

# Mobbing na radnom mjestu

---

Posarić, Mateja

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:006906>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-18**



Repository / Repozitorij:

[University North Digital Repository](#)





# Sveučilište Sjever

**Završni rad br. 1379/SS/2020**

## **Mobbing na radnom mjestu**

**Mateja Posarić, 2389/336**





# Sveučilište Sjever

Odjel za Sestrinstvo

Završni rad br. 1379/SS/2020

## Mobbing na radnom mjestu

### Student

Mateja Posarić, 2389/336

### Mentor

Andreja Bogdan, prof., mentor

## Prijava završnog rada

### Definiranje teme završnog rada i povjerenstva

ODJEL	Odjel za sestrinstvo		
STUDIJ	preddiplomski stručni studij Sestrinstva		
PRISTUPNIK	Mateja Posarić	MATIČNI BROJ	2389/336
DATUM	15.09.2020.	KOLEGIJ	Zdravstveni odgoj s metodama učenja i poučavanja
NASLOV RADA	Mobbing na radnom mjestu		
NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU	Mobbing in the workplace		
MENTOR	Andreja Bogdan, prof.	ZVANJE	viši predavač
ČLANOVI POVJERENSTVA	1. doc.dr.sc. Marin Šubarić, predsjednik		
	2. Andreja Bogdan, prof., mentor		
	3. dr.sc. Ivana Živoder, član		
	4. dr.sc. Jurica Veronek, zamjenski član		
	5.		

### Zadatak završnog rada

BROJ	1379/SS/2020
OPIS	<p>Mobbing je specifičan oblik ponašanja kojim jedna osoba ili skupina njih sustavno psihički (moralno) zlostavlja i ponižava drugu osobu, a događa se na radnom mjestu.</p> <p>Cilj ovakvoga ponašanja je degradacija i diskreditacija žrtve mobbinga, ugrožavanje njezina ljudskog dostojanstva, integriteta i ugleda, te naposljetku i uklanjanje ciljane osobe s posla. Zlostavljana je osoba zbog svog položaja u hijerarhiji najčešće bespomoćna. Da bi se ovakva ponašanja smatrala mobbingom, ona moraju biti sustavna i, prema definiciji, događati se najmanje jednom tjedno tijekom šest mjeseci.</p> <p>Cilj istraživanja je ispitati dosadašnja iskustva zaposlenih studenata o susretanju sa mobbingom na radnom mjestu. Za potrebe istraživanja bit će konstruirana anketa, a prikupljeni podaci bit će obrađeni, analizirani, interpretirani i uspoređeni s rezultatima drugih istraživanja objavljenih u relevantnoj literaturi.</p>

ZADATAK URUČEN

04.10.2020.



*Handwritten signature of the mentor, Andreja Bogdan.*

## **Predgovor**

Zahvaljujem mentorici Andreji Bogdan, kliničkom psihologu na savjetima i nesebičnoj pomoći oko pisanja ovog rada, kritikama, osvrtima, uputama i bezuvjetnoj podršci.

Hvala svim mojim kolegama i prijateljima na svim oblicima pomoći tijekom studija. Također hvala kolegama i kolegicama koji su radi studija odradili i moj dio posla kad je zatrebalo.

Na kraju najveća hvala mojoj obitelji na stalnoj podršci i razumijevanju, mojoj djeci, te svima koji su bili tu, uz mene tijekom studija.

## Sažetak

Mobbing je poseban oblik ponašanja. Događa se na radnom mjestu, a kojim jedna osoba ili više njih sustavno psihički zlostavlja i ponižava drugu osobu.

Cilj zlostavljanja i ponižavanja na radnom mjestu je diskreditacija i degradacija žrtve mobbinga, dovođenje u stanje ugroze njezino ljudsko dostojanstvo, integritet i ugled, pa naposljetku i uklanjanje ciljane osobe s posla. Kako bi se zlostavljanje, ponižavanje i slična ponašanja smatrala mobbingom, ona moraju biti kontinuirana, prema definiciji, najmanje jednom tjedno tijekom šest mjeseci. Zlostavljana osoba je zbog svog položaja u hijerarhiji većinom bespomoćna.

Ako uzmemo u obzir posljedice mobbinga u velikim tvrtkama, pa i pojedinačnim tvrtkama, onda je jasno da je mobbing jedan od faktora siromaštva u društvu. Dovodi se u pitanje zaštita temeljnih ljudskih prava zbog nekažnjavanja neprimjerenoga ponašanja, a koje također dovodi do srozavanja moralnih normi.

Provedeno je istraživanje među studentima koji su zaposleni, a u svrhu dobivanja podataka o susretanju sa mobbingom na radnom mjestu i znanjem o pojmu mobbinga, obzirom na to da je ciljana skupina podložna raznim prigovorima na poslu oko izlazaka s posla na predavanja, seminare, te ostale studentske obaveze.

Također se smatra da je mobbing danas nažalost sve više prisutan, u sve više oblika, kao i da se sve više rasprostranjuje.

**Ključne riječi:** mobbing, radno mjesto, istraživanje, zlostavljanje

## Summary

Mobbing is a special form of behavior. It occurs in the workplace, where one or more people systematically psychologically abuse and humiliate another person. The goal of harassment and humiliation in the workplace is to discredit and degrade the victim of mobbing, endanger his or her human dignity, integrity and reputation, and ultimately remove the target person from work. For abuse, humiliation, and similar behaviors to be considered mobbing, they must be continuous, by definition, at least once a week for six months. The abused person is mostly helpless due to his position in the hierarchy. If we consider the consequences of mobbing in large companies, and even individual companies, then it is clear that mobbing is one of the factors of poverty in society. The protection of fundamental human rights is called into question due to the impunity of inappropriate behavior, which also leads to the degradation of moral norms. A survey was conducted among students who are employed, in order to obtain data on encountering mobbing in the workplace and knowledge of the concept of mobbing, given that the target group is subject to various complaints at work about leaving work for lectures, seminars and other student obligations. I also believe that mobbing is unfortunately more and more present today, in more and more forms, as well as that it is spreading more and more.

**Keywords:** mobbing, workplace, research, abuse



## Sadržaj :

1. Uvod.....	1
1.1. Što je mobbing?.....	4
1.2. Utjecaj mobbinga na ljudski organizam.....	5
1.3. Posljedice mobbinga .....	5
1.4. Kako se zaštititi od mobbinga?.....	6
1.5. Burn out.....	7
2. Cilj straživanja .....	9
3. Metodologija istraživanja.....	9
4. Obrada rezultata .....	14
5. Rasprava.....	19
6. Zaključak.....	23
7. Literatura.....	25

# 1. Uvod

Mobbing (*work abuse* ili *employee abuse*) je engleski izraz za zlostavljanje na radnom mjestu. To je specifičan oblik ponašanja na radnom mjestu, kojim skupina ili jedna osoba sustavno psihički zlostavlja i ponižava drugu osobu. Cilj navedenog ponašanja je ugrožavanje žrtvina ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta, pa čak sve do najčešće krajnjeg cilja, eliminacije s radnog mjesta. Zlostavljana je osoba bespomoćna, stoga je u nemogućnosti da se obrani. Takve se aktivnosti smatraju mobbingom ako su učestale i dugotrajne - najmanje jednom tjedno, tijekom najmanje šest mjeseci. [1]

Ujedno predstavlja jedan od najtežih oblika radnog stresa, psihičko maltretiranje i zlostavljanje na radnom mjestu od strane nadređenih, ali i suradnika, poslodavca, te osoba s kojima radnik redovito dolazi u doticaj prilikom obavljanja svojih poslova.

Manifestira se i odražava kroz različite postupke koji predstavljaju napad na više segmenata života žrtve poput pogrđnog oslovljavanja, odbijanja komunikacije sa žrtvom, prisutno je i maltretiranje telefonskim pozivima, dodjeljivanje besmislenih zadataka ili zadataka koji su previše ispod razine njezinog stručnog znanja i kvalifikacija, vrijeđanje, prekidanje žrtve kad govori, širenje glasina, zabrana drugim radnicima da razgovaraju sa žrtvom, ismijavanje, ogovaranje, zatrpavanje radnim zadacima i određivanje kratkih rokova izvršenja, ne dodjeljivanje radnih zadataka, upućivanje pisanih ili usmenih prijetnji, ignoriranje, skrivanje informacija važnih za obavljanje posla, oduzimanje sredstava za rad, davanje preteških radnih zadataka u cilju da žrtva pogriješi, stalno kritiziranje načina rada, kontinuirano prekidanje u obavljanju posla, oduzimanje svih zadataka na radnom mjestu tako da žrtva ni sama ne može osmisliti radni dan, komuniciranje povišenim tonom i vikom, postavljanje rokova koje je nemoguće ostvariti i slično.

Kroz isti taj oblik ponašanja najčešće žrtvu prati niz uvreda na osobnoj ili profesionalnoj razini od strane nadređene osobe ili neposredno nadređene osobe. Isto se može događati i od strane osoba s kojima žrtva redovito dolazi u doticaj tokom obavljanja svojih poslova. Posljedice redovitog vršenja pritiska kod žrtve mogu razviti duševne smetnje, ali i osjećaj bezvrijednosti koji se proteže čak i do privatne razine. Tu počinje korištenje bolovanja, prisutan je osjećaj bespomoćnosti i straha koji je svakodnevan, a u konačnici i napuštanje radnog mjesta. Osim što u potpunosti smanjuje radni učinak, najčešće dovodi osobu u bezizlaznu situaciju, osobito ukoliko prehranjuje obitelj ili je financijski ovisna ili zadužena, gdje zbog straha od gubitka prihoda i radnog mjesta, osoba prihvati manipulaciju kao nešto što je normalno i svakodnevno na radnom mjestu i u sklopu radnih zadataka.

