju otkaz kako bi izbjegli daljnje zlostavljanje na radnom mjestu iako izvanredni otkaz može biti i posljedica loše radne klime ili stresa.

Grafikon 8. Osobe kojima je radni odnos prestao po navedenim razlozima po razini obrazovanja za 2009



Izvor: HZZ, 2010.

Grafikon 9. Osobe kojima je radni odnos prestao po navedenim razlozima po spolu za 2009



Izvor: HZZ, 2010.

Iako postoje razni čimbenici, od genetskih predispozicija do radnog okruženja, koji mogu utjecati na radnu sposobnost i zdravlje djelatnika, te bi se tako trebalo izolirati učinke mobbinga koristeći se nekom od metoda ekonometrijskog modeliranja, u ovom radu je ta opcija ograničena s obzirom na već spomenute probleme vezane uz podatke, gdje se prvenstveno misli na problem pristranosti podataka prikupljenih anketom. Pristranost narušava snagu modela i čini varijable statistički neznačajnima čak i u situaciji kad su iste birane iz nepristranog uzorka vrlo značajne. Stoga se u ovom radu neće koristiti regresijski modeli već kao drugo najbolje rješenje deskriptivna statistika.

Kako bi se identificirao učinak mobbinga na zdravlje izračunali smo korelacije između određenih simptoma za dvije mobbing skupine, prva skupina su oni koji su na pitanje 12.a odgovorili potvrdno, dakle koji su žrtve mobbinga, te druga skupina u koju pripadaju svi ostali. Iz tablice 2. vidljivo je da postoji pozitivna korelacija između mobbinga i javljanja simptoma psihosomatskih i drugih poremećaja poput nesanic, frustracije, umora, stresa, straha, depresije i nezadovoljstva. Ujedno, tablica 2. otkriva kako se relativno veći postotak navedenih simptoma javlja kod pojedinaca žrtava mobbinga. To ujedno znači da postoji veća vjerojatnost da pojedinac pati od bilo kojeg od navedenih simptoma ukoliko je žrtva

mobbinga. U gotovo svim slučajevima vjerojatnost pojavljivanja poremećaja je dvostruko veća za mobbing skupinu.

Tablica 2. Učinci mobbinga na zdravlje

	Mobbing		Korelacije
	Da	Ne	
Nesanica	49,8%	18,0%	0.042933
Frustracija	48,5%	17,5%	0.107290
Umor	49,3%	18,3%	0.038776
Stres	58,5%	22,3%	0.020652
Strah	48,8%	14,5%	0.053521
Depresija	38,5%	16,8%	0.033891
Nezadovoljstvo	54,0%	20,5%	0.013512

Izvor: Anketa, 2009.

Slično analizi vezanoj uz zdravlje pojedinca, zanimljivo je utvrditi i korelaciju između mobbinga i radne učinkovitosti pojedinca. Naime, Karazman (2000) sugerira da među javne troškove mobbinga spada i trošak bolovanja i rehabilitacije, trošak nezaposlenosti i prijevremene mirovine (vezan uz postotak napuštanja posla), kao i trošak sudskih parnica. Tablica 3. otkriva takve učinke i ukazuje kako postoji pozitivna korelacija između mobbinga i niže radne sposobnosti, motivacije i koncentracije. Za sve tri navedene kategorije je značajno veća vjerojatnost pojavljivanja ukoliko se radi o mobbing skupini. Također postoji i pozitivna korelacija za varijablu bolovanje. Ukoliko je pojedinac žrtva mobbinga postoji gotovo 3 puta veća vjerojatnost da uzme bolovanje u odnosu na ne-mobbing skupinu.

Tablica 3. Učinci mobbinga na radnu efikasnost

	Mobbing		Korelacije
	Da	Ne	
Niža radna sposobnost	44,8%	18,3%	0.021300
Gubitak motivacije	50,3%	15,8%	0.086679
Gubitak koncentracije	43,5%	15,3%	0.054627
Bolovanje	42,0%	15,0%	0.071054

Izvor: Anketa, 2009.

Sumirajući rezultate navedene u gornjem tekstu možemo profilirati tipičnu žrtvu mobbinga u Hrvatskoj: to je u pravilu žena koja radi u poduzeću s manje od 250 zaposlenih, nižeg stupnja obrazovanja i s oko 40 godina starosti koja pati od gubitka radne motivacije/ koncentracije kao i od stresa i općenitog nezadovoljstva koji u pravilu završava napuštanjem posla ili bolovanjem.

