

"Mobing na radnom mjestu kod zdravstvenih radnika"

Herceg, Anita

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Dubrovnik / Sveučilište u Dubrovniku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:155:100004>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-22**



SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU
UNIVERSITY OF DUBROVNIK

Repository / Repozitorij:

[Repository of the University of Dubrovnik](#)



SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU
STRUČNI PREDDIPLOMSKI STUDIJ „SESTRINSTVO“

ANITA HERCEG

**MOBING NA RADNOM MJESTU KOD DJELATNIKA U
ZDRAVSTVU**

ZAVRŠNI RAD

DUBROVNIK, 2018. godine

SVEUČILIŠTE U DUBROVNIKU
STRUČNI PREDDIPLOMSKI STUDIJ „SESTRINSTVO“

ANITA HERCEG

**ABUSE IN THE WORKPLACE AMONGST HEALTHCARE
PROFESSIONALS**
GRADUATE THESIS

Mentorica:
Vesna Babarović, mag.soc.rada

Dubrovnik, 2018. godine

SAŽETAK

U suvremenom svijetu ljudi su izloženi velikim pritiscima na radnom mjestu- preopterećenosti poslom, neadekvatnim uvjetima rada, jakom konkurencijom, strahom od gubitka posla, lošom organizacijskom strukturom i kulturom, nedovoljnom i nestručnom edukacijom zaposlenika, nedostatkom timskog rada, što sve vodi povećanju stresa, pogoršanim međuljudskim odnosima u radnoj okolini te vrlo često do mobinga. Mnogi zaposlenici svakodnevno trpe raznorazna zlostavljanja i maltretiranja od svojih nadređenih i radnih kolega što uključuje vrijeđanje, ignoriranje, ogovaranje, oponašanje. Problem i predmet mog istraživanja u ovom završnom radu je svjesnost svakog pojedinca u zdravstvenoj ustanovi Opće bolnice Dubrovnik o postojanosti mobinga na radnom mjestu, koji oblici mobinga postoje, načini na koji se pojedinci nose sa njim i koje štetne posljedice ima za njihovo zdravlje. Cilj mog istraživanja je potaknuti svakog zaposlenika prepoznati mobing te moguće akcije u njegovu sprječavanju. Pri izradi ovog završnog rada koristit ću metodu istraživanja zvanu anketa, uzela sam uzorak od 100 ljudi koji se sastoji od doktora, medicinskih sestara, administratora i čistačica, 50 sa internističkih odjela i 50 sa kirurških odjela. Rezultati istraživanja su pokazali da su djelatnici u zdravstvu značajno izloženi nekoj vrsti nasilja koji se smatra mobingom na radnom mjestu, da je nasilje više izraženo kod žena, najčešća relacija sukoba su žena nadređeni – žena podređeni, te na kraju najveći broj ispitanika je sve to povjerilo obitelji i tražilo tajnost. Mnogi zaposlenici svakodnevno trpe raznorazna zlostavljanja i maltretiranja od svojih nadređenih i radnih kolega što uključuje vrijeđanje, ignoriranje, ogovaranje, oponašanje. Mobing se manifestira u različitim oblicima, a predstavlja ozbiljan problem društva jer stvara velike fizičke, socijalne, mentalne i psihosomatske traume. Iako je mobing sve učestaliji problem, još uvijek mu se nedovoljna pažnja posvećuje kad je riječ o njegovu rješavanju. Iz svega zaključujem da mobing nije samo problem pojedinca već je i problem organizacije i društva u cjelini i da je potrebno javnost bolje upoznati s tim pojmom i pokušati intervenirati u najvećoj mogućoj mjeri.

Ključne riječi: *mobing na radnom mjestu, psihičko zlostavljanje, žrtve mobinga*

ABSTRACT

In the modern world people are exposed to a lot of pressures in the workplace-overloaded with work, inadequate conditions on the job, strong competition, fear of job loss, weak organizational structure and culture, insufficient and unprofessional education and training of workers, lack of teamwork, which all leads to heightened stress and the worsening of relations between employees resulting often in abuse. Many workers face all sorts of abuse and harassment on a daily basis from their superiors and colleagues, including insulting actions or words, ignoring, gossiping and mocking. The issue and subject of my research for my graduate thesis is the awareness for every individual in the healthcare institution of Dubrovnik General hospital about the existence of abuse in the workplace, which forms of abuse exist, ways that individuals can deal with abuse and how harmful consequences can impact one's health. The objective of my research is to encourage all workers to recognize abuse and be able to take action to prevent it. In preparation for my final thesis, I will use the research method of surveying; I conducted a survey sample of 100 people made up of doctors, nurses, administrators and cleaners, 50 from internal departments and 50 from surgical departments. The results of my research have shown that healthcare workers are significantly exposed to violence which is perceived as abuse in the workplace, women are more often exposed to abuse, most commonly conflicts arise between female superiors and female subordinates, in the end most respondents trusted family and asked for confidentiality. A lot of workers suffer daily abuse and harassment from their superiors and colleagues including offensive behaviour, ignoring, gossiping, and mocking. Abuse manifests itself in many different forms, but presents a very serious societal issue as it causes significant physical, social, mental and psychological traumas. Although abuse is an increasingly common problem, it still does not receive sufficient attention when it comes to solving it. In conclusion, abuse is not just one individual's issue but rather it is an issue belonging to the organization and society as a whole and it is necessary to educate the public about this topic so they can help intervene as much as possible and to the greatest of their ability.

Keywords: *abuse in the workplace, psychological abuse, victims of abuse*

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. MOBING- DEFINICIJA, POČECI ZNANSTVENE I STRUČNE ANALIZE, UZROCI TE VRSTE.....	3
2.1. Uzroci mobinga.....	5
2.2. Vrste mobinga	6
3. MOBING NA RADNOM MJESTU KOD DJELATNIKA U ZDRAVSTVU	7
3.1. Poremećaji koje uzrokuje mobing.....	8
4. ANKETNO ISTRAŽIVANJE KOD DJELATNIKA U ZDRAVSTVU I ANALIZA REZULTATA ISTRAŽIVANJA...	11
4.1. Predmet istraživanja.....	12
4.2. Ciljevi istraživanja	13
4.3. Metodologija istraživanja	14
4.4. Analiza rezultata istraživanja.....	15
4.5. Rasprava	22
5. ZAKONSKA REGULATIVA.....	24
6. ZAKLJUČAK.....	26
7. LITERATURA.....	27
PRILOZI	28

1. UVOD

Nažalost danas kroz brojnu literaturu, članke, a i primjere iz prakse, možemo utvrditi da se pojedinci na svom radnom mjestu suočavaju s pogrđnim riječima, prijezirnim i hladnim pogledima, ogovaranjima, ponekad i grubim nasrtajima, kao i puno drugih različitih oblika neprikladnog ponašanja koje u suvremeno doba nazivamo mobing. Tom neprihvatljivom ponašanju izloženi su od strane svojih radnih kolega, svog poslodavca, a sve u strahu za svoju materijalnu egzistenciju i egzistenciju svoje obitelji.

Mišljenja sam da u Republici Hrvatskoj još uvijek nitko, od institucija, vlade, do poslodavaca, ne posvećuju pozornost ovom problemu. Tek kada to ponašanje postane trajno, grubo te se povrjeđuje dostojanstvo, ugled, čast i zdravlje te osobe, onda se to naziva mobing, ali sve ostaje na tom „govoru“ jer nema mjera za sprečavanje, a kamoli za prevenciju.

Francuski zakon socijalne modernizacije iz 2002. godine daje najpotpuniju definiciju pojma mobing kao: „*Mobing je psihološko maltretiranje koje se ponavlja putem akcija kojima je cilj ili posljedica degradacija radnikovih radnih uvjeta koje mogu uzrokovati napad i nanijeti štetu ljudskim pravima i ljudskom dostojanstvu, naštetiti fizičkom i mentalnom zdravlju ili kompromitirati žrtvinu profesionalnu budućnost.*“¹

Svjesna tog problema odlučila sam poraditi na temi mobinga u svom završnom radu. Problem i predmet mog istraživanja je svjesnost svakog pojedinca u zdravstvenoj ustanovi Opće bolnice Dubrovnik o postojanosti mobinga na radnom mjestu, koje štetne posljedice ima za njihovo zdravlje, kako i na samu organizaciju.

Cilj mog istraživanja je potaknuti svakog zaposlenika na svjesnost o mobingu te moguće akcije u njegovu sprečavanju.

Pri izradi ovog završnog rada koristit ću metodu istraživanja zvanu anketa, kao oblik ne-eksperimentalnog istraživanja koje kao osnovni izvor podataka koristi osobni iskaz o mišljenjima, uvjerenjima, stavovima, pribavljen odgovarajućim nizom pitanja. Svi prikupljeni podaci bit će pohranjeni u proračunsku tablicu te u analizi rezultata istraživanja prikazani

¹ Kostelić-Martić A. (2005) *Mobing: psihičko maltretiranje na radnom mjestu (kako prepoznati mobing, kako se obraniti i kako ga spriječiti)*, Zagreb: Školska knjiga, str.11

grafičkim putem. Želim istaknuti kako je rezultate ove ankete, sastavljene i provedene u vlastitom aranžmanu potrebno uzeti kao jedan od pokazatelja stavova i mišljenja korisnika.

