

УДК 343.62-057.16:316.77

DOI: <https://doi.org/10.22182/pr.5912019.8>

Прегледни рад

*Љупка Ж. Катана*

*Факултет политичких наука, Универзитет у Београду*

## **НАСИЛНИ ОБЛИЦИ КОМУНИКАЦИЈЕ: МОБИНГ (УВОДНА РАЗМАТРАЊА)**

### **Сажетак**

Предмет рада јесте анализа проблематике мобинга, односно утицаја ове појаве на живот радног човека јер се, као такав, појављује у радним срединама. Анализирају се неке од досадашњих дефиниција мобинга, досадашњи истраживачки приступи, као и тренутни начин борбе против мобинга у Србији. Како се ради о старом друштвеном феномену, са именом и дефиницијом, новијег доба, а који се односи на својеврсно злостављање на радном месту, представљен је приступ активном начину борбе против истог, на нивоу теоријског и спознајног, које би требало да прерасте на ниво државе и друштва. Дотичемо се и психолошког одређења агресије/насилног понашања које доводи до појаве мобинга, као и теме насиља као друштвеног феномена, уопште, чије се одређење истоветно односи на мобинг, као облик истог.

Циљ рада јесте дефинисати мобинг, као специфичан модел насилне комуникације којој је указана посебна пажња. Реч је о дескрипцији једног од облика лоше комуникације, вербалног насиља које се одвија у радном окружењу, а спроводи се у својеврсном континууму, током дужег временског периода.

Од метода, присутне су аналогije са досадашњим истраживањима аутора и технике интервјуа са мобингованим представницима синдиката, у смислу изналажења феномена мобинга, у сфери друштвених наука. Резултати рада би

требало да донесу свеобухватну промену и подизање свести, на сврсисходан, опипљив ниво, како на нивоу појединца, тако и у смислу колектива/државе, првенствено базирајући цивилизацијски напредак на подизању квалитета комуникацијске праксе. У раду ће бити речи о појму мобинга као феномена двадесетог века, као и о његовој превенцији, на нивоу радне организације и правног система.

Кључне речи: мобинг, жртва, мобер, насиље, насилна комуникација, социјално насиље, злостављање на раду.

## **1. УВОД**

Појам мобинга односи се на злостављање на радном месту и феномен је који дуго постоји у радним срединама. Тек у другој половини XX века дошло је до препознавања и дефинисања овакве врсте социјалне проблематике, везане пре свега за психичко/социјално насиље, односно лоше испољену интерперсоналну комуникацију на радном месту. До посебног истицања појма мобинга као специфичне друштвене појаве, долази нешто касније. Мобинг или злостављање на раду, у самој својој суштини представља врсту патолошке комуникације која се одвија у пословном окружењу, међу актерима и прилично је јасно дефинисана, при испољавању. Овај феномен популаран је за разна истраживања, посебно у новијем добу када је мобинг постао саставни део живота радног човека. У том смислу, кроз рад истражујемо историју али и исход феномена који се популаризовао, првенствено залагањима немачког психолога Хајнца Лајмана (Heinz Leymann). Он је дефинисао појаву мобинга, одредио фазе и последице и основао клинику за помоћ мобингованим жртвама. Тиме је дао највећи дотадашњи помак у историји поимања овакве врсте патолошко – комуникацијске сфере, која несумњиво може довести до вишедимензионалних последица (психичких, економских, породичних, социјалних и слично), чиме се могу урушити основе сваке даље високо развијене комуникације. Као појава одувек постоји у радним организацијама и веома је важно што пре га разоткрити, да би се на време отклонила могућност изазивања тешких последица, не само за жртву мобинга већ и за саму организацију. Како је основа феномена мобинга, свеобухватан комуникацијски проблем који доводи до вербалног насиља, у овом контексту, циљ истраживања јесте начин мењања комуникацијске основе у радном окружењу, како до тога више не би долазило.

Овакав вид психичког злостављања у окружењу радног места, специфичан је облик понашања и неасертивне комуникације у

којој, у највећем броју случајева, шеф или колеге злостављају и/или понижавају другу особу/колегу, с циљем да угрозе њен углед и/или достојанство, што на крају доводи до угрожавања психолошког здравља жртве, а неретко и многих других последица. Начини испољавања мобинга су специфични сваки за себе, тиме се и последице разликују од случаја до случаја, па их, као такве посебно треба и проучавати, у смислу проналажења узрочника и санирања истог.

Радња мобинга се одвија, попут филма, на радном месту. У оваквом “филму”, средина је пословна, улоге су тачно распоређене на оног који мобингује (мобера) и оног који је мобингован (жртву), а заплет се види тек нешто касније, на основу испољавања последица негативне комуникационе средине. Стрес, количина посла и губитак смисла у пословном окружењу може се свести на минимум путем правилне едукације, мотивације и комуникације. А како агресија представља растерећење којем је циљ да умањи напетост организму (Балић, Рицијаш, Дивановић, 2001), потребно је пронаћи узрочнике таквих напада у радној средини. Уколико ипак дође до патологије у виду мобинга на радном месту, потребно је санирати консеквенце, било по питању стављања корпоративне културе на виши ниво, а посебно по питању помоћи жртви/жртвама мобинга.

