

RiS-067
Primljeno/Received 2003-3-14
Prihvaćeno/Accepted 2003-4-17

UDK/UDC 331.442
Prethodno priopćenje/
Preliminary communication

MOBING

MOBBING

*KOIĆ ELVIRA, FILAKOVIĆ PAVO, MUŽINIĆ LANA, MATEK MARIJA,
VONDRAČEK SNJEŽANA*

Sažetak

Mobing je specifičan oblik ponašanja na radnom mjestu, kojim jedna osoba ili skupina sustavno psihički zlostavlja i ponižava drugu osobu, s ciljem ugrožavanja njezina ugleda, časti, ljudskog dostojanstva i integriteta, sve do odlaska s radnog mjesta. Sindrom mobinga upozorava na veliko društveno-psihološko značenje radnog mjesta s mogućim negativnim utjecajima na psihičko, zdravstveno, socijalno i ekonomsko stanje pojedinca. U osoba izloženih pritisku mobinga pojavljuju se različite psihičke i psihosomatske smetnje. Mobing se može spriječiti sustavnom primarnom prevencijom, informiranjem, edukacijom i treningom komunikacijskih vještina. Istraživanje je provedeno metodom anketiranja 700 ispitanika u urbanoj sredini. Rezultati istraživanja su potvrdili pretpostavku o postojanju mobinga na radnom mjestu. Ispitanici su u značajnom postotku prepoznavali postojanje tog problema na svom radnom mjestu (15,4% do 53,4%) te mu pripisivali osjećaj psihičkog (od 37,7% do 54,8%) i fizičkog zamora (30,5 do 79,4%). Zbog problema izazvanih poslom na bolovanju je bilo od 2,6 do 19,0% ispitanika. Ispitanici su ocijenili međuljudske odnose u svom poduzeću prosječnom ocjenom 3,1. Većina ispitanika je izrazila želju za promjenom

Summary

Mobbing is a specific form of behavior at workplace characterized by systematic psychological abuse or humiliation of a person performed by an individual or a group with a view of damaging his/her reputation, honor, human dignity and integrity until forcing him/her out of the workplace. The mobbing syndrome brings attention to fundamental socio-psychological significance of the workplace, and potential adverse effects on mental, medical, social and economic status of an individual. Various mental and psychosomatic disturbances occur in persons subjected to the strain of mobbing. Mobbing may be prevented by systematic primary prevention, information, education and training communication skills. Our study was conducted using the survey method and included 700 subjects from urban environment. Results of the study confirmed the hypothesis on the existence of mobbing at workplace. Subjects recognized the existence of this problem at their workplace at a significant rate (15.4% to 53.4%), and attributed to it the emotion of psychic (37.7% to 54.8%) and physical fatigue (30.5% to 79.4%). From 2.6% to 19.0% of subjects were on sick leave due to work-related problems. The subjects evaluated interpersonal relations in their enterprises with the average grade of 3.1. Most subjects ex-

radnog mjesta i među njima nije bilo značajne razlike u stručnoj spremi, premda je takvih bilo najmanje među onima s visokom naobrazbom.

Ključne riječi

dosadno psihičko zlostavljanje na radnom mjestu, izgaranje na poslu, mobing, seksualno zlostavljanje

pressed the wish to change their workplace; they did not differ significantly regarding their educational background, although those with university degree comprised the smallest group of such subjects.

Key words

billying, burn-out, mobbing, sexual harassment

UVOD

Mobing je specifično ponašanje kojim na radnom mjestu jedna osoba ili skupina sustavno, duže vrijeme, psihički zlostavlja i ponižava drugu osobu, u namjeri da ugrozi njezin ugled, čast, ljudsko dostojanstvo i integritet. To zlostavljanje se ponekad ne zaustavlja sve dok zlostavljana osoba ne napusti radno mjesto. Mobing se odvija između nadređenih i podređenih, ali najčešće među suradnicima iste razine. Zbog nakupljanja negativnih emocija, mobing u izloženih osoba uzrokuje pojavu različitih psihičkih i psihosomatskih smetnji [18]. Izraz *mobing* potječe od engleskih riječi *mob* što znači ološ, svjetina, rulja, odnosno *mobbish* što znači prostački, grub, vulgaran. Izvedenica *mobbing* znači "prisilno, vulgarno, manirom ološa, nekoga psihički dokrajčiti, društveno potpuno degradirati, uništiti ga i isključiti iz društvenog života" [25]. U literaturi se često susreće i pojam *bullying* kojim se označava izravna agresija u obliku dosadnog zlostavljanja, bez posebnog motiva. Takvo i slično ponašanje označava se i drugim pojmovima, kao što su *psihoteror*, *psihološki teror*, *horizontalno nasilje* ili samo *konflikt* (*harassment*, *whistleblowing*) [27, 23].

Postoji oko 45 različitih suptilnih aktivnosti koje se prepoznaju u procesu mobinga, a u različitim kulturama postoje i karakteristična specifična ponašanja.

INTRODUCTION

Mobbing is a specific form of behavior at workplace in which a person or a group systematically mentally abuses or humiliates another person with a view of threatening his/her reputation, honor, human dignity and integrity. Such abuse is sometimes prolonged until the person abused leaves his/her workplace. Mobbing occurs between superiors and subordinates, but most frequently between collaborators at the same level. Due to accumulation of negative emotions, the mobbing in exposed persons causes occurrence of various mental and psychosomatic disturbances [18]. The term "mobbing" originates from the word *mob* which denotes rabble or rout, while the adjective *mobbish* involves the meanings of vulgar, coarse, boorish. The derived word *mobbing* means to "destroy a person by force, vulgarly, and in a mobbish manner, to degrade him/her socially, ruin, and exclude him/her from social life" [25]. The term "bullying" is also often encountered in the literature, and it denotes direct aggression in the form of importunate abuse with no particular motive. Such and similar behavior has also been given other names like psychoterror, psychological terror, horizontal violence or, simply, conflict (*harassment*, *whistleblowing*) [23, 27].

About 45 different subtle activities may be recognized in the mobbing process, with characteristic behavior patterns occurring in different cultural settings.

Na primjer, u radnoj okolini izabrana žrtva mobinga ne može doći do riječi, stalno je prekidaju u govoru ili ignoriraju kao da ne postoji. Razgovor se naglo prekida u trenutku kada ona ulazi u prostoriju. Žrtvu se isključuje iz društvenog života na poslu (npr. "zaboravi" se pozvati ju na proslavu, zabavu, ignorira se u stankama). Pojačana je kontrola njezine prisutnosti na poslu više ili manje nego što je to uobičajeno u dotičnom okružju. Žrtvu se premješta u ured udaljen od radnih prostora ostalih kolega. Dobiva samo besmislene radne obveze koje su ispod njezine profesionalne kvalifikacijske razine, zadatke koje ne može riješiti ili stalno dobiva nova i nova zaduženja. Uskraćuju joj se važne informacije. Žrtvu se stalno izlaže kritici, optužuje se za propuste koji se nisu dogodili, za ono što je napasnik kriomice namjerno uklonio ili oštetio. Neutemeljeno se obezvrjeđuju rezultati njezina rada. Stalno su prisutne šale na račun govora, držanja, hoda, odijevanja, izgleda, privatnog života, nacionalnosti, spola, rase i sl. Šire se neprovjerene glasine, klevete, pogrde, u pokušaju sramoćenja žrtve uz negativno osvrtnje na cjelokupni život, rad i privatnost (npr. izmišljene seksualne intrige). Uskraćena joj je mogućnost za ispriku. Ponekad se koriste sva moguća sredstva omalovažavanja do glasnog izderavanja i kritike, prijetnji, pismeno i telefonski, što gdje god prijede u teror telefonskim pozivima. Ponekad se događaju i seksualna i fizička zlostavljanja. Cilj je psihološki potpuno poniziti i uništiti žrtvu. Takvo stanje postaje za žrtvu mučna agonija [33].

Faze mobinga

U prvoj fazi mobinga, kao njegova moguća osnova, pojavljuje se neriješen sukob među suradnicima, a posljedica su poremećeni međuljudski odnosi.

Izvorni se sukob ubrzo zaboravlja, a zaostale agresivne težnje usmjeravaju se prema odabranoj osobi.