Ovaj završni rad sastoji se od 5 tematskih dijelova.

U Uvodnom dijelu definirani su problemi i predmet istraživanja, ciljevi i metodologija istraživanja, kao i struktura rada.

U drugom dijelu pod nazivom „Mobing-definicija, počeci znanstvene i stručne analize, uzroci, te vrste“ definiran je pojam mobinga, njegovi znanstveni i stručni počeci, uzroci pojavljivanja mobinga, te na kraju koje vrste mobinga postoje.

„Mobing na radnom mjestu kod djelatnika u zdravstvu“ je naziv trećeg dijela ovog završnog rada, donosi uvid u mobing nad zdravstvenim djelatnicima, kako se suočavaju s tim i poduzimaju li ikakve mjere protiv mobinga.

U četvrtom dijelu radi se o načinu provođenja istraživanja te analizi rezultata i grafički prikazi.

Peto, ujedno i posljednje poglavlje, ovog završnog rada odnosi se na zakonsku regulativu mobinga, osvrt na oblike pravne zaštite na radnom mjestu zaposlenika i provode li se u praksi.

Cilj ovog rada je podići razinu svijesti i ukazati na važnost mobinga kao jednog od temeljnih problema današnjeg čovjeka s kojim se svakodnevno susreće.

2. MOBING- DEFINICIJA, POČECI ZNANSTVENE I STRUČNE ANALIZE, UZROCI TE VRSTE

Iako su provedena dugogodišnja istraživanja i praćenja mobinga u domaćoj i stranoj literaturi, kao i primjena u sudskoj praksi, još uvijek nisu rezultirala jedinstvenom definicijom tog pojma. Postoji niz pojmova koji se smatraju sinonimi s riječju mobing, a neki od njih su termini kao *emocionalno nasilje, uznemiravanje, seksualno uznemiravanje, bullying, psihološki teror* i brojni drugi. Karakterizira ga psihičko zlostavljanje ili maltretiranje na radnom mjestu. Kao pojam pojavio se u Hrvatskoj tek u XXI. stoljeću iako postoji u praksi odavno. Mobing nam ukazuje na činjenicu da bez obzira koliko ljudi bili zreli uvijek će, nesvjesno ili svjesno, utjecati na druge bilo da ih omaložavaju, ometaju na radu, ogovaraju ili čine druge nimalo ugodne stvari koje će nimalo lak rad činiti još težim.

Riječ mobing dolazi od engleskih riječi „mob“- ološ, svjetina, te glagolske inačice „to mob“ što u prijevodu znači: navaliti, nasrnuti u masi. Prvi znanstvenik koji je počeo istraživati fenomen mobinga bio je njemački psiholog Heinz Leymann osamdesetih godina prošlog stoljeća. Zahvaljujući njemu kreirana je operativna definicija čije elemente koristi stručna javnost ali i sudska praksa. Njegova definicija mobinga je *„psihološki teror ili mobing u poslovnom životu odnosi se na neprijateljsku i neetičnu komunikaciju koja je sustavno usmjerena od jednog ili više pojedinaca prema, uglavnom, jednom pojedincu, koji je zbog mobinga gurnut u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti obraniti se, te držan u njoj pomoću stalnih mobilizirajućih aktivnosti. Zbog visoke učestalosti i dugog trajanja neprijateljskog ponašanja to maltretiranje dovodi od značajne mentalne, psihosomatske i socijalne patnje“*.²

Osim te definicije vrlo je značajna i definicija Andree Adams iz 1992. godine:

„Mobing je ponašanje kojemu je cilj podcijeniti i degradirati ljudska bića preko zlonamjernog jezika i preko prikrivenih okrutnih djela koja postupno podrivaju samopouzdanje i samopoštovanje osobe“.³

² Kostelić-Martić, A. (2005) *Mobbing: psihičko maltretiranje na radnom mjestu (kako prepoznati mobing, kako se obraniti i kako ga spriječiti)*., Zagreb: Školska knjiga, str.11

³ Ibid.

Prva knjiga u kojoj je naveden mobing kao pojam i opisani razni slučajevi mobinga jest „Maltretirani radnik“ iz 1976. godine, autora C. M. Brodski. S vremenom pojam mobing se više upotrebljava, a mnogi su se pronašli u takvoj vrsti odnosa.

Sa sustavnim proučavanjem mobinga započeto je u zadnjoj dekadi XX. Stoljeća. Naime tada se mijenja odnos prema radniku i radnim pravima. Prava radnika su sve veća stoga su nastala mnoga istraživanja tog fenomena sa željom da ga radnik može prepoznati i da mu se odrede značajke kako bi se moglo raditi na poboljšanju kvalitete međuljudskih odnosa i na kraju samoj prevenciji mobinga.

2.1. Uzroci mobinga

Suvremeno društvo u kojem živimo je podložno stalnim promjenama u svijetu rada, a sve zbog tehnoloških promjena, transformacije radnih odnosa i sve više novih izazova koje postavlja tržište. Modeli upravljanja tvrtkama, postojeće organizacijske strukture i permanentna usmjerenost na ostvarivanje što većeg profita u takvim uvjetima mogu implicirati niz poteškoća i utjecati na radnu klimu, organizaciju rada, menadžerske strategije, sustav vrijednosti, radne kvalifikacije i dr. Spomenute promjene, odnosno psihosocijalni faktori, kao i specifične osobine pojedinca (žrtve i zlostavljača) pogoduju razvoju mobinga u radnoj sredini.⁴

Organizacije koje nemaju sređenu organizacijsku strukturu, imaju lošiji protok informacija, nedostatak kvalitetne komunikacije između radnika, kao i njihove zajedničke suradnje, nedostatak potrebnih radnika na pojedinim radnim mjestima, što sve utječe na manjak međusobnog poštovanja, nedostatak pravila u ponašanju i radu pri čemu se javlja pogodnost za mobing.

⁴ Rijavec M. *Načini rukovođenja koji pogoduju mobbingu*, u: Bodiroga-Vukobrat, N., Francišković, T., Pernar, M., *Mobbing*,(2006)., Društvo psihologa Primorsko-goranske županije, Rijeka, str.78

2.2. Vrste mobinga

S obzirom na smjer akcija mobing dijelimo na okomiti i vodoravni.

Okomiti mobing se odnosi na situacije u kojima:

- pretpostavljeni zlostavlja jednog podređenog radnika
- pretpostavljeni zlostavlja jednog po jednog radnika dok ne uništi čitavu skupinu (strateški mobing, bossing)
- jedna skupina radnika (podređenih) zlostavlja jednog pretpostavljenog.

Vodoravni mobing se javlja između radnika koji su u jednakom položaju u hijerarhijskoj organizaciji. Osjećaj ugroženosti, ljubomora i zavist mogu potaknuti želju da se eliminira neki kolega pogotovo ako postoji uvjerenje da njegova eliminacija vodi napretku u karijeri. Čitava skupina radnika zbog unutrašnjih problema, napetosti i ljubomore može izabrati jednog radnika „žrtvenog jarca“ na kojem će dokazati da su snažniji i sposobniji.⁵

⁵ Pražetina-Kaleb R. (2012) *Oblici mobinga i sudska zaštita žrtava mobinga*, Polic. Sigur. (Zagreb), godina 21., broj 4, str. 823-836

3. MOBING NA RADNOM MJESTU KOD DJELATNIKA U ZDRAVSTVU

Zaposleni u zdravstvu se, kako zbog svoje velike važnosti za čitavo društvo, tako i zbog same prirode njihova posla, (kontakt s bolesnicima, njihovim obiteljima, velikom odgovornošću, smjenama od 12 sati, noćnim radom te izloženošću različitim štetnostima) u najvećoj mjeri susreću s mobingom. Nad medicinskim sestrama, tehničarima i liječnicima nasilje može biti od strane samih pacijenata, obitelji pacijenata, pratnje ali i samih radnih kolega, bilo da su suradnici i/ili nadređeni.