## 2. ОПИС КОНКРЕТНОГ ПРОБЛЕМА

Насиље се, у домену друштвене појаве, може посматрати на разне начине, па постоје разна теоријска схватања и дефиниције. Одувек постоји и прилично је раширено у друштву.<sup>1</sup> Сам термин мобинг потиче од енглеске речи – “mobbing”- што би означавало појаву/радњу - насрнути у маси, навалити илити малтретирати неког (“mob”- руља, гомила, и “mobbish”- протачки, грубо, вулгарно). Како пише Андреја Костелић-Мартић, мобинг постоји откад постоји људски род и жеља појединца за влашћу, потреба за понижавањем других, откад постоје осећаји љубоморе, зависти, мржње...<sup>2</sup> У Италији се 2004. године одржала конференција на којој је детаљно разматрана тема мобинга јер се овакав вид насиља и лоше комуникационе праксе проширио, још тада у енормним границама.<sup>3</sup> Том приликом објашњено је да се термин булинг (engl. *bullying*) – насиље, користи претежно у Великој Британији и Ирској,

1 Марија Жилић, Јосип Јанковић, “Насиље”, *Социјалне теме*, Загреб, 2016, стр. 69.

2 Андреја Костелић-Мартић: *Мобинг: психичко малтретирање на радном месту*, Школска књига, Загреб, 2005. стр. 6.

3 Domenico Paparella, Vilma Rinolfi, Fernando Cecchini, *Mobbing in Italy*, Internet, <https://www.eurofound.europa.eu/publications/article/2004/increasing-focus-on-workplace-mobbing>, 25/11/2018

док се тремином мобинг (engl. mobbing) више користе у САД-у и континенталним земљама попут Итлије. Сама реч је наслеђе глагола *to mob* (енгл.), позајмљеној из праксе са животињама, дефинисаног од стране етнолога Конрада Лоренца (Konrad Lorenz), а који, у грубом преводу, означава – формирање гомиле око бића које би напали. Термин булинг се, према истом извору, употребљавао највише на америчком континенту да опише појаве злостављања ученика у школама, док се термин мобинг у многим земљама прихвата без превођења (нпр. у шведској, италијанској и немачкој стручној литератури). У нашем језику и литератури реч мобинг се користи, обично без превођења. Међутим, употребљавају се и синтагме попут - злостављање на раду, психолошко, односно морално злостављање, шиканирање, насилна комуникација и слични изрази.

Прву званичну дефиницију мобинга дао је психолог др Хајнц Лајман (Heinz Leymann) 1984. године, објашњавајући термин као непријатељско понашање на радном месту. У својој “Енциклопедији мобинга” дефинише мобинг дајући, сада већ познато објашњење да: “Психички терор или мобинг у радном окружењу укључује непријатељску и неетичку комуникацију, која је на систематичан начин усмерена од стране једног или више лица, углавном ка једној особи, која је услед тога доведена у позицију беспомоћности или немогућности да се одбрани и која се у том положају задржава континуираним активностима мобинга. Ове активности се дешавају често (најмање једном недељно) и током дужег временског периода (најмање током шест месеци). Услед такве учесталости и дугог трајања непријатељског понашања долази до значајних менталних, психосоматских и социјалних патњи.”<sup>4</sup> Мобинг као термин који се односи на врсту социјалног насиља, обухвата, дакле, све врсте дискриминације у радном окружењу. У неким од речника, ова реч, енглеског порекла односи се на “вређање и злостављање појединца од стране веће групе колега на радном месту,” а постоји и друго значење, као “обичај неких животиња да, удружене, бројном надмоћношћу застраше јачег непријатеља.”<sup>5</sup>

Насиље је један од најснажнијих облика невербалне комуникације (Милашин, Вранић, Буљубашић, Кузманић, 2009; Зечевић, 2010.), те се као такав треба изучавати. У питању је један од облика социјалног насиља јер се одвија у условима социјалне – друштвене сфере, односно у сфери међуљудских односа. Свако

4 Leymann, Se, *The definition of mobbing at workplaces*, Internet, <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>, 25/11/2018

5 Иван Клајн, М. Шипка, *Велики речник страних речи и израза*, Прометеј, Нови Сад, 2008, стр. 791.