Thus, for example, the chosen victims in the working environment may not speak, they are continuously interrupted in their speech, or ignored as if not present at all. Conversation is abruptly discontinued at the moment when they enter the room. Such victims are excluded from the social life at workplace (e.g. they are "forgotten" to be invited to parties, celebrations, or ignored during breaks). The control of their presence at work is higher than what is usual for the particular working environment. Victims are transferred to an office away from the workplace of other collaborators. They are assigned only meaningless work tasks that are below his/her qualification level, the tasks they cannot solve or constantly obtain new duties. Important information is denied to them. They are continuously exposed to criticism, accused of failures that did not happen, or of what the bully stealthily and deliberately removed or damaged. Their work results are degraded without reason. There is a continuous presence of ridicule on account of their speech, posture, walk, clothes, appearance, private life, nationality, gender, race, and the like. Unverified rumors, slanders, and insults are spread in an attempt to disgrace victims by negative references to their entire life, work and privacy (e.g., fabricated sexual intrigues). They are denied the possibility to apologize. Occasionally all possible means of belittlement are used, from loud yelling and criticism, threats, both written and by phone, at times even escalating into terrorizing phone calls. Sometimes even sexual and physical molestations occur. The aim is to psychologically humiliate and ruin the victim completely. Such state becomes a painful agony for the victim [33].

Mobbing phases

As its potential basis, an unresolved conflict between collaborators occurs in the first phase of mobbing, with consequently disturbed interpersonal relations.

Original conflict is soon forgotten, while the remaining aggressive tendencies are directed toward the chosen target.

U drugoj fazi potisnuta agresija eskalira u psihoteror. U vrtlogu spletke, poniženja, prijetnji, psihičkog zlostavljanja i mučenja, žrtva gubi svoje profesionalno i ljudsko dostojanstvo. Počinje se osjećati, a naposljetku doista i postaje manje vrijednim subjektom koji u svojoj radnoj okolini gubi ugled, potporu i pravo glasa.

U trećoj fazi već obilježena i neprekidno zlostavljana osoba postaje "vrećom za udarce", "dežurnim krivcem" za sve propuste i neuspjehe kolektiva.

Četvrta faza je karakteristična po očajničkoj "borbi za opstanak" žrtve, u koje se tada pojavljuje sindrom izgaranja na poslu, tj. kronični sindrom umora (burn-out), psihosomatski ili depresivni poremećaji.

U petoj fazi, uglavnom nakon višegodišnjeg teroriziranja, žrtve obolijevaju od kroničnih bolesti i poremećaja, napuštaju posao ili posežu za suicidalnim izlazom [19].

Posljedice nehumanog mobing ponašanja mogu biti katastrofalne i razorne za samu osobu, njezino zdravlje i obitelj, ali i za društveni sustav. Odražavaju se na svim područjima žrtvina života [9]. Najčešće posljedice mobinga su burn-out sindrom, reaktivna depresivna stanja, reaktivna psihotična stanja paranoidnog tipa, kronični posttraumatski stresni sindrom i samoubojstvo kao najtragičnija posljedica [16, 20]. Osoba izložena mobingu postaje demotivirana, smanjeno produktivna, izostaje s posla, razvija psihičke i fizičke poremećaje zbog kojih odlazi na bolovanja i u prijevremenu mirovinu. Potrebna psihološka i medicinska pomoć zahtijeva podmirenje troškova liječenja i rehabilitacije [21].

Cilj istraživanja bio je utvrditi prepoznaju li naši radnici mobing u svojoj radnoj okolini te utvrditi njegovu učestalost i obilježja, odnosno njegov utjecaj na psihičko i tjelesno zdravlje u ispitivanoj populaciji. Svrha istraživanja je doprinos pronalasku preventivnih mjera koje se mogu provoditi prikladnijim informiranjem, izobrazbom, osposobljavanjem i zaštitom osoba mogućih žrtava mobinga.

In the second phase the suppressed aggression escalates to psychoterror. In the turmoil of intrigues, humiliations, threats, psychological abuse and torture, victims lose their professional and human dignity. They begin to feel, and finally really become, less valued persons who lose the reputation, support, and the right to speak.

In the third phase, the already designated and continuously abused person becomes a "punch-bag", a "scapegoat" guilty of all failures and wrongdoings in the team.

The fourth phase is characterized by desperate victim's "fight for survival" and the occurrence of the burn-out syndrome, i.e. of the chronic fatigue syndrome and psychosomatic and depressive disturbances.

In the fifth phase the victims become, mostly after being terrorized for several years, affected by chronic diseases and disturbances, they leave their jobs or even resort to suicide [19].

The consequences of inhuman behavior in mobbing may be disastrous and destructive for victims, their health and family, but also for the social system. These effects are reflected in all areas of the victim's life [9]. The most frequent consequences of mobbing are the burn-out syndrome, reactive depressive states, reactive psychotic states of paranoid type, chronic posttraumatic stress syndrome, and suicide as the most tragic effect [16, 20]. The persons exposed to mobbing become demotivated, with diminished productivity, they stay away from work, develop physical and mental disturbances that result in absences and early retirement. The necessary psychological and medical assistance incurs payment of therapy and rehabilitation costs [21].

The aim of the study was to establish whether Croatian workers recognized mobbing in their working environment and to determine its frequency and characteristics, its effects on mental and physical health in the studied population. The purpose of the study was to contribute to discovery of preventive measures that might be implemented through appropriate communication, education, training and protection of persons, i.e. possible mobbing victims.

ISPITANICI I METODE

Istraživanje je osmišljeno kao terenska anketa, a proveli su je djelatnici tvrtke "Media Metar" u studenom 2002. godine, u Zagrebu, među gradskim stanovništvom. Upitnik je kreiran za potrebe ovog istraživanja. Njime su prikupljeni opći podaci (spol, dob, školska sprema, podatak o tome je li ispitanik zaposlen u privatnoj ili državnoj tvrtki), podaci ispitanika o iskustvu s mobing ponašanjem.

Dobiveni uzorak činilo je ukupno 700 ispitanika, od toga su 343 (49%) bile žene, a 357 (51%) muškarci. U vrijeme ispitivanja zaposlenih je bilo ukupno 349, od čega 129 (37%) u privatnom vlasništvu, a 220 (63%) u tvrtkama u državnom vlasništvu.

Prema školskoj spremi ispitanici su podijeljeni u tri skupine: nisku stručnu spremu imalo je 126 (18%) ispitanika, srednju stručnu spremu 420 (60%), a visoku 154 (22%) njih. Prema dobi ispitanici su podijeljeni u dvije skupine: do 35 godina bilo je 245 (35%) ispitanika, a iznad 35 godina njih 455 (65%). Podaci su statistički obrađeni u programima Excel i Statistica for Windows 2000. U statističkoj obradi, zbog prirode podataka, korišten je hi-kvadrat test. Kao statistički značajne, prihvaćene su razlike na razini 95% vjerojatnosti, uz 1 ili 2 stupnja slobode ($p_{0,05}$).

Upitnik koji je korišten u anketi daje se u cijelosti, a pod istim rednim brojevima kako su predstavljena pitanja u tablicama i prikazu rezultata:

Jeste li tijekom Vašeg dosadašnjeg radnog iskustva doživjeli:

1. da se šire neprovjerene glasine, klevete, prepričavaju seksualne intrige ili se na sličan način pokušava osramotiti nekoga iz radne okoline?
2. da ste optuženi za propuste koji se objektivno nisu dogodili?
3. da se nekoga ismijava radi govora, držanja, hoda, odijevanja i sl. ?
4. da ste ismijavani radi spola, nacionalnosti, podrijetla, privatnog života i sl. ?

SUBJECTS AND METHODS

The study was designed as a field survey, and was conducted by employees of the "Media Metar" firm in November 2002 in Zagreb and included urban population. The questionnaire used was designed for the purpose of this investigation. It was used to collect general data (sex, age, educational background, information on whether subjects were employed in a private or public company), and information from subjects regarding their experience with mobbing behavior.