U zdravstvu je nasilje na radnom mjestu postalo bitan čimbenik koji šteti prije svega zdravlju zaposlenika, posljedično utječe i na organizaciju same ustanove u smislu zaštite djelatnika kao i ostalih materijalnih dobara same ustanove. Događaji tijekom kojih je zaposleno osoblje zlostavljano, ugroženo ili napadnuto u okolnostima koji se odnose na rad, nažalost je sve veći. Nasilje može biti od strane samih pacijenata, njihovih obitelji, pratnje i/ili samih suradnika u zdravstvu nevezano radi li se o istoj profesiji koja vrši nasilje jedna na drugu ili o suradnicima u pružanju zdravstvene usluge. Nasilje može biti unutarnjeg ili vanjskog značaja, može biti fizičko, verbalno, psihičko, zastrašivanje s ili bez ozljeda koje su ozbiljnije naravi i koje mogu završiti i kraćim ili dužim izostancima u radu, raznim liječenjima i sl.⁶

Najizraženija skupina osjetljiva na mobing, između djelatnika u zdravstvu, jest sestrinstvo, tj. medicinske sestre. Samim tim što je sestrinstvo većinom ženska profesija mogućnost nasilja je veća, kako od strane pacijenata, njihovih obitelji, radnih kolega tako i nadređenih. Neka istraživanja govore kako je ta mogućnost čak tri puta veća u izloženosti nasilju u odnosu na druge zdravstvene djelatnike.⁷ Specifičnosti posla medicinske sestre su visoko human, težak i stresan rad, koji zahtjeva visok stupanj suradnje kako s liječničkom profesijom tako i s pacijentima. O pravodobnoj intervenciji medicinskih sestara često ovisi i sam život pacijenta, a stres kojeg uzrokuju konflikti radnih uloga i međuljudski odnosi su među najčešćim uzrocima nasilja na radnom mjestu.⁸ Najučestaliji oblici ponašanja u njihovom radnom okolišu su: omaložavanje, vikanje, vrijeđanje, ignoriranje mišljenja i stavova,

⁶ Rotar Pavlič D. (2010) *Zdravlje na radu i zdrav radni okoliš*, Nasilje nad zaposlenima u zdravstvu, Zbornik radova HLK, Opatija

⁷ Stathopoulou, *Violence and aggression towards health care professionals*, <http://www.hsj.gr>

⁸ Krajnović, F. Šimić, N. i Franković, S. (2007b) *Utjecaj nekih sociodemografskih varijabli na pojavnost negativnih oblika ponašanja u radnom okruženju medicinskih sestara i tehničara*, Liječnički vjesnik 129., str. 54-61

privilegiranja pojedinih članova tima unutar raspodjele poslova, komentiranje privatnog života, te neosiguravanje zamjene za odsutne djelatnike i negativan odnos prema njihovom radu.

3.1. Poremećaji koje uzrokuje mobing

Svi poremećaji, koje može izazvati mobing svrstavamo u tri grupe:

- Tjelesni poremećaji - kronični umor, smetnje s probavom, povećana ili smanjena tjelesna težina, različiti bolni sindromi i smanjen imunitet.
- Psihički poremećaji - depresivnost, emocionalna praznina, osjećaj gubitka životnog smisla, anksioznost, suicidalno ponašanje, gubitak motivacije i entuzijazma, poremećaj prilagođavanja, nesanica, povećana potreba za alkoholom, sedativima i cigaretama.
- Poremećaji ponašanja - gubitak koncentracije, zaboravnost, grubost, obiteljski problemi.

Od svih poremećaja najizraženiji su psihički poremećaji. Od početnih reakcija-samooptuživanje, usamljenost i osobno obezvređivanje do poremećaja prilagođavanja.

Poremećaji psihičke prirode, ne rijetko se manifestiraju nepovjerenjem i neprijateljstvom prema okolini, stalnim osjećajem napetosti, iscrpljenosti, demoraliziranosti zbog stalnog ponižavanja, omalovažavanja, ismijavanju i odbačenosti.

Depresivnost uključuje osjećaj praznine i beznađa, kroničnu nesposobnost za radost, gubljenje energije, gubljenje inicijative itd.

Svako zlostavljanje, pa tako i ono na radnom mjestu, nosi rizik trajnog oštećenja zdravlja. Intenzitet i vrsta posljedica zavise od tri kategorija uvjeta:

- Intenzitetu mobinga,
- Dužina trajanja mobinga,
- Karakteristike žrtve mobinga (crte ličnosti).

Zdravstvene smetnje i simptomi žrtava mobinga javljaju se na tri nivoa funkcioniranja:

- Promjene na socijalnom-emocionalnom nivou, poremećaj raspoloženja kao što je depresija, anksioznost, krize plača, opsesivna ideacija (stalno razmišljanje o problemu), osjećaj depresionalizacije, napadi panike, socijalna izolacija, nedostatak interesa za druge ljude, emocionalna otupljenost. Prema istraživanjima Staffordshire Univerziteta, provedenog u Velikoj Britaniji, 75,6 % žrtava mobinga ima zdravstvene posljedice, pati od depresije, ima pad samopoštovanja.

- Promjene na tjelesnom-zdravstvenom nivou, glavobolje, poremećaji spavanja, osjećaj gubitka ravnoteže s vrtoglavicom, poremećaj u probavi, osjećaj pritiska u grudima, srčane poteškoće, kožne promjene i drugo.
- Promjene u ponašanju (poremećaj ponašanja), agresivnost (hetero ili autoagresija), pasivizacija, poremećaj apetita (smanjeni ili povećani apetit), učestalo korištenje alkohola, cigareta, lijekova, seksualni poremećaj.

Moguće dijagnoze uslijed mobinga su sljedeće: poteškoće koje razvijaju zlostavljeni mogu se svrstati u nekoliko dijagnostičkih kategorija opisanih u međunarodnoj klasifikaciji bolesti. Za sada ne postoji posebna dijagnostička kategorija za mobing pa se u slučaju mobinga uspostavljaju sljedeće dijagnoze:

- Poremećaj prilagođavanja,
- Postraumski stresni poremećaji (PTSP).

Postavljanje točne dijagnoze vrlo je teško pogotovo kada dijagnoza nosi mogućnost financijske dobiti (odštetni zahtjev), zbog toga su centri koji pružaju pomoć žrtvama mobinga, organizirani na multidisciplinarnoj osnovi.

Zadatak psihijatra i psihologa je vrlo složen kada je u pitanju dijagnoze mobinga. Diferencijalnu dijagnostiku treba razlikovati od psihičke smetnje žrtava mobinga i od sljedećih stanja:

- Psihičke smetnje prouzrokovane stresom u radnoj organizaciji (rad u smjenama, previše prekovremenog rada, težak rad).
- Psihičke smetnje uzrokovane traumatskim događajima (potresi, poplave, ratovi) tj. stresovi koji nisu povezani sa mobingom.
- Psihičke smetnje uzrokovane bolestima (endogene depresije, maligna oboljenja).

Kako su posljedice prvobitnog stresa, uzrokovane mobingom, u nastavku procesa fiziološki poremećaj i bolest koja po pravilu treba otkriti (dijagnosticirati) liječnik, simptomi mobinga se vrlo često ne dovode u vezi s psihičkim terorom na radnom mjestu (mobingom). Time se povećava rizik pogrešne dijagnostike što može ugroziti mogućnost profesionalne rehabilitacije i povratak žrtve mobinga na radnom mjestu gdje će i dalje biti izložene istim pritiscima.

Klinička slika psihičkog poremećaja izazvana mobingom često odgovara trajnoj promjeni sposobnosti, koje su nastale uslijed djelovanja nepovoljnih faktora. Najčešće se manifestiraju kao posttraumatski stres, poremećaj u kome prevladava opsesivno-depresivni sindrom, a obuhvaća neprijateljstvo i nepovjerenje prema okolini, stalni osjećaj napetosti, iscrpljenost, demoraliziranost zbog stalnog ponižavanja, omaložavanja, ismijavanja i odbacivanja.

Oboljele osobe pokazuju preosjetljivost na nepravdu i poistovjećuju sa patnjama drugih. Depresivnost uključuje i osjećaj praznine i beznada, kroničnu nesposobnost, nemoć iskustva uživanja u svakodnevnom životu, gubljenja energije, inicijative, uz stalni rizik zavisnosti od psiho lijekova.

Žrtve mobinga uglavnom se ne usuđuju govoriti o tome, šta im se događa, a da nešto nije uredu može se vidjeti po tome što nevoljno odlaze na posao ili često odlaze na bolovanje.

U vrtlogu prilagođavanja, samoodržavanja, pojedinac ne samo da trpi stres kako bi opstao, nego ga i sam proizvodi kako bi osigurao vlastiti opstanak u budućnosti.

Mobing je jedan takav oblik usmjerene proizvodnje stresa. To je oblik agresivne emocionalne zloupotrebe usmjerene na sposobnost žrtve, koja razara njeno emocionalno okruženje, najprije odnose u porodici i među prijateljima, prema modelu razvoja posttraumatskog i stresnog poremećaja.⁹

⁹ <http://www.stop-mobbing.org/sr/posljedice-mobinga>

4. ANKETNO ISTRAŽIVANJE KOD DJELATNIKA U ZDRAVSTVU I ANALIZA REZULTATA ISTRAŽIVANJA

Anketna metoda je poseban oblik ne-eksperimentalnog istraživanja koje kao osnovni izvor podataka koristi iskaz o mišljenjima, uvjerenjima, stavovima, a nastalim na temelju unaprijed postavljenim nizom pitanja. Ona predstavlja neizravnu mjeru ponašanja jer se o njemu sudi na temelju odgovora što ih daju ispitanici, a ne izravnog promatranja.

Metoda anketiranja se može smatrati izravnijom mjerom od opažanja jer se osobe izjašnjavaju o svojim osjećajima, uvjerenjima i mišljenjima, bez utjecaja vanjskih manifestacija.

Anketa je načinjena od određenog broja pitanja, unaprijed definirana, na koja svi ispitanici odabrani u uzorku odgovaraju. Ankete u pravilu ne zahvaćaju dublje psihološke osobine osoba u uzorku već u prvom redu površna i promjenjiva mišljenja.

