

Efekti mobinga na mentalno zdravlje

Jelena Bajić

Magistar psihologije, Banjaluka, Bosna i Hercegovina, jelena.bajic87@gmail.com

Sažetak: U ovom radu smo pokušali sažeti rezultate nekih od najpoznatijih istraživanja rađenih u Evropi, a koja su imala za cilj da ispituju koje su posljedice mobinga po pojedinca i njegovo zdravlje. Rezultati istraživanja ukazuju da su te posljedice negativne i praćene različitim psihofizičkim tegobama, a najčešće su: gubitak volje i satisfakcije na poslu, gubitak samopoštovanja, problemi sa spavanjem, povišena anksioznost, problem sa koncentracijom, hronični umor, ljutnja, depresivnost i različite somatske tegobe. Rezultati jedinog dostupnog istraživanja rađenog na području Bosne i Hercegovine na uzorku ljekara javnih zdravstvenih ustanova ukazuju da je 76% ispitanika izvještavalo o prisutnosti mobinga u njihovom radnom okruženju, dok je 26% bilo izloženo perzistentnom mobingu na poslu. U istraživanju su takođe dobijeni podaci koji potvrđuju postojanje negativnih posljedica zlostavljanja na poslu po mentalno zdravlje ispitanika.

Zaključak ovog rada jeste da mobing i zlostavljanje na radnom mjestu ostavljaju ozbiljne posljedice po zdravstveno stanje žrtve, što prvenstveno zavisi od učestalosti, intenziteta i trajanja mobinga.

Ključne riječi: mobbing, zlostavljanje na radu, psihofizičke tegobe.

Datum prijema rada: 25. maj 2015.

Datum odobrenja rada: 31. maj 2015.

UVOD

Svjedoci smo vremena u kojem se pred nas svakodnevno postavlja i nameće veliki broj zahtjeva i izazova, koje često doživljavamo kao stresogene. „Savremeni čovjek“ veliki dio svog vremena utroši na radom mjestu, zato i ne čudi da se poslednjih decenija u svijetu govori o stresu doživljenom upravo na poslu. Veliki je broj faktora koji mogu dovesti do stresogene reakcije, što je u osnovi često vrlo subjektivno i zavisi od apercipcija pojedinca. Međutim, postoje situacije na poslu koje su objektivno vrlo prijeteće i nepovoljne po određenu grupu ljudi, a najčešće po određenog pojedinca. Te situacije najčešće nastaju kao produkt neprijateljskog i neetičnog vida komunikacije među zaposlenima. Ovo se najčešće odnosi na situacije kada grupa ljudi ili određeni pojedinac iz različitih razloga nastoje da ponize i psihički dezintegrišu drugog pojedinca, koji počinje da trpi određene psihičke, emocionalne i profesionalne probleme.

Pojam zlostavljanja na radu dolazi iz engleskog jezika, od riječi *mob* – ološ, rulja, odnosno *mobbish* – prostački, vulgaran, grub. Iz ove dve riječi proizašla je riječ *mobbing* – zastrašiti metodom ološa, psihički dotući, društveno degradirati, uništiti lično dostojanstvo i isključiti iz socijalne sredine (Westhues, prema Lubarda 2008).

Prvu definiciju mobinga dao je njemački psiholog Heinz Leymann 1984. godine. On je mobing definisao kao: „Psihološki teror na radnom mjestu koji podrazumjeva neprijateljsku i neetičku komunikaciju koja je sistemski usmjerena od

strane jednog ili više pojedinaca prema, uglavnom, jednom pojedincu koji je zbog mobinga gurnut u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti je da se brani, te držan u njoj pomoću stalnih aktivnosti zlostavljanja. Te aktivnosti odvijaju se sa visokom učestalošću (barem jednom nedeljno) i u dužem razdoblju (najmanje šest mjeseci). Zbog visoke učestalosti i dugog trajanja neprijateljskog ponašanja ovo maltretiranje dovodi do značajne mentalne, psihosomatske i socijalne patnje” (Leymann, prema Ivanov I Ivanov, 2011).