насиље се односи на примену силе, па се тако и политичко и друштвено насиље могу одредити као латентне примене силе у сфери политичког, односно друштвеног. Како наводи аутор Драган Симеуновић, “друштвено насиље је мешавина рационалног и ирационалног у неодређеној сразмери, а повода за насилност има готово неограничено.” Насиље, као један психолошки али и социјални феномен, има “поред рационалне и ирационалну, нагонску и активну страну, која израња из особености људске природе или из условљености ситуационог реаговања на средину која окружује субјекат насиља.”<sup>6</sup>

### 3. ДЕФИНИЦИЈЕ ПОЈМА МОБИНГА

На основу истраживања разних теоријских приступа, спровођеног приликом писања овог рада, јасно је да не постоји јединствена дефиниција мобинга. С тим у вези, у литератури се сусрећу различита одређења овог појма, а акценат се ставља на поједине елементе феномена, у зависности од случаја. Међутим, аутори су сагласни да је најближе одређење мобинга дао психолог Лејман, представљајући феномен као непријатељско, неемоционално писмено понашање између запослених на радном месту, које се врши систематски и током дужег временског периода, са циљем да се жртва изолује и избаци из колектива. Притом, злостављач који врши агресију над жртвом може бити једна или више особа. Такође, овај процес прати снажно осећање угрожености и дискриминације, карактеристично за жртву. ”Емоционални изливи спадају у емоционално насиље. Насиље се јавља тренутачно, изазивајући овакву реакцију у пресудним тренуцима, пре него што неокортекс, мислећи мозак може у целости да сагледа шта се догађа и да сам одлучи да ли је у питању права одлука..., а они разгневлени не знају шта их је спопало.”<sup>7</sup> С тим у вези, последице мобинга, по правилу се реперкутују на све аспекте овако угрожене јединке, нарочито на ментални и емоционални доживљај који након мобинга жртва има о себи.

Уцене, злостављања на послу, грубо понашање и разне врсте злоупотреба службеног положаја, са разлогом су чест предмет разговора, данас. Међутим, овакве друштвене појаве “стара су појава у историји људског рода и сежу дубоко у најдаљу

6 Драган Симеуновић, *Теорија политике 1. део*, Удружење “Наука и друштво” Београд, 2002. стр. 152-153.

7 Данијел Големан (Daniel Goleman), *Емоционална интелигенција*, Геопоетика, Београд, 2009, стр. 14.

прошлост.”<sup>8</sup> Конкретно, аутори описују појаву мобинга у епохи средњег века.<sup>9</sup> Ради се, дакле, о злостављању у окружењу радног места које је попримило огромне размере у свету, о чему сведоче и бројни законски акти донесени у многим државама, претежно развијеним, који предвиђају санкције у случајевима мобинга. У том смислу, Европски парламент је још 2001. године обавезао све своје чланице да у своје радно законодавство унесу одредбе о заштити свих запослених од мобинга. Такве законе одавно имају и примењују земље попут Шведске, Норвешке, Белгије, Француске, Холандије, Финске, Данске итд., а од 2010. и Србија. Шведска национална служба за заштиту и хигијену на раду уместо појма мобинга у већини случајева користи појам виктимизација и одређује га као “понављање изразито негативне или радње вредне прекора које су на увредљив начин усмерене против запослених појединаца и могу довести до тога да ови запослени буду искључени из заједнице на радном месту.”<sup>10</sup>

Ауторка Балтезаревих сматра да је успешна борба против мобинга могућа уколико су три елемента узета у обзир, а то су: превентивне мере, доношење закона и едукација јавности. Борба са искорењивањем овог феномена је комплексне природе јер се ради о проблему који постоји и који све до скора није био конкретно дефинисан, нити изнет у јавности. Како је званично донет Закон о спречавању злостављања на раду, ситуација иде у бољем смеру.<sup>11</sup> Она даје објашњење да мобинг представља широко распрострањену појаву чије се последице одражавају на социјално окружење, радну средину и на појединца који је жртва агресије. Жртва мобинга може постати свако, без обзира на пол, године живота, социјални статус, спољашњи изглед, степен образовања или професионалну позицију. Штавише, према мишљењу ауторке, могло би се рећи да што је посао боље позициониран то је мобинг суптилнији.

Европски речник индустријских односа, мобинг карактерише као систематско психолошко злостављање или понижавање особе од стране другог појединца или групе, са циљем да се наруши његова

8 Радивој Радић, “Две цртице о мобингу у средњем веку”, *Годишњак за друштвену историју*, Одељење за историју, Филозофски факултет, Београд, бр. 2/2011, стр. 21.

9 Аутор Радић описује два конкретна примера мобинга у средњем веку, који разматра из угла латинског света у Западној Европи и други, из угла Византијског царства. Реч је о примерима “недостојне злоупотребе” положаја свештених лица у поменутој епохи. За више, видети: Исто, стр. 21.

10 Swedish National Board of Occupational Health and Safety, *Victimization at work, Ordinance of the National Board of Occupational Safety and Health containing Provisions on measures against Victimization at Work*; Доступно на: Internet, <http://www.bullyonline.org/action/victwork.htm>, 27/11/2018

11 Весна Балтезаревих, *Мобинг: комуникација на четири ноге*, нав.дело, стр. 16-17.