The obtained pattern consisted of 700 respondents, 343 (49%) women and 357 (51%) men. A total of 349 persons were employed during the survey, 129 (37%) in privately owned companies and 220 (63%) in state-owned firms. Based on the educational background, the respondents were divided into three groups: 126 (18%) respondents had semi-skilled training, 420 (60%) had secondary school education, and 154 (22%) had a university degree. According to age, they comprised two groups: 245 (35%) persons were younger, and 455 (65%) were older than 35 years. The data were statistically processed using Excel and Statistica for Windows 2000. Due to the character of the data, hi-square test was used in statistical processing. The differences at the 95% probability level were accepted as statistically significant, with allowable difference of 1 or 2 degrees ($p_{0,05}$).

The questionnaire used in the survey is presented in this text in whole, under the same ordinal numbers as in tables and presentation of results:

Have you encountered during your past working experience the following:

1. Spread of unverified rumors, slander, retelling of sexual intrigues or any similar way of discrediting a person from your working environment?
2. Have you been accused of failures that have not actually occurred?
3. Has a person been ridiculed due to his/her speech, conduct, walk, clothes, and the like?
4. Have you been ridiculed on account of your sex, nationality, origin, private life, etc.?

5. da ste bili "dežurni krivac", "žrtveni jarac" i sl.?
6. da ste stalno izloženi kritici šefova ?
7. da ste stalno izloženi kritici kolega?
8. da se rezultati vašeg rada obezvrjeđuju?
9. prijetnje ili fizički nasrtaj ?
10. seksualno ugrožavanje ?
11. Kad biste imali priliku, biste li promijenili radno mjesto?
12. Osjećate li zamor svojim poslom?
13. Imate li psihičkih problema zbog posla koji radite?
14. Imate li fizičkih problema zbog posla koji radite?
15. Jeste li protekle godine bili na bolovanju zbog problema izazvanih poslom?
16. Možete li bez problema otići na bolovanje?

REZULTATI

Prema rezultatima istraživanja, od 15,4% do 53,4% od ukupnog broja ispitanika iskusilo je neki oblik mobinga. Psihičke probleme zbog posla koji rade osjeća od 37,7% do 54,8% ispitanika. Tjelesne probleme zbog posla koji rade osjeća 30,5 do 79,4% ispitanika. Zbog problema izazvanih poslom na bolovanju je bilo od 2,6 do 19,0% ispitanika. Od ukupnog broja zaposlenih osoba 47,2 do 76,2% njih ima problema kada mora otići na bolovanje (Tablica 1).

Ispitanici su ocijenili međuljudske odnose u svom poduzeću prosječnom ocjenom 3,1.

Ocjenu 1 dalo je 42 ispitanika (6%), ocjenu 2 dalo je 154 ispitanika (22%), ocjenom 3 svoje poduzeće je ocijenilo 250 (35,8%) ispitanika, ocjenu 4 dalo je 190 (27,1%) ispitanika, a ocjenu 5 svega 64 (9,1%) ispitanika.

Velik broj ispitanika želi promijeniti svoje radno mjesto (pitanje 11). Takvih je značajno više zaposlenih u privatnim (68%) nego u državnim (52,7%) tvrtkama ($\chi^2 = 7,409$; $p < 0,05$).

5. Have you ever been treated as a scapegoat, whipping-boy, and the like?

6. Have you been continuously criticized by your superiors?

7. Have you been continuously criticized by your colleagues?

8. Have the results of your work been degraded?

9. Have you experienced threats or physical assaults?

10. Sexual harassment?

11. Would you change your workplace if you had an opportunity?

12. Does your work cause fatigue?

13. Have you any mental problems due to the work you perform?

14. Have you any physical problems due to the work you perform?

15. Did you take sick leaves during past years due to work-related problems?

16. Can you go on sick leave without problems?

RESULTS

According to survey results, 15.4%-53.4% of the total number of respondents experienced some type of mobbing. Mental problems due to the work they perform affected 37.7%-54.8% of respondents. 30.5%-79.4% of subjects had physical problems associated with their work. Due to the problems caused by work, 2.6%-19.0% of examinees were on sick leave. From the total number of employed subjects, 47.2%-76.2% had problems at the time when they went on sick leave (Table 1).

The survey respondents evaluated interpersonal relations in their company with the average grade of 3.1. Forty-two respondents (6%) evaluated these relations with the lowest grade - 1, grade 2 was obtained from 154 respondents (22%), grade 3 from 250 (35.8%), grade 4 from 190 (27.1%), and the highest grade 5 was obtained from only 64 respondents (9.1%).

A large number of respondents expressed the wish to change their workplace (question 11). This wish was significantly more frequent in private (68%) than in public (52.7%) companies ($\chi^2 = 7.409$; $p < 0.05$).

Tablica 1. *Odgovori ispitanika na pitanja o mobingu (N = 700)*
 Table 1. *Subjects' answers on mobbing (N = 700)*

Pitanje/Question:	Odgovor/Answer			
	da	%	ne	%
1. o glasinama, klevetama, intrigama... Rumors, slanders, intrigues...	374	53,4	326	46,6
2. o optužbama za propuste... Accusations of failures...	288	41,1	412	58,9
3. o ismijavanju zbog govora, držanja, hoda... Ridicule due to speech, stature, walk...	160	22,9	540	77,1
4. o ismijavanju zbog spola, nacionalnosti, podrijetla Ridicule due to gender, nationality, origin	108	15,4	592	84,6
5. o iskustvu "dežurnog krivca", "žrtvenog jarca" Experience of being a "scapegoat", "whipping-boy"	179	25,6	521	74,4
6. o izloženosti kritici šefova Exposure to criticism of superiors	208	29,7	492	70,3
7. o izloženosti kritici kolega Exposure to criticism of coworkers	146	20,9	554	79,1
8. o obezvređivanju rezultata rada Degradation of work results	325	46,4	375	53,6
9. o prijetnjama ili fizičkim nasrtajima Threats or physical assaults	96	13,7	604	86,3
10. o seksualnom ugrožavanju Sexual harassment	62	8,9	638	91,1
11. o želji za promjenom radnog mjesta Wish to change workplace	392	56	308	44
12. o zamoru na poslu Work-related fatigue	550	78,6	150	21,4
13. o psihičkim problemima zbog posla Work-related mental problems	309	44,1	391	55,9
14. o fizičkim problemima zbog posla Work-related physical problems	355	50,7	345	49,3
15. o bolovanju zbog problema izazvanih poslom Absences due to work-related problems	648	92,6	52	7,4
16. o mogućnosti korištenja bolovanja Possibility of taking sick leave	454	64,9	246	35,1

Značajno je više muškaraca (17,2%) doživjelo prijetnje ili fizički nasrtaj (pitanje 9), a značajno više žena (15,7%) doživjelo je seksualno ugrožavanje (pitanje 10). Više je žena (48,1%) koje se žale na psihičke probleme

A substantially higher number of men (17.2%) experienced threats or physical assaults (question 9), whereas a significantly higher number of women (15.7%) suffered sexual harassment (question 10). More women (48.1%) complained

izazvane poslom koji rade (pitanje 13) (Tablica 2), ali je zato više muškaraca (9,8%) nego žena (5,2%) išlo na bolovanje zbog problema na poslu ($p=0,05$) odgovori starijih od 35 godina značajno se razlikuju od odgovora mladih ispitanika na pitanje broj 12 (zamor na poslu) i pitanje broj 14 (fizički problemi na poslu).

Zamor svojim poslom (82,2%) i fizičke probleme izazvane poslom koji rade (53,6%) više osjećaju stariji ispitanici (Tablica 3). Nađena je značajna razlika u odgovorima ispitanika s različitim stručnom spremom. U skupini ispitanika s niskom stručnom spremom 50% njih navodi kako su stalno izloženi kritici šefova, kolega (31%), a 69,8% ih doživljava obezvrjeđivanje rezultata svoga rada (pitanje 8). Značajan broj ispitanika (82,1%) iz te skupine bi promijenilo svoje radno mjesto kada bi imali priliku (pitanje 11). Oni se najviše žale na osjećaj zamora svojim poslom (91,3%), na fizičke probleme zbog posla koji rade (19%), i najteže im je otići na bolovanje (52,8%). Značajno je manji broj ispitanika visoke stručne spreme koji su koristili bolovanje zbog problema izazvanih poslom (2,6%) (Tablica 4).

about mental problems caused by their work (question 13) (Table 2), but on the other hand more men (9.8%) than women (5.2%) went on sick leave due to work-related problems ($p=0.05$). The answers to questions 12 (fatigue at workplace) and 14 (physical problems at workplace) obtained by elderly respondents considerably differed from those obtained by young subjects.

