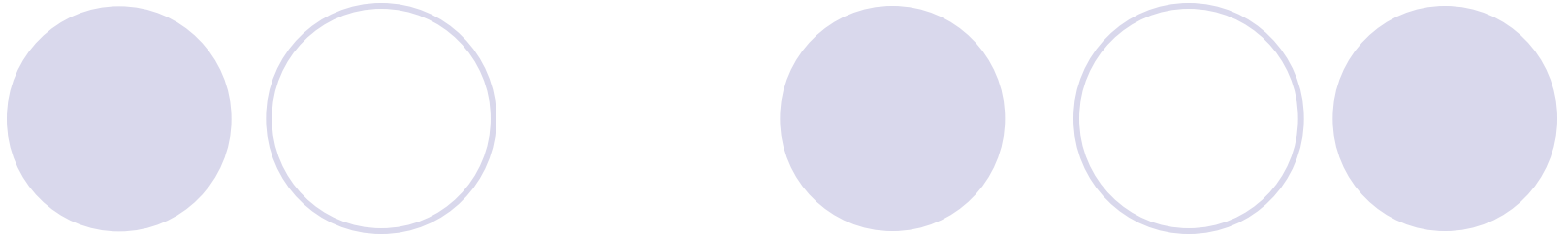


POSLJEDICE MOBBINGA PREVENCIJA MOBBINGA

Zlatica Štulić, dipl. iur.

PROCJENA MOBBINGA

- **Vrlo je važno znati da stres na radnom mjestu, a mobbing kao psihičko zlostavljanje na radnom mjestu, jest jedan od najtežih oblika radnog stresa, ostavlja posljedice na psihičko i tjelesno zdravlje pojedinaca.**



- Potrebno je provesti kvalitetan postupak dijagnostike i medicinsko-psihološkog vještačenja tog fenomena
- Mobbing nije dijagnoza, ali dovodi do brojnih poremećaja

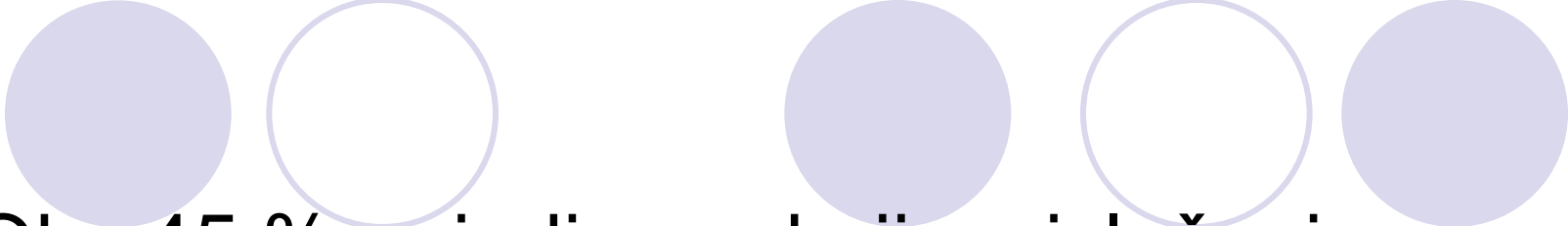
- U međunarodnoj klasifikaciji bolesti postoje odrednice kojima bi se mogao odrediti:

-ugroženost od gubitka namještenja,

-stres zbog preopterećenosti poslom,

-neslaganje s poslodavcem i kolegama.

- Potrebno je znati razlikovati simulaciju mobbinga, kojoj je cilj stjecanje neke sekundarne dobiti.

- 
- Oko 45 % pojedinaca koji su izloženi mobbingu na poslu, pati od različitih zdravstvenih problema.
 - Mobbing je vrlo osobni doživljaj, svatko ima pravo reći što je to za njega, ali moraju postojati objektivni kriteriji konstatiranja mobbinga.

- Važan je položaj liječnika obiteljske medicine, koji mora znati uočiti mobbing kao uzrok obolijevanja pojedinca.
- Liječnik medicine rada bi svakako morao imati aktivnu ulogu u prepoznavanju okoline i potencijalno opasnih čimbenika, moguće uzročnike i buduća događanja. On bi trebao obavijestiti poslodavca i savjetovati poslodavca kako dovesti do pozitivnih promjena.