Sam utjecaj mobbinga na život žrtve je višestruk, proteže se kroz sve segmente njezinog života. Posljedice doživljenog žrtvi otežavaju svakodnevno funkcioniranje, a također se odražavaju na njeno psihofizičko zdravlje. Uslijed svega može doći do različitih anksiozno-depresivnih poremećaja, ubrzanog rada srca, nesаницe, ali i mnogih različitih oboljenja. Žrtvi stradava obiteljski život, materijalno stanje, kao i društveni položaj. Ponukana istim provela sam istraživanje među studentima koji su zaposleni, a u svrhu dobivanja podataka o susretanju sa mobbingom na radnom mjestu i znanjem o pojmu mobbinga, obzirom na to da je ciljano skupina podložna raznim prigovorima, etiketiranju i prozivanju na radnom mjestu oko izlazaka s posla na predavanja, seminare, te oko izvršavanja ostalih studentskih obaveza.

U današnjim radnim sredinama dolaze sve više do izražaja različiti oblici zlostavljanja kojima se narušava radno ozračje, a posebno su ugrožena ljudska prava radnika. [2]

Najkraće rečeno, mobbing predstavlja psihičko zlostavljanje na radnom mjestu kod kojega postoji kauzalna veza između ponašanja zlostavljača i njegove željene posljedice, odnosno štete koju trpi radnik, bez obzira da li šteta bila po njegovo zdravlje ili s ciljem da se radnik ukloni iz njegovog radnog okruženja. [2]

Istraživanja pokazuju da je mobbing oblik agresije koji se vrlo lako prepoznaje, ali isto tako ponekad može biti dobro prikriven. Teško ga je opisati budući da je vrlo tanka linija koja razdvaja „rukovođenje čvrstom rukom“ i mobbing. Kako se radi o vrlo složenoj pojavi nije moguće doći do jednostavnih definicija i opisivanja svih situacija koje možemo ubrojiti u mobbing na radnom mjestu.. Iako se danas sve više javno govori o problemu i postojanju mobbinga, smatra se da je to sve još uvijek nedovoljno, kao i da žrtve nisu upoznate dovoljno sa svojim pravima i mogućnostima. Svakako treba imati na umu da je to specifičan način ponašanja u kojem će jedna ili više ponovljenih situacija pokazati s vremenom o čemu se radi, odnosno da li je u pitanju zlostavljanje, jer vjerujem da se mnogo situacija također uslijed nedovoljnog znanja krivo tumači.

Karakteristična ponašanja je puno teže otkriti tijekom ranih faza mobbinga, budući da su indirektna i diskretna. Kako vrijeme odmiče, javljaju se direktnija i agresivnija ponašanja, odnosno najčešće dolazi do eskalacije koja zatim prelazi u psihološko zlostavljanje. Odras povećane senzibilnosti za probleme na radnom mjestu koji se opisuju kao mobbing je i porast broja udruga civilnog društva koje se bave pružanjem potpore (pravne, psihološke) žrtvama mobbinga. Istraživanja pokazuju da je potrebno poduzimati aktivnosti koje će povećati društvenu svijest o problemu mobbinga, informirati javnost o problemima u društvu, obzirom na ozbiljne posljedice. Također bilo bi potrebno učiniti pravnu i stručnu pomoć dostupnijom, kao i informirati širu javnost, jer sve žrtve imaju vrlo sličan, ako ne i jednak problem na radnom mjestu, a posljedice su veoma ozbiljne, te kao takve na taj način moraju i biti tretirane i shvaćene, a informacije dostupne. Usprkos različitim životnim prilikama i pričama, sve žrtve se nađu u sličnoj poziciji – gubitku

prilike za dostojanstven rad. Prema procjenama svaki četvrti radnik je izložen mobbingu na radnom mjestu, što bi u Hrvatskoj bilo oko 325 000 radnika. [3]

Statistika je definitivno poražavajuća za nas kao društvo, čovjeka i radnika, te bi mobbing kao tema trebala biti više javno zastupljena. Ciljana skupina obrađena u ovom radu, zaposleni studenti, također je jedna od skupina koja je često na udaru kolega, kod kojih je zbog potreba studiranja povećana vjerojatnost pojave mobbinga. U početku računamo na razumijevanje kolega s kojima se moramo usklađivati, ali s vremenom ta se kolegijalnost istopi. Obzirom na činjenicu da daljnje školovanje nije obavezno, već je stvar vlastitog izbora i odluke. Studenti se na poslu često susreću sa komentarima kolega i nadređenih, poput: „Nitko te nije tjerao.“, „Studij nije obavezan.“ i slično. Također se na svom radnom mjestu za vrijeme trajanja studija nađu i u situaciji kada moraju birati između posla i studija, dovedeni do ruba i korak do odustajanja. Ako uzmemo u obzir da pojedini studenti imaju i vlastite obitelji, supružnike i djecu, uz posao polaze i fakultet, idealna su skupina nad kojom se može vršiti pritisak na poslu, a osobe pretrpane obavezama vrlo lako popuštaju i pokleknju pred tolikim teretom obaveza i pristanu na zlostavljanje kako bi mogli izvršavati obaveze koje imaju.

Istraživanja općenito navode u rezultatima različite podatke o učestalosti pojedinih vrsta mobbinga: u Europskoj uniji češći je silazni tip dok se zaključuje kako je kod nas rasprostranjeniji horizontalni oblik. Na podlozi dostupne tipologije i literature razlikujemo vertikalni mobbing, i to u slučajevima kada nadređeni zlostavljaju zaposlenike, u ovom slučaju podređene. Situacije u kojima djelatnici, odnosno podređeni zlostavljaju nadređenoga, obilježavaju obrnuti mobbing, koji je u praksi dosta rjeđi.

Podvrsta vertikalnoga mobbinga je strateški mobbing kod kojega se upravljački tim tvrtke sustavno fokusira na psihičko zlostavljanje radnice ili radnika koji su ocijenjeni kao nepoželjan ili nepotreban dio radne snage. [3]

Čest je u slučajevima promjene vlasničke strukture poslodavca, pripajanju tvrtki i prijenosu ugovora o radu na novoga poslodavca.

Bossing je druga podvrsta vertikalnog mobbinga, koji postoji u slučajevima gdje se nadređeni neprijateljski odnose prema radnicima koji su niže rangirani, a manifestira se agresivnim i vrijeđajućim ponašanjem. Zlostavljanje koje dolazi od osoba iz radnoga okruženja koje se nalazi u istoj subordinacijskoj ravni, odnosno nisu ni nadređeni ni podređeni zlostavljanome radniku ili radnici obilježava horizontalni mobbing.

Do emotivnog mobbinga dolazi u slučajevima čiji je cilj u osjećanjima poput ljubomore, ljutnje, zavisti, neprijateljstva, kao i antipatije, a najčešće se manifestira čestim kritiziranjem rada,

stalnim ponižavanjima i uvredama, podmetanjem, sprječavanjem dolaska informacija na koje radnik ima pravo ili od kojih ovisi u ispunjavanju radnih zadaća i slično. [3]

## 1.1. Što je mobbing?

Mobbing je specifičan oblik ponašanja koji se događa na radnom mjestu gdje jedna osoba ili skupina njih sustavno psihički zlostavlja i ponižava drugu osobu. Zlostavljana je osoba bespomoćna, u nemogućnosti je da se obrani. Takve se aktivnosti smatraju mobbingom ako su učestale i dugotrajne - najmanje jednom tjedno, tijekom najmanje šest mjeseci. [1]

Mobbing se može definirati kao svjesno ili nesvjesno ponašanje jedne ili više osoba prema žrtvi. Najčešći cilj je da se žrtva kontinuiranim šikaniranjem ukloni s mjesta rada. Jedan od ciljeva je i diskriminirati osobu, izazvati konfliktom opterećenu komunikaciju među kolegama na radnome mjestu, između djelatnika i nadređenih radnika kojom se kroz sustavne napade, tijekom duljega vremenskog razdoblja pokušava žrtvu isključiti iz svijeta rada. [2]

Promatrajući smjer zlostavljačkih aktivnosti, mobbing možemo podijeliti u nekoliko osnovnih skupina i podskupina. [3]

Dijelimo na tri vrste mobbinga: silazni tip (oblici ponašanja koji ulaze u sferu mobbinga podrazumijevaju neprihvatljiva ponašanja nadređenih prema podređenima), uzlazni (smjer od podređenih prema nadređenima) te horizontalni (od zaposlenika prema suradnicima iste hijerarhijske razine). [2]

Definicije koje su navedene jasno ukazuju na to kako je riječ o konfliktnoj situaciji koja obuhvaća diskriminirajuće ponašanje, šikaniranje, stalne verbalne napade, a sve da se žrtva ponizi i u konačnici isključi i udalji s mjesta rada.

U definicijama nije spomenuta ni jedna vrsta fizičke agresije, kao ni spolni napadi, ali traže konfliktnu situaciju uz verbalno i/ili psihičko zlostavljanje tokom duljega vremena. Suprotno spomenutim stajalištima, u francuskoj literaturi zastupa se stav da ponašanje zlostavljača može obuhvatiti samo jedan agresivan čin, a kojem je cilj poniziti žrtvu, jer se smatra kako je čovjeka lako moguće uništiti samo pogledima i riječima, ali i skrivenim značenjem koje predstavlja nasilje i psihičko zlostavljanje.

Dovoljno je samo prisjetiti se situacija u kojima se napada privatni život žrtve, nacionalna, etnička ili vjerska pripadnost, kao i način života, njezina seksualna orijentacija ili članovi njezine obitelji. [3]

Kako bi saznali stanje zaposlenih studenata Sestrinstva, a koji su zaposleni o eventualnom postojanju mobbinga na radnom mjestu provedeno je anonimno istraživanje.

## **1.2. Utjecaj mobbinga na ljudski organizam**

Posljedično utjecaju mobbinga na žrtvu, nastaju psihičke ili fizičke bolesti, ali i razni poremećaji, te promjene u ponašanju, napadaji tjeskobe, glavobolja, poremećaji spavanja, pad imuniteta, a na kraju i psihosomatske bolesti. Žrtva može postati društveno izolirana na društvenoj-emocionalnoj razini, razviti osjećaj niže vrijednosti te izbjegavati kontakte s drugim ljudima. Često dolazi i do stalnog plača ili emocionalne zatupljenosti. Najčešće osjeća nepovjerenje prema svima, čak i prema članovima svoje vlastite obitelji.