VRSTE MOBINGA

Osnovna podjela mobinga koja se može naći u literaturi jeste na vertikalni i horizontalni mobbing (Ivanov i Ivanov, 2011; Stanar, 2011).

Vertikalni mobing nastaje kada nadređeni zlostavlja jednog podređenog radnika, jednog po jednog radnika dok ne ostvari cilj, tj. dok ne uništi cijelu grupu (strateški mobbing) ili kada grupa radnika zlostavlja nadređenog. Podvrsta vertikalnog mobinga jeste bossing, a predstavlja otvoreno vrijeđanje radnika, kritikovanje njihovog rada, postavljanje previsokih zahtjeva, uskraćivanje prava na godišnje odmire itd. Snježana Stanar navodi da je ovo jedan od najprisutnijih oblika mobinga na našim prostorima (Stanar, 2011).

Horizontalni mobing je pojava koja se javlja između radnika koji zauzimaju isti položaj u hijerarhijskoj strukturi organizacije. Različiti su motive za pojavu ove vrste mo-

binga. Mogu biti lične prirode kao što su zavist, ljubomora, osjećanje ugroženosti od strane radnog kolege itd.

Stanar navodi da je na ovim prostorima izuzetno prisutan tzv. "politički mobing", što podrazumjeva postavljanje na rukovodeća mjesta političko podobnih osoba, koji svoju nestručnost prikriva stalnim optuživanjem podređenih (Stanar, 2011).

KO SU ŽRTVE, A KO ZLOSTAVLJAČI?

Postoji podjela autora oko toga da li svako može postati žrtva mobinga. Dok jedni smatraju da se svako može naći u toj ulozi, neki autori navode istraživanja koja opovrgavaju takav stav. Milivojević (2011) navodi da su žrtve mobinga mlade, početnici koji su ambiciozni, stariji radnici koji su "pred penzijom", lica sa invaliditetom, lica koja ukazuju na radne propuste, osobe koje traže više samostalnosti u radu i napredovanje. Autor navodi pasivno-zavisnu strukturu ličnosti koja karakteriše žrtvu mobinga, u sklopu koje osobe ispoljavaju snažnu potrebu za podčinjavanjem i osvajanjem pažnje bez uvida u posljedice takvog ponašanja (Milivojević, 2011).

Snježana Stanar (2011) je u svom istraživanju sagledavala psihološke determinante u nastanku i širenju mobinga kao negativnog oblika ponašanja i komunikacije na radnom mjestu. Rezultati pokazuju da ispitanici koje karakteriše viši stepen emocionalne kompetentnosti, visok stepen samopoštovanja, koji se ne osjećaju usamljenima, koji vjeruju u pravdu i koji potiču iz porodica u kojima nije prevladavao autoritarni vaspitni stil, u niskom procentu percipiraju postojanje mobinga i sličnih ponašanja (Stanar, 2011).

S druge strane, postoji slaganje autora kada je u pitanju psihološki profil zlostavljača. Najčešće se radi o osobama sa narcističkim poremećajem ličnosti (Strandmarki Hallberg, 2007, prema Milivojević, 2011). Osobu koja zlostavlja, a pripada navedenoj kategoriji karakteriše grandiozna slika o sebi ali u osnovi nisko samopouzdanje, emocionalna nestabilnost, niska tolerancija na frustraciju, visoka manipulativnost itd.

Rezultati dobijeni u različitim istraživanjima pokazuju da su žene češće žrtve mobinga, u odnosu na muškarce koji su češće zlostavljači, što je objašnjeno efektima koje ima socijalizacija na formiranje polnih uloga (Einarsen i Skogstad, 1996; Hoel et al., 2001; Mackensen Astfeld, 2000; Niedl, 1995; Rayner, 1997; Zapf, 1999a, prema Zapf, Hoel i Vartia, 2004).

DIJAGNOSTIKA MOBINGA

Reakcije na mobing mogu biti vrlo različite, što zavisi od psiholoških karakteristika i osobina pojedinaca. Često u početku žrtve počnu da se samookrivljuju i misle su krive za negativne reakcije nadređenih ili kolega, zatim se javlja osjećanje usamljenosti zbog izolacije od drugih, te pad samopouzdanja i lično obezvrijeđivanje i razmišljanje da se to drugima ne događa (Vuković, 2006).