Tri su svojstva po kojima se anketa izdvaja od ostalih istraživačkih metoda a to su:

- svrha istraživanja je **prikupljanje** statističkih podataka koji opisuju neki aspekt proučavane populacije,
- osnovni način pribavljanja podataka su **pitanja upućena ispitanicima,**
- podaci se prikupljaju samo na **uzorku**, tj. ograničenom dijelu populacije.¹⁰

¹⁰ Fowler, F.J. (1993) *Survey Research Methods*, Sage Publications, str.54

4.1. Predmet istraživanja

Mobing ili drugo ime za psihičko zlostavljanje na radnom mjestu nije novi fenomen, činjenica je da ono postoji od kad postoji i sam čovjek. U ljudskoj naravi je težnja za vlašću, da bi to postigli ljudi često moraju „prelaziti“ preko moralnih načela, a jedno od takvih je i ponižavanje drugih ljudi. Osjećaji ljubomore, zavisti i mržnje datiraju od pamtivijeka među ljudima. Problem istraživanja u ovom završnom radu jest činjenica da je prisutnost mobinga u poslovnom okruženju stvara „tihu pošast“ današnjeg društva i sve je učestala pojava nebitno o tom radi li se o mobingu između zaposlenika ili između odnosa podređeni-nadređeni.

Sukladno tome, predmet istraživanja je istražiti svjesnost pojedinca o sve većoj prisutnosti mobinga na radnom mjestu te njegovim štetnim posljedicama na pojedinca, radnu organizaciju i na kraju na samo društvo.

4.2. Ciljevi istraživanja

Cilj istraživanja ovog završnog rada jest istražiti svjesnost pojedinaca u jednoj zdravstvenoj ustanovi kao što je Opća bolnica Dubrovnik o postojanosti mobinga te štetnosti i njegovim posljedicama na ljudsko zdravlje te na kraju i na samu ustanovu.

Cilj anketnog upitnika jest prikupiti podatke o svjesnosti svakog pojedinca o utjecaju mobinga kako na njihovo zdravlje, tako i na štetu koju ima sama Opća bolnica Dubrovnik.

Pomoćni ciljevi kojima će se voditi pri izradi ovog završnog rada će biti:

- utvrditi stupanj upoznatosti ispitanika s pojmom „mobing“
- ispitati stavove ispitanika vezane za njihovu zaštitu od uznemiravanja na radnom mjestu,
- utvrditi jesu li ispitanici bili žrtva mobinga ili poznaju nekoga tko jest.

4.3. Metodologija istraživanja

Prema tipu epidemiološkog dizajna ovo je presječno istraživanje (engl. *Cross-sectional study*). Istraživanje se provodilo anonimno primjenom standardiziranog (valjanog i pouzdanog) *Upitnika o mobingu na radnom mjestu kod djelatnika u zdravstvu*. U istraživanju je sudjelovalo 100 osoba iz Opće bolnice Dubrovnik, 50 osoba iz kirurških odjela i 50 osoba s internističkih odjela i to, liječnici, medicinske sestre, čistačice i administratori. Upitnik ima 11 pitanja. Prva dva pitanja odnose se na opće podatke koji se odnose na sociodemografske karakteristike (dob i spol). U drugom dijelu upitnika su pitanja koja se odnose na nasilje na radnom mjestu.

Ispitanici su pitanja o mobingu ocijenili na Likertovoj ljestvici ocjenama:

1 - Nikada, 2 - Rijetko, 3 Jednom prilikom, odnosno Ponekad, 4 - Više od dva puta, odnosno Često i 5 -Više od pet puta, odnosno Uvijek.

Zdravstveni (djelatnici) radnici pojedinih odjela zamoljeni su da pomognu u provedbi ovog istraživanja koje je anonimno. Upitnici su podijeljeni u kuvertama (pojedininim osobama) kako bi se osigurala anonimnost te su isti prikupljeni osobno od svake pojedine osobe.

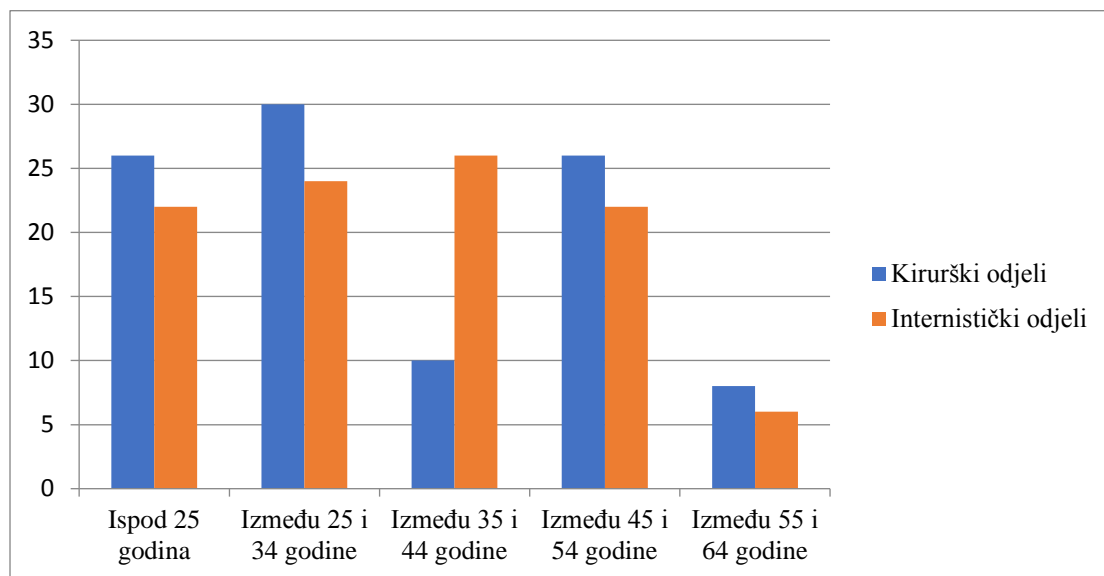
Uputa koja je dana na početku ispitivanja glasi: „*Ljubazno Vas molim za desetak minuta Vašeg vremena za ispunjavanje anonimnog anketnog upitnika. Vaši odgovori su u potpunosti tajni. Molim Vas da prilikom popunjavanja upitnika, budete što iskreniji i objektivniji, kako bi i sami rezultati istraživanja bili vjerodostojniji.*“

Svi sudionici su ispunili anketne upitnike valjano.

Podaci su prikazani tablično i grafički. Napravljena je opisna statistika s apsolutnim frekvencijama i odgovarajućim učestalostima prema odjelima. Sve P (eng. *probability* – vjerojatnost) vrijednosti manje od 0,05 su se smatrale značajnima.

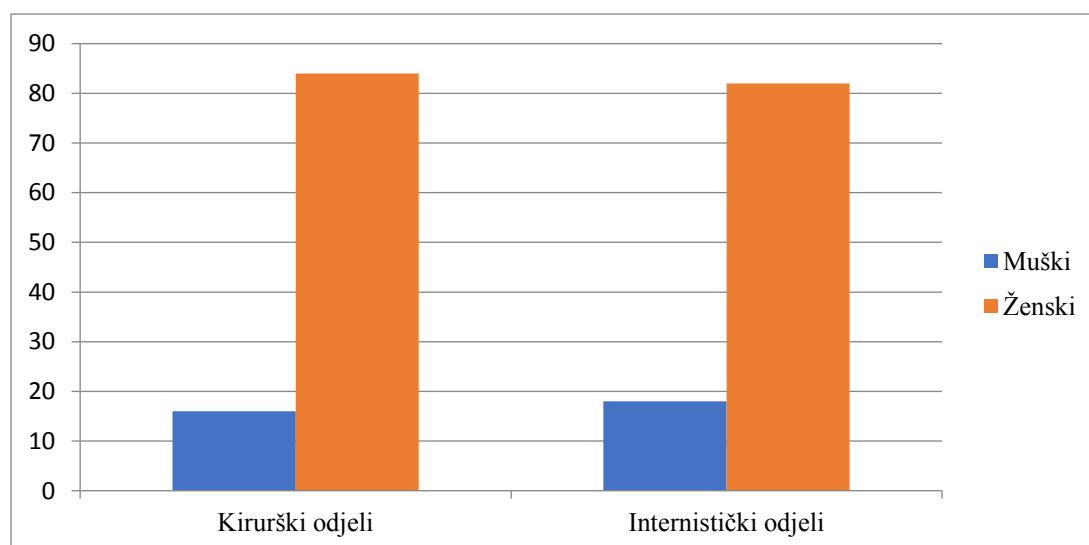
4.4. Analiza rezultata istraživanja

U anketnom upitniku najviše ispitanika bilo je u intervalu između 25 i 34 godine na kirurškim odjelima i to 30%, a u internističkim odjelima u intervalu od 35 do 44 godine 26%.