Promjene mogu također biti vidljive i u ponašanju – javlja se pasivnost ili agresivnost, prema sebi ili prema drugima. Žrtva može i sama napadati osobe koje su slabije od nje (npr. u obitelji) ili planira osvetu zlostavljaču, a postaje razdražljiva, rastresena, lako plane ili pak je potpuno apatična, postaje zaboravljiva. Također je prisutna i agresija, a može biti usmjerena i prema unutra – dolazi do zlouporabe alkohola, droga, cigareta ili lijekova za smirenje; osoba se rizično ponaša i upada u razne probleme, ili ulazi u drugu krajnost - zatvara se u svoja četiri zida. [4]

## **1.3. Posljedice mobbinga**

Mobbing se vrlo često pogrešno tumači kao problem pojedinca, iako je, zbog brojnih ozbiljnih posljedica, vrlo složen društveni problem. Time nije pogođena samo žrtva, njezina obitelj i blisko okruženje, već i poslodavac uslijed nezdrave radne klime. Isto tako je moguć porast ozljeda na radu, a prisutna je i demotiviranost radnika. U širem kontekstu pogođeno je i društvo, odnosno i sama država zbog porasta izdataka za liječenje i bolovanje, smanjenjuje se ukupna radna produktivnost, a posljedično tome dolazi i do gubitka radnih sati. [5] Kod žrtve koja je pojedinac posljedice mobbinga mogu se mjeriti simptomima, sindromima i bolesnim stanjima. Svi oni utječu na društveni život, osobni, te žrtvine kontakte. Žrtva mobbinga obično izgubi motivaciju za rad, manjuje joj se radna produktivnost, gubi samopoštovanje i samopouzdanje, a u slučaju gubitka posla i težih oboljenja u pitanje je dovedena njezina i egzistencija njezine obitelji. [6]

Poslodavac, odnosno radna organizacija koja tolerira mobbing, a koja nema odgovarajuće mehanizme borbe protiv njega ili za njih ne mari, nije svjesna materijalnih gubitaka koje će zbog toga pretrpjeti. Nezdrava radna klima i okruženje utjecat će bitno na porast bolovanja, ali i smanjenje radne produktivnosti i inovativnost, te posljedično utjecati na lošiji tržišni položaj poslodavca i pad profesionalnoga ugleda u poslovnome svijetu.

Jedan od bitnijih razloga psiholoških testiranja budućih zaposlenika u velikim tvrtkama vezan je baš uz činjenicu identificiranja potencijalnih zlostavljača i žrtava, ali i točnijeg utvrđivanja organizacijskih oblika upravljanja i načina rada u koje se pojedinac koji je testiran može uklopiti. Široka društvena zajednica, odnosno država, trpjet će zbog domino učinka koji će izazvati neodgovarajući tretman mobbinga na osobnoj i poslovnoj razini troškovima liječenja, mirovinskoga sustava, troškovima parničenja, porastom radnih sporova i slično. [5]

#### **1.4. Kako se zaštititi od mobbinga?**

Prema Zakonu o radu, poslodavac je dužan zaštititi dostojanstvo radnika za vrijeme obavljanja posla od postupanja nadređenih, suradnika ili osoba s kojima radnik redovito dolazi u doticaj u obavljanju svojih poslova. Prema Zakonu o zaštiti na radu, poslodavac je obvezan provoditi prevenciju stresa na radu kako bi sveo na najmanju mjeru potrebu radnika da svladava poteškoće zbog dugotrajnije izloženosti intenzivnom pritisku te otklonio mogućnost da se umanju radna učinkovitost radnika i pogorša njegovo zdravstveno stanje. [7]

Djelatnik koji je uznemiravan za vrijeme radnog vremena, poslodavcu može podnijeti pritužbu zbog zaštite dostojanstva. Poslodavac je tada dužan ispitati pritužbu, ali i poduzeti sve potrebne radnje koje su primjerene konkretnom slučaju radi sprječavanja nastavka uznemiravanja, poglavito ako utvrdi da ono postoji. Ukoliko poslodavac ne poduzima mjere za sprječavanje uznemiravanja ili ako su mjere koje je poduzeo neprimjerene, djelatnik ima pravo zatražiti zaštitu ispred nadležnog suda, odnosno podnijeti tužbu i u zahtjevu tražiti da se zaustavi i prekine uznemiravanje, prestane sa maltretiranjem, omalovažavanjem, šikaniranjem, vrijeđanjem, ponižavanjem i psihičkim zlostavljanjem. Takva parnica naziva se radni spor. Kad se dogodi na radnom mjestu mobbing, preporuka je da radnik to kaže nadređenom, odnosno pretpostavljenom u kojega ima povjerenje, te da vodi svoje zabilješke traži i od svjedoka da se potpišu. [7]

Zabilježi se svaki nasrtaj, arhivira sva pismena dokumentacija. Žrtva se obraća osobi u radnoj organizaciji u koju ima povjerenja, aktivistima u udruženjima za zaštitu ljudskih prava, sindikatu, inspektoratu rada, ali i udrugama za sprječavanje mobbinga. Nije prihvatljivo dozvoliti da se žrtvu

uvuče u mobbing ponašanje, preporuka je biti ljubazan sa zlostavljanom osobom, a zlostavljača upozoriti na njegovo ponašanje. [1] Također je bitno i preporučljivo profesionalno pristupati poslu, obavljati posao savjesno i odgovorno, te se pokušati ograditi i maknuti od eventualnih situacija koje bi se mogle razviti u sukob bilo koje vrste.

## 1.5. Burn out

Burn out ili izgaranje na radnom mjestu je progresivni i napredni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada koji doživljavaju ljudi u pomažućim profesijama kao rezultat frustracija i stresa na poslu. [1]

Izgaranje na poslu nije ni približno isto što i umor. Umor uslijed previše dodijeljenih zadataka i posla ne uključuje promijenjene stavove prema poslu i ponašanje prema pacijentima. [8]

Izgaranje se povezuje i s mnogim negativnim emocijama, kao primjer možemo navesti depresiju, nedostatak snage, nezadovoljstvo, strah, neodgovarajuću kvalitetu života, ali i beznađe, gubitak samopouzdanja, nemogućnost prosudbe i donošenja odluka, uz emocionalnu iscrpljenost, osjećaj nemogućnosti vladanja vlastitim emocijama zbog stalne i dugotrajne izloženosti stresnim situacijama, depersonalizacijom - patološki promijenjenim doživljajem osobnog identiteta. [1]

Sindrom *burn-out* ili sindrom izgaranja na radnom mjestu je stanje potpune fizičke, psihičke i emocionalne iscrpljenosti uzrokovane pretjeranim stresom na radnom mjestu. [8]

Prvi od posljedica velike količine stresa jest osjećaj nezadovoljstva radi nemogućnosti usklađivanja svih obaveza i izvršavanja radnih zadataka. Dolazi do gubitka motivacije i smislenosti vlastitog rada. Isto može biti popraćeno simptomima anksioznosti i depresije. Radna okolina diktira tempo rada i nameće izvršavanje prekomjernog broja radnih zadataka, no često su problem i naša vlastita očekivanja od nas samih.

Do izgaranja na radnom mjestu dolazi kad radnik više nije u stanju biti funkcionalan na zbog promjena u svom psihofizičkom stanju, uzrokovanih stresom na radnom mjestu. Stres na radnom mjestu povećava rizik od srčanog i moždanog udara, uništava mentalno zdravlje, skraćuje život i narušava kvalitetu života. [9]

Neusklađenost zadataka, ideja i ciljeva kod pokušavanja usklađivanja i izvršavanja radnih zadataka dovodi do izrazite iscrpljenosti. Ukoliko se ne uspije u toj nakani, javljaju se tenzije i nezadovoljstvo, te na kraju i sindrom izgaranja. Sindrom izgaranja najčešće se manifestiraju u obliku nesanicе, učestalog buđenja, osjećaja iscrpljenosti, smanjenja radne efikasnosti, umora, malaksalosti, glavobolje, želučanih tegoba, boli u leđima, razdražljivosti, nervoze, potištenosti,



narušena odnosa s kolegama i slično. Uslijed prevelike opterećenosti poslom razvija se emocionalna iscrpljenost, a prati je i tjelesna iscrpljenost.

Do izgaranja dolazi postepeno, tokom nekoliko faza. Prva faza je obilježena entuzijazmom spram posla, idealiziranjem radnog mjesta i prevelikim očekivanjima, uz pozitivan i konstruktivan stav prema izvršavanju radnih zadataka.

Tokom druge faze radnik počinje shvaćati da situacija baš i nije idilična, početno se javlja nezadovoljstvo poslom, uz umor i frustracije zbog prevelikog broja radnih zadataka i prekovremenog rada. Sve to dovodi do sve veće tjelesne i mentalne iscrpljenosti, negativnog stava, izbjegavanja kontakta sa suradnicima, gubitka koncentracije i depresije.

Nakon svega na kraju dolazi do potpunog prekida komunikacije sa suradnicima, ali i potpunog gubitka interesa za posao i apatije, nedostatka samopouzdanja u vlastite sposobnosti, kroničnih obolijevanja, izostanaka s posla, tjeskobe i depresije te, u konačnici, i napuštanja radnog mjesta. Zadnja faza je vrlo ozbiljna i svakako zahtijeva stručnu pomoć jer može ostaviti dugotrajne i trajne posljedice na zdravlje.