U Međunarodnoj klasifikaciji mentalnih poremećaja ne postoji nozološka kategorija koja specifično određuje dijagnozu mobinga. Čolaković (2011) smatra da bi formiranje dijagnostičke kategorije za mobing olakšalo izbor psihoterapijskog pristupa, pouzdaniju evidenciju psihoterapijskog tretmana, te sagledavanje frekvencije i intenziteta mobinga u radnoj sredini. Isti autor navodi da psihološke teškoće žrtava mobinga u praksi obično prate sledeće dijagnostičke kategorije (Čolaković, 2011):

- Depresivna epizoda F32
- Fobični anksiozni poremećaj F40
- Drugi anksiozni poremećaj F41

Reakcija na težak stres i poremećaji prilagođavanja F43

Važno je napomenuti da navedene dijagnoze mogu postaviti i u drugim slučajevima u kojima postoje određene teškoće u radnom procesu ali se ne mogu podvesti pod mobing i zlostavljanje.

PREGLED ISTRAŽIVANJA

Mobing trajno narušava međuljudske odnose, a u svojoj osnovi predstavlja atak na slobodu i integritet ličnosti, što navodi na zaključak da se mobingom krše osnovna ljudska prava.

Posljedice mobinga mogu biti različiti psihološki, psihosomatski i somatski poremećaji. Pojedinaac koji je doživjeo zlostavljanje na radnom mjestu često biva socijalno izolovan od drugih što dodatno narušava kvalitet njegovog socijalnog života. Psiholog Andreja Kostelić-Martić navodi da se sve tegobe i simptomi žrtava mobinga mogu podijeliti u tri kategorije: promjene socijalno-emozivne ravnoteže, promjena psihofiziološke ravnoteže i promjena ponašanja (Kostelić-Martić, 2005).

Tabela 1. Lista mogućih zdravstvenih tegoba nastalih kao posljedica mobinga (WHO, 2003)

Psihološke	Psihosomatske	Ponašajne
Anksiozne reakcije	Hipertenzija	Auto i hetero- agresivne reakcije
Apatija	Astma	Poremećaji ishrane
Problem sa koncentracijom	Tahikardija	Povećano unošenje psihoaktivnih supstanci
Depresivnost	Hronična srčana oboljenja	Seksualne disfunkcionalnost
Strah	Dermatitis	Socijalna izolacija
Povećana pobuđenost	Gubitak kose	
Nesigurnost	Glavobolje	
Nesanica	Bolovi u mišićima	
Opsesivne misli	Gubitak ravnoteže	
Iritabilnost	Migrene	
Gubitak inicijative	Bolovi u predjelu stomaka	
Melanholija	Bolovi u predjelu želudca	
Promjene raspoloženja		
Noćne more		

U svijetu je rađen veliki broj istraživanja koja su ispitivala efekte zlostavljanja na radnom mjestu na mentalno zdravlje. Rezultati tih istraživanja upućuju na zaključak da

mobing ostavlja značajne negativne posljedice po zdravlje žrtve.

Jedan od najpoznatijih istraživača na polju mobinga Leymann je još 1990. godine ispitivao efekte mobinga na mentalno zdravlje i došao do podataka koji pokazuju da mobing dovodi do negativnih efekata kako po socijalni, tako i po psihički život pojedinca. Neke od tegoba koje se mogu javiti kod žrtava mobinga su: socijalna izolacija, depresivnost, bespomoćnost, visoka anksioznost i očajanje, psihosomatske tegobe, suicidalnost itd. (Leymann, 1990).