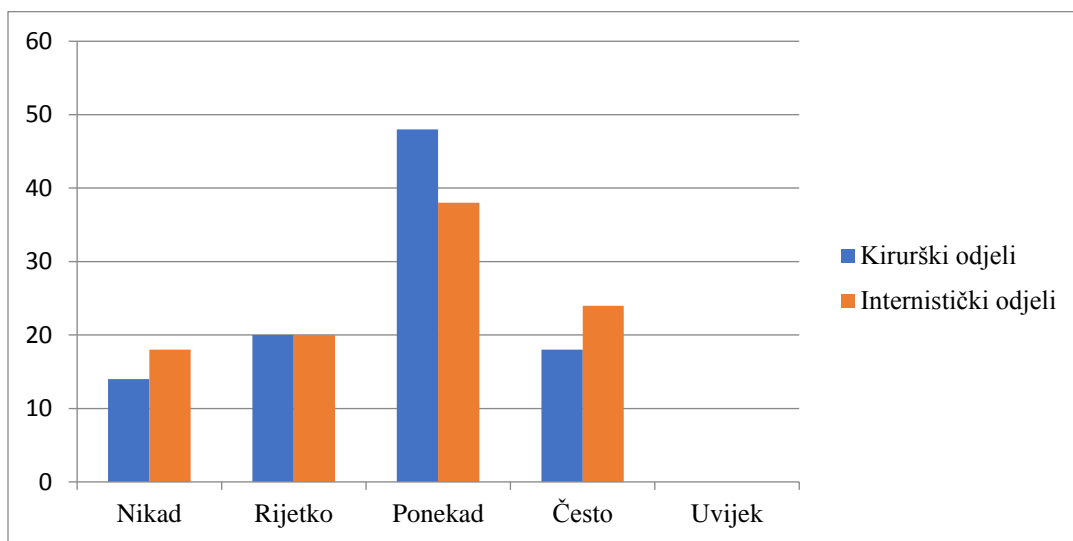
Grafikon 1. Uzorak ispitanika po godinama

Pri provođenju upitnika tražila se ravnomjerna spolna zastupljenost, ali ipak su najviše dominirale žene s 84% u kirurškim odjelima te 82 % u internističkim odjelima.



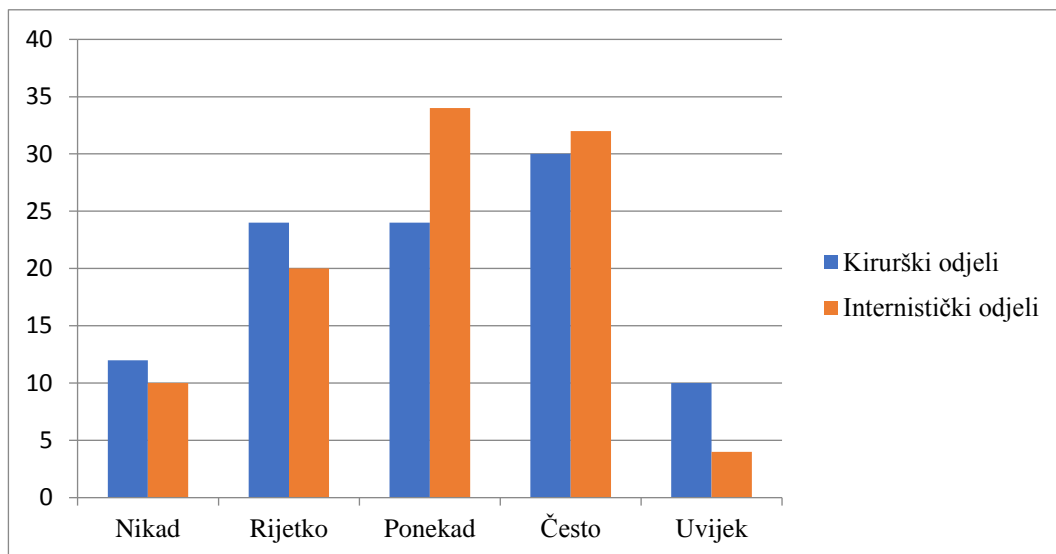
Grafikon 2. Uzorak ispitanika po spolu

Radno mjesto jedno je od najčešćih mjesta gdje se najviše i svakodnevno može osjetiti mobing i za što se najčešće ne odgovara. U zdravstvenim institucijama također se osjeti utjecaj mobinga zbog silnih stresnih situacija nastale kao posljedica susretanja osoba koje su podložne različitim bolestima i njihovom razvoju, kao u odnosu podređeni - nadređeni. Najučestaliji oblici ponašanja su: omaložavanje, vikanje, vrijeđanje, ignoriranje mišljenja i stavova, privilegiranja pojedinih članova unutar raspodjele poslova itd. Na pitanje jesu li ikad bili žrtve mobinga najviše ispitanika njih 48% s kirurških odjela je odgovorilo *ponekad*, a 38% sa internističkog odjela je odgovorilo isto.



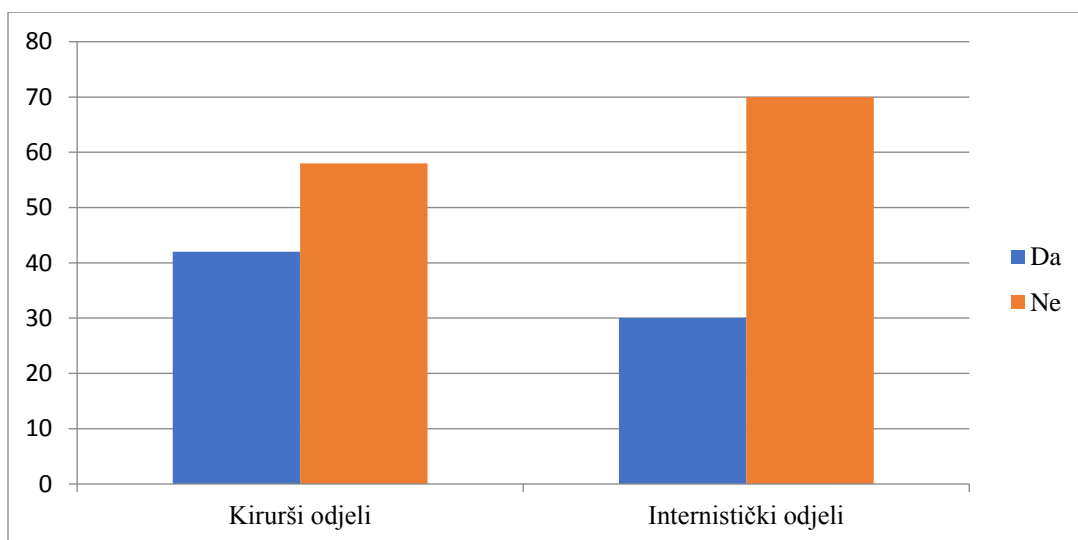
Grafikon 3. Prikaz ispitanika koji su žrtve mobinga na radnom mjestu

Planiranje poslovnih aktivnosti i donošenje odluka od strane nadređenih 30% ispitanika sa kirurških odjela je odgovorilo *često*, a njih 34% s internističkih odjela *ponekad*.



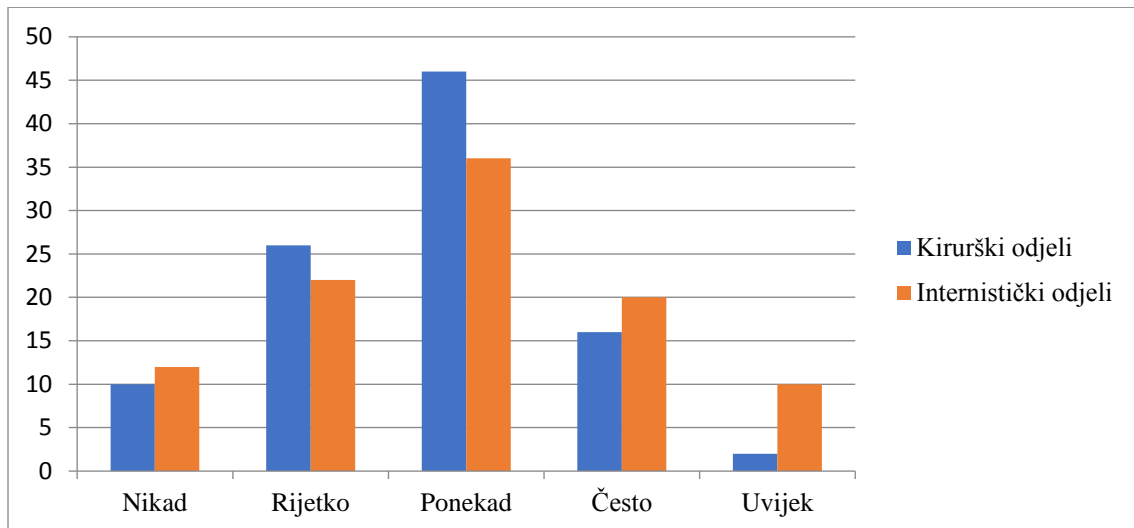
Grafikon 4. Prikaz planiranja poslovnih aktivnosti od strane nadređenih

Na pitanje raspoređuje li nadređeni zadatke svojim zaposlenicima bez da im objasni zašto je netko dobio određeni zadatak najviše ispitanika s kirurških odjela je odgovorio s „NE“, njih 58%, a s internističkog odjela čak 70%.