Elderly respondents to a greater extent reported feeling work-related fatigue (82.2%) and physical problems (53.6%) (Table 3). A significant difference was found in answers of respondents with different educational background. In the group with lower educational background, 50% of respondents stated that they were continuously exposed to criticism by their bosses and coworkers (31%), while 69.8% experienced degradation of their work results (question 8). A considerable number of respondents (82.1%) from this group would change their workplace if they had an opportunity (question 11). Most of their complaints referred to the feeling of work-related fatigue (91.3%), physical problems (19%), and to difficulties when taking sick leave (52.8%). The number of respondents with university degree who went on sick leave due to work-related problems was considerably lower (2.6%) (Table 4).

Tablica 2. Razlike u odgovorima prema spolu ispitanika ($m=357$, $ž=343$)
Table 2. Differences in answers depending on subjects' gender ($m=357$, $f=343$)

Pitanje/Question	Spol	Odgovor/Answer				χ^2	df	p
	Gender	da/yes	%	ne/no	%			
9. o prijetnjama ili fizičkim nasrtajima/Threats or physical assaults	m/m	61	17,2	296	82,8	$\chi^2=6,433$	1	p< 0,05
	ž/f	35	10,3	308	89,7			
10. o seksualnom ugrožavanju/Sexual harassment	m/m	8	2,3	349	97,7	$\chi^2=37,853$	1	p< 0,05
	ž/f	54	15,7	289	84,3			
13. o psihičkim problemima zbog posla/Work-related mental problems	m/m	143	40,1	214	59,9	$\chi^2=4,279$	1	p<0,05
	ž/f	165	48,1	178	51,9			

Tablica 3. Razlike u odgovorima prema dobi ispitanika (do 35 g.=245, od 35 g.=445)
 Table 3. Differences in answers depending on subjects' age (< 35 yrs=245, > 35 yrs=445)

Pitanje/Question	Dob Age	Odgovor/Answer				χ^2	df	p
		da/yes	%	ne/no	%			
12. o zamoru na poslu Work-related fatigue	Do 35 g. < 35 yrs	177	72,2	68	27,8	$\chi^2= 8,831$	1	p < 0,05
	Od 35 g. > 35 yrs	374	82,2	81	17,8			
14. fizičkim problemima zbog posla Work-related physical problems	Do 35 g. < 35 yrs	111	45,3	134	54,7	$\chi^2= 4,084$	1	p < 0,05
	Od 35 g. < 35 yrs	244	53,6	211	46,4			

DISKUSIJA

Ubrzane društvene promjene pojedincu postavljaju velike prilagodbene zahtjeve. U vrtlogu prilagodbenog samoodržanja pojedinac ne samo da pristaje trpjeti stres kako bi opstao nego ga i sam proizvodi kako bi osigurao osobne probitke. Mobing je jedan takav oblik usmjerene proizvodnje stresa. To je oblik agresivne emocionalne zloporabe usmjerene na osobnost žrtve koja razara njezino emocionalno okružje, ponajprije obitelj, prema modelu razvoja poosttraumatskog stresnog poremećaja [26, 10, 17]. Mobing kao društvena patološka pojava značajno utječe na radno ozračje i proizvodnost u organizacijama pa se nameće potreba strateškog pristupa u razvoju programa zaštite od mobinga i organiziranje akcija kojima bi se poboljšalo stanje kolektiva [2]. Naime, mobing nije tip sukoba čije rješenje može otvoriti prostor pozitivnim promjenama. Naprotiv, on je izraz negativne energije koja proizlazi iz namjernog nerješavanja svakodnevnih konflikata i namjernog održavanja ozračja nerazumijevanja. Komunikacija u takvom ozračju postaje neprijateljska, nemoralna i neetična. U njoj je jedna ili više osoba negativno usmjerena na žrtvu kojoj je unaprijed određena uloga bespomoćnosti i nezaštićenosti [5].

DISCUSSION

Rapid social changes set high adaptational requirements for an individual. In the turmoil of adaptational survival an individual does not only consent to suffering stress in order to hold out, but also creates it himself/herself to ensure personal gains. Mobbing is one such form of moderate generation of stress. It is a form of emotional abuse directed to victim's personality which devastates his/her emotional setting, primarily family setting, according to the model of evolving posttraumatic stress disorder [26, 10, 17]. Mobbing, as a social pathological phenomenon, considerably affects working atmosphere and productivity in organizations and hence it creates the need for strategic approach to developing a program of protection against mobbing and to organizing activities to improve conditions in a team [2]. Actually, mobbing is not a type of conflict whose solution might make room for positive changes. On the contrary, it is an expression of negative energy arising from deliberate nonresolution of everyday conflicts and intentional maintenance of the atmosphere of lack of understanding. Communication in such atmosphere becomes hostile, immoral and unethical. It involves one or more persons negatively targeting the victim whose preset role is that of helplessness and defencelessness (5). Ac-

Prema rezultatima ovog istraživanja od 15,4% do 53,4% od ukupnog broja ispitanika doživjelo je neki oblik mobinga. To je sukladno rezultatima reprezentativnog randomiziranog istraživanja koje je proveo Leymann.

Razine obuhvaćenosti

Prema Leymannovom istraživanju, mobingu je izloženo 20% zaposlenika, tj. svaka četvrta zaposlena osoba, a 3,5% djelatnika doživjelo je situacije mobinga koje su prosječno trajale od šest do 15 mjeseci. Za one djelatnike koji tek ulaze na tržište rada, rizik doživljavanja mobinga u idućih 30 godina iznosi 25% [22]. U našem istraživanju značajno je više muškaraca (17,2%) doživjelo prijetnje ili fizički nasrtaj, ali je zato značajno više žena (15,7%) doživjelo seksualno ugrožavanje. Više je žena (48,1%) koje se žale na psihičke probleme izazvane poslom koji rade, ali je zato više muškaraca (9,8%) nego žena (5,2%) išlo na bolovanje zbog problema na poslu. Mobing, dakle, podjednako doživljavaju i muškarci i žene. To se slaže s podacima iz literature, posebno istraživanjima Leymanna i suradnika, koji kažu da žrtve mobinga mogu postati zaposlenici neovisno o godinama života, socijalnom podrijetlu, vanjskom izgledu, stupnju naobrazbe ili profesionalnoj ulozi te da su podjednako zahvaćeni i muškarci i žene. Zanimljivo je da u pravilu muškarci teroriziraju muškarce, a žene gotovo isključivo teroriziraju žene. Žene su ipak za nijansu rizičnija skupina [22]. Tjelesne probleme zbog posla koji rade osjeća 30,5 do 79,4% od ukupnog broja ispitanika. Zamor poslom (82,2%) i pritužbe na pojavu tjelesnih problema izazvanih poslom prisutniji su u starijih (53,6%) nego mlađih, a najviše u ispitanika niske stručne spreme (91,3%). Više se žale muškarci nego žene, stariji od mlađih i ispitanici koji rade u tvrtkama u privatnom vlasništvu u odnosu na one koji su zaposleni u državnim tvrtkama. Osim ozljeda na poslu, problem su i brojni psihosomatski poremećaji povezani sa stresom na radnom mjestu.

Prema rezultatima ovog istraživanja od 15,4%-53,4% od ukupnog broja ispitanika doživjelo je neki oblik mobinga, što je sukladno rezultatima reprezentativnog randomiziranog istraživanja koje je proveo Leymann.