## **2. Cilj istraživanja**

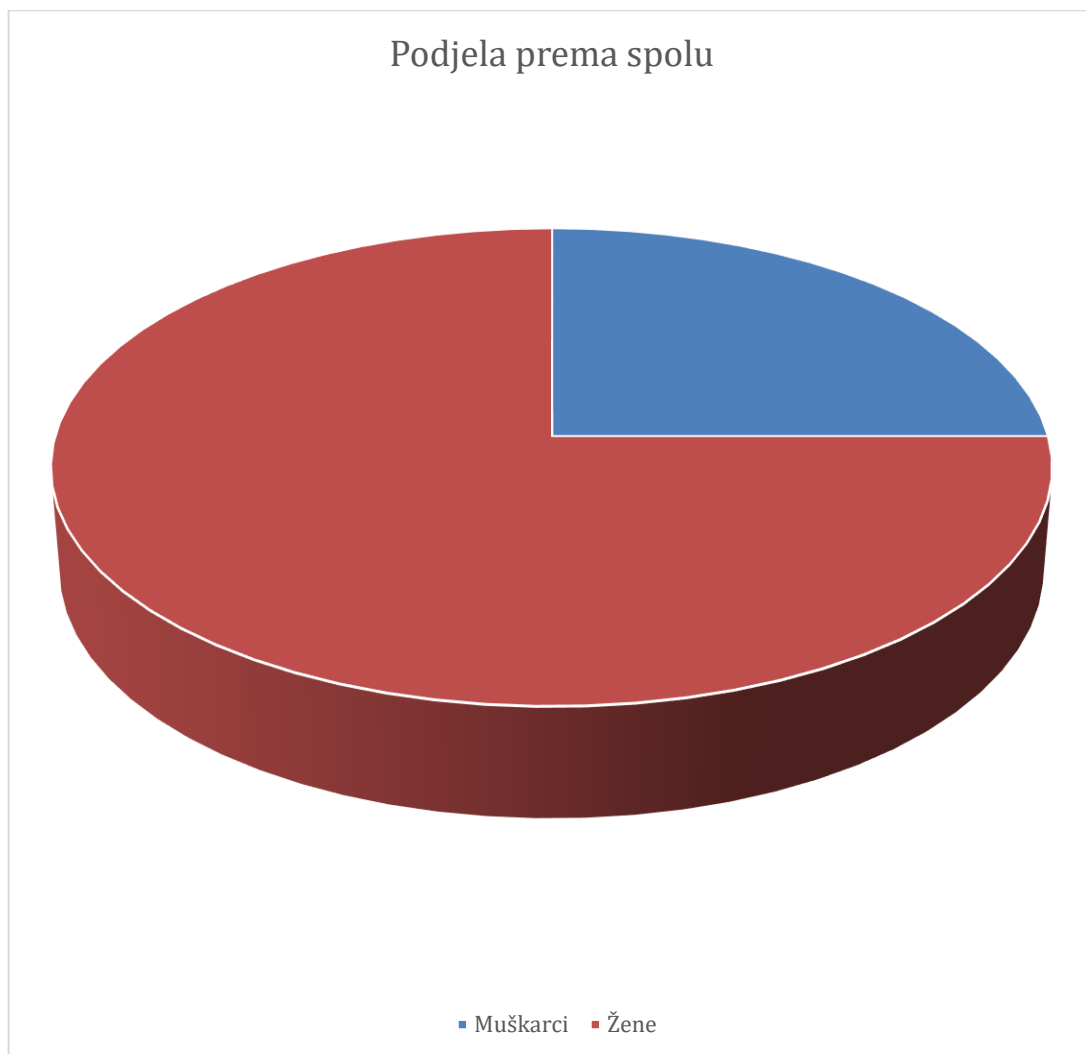
Cilj istraživanja bio je ispitati izloženost zaposlenih studenata studija Sestrinstva mobbingu na radnom mjestu, kao i razinu informiranosti o mobbingu.

## **3. Metodologija istraživanja**

Za potrebe istraživanja konstruirana je anketa koja je putem Google platforme provedena u ožujku 2020. godine. Ciljana skupina za uzorak sudionika bili su zaposleni studenti sestrinstva na studijima u RH. Sudionici su bili studenti sa raznih fakulteta u Hrvatskoj i studiraju Sestrinstvo, a koji su zaposleni u bilo kojem sektoru.

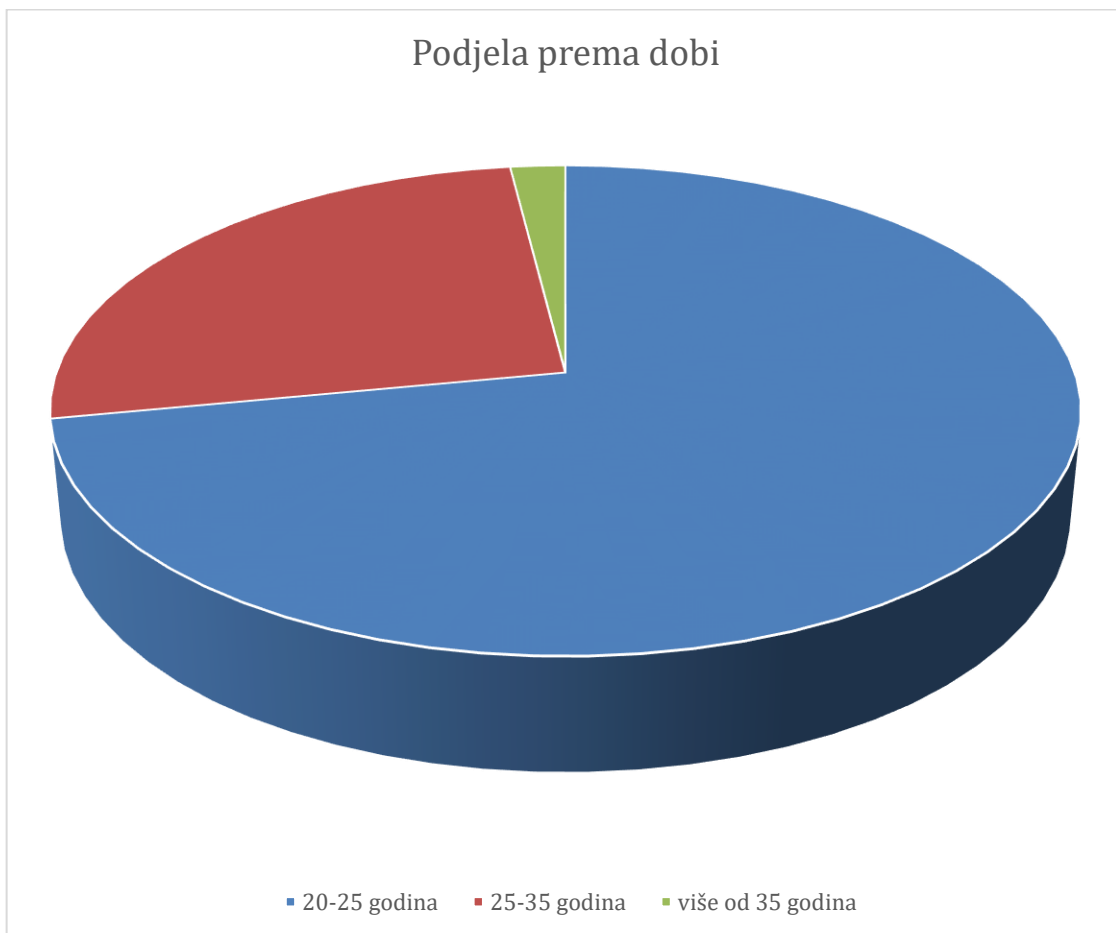
Anketa se sastojala od 8 pitanja od kojih su se prva četiri odnosila na sociodemografske karakteristike. Ostala pitanja odnosila su se na informiranost zaposlenih studenata sestrinstva o mobbingu kao i na njihova iskustva s mobbingom na njihovim radnim mjestima.

U istraživanju je sudjelovalo 100 zaposlenih studenata studija Sestrinstva u RH, od kojih je bilo 75 (75%) osoba ženskog spola i 25 (25%) osoba muškog spola.



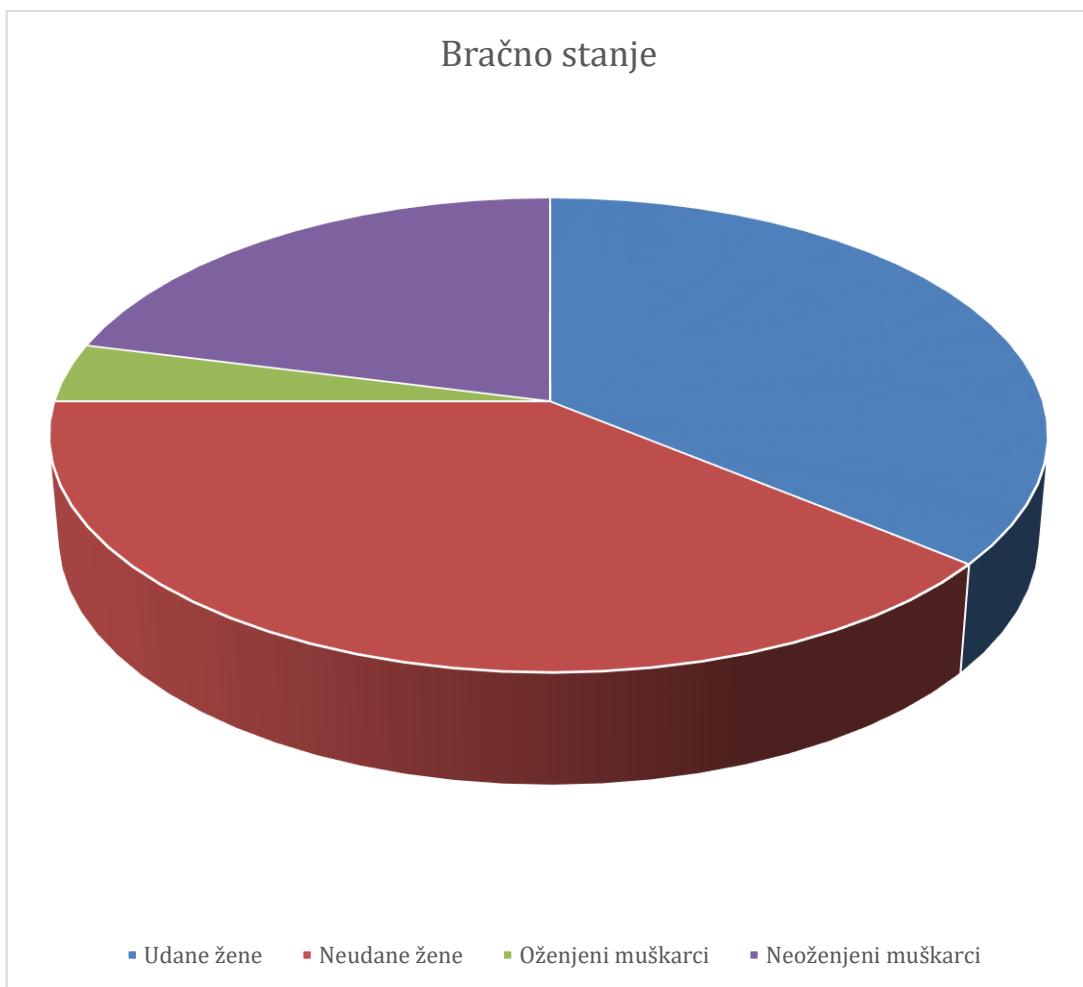
*Grafikon 3.1. Grafički prikaz rezultata prvog anketnog pitanja vezanog uz spol sudionika upitnika (pitanje br.1), Izvor: autor Mateja Posarić*