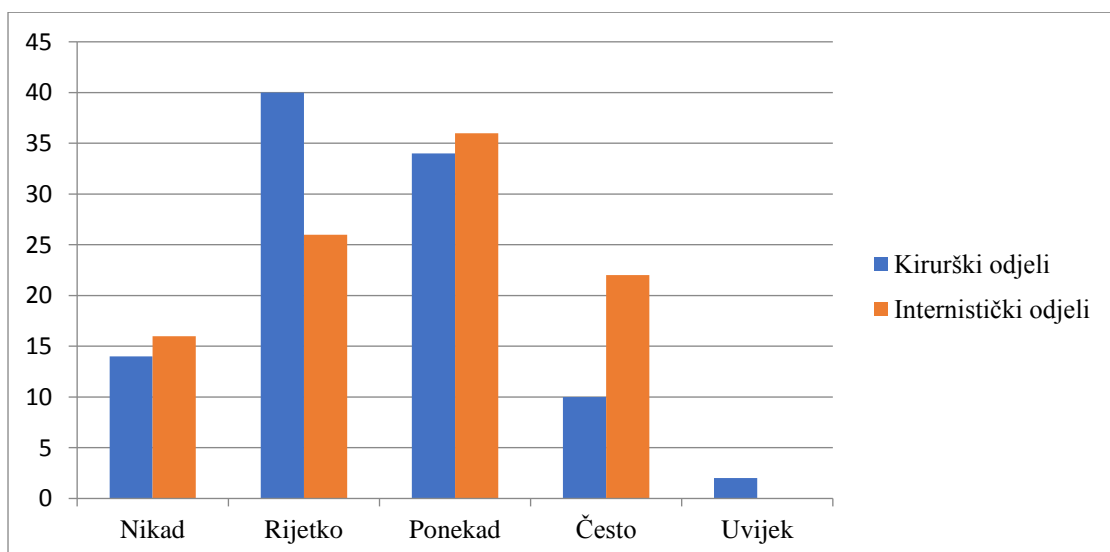
Grafikon 5. Prikaz raspoređenosti zadataka bez objašnjenja

Radno mjesto je jedno od najčešćih mjesta gdje ljudi komentiraju svačiji privatni život ili jednostavnije rečeno gdje je ogovaranje jako izraženo. Na moje pitanje o komentiranju privatnog života svakog pojedinca najviše ispitanika s kirurškog odjela je odgovorilo *ponekad* njih 46%, a s internističkog odjela njih 36% je imalo isti odgovor, *ponekad*.



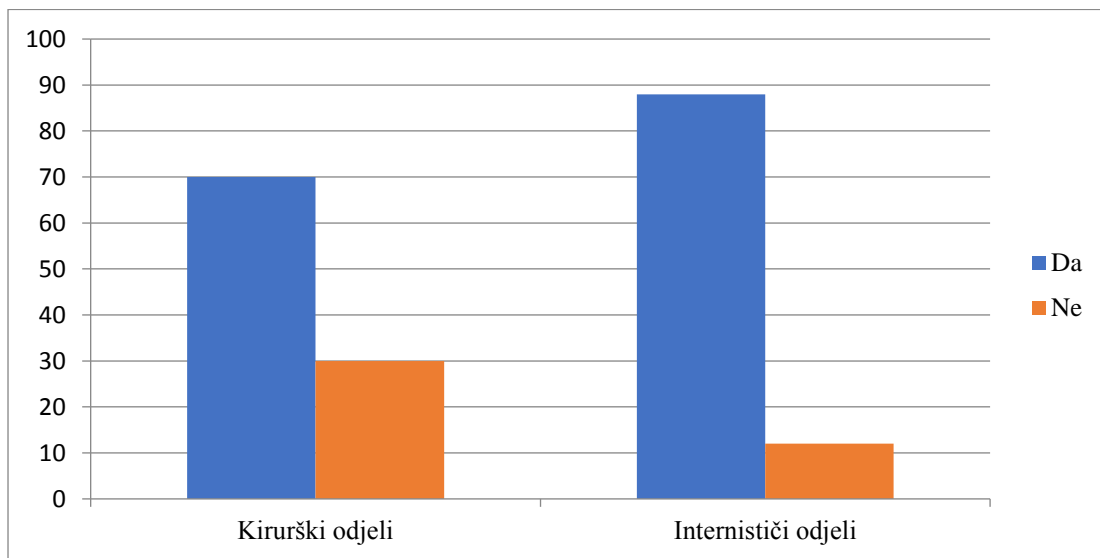
Grafikon 6. Prikaz komentiranja privatnog života na radnom mjestu

Ogovaranje, vrijeđanje, oponašanje i ignoriranje se smatra mobingom, na pitanje o tome od 50 ispitanika s kirurških odjela odgovorilo je „*rijetko*“ što je 40% od ukupnog broja, a na isto pitanje na internističkim odjelima njih 18, odnosno 36% od ukupnog broja odgovorilo je „*ponekad*“. Grafikon broj 7 prikazuje mobing na radnom mjestu.



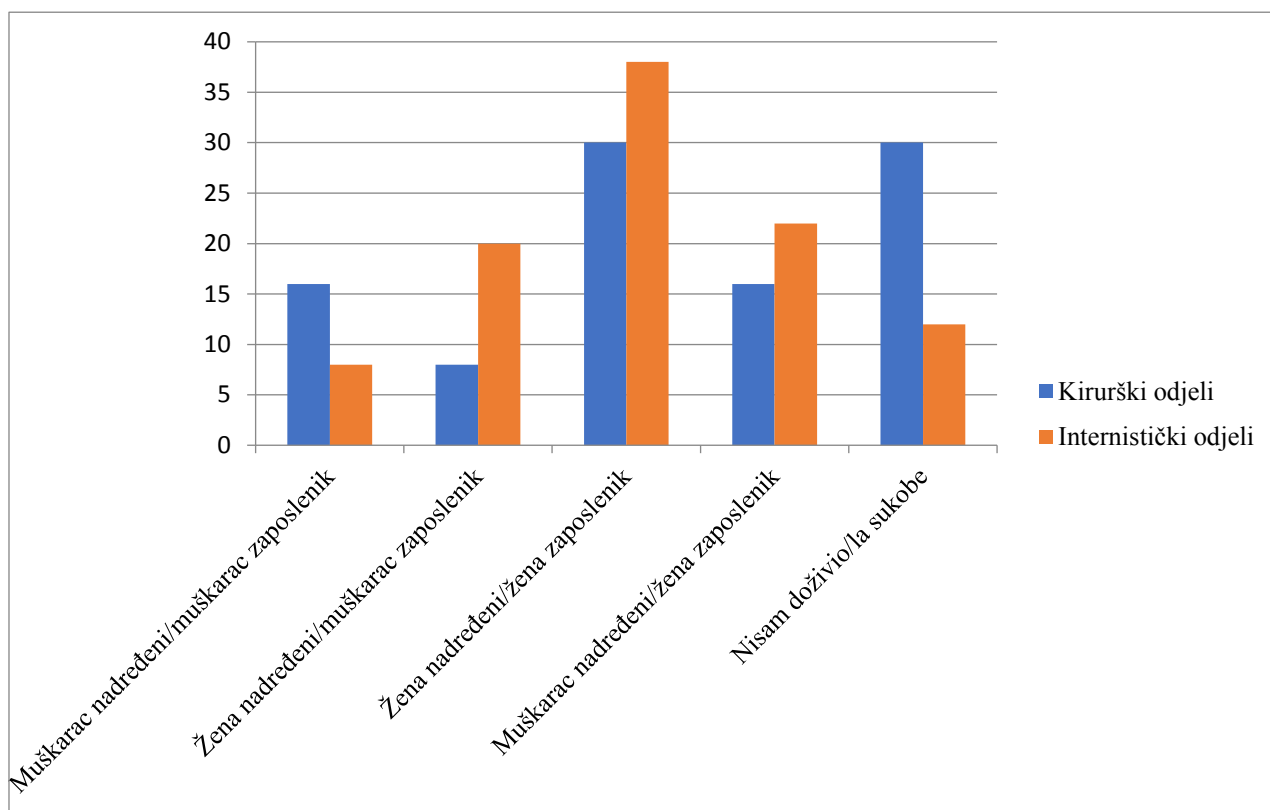
Grafikon 7. Prikaz mobinga u zdravstvenoj ustanovi OB Dubrovnik

O internim sukobima između pojedinaca na Odjelu gdje rade većina ispitanika je i na kirurškim i internističkim odjelima odgovorilo da postoji. U kirurškim odjelima taj broj je 35 od ukupno ispitanih 50, što čini 70%, njih 15 ili 30% smatra da nema sukoba. U internističkim odjelima od ukupnog broja ispitanih njih čak 44 odnosno 88% je odgovorilo potvrdno na pitanje o internim sukobima između pojedinaca u odjelu, samo njih 6 ili 12% smatra da nema sukoba. Ove brojke su zabrinjavajuće, svakodnevno se ljudi susreću s mobingom te je velik rizik od štetnih posljedica za pojedince a na kraju i za cijelu organizacijsku jedinicu.