Istraživanja rađena u Evropi posljednjih decenija pokazuju da: je 1-4% zaposlenih bilo izloženo ozbiljnom zlostavljanju na poslu, 8-10% je iskusilo povremena zlostavljanja na poslu, da je mobing prisutniji u javnom sektoru, te da prosječno trajanje mobinga je duže od jedne godine (Zapf, Hoel i Vartia, 2004). Izloženost zlostavljanju na poslu smatra se najznačajnijim izvorom stresa na poslu (Zapf, 1999a; Vartia, 2001, prema Einarsen i Mikkelsen, 2004). Iskorištavanje na radom mjestu i mobing značajno mjenjaju percepciju zaposlenih na njihovo radno okruženje i život uopšte jer su izloženi konstatnim pretnjama, opasnostima, nesigurnosti i samopreispitivanju, a što za posljedicu ima pojavu različitih emocionalnih, psiholoških i psihosomatskih problema (Mikkelsen i Einarsen, 2002a; Einarsen et al. 1999; O'Moore et al. 1998; Vartia, 2001, prema Einarsen i Mikkelsen, 2004).

Istraživanje rađeno u Norveškoj na uzorku od 1971 zaposlenih ispitanika u 20 različitim organizacija, govori da je zlostavljanje na poslu dobar prediktor distresa koji se javlja čak i dvije godine nakon doživljenog mobinga (Finne, Knardahl, Lau, 2011; Nielsen, Hetland, Matthiesen Einarsen, 2012). Mobing dovodi do izraženog psihološkog stresa koji prate simptomi kao što su somatizacija, depresivnost i povišena anksioznost (Hasen et al. 2006, prema Duffy i Sperry, 2007).

Rezultati istraživanja rađenih 70-tih do 90-tih godina prošlog vijeka, navode veliki broj simptoma od kojih mogu da pate žrtve mobinga. Najčešće kod osoba koje su bile izložene zlostavljanju na poslu javljale su se sledeće tegobe: gubitak volje i satisfakcije na poslu, gubitak samopoštovanja, problemi sa spavanjem, povišena anksioznost, problem sa koncentracijom, hronični umor, ljutnja, depresivnost i različite somatske tegobe (Brodsky, 1976; Einarsen i Raknes, 1997; Einarsen et al. 1994; Einarsen et al. 1998; Matthiesen et al. 1989; Mikkelsen i Einarsen, 2002a; Niedl, 1996; Vartia, 1996; Zapf et al. 1996, prema Einarsen i Mikkelsen, 2004).

Upravo istraživanjima koja su rađena u ovom period došlo se do podataka da dugotrajno zlostavljanje na poslu može dovesti do razvoja simptomatologije u sklopu PTSP-a (posttraumatskog stresnog poremećaja) (Bjorkqvist et al., 1999; Leymann i Gustafsson, 1996, prema Einarsen i Mikkelsen, 2004).

Na području Bosne i Hercegovine rađeno je vrlo malo istraživanja kojima su ispitivane posljedice mobinga po zdravlje pojedinaca. Autoru ovog članka je jedino bilo do-

stupno istraživanje koje je rađeno na uzorku od 511 doktora javnih zdravstvenih ustanova u Bosni i Hercegovini. Rezultati ovog istraživanja govore da je 76% ispitanika izveštavalo o prisutnosti mobinga u njihovom radnom okruženju, dok je 26% bilo izloženo perzistentnom mobingu na poslu. U istraživanju su takođe dobijeni podaci koji potvrđuju postojanje negativnih posljedica zlostavljanja na poslu po mentalno zdravlje ispitanika, koji su izveštavali sledeće tegobe: gubitak motivacije za posao, gubitak samopoštovanja, umor, nesanicice, depresivnost, povišena anksioznost i osjećanje ljutnje (Pranjić, Maleš-Bilić, Beganlić i Mustajbegović, 2006).

ZAKLJUČAK

Na osnovu svega što smo naveli u ovom radu, može se donijeti zaključak da mobing i zlostavljanje na radnom mjestu ostavljaju ozbiljne posljedice po zdravstveno stanje žrtve, što prvenstveno zavisi od učestalosti, intenziteta i trajanja mobinga. Psihološke tegobe koje se najčešće javljaju kod žrtava mobinga možemo svrstati u kategoriju anksiozno-depresivne simptomatologije, s tim da su i psihosomatske tegobe značajno učestale. Kod određenog procenta žrtava mobinga može doći do razvoja PTSP-a. U Međunarodnoj klasifikaciji mentalnih poremećaja ne postoji nozološka kategorija koja specifično određuje dijagnozu mobinga, s toga se žrtvama mobinga koje pate od određenih psihofizičkih tegoba, mogu postaviti različite dijagnoze.