Involvement levels

Prema Dr. Leymannovom istraživanju, 20% zaposlenika je izloženo mobingu, tj. svaka četvrta zaposlena osoba, a 3,5% djelatnika doživjelo je situacije mobinga koje su prosječno trajale od šest do 15 mjeseci. Za one djelatnike koji tek ulaze na tržište rada, rizik doživljavanja mobinga u idućih 30 godina iznosi 25% [22] za novonastale radnike na tržištu rada. U našem istraživanju značajno je više muškaraca (17,2%) doživjelo prijetnje ili fizički nasrtaj, ali je zato značajno više žena (15,7%) doživjelo seksualno ugrožavanje. Više je žena (48,1%) koje se žale na psihičke probleme izazvane poslom koji rade, ali je zato više muškaraca (9,8%) nego žena (5,2%) išlo na bolovanje zbog problema na poslu. Mobing, dakle, podjednako doživljavaju i muškarci i žene. To se slaže s podacima iz literature, posebno istraživanjima Leymanna i suradnika, koji kažu da žrtve mobinga mogu postati zaposlenici neovisno o godinama života, socijalnom podrijetlu, vanjskom izgledu, stupnju naobrazbe ili profesionalnoj ulozi te da su podjednako zahvaćeni i muškarci i žene. Zanimljivo je da u pravilu muškarci teroriziraju muškarce, a žene gotovo isključivo teroriziraju žene. Žene su ipak za nijansu rizičnija skupina [22]. Tjelesne probleme zbog posla koji rade osjeća 30,5 do 79,4% od ukupnog broja ispitanika. Zamor poslom (82,2%) i pritužbe na pojavu tjelesnih problema izazvanih poslom prisutniji su u starijih (53,6%) nego mlađih, a najviše u ispitanika niske stručne spreme (91,3%). Više se žale muškarci nego žene, stariji od mlađih i ispitanici koji rade u tvrtkama u privatnom vlasništvu u odnosu na one koji su zaposleni u državnim tvrtkama. Osim ozljeda na poslu, problem su i brojni psihosomatski poremećaji povezani sa stresom na radnom mjestu.

Povezanost s psihosomatskim bolestima

Istraživanja Mahler i Jonesa potvrdila su pozitivnu i izravnu povezanost psihosomatskih bolesti poput astme i multiple kožne preosjetljivosti na kemikalije s izloženošću mobingu na radnom mjestu [24, 14]. Prema rezultatima istraživanja E. Koić i suradnika, pojava kroničnih bolnih sindroma je u uskoj vezi s izloženošću kroničnom posttraumatskom stresnom poremećaju, kako u oboljele osobe, tako i u njoj najbližih članova obitelji [15]. Treba razlikovati obični umor od tzv. sindroma izgaranja na poslu (burn-out). On je čest u svim zvanjima u osoba koje su svoj rad započele s puno entuzijazma i očekivanja, sa silnom željom da uspiju, pobijede ili pomognu drugim ljudima. Izgaranje na poslu obuhvaća promjene stajališta prema poslu i promjenu ponašanja prema klijentima, progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada što se ne događa u slučajevima običnog umora. Taj je sindrom karakterističan za osobe koje su izložene mobingu [13]. Rezultati ovog istraživanja pokazuju kako psihičke probleme zbog posla koji rade osjeća od 37,7% do 54,8% djelatnika. Više je žena koje se žale na psihičke probleme izazvane poslom. Prema istraživanjima Leymanna i Gustavssona (1996.), rezultat mobinga na radnom mjestu u Švedskoj su i neki drugi psihički poremećaji, npr. poremećaj prilagodbe, kronični posttraumatski stresni poremećaj (20%) i trajne promjene osobnosti nakon posttraumatskog stresnog poremećaja te čak 10-20% od ukupnog broja počinjenih samoubojstava. Oni ističu veliku važnost uzimanja okupaciono-socijalne anamneze, koja obuhvaća kronološki opis traumatskog iskustva kako bi se mogao odrediti mobing kao uzrok smetnji čime se diferencijalno dijagnostički isključuje sumanutni poremećaj, bipolarni poremećaj, poremećaj prilagodbe ili poremećaj osobnosti [20].

Association with psychosomatic diseases

The studies conducted by Mahler and Jones confirmed positive and direct association of psychosomatic diseases like asthma and multiple skin hypersensitivity to chemicals with exposure to mobbing at the workplace [24, 14]. According to studies by E. Koić et al., the occurrence of chronic painful syndromes is in close connection with exposure to chronic posttraumatic stress disorder, both in an affected person and in close family members [15]. Ordinary fatigue should be differentiated from the so-called burn-out syndrome. The latter is frequent in all professions in persons who started to work with much enthusiasm and expectations, with a strong wish to succeed, win, or help other people. The burn-out syndrome includes changes in attitude to work and in behavior toward clients, progressive loss of idealism, energy and meaningfulness of one's work, all of which does not happen in cases of usual fatigue. This syndrome is characteristic for persons exposed to mobbing [13]. Results of this study indicate that 37.7%-54.8% of workers had work-related mental problems. More women than men complained of mental problems due to work. According to a study by Leymann and Gustavsson (1996), workplace mobbing in Sweden resulted in some other mental disturbances, e.g. adaptational disorder, chronic posttraumatic stress disorder (20%), and permanent changes in personality following posttraumatic stress disorder, and even 10%-20% of the total number of committed suicides. These authors emphasize great importance of taking occupational social history that includes chronologic description of traumatic experience as it enables determination of mobbing as the cause of disturbances, and thereby allows differential diagnostic exclusion of frenzy, bipolar disturbance, adaptation disorder or personality disturbance [20].

Klinička slika

Kako su posljedice prvobitnog stresa, uzrokovog mobingom, u nastavku procesa fiziološki poremećaji i bolesti koje u pravilu otkriva liječnik, simptomi se vrlo često ne dovode u vezu s psihoterorom na radnome mjestu. Time se povećava rizik pogrešnog dijagnosticiranja što može ugroziti mogućnost profesionalne rehabilitacije i povratka žrtve mobinga na "tržište rada" bez gubitka stečenog statusa [14]. Klinička slika psihičkog poremećaja izazvanog mobingom često odgovara trajnoj promjeni osobnosti. Najviše je nalik posttraumatskom stresnom poremećaju s prevagom opsesivno-depresivnog sindroma, a obuhvaća neprijateljstvo i nepovjerenost prema okolini, stalni osjećaj napetosti, iscrpljenost, demoraliziranost zbog stalnog ponižavanja, omalovažavanja, ismijavanja i odbačenosti. Karakteristična je kompulzivna fiksacija na neku drugu, jako željenu sudbinu, koja premašuje granice snošljivosti ljudi u okolini i vodi u izolaciju i osamljenost. Oboljele osobe pokazuju preosjetljivost na nepravdu i poistovjećuju se s patnjom drugih na gotovo kompulzivan način. Depresivnost uključuje osjećaj praznine i beznada, kroničnu nesposobnost i nemoć iskustva uživanja u svakodnevnom životu, gubljenje energije, inicijative, uz stalni rizik ovisnosti o psihofarmaceutima. Žrtva mobinga uglavnom se ne usuđuje govoriti o tome što joj se događa, a da nešto nije uredu može se primijetiti po tome što nevoljko odlazi na posao ili uzima bolovanje [6, 1, 31, 32]. Među našim ispitanicima više je muškaraca nego žena koristilo bolovanje zbog problema izazvanih poslom. Bolovanje su koristili najviše ispitanici s niskom stručnom spremom (19%), dok su oni s visokom to činili vrlo rijetko (2,6%).

Bolovanja

Od ukupnog broja zaposlenih osoba od 47,2% do 76,2% ima problema pri ostvarenju prava na bolovanje. Najveća je razlika među zaposlenim u privatnom i državnom

Clinical data

As the consequences of the primary stress due to mobbing are physiologic disorders and diseases detected, as a rule, by a physician, the symptoms are often not associated to the psychoterror at the workplace, thereby increasing the risk of wrong diagnosis and thus possibly ruin the possibility of professional rehabilitation and of mobbing victim's return to the labor market without the loss of his/her status [14]. Clinical picture of psychic disorder caused by mobbing often corresponds to permanent personality changes. It is most similar to the posttraumatic stress disorder with the prevalence of obsessive-depressive syndrome, and it involves hostility and distrust toward environment, continuous feeling of tension, exhaustion, lack of morale due to constant humiliation, disparagement, derision and rejection. Compulsive fixation on some other, intensely desired destiny is characteristic, and it exceeds the tolerance limits of coworkers and leads to isolation and loneliness. Affected persons show hypersensitivity to injustice and identify with the suffering of others in an almost compulsive manner. Depression includes the emotion of emptiness and hopelessness, chronic incompetence and incapacity to experience pleasure in everyday living, loss of energy, initiative, with constant risk of addiction to psychopharmaceutics. Mobbing victims generally do not dare speak about what happens to them, and it may be noted that something is wrong by their reluctant going to work or on sick leaves [6, 1, 31, 32]. Among our subjects, more men than women took sick leaves due to work-related problems. Subjects with lower educational background went on sick leave in most cases (19%), while those with a university degree used it very rarely (2.6%).

