

## VJEŠTAČENJE MOBINGA

Milan Stojaković<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Katedra za psihijatriju, Medicinski fakultet Banjaluka, Bosna i Hercegovina

### Sažetak:

Rad razmatra vještačenje mobinga. U radu se daju osnovne smjernice za vještačenje mobinga, te razmatraju zakonske odrednice mobinga.

### Ključne riječi: mobing, vještačenje.

**Mobing** (work abuse, employee abuse, poslovna trauma, psihološki i moralni teror na radnom mjestu) specifični je oblik ponašanja na radnom mjestu, kojim jedna osoba ili grupa njih sistemski psihički (moralno) zlostavlja i ponižava drugu osobu, s ciljem ugrožavanja ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta, sve do eliminacije s radnog mjesta. Zlostavljana je osoba bespomoćna, u nemogućnosti da se obrani. Takve se aktivnosti odvijaju u pravilnim intervalima kroz duže vrijeme (najmanje šest mjeseci, jednom sedmično). Prosječno vrijeme trajanja mobinga prije reakcije žrtve je oko 15 mjeseci. Uzimajući u obzir ko je zlostavljač, a ko žrtva ili, tačnije, gledajući smjer mobizirajućih akcija, mobing dijelimo na: vertikalni i horizontalni.(1)

O **vertikalnom** mobingu govorimo kada: nadređeni mobizira jednog podređenog radnika, ili ako je mobing serijski, pretpostavljeni mobizira jednog po jednog radnika, dok ne uništi cijelu grupu (strateški mobing, bossing), ili jedna grupa radnika (podređenih) mobizira jednog pretpostavljenog. Posebna vrsta vertikalnog mobinga je tzv. strateški mobing. Upravljački vrh se dogovori koji

su radnici nepoželjni i kako ih što prije udaljiti s radnog mjesta. Nepoželjnim radnicima najčešće se smatra višak radne snage, koji je nastao nakon udruživanja dvije firme ili nakon reorganizacije, modernizacije firme. Nepoželjnim se smatraju i svi oni radnici koji su postali nesimpatični nekom od vodećih ljudi, jer su previše različiti, ili se ne uspijevaju uklopiti u radnu sredinu itd. Dakle, rukovodioci odluče ko treba biti udaljen, a mobing najčešće provodi direktni pretpostavljeni sa svojim najbližim saradnicima.

O **horizontalnom** mobingu govorimo onda kada se mobizirajuće akcije događaju među radnicima koji su u istoj situaciji tj. na jednakom položaju u hijerarhijskoj organizaciji. Osjećaj ugroženosti, ljubomora ili zavist mogu inicirati želju da se neko od kolega, koji su na jednakom položaju, eliminiše, odstrani, isključi, pogotovo ako radnik koji provodi mobing smatra da to vodi napretku u njegovoj karijeri. S druge strane, cijela grupa radnika zbog unutrašnjih problema, napetosti, ljubomore, može izabrati jednog radnika za “žrtvenog jarca” na kojemu će iskazati svu svoju frustraciju i dokazati da

su snažniji i sposobniji. Identifikacija neprijateljskih aktivnosti, tj. mobing napada, podrazumijeva razumijevanja strukture procesa rada. Očigledno je da, iako upotrebljavane u negativnom kontekstu, sve aktivnosti oko procesa rada, kada je u pitanju mobing, nemaju uvijek same po sebi čisto negativan karakter. One čine veliki raspon od normalnih interaktivnih ponašanja do onih koja su u konstelaciji sa mobingom. Sistematska upotreba neprijateljskih aktivnosti u ovakvoj vrsti interakcije aktivira razvoj stereotipnog pravca procesa mobinga. Zahvaljujući ovoj konceptualizaciji, tipologija napada (neprijateljskih aktivnosti) može se podijeliti u pet kategorija u zavisnosti od efekta koji imaju na žrtvu. Kategorije napada su: **1. napad na mogućnost adekvatne komunikacije, 2. napad na mogućnost održavanja socijalnih odnosa, 3. napad na ličnu reputaciju, 4. napad na kvalitet profesionalnog rada, i 5. napad na fizičko zdravlje.**

Zabilježeno je 45 oblika izražavanja mobinga. Dugotrajnije izlaganje mobingu uvijek dovodi do ozbiljnih zdravstvenih posljedica. Paleta poremećaja do kojih može dovesti mobing široka je, a kreće se od neurotskih smetnji tipa anksiozno depresivnih reakcija, različitih psihosomatskih i psihotičnih stanja, uključujući pojačani rizik razvoja somatskih i psihičkih bolesti, a u nekim slučajevima i suicidalnih tendencija ili suicida. Česti su i poremećaji ponašanja, stalna preokupiranost poslom, porodičnim problemima sve do razvoda braka. Zdravstvene posljedice dovode do bolovanja, napuštanja radnog mjesta ili dobijanja otkaza.