- Stručnjaci koji se bave mentalnim zdravljem, psihijatri i psiholozi mogu procijeniti osobe prije zaposlenja, nakon prepoznatog mobbinga i nastalih zdravstvenih posljedica tj. radnu sposobnost, ili nastalu štetu kod pojedinca.
- Stručnjaci, po nalogu suda vještače duševnu bol koja je izazvala nematerijalnu štetu. Oni moraju potvrditi, ili osporiti postojanje mobbinga te u kojem stupnju simptomi narušavaju socijalno i radno funkcioniranje, odnosno kvalitetu života radnika i eventualno preporuku tretmana .
- Ako je moguće treba procijeniti i žrtvu i mobera.

Procjena ugroženosti



- To je identifikacija potencijalno nasilnih osoba u radnoj sredini. Kliničari moraju obavijestiti poslodavca o realnoj opasnosti da radnik može postati nasilan i tako se djeluje preventivno.

POSLJEDICE MOBINGA

- Zdravstvene
- Socijalne




Zdravstvene posljedice

- **Promjene na socijalno emocionalnoj razini**

Poremećaji raspoloženja, depresija, anksioznost, osjećaj krivnje, praznine, neprekidni i nekontrolirani plač, stalno razmišljanje o problemu, burni i sindrom-progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada, socijalna izolacija, nedostatak interesa za druge ljude i obitelj, emocionalna otupjelost, osjećaj gubitka smisla života, motivacije, entuzijazma, apatija, osjećaj besperspektivnosti,

žrtva odlazi na bolovanje (često prvi puta)

- 
- žrtve često obolijevaju od poremećaja prilagodbe (92%) –emocionalni poremećaj koji se javlja u razdoblju adaptacije na znatnu promjenu života, ili stresni događaj
 - postraumatskostresnog poremećaja (oko 8 % zlostavljanih)-zakašnjeli, odgođeni, ili produženi odgovor na stresni događaj, ili situaciju koja je izuzetno ugrožavajuća, ili katasrofične prirode
 - U V. Britaniji 75,7 % žrtava mobbinga pati od depresije i ima pad samopoštovanja

○ **burn aut sindrom** -izgaranje na poslu, nije jednak umoru od posla

○ to je progresivni gubitak idealizma, energije, smislenosti vlastitog rada koji je rezultata velikih frustracija i stresa na poslu. Izgaranje se povezuje s negativnim emocijama , npr. depresijom , nedostatkom snage, strahom, beznađem, lošom kvalitetom života, gubitkom samopouzdanja , nemogućnošću prosudbe i donošenja odluka, nemogućnost vladanja emocijama zbog stalne i i dugotrajne izloženosti stresnim situacijama. Može dovesti do depersonalizacije, a što predstavlja patološki promijenjen doživljaj osobnog identiteta.

Umoran čovjek ne mijenja stav prema poslu i ponašanje prema klijentima.

● Poremećaj na tjelesno zdravstvenoj razini

- Kronični umor, glavobolje, poremećaj spavanja, gubitak ravnoteže s vrtoglavicom, poremećaj probave, prekomjerna tjelesna težina, ili mršavljenje, srčane poteškoće, kožne promjene, smanjen imunitet, nedostatak zraka, pritisak u prsima, kožne promjene, razni bolni sindromi