или њена репутација, углед, људско достојанство, интегритет, са коначним циљем да се жртва наведе да напусти посао.<sup>12</sup> Следећа дефиниција мобинга, може се преузети из Саветодавног одбора Европске комисије за сигурност, хигијену и здравствену заштиту на раду, која мобинг дефинише као: “негативан облик понашања, између колега или између хијерархијских надређених и подређених, којим се дотична особа учестало понижава и напада директно или индиректно од стране једне или више особа у сврху и с циљем отуђивања исте те особе.”<sup>13</sup>

## 4. МОДЕЛИ МОБИНГА У СОЦИЈАЛНИМ СРЕДИНАМА

### 4.1. Мобинг као облик насилне комуникације

Према појединим ауторима, најчешћи мотиви, за појаву дискриминације, која после рађа нетрпељивост, насиље и мржњу, налазе се у националној, сексуалној, верској или политичкој опредељености или припадности.<sup>14</sup> Тиме, последице ове распрострањене појаве рефлектују се на социјално окружење, радну средину и на појединца, па се проблем може посматрати са психолошког, медицинског, социолошког и правног аспекта, а са циљем да се упозори на значајност проблема његовог благовременог препознавања. Уколико се анализирају сви закључци које су о овој појави запазили стручњаци, психолози, правници, социолози, лекари и други, донета су основна обележја мобинга: 1) намера злостављања - циљно узнемиравање, 2) агресивност, 3) непостојање реалног основа, 4) учестало понављање радње, 5) дужи временски период вршења (систематичност).<sup>15</sup>

Како се ради о врсти комуникације која не иде у правом смеру цивилизацијског напретка, јер је очигледно да се користе сви модели неестетичности у изражавању, треба му, као социјалној

12 Eurofound, IR Dictionary, Interenet, [https://www.eurofound.europa.eu/search?search\\_block\\_form=mobbing&search\\_api\\_language=All&sort\\_by=search\\_api\\_relevance&sort\\_order=DESC&items\\_per\\_page=10, 27/11/2018](https://www.eurofound.europa.eu/search?search_block_form=mobbing&search_api_language=All&sort_by=search_api_relevance&sort_order=DESC&items_per_page=10, 27/11/2018)

13 За више видети у: Нацрт приједлога Закона о спречавању злостављања на раду, Удруга за помоћ и едукацију жртава мобинга, Загреб, 2007. (текст: “Мишљење о насиљу на радном месту”)

14 Слободан Анђелковић, Виолета Рашковић Таловић, “Говор мржње као облик политичког насиља”, *Српска политичка мисао*, бр. 2/2018, 25/60, стр. 66.

15 Сенад Јашаревић, “Мобинг у пракси и документима ЕУ и Србије”, у зборнику: *Зборник радова Правног факултета*, Нови Сад, 2008, бр. 1-2, стр. 543-558.

појави, приступити и на тај начин. Мобинг се јавља, између осталог и као последица недостатака комуникацијских вештина менаџмента и неспособности да се квалитетно одговори захтевима доброг и квалитетног руковођења, па је врло пожељно радити на унапређивању комуникационих вештина, менаџмента и запослених, нарочито у савременим условима живљења и пословања.

У том смислу, мобинг се може спречити перманентном едукацијом, примарном превенцијом и правовременим информисањем. Конкретним мерама као што су: тренинзи интерперсоналних вештина, заштитно законодавство, добра организацијска политика и пракса која примењује разне Правилнике о раду који не толеришу никакво злостављање, чему се мора посветити одговарајућа пажња, може се унапредити друштво до напредног нивоа свести, нарочито када је у питању нека врста социјалног насиља. Потребно је поради и на циљаним истраживачким методама које би проучиле зашто су одређене групе запослених више угрожене, како би довеле до резултата који ће помоћи у грађењу корисне појединачне комуникационе праксе. Како је пракса друштвеног понашања које данас означавамо као мобинг, постојала и у средњем веку (пример су грехови Константина Кавасиласа, свештеника чији поступци несумњиво јесу примери мобинга, приказани кроз злоупотребу свештеничког положаја),<sup>16</sup> алармантно је да се врло мало, (а сагледавајући кроз свеопшти развитак савремене цивилизације), порадило на санирању овакве врсте друштвеног и вербалног насиља.