**Zakonom o radu** (SLUŽBENI GLASNIK REPUBLIKE SRPSKE 55/07) regulisana je problematika vezana za mobing.

Težom povredom radnih obaveza smatra se pored ostalog i nasilje na osnovu pola, diskriminacija, uznemiravanje i seksualno

uznemiravanje radnika i mobinga (Član 98.).

#### **Član 111.**

**Nije dozvoljeno uznemiravanje i seksualno uznemiravanje, nasilje po osnovu pola, kao i sistematsko zlostavljanje radnika od poslodavca i drugih zaposlenih (u daljem tekstu: mobing).**

Uznemiravanje u smislu stava 1. ovog člana jeste svako neželjeno ponašanje uzrokovano nekim od osnova iz člana 5. ovog zakona koje ima za cilj ili predstavlja povredu dostojanstva lica koje traži zaposlenje, kao i radnika, a koje izaziva strah ili stvara ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

Seksualno uznemiravanje, u smislu stava 1. ovog člana jeste svako verbalno ili fizičko ponašanje koje ima za cilj ili predstavlja povredu dostojanstva lica koje traži zaposlenje, kao i radnika u sferi polnog života, a koje izaziva strah ili stvara ponižavajuće ili uvredljivo okruženje.

Nasilje na osnovu pola predstavlja bilo koje djelo koje nanosi fizičku, psihičku, seksualnu ili ekonomsku štetu ili patnju, kao i prijetnje takvim djelima koje ozbiljno sputavaju lica da uživaju u svojim pravima i slobodama na principu ravnopravnosti polova, u radu i / ili u vezi sa radom. (2)

**Mobing je specifičan oblik ponašanja na radnom mjestu, kojim jedno ili više lica sistematski, u dužem vremenskom periodu, psihički zlostavlja ili ponižava drugo lice s ciljem ugrožavanja njegovog ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta. (3)**

Poslodavac je dužan preduzeti efikasne mjere s ciljem sprečavanja, nasilja na osnovu pola, diskriminacije, uznemiravanja, seksualnog uznemiravanja u radu i / ili u vezi sa radom i mobinga te ne smije preduzimati nikakve mjere prema radniku zbog činjenice da se žalio na nasilje, diskriminaciju, uznemiravanje, seksualno uznemiravanje i mobing.

#### **Član 112.**

U slučajevima diskriminacije u smislu odredbi čl. 5., 109., 110. i 111. ovog Zakona lice koje traži zaposlenje, kao i radnik, može pokrenuti pred nadležnim sudom postupak za naknadu

štete u skladu sa zakonom.

U slučaju spora, **teret dokazivanja da nije bilo diskriminacije**, odnosno da je postupljeno u skladu sa Zakonom, ukoliko lice koje traži zaposlenje, odnosno lice koje je zaposleno iznese činjenice koje opravdavaju sumnju da je poslodavac postupio protivno odredbama člana 111. stav 1. ovog zakona, **na poslodavcu je**.

U slučajevima nasilja na osnovu pola, uznemiravanja i seksualnog uznemiravanja i mobinga, nijedna odredba ovog Zakona ne može se tumačiti kao ograničavanje ili umanjivanje prava na vođenje krivičnog ili građanskog postupka.

Ako sud utvrdi da je tužba iz stava 1. ovog člana osnovana, naložiće poslodavcu da tužiocu uspostavi i osigura ostvarivanje prava koja su mu uskraćena ili da plati odgovarajuću novčanu naknadu.

#### ASPEKTI VJEŠTAČENJA MOBINGA

Vještačenje mobinga pripada sferi forenzičke psihijatrije. Uglavnom se radi o odštetnim zahtjevima za nematerijalnu štetu nanesenu mobingom. Forenzički psihijatri koji po nalogu suda vještače duševnu bol moraju potvrditi ili osporiti postojanje mobinga, te u kojem stepenu simptomi narušavaju socijalno i radno funkcionisanje, odnosno kvalitet života.