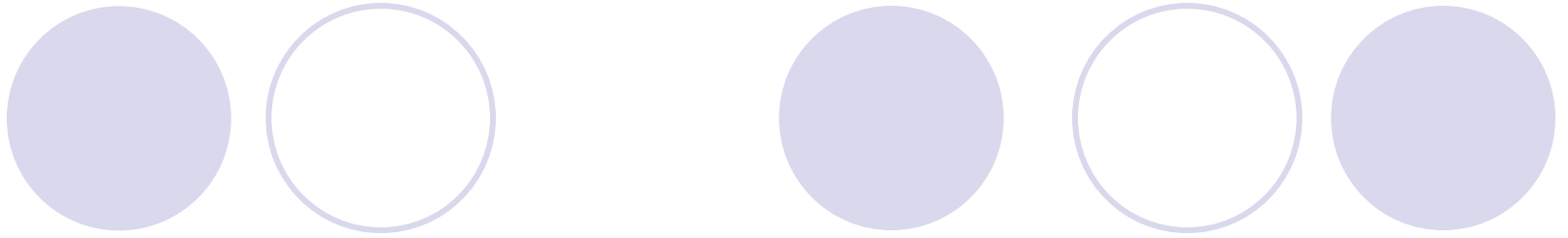
● **Promjene u ponašanju**

- izbjegavanje mjesta susreta zlostavljača, ispadi ljutnje, pretjerana osjetljivost na vanjske stimulanse, manja angažiranost, pasivizacija, zaboravnost, agresivnost prema bližnjima, grubost, nekritično rizično ponašanje, alkoholizam, korištenje cigareta, lijekova, droge, seksualni poremećaji,
- stalno se ponovo proživljava ista frustrirajuća situacija,
- stalna zaokupljenost poslom

POS LJEDICA MOBBINGA



- Žrtva odlazi na bolovanje (često prvi puta – bijeg u bolest)
- Žrtva se isključuje iz radne sredine, ne dolazi na posao, pristaje na otkaz, sama daje otkaz i odlazi na Zavod za zapošljavanje, u mirovinu, planira ubojstvo nadređenog, ili sebe.
- Najčešće se mobing prepoznaje u posljednjim fazama



- Švedska-10 do 20% samoubojstva je posljedica, uzrokovana problemima na poslu.
- U Italiji 13% samoubojstava je uzrokovano problemima na poslu.

ŽRTVE MOBBINGA:



- Finska -15 % radnika , Velika Britanija i Nizozemska-14%, UE-prosjek 9 %, Europa 11%, SAD 16,7%
- Istraživanje 15 zemalja EU pokazuje da je odsutnost sa posla iz zdravstvenih razloga veća među žrtvama mobbinga (34%), nego među radnicima općenito 23%.
- U Hrvatskoj je neke od oblika mobbinga doživjelo je od 15 do 53 % zaposlenih , a jedan od 30 osoba je potencijalni mober.
- **U Njemačkoj su izračunali : jedan slučaj mobbinga , kroz godinu, prouzročuje štetu između 15.000, do 50.000,00 eura**


Socijalne posljedice

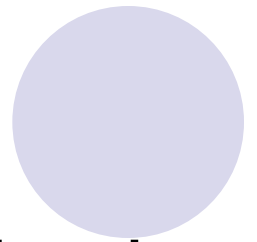
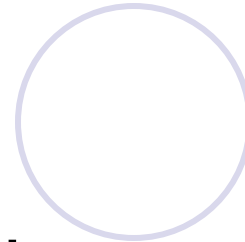
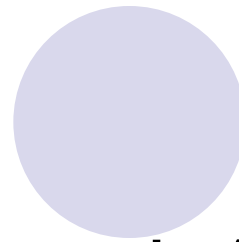
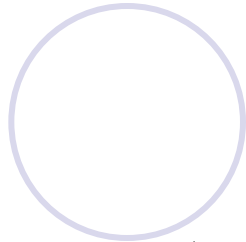
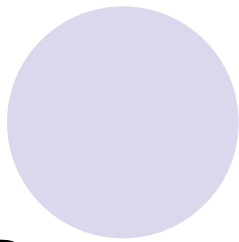


- Žrtvi nije jasno što joj se to događa –zašto, boji se bilo što reći , jer joj ne bi vjerovali, vrlo često ni obitelj ju ne razumije, javlja se dvostruki mobbing, jer zlostavljana žrtva gubi potporu obitelji, izložene je napadima obitelji, dolazi do problema u braku i obitelji, rastava, gubitak prijatelja, žrtva se sama obezvređuje „nisam na razini situacije“.

Psihički poremećaji povezani s mobbingom

- Poremećaj prilagodbe, ili posttraumatski stresni poremećaj s promjenom osobnosti s prevagom opsesivo –depresivnog sindroma
- Obuhvaća neprijateljstvo i nepovjerljivost prema okolini, stalna napetost, iscrpljenost, demoraliziranost zbog ponižavanja, omalovažavanja, ismijavanja i odbačenosti.
- Neprekidno je prisutna stalna fiksacija na neku drugu željenu sudbinu, koja premašuje snošljivost ljudi u okolini koji žrtvu slušaju i vodi u izolaciju i osamljenost žrtve.
- Oboljeli pokazuju preosjetljivost na nepravdu i poistovjećuju se s patnjom drugih ljudi.