Ekonomske posljedice mobbinga

Mobbing, uz očite negativne učinke na zdravlje pojedinca, ima i negativne učinke na gospodarstvo u cjelini koji se očituju kroz povećane izdatke države na zdravstvene usluge kao i kroz oportunitetni trošak bolovanja i nezaposlenosti, odnosno trošak izgubljenog BDPa. S obzirom na ograničenja u podacima, ovaj će rad pokušati dati procjenu zdravstvenog troška mobbinga kao i procjenu smanjene ekonomske aktivnosti za gospodarstvo u cjelini (dakle u ovoj fazi neće se utvrđivati koji sektor gospodarstva u konačnici snosi trošak).

Određivanje procjene troškova vezanih uz zdravstvenu zaštitu kreće od pretpostavke da mobbing prerasta u dijagnoze koje u statistikama Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje nose oznaku Z (Z55-Z65: osobe koje koriste zdravstvenu službu zbog psihosocioloških i socioekonomskih razloga, kao što su npr. Z56.2: ugroženost od gubitka namještenja, Z56.3: stres zbog preopterećenosti poslom, Z56.4: neslaganje s poslodavcem i kolegama...) kao i one koje nose oznaku F (F40-F48: neuroze i afektivni poremećaji povezani sa stresom i somatoformni poremećaji). Prema izvješću HZZO-a za 2009. godinu ukupan broj osoba s dijagnozama Z55-Z56 i F40-F48 iznosi 34,142 što je oko 3% od ukupno zaposlenih u 2009. godini⁴. Ovaj je procijenjeni postotak zaposlenih koji su na radnom mjestu bili žrtvama mobbinga, iako vrlo dobra smjernica za daljnja istraživanja, nešto niži od europskog prosjeka što je u najvećoj mjeri vezano uz probleme adekvatne baze podataka, ali i uz sam odabir varijabli procjenitelja. U svom radu Carnero i Martinez (2005) navode kako je postotak žrtava mobbinga na radnom mjestu u zemljama zapadne Europe između 5-14%.

Ukoliko uzmemo u obzir da je prema izvješću HZZO-a prosječan iznos novčane nadoknade po danu bolovanja za osobe s dijagnozama Z55-Z56 i F40-F48 oko 130 kuna dolazimo do rezultata da procijenjeni godišnji trošak zdravstvene zaštite žrtava mobbinga iznosi 88,894,083.46 kuna odnosno čak 2% ukupnih izdataka za primarnu zdravstvenu zaštitu, što nije zanemariv izdatak za državni proračun.

Slično već učinjenom izračunu troška zdravstvene zaštite žrtava mobbinga, može se izračunati i ekonomski trošak mobbinga i to tako da se u obzir uzme izgubljena produktivnost radnika na dnevnoj razini. Kada se produktivnost rada na dnevnoj razini koja prema državnoj statistici iznosi oko 523 kune stavi u korelaciju s bolovanjima koji su posljedica mobbinga dobije se oportunitetni trošak mobbinga odnosno trošak u vidu izgubljenog BDP-a. Isti za Hrvatsku u 2009. godini iznosi 1,505,343,484 kuna odnosno 1% ukupnog BDP-a. Napominjemo kako je ovo samo procjena ekonomskih troškova budući da isključuje druge posljedice mobbinga na ekonomsku aktivnost poput prijevremene mirovine, nezaposlenosti, smanjenje radne sposobnosti pojedinaca (psihičko i fizičko zdravlje), troškove sudskih parnica i sl.

⁴ Važno je napomenuti da u ukupan broj slučajeva s dijagnozama Z55-Z56 i F40-F48 ne ulaze samo zaposleni već i svi ostali koji potražuju usluge zdravstvene zaštite, te je stoga ovaj postotak dan isključivo kao smjernica.

Reference

1. Carnero, M.A. i Martinez, B. (2005) "Economic and health consequences of the initial stage of Mobbing: the Spanish case", dostupno online na: http://www.webmeets.com/files/papers/SAE/2005/104/CM05_june05.pdf
2. DZS (2010), dostupno online na: <http://www.dzs.hr/>
3. HZZ (2010), dostupno online na: <http://www.hzz.hr/>
4. HZZO (2010), dostupno online na: <http://www.hzzo-net.hr/index.php>
5. Karazman, R. (2000) "Mediation bei Mobbing am Arbeitsplatz", *Mediation in Österreich*, ORAC-Verlag