

УДК 343.62-057.16:614.2

DOI: <https://doi.org/10.22182/pr.6132019.8>

Оригинални научни рад

Љупка Катана

*Универзитет у Београду, Студентски трг 1, 11000
Београд, Србија, email: lj.katana@gmail.com*

НАСИЛНИ ОБЛИЦИ КОМУНИКАЦИЈЕ: МОБИНГ; ПРИКАЗ СТУДИЈЕ СЛУЧАЈА У ЗДРАВСТВЕНИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

Сажетак

Предмет рада јесте проблематика мобинга, сагледана кроз анализу утицаја ове појаве на човека у радној средини. Конкретно, анализира се случај мобинга у јавној управи/администрацији, тачније у домовима здравља у Србији, односно Београду. Како мобинг представља врсту социјалног насиља, али првенствено - облик насилне комуникације, вербалне или невербалне, случај који приказујемо у раду, пример је такве врсте насилног општења у државној (јавној) управи. Поменућемо и неке од дефиниција, као и тренутне начине борбе против мобинга у Србији, кроз осврт на психолошко одређење агресије, односно поменутог насилног понашања које доводи до ове појаве у јавним институцијама, а кроз конкретан пример у здравству. Циљ рада је, да се, на основу поменутог случаја мобинга у здравству, укаже пажња на изналажење начина превазилажења овакве социјалне аномалије, уз помоћ превентиве, у виду едукација и оснаживања радног човека, посебно на нивоу државе (државних

институција).

Од метода, коришћена је студија (вишеструког) случаја, уз инструмент интервјуа са председником синдиката лекара, односно са мобингованим представницима синдиката, у смислу сагледавања феномена који се појавио на нивоу јавне управе и администрације, а у сфери друштвених наука. Резултати рада требало би да донесу свеобухватну промену увида у дефиницију и значења феномена, на сврсисходан ниво применљивости, како на нивоу појединца у радној средини, тако и на државној лествици посматрања.

Кључне речи: мобинг, жртва, насилна комуникација, социјално насиље, насиље у здравству, синдикат.

1. УВОД

Јавна управа и администрација, у теорији замисли требало би да дају пример институција са добром свеобухватном и пословном комуникацијом, па би у том смеру требало подесити разматрања и истраживачки приступ у будућности. Како је првобитни модел државне управе или управе као власти, нераскидиво везан са првобитним видом правне државе, он државу привезује управи и одређује је као једну од правних делатности.¹ Тиме, сваки вид злостављања на раду, односно мобинга, представља повреду законитости које држава, као таква, одређује, чиме овакав модел насилне комуникације у државним институцијама захтева посебно указану пажњу. У раду ће бити речи о појму мобинга као патологије, која постоји на нивоу радне организације и правног система, а на примеру случаја насиља у здравству (конкретно, у једном од београдских домова здравља). Како је реч о насилном (патолошком) облику комуникације, овакво сагледавање насиља, кроз истраживање случаја, односи се, пре свега, на подизање квалитета комуникације на нивоу радне средине, првенствено стављајући акценат на поменути здравствени систем у којем, такође, постоји.

1 Д. Миленковић, *Јавна управа, одабране теме*, Чигоја, Београд, 2013, стр. 43.

Терминологско одређење о којем се много писало, преузето је од енглеске речи моб (*engl.to mob* – насртати, насрнути на некога).² Можемо га превести као морално злостављање, психолошко малтретирање, психолошки терор, дакле злостављање на раду или у вези са радом, што је терминологија шведског психолога, немачког порекла, др Хајнца Лајмана (Heinz Leymann). Он је дао прву и најсвеобухватнију дефиницију мобинга, 1984. године, упоређујући термин са непријатељским понашањем, односно неетичком комуникацијом на раду.³

Реч је о старијем социолошком феномену, са именом, новијег доба, које се односи на злостављање на радном месту. Раширен је, као друштвена појава и постоји готово, одувек.⁴ У том смислу, колико год нам се чинио као феномен данашњице, прве доказе постојања мобинга налазимо још у средњем веку.⁵

2. МОБИНГ КАО ОБЛИК НАСИЛНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

Ради се о друштвеном феномену који у основи обухвата, првенствено “непријатељску и неетичку комуникацију, која је на систематичан начин усмерена од стране једног или више лица, углавном ка једној особи”,⁶ те је појави потребно приступити као својеврсној комуникационој патологији, која се може спречити једино перманентном превенцијом, адекватним информисањем и системском едукацијом.