- 
- Prema Međunarodnoj klasifikaciji bolesti duševni poremećaji nastaju kao reakcija na težak stres, a svrstani su:
 - akutni stresni poremećaj
 - poslijetraumatski stresni poremećaj
 - poremećaj prilagodbe
 - trajna promjena ličnosti nakon traumatskog događaja, nakon psihičke bolesti, ili nakon kronične bolesti




- Depresivnost uključuje osjećaj praznine i beznađa, kronična nesposobnost i nemoć za radost i uživanje u svakodnevnom životu, gubitak energije, povećana potreba za sedativima, alkoholom i cigaretama, a što dovodi do razvoja ovisnosti.
- neke osobe pokušavaju samoubojstvo.

Poremećaj poslijetraumatske ogorčenosti - PTED

- nema životne ugroženosti, kao kod PTSP, već nastaje kao posljedica kršenja osnovnih uvjerenja, vitalnih i kognitivnih vrijednosti pojedinaca, događa se kod ljudi koji su pretrpjeli nepravdu poniženje, frustraciju i nemoć



- Takvi su događaji različita životna razočaranja, nepravde, mobbing, diskriminacija na poslu, razvod braka gubitak bliskih osoba, Ogorčenost se opisuje kao stanje produženog gnjeva, mržnje, tjeskobe razdražljivosti, sniženo raspoloženje, uzrokovano postojanjem jednog stresora i uvjerenjem o nepravednom tretiranju.

- 
- Često se očituje kao nasilno ponašanje prema drugima i neprijateljstvo prema ljudima. Oboljeli razmišljaju o osveti.
 - Intenzitet PTED se ne smanjuje , već se često kronificira.
 - Zbog nepovjerenja , često izbjegavaju zatražiti pomoć.

Karoshi



- fenomen iznenadne smrti zbog previše rada (kah-previše, roe-rad, she-smrt)
- Nema upadljivih znakova bolesti (najčešće ljudi od 40 do 50 godina)
- Povezuje se s prekomjernim radom
- Prema procjenama rizična zona za pojavu sindroma karoshi jest rad koji uključuje 80 i više sati prekovremenog rada, mjesečno (temeljem iskustava liječenih, ili umrlih zbog karoshi).

MOBBING i radno okruženje

- Osim žrtava, koje su direktno pogođene, mobbing utječe na radno okruženje.
- Radnici iz okoline su nemotivirani, nestalna kvalitete rada, manja produktivnost, povećana stopa bolovanja, česte izmjene radnika, povećani troškovi edukacije novih radnika, povećane mogućnosti povreda na radu, lošija kvalitete usluga klijentima, loša reputacija tvrtke, povećani sudski troškovi.
- **Nezdravo radno mjesto i loša radna okolina su ubojiti za radnike i za tvrtku.**
- **Važna je pravodobna i primjerena reakcija, jer identificira problem i šalje jasnu poruku ostalim radnicima.**

- Menageri u firmama, moraju razgovarati o problemima u okruženju. Mobbing se ne razvija ni iz čega.
- Često su izvori mobbinga u samoj organizaciji, tj., u aktualnoj radnoj situaciji. Reorganizacije u tvrtkama su pogodno tlo za mobbing, osobito ako ima viška radnika. Stoga je važno u svakoj situaciji imati poznata, jasna pravila, primjenjiva ne sve i transparentni postupak.
- Začarani krug frustracije, straha i zlostavljanja može se prekinuti, ako menagment upozna radnike s ciljevima rekonstrukcije i pripremi ih za nove poslovne zadatke.

MOBBING i DRUŠTVENA ZAJEDNICA

- Povećani troškovi zdravstvenog sustava,
- Mirovinskog sustava,
- Troškovi izazvani gubitkom radnog mjesta

- Globalna ekonomija na godinu zbog mobbinga gubi iznose koji se mjere milijardama dolara.
- Njemačka ekonomija gubi zbog mobbinga između 20 i 50 milijardi eura na godinu.
- Žrtvama mobbinga radna sposobnost pada za 60 %, a ukupni troškovi organizacije zbog mobbinga rastu i to 180% po osobi.