Absences

From the total number of employees, 47.2%-76.2% had problems in realizing their right to go on sick leave. The highest difference was observed between employees from private and

sektoru. Začudo, prema našem istraživanju, teže ostvaruju pravo na bolovanje zaposleni u državnom (71,2%) nego u privatnom sektoru (60,1%). Naši su ispitanici ocijenili međuljudske odnose u svom poduzeću prosječnom ocjenom 3,1. Većina tih ispitanika (82,1%) želi promijeniti radno mjesto. Iznimka je skupina s visokom stručnom spremom, u kojih je taj broj ipak manji (45,3%). Jasno je kako patološko ozračje ima posljedice na zaposlenikovo zdravlje što povećava stopu izostanaka s posla zbog bolovanja. Ekonomisti su istražili štetu učinenu tvrtki kada se ponavljaju duga razdoblja bolovanja radnika i zaključili kako je manje štetno i manje skupo reorganizirati poslovnu okolinu nego plaćati profesionalnu rehabilitaciju tijekom bolovanja radnika [29]. Prema statistikama švedskih osiguravateljskih kuća iz 1991. godine, približno 25% radnika starijih od 55 godina odlazi u prijevremenu mirovinu zbog neprikladnog psihosocijalnog ozračja na radnom mjestu. Kako bi se smanjili troškovi rehabilitacije tijekom 1993/94 uveden je zakonski propis prema kojem su radnici obvezni osiguravateljskom zavodu sami predstaviti plan svoje profesionalne rehabilitacije kad počinju bolovanje [30]. U našem istraživanju, 50% ispitanika s niskom stručnom spremom je izjavilo kako su stalno izloženi kritici šefova, 31% kritici kolega, a 69,8% je doživjelo obezvrjeđivanje rezultata njihova rada. Radno mjesto nije ništa manje konfliktno od drugih socijalno strukturiranih situacija.

Važnost pozitivnog radnog ozračja

Sukobi uvijek postoje, ali kroz pravila ponašanja mogu biti usmjereni na poticanje djelotvornost rada preko suradnje koju treba kontrolirati nadređena osoba. U zaposlenikovu je interesu znati spriječiti konflikt kad dostigne opasni intenzitet, pa je potrebno uvježbati osobe koje upravljaju radnim procesom da prepoznaju prve znakove procesa mobinga, rano interveniraju i provode preven-

public sector. Strangely enough, employees from public sector (71.2%) had more difficulties in taking sick leave than those in private sector (60.1%). Our subjects evaluated interpersonal relations in their enterprises by the average grade of 3.1. Most subjects (82.1%) would like to change their workplace, except those with university degree, among whom this number was lower (45.3%). It is clear that morbid atmosphere has consequences on employee's health and thus increases the rate of absence from work due to sick leaves. Economists have examined the damage inflicted to enterprises due to repeated extended periods of workers' sick leaves and concluded that it is less harmful and less expensive to reorganize working environment than make payments for professional rehabilitation during workers' sick leaves [29]. According to the statistical data of Swedish insurance companies from 1991, approximately 25% of workers older than 55 years took early retirement due to inappropriate psychosocial atmosphere at the workplace. To decrease rehabilitation costs during 1993/1994, a legal regulation was introduced determining that workers had to present to the insurance institute the plan of their own professional rehabilitation when they started sick leave [30]. In our study, 50% of subjects with lower educational background stated that they were under constant exposure to criticism of their bosses, 31% to criticism of their colleagues, while 69.8% experienced devaluation of their work results. Conflict was no less present in their workplace than in other socially structured situations.

Importance of positive working atmosphere

Conflicts are always present, yet they can be directed by rules of conduct to encourage work efficacy through collaboration under the control of a superior. It is in an employee's best interest to know how to prevent conflict when it reaches dangerous intensity, and it is necessary to train persons that manage work process to recognize the first signs of mobbing, intervene early, and implement preventive measures. Thus, for exam-

tivne mjere. Tako se, primjerice, može odrediti jedna ili više osoba u organizaciji kojima se radnik može obratiti u slučaju potrebe. Zanimarivanjem te obveze potiče se širenje konflikta u procesu mobing [3]. Nedovoljno osposobljeni ili nekvalitetni rukovoditelji uglavnom ne mogu razlikovati objektivne i neosnovane sumnje i optužbe, pa nastojanjem da se što prije riješe označenog "svadljivca" i "zanovijetala" zapravo pridonose procvatu mobinga. Dakle, uspješno poslovanje ne može se svesti samo na "red, rad i disciplinu" ("workforce") ili trening tipa "mrkva i štap", već težište treba staviti na profinjenost i pristojnost ophođenja, emocionalnu inteligenciju i pogodnog ozračja za pozitivnu komunikaciju [12]. Mnogi rukovoditelji imaju razvijen pozitivan način postupanja s ljudima, kontroliraju svoje nagle i nepromišljene ispađe i uče prilagođavati svoje ponašanje profilu zaposlenika. Zato se može govoriti o rukovoditeljima diktatorima i vođama. Prvi grade slijepu poslušnost, a drugi su demokratični pa ohrabruju samoinicijativnost i kreativnost na poslu. Eksperimentalno je dokazano da su radne skupine rukovoditelja-vođa mnogo djelotvornije u radu. Prema Ronaldu Delugi, tamo gdje su vladali rukovoditelji-diktatori zaposlenici su pokazivali dvije vrste reakcija: jedni su padali kao žrtve mobinga, a drugi su razvili određene oblike dodvornišтва kao neku vrstu obrambenog mehanizma [7].

Teškoće prepoznavanja

U našem istraživanju najmanje je onih koji su doživjeli ismijavanje radi spola, nacionalnosti ili podrijetla, u skupini ispitanika s visokom stručnom spremom (10,4%). Ipak, treba imati na umu da je teror suptilniji što je posao bolji, teže se uočava i teže dokazuje. Može se pretpostaviti doprinos žrtve vlastitom mobingu. Do danas istraživanja nisu povezala žrtvinu osobnost kao uzrok mobinga. Prema Ozimecu, zbog gotovo bezazlenog početka, vrlo sporog i pritajenog razvoja, žrtvama nije lako spoznati da se mobing događa baš njima.

ple, one or more persons may be identified in an organization whom an employee can contact in case of need. Failure to perform this obligation helps the spreading of conflict in the mobbing process [3]. Insufficiently trained or inferior managers mostly cannot differentiate between objective and unfounded suspicions and accusations, and they contribute to the progress of mobbing by their efforts to get rid of the designated "wrangler" and "trouble-maker". Successful business activities cannot therefore be reduced to "order, work, and discipline" or to carrot-and-stick policy, but should rather focus on refined and civil manners, emotional intelligence and an atmosphere suitable for positive communication [12]. Many managers have developed a positive manner of treating people, they control their possible abrupt and thoughtless incidents and learn how to adjust their behavior to the profile of an employee. This is why managers could be divided in dictators or leaders. The former create blind obedience, while the latter are democratic and encourage independent initiatives and creativity at work. It has been experimentally demonstrated that the work groups headed by managers - leaders are much more efficient in their work. According to Ronald Deluga, employees demonstrated two types of reactions when led by managers - dictators: some fell victims to mobbing while others developed certain forms of currying favor as a sort of defence mechanism [7].