Када се фазе мобинга посматрају као модели комуникације, а на основу бројних гледишта ове врсте општења из праксе, почетак злостављања се јавља, неретко из наизглед безазлене активности или нечије приче. Ради се о суптилном облику вербалног злостављања, јер насиља у класичном смислу нема. У основи понашања јесте прекид ефективне комуникације, као и искључивање жртве из комуниколошког процеса. У том смислу, поменути истраживач Лејман објашњава да су једне од главних активности мобинга управо напади на могућности адекватног комуницирања, где мобер свесну намеру да нашкоди раднику и/или да га на крају присили да напусти радну средину.<sup>17</sup>

Уз овакво понашање се могу јављати сарказам, лажи, поруга и презир, при чему злостављач може себе представљати као жртву. Ситне (говорне) пакости, уцене, клевете, такође потпадају у овакво

16 Радивој Радић, *Две цртице о мобингу у средњем веку*, нав. дело, стр. 27.

17 Leymann.SE, *Mobbing at work*, Internet, <http://www.Leymann.se/English/frame.html>, 25/11/2018.



одређење мобинга, као модела насилне комуникационе сфере. Стога, реч је о емоционално неинтелигентном и неписменом понашању, односно лошем моделу комуникације.

#### 4.2. Мобинг као облик социјалног насиља

“Насиље се одвија у нарушеној комуникацији и интеракцији насилника и жртве.”<sup>18</sup> Из овога се види да дефиниције насиља апсолутно важе и за мобинг, чиме се доказује теза да, као друштвени феномен, спада у социјално насиље.

Поједини аутори описују политичко насиље и говор мржње на врло сличан начин којим се може описати мобинг: “Облици политичког насиља попут претњи силом, притиска, принуде или психичког злостављања, не укључују директну употребу насиља”. Као ни говор мржње као облик друштвеног насиља.<sup>19</sup>

С обзиром да мобинг представља насиље једне или више особа, усмерено према појединцу или групи, у оквиру радног окружења,<sup>20</sup> мобинг се засигурно може посматрати као један од облика социјалног насиља. Тиме, “насиље се односи на рад силе као облика људске делатности у којој се директно или индиректно користи сила... Карактер насиља као људске и друштвене делатности увек зависи од саме његове функције у сфери друштвених односа..., а функција насиља увек зависи и од врсте друштвене структуре у којој се врши, као и од врсте сукоба интереса у коме оно посредује.”<sup>21</sup>

На основу тога види се да је насиље које се јавља на раду, у својим различитим облицима, доказ да коришћење силе наставља да постоји и у савременим условима високе цивилизацијске културе и напретка. Постојало је кроз векове, очигледно постоји и данас, само што се одвија у другачијим условима и приликама у односу на раније.

Према речима др Невенке Димитријевић, која описује случај мобинга у здравству, и у овој области се сучавамо са чињеницом да особе које имају потребу да малтретирају друге, под плаштом власти, поштују искључиво један закон, а то је “закон силе и

18 Марија Жилић, Јосип Јанковић, *Насиље*, нав. дело, стр. 69.

19 Слободан Анђелковић, Виолета Рашковић Таловић, “Говор мржње као облик политичког насиља”, нав. дело, стр. 69.

20 Како је поменуто, израз мобинг потиче од глагола преузетог из енглеског језика - *to mob*, изворно преузете из етимологије израза коришћених за описе животињског света, што би значило - окупити у гомили, опколити.

21 Драган Симеуновић, *Теорија политике I. део*, нав. дело, стр. 151.

мржње”. Саговорница у овом истраживању каже да већина тих ауторитативно настројених људи сматра да им је право силе и мржње дато оног тренутка када им је додељена функција од стране одређене политичке странке. Тиме, уколико се јави, ова појава очигледно је резултат личних амбиција и карактерних особина појединаца који себе називају функционерима.<sup>22</sup>

Дакле, највећа је одговорност појединца, у смислу неодобравања насиља уколико се појави у радној средини, па тек онда и на нивоу групе.

Разна истраживања су показала да већина запослених у току радног века, преживи неки од облика интензивних конфликта, стреса или терора на послу. Како се мобинг одређује као “облик интеракције,” односно вид комуникације, онда “нема насиља без субјекта и објекта. И субјекат и објекат насиља као употребе и рада силе је човек, односно друштво и његове институције,” наводи Симеуновић. “Свако социјално насиље представља и тип комуникације, мада не тако експлицитан тип општења као што је језик,” мобинг, самим тим, представља савршен пример савременог растућег социјалног насиља, које се одвија на раду. А с обзиром да је – “сила најопштији медиј комуникације”<sup>23</sup> јер је разуме свако, у мобингу је сила експлицитно присутна и усмерена према појединцу или групи, у виду вербалног, а неретко и физичког нападања.

## 5. ВРСТЕ МОБИНГА

Уз основну поделу (према томе ко је злостављач а ко жртва<sup>24</sup>) на такозвани вертикални (надређени према подређеним радницима) и хоризонтални мобинг, који је чешћи (радник према раднику исте или сличне категорије), постоји и подела на основу мотива вршења мобинга, на емотивни и стратешки мобинг.