- **2002. istraživanje prof. Dr.Koić pokazuje da se sa mobbingom tj. njegovim elementima susreće od 15,4 do 53,4 % , a jedna od 30 zaposlenih osoba, je ozbiljan zlostavljač.**
- **2005. istraživanje je provedeno u Hrvatskoj na 1152 osobe, koje su zatražile pomoć, od čega je 70 % žena i 30% muškaraca.**
- **Kako su se osjećali kao žrtve mobinga ?**

**Odgovor je bio: poniženo(86%)
ranjivo(68%), bolesno (59%) zaplašeno
(58%)odsutno (43)**



- **Kako je mobbing utjecao na privatni život?**

- **pojačavao je stres(65%), umor(58%), nezadovoljstvo(55%), nesanicu(54%), frustraciju(51%), strah(49%)**

- **Od ispitanih je po stupnju obrazovanja: 1% doktorat znanosti, 7% magistara, 39% VSS, 15% VŠS, 34% SSS, i 4% s osnovnom školom**

ŠTO TREBAJU ZNATI O MOBBINGU, POSLODAVAC I RADNIK?

- Što je to mobbing, kome se treba obratiti za pomoć
- Dostupnost stručnih osoba, radi prijave i postupka
- Te osobe moraju biti van radnog odnosa poslodavca

MJERE ZA SUZBIJANJE

PREVENCIJA MOBBINGA

- primarna prevencija, zdravo radno okruženje, dobra obaviještenost članova kolektiva, suočavanje s činjenicom da postoje projekcije i da se o projekcijama govori, poticaj na usavršavanje, izobrazba svih kadrova, kontinuirana evaluacija rada svih u kolektivu, povremena konsultacija s vanjskim ekspertima, edukacija-osobni trening komunikacijski vještina,
- (sve to će dovesti do razvoja dijaloga u timu, a to će dovesti do konstruktivnog rješavanja dramatizacija koje se javljaju u svakom timu)
- zaštitno zakonodavstvo, organizacijska politika i praksa bez tolerancije na mobbing

PREPOZNAVANJE MOBBINGA

- Ako sumnjaju u odluke i rješenja žrtve,
- Dodjela štetnog posla, dodjela posla ispod ili iznad razine obrazovanja, uskraćivanje mogućnosti za obrazloženje, širenje glasina i neistina, ogovaranje, govore da nije psihički zdrava, gledaju ga s visine, oponašaju mimiku, kretanje, hod, uvredljivo nazivaju i daju uvredljive nadimke, verbalno i neverbalno osobno obraćanje, upliću se u vaš spolni život

Seksualno uznemiravanje

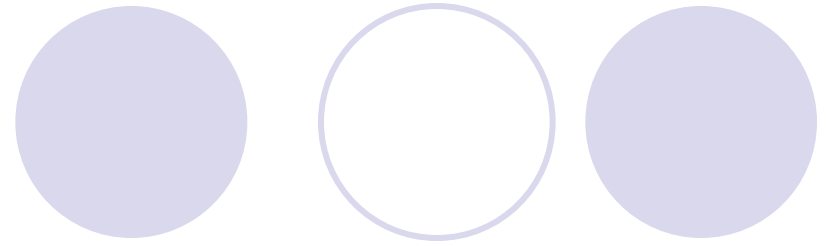
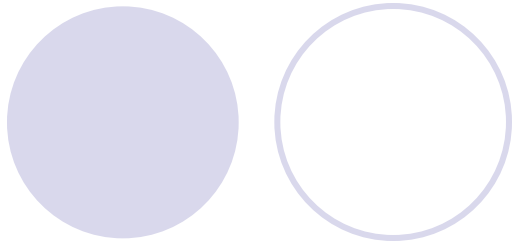
- Jedan od načina mobbinga, a definira se svaki oblik neželjenog verbalnog, neverbalnog i fizičkog ponašanja seksualne prirode prema osobi s ciljem da joj se povrijedi dostojanstvo, a što ju uznemiruje, zbunjuje i vrlo je neugodno.