С обзиром да је темељ мобинга, управо комуникацијски шум, као проблем у комуникацији, односно “сметња која може

2 Реч мобинг (*engl. mobbing*) односи се на присилно, па и вулгарно, друштвено деградирање особе, притисак и искључивање из друштвеног живота. У нашем језику нема адекватног термина па се ова реч користи непреведена.

3 У књизи “Енциклопедија мобинга” Х. Лејман даје сада већ познату дефиницију мобинга, објашњавајући термин као: Психички терор у радном окружењу који укључује “непријатељску и неетичку комуникацију”, на систематичан начин усмерену од једног или више лица, углавном ка једној особи...

4 М. Жилић, Ј. Јанковић, “Насиље”, *Социјалне теме*, Загреб, 2016, стр. 69.

5 Више о томе видети у: Р. Радић, “Две цртице о мобингу у средњем веку”, *Годишњак за друштвену историју*, Одељење за историју, Филозофски факултет, Београд, бр. 02/2011, стр. 21.

6 Leymann, S., *The definition of mobbing at workplaces*, Internet, <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>, 24/01/2019

пореметити кохеренцију поруке”⁷ циљ истраживања јесте указати да проблем постоји и у јавним институцијама, дакле јавној управи и администрацији (према неким ауторима, појам јавних служби постаје уједно темељ појма савременог јавног права)⁸ и да га једино кроз правну заштиту и превентиву можемо зауставити. Дакле, потребно је мењати основе комуникације у радном окружењу, како више не би долазило до ове врсте социјалног насиља, посебно у јавним службама.

Ауторка Андреја Костелић-Мартић пише да мобинг постоји од тренутка када постоје људи, потреба за понижавањем других, осећај љубоморе, зависти, па и појединачна жеља за владањем...⁹ Последице мобинга одражавају се, не само на социјално и пословно окружење, него на појединца и његов ментални склоп, пре свега.

У складу са тим, основа оваквог вида психичког злостављања на радном месту, свакако је неасертивна комуникација у којој, шеф или колеге (или заједно) злостављају (понижавају) другог, с циљем угрожавања угледа, што најчешће води угрожавању здравља жртве, а тиме и многих других последица. Узроци појаве мобинга свакако су и лоша радна клима у којој опстају особине зависти, непријатељства, притисци.¹⁰

3. ОДРЕДБЕ ЗАКОНА И КОЛЕКТИВНИХ УГОВОРА

У Републици Србији мобинг је, као појам који се односи на злостављање на раду и у односу са радом, регулисан посебним одредбама Закона о спречавању злостављања на раду.¹¹ Овим законом регулише се, сами појам злостављања и извршиоца

7 О шуму у комуникацији, као једном од елемената конструкције али и ремећења комуникацијског процеса, видети више у: З. Томић, *Комуникација и јавност*, Чигоја, Београд, 2004. стр. 9.

8 Леон Диги, *Преображај јавног права*, Геца Кон, Београд, 1913. стр. 19-20.

9 А. Костелић-Мартић: *Мобинг: психичко малтретирање на радном мјесту*, Школска књига, Загреб, 2005. стр.6.

10 Узроци испољавања мобинга у пракси бројни су па се, као такви, различито посматрају: од неадекватног понашања руководства, недовољно разгарничене надлежности и поделе задатака, преко грешака у руковођењу, потискивања насугласица и конфликта, па до сексуалног мобинга.

11 Закон о спречавању злостављања на раду (*Сл. гласник РС*, бр. 36/2010), Интернет: 27/01/2019

акта злостављања. Тиме, “злостављање, у смислу овог закона, јесте свако активно или пасивно понашање према запосленом или групи запослених код послодавца које се понавља, а које за циљ има или представља повреду достојанства, угледа, личног и професионалног интегритета, здравља, положаја запосленог и које изазива страх или ствара непријатељско, понижавајуће или увредљиво окружење, погоршава услове рада или доводи до тога да се запослени изолује или наведе да на сопствену иницијативу раскине радни однос или откаже уговор о раду или други уговор.”(члан 6.)¹²

Како “правна држава обезбеђује легалитет (законитост)... и како је “делатност државе у вршењу власти регулисана правом, то се и управа јавља као посебна функција државне власти”.¹³ С тим у вези, потребно је, на државном нивоу, обезбедити правилно спровођење закона и уговора, тиме и одредби које се односе на случајеве злостављања на раду.