### 5.1. Вертикални мобинг

Односи се на злостављање које се врши у смеру надређени – подређени, односно у смеру подређени – надређени. Ово је и најизраженија врста мобинга који надређени примењује према раднику, или групи радника. Или је то појава у супротном смеру,

22 Синдикат лекара и фармацеута Србије, др Невенка Димитријевић; интервју, дана: 10.03.2012.

23 Драган Симеуновић, *Теорија политике I. део*, нав. дело, стр. 151.

24 Андреја Костелић-Мартић, *Мобинг: психичко малтретирање на радноме мјесту*, нав. дело, стр. 16.

тј. када једна група радника (подређених) злоставља надређеног. Слично је, по мишљењу ауторке Костелић-Мартић и одређење тако-званог босинга (engl. bossing), при којем се руководилац/предпостављени односи лоше према запосленом раднику који је на нижем радном месту, а показује то кроз агресивно понашање или вређање. Босинг као врста хоризонталног мобинга, изражена је и даље на нашим просторима.

## 5.2. Хоризонтални мобинг

Хоризонтални мобинг одвија се између радника на једнаком положају у хијерархији једне организације. Јавља се онда када колеге малтретирају “изабраног колегу.”<sup>25</sup>

## 5.3. Остале врсте мобинга

Поред ове две основне поделе, постоји и подела, приказана у досадашњој литератури, на емотивни и стратешки мобинг (Cassito, M.G.2001.). Код емотивног мобинга постоји претпоставка, да је понашање злостављача изазвано, аспектима његове личности али и менталним поремећајима који доводе до осећаја зависти, апатије, љубоморе, можда и страха и жеље за влашћу. С друге стране, стратешки се односи на стратешко, испланирано спровођење вербалног насиља, односно присиле на мобингованог, како би се удаљио са радног места, сопственом иницијативом. Ауторка Балтезаревих наводи и врсте мобинга приказане у пракси, као што су политички мобинг, сексуални и шалтерски мобинг. У том смислу, политички се изналази у државним органима, органима територијалне аутономије и локалне самоуправе, у јавним установама и јавним предузећима, где се руководећи кадар најчешће именује из редова политичких странака.

Сексуални мобинг исказује се у виду сексуалног узнемиравања на радном месту. Најчешће се испољава методама злоупотребе моћи и уцена. Кривично дело сексуалног злостављања регулисано је Законом о спречавању злостављања на раду Републике Србије.<sup>26</sup>

Присутан је, дакле и такозвани шалтерски мобинг, у ком су грађани мобинговани од стране шалтерских службеника, кроз нељубазно понашање, вику, непотребно враћање са шалтера и поновни долазак, оптерећивање излишним подацима, изазивање

25 Исто, стр. 16.

26 Закон о спречавању злостављања на раду, *Службени гласник РС*, бр. 36/2010.

велике гужве пред шалтером и слично.

У фазама мобинга постоје категорије напада које је Лејман, такође формулисао приликом својих дугогодишњих опита, а које се односе на: могућности адекватног комуницирања, на могућност одржавања социјалних односа, на личну репутацију, на квалитет професионалног рада и, свакако, нападе на физичко здравље, (које може страдати и услед последица осталих напада).<sup>27</sup> Из свега наведеног, јасно је да ће идентификација непријатељских активности, односно мобинг напада, бити резултат разумевања структуре процеса мобинга, као и примењеног знања о томе.

## 6. ОДРЕДБЕ ЗАКОНА

Наш закон до 2010. године није познавао термин мобинг, али је предвиђао забрану сексуалног узнемиравања и дискриминације на радном месту. Запослени је, у том случају морао да се обрати прекршајном суду и да изнесе потребне доказе. Закон о спречавању злостављања на раду<sup>28</sup> у Србији је донет 2010. године. Према овом закону, злостављање на раду: “јесте свако активно или пасивно понашање према запосленом или групи запослених код послодавца које се понавља, а које за циљ има или представља повреду достојанства, угледа, личног или професионалног интегритета, здравља, положаја запосленог и које изазива страх или ствара непријатељско, понижавајуће или увредљиво окружење, погоршава услове рада или доводи до тога да се запослени изолује или наведе да на сопствену иницијативу раскине радни однос или откаже уговор о раду или други уговор.” (чл. 6). Злостављање, према овом закону, представља подстицање, навођење других на такво понашање (чл. 6. ст. 2). Закон предвиђа казне за послодавце, али и за запослене који на било који начин злостављају своје колеге. Међутим, иако обећава бољу заштиту запослених, према овом закону су још увек сумњичави послодавци и многи стручњаци, што указује на потребу појашњења ради вишег нивоа ефикасности.

## 7. СТАЊЕ У СРБИЈИ И ПОМОЋ ЖРТВАМА

Није јасно да ли је Закон, као такав, донео икакво побољшање у Србији, на нивоу свеукупне промене свести. Приметно је да су неки случајеви разрешени (првенствено у Београду), док се други

<sup>27</sup> Leymann, S., *The definition of mobbing at workplaces*, Internet, <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>, Нав. извор, 25/11/2018

<sup>28</sup> За више видети у: *Службени гласник РС*, бр. 36/2010.