U istraživanju je sudjelovalo je 72 (72%) osoba u dobi od 20-25 godina, 26 (26%) osoba od 25-35 godina, te 2 (2%) osobe koji imaju više od 35 godina. Iz čega možemo vidjeti da je najviše studenata koji su ujedno i zaposleni u dobi od 20-25 godina, 72% sudionika.



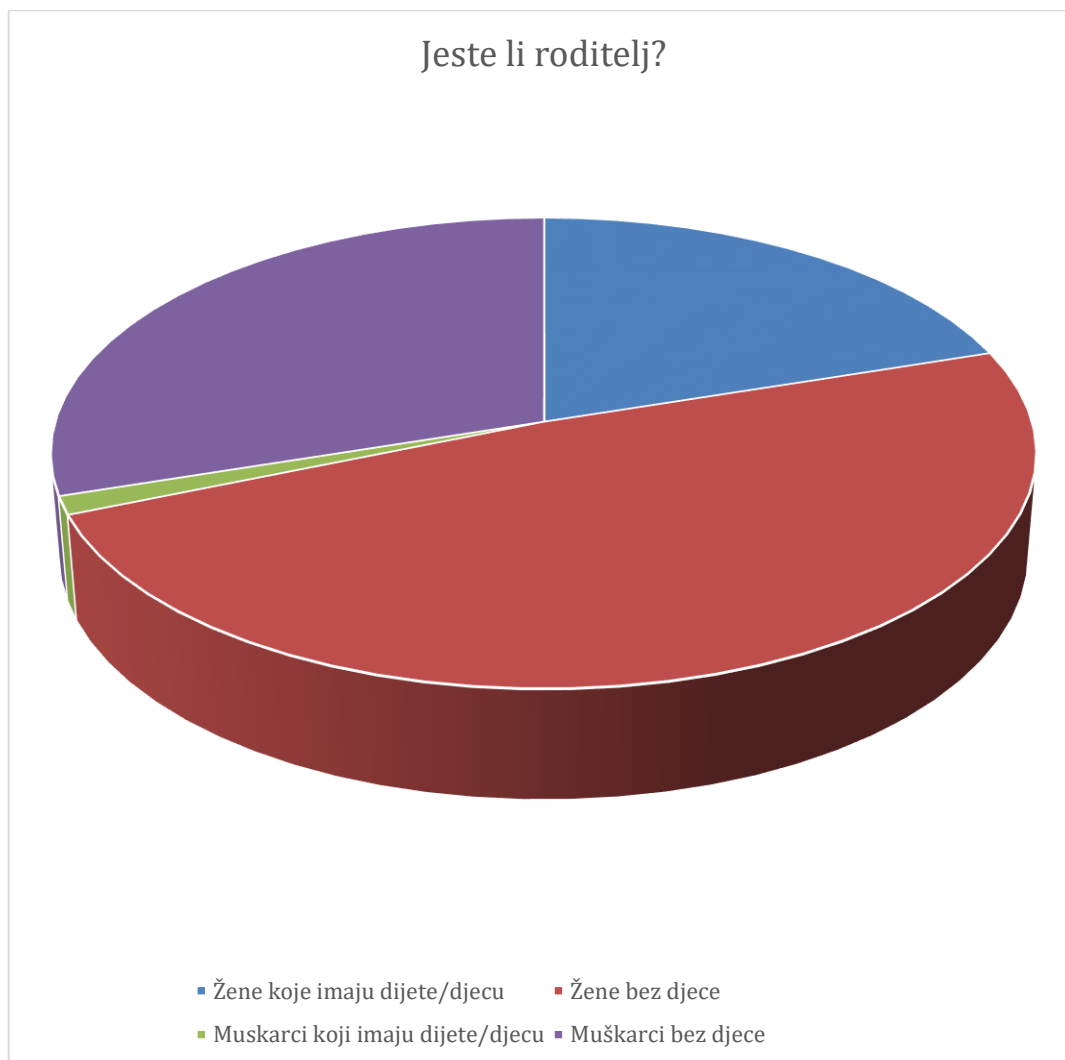
*Grafikon 3.2. Grafički prikaz rezultata drugog anketnog pitanja vezanog uz dob sudionika upitnika (pitanje br.2), Izvor: autor Mateja Posarić*

Od 100 sudionika 36 (36%) osoba ženskog spola je udano, a 39 (39%) je neudano, dok su 4 (4%) sudionika muškog spola oženjena, a 21 (21%) je neoženjen. U braku je 40% ispitanika.



*Grafikon 3.3. Grafički prikaz rezultata trećeg anketnog pitanja vezanog uz bračno stanje sudionika upitnika (pitanje br.3), Izvor: autor Mateja Posarić*

Svega 17 (17%) svih sudionika su roditelji. Od ukupno 75 žena 16 (21,3%) su majke, a samo 1 (4%) muškarac je i otac.



Grafikon 3.4. Grafički prikaz rezultata četvrtog anketnog pitanja vezanog uz roditeljstvo sudionika upitnika (pitanje br.4), Izvor: autor Mateja Posarić

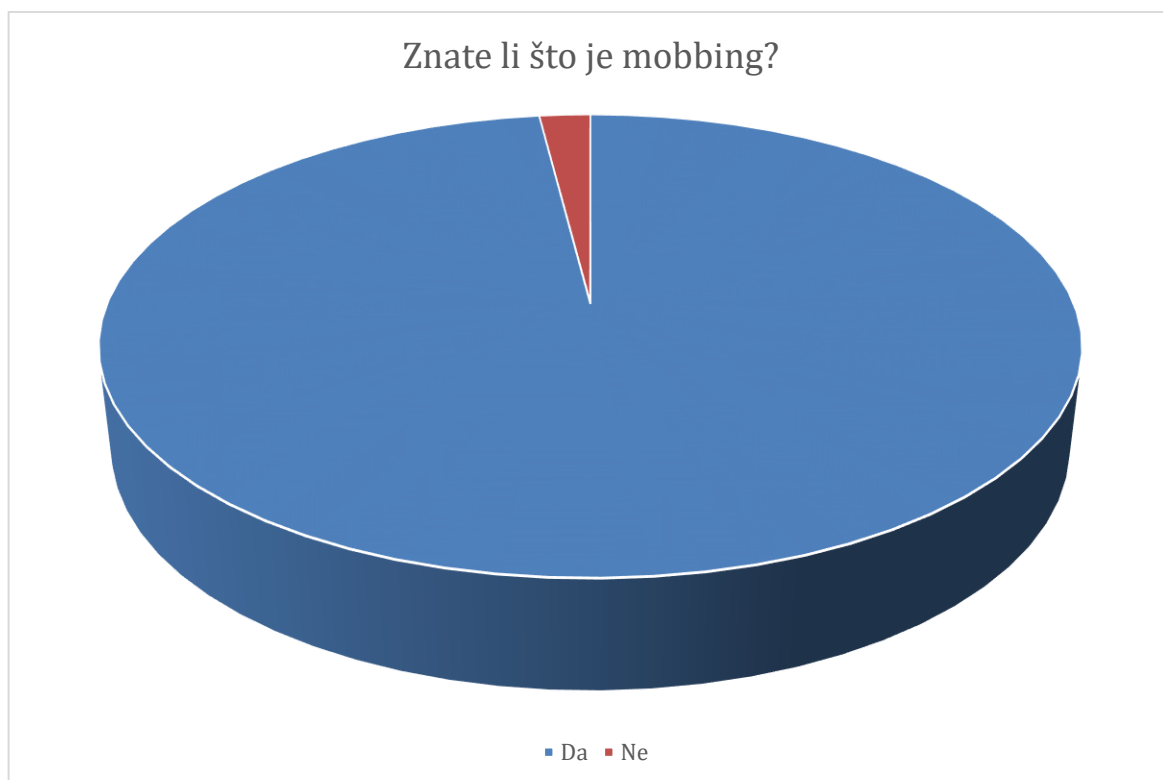
## 4. Obrada rezultata

Anketnim upitnikom ispitano je 100 zaposlenih studenata. Istraživanje je provedeno u ožujku 2020. godine. Sudionici su rješavali samostalno osmišljenu anketu sa 8 pitanja. Sva pitanja su postavljena na način da sudionik odabire samo jedan od ponuđenih odgovora. Od toga su prva četiri o socio demografskim podacima koji su spol i dob, te bračno stanje i imaju li djecu. Sljedeća pitanja bila su isključivo vezana uz pojam mobbinga, kao i iskustva sa istim.