Одређење ко све може бити извршиоц злостављања, дефинисано је ставом 3. истог члана 6. овог закона. Став је потребно истаћи због бројних недоумица и ради увреженог веровања да је само послодавац/директор онај који мобингује, што свакако није увек случај. Извршиоц мобинга, поред послодавца може бити и предузетник (послодавац са својством физичког лица), лице које је одговорно код послодавца, као правног лица и запослени, односно група запослених код одређеног послодавца (став 3, члан 6.). Ипак, најзаступљенији облик мобинга управо је вертикални, односно злостављање упућено од послодавца или обрнуто, мобинговање послодавца од стране групе радника. Свакако, неретки су примери хоризонталног мобинга, начињеног у релацији запослених који су на једнаком хијерархијском положају.¹⁴

У првобитном ставу наведеног члана Закона, можемо видети да је услов за одређивања формулације злостављања на раду, управо одређени континуитет, односно извесно

12 Према истом закону, злостављање се односи и на подстицање/навођење других на такво понашање.

13 Д. Миленковић, *Јавна управа, одабране теме*, нав. дело, стр. 43.

14 Више о врстама мобинга, према основној подели (ко је жртва, а ко злостављач), видети у: А. Костелић-Мартић: *Мобинг: психичко малтретирање на радном мјесту*, нав. дело, стр. 16.

понављање акта злостављања, да би се, као такво, а према закону, подвело под мобинг. Међутим, из праксе је познато да је одређене радње у пословној средини, довољно учинити једном, да би се нанела велика штета жртви.¹⁵

Поред поменутог закона, одредбе којима се обухвата објашњење мобинга, као и свеобухватне заштите запослених и њихове безбедности на раду, заступљене су и у Закону о безбедности и здрављу на раду.¹⁶

С друге стране, начин рада, функционисања и права синдикалне организације регулисана су одредбама Закона о раду, затим општим – колективним уговором (на нивоу државе) и посебним колективним уговором који важи за сваку посебну грану друштва¹⁷, између синдиката и послодаваца, које заједно потписују, чиме такав документ постаје правно валидан.

Потребно је нагласити одређене забране, које су везане за рад синдиката и тиме неопходне за разматрање ове тематике, посебно када се има у виду њихова законска подривеност, у смислу постулата Закона, посебних и општих уговора. Наиме, притисак, било које врсте, на чланове одређене организације, било да је у питању политичка или синдикална, није дозвољен. Тиме, према Закону о раду, забрањена је свака врста непосредне и посредне дискриминације лица, било да су запослени или траже запослење, а односи се на пол, језик, расу, старост или здравствено стање, трудноћу..., односно било које лично својство (члан 18.) Такође, наводи се да је забрањено и свако узнемиравање као и сексуално узнемиравање (члан 21.), јер би у сваком од ових случајева дискриминације/узнемиравања, лице могло да покрене поступак пред надлежним судом за накнаду, на тај начин проузроковане штете, у складу са поменутиим законом (члан 23.).¹⁸

15 Аутор О. Кићановић писао је да: “Последице резултирају из дела, а не из трајања”. Стога, условљеност континуумом трајања акта, као једног од одређења мобинга, није најлогичнија, с обзиром да је довољна само једна начињена радња злостављања, па да настану последице по жртву.

16 Више видети у: члан 1. и члан 4. Закона о безбедности и здрављу на раду (*Сл. гласник РС*, бр. 101/2005, 91/2015 и 113/2017),

17 Према члану 242, Закона о раду, извесно је да се могу формирати општи и посебни колективни уговори за одређену групу, грану, подгрупу, односно делатност која се закључује на територији Републике Србије..., док се посебан уговор закључује на територији јединице локалне самоуправе или територије (члан 243).

18 Закон о раду, *Сл. гласник РС*, бр. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017,

Поједине забране, као и посебни постулати Закона о раду односе се на начин поступања организације запослених и послодаваца, какве су савет запослених и синдикат запослених, у смислу поштовања ставки које се односе на свако избегавање притисака. У том смислу, “запосленима се јамчи слобода синдикалног организовања и деловања без одобрења, уз упис у регистар” (члан 206.)¹⁹..., а уз потписивање приступнице (члан 207)..., који се оснива у складу са општим актом таквог синдиката (члан 215.).²⁰

Приликом интервјуа, представница синдиката (у то време председник синдиката) напоменула је неопходност поштовања ставки закона и колективних уговора, првенствено, оних које су у складу са законом, чиме је апсолутно забрањено вршити опструкцију рада синдиката, било од стране послодавца или неког правног лица. У складу са поменутим, послодавац, директор, чак и министар немају права да се мешају у њихове унутрашње послове, с обзиром да је синдикат организација која је потпуно независна од послодавца и од политичке странке, што је одредба Кривичног законика.²¹ С тим у вези, уколико неко приступи свесном кршењу овог закона или на други начин покуша да омете политичко, синдикално или неко друго удружење односно деловање грађана и њихових удружења, биће кажњен новчаном или казном затвора.