заташкавају. С тим у вези, одређени део медицинског особља<sup>29</sup> упозорава на све већи број запослених који приступају боловању на раду како би се склонили из средине која је за њих стресна. Јасно је да је потребна едукација целокупне запослене јавности у Србији како би се проблем трајно санирао. Ступањем на снагу Закона о спречавању злостављања на радном месту, Србија је постала девета земља у Европи у којој се жртве мобинга штите посебним законом.

Истражујући литературу и изналазећи простора у теорији описаног, а на конкретним примерима мобинга у Србији, закључујемо да се, на жалост, није много порадило на лечењу, односно искорењивању друштвене аномалије. Да бисмо је санирали из корена, потребно је поради на лечењу узрока, а не последице. С тим у вези, поменићемо начине уз које се може помоћи жртвама мобинга у Србији, на нивоу Београда.

Тиме, уколико дође до злоупотребе службеног положаја, потребно је контактирати надлежне који ће се позабавити конкретним случајем и/или пружити саветодавну помоћ на конкретним примерима. У том смислу, веродостојну помоћ пружиће Републичка агенција за мирно решавање радних спорова<sup>30</sup> (на чијем сајту постоји бесплатан СОС телефон за жртве мобинга), као и Виктимолошко друштво Србије<sup>31</sup> и организација *Стоп мобинг*.<sup>32</sup> Свака од поменутих организација објашњава поступке које треба предузети при настанку мобинга, почевши од пријаве случаја па преко мирног решавања спора, или до тужбе, уколико је потребна.

## 8. ЗАКЉУЧАК

Евидентно је да се мобинг, као озбиљан социјални проблем може објаснити, првенствено као неправилна комуникација и злоупотребљена шема правилног комуникационог процеса, који, тиме, губи свој смисао – општења, односно квалитетне вербалне интеракције међу људима (и међу колегама). Поред разних истраживања узрока настајања, а као изражајан облик агресивне емоционалне злоупотребе жртве, на крају разматрања, опет се своди првенствено на лошу, емоционално-неписмену комуникацију савременог друштва.

Тиме, мобинг као патолошка друштвена појава, целокупно

29 Синдикат лекара и фармацеута Србије, интервју, дана: 10.03.2012.

30 Видети више на: Интернет, <http://www.ramrfs.gov.rs/>, 20/12/2018

31 Видети више на: Интернет, <http://www.vds.rs/PodrskaZrtvamaMenu.htm>, 08/02/2019

32 Видети више на: Интернет, <https://mobing.rs/category/aktivnosti/>, 20/12/2018

је неспојива са еволуцијским развојем цивилизације новог доба и директно утиче на радну средину и продуктивност у организацији јер ће, готово увек проузроковати последице по другу особу. Како се мобинг односи на неправилну комуникациону орбиту на радном месту, јасно је да је у питању сфера друштвених односа у којој је дошло до одређених неправилности односно баријера у вербалној интеракцији, на чему је потребно порадити.

Враћамо се на циљ рада а то је подизање свести о озбиљности проблема овакве врсте злостављања на раду, указивање на потребу даљег истраживања мобинга, као феномена, као и повећање едукације у смислу побољшања, првенствено комуникацијских вештина. Помоћ жртвама насиља на радном месту је неопходна. У том смислу, потребно је изучавати феномен тако да се ради на превенцији и спречавању корена целокупне појаве, како до последица не би ни дошло.

Сукобима мишљења, без пружања адекватне могућности другој страни да одбрани свој став, долази до нарушавања темеља цивилизације који је постављен још у римском праву – да се чује и друга страна. У таквом колективу где се јавља страх, нарушавајући радне односе, не може наступити креативност и прогрес јер су нарушене основе здраве комуникацијске и основе здраве социјалне средине.

Мобинг неретко оставља дубоке трагове, како на индивидуалном, тако и на ширем социјалном плану, па је неопходно радити на подизању свести о томе, заштити жртва и континуираној едукацији. Да би се заштитиле жртве од мобинга у Србији, требало би потенцирати и адекватно информисање о теми, као и спровођење комуникационих тренинга. Врло су корисни тренинзи вештина пословне комуникације и вештина решавања конфликта у циљу постизања квалитетне радне атмосфере, побољшања међуљудских односа запослених и очувања њиховог психофизичког здравља. Нажалост, аутори се слажу да није пронађено много помоћи у досадашњој литератури која би трајно отклонила друштвени проблем, какав је мобинг (у смислу промене свести и санирања појаве). Разлог би могле бити правне процедуре које је потребно спровести и које би морале бити интегрисане.<sup>33</sup>

---

33 Heinz Leymann: „Mobing and Psychological Terror at Workplaces“, *Violence and Victims*, Vol. 5, No. 2, Springer Publishing Company, Stockholm, 1990, стр. 124.