Neka od pitanja su : „Znate li što je mobbing?“, zatim „Mobbing se događa na radom mjestu?“ i „Jeste li se našli u ulozi žrtve mobbinga na radnom mjestu?“. Posljednje pitanje je glasilo: „Da li ste se susreli sa problemom gdje ste u odnosu na vašeg nadređenog bespomoćni, a da je to minimalno jednom tjedno tijekom šest mjeseci?“.

Svih 100 ispitanika odgovorilo je na svih 8 pitanja u anketi.

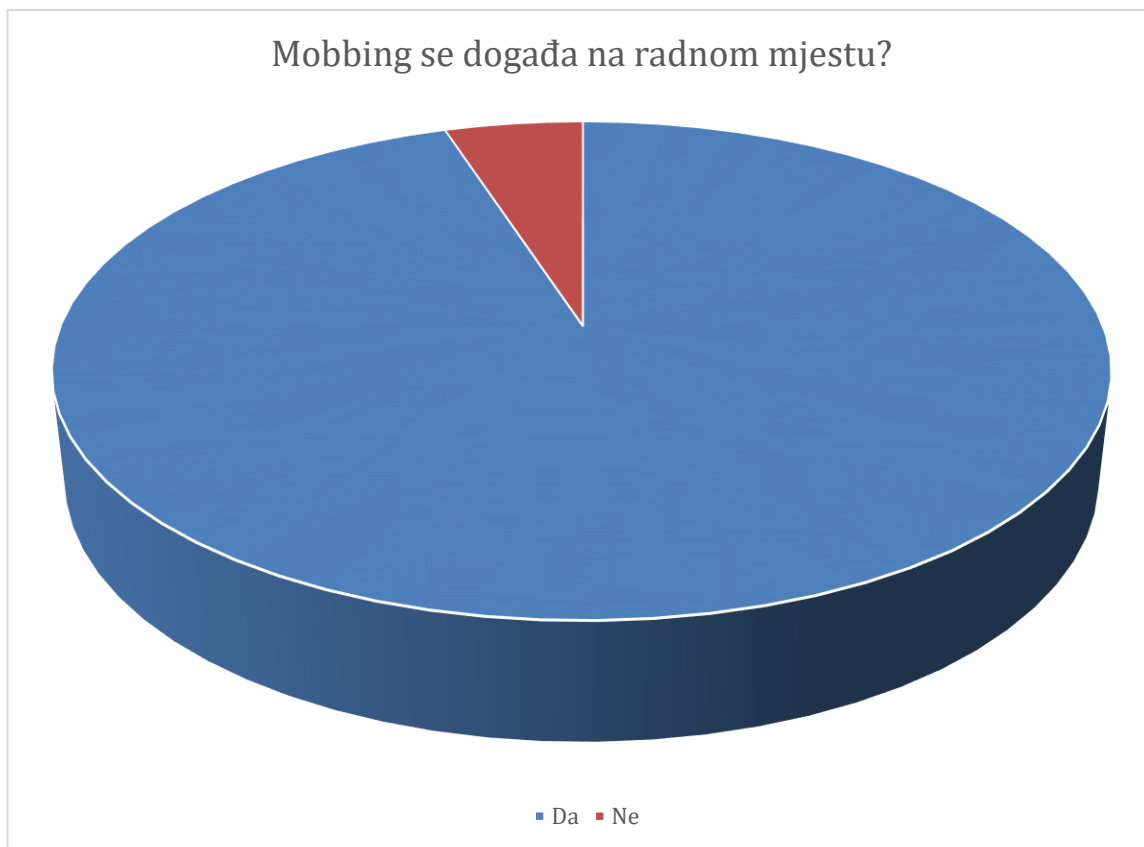
Peto anketno pitanje je glasilo: Znete li što je mobbing? 98 (98%) sudionika izjasnilo se da znaju što je mobbing, a 2 (2%) navelo je da ne znaju što je mobbing.



*Grafikon 4.1. Grafički prikaz rezultata petog anketnog pitanja vezanog uz poznatost pojma mobbing (pitanje br.5), Izvor: autor Mateja Posarić*



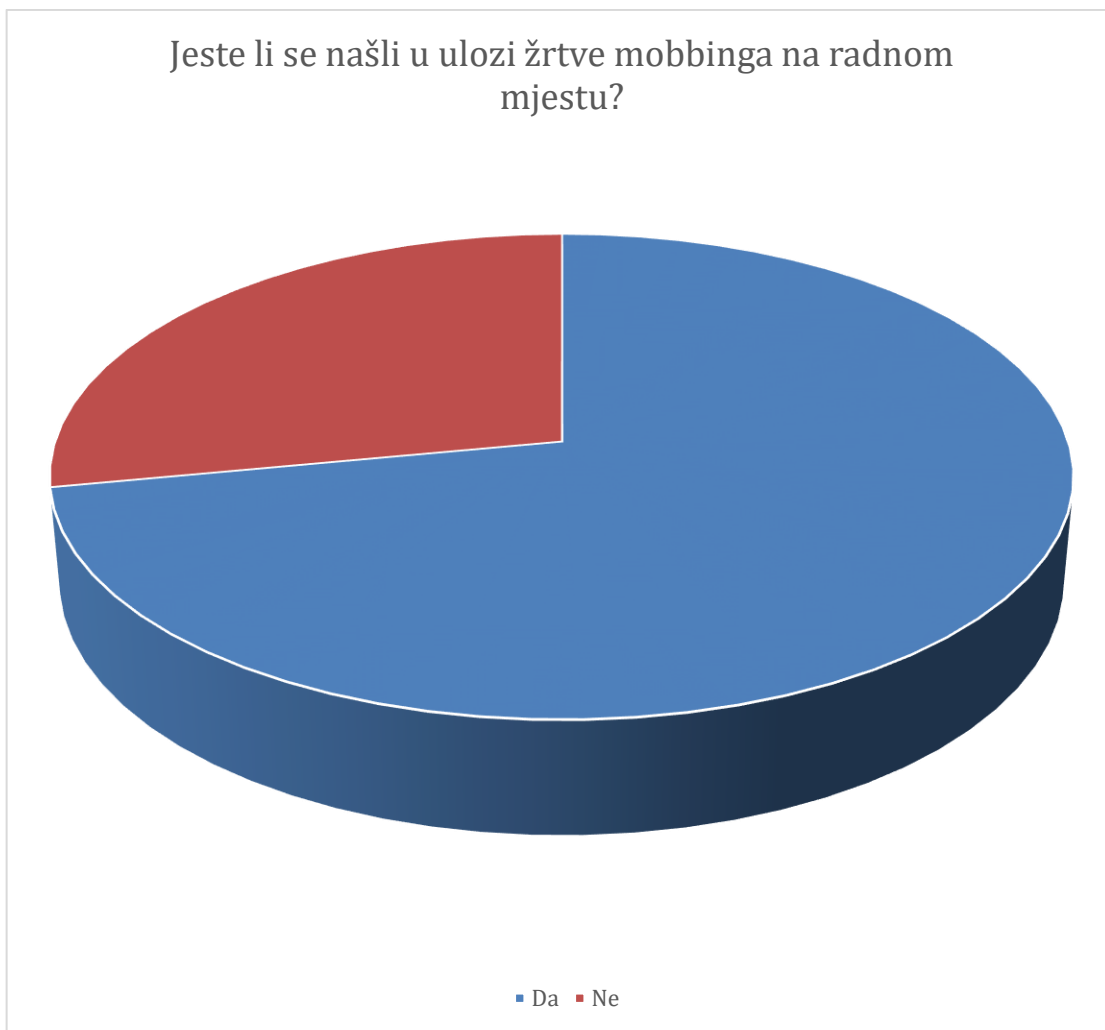
Gotovo svi ispitanici 95 (95%) na postavljeno pitanje: „Mobbing se događa na radnom mjestu?“ dalo je ispravan odgovor, a svega 5 (5%) nije vezalo pojam mobbinga za radnu sredinu.



*Grafikon 4.2. Grafički prikaz rezultata šestog anketnog pitanja vezanog uz znanje o mjestu događanja mobbinga (pitanje br.6), Izvor: autor Mateja Posarić*

Sedmim pitanjem „Jeste li se našli u ulozi žrtve mobbinga na radnom mjestu?“ potvrdno je odgovorilo čak 72 (72%) sudionika, dok je njih 28 (28%) odgovorilo sa ne.

Iz rezultata anketnog upitnika vidljivo je da se 72% sudionika našlo u ulozi žrtve na radnom mjestu.



*Grafikon 4.3. Grafički prikaz rezultata sedmog anketnog pitanja vezanog uz osobno doživljavanje mobbinga u ulozi žrtve (pitanje br.7), Izvor: autor Mateja Posarić*

Posljednje pitanje je glasilo : Da li ste se susreli sa problemom gdje ste u odnosu na vašeg nadređenog bespomoćni, a da je to minimalno jednom tjedno tijekom šest mjeseci? Ponuđeni odgovori su bili da ili ne. Njih 68 (68%) je odgovorilo sa da, dok su 32 (32%) sudionika odgovorila negativno. Iz podataka možemo vidjeti da 68 (68%) svih ispitanika navodi da je bilo izloženo mobbingu na radnom mjestu minimalno jednom tjedno tijekom šest mjeseci.



*Grafikon 4.4. Grafički prikaz rezultata osmog anketnog pitanja vezanog uz osobno susretanje sa mobbingom na poslu od strane nadređenog (pitanje br.8), Izvor: autor Mateja Posarić*

## 5. Rasprava

Postoje brojni razlozi zbog kojih su zaposleni studenti Sestrinstva izloženi većem riziku od mobbinga na radnom mjestu, među kojima su najvažniji česti odlasci s posla prije kraja radnog vremena, kašnjenja na radno mjesto, čestih zamjena smjena, a sve kako bi studenti mogli izvršiti svoje obaveze prema fakultetu.

Cilj ovog istraživanja bio je ispitati dosadašnja iskustva zaposlenih studenata Sestrinstva o susretanju sa mobbingom na radnom mjestu, kao i sa samim pojmom mobbinga.