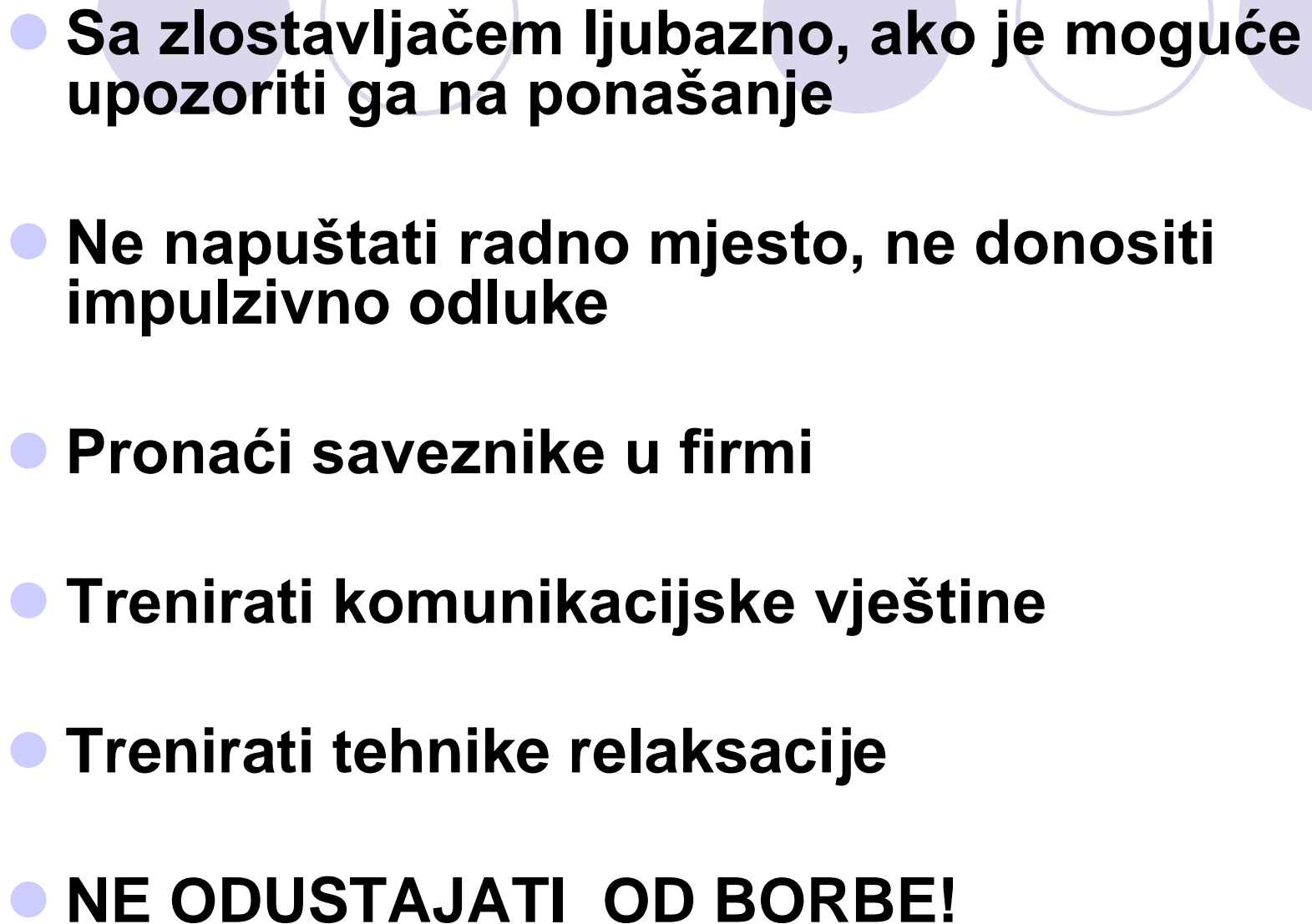
Dva načina seksualnog uznemiravanja:

1. Zlouporaba moći, ili kontrole, ili zamjena nečega za nešto (seks kao uvjet, žrtva mora biti pokorna i poslušna):
napredovanje, veća plaća i sl...
2. Stvaranje neprijateljskog seksualiziranog ambijenta na radnom mjestu gdje se pričaju vicevi seksualne tematike, šale, geste, neželjeni dodiri, dobacivanja, komentari, nepoštivanje žrtve i sl...



KAKO SE ZAŠTITITI???