LITERATURA

- Cassitto, M.G., Fattorini, E., Gilioli, R., Rengo C. (2003). *Raising awareness of Psychological Harassment at Work*. Geneva: World Health Organization.
- Čolaković, R. (2011). *Teškoće u psihodijagnostici mobinga*. Univerzitet u Istočnom Sarajevu, Filozofski fakultet Pale.
- Einarsen, S., Gemzoe, E. (2004). Individual effects of exposure to bullying at work. In: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C. *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice* (pp 104-126). London and New York: Taylor and Francis.
- Finne, L.B., Knardahl, S. and Lau, B. (2011). *Workplace bullying and mental distress – a prospective study of Norwegian employees*. Oslo: National Institute of Occupational Health.
- Ivanov, Z. i Ivanov, M. (2011). *Prepoznavanje i sprečavanje zlostavljanja na radu*. Novi Sad: Prometej, str.23.
- Kostelić-Martić A. (2005). *Mobing: psihičko maltretiranje na radnom mjestu*. Zagreb, Školska Knjiga, str.II.7.
- Leymann, H. (1990). *Mobbing and Psychological Terror at Workplaces*. Stockholm: University of Stockholm and National Institute of Occupational Health. Retrieved May 16, 2015 from: <http://www.mobbingportal.com/leymannmain.html>.
- Lubarda, B. (2008). *Zlostavljanje/zastrašivanje na radu: Pravni aspekti, uz osvrt na medicinske, psihosocijalne i ekonomske aspekte*. Univerzitet u Beogradu, Pravni fakultet.
- Milivojević, D. (2011). *Nasilje - mobing - kako ga prepoznati i izbo-*

- riti se sa njime*. Beograd: Specijalna bolnica za bolesti zavisnosti "Naltrex Zone".
- Nielsen, MB., Hetland, J., Matthiesen, SB., Einarsen, S. (2012). *Longitudinal relationships between workplace bullying and psychological distress*. Scand J Work Environ Health. 2012;38(1):38-46. doi:10.5271/sjweh.3178. Norway: University of Bergen.
- Pranjić, N., Maleš-Bilić, LJ., Beganlić, A., Mustajbegović, J. (2006). *Mobbing, Stres, and Work Ability Index among Physicians in Bosnia and Herzegovina: Survey Study*. Retrieved May 16, 2015 from: http://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=7767.
- Stanar, S. (2011). *Psihološki izvori percepcije mobinga*. Univerzitet u Istočnom Sarajevu: Filozofski fakultet Pale, Katedra za psihologiju.
- Vuković, D. (2006). *Mobing na radnom mestu*. Preuzeto 17.05.2015. sa: <http://www.doiserbia.nb.rs/img/doi/1450-6637/2006/1450-66370604003V.pdf>.
- Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., Vartia, M. (2004). Empirical findings on bullying in the workplace. In: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C. *Bulling and Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice* (pp 104-126). London and New York: Taylor and Francis.

Effects of Mobbing on Mental Health

Jelena Bajić

Master of Arts in Psychology, Banja Luka, Bosnia and Herzegovina, jelena.bajic87@gmail.com

Abstract: In this paper we tried to summarize the results of some of the best known researches done in Europe, and the goal of which was to investigate the consequences of mobbing for individuals and their health. The research results show that those consequences are negative and accompanied by different psycho - physical problems, in most of the cases those include: loss of will and satisfaction at work, loss of self-respect, sleep problems, increased anxiety, concentration problems, chronic fatigue, anger, depressivity and different somatic problems. The results of the only available research conducted in the territory of Bosnia and Herzegovina on the sample of physicians from public medical institutions, suggest that 76% of the subjects reported the presence of mobbing in their working environment, whereas 26% of them were exposed to persistent mobbing at work. Data have also been obtained during the research confirming the existence of negative consequences of harassment at work for subjects' mental health.

The conclusion of this paper is that mobbing and harassment at work leave serious consequences on victim's health condition, which primarily depends on the frequency, intensity and duration of mobbing.

Key words: mobbing, harassment at work, psycho-physical problems