Difficulties in recognition

The number of persons who experienced ridicule due to gender, nationality, or origin was the lowest in our study in the group of subjects with university degree (10.4%). Still, we should bear in mind that the terror is more subtle with the better job, it is more difficult to observe and prove. A contribution of a victim to his/her own mobbing may be assumed. Until the present day, studies have not related the victim's personality as the cause of mobbing. According to Ozimec, victims cannot easily understand that they have become the targets of mobbing due to an almost

Ugrožene osobe rijetko uočavaju početak procesa. Razlozi zbog kojih njihovi kolege i nadređeni s njima neprijateljski postupaju jednostavno im nisu jasni. Za zlostavljače je mobing vrsta ispušnog ventila kojim prikrivaju nemoć u jednoj sferi svog života stvarajući oko sebe skupinu u kojoj dokazuju svoju moć i važnost na račun žrtve. Na taj način si osiguravaju nadmoćniji položaj ili uklanjaju onoga koji im stoji na putu uspjeha. Nerijetko to čine iz osobnog straha da neće biti cijenjeni ili da će sami postati nečijom žrtvom [28].

Fizički i seksualni nasrtaji

Posebni oblik mobinga su fizički i seksualni nasrtaji na radnom mjestu. U našem istraživanju fizičko zlostavljanje je doživjelo 14,9% ispitanika, a seksualno zlostavljanje njih 9,7%, od čega 11,8% u državnim tvrtkama, a 6,2% u privatnim tvrtkama. Značajno više muškaraca (17,2%) doživjelo je prijetnje ili fizički nasrtaj, a značajno više žena (15,7%) doživjelo je seksualno ugrožavanje [4]. U nas se o mobingu malo govori pa se ovim istraživanjem htjelo provjeriti prepoznaju li naši zaposlenici tu pojavu na svom radnom mjestu uopće i utječe li mobing na radnom mjestu na pojavu fizičkih i psihičkih poremećaja te na izostanke s posla.

Nužnost preventivnih mjera

Rezultati ovog istraživanja su pozoravajući jer pozivaju na akciju djelovanjem, upozoravanjem i izvješćivanjem o razmjerima te društvene patološke pojave. Oni bi trebali biti poticaj pronalaženju i primjeni preventivnih mjera koje se mogu provoditi informiranjem, izobrazbom, osposobljavanjem i zaštitom osoba koje rade na radnim mjestima s povećanim rizikom pojave mobinga [8, 11].

innocuous beginning, and very slow and suppressed involvement. Targetted persons rarely notice the beginning of the process. The reasons for hostile behavior of their colleagues and superiors are simply not clear to them. For abusers, mobbing is a way to let off steam and to cover up their incompetence in one sphere of their lives, establishing around them a group where they can demonstrate their power and importance by abusing the victim. In this way they ensure dominant position or eliminate all those who are in their way to success. They often do it from personal fear that they will not be respected or that they will themselves become somebody's victim [28].

Physical and sexual assaults

Particular types of mobbing are physical and sexual assaults at the workplace. In our study, physical abuse was experienced by 14.9% of subjects and sexual harassment by 9.7%, of which 11.8% in public enterprises and 6.2% in privately owned firms. Significantly more men (17.2%) experienced threats or physical assault, while significantly more women (15.7%) suffered sexual harassment (4). The issue of mobbing has rarely been addressed in Croatia, and the intention of this study was to check if Croatian employees recognized this phenomenon at the workplace at all, and whether workplace mobbing influenced the occurrence of physical and psychic disorders and absence from work.

The necessity of preventive measures

Results of this study send a warning message and call for actions, cautioning and reporting on the scale of this social pathologic phenomenon. They should serve as encouragement to devise and apply preventive measures that may be implemented through communication, education, training and protection of individuals employed at workplaces that are at an increased risk for the occurrence of mobbing [8, 11].

ZAKLJUČAK

Mobing je patološka društvena pojava koja može značajno poremetiti međuljudske odnose na poslu. On upozorava na veliku društvenu i psihološku važnost radnog mjesta.

Rezultati provedenog istraživanja potvrdili su pretpostavku da se mobing proširio i u nas te da radnici razmjerno dobro prepoznaju tu pojavu, premda se o njoj malo javno govori. U našim organizacijama neki oblik mobinga doživljava od 15,4% do 53,4% pa bi puno zaposlenika rado promijenilo radno mjesto kada bi bili u mogućnosti to učiniti.

Spolne razlike u mobingu posljedica su podjele muško-ženskih uloga i shvaćanja uloge spola u društvenim odnosima pa je značajno više muškaraca (17,2%) doživjelo prijetnje ili fizički nasrtaj, a značajno više žena (15,7%) doživjelo je seksualno ugrožavanje.

Također je shvatljivo da su zamor vlastitim poslom (82,2%) i pritužbe zbog fizičkih problema izazvanih poslom (53,6%) više prisutni u starijih ispitanika.

Posebno rizični za mobing pokazali su se ispitanici s niskom stručnom spremom. Njih 50% je stalno izloženo kritici šefova i kolega (31%), a 69,8% ih doživljava obezvrjeđivanje rezultata svoga rada. Značajan broj ispitanika (82,1%) iz te skupine promijenilo bi svoje radno mjesto kada bi imali priliku. Kao najmanje rizična skupina za mobing pokazali su se ispitanici s visokom stručnom spremom.

CONCLUSION

Mobbing is a pathologic social phenomenon that may substantially disrupt interpersonal relations at work. Actually, it directs our attention to a considerable social and psychological importance of the workplace.

Results of our study confirmed the hypothesis that mobbing also became common in Croatia and that workers recognized this phenomenon relatively well although it is not very much discussed in the public. Some type of mobbing was experienced by 15.4%-53.4% of Croatian employees, and many of them would change their workplaces if they had an opportunity.

Sexual differences in mobbing are the consequence of the division into male-female roles and of the understanding of the role of gender in social relations, so that significantly more men (17.2%) met with threats or physical assaults, while significantly more women (15.7%) suffered sexual harassment. It is also understandable that fatigue with their work (82.2%) and complaints due to work-related physical problems (53.6%) were increasingly present in elderly respondents.

The subjects with lower educational background were particularly at risk as mobbing targets. 50% of them were exposed to continuous criticism of their superiors and coworkers (31%), while 69.8% of such workers met with degradation of work results. A substantial number of subjects (82.1%) from this group would change their workplace if they had an opportunity. Subjects with a university degree showed to be the group at the lowest risk for mobbing.

Tablica 4. Razlike u odgovorima prema stručnoj spremi ispitanika (niska=126, srednja=420, visoka=154)

Table 4. Differences in answers depending on subjects' educational background (low-er=126, secondary=420, university=154)

Pitanje/Question	Educational background	Odgovor/Answer				χ^2	df	p
		da/yes	%	ne/no	%			
6. o izloženosti kritici šefova/Exposure to criticism of superiors	niska/low	63	50	63	50	$\chi^2= 26,436$	2	p < 0,05
	srednja medium	112	26,7	308	73,3			
	visoka/high	38	24,7	116	75,3			
7. o izloženosti kritici kolega/Exposure to criticism of colleagues	niska/low	39	31	87	69	$\chi^2= 7,606$	2	p < 0,05
	srednja medium	78	18,6	342	81,4			
	visoka/high	31	20,1	123	79,9			
8. o obezvređivanju rezultata rada Degradation of work results	niska/low	88	69,8	38	30,2	$\chi^2= 39,139$	2	p < 0,05
	srednja medium	180	42,9	240	57,1			
	visoka/high	59	38,3	95	61,7			
11. o želji za promjenom radnog mjesta Wish to change workplace	niska/low	103	82,1	23	17,9	$\chi^2= 50,476$	2	p < 0,05
	srednja medium	263	62,5	157	37,5			
	visoka/high	70	45,3	84	54,7			
12. o zamoru na poslu Work-related fatigue	niska/low	115	91,3	11	8,7	$\chi^2= 27,322$	2	p < 0,05
	srednja medium	326	77,6	94	22,4			
	visoka/high	112	72,7	42	27,3			
14. fizičkim problemima zbog posla Work-related physical problems	niska/low	100	79,4	26	20,6	$\chi^2= 91,494$	2	p < 0,05
	srednja medium	215	51,2	205	48,8			
	visoka/high	47	30,5	107	69,5			
15. o bolovanju zbog problema izazvanih poslom/Absences due to work-related problems	niska/low	24	19,0	102	81,0	$\chi^2= 28,114$	2	p < 0,05
	srednja medium	26	6,2	394	93,8			
	visoka/high	4	2,6	150	97,4			
16. o mogućnostima korištenja bolovanja Possibilities to take sick leave	niska/low	59	47,2	67	52,8	$\chi^2= 27,129$	2	p < 0,05
	srednja medium	272	64,8	148	35,2			
	visoka/high	117	76,2	37	23,8			