- **NE TRPJETI NITI DAN VRIJEĐANJA-DOSTOJANSTVO NEMA CIJENE**
- **1. Tražiti da se odmah prestane s takovim ponašanjem i to zatražiti pred predstavnicima sindikata.**
- **2. Zabilježiti svaki nasrtaj, skupljati dokumente, sve bilježite s datumom, svjedocima, voditi dnevnik (bilježiti učestalost događanja), čuvati kopije pisama poruka, , faxova i sl.**
- **3. Obratiti se osobi ovlaštenoj u radnoj sredini, upravi, sindikatu, udruzi, inspekciji, liječniku, zatražiti pomoć stručnjaka- psihologa, psihijatra**
- **4. NE DOZVOLITI DA ŽRTVU UVUKU ZLOSTAVLJAČI U MOBING PONAŠANJE**

- 
- **Sa zlostavljačem ljubazno, ako je moguće upozoriti ga na ponašanje**
 - **Ne napuštati radno mjesto, ne donositi impulzivno odluke**
 - **Pronaći saveznike u firmi**
 - **Trenirati komunikacijske vještine**
 - **Trenirati tehnike relaksacije**
 - **NE ODUSTAJATI OD BORBE!**

Kako si POMOĆI ?

- **Biti aktivan**
- **Družiti se s prijateljima, njegovati prijateljstvo, korektan odnos sa suradnicima**
- **Planirati dan i sve aktivnosti**
- **Smanjiti očekivanja, razvijati optimističko mišljenje, biti onakav kakav jesi, raditi na svom osobnom razvoju.**


KOMUNIKACIJA u grupi –grupna dinamika

- Komunikacija je proces u kojem jedna osoba, ili grupa, ili organizacija odašilje neku vrstu informacije –poruke drugoj osobi, grupi ili organizaciji.
- Poruke u **horizontalnom nivou**, u organizaciji koja ima zajedničkog šefa, a između članova je jednaka odgovornost.
- **Vertikalna komunikacija**, razina komunikacije-prenošenje poruka od autoritete prema nižim strukturama.
- Bitno! Kako će se poruke prenositi –način prenošenja.(Na blagajnu!!! ili molim te, gužva je, pomozite kolegicama na blagajni !)

- Komuniciranje u instituciji, na radnom mjestu.
- Svaki pojedinac donosi svoj model komuniciranja, ali i svoja očekivanja od institucije (idealistička očekivanja, dolazi do precjenjivanja relacija i do „drugi su krivi“)

- **Odnosi u grupi ovise:**
 - **o strukturi ličnosti i sposobnostima voditelja tima i**
 - **strukturi ličnosti člana tima,**

- Uspostava horizontalne i vertikalne komunikacije
- Svaki član unosi osobnost u grupu.
- Važna izreka za voditelja: daj nekome vlast i vidjet ćeš kakav je

- 
- Kvaliteta odnosa voditelja sa grupom, vidljiva je u tome kako dijeli informacije s grupom. Dobar voditelj je sposoban izdržati konfrontacije i otvoriti konflikt i pomoću grupi da prevlada fazu dramatizacije u cilju uspostave funkcionalne grupe.