U timskim vještačenjima mogu biti uključeni i specijalisti medicine rada, naročito ako se treba odrediti i stepen nastalog oštećenja ili invalidnosti zbog mobinga. U tim slučajevima treba utvrditi šta je uzrok bolesti, šta posljedica i *da li su mobing i bolest u uzročno-posljedičnim odnosima*. Žrtve mobinga, obično ne govore o mobingu, a najveći dosadašnji problem na koji se nailazi jeste dokazivanje da je posrijedi mobing.

U timskim vještačenjima svi članovi tima trebaju jasno poznavati postupak procjene (šta je mobing, koje su posljedice, što se tačno od njih traži, te trebaju znati i odredbe zakona kako bi pravilno postupali).

Mobing nije dijagnoza, ali u

Međunarodnoj klasifikaciji bolesti ICD-10 postoje neke odrednice kojima se može označiti: **Z.56.2 – ugroženost od gubitka posla, Z.56.3 – stres zbog preopterećenosti poslom, Z.56.4 – neslaganje s poslodavcem i kolegama**.

Psihijatri mogu procijeniti mobing i nastale zdravstvene posljedice, tj. nastalu štetu kod pojedinca npr. radnu nesposobnost (invalidnost).

**Potrebno je svakako procijeniti i žrtvu i zlostavljača.**

Po nalogu suda vještači se tzv. duševna bol, utvrđuje se prisutnost ili odsutnost mobinga, izraženost simptoma, logička povezanost između traumatskog stresora i simptoma, odnosno stepen narušenosti socijalnog i radnog funkcionisanja, kvalitetu života ispitanika.

**Postupak procjene uključuje intervju sa ispitanikom, te uvid u predmetnu dokumentaciju** (psihijatra, policije i sl.). Poželjno je koristiti strukturisani intervju, treba uzeti osnovne podatke, koji uključuju ime, prezime, adresu, telefonske brojeve, dob, pol, bračni status, roditeljski status, podatke o primarnoj porodici (braća, sestre, zanimanje, zdravstveno stanje, za preminule rođake vrijeme i uzrok smrti), podatke o obrazovanju,

trenutnom i ranijem zaposlenju. Potrebno je navesti podatke o sadašnjem radnom mjestu, radnim zadacima osobe, firmi u kojoj radi, te koliko dugo radi na tom radnom mjestu.

Treba tačno **odrediti i opisati specifičnost svakog nasrtaja**, tj. **trajanje mobinga** (vrijeme, mjesto), neposredni događaj koji je potakao osobu potražiti pomoć, te analizirati asociranost mobinga s pojavom novih ili pogoršanjem već postojećih simptoma uključujući procjenu premorbidne ličnosti i procjenu socijalnog funkcionisanja.

**Procjena premorbidne ličnosti** sadrži anamnestičke podatke, procjenu simptoma koji su prije postojali, psihološku procjenu, te eventualnu prijašnju izloženost sličnim stresnim (traumatskim) situacijama. Treba

analizirati i moguće rizične faktore prije događaja, recidivizam događanja, te ispitanikovu sklonost ponašanju visokog rizika. Procjena uključuje i *procjenu opšteg mentalnog statusa*, tj. procjenu orijentisanosti, mišljenja i komuniciranja, moguće postojanje halucinacija ili deluzija, neprimjerenost ponašanja, suicidalnih tendenci.

Intenzitet simptoma i eventualni komorbiditet procjenjuje se na osnovu psihijatrijskog pregleda, intervjuja, određivanja psihičkog profila, te eventualno i psihometrijskoj ocjeni npr. kliničkim polustrukturisanom skalom CAPS (CLINICIAN-ADMINISTERED PTSD SCALE). Potrebno je pažljivo pregledati *medicinski karton i svu postojeću medicinsku dokumentaciju*, te podatke o eventualnoj primjeni psihofarmaka. Ako postoji ranije evidentirana duševna bolest, poremećaj i sl. istu treba komparirati sa sadašnjim stanjem, te utvrditi eventualno postojanje pogoršanja stanja, ako postoji ili komorbiditeta i sl.

Procjena socijalnog funkcionisanja osobe određuje se prema ocjeni *aktuelnog u odnosu na premorbidni nivo funkcioniranja* na više područja koja obuhvataju opšte, specijalne radne, porodične i socijalne težnje.

Korisni su podaci o eventualnim dosadašnjim konfliktima s drugim osobama ili postojanju sukoba sa zakonom u domenu prekršajne ili krivične evidencije (prevare, fizička agresija, falsifikovanja, antisocijalno ponašanje, zloupotreba alkohola ili droga).