LITERATURA/REFERENCES

- [1] APA - Američka psihijatrijska udruga: Dijagnostički i statistički priručnik za duševne poremećaje DSM-IV, Međunarodna verzija s MKB-10 šiframa, hrvatsko izdanje. - Jastrebarsko: Naklada Slap, 1996, str. 435-440.
- [2] BOSCO, M.G., SALERNO, S., VALCELLA, F.: Mental health and work: integrated technical actions between services for preventive hygiene and worksite safety and mental health centers. - *Med Lav*, 1999, 90(6):752-61
- [3] CASSITTO, M.G.: Mobbing in the workplace: new aspects of an old phenomenon. - *Med Lav*, 2001, 92(1):12-24.
- [4] CHARNEY, D.A., RUSSELL, R.C. : An overview of sexual harassment. – *Am J Psychiatry*, 1994, 151(1):10-7.
- [5] DAVENPORT, N., SCHWARTZ, R.D, ELLIOT, G.P.: Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace, are consultants and trainers. – Civil Society Publishing., 1999. <http://www.mobbing-usa.com/>.
- [6] DAVIDSON, .JR.T.: Posttraumatic stress disorder and acute stress disorder. -U: KAPLAN, H.I., SADOCK, B.J., ur.: *Comprehensiv textbook of psychiatry*, Sixth edition, Volume 1. -Baltimore: Williams & Wilkins, 1995, str. 1227-1236.
- [7] DELUGA, R.J., MASSON, M.: Relationship of resident assistant consciousness, extraversion, and positive affect with rated performance. - *Journal of Research in Personality*, 2000, 34:225-235.
- [8] DNZ TRAINING AND CONSULTING. - Collins, Iowa, USA: Textweaver, 2002, <http://dnztraininginternational.com/>.
- [9] FIGLEY, C.R.: Compassion fatigue: psychotherapists' chronic lack of self care. - *J Clin Psychol*, 2002, 58(11):1433-41.
- [10] FILAKOVIĆ, P., BARKIĆ, J., MANDIĆ, N.: Mental disorders in Croatian soldiers in outpatient treatment at East-Slavonian battlefield. - *Psychologische Beiträg*, 1992, 3-4:250.
- [11] GAIL P.E.: "Training with a Can-Do Attitude". Roland, IA: Innovations-training Co., 2000.
- [12] GOLEMAN, D.: *Emotional Intelligence - Why it Can Matter More than IQ*. -London: Bloomsbury, 1996.
- [13] HAVELKA, M., KRIZMANIĆ, M.: *Psihološka i duhovna pomoć pomagačima*. - Zagreb: Dobrobit; 1995.
- [14] JONES, R.N.: Occupational asthma. - *Clin Chest Med*, 1984, 5(4):619-22.
- [15] KOIĆ, E., MUŽINIĆ, L, ĐORĐEVIĆ, V., VONDRAČEK, S., CAR-MARKOVIĆ, A.: Primary prevention of burnout syndrome in nurses at General Hospital and Health Center from Virovitica, Croatia. - *Acta clinica Croatica*, 2001, 40:259-271.
- [16] KOIĆ, E., FRANCIŠKOVIĆ, T., MUŽINIĆ, L, ĐORĐEVIĆ, V., VONDRAČEK, S., PRPIĆ J. :Chronic pain and secondary traumatization in wives of Croatian war veterans treated for Posttraumatic stress disorder. - *Acta clin Croat*, 2002, 41:295-306.
- [17] KOIĆ, O., DELALLE-ZEBIĆ, M., BOSNIĆ, D.: Psychic disorders among Croatian soldiers from the east Slavonian front hospitalised in the Psychiatric Clinic Osijek. - *Psychologische Beiträge*, 1992, 3-4:270.
- [18] LEYMANN, H.: Mobbing and psychological terror at workplaces. -*Violence Vict*, 1990, 5(2),119-26.

- [19] LEYMANN, H.: The Mobbing Encyclopaedia. Bullying: Whistleblowing. Information about Psycho terror in the Workplace. 1992. <http://www.leymann.se/>.
- [20] LEYMANN, H., GUSTAVSSON, A.: How ill does one become of victimization at work? - U: ZAPF D., Leymann H. (ur.): Mobbing and Victimization at Work. - A Special Issue of The European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996.
- [21] LEYMANN, H., GUSTAVSSON, A.: National of Occupational Safety and Health in Stockholm, Sweden. - Stockholm: NBOSH, 1984.
- [22] LEYMANN, H.: The Content and Development of Mobbing at Work. - U: ZAPF D., LEYMANN H. (ur.): Mobbing and Victimization at Work. - A Special Issue of The European Journal of Work and Organizational Psychology, 1996.
- [23] LENNANE, K.J.: "Whistleblowing": a health issue. - BMJ 1993, 11;307(6905):667-70.
- [24] MAHLER, V., SCHMIDT, A., FARTASCH, M., LOEW, T.H., DIEPGEN, T.L.: Value of psychotherapy in expert assessment of skin diseases. Recommendations and indications for additional psychotherapy evaluation in expert assessment from the viewpoint of dermatology. - Hautarzt 1998, 49(8):626-33.
- [25] McCALL, E.: Horizontal violence in nursing: the continuing silence. - Lamp 1996, 53(3):28-31.
- [26] MORO, L.J., FRANCIŠKOVIĆ, T., BERTOVIĆ, G., VARENINA, G.: Potpora radne sredine i obitelji kod posttraumatskog stresnog poremećaja. - Soc.psihijat, 1992, 20:3-4:233-240.
- [27] OLWEUS, D.: Bullying at school: basic facts and effects of a school based intervention program. - J Child Psychol Psychiatry, 1994, 35(7):1171-90.
- [28] OZIMEC, S.: Naši mentaliteti. - Varaždinske Toplice: Nakladnička kuća Tonimir, 2001, str. 39-49.
- [29] ROSSI, M., D'ANDREA, R.: Mobbing: a problem in occupational health. -Recenti Prog Med, 2001, 92(1):49-51.
- [30] Sweden – NBOSH - National Board of Occupational Safety and Health, <http://aix1.uottawa.ca/~sbennet/sw.html>.
- [31] WHO - World Health Organization: Međunarodna klasifikacija bolesti i srodnih zdravstvenih problema, X. revizija, svezak I. - Zagreb: Medicinska naklada, 1994.
- [32] WHO - World Health Organization: Međunarodna klasifikacija bolesti i srodnih zdravstvenih problema, X revizija, svezak 2, Priručnik za uporabu. - Zagreb: Medicinska naklada, 1994.
- [33] ZAPF, D., DORMANN, C., FRESE, M.: Longitudinal studies in organizational stress research: A review of the literature with reference to methodological issues. - J Occup Health Psychol, 1996, 1(2):145-69.

Elvira Koić

Opća bolnica Virovitica, Odjel za duševne
bolesti, Hrvatska, Gajeva 21, 33000
e-mail: elvira.koic@vt.tel.hr

Pavo Filaković

Klinička bolnica Osijek, Klinika za
psihijatriju, J. Huttlera 4, Osijek 31000

Lana Mužinić

Psihijatrijska bolnica Vrapče, Zagreb,
Bolnička c. 32, Zagreb, 10090

Marija Matek i Snježana Vondraček

Opća bolnica Virovitica, Odjel za duševne
bolesti, Hrvatska, Gajeva 21, 33000

Elvira Koić

General Hospital Virovitica, Psychiatric
Department, Croatia
e-mail: elvira.koic@vt.tel.hr

Pavo Filaković

University Hospital Osijek, University
Department of Psychiatry, J. Huttlera 4,
Osijek 31000, Croatia

Lana Mužinić

Psychiatric Hospital Vrapče, Zagreb,
Bolnička c. 32, Zagreb, 10090, Croatia;

Marija Matek and Snježana Vondraček

General Hospital Virovitica, Psychiatric
Department, Croatia, Gajeva 21, 33000