U provedenom istraživanju je sudjelovalo 100 zaposlenih studenata studija Sestrinstva u RH, od kojih je bilo 75 (75%) osoba ženskog spola i 25 (25%) osoba muškog spola. Rezultati prvog pitanja istraživanja o spolu pokazuju da su ispitanici većinom žene (75%) jer je sestrinstvo većinom ženska profesija, a samim time postoji mogućnost da je nasilje više izraženo.

Na pitanje Znete li što je mobbing? - prema odgovorima sudionika, čak 98 (98%) je potvrdno odgovorilo, može se zaključiti da je sudionicima poznat pojam mobbinga, što je relativno visok postotak obzirom na to da se pojam mobbinga pojavio u Hrvatskoj tek prije 20 godina u stručnoj literaturi, a da još uvijek ne postoji zaseban zakon koji bi regulirao to područje, nego postoje različiti članci i pravilnici na koje se žrtva mobbinga može pozvati prilikom traženja odštete za narušeno psihofizičko zdravlje. Kriterij koji treba biti zadovoljen da bi se određeno ponašanje smatralo mobbingom je i trajanje, te se određuje da takvo nepoželjno ponašanje treba biti prisutno najmanje jednom tjedno u trajanju od 6 mjeseci. 95 (95%) sudionika je dalo točan odgovor na pitanje Da li se mobbing događa na radnom mjestu, iz čega možemo vidjeti da ispitanici znaju da je mobbing vezan uz radno mjesto, te da se i tamo događa.

Sedmim pitanjem „Jeste li se našli u ulozi žrtve mobbinga na radnom mjestu?“ potvrdno je odgovorilo čak 72 (72%) sudionika, iz čega možemo vidjeti da njih 72% smatra da je bilo u ulozi žrtve. Dobiveni rezultati također mogu biti i rezultat sve manje solidarnosti i razumijevanja na radnom mjestu, poglavito kod zaposlenika koji su studenti, roditelji ili imaju bolesnog člana obitelji. U situacijama kada je potrebna zamjena smjene ili bolovanje, radi bolesnog oca/majke, djeteta ili pak studentskih obaveza nerijetko se nailazi na nerazumijevanje kolega, nedostatak empatije i solidarnosti koja može u konačnici rezultirati pojedinim situacijama, a koje također mogu biti smatrane i tumačene kao mobbing, iako nisu. Na pojedinim radnim mjestima su i odnosi loši, ali i zaposlenici opterećeni brojnim radnim zadacima, nedostatkom radne snage, pa su i osjetljiviji na upute koje dobivaju od nadređenih.

Prema rezultatima provedenog istraživanja na pitanje: „Da li ste se susreli sa problemom gdje ste u odnosu na vašeg nadređenog bespomoćni, a da je to minimalno jednom tjedno tijekom šest mjeseci?“ možemo vidjeti da je 68 (68%) sudionika navelo da je izloženo mobbingu na radnom

mjestu. Zahtjevni uvjeti i način rada, kontakt sa bolesnicima, njihovim obiteljima, velikom odgovornošću, smjenama od 12 sati, noćnim radom te izloženošću različitim štetnostima u najvećoj mjeri pridonosi da mobbing između pojedinih zaposlenika bude izražen. Svaka ustanova ima povjerenika za mobbing, kojem se u svakom trenu mogu obratiti zaposlenici koji se osjećaju zlostavljani, iako je sam postupak dokazivanja prisutnosti mobbinga složen. Bitno je istaknuti da smo društvo koje samo po sebi traži golema prava, tako da i žrtve koje se smatraju zlostavljane na radnom mjestu, upitno je da li stvarno jesu ili se radi o pretjeranoj reakciji i preosjetljivosti. Istraživanja koja su primjerice provedena u Sjedinjenim Američkim Državama pokazuju da su 81 % žrtava žrtve okomitog mobbinga. [10] Također mnogo istraživača s područja Europske unije donose podatke o nešto nižoj stopi okomitog mobbinga na radnom mjestu, ali opet dominantnoj u odnosu na horizontalni mobbing. Prema dostupnim podacima možemo vidjeti da je u Velikoj Britaniji u čak 63 % slučajeva mobbinga riječ o samo jednom zlostavljaču, a u 83 % slučajeva u ulozi zlostavljača je nadređena osoba. [11]

U pronađenom istraživanju koje je provedeno u Hrvatskoj anketu na web portalu ispunilo je 457 osoba, od toga najveći broj 2005. i 2007. godine (po 32%). Udio osoba koje su ispunile anketu i smatraju da su bile žrtve mobbinga iznosio je 87%. [12]

Dobra pravna regulacija zaštite dostojanstva radnika preduvjet je zdrave radne okoline koja je preduvjet za učinkovitost na radnom mjestu i očuvanje zdravlja radnika što se odražava i na njegovo funkcioniranje u obitelji i široj društvenoj zajednici. Zdrava osoba koja je u stanju osigurati svoju egzistenciju i brinuti za svoju obitelj najveća je dobrobit zajednici.

Mnoge bolesti koje nastaju trajno kao posljedice mobbinga moguće je spriječiti pravovremenom reakcijom, stoga bi kao društvo uz pravilno informiranje mogli svi zajedno puno zdravije, kvalitetnije živjeti, uz puno manje stresa i neugodnih situacija koje ustvari sami sebi međusobno izazivamo, odnosno jedni drugima. Uslijed učestalog mobbinga može doći do različitih anksiozno-depresivnih poremećaja, ubrzanog rada srca, nesаницe, mnogih različitih oboljenja, ali i stradava obiteljski život, materijalno stanje, kao i društveni položaj.

Mobbing se manifestira kroz različite oblike, kao što je upućivanje pisanih ili usmenih prijetnji, kontinuirano prekidanje u obavljanju posla, imitiranje kako bi se žrtva napravila smiješnom, maltretiranje telefonskim pozivima, ogovaranje, pogrdne psovke, dodjeljivanje besmislenih zadataka ili zadataka koji su previše ispod razine njezinog stručnog znanja i kvalifikacija, prisiljavanje na radove koji oštećuju zdravlje, uz prijetnje fizičkim nasiljem i tjelesno zlostavljanje.

Ljude čine razdražljivima i uplašanima za vlastitu egzistenciju stanja kao npr. velika nezaposlenost, prevelika konkurencija, nerealni zahtjevi i stres na radom mjestu. U takvim uvjetima mnogi postaju poput morskih pasa koji jedu jedni druge, kako sami ne bi bili pojedeni,

odnosno osjećaju se ugroženima. Želja za napredovanjem bez obzira na cijenu također je velika motivacija za zlostavljanje drugih osoba, odnosno postoji dio ljudi koji su vrlo agresivni u ostvarenju svojih ciljeva, pri čemu ne vode računa o potrebama i interesima drugih ljudi..

Neki poslodavci, manji broj njih posebnim pravilnicima koji su interni detaljnije uređuje međusobne odnose, ali i ponašanje radnika na radnom mjestu, pri čemu treba istaknuti da je svaki radnik upoznat s odredbama pravilnika, te da ih je osobno preuzeo prilikom potpisivanja ugovora i sklapanja radnog odnosa. Također bi bilo poželjno izraditi i preventivne programe za sprečavanje zlostavljanja na radnom mjestu koji bi bili zajednički osmišljeni od strane uprave i predstavnika radnika. Na umu bi poslodavcima svakako trebalo biti da pozitivno radno ozračje, dobri međusobni odnosi i dobra komunikacija između radnika, a u konačnici i njihova dobra zdravstvena sposobnost predstavljaju svakako jedan od ključnih faktora za uspješnost poslovanja. Stoga bi svakako poslodavci trebali poticati radnike na prijavljivanje svake vrste zlostavljanja, ali i redovito provoditi edukacije i seminare za primjenu preventivnih programa u praksi. Uz prošireno znanje i dostupne informacije smanjio bi se broj čestih izostanaka s posla, bolovanja, a povećala bi se radna učinkovitost.

Podaci dobiveni provođenjem anketnog upitnika pokazuju da su sudionici ankete, zaposleni studenti upoznati sa mobbingom, kao i da se veći dio ispitanika susreće sa mobbingom na radnom mjestu, odnosno postaju ili jesu žrtve poslodavca ili nadređenog. Unatoč tome što je većina sudionika navela da je dobro upoznata s mobbingom 98 (98%) uobičajena praksa pokazuje kako se mobbingom označavaju i brojne konfliktne situacije koje proizlaze iz nezadovoljavajućih međuljudskih odnosa, ali i nejasno definiranog opsega poslova, prava i obaveza koje su vezane za radno mjesto. Ako zaposlenik doista kasni na posao ili odlazi s njega ranije, a bude upozoren od strane nadređene osobe na kršenje radnog vremena, takve situacije bez obzira što izazivaju nelagodu i imaju svoje razloge (opravdanje) nisu mobbing, iako se često tako nazivaju. Postoje kriteriji kojima se nastoje objektivizirati situacije koje ukazuju na ugrožavanje nečijeg dostojanstva, pa bi se njima, kao i s procedurama za prijavu mobbinga zaposlenici trebali informirati. U svakoj zdravstvenoj ustanovi postoji povjerenik za mobbing kojem se zaposlenici koji smatraju da su izloženi zlostavljanju na radnom mjestu mogu obratiti i koji će ih uputiti u daljnju pravnu proceduru, odnosno pomoći u razrješavanju konfliktne situacije.

Istraživanje pokazuje da je mobbing i te kako prisutan među nama, te kako ga doživljavaju i proživljavaju ljudi koju su gotovo svakodnevno oko nas, bez da i mi sami to primijetimo. Iz provedenih raznih istraživanja možemo zaključiti da nismo dovoljno upoznati i informirani o samom mobbingu, načinu kako ga prepoznati, kako savjetovati ljude oko nas koji su izloženi, a niti načinom na koji im možemo pomoći. Također je definitivno za prodiskutirati način na koji ljudi doživljavaju sam pojam mobbinga, obzirom na to da smo postali izuzetno osjetljivo društvo,

pa je upitno i to da li je mobbing kao takav pravilno prepoznat ili je svaki događaj i prigovor ili možda i dobronamjerna sugestija shvaćena negativno i tumačena u kontekstu negativne, samo zato što dolazi od nadređene osobe. Definitivno je mnogo otvorenih pitanja, premalo odgovora i pravih informacija, a sama problematika je daleko teža i dublja.