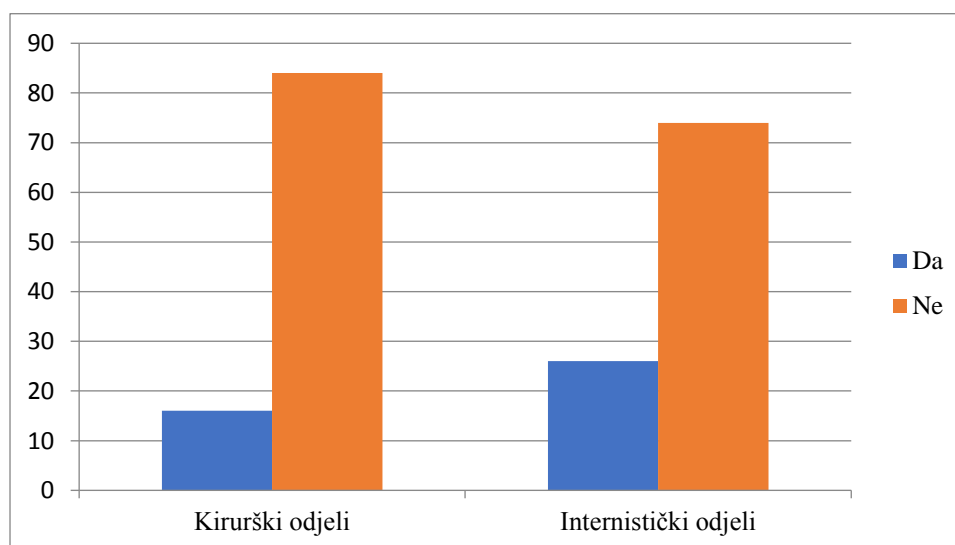
Grafikon 8. Prikaz internih sukoba između pojedinaca na Odjelu gdje rade

Ti interni sukobi mogu biti na razini nadređeni – podređeni i najjače su izraženi. Tako sam u anketnom upitniku postavila pitanje odnosa internih sukoba između muškarac nadređeni/muškarac zaposlenik, žena nadređena/muškarac zaposlenik, žena nadređena/žena zaposlenik te muškarac nadređeni/žena zaposlenik. Na kirurškim odjelima njih 30% je odgovorilo da je najviše to relacija žena nadređena/žena zaposlenik, od ukupnog broja ispitanika njih 15 se izjasnilo da internih sukoba nije bilo, kao i u internističkim odjelima 38% ispitanika je izjavilo da su sukobi na relaciji žena nadređena/žena zaposlenik, dok se njih 6 izjasnilo da sukoba nije bilo.



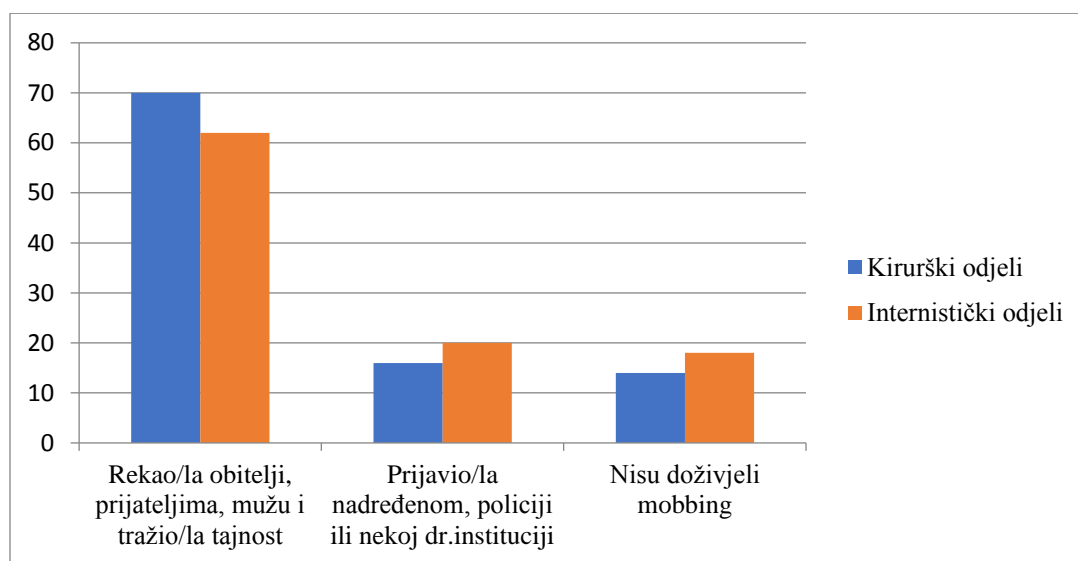
Grafikon 9. Prikaz internih sukoba na relaciji nadređeni/zaposlenik

Na upit jesu li ispitanici vršili mobing nesvjesno na nekoga na radnom mjestu na kirurškom odjelu njih 84% je reklo „NE“, a na internističkim odjelima njih 74%.



Grafikon 10. Prikaz mogućeg nesvjesnog vršenja mobinga od strane ispitanika

Ukupno 70% ispitanika na kirurškim odjelima povjerilo se obitelji, prijateljima, suprugu i zatražilo da se to drži u tajnosti, njih 16% je prijavilo nadređenom, policiji ili nekoj drugoj instituciji, njih 14% su se izjasnili da nisu doživjeli nikakav mobing, na internističkim odjelima 62% ispitanika je reklo obitelji, prijateljima, suprugu i zatražilo tajnost, 20% je prijavilo nadređenom, policiji ili nekoj instituciji koja se bavi zaštitom ljudi, 18% se izjasnilo da nije doživjelo nikakav mobing.



Grafikon 11. Prikaz ispitanika kako su reagirali na mobing

4.5. Rasprava

Rezultati istraživanja provedenog u svrhu procjene postojanja, intenziteta, rasprostranjenosti i oblika nasilja te prepoznavanja tog nasilja s kojim su se susreli ili doživjeli na radnom mjestu djelatnici u zdravstvu, u Općoj bolnici Dubrovnik, a što je imalo za posljedicu utjecaj na zdravlje i radnu sposobnost, pokazali su da su djelatnici u zdravstvu značajno izloženi nekoj vrsti nasilja koji se smatra mobingom na radnom mjestu.

Rezultati pokazuju da su ispitanici većinom žene (84% na kirurškim odjelima, a 82% na internističkim odjelima) jer je sestринство većinom ženska profesija i njih je najviše po svim odjelima, samim tim postoji mogućnost da je nasilje više izraženo. Najveći broj ispitanika na kirurškim odjelima je u dobi između 25 - 34 godina (30%), a na internističkim odjelima u dobi između 35 – 44 godina (26%).

Najveći broj ispitanika u oba glavna odjela više od jednom je doživjelo neki oblik nasilja, odnosno mobinga, na kirurškim odjelima 48% a na internističkim odjelima 34%.

Planiranje poslovnih aktivnosti i donošenje odluka od strane nadređenih 30% ispitanika s kirurških odjela je odgovorilo „često“, znači više od dva puta, a njih 34% s internističkih odjela *ponekad*. Komentiranje privatnog života na radnom mjestu i kod kirurških odjela (46%) i kod internističkih odjela (36%) doživjeli su *više od jednog puta*. Ogovaranje, vrijeđanje, oponašanje, ignoriranje doživjeli su *možda jednom* u kirurškim odjelima (40%), a na internističkim odjelima „*ponekad*“, tj. „*jednom prilikom*“ (36%).

Interni sukobi među zaposlenicima na odjelima u kojima rade u Općoj bolnici Dubrovnik daje zabrinjavajući podatak, s kirurških odjela njih 70% je odgovorilo potvrdno na postojanje sukoba, dok na internističkim odjelima njih čak 88%. 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 taj mobing između pojedinih zaposlenika bude izražen.

Najveći broj mobinga ili internih sukoba kod djelatnika u zdravstvu dobivenih ovim istraživanjem odnosi se na relaciju *žena nadređeni/žena zaposlenik*. Na kirurškim odjelima taj postotak je 30%, iako ih se isto toliko izjasnilo da nije doživjelo takav interni sukob, dok na internističkim odjelima taj postotak je 38%, 12% ispitanika s tih odjela nije doživjelo takav oblik mobinga.

Na pitanje o nesvjesnom vršenju mobinga većina zaposlenika je odgovorila negacijom, na kirurškim odjelima 84%, a na internističkim odjelima 74%. Odgovori na završno pitanje o tom što su poduzeli u vezi mobinga na radnom mjestu, na kirurškim odjelima 70% ispitanika se povjerilo obitelji, prijateljima, mužu i zatražilo tajnost, 16% je prijavilo nadređenom, policiji ili nekoj drugoj instituciji koja se bavi zaštitom ljudi, a njih 14% je izjavilo da nije doživjelo oblika mobinga. Na internističkim odjelima 62% ispitanika se povjerilo obitelji, prijateljima i mužu te zatražilo tajnost, 20% je prijavilo nadređenom, policiji ili nekoj drugoj instituciji a njih 18% nisu doživjeli mobing.

5. ZAKONSKA REGULATIVA

U nekim europskim zemljama već su definirani zakoni o mobingu, dok ostale zemlje imaju zakone koji govore o odšteti i kaznenoj odgovornosti prilikom narušavanja psihičkog i fizičkog zdravlja radnika. Da bi se moglo zaštititi radnike i raditi na prevenciji mobinga, potrebni su zakoni kojima će, kao prvo biti utvrđena točna definicija mobinga, potom uloga poslodavca u prevenciji, te opisane aktivnosti koje se smatraju mobizirajućima i na kraju kazne zlostavljačima u slučaju mobinga. Najbolja zakonska rješenja imaju strogo definirani zakoni o mobingu u Švedskoj, Norveškoj, Francuskoj i Švicarskoj.

U Hrvatskoj, kao i u velikoj većini europskih zemalja, ne postoji strogo definiran zakon o mobingu, ali u pojedinim zakonima postoje članci na koje se žrtve mogu pozvati u slučaju narušavanja psihofizičkog zdravlja.