Поједине ставке које се односе на правилник самог синдиката, а у вези са функционисањем организације, како је навела представница синдиката, веродостојно показују важност синдикалне организације, у смислу подршке и заштите запосленог:

- Свако ко жели да приступи синдикату најпре попуњава приступницу која садржи изјаву да особа одобрава да му се одбија од плате део за чланарину, која је регулисана статутом синдиката. Дакле, запослени ће добровољно

одлука УС и 113/2017.

19 Према члану 238, поменутог Закона о раду, синдикат, као и удружење послодаваца стичу статус правног лица, од дана уписа у регистар, што указује на њихову неоспорну правну валидност, у смислу поштовања закона и других прописа.

20 Закон о раду, исто.

21 Кривични законик, *Сл. гласник РС*, бр. 94/2016, члан 152.

приступити синдикату потписивањем приступнице (члан 121.).²²

- Све приступнице се затим предају овлашћеном лицу које заступа тај синдикат и које мора да обезбеди чување приступница у складу са Законом о заштити података о личности (у којем се подаци о чланству у синдикалној организацији помињу као посебно осетљиви подаци).
- Овлашћено лице затим даје налог обрачунској служби установе да се тој особи одбија чланарина, односно особа се обавештава да је постала члан синдиката. Дакле, одбија се износ потребан за синдикалну чланарину од плате запосленог, а у складу са статутом (члан 126. Посебног уговора).

На исти начин али у обрнутом смеру се врши ишчлањење из синдиката, такође преко овлашћеног лица за ту организацију. Послодавац, треба да поштује услове за учлањење и ишчлањење, као и висину синдикалне чланарине, утврђене актом синдиката (члан 130.)

С тим у вези, “запослени у органу послодавца имају право да слободно образују синдикат, да му приступају, да организују његове органе, утврђују и спроводе програме и активности организације синдиката у складу са Уставом законом, својим статутом и Уговором”.²³ Тиме се, између осталог, омогућује запосленом, жртви мобинга, слобода говора и изражавања мишљења, давања изјава у медијима и слично. На тај начин, а према одредбама закона, представник синдиката постаје особа задужена за предузимање свих потребних мера/радњи које су у циљу поштовања колективног уговора (како општег, тако и посебног), као и за организацију потребне едукације чланова о начинима и мерама препознавања и елиминације мобинга.

Члан 132. Посебног колективног уговора, говори о забрани послодавцу да на било који начин опструира представника запослених/синдиката, у смислу отказивања

22 Члан 121. Посебног колективног уговора за здравствене установе чији је оснивач Република Србија, аутономна покрајина и јединица локалне самоуправе, (*Службени гласник РС*, бр. 1 од 6. јануара 2015)

23 Посебан колективни уговор за државне органе (*Сл. гласник РС*, бр. 25/2015, 50/2015, 20/2018, 34/2018)

уговора о раду или стављања у неки од неповољних положаја, како за време обављања ове функције, тако и по њеном истеку. Сходно томе, дужан је да представнике синдиката врати на послове након истека функције. С друге стране, запослени има право да захтева објашњења од послодавца по питањима од значаја за запослене у здравственим установама (члан 134.), као и да организује штрајк под условима које дозвољава закон и посебни уговор (члан 135.), јер организовање штрајка и учешће у њему не представљају повреду рада (члан 136.). Послодавац нема могућност спречавања штрајка, на основу закона и поменутог уговора.

Посебним колективним уговором за здравствене организације, чији је оснивач Република Србија, аутономна покрајина и јединица локалне самоуправе, регулисани су посебни услови за рад синдиката у здравственим установама у Србији. Према овом уговору, на основу члана 118.: “Запослени код послодавца имају право да, без претходног одобрења, образују синдикат, као и да му приступају под искључивим условима, да се придржавају његових статута и правила”, као и да “има право доношења својих статута и правила, слободне изборе представника”... начина управљања и формулисања акционих програма (члан 119.).²⁴

Када је у питању послодавац, према посебном уговору, треба да обезбеди представнику/представницима синдиката присуствовање седницама, да их обавештава о питањима из своје надлежности, давање мишљења синдикату, одсуствовање са рада, едукативне семинаре, да им обезбеди обављање административних и техничких послова, коришћење канцеларијског простора итд.

Такође, према члану 120. синдикат се не може распустити или обуставити, односно забранити своју делатност, актом послодавца.