## ЛИТЕРАТУРА

- Анђелковић Слободан, Рашковић Таловић Виолета, „Говор мржње као облик политичког насиља“, *Српска политичка мисао*, бр. 2/2018, 25/60, стр. 66.
- Балтезаровић Весна, *Мобинг: комуникација на четири ноге*, Панчево, Мали Немо, 2007.
- Балтезаровић Весна, “Социјална група и мобинг”, *Темида - часопис о виктимизацији, људским правима и роду*, 12(4), 2009, стр. 77-92.
- Големан Данијел (Daniel Goleman), *Емоционална интелигенција*, Геопоетика, Београд, 2009.
- Жилић Марија, Јанковић Јосип, „Насиље“, *Социјалне теме*, 2016, Загреб, стр. 69.
- Клајн Иван, Шипка Милан, *Велики речник страних речи и израза*, Прометеј, Нови Сад, 2008, стр. 791.
- Костелић-Мартић Андреја, *Мобинг: психичко малтретирање на радном мјесту*, Школска књига, Загреб, 2005.
- Јашаровић Сенад, „Мобинг у пракси и документима ЕУ и Србије“, *Зборник радова Правног факултета*, Нови Сад, 2008, бр.1-2, стр. 543-558.
- Радић Радивој, „Две цртице о мобингу у средњем веку“, *Годишњак за друштвену историју*, 2, 2011, Одељење за историју, Филозофски факултет, Београд, стр. 21.
- Симеуновић Драган, *Теорија политике 1. Део*, Удружење “Наука и друштво” Београд, 2002.
- Нацрт приједлога Закона о спречавању злостављања на раду, “Мишљење о насиљу на радном месту”, Удруга за помоћ и едукацију жртва мобинга, Загреб, 2007.
- Закон о спречавању злостављања на раду, *Службени гласник РС*, бр. 36/2010.
- Domenico Paparella, Vilma Rinolfi, Fernando Cecchini, *Mobbing in Italy*, Internet, <https://www.eurofound.europa.eu/publications/article/2004/increasing-focus-on-workplace-mobbing>, 25/11/2018
- Leymann.Se, *The definition of mobbing at workplaces*, Internet, <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>, 25/11/2018

- Leymann.SE, Mobbing at work, Internet, <http://www.Leymann.se/English/frame.html> , 25/11/2018
- Leymann Heinz, „Mobing and Psychological Terror at Workplaces“, *Violence and Victims*, Vol. 5, No. 2, Springer Publishing Company, Stockholm, 1990, str. 124.
- Swedish National Board of Occupational Health and Safety, „Victimization at work“, Ordinance of the National Board of Occupational Safety and Health containing Provisions on measures against Victimization at Work; Internet, <http://www.bullyonline.org/action/victwork.htm>, 27/11/2018
- Eurofound, IR Dictionary, Interenet, [https://www.eurofound.europa.eu/search?search\\_block\\_form=mobbing&search\\_api\\_language=All&sort\\_by=search\\_api\\_relevance&sort\\_order=-DESC&items\\_per\\_page=10](https://www.eurofound.europa.eu/search?search_block_form=mobbing&search_api_language=All&sort_by=search_api_relevance&sort_order=-DESC&items_per_page=10), 27/11/2018
- <http://www.ramrrs.gov.rs/>, 20/12/2018
- <https://mobing.rs/category/aktivnosti/>, 20/12/2018
- <http://www.vds.rs/PodrskaZrtvamaMenu.htm>, 08/02/2019



**Ljupka Katana**

**VIOLENT COMMUNICA-  
TION FORMS: MOBBING  
(INTRODUCTORY CONSIDERATIONS)**

**Resume**

Mobbing refers to the abuse in the workplace and is a phenomenon which has always existed in the workplace. Although still in the second half of the twentieth century there was a recognition of the phenomenon of mobbing as a problem that is associated with psychological / social violence in the workplace, highlighting the particular concept of mobbing as a specific phenomenon, comes later. A phenomenon of mobbing has become very popular in everyday speech and in life in general. In recent decades of the previous century, the systematic researches of the problem of mobbing on the workplace have been intensified. Mobbing or harassment at work, in its very essence is a kind of pathological communication that takes place in the workplace. Its main objective is the collective disposal person or unsolicited fired by the victim. This phenomenon has become very popular for various types of research, and began efforts Heinz Leymann, a Swedish psychologist who defined the concept of ordered phases and the consequences of mobbing and established a clinic to help victims. One can say that mobbing is the most complex "disease" of modern man in the working environment, which may cause adverse effects multidimensional, both psychological and economic - social / family.

Keywords: mobbing, violent communication, harassment at work, causes of mobbing, violence against workers, pathological communication.