U Republici Hrvatskoj postoji više izvora koji reguliraju zabranu diskriminacije, uznemiravanja, spolnog uznemiravanja i zaštitu dostojanstva na radnom mjestu. Osim *Konvencije za zaštitu ljudskih prava i temeljnih sloboda i određenja* iz Ustava Republike Hrvatske („Narodne novine“ 85/10), nalazimo tu materiju i u *Zakonu o ravnopravnosti spolova* („Narodne novine“ 82/08, 125/11, 20/12, 138/12, 68/17), *Zakonu o radu* („Narodne novine“ 93/14, 127/17), *Zakonu o suzbijanju diskriminacije* („Narodne novine“ 85/08, 112/12) i *Kaznenom zakonu* („Narodne novine“ 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17).

Zakon o radu (ZOR) u svom članku 7. stavcima 4 i 5 navodi: „*Zabranjena je izravna ili neizravna diskriminacija na području rada i uvjeta rada, uključujući kriterije za odabir i uvjete pri zapošljavanju, napredovanju, profesionalnom usmjeravanju, stručnom osposobljavanju i usavršavanju te prekvalifikaciji, u skladu s ovim Zakonom i posebnim zakonima. Poslodavac je dužan zaštititi dostojanstvo radnika za vrijeme obavljanja posla od postupanja nadređenih, suradnika i osoba s kojima radnik redovito dolazi u doticaj u obavljanju svojih poslova, ako je takvo postupanje neželjeno i u suprotnosti s ovim Zakonom i posebnim zakonima*“. ZOR regulira i način i vrijeme dostave pritužbe, mjere koje treba poslodavac poduzeti, naknadu plaće djelatniku za vrijeme prekida rada, imenovanje osobe za zaštitu dostojanstva radnika koja dalje rješava pritužbu.

Kazneni zakon (članak 133.) kao novo kazneno djelo, koje se primjenjuje od 1. siječnja 2013. godine, regulira zlostavljanje na radnom mjestu. Ako postoji dugotrajnije zlostavljanje na radnom mjestu, dugotrajno vrijeđanje, ponižavanje, zlostavljanje ili neko drugo uznemiravanje koje može utjecati na zdravlje, zlostavljana osoba dužna je podnijeti prijedlog za progon, a kazna zlostavljaču je dvije godine zatvora.

Zakon o suzbijanju diskriminacije („Narodne novine“ br. 85/08, 112/12) prema članku 8. pripisuje primjenu u postupanju svih državnih tijela, tijela jedinice lokalne i regionalne samouprave, pravne osobe s javnim ovlastima te svih pravnih i fizičkih osoba u područjima rada i radnih uvjeta prilikom obavljanja samostalnih i nesamostalnih djelatnosti koristeći se određenim kriterijima kod zapošljavanja i napredovanja, a prema članku 9. zabranjuje diskriminaciju u svim njenim oblicima.

Iako se po Zakonu o radu prema članku 130. mogu procesuirati slučajevi mobinga, sudska zaštita je zasad neučinkovita. Stoga se za svako radno mjesto u Republici Hrvatskoj treba jasno definirati što je dozvoljeno, a što nije, i navesti posljedice za kršenje utvrđenog.

6. ZAKLJUČAK

Osigurati zaposlenicima adekvatne uvjete rada predstavlja temeljno pravilo u poslovanju suvremenih organizacija. Zaposlenici skoro pola dana provode na radnom mjestu zato bi trebalo omogućiti pozitivnu radnu atmosferu, a i zbog toga što zaposlenici puno doprinose svojim radom samoj organizaciji.

Temeljem dobivenih rezultata istraživanja o mobingu zaposlenika u zdravstvenoj ustanovi o intenzitetu, obliku nasilja s kojima su se susreli ispitanici možemo zaključiti da je:

- nasilje prisutno u zdravstvenoj instituciji - Općoj bolnici Dubrovnik,
- ispitanici su svjesni o postojanosti mobinga,
- najvećim dijelom odnosi se na interne sukobe između pojedinaca na Odjelima,
- ispitanici u vezi mobinga na radnom mjestu se većinom povjeravaju obitelji, prijateljima i traže da se to drži u tajnosti.

Naglasak bi stavila na potrebnosti uvođenja preventivnih mjera, krenuvši od svakog pojedinca, preko organizacijske jedinice do nacionalne razine.

Pojedinci se trebaju educirati o komunikacijskim vještinama, zaštiti na radu, poticati javno progovaranje o mobingu ako se isti dogodi, upoznavanje sa zdravstvenim rizicima koje takvo ponašanje ima na njihov život.

Zdravstvena organizacija kao Opća bolnica Dubrovnik bi trebala poticati svoje zaposlenike na prijavljivanje nasilja dajući do znanja da je ona organizacija s nultom tolerancijom na nasilje, organizirati edukacije o štetnosti mobinga, osigurati optimalni broj radnika na svim odjelima u zdravstvu, adekvatna sredstva za rad itd.

Na nacionalnoj razini trebalo bi osigurati zakon koji štiti svakog radnika od mobinga i definirati protokol prevencije i prijave nasilja, na kraju uvesti zakonske sankcije i da se iste provode.

7. LITERATURA

Fowler J, F. (1993) *Survey Resarch Methods*, Sage Publications

Kostelić-Martić A. (2005) *Mobing: psihičko maltretiranje na radnom mjestu (kako prepoznati mobing, kako se obraniti i kako ga spriječiti)*, Zagreb: Školska knjiga

Krajnović F, Šimić N, Franković S. (2007) *Utjecaj nekih sociodemografskih varijabli na pojavnost negativnih oblika ponašanja u radnom okružju medicinskih sestara i tehničara*, Liječnički vjesnik 129.

Pražetina-Kaleb R. (2012) *Oblici mobinga i sudska zaštita žrtava mobinga* Polic. Sigur. (Zagreb), godina 21., broj 4

Rijavec M. (2006) *Načini rukovođenja koji pogoduju mobbingu*. U: Bodiroga-Vukobrat N, Francišković T, Pernar M. *Mobbing*. Društvo psihologa Primorsko-goranske županije, Rijeka

RotarPavlić D. (2010) *Zdravlje na radu i zdrav radni okoliš*. Nasilje nad zaposlenima u zdravstvu, Zbornik radova HLK, Opatija

Narodne novine. Službeni list RH. Dostupno na: <http://www.nn.hr> Datum pristupa informaciji: 23. svibanj 2018.

Posljedice mobinga. Dostupno na :<http://www.stop-mobbing.org/sr/posljedice-mobinga> Datum pristupa informaciji: 29. svibnja 2018.

PRILOZI

Popis grafikona

Grafikon 1. Uzorak ispitanika po godinama

Grafikon 2. Uzorak ispitanika po spolu

Grafikon 3. Prikaz ispitanika koji su žrtve mobinga na radnom mjestu

Grafikon 4. Prikaz planiranja poslovnih aktivnosti od strane nadređenih

Grafikon 5. Prikaz raspoređenosti zadataka bez objašnjenja

Grafikon 6. Prikaz komentiranja privatnog života na radnom mjestu

Grafikon 7. Prikaz mobinga u zdravstvenoj ustanovi OB Dubrovnik

Grafikon 8. Prikaz internih sukoba između pojedinaca na Odjelu gdje rade

Grafikon 9. Prikaz internih sukoba na relaciji nadređeni/zaposlenik

Grafikon 10. Prikaz mogućeg nesvjesnog vršenja mobinga od strane ispitanika

Grafikon 11. Prikaz ispitanika kako su reagirali na mobing

Anketa

1. Osnovna obilježja ispitanika

- Ispod 25 godina
- Između 25 i 34 godine
- Između 35 i 44 godine
- Između 45 i 54 godine
- Između 55 i 64 godine

2. Spol

- Muški
- Ženski

3. Smatrate li da ste ikada bili žrtva mobinga na Vašem radnom mjestu?

- Nikad
- Rijetko
- Ponekad
- Često
- Uvijek

4. Planira li Vaš nadređeni/a sam/a poslovne aktivnosti i sam/a donosi odluke?

- Nikad
- Rijetko
- Ponekad
- Često
- Uvijek

5. Raspoređuje li Vaš nadređeni/a zadatke svojim zaposlenicima bez da im objasni zašto je netko dobio određen zadatak?

- Da
- Ne

6. Komentira li se Vaš privatni život na Vašem radnom mjestu?

- Nikad
- Rijetko
- Ponekad
- Često
- Uvijek

7. Smatrate li da Vas ogovaraju, vrijeđaju, oponašaju, ignoriraju na Vašem radnom mjestu?

- Nikad
- Rijetko
- Ponekad
- Često

- Uvijek

8. Postoji li interni sukob između pojedinaca na Odjelu gdje radite?

- Da
- Ne

9. Odnose li se interni sukobi na sukobe između:

- Muškarac nadređeni/muškarac zaposlenik
- Žena nadređeni/muškarac zaposlenik
- Žena nadređeni/žena zaposlenik
- Muškarac nadređeni/žena zaposlenik

10. Jeste li Vi ikad nesvjesno vršili nad nekim mobing?

- Da
- Ne

11. Što ste poduzeli u vezi s mobingom na radnom mjestu?

- Rekao/la obitelji, prijateljima, mužu i zatražio/la da to drže u tajnosti
- Prijavio/la nadređenom, policiji ili nekoj drugoj instituciji koja se bavi zaštitom ljudi