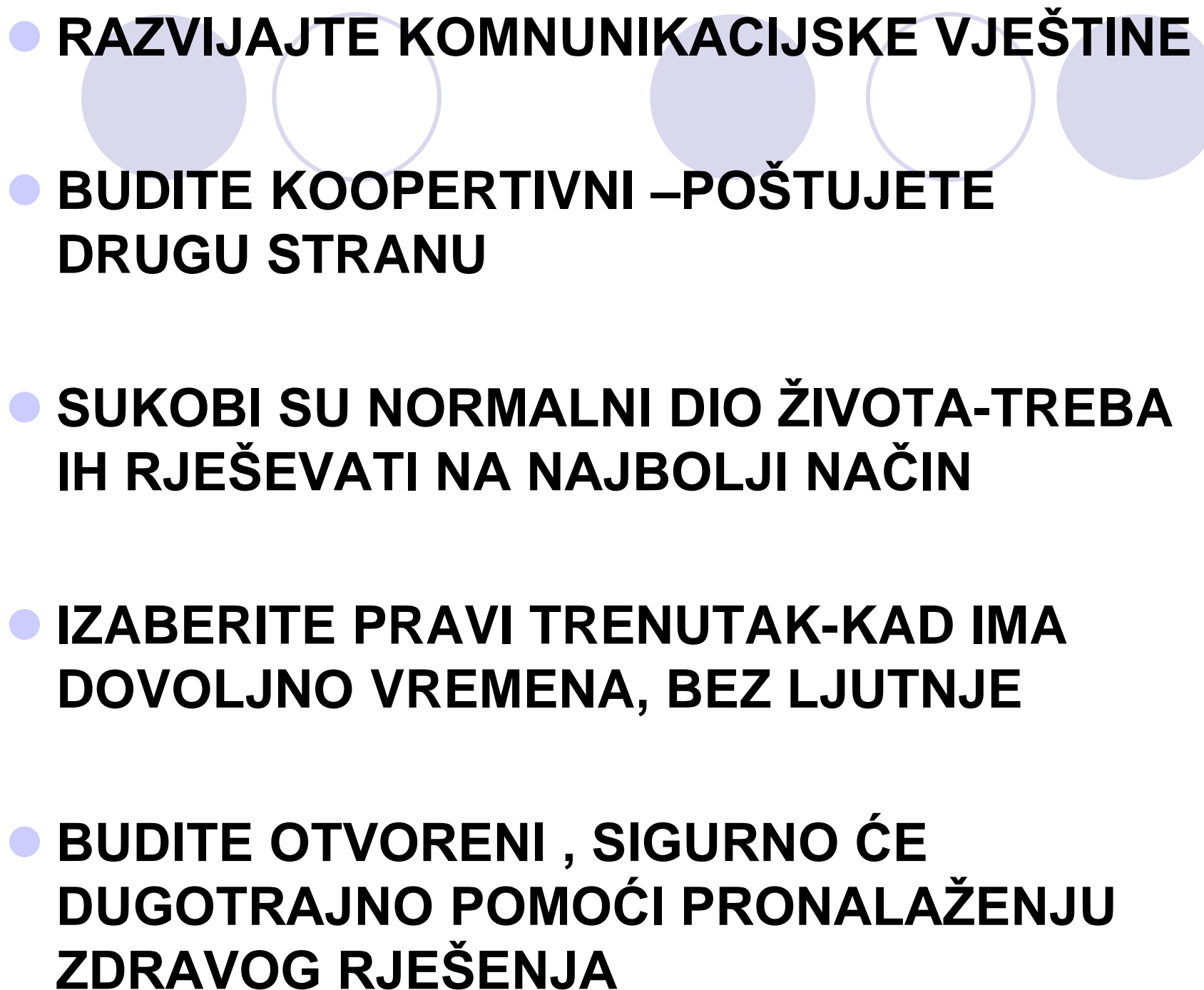
- Kada uvidi da je došlo do disfunkcionalnosti grupe, dobar voditelj će cijelu radnu skupinu sakupiti i suočiti je s problemom, kako bi spriječio stvaranje subgrupa, fragmentiranje u parove, klanove i sl.
- Ako voditelj ne uspijeva, stvara svoju grupu, stara grupa ne valja, i počinje se stvarati tlo za mobbing, vertikalni i horizontalni.



- **Rukovođenje ljudima** jest sposobnost poticanja i inspiriranja drugih za aktivno sudjelovanje u procesima kojima se postižu ciljevi organizacije.
- Rukovoditelj mora imati širok spektar znanja i sposobnosti, njegov položaj nosi odgovornost, prava i privilegije.
- Najvažnije je naći odgovarajući način ponašanja za određenu situaciju.
- Dobar i uspješan voditelj: inteligentan, čestit, nepristran, odlučan, sposoban za prosudbu, ljubazan, stručan, zdrav i sposoban za suradnju.

TREBA:

- **Znati slušati aktivno**
- **Izražavati osjećaje**
- **Jasno izraziti stavove, želje i potrebe**
- **Razmatrati razne načine rješavanja sukoba**
- **Trenirati vještine pregovaranja**

- 
- **RAZVIJAJTE KOMNUNIKACIJSKE VJEŠTINE**
 - **BUDITE KOOPERTIVNI –POŠTUJETE DRUGU STRANU**
 - **SUKOBI SU NORMALNI DIO ŽIVOTA-TREBA IH RJEŠEVATI NA NAJBOLJI NAČIN**
 - **IZABERITE PRAVI TRENUTAK-KAD IMA DOVOLJNO VREMENA, BEZ LJUTNJE**
 - **BUDITE OTVORENI , SIGURNO ĆE DUGOTRAJNO POMOĆI PRONALAŽENJU ZDRAVOG RJEŠENJA**

Hvala na pažnji!