U današnjem poslovnom okruženju, odnosno radnim sredinama sve više dolaze do izražaja različiti oblici mobbinga kojima se narušava zdravo radno ozračje, a posebno se ugrožavaju radnička ljudska prava. Zbog toga je prijeko potrebno osvijestiti širu društvenu zajednicu na aktualizaciju ove problematike kako bi se uspostavili što efikasniji i učinkovitiji mehanizmi za njezino rješavanje. Kaznenim zakonom zlostavljanja na radnom mjestu prema članku 133. propisuje se kaznena odgovornost onome tko uznemirava i time naruši njegovo zdravlje ili povrijedi njegova prava kaznom zatvora do dvije godine. Postoji u hrvatskom zakonodavstvu više pravnih izvora koji reguliraju zabranu diskriminacije, uznemiravanja, spolnog uznemiravanja te zaštitu dostojanstva radnika na radnom mjestu, ali se termin mobbing ne spominje, stoga se smatra da ga je potrebno uvesti kao zakonsku kategoriju. Uslijed pritiska poslodavca, gubitka financijske stabilnosti, straha od otkaza, te težeg pronalaska novog radnog mjesta na, samom po sebi nestabilnom tržištu rada djelatnici ostaju dugotrajnije izloženi različitim oblicima uznemiravanja. Stoga se često odlučuju ne poduzimati nikakve mjere za pravnu zaštitu, odnosno zaštitu svojih prava. Obzirom na to da nekoliko zakona regulira navedenu materiju, zakonodavac bi svakako mogao poboljšati pravni okvir zaštite od mobbinga donošenjem jedinstvenog zakona kojim će urediti problematiku uznemiravanja radnika, a posebice osigurati učinkovitiju zaštitu u praksi.

## 6. Zaključak

Cilj provedenog istraživanja bio je ispitati dosadašnja znanja o mobbingu, kao i eventualno susretanje sa istim, međutim zaključno možemo reći da su rezultati ankete poražavajući za nas kao za društvo. Iz rezultata istraživanja možemo vidjeti da većina sudionika, 95 (95%) navode da znaju da se mobbing događa na radnom mjestu, ali i da čak 98 (98%) navodi da zna što je mobbing, iako se pojam mobbinga pojavio u Hrvatskoj tek prije 20 godina u stručnoj literaturi. Prema rezultatima provedenog istraživanja 68 (68%) sudionika smatra da je bilo izloženo mobbingu na radnom mjestu, a da se događalo minimalno jednom tjedno tokom šest mjeseci. Iz dobivenih podataka istraživanja možemo vidjeti da velik dio studenata Sestrinstva, a koji su zaposleni u struci smatra da je izloženo mobbingu 68 (68%). Rezultate istraživanja svakako bi bilo potrebno uzeti sa zadržkom, te dublje ispitati samu problematiku, obzirom na to da je sve više prisutna preopterećenost na poslu, osjetljivost na organizaciju rada, ali i uvjete što u konačnici može biti krivo protumačeno i smatrati se mobbingom, iako nije. Čak 72 (72%) sudionika smatra da su se našli u ulozi žrtve. Dobiveni rezultati također mogu biti i rezultat sve manje solidarnosti i razumijevanja na radnom mjestu, češće kod zaposlenika koji su studenti, roditelji ili imaju bolesnog člana obitelji, time što su njihove potrebe za usklađivanjem radnog vremena sa privatnim obavezama veće, a kolegijalnost nažalost sve manje izražena i sve manje prisutna među zaposlenicima. Mobbing je jedna od tema o kojoj bi se dalo opširno raspravljati u društvu. Kroz rad već je spomenuto kako još uvijek nismo dovoljno informirani, upoznati sa samim uzrokom, načinom sprječavanja, kako djelovati i pomoći, a niti kako pravilno prepoznati zlostavljanje, koje je među nama, što je potvrđeno i anketnim upitnikom. Problematika same teme je daleko dublja i opširnija.

Svakako je potrebno staviti naglasak na osiguranje adekvatnih radnih uvjeta zaposlenicima koje predstavlja temeljno pravilo u poslovanju radnih organizacija. Rukovoditelji organizacija bi trebali razvijati pozitivnu radnu atmosferu koja se temelji na poštovanju, profesionalnosti i međusobnom uvažavanju, ali i razmišljati o dobrobitima koje zaposlenici svojim radom donose. Obzirom na to da zaposlenici gotovo pola dana provode na radnome mjestu, razvijanje takve radne okoline je nužno. Izostankom takve prakse najčešće dolazi do povećanja stresa i napetosti na radnom mjestu što rezultira nastankom mobbinga. Iz provedenog istraživanja možemo vidjeti da je velik broj zaposlenika izložen mobbingu na radnom mjestu, a koji postaje sve učestalija pojava sa štetnim djelovanjem na zdravlje zaposlenika, uspješnost organizacije, ali i društva u cjelini. U cilju sprječavanja daljnega razvoja mobbinga, kao i njegova nastanka, nužno je odgovarajuće i



pravovremenom djelovanje poslodavca. Potrebne su šire mjere upozoravanja, buđenje svijesti okoline, ljudi koji nas okružuju, dijeljenje informacija, organizacija radionice, edukacije i seminari na temu mobbinga. Poblje upoznati zaposlenike sa problematikom, mogućim ishodima, posljedicama, mogućnostima, otvorenim opcijama, savjetovalištima, organiziranim potporama i slično, a sve u svrhu smanjenja broja žrtava.

## 7. Literatura

Internet izvori :

- [1] <https://hr.wikipedia.org/wiki/Mobbing> dostupno 21.rujna 2020.
- [2] <http://www.iusinfo.hr/DailyContent/Topical.aspx?id=29954> dostupno 21.rujna 2020.
- [5] [https://mobbing.hr/pravo-na-rad-bez-mobbinga/wp-content/uploads/pdf/mobbing\\_prirucnik.pdf](https://mobbing.hr/pravo-na-rad-bez-mobbinga/wp-content/uploads/pdf/mobbing_prirucnik.pdf) dostupno 21. rujna 2020.
- [7] <https://www.slobodnadalmacija.hr/novosti/hrvatska/clanak/id/321587/naucite-prepoznati- jeste-li-zrtva-mobbinga-i-kako-se-obraniti-od-psihopata-na-poslu> dostupno 21.rujna 2020.
- [9] <https://mobbing.hr/burn-out-ili-sindrom-izgaranja-na-radnom-mjestu/> dostupno 21.rujna 2020.

Radovi na konferenciji:

- [3] Zbornik Pravnog Fakulteta Sveučilista u Rijeci; 2014, Vol. 35 Issue 1, str. 429-443
- [4] [Pravni Vjesnik](#). 2008, Vol. 24 Issue 3/4, str.103-121. 19p.
- [12] Međunarodni kongres Era nove ekonomije i novih zanimanja - stres i mobbing, Knjiga sažetaka / Mustajbegović, Jadranka - Split : Udruga Split zdravi grad, 2008, 61-62

Časopisi :

- [6] [Archives of Industrial Hygiene & Toxicology / Arhiv za Higijenu Rada I Toksikologiju](#). Jan2008, Vol. 59 Issue 1, str. 37-42. 6p
- [8] Bundesgesundheitsblatt - Gesundheitsforschung - Gesundheitsschutz; Feb2012, Vol. 55 Issue 2, p161-163, 3p

Knjige:

- [10] Namie, G. i Namie, R. (2000). Workplace Bullying: The Silent Epidemic. Employee Rights Quarterly, 1(2), 1-12
- [11] Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. Journal of Community and Applied Social Psychology. 7, 199-208

## **Popis grafikona :**

*Grafikon 3.1. Grafički prikaz rezultata prvog anketnog pitanja vezanog uz spol sudionika upitnika, Izvor: autor Mateja Posarić, str.10*

*Grafikon 3.2. Grafički prikaz rezultata drugog anketnog pitanja vezanog uz dob sudionika upitnika, Izvor: autor Mateja Posarić, str.11*

*Grafikon 3.3. Grafički prikaz rezultata trećeg anketnog pitanja vezanog uz bračno stanje sudionika upitnika, Izvor: autor Mateja Posarić, str.12*

*Grafikon 3.4. Grafički prikaz rezultata četvrtog anketnog pitanja vezanog uz potomstvo sudionika upitnika, Izvor: autor Mateja Posarić, str. 13*

*Grafikon 4.1. Grafički prikaz rezultata petog anketnog pitanja vezanog uz znanje o pojmu mobbinga, Izvor: autor Mateja Posarić, str, 15*

*Grafikon 4.2. Grafički prikaz rezultata šestog anketnog pitanja vezanog uz znanje o mjestu događanja mobbinga, Izvor: autor Mateja Posarić, str. 16*

*Grafikon 4.3. Grafički prikaz rezultata sedmog anketnog pitanja vezanog uz osobno doživljavanje mobbinga u ulozi žrtve, Izvor: autor Mateja Posarić, str. 17*

*Grafikon 4.4. Grafički prikaz rezultata osmog anketnog pitanja vezanog uz osobno susretanje sa mobbingom na poslu od strane nadređenog, Izvor: autor Mateja Posarić, str. 18*



SVEUČILIŠTE  
SJEVER



**IZJAVA O AUTORSTVU  
I  
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU**

Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, MATEJA POSARIĆ (ime i prezime) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom HOBBING NA RADNOM MJESTU (upisati naslov) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

Mateja Posarić  
(vlastoručni potpis)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, MATEJA POSARIĆ (ime i prezime) neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (obrisati nepotrebno) rada pod naslovom HOBBING NA RADNOM MJESTU (upisati naslov) čiji sam autor/ica.

Student/ica:  
(upisati ime i prezime)

Mateja Posarić  
(vlastoručni potpis)