24 Посебни колективни уговор за здравствене установе чији је оснивач Република Србија, аутономна покрајина и јединица локалне самоуправе, члан 118. и 119, исто.

4. ПРИКАЗ СЛУЧАЈА МОБИНГА У ЗДРАВСТВУ

- Постоји одређени вид злостављања на радном месту у здравственој установи у Београду;
- Запослени су свесни постојања мобинга у организацији;
- Спровode се активности за спречавање узрока и отклањање последица мобинга.²⁵

4.1. Приказ случаја

Интервју је започет причом о синдикату као организацији која традиционално врши заштиту радника и њихових права на раду. Директорка дома здравља је из непознатог разлога вршила опструкцију рада синдикалне организације на следећи начин: У сарадњи са обрачунском службом најпре је престало одбијање чланарине неким од чланова синдиката, а да председница синдиката о томе није била обавештена. Такво поступање доводи чланове у недоумицу, а читаву организацију у неповољан положај. Такође, вршио се притисак на поједине чланове синдиката како би се приморали на ишчлањење, тачније да сами (добровољно) напишу молбу, односно обрате се председнику синдиката ради ишчлањења. У случају да то нису били спремни да ураде, стављали су их на такозвану “црну листу” или су им нудили неки од видова награде уколико то учине. Дакле, вршен је својеврсни притисак, како вербални, формама присиле, тако и условљавањем на радње које нису у складу са Законом и уговорима, општим и посебним.

Када су у питању резултати тако вршених претњи, евидентирано је да су се из организације ишчланиле личности које су и саме биле жртве мобинга, угњетавани и условљавани, дужи временски период, па тиме и врло ослабљени, што је свакако, једна од последица мобинга, као неоспорно, врсте социјалног насиља, у свим својим елементима. С тим у вези, насиље, је, психолошки али и социјални феномен, па се мобинг јасно сагледава као облик насиља у социјалној

25 Када је у питању методологија рада, ова студија случаја сачињена је на основу интервјуа са тадашњом председницом Извршног одбора Синдиката лекара и фармацеута Србије, дана: 29.02.2012. године

средици.²⁶ Питање које се поставља, на нивоу моћи емоција над менталним животом, јесте: “на који начин постајемо до те мере ирационални.”²⁷

Квантитативно мањи опсег запослених поступио је коректно и ишчланило се из синдикалне организације, уз образложење да су били притиснути од стране надређених и да сматрају да је у реду да се то председници пријави. Већи број притиснутих чланова се ишчлањивао у одређеном континуитету. Утврђено је да се ради о неправилностима на раду које треба хитно исправити, па је један од начина борбе синдиката, било и давање изјава за штампу о истом. На основу поменутог вршења недозвољених радњи присиле, тадашња председница синдиката отпочела је борбу против неправичног и неетичког понашања надређене.

Имајући у виду надлежност коју је имала, поменута председница је водила борбу, залажући се да, заједно са истомишљеницима, отклони недолично понашање и доведе до решења овог случаја. Тиме је, најпре тужила директорку за мешање у унутрашње ствари синдиката; затим за вршење опструкције рада (не само синдиката него и других организација); за злоупотребу службеног положаја; за фалсификовање докумената. Она је, притом, сматрала да је ефикасније написати кривичну пријаву на основу наведених тужби, него за мобинг. Оваква одлука донета је из разлога што, имајући у виду тадашње стање у Србији (да поред донетог закона још увек није обављено квалитетно суђење за случај мобинга), сматрала је за целисходније, написати тужбу за наведене акте директорке дома здравља, иако је јасно да се ради о случају мобинга на раду.

Организација тадашњег синдиката фиктивно је укинута јер је укинута и право синдикату на заштиту својих права. Поред тога, председници синдиката одузета су сва права која јој припадају, а која произилазе из Закона о раду и из колективног (и посебног) уговора о раду. Синдикату су одузете

26 Аутор Д. Симеуновић, у делу *Теорија политике 1. део*, наводи да насиље, има “поред рационалне и ирационалну, нагонску и активну страну, која израћа из особености људске природе или из условљености ситуационог реаговања на средину која окружује субјекат насиља.” Тиме је мобинг, евидентан вид социјалног насиља.

27 Д. Големан, *Емоционална интелигенција*, Геопостика, Београд, 2009, стр. 15.

просторије за рад, новчана надокнада и сва друга овлашћења и помоћна средства која му, по закону припадају. Организација је поднела тужбу Управном суду. Спор је добијен, међутим Министарство за рад и социјалну политику²⁸ одступило је од давања решења о регистрацији и поновном отварању рачуна синдиката након