Nekad se tokom vještačenja prepoznaju tendencije za **sekundarnom dobiti**, rentne i druge tendencije, kao i **simulacija simptoma** (F68.1). Sumnju izaziva nekooperativnost u postupku procjene, neodređenost ili izbjegavanje iznošenja detalja o iskustvu mobinga, iznošenje netačnih, nevjerovatnih ili neprovjerljivih detalja o traumatskom iskustvu, zatim manifestovanje ponašanja koja nisu u skladu s poznatim, potvrđenim obrascima

ponašanja karakterističnim za mobing, prenaplašeno okrivljivanje drugih uz nedostatak samokritičnosti. **Izuzetno je važan postupak kvalitetne dijagnostike i psihijatrijskog vještačenja tog fenomena, a potrebno je obratiti pažnju i na pitanje simulacije mobinga radi sticanja sekundarne dobiti.**

Druga ispitivanja koja se mogu provesti su npr. individualno ispitivanje i utvrđivanje "**profila nasilnosti**" (**Violent person profile**) ili **procjena ugroženosti (Threat assesment)**. To je egzaminacija i identifikacija potencijalno nasilnih osoba u radnoj sredini.

Potom slijedi konačna procjena preostale radne sposobnosti i stepena invalidnosti, tj. stepena somatskog i psihičkog oštećenja koje predstavlja količinu potrebnog pojačanog napora u obavljanju određenih zadataka, u odnosu na prije. Pri toj procjeni korisne su već utvrđene tablice invalidnosti.

**MOBING, KAO POJAVA PSIHIČKOG ZLOSTAVLJANJA ZAPOSLENIH, PREDSTAVLJA JEDAN OD NAJTEŽIH OBLIKA RADNOG STRESA, KOJI MOŽE OSTAVITI TRAJNE POSLJEDICE NA PSIHIČKO I SOMATSKO ZDRAVLJE POJEDINCA.**

U sferi novih tehnologija upotrebljivih u svrhe psihijatrije koristi se pored ostalih i metoda telepsihijatrije. **Telepsihijatrijski servis može biti upotrijebljen za indikaciju mobinga, a obuhvata telekonsultacije i teledijagnostiku** koji se obavlja putem internet konekcije.

**Psihijatrijske telekonsultacije** se obavljaju u svim domenima psihijatrije kojima se klijentu osigurava mišljenje za određeno pitanje u oblasti psihijatrije (pacijentu osigurava privatnost-izjava o upotrebi kompjutera u medicini usmjerena je na zaštitu i čuvanje povjerljivih podataka o pacijentu da mu se ne bi njihovim otkrivanjem nanijela šteta).

**Psihijatrijsku teledijagnostiku**, tj. postavljanje dijagnoze pacijentu obavlja

psihijatar uz pomoć njemu dostavljenih medicinskih informacija putem telepsihijatrijskog servisa. Psihijatrijskim

telemonitoringom pacijentovo se stanje prati daljinski.

**LITERATURA:**

1. Stojaković, M., DEPRESIVNI POREMEĆAJI REPERKUSIJE MOBINGA, Artprint, Banjaluka, 2011.
2. Stojaković, M., Pravna medicina, Artprint, Banjaluka, 2012.
3. Selman, N., Stojaković, M., Selman, S., DEPRESSIO: CONSEQUENCES OF VICTIMS OF MOBBING., PSYMEDICA, VOL1, 1-2, 2010.

**EXPERT EVALUATION OF MOBBING**

**Milan Stojakovic <sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Department of psychiatry, School Of Medicine, University Of Banjaluka, Banjaluka,

Abstract:

The paper reports on expert evaluation of mobbing. The paper presents the basic guidelines for expert evaluation of mobbing, and consider legal provisions of mobbing.

**Keywords: mobbing, expertise.**

**Footnotes**

Milan Stojakovic is clinical full professor in the department of psychiatry, School Of Medicine, University Of Banjaluka, Banjaluka, also in Clinic For Psychiatry, Clinical Center, Banjaluka, Bosnia Herzegovina.

**Address for correspondence:**  
**Prof dr Milan Stojakovic,**  
**K.Petra Prvog 115, 78000 Banjaluka, Bosnia Herzegovina.**  
**phone/fax+38751302864**  
**[misos@blic.net](mailto:misos@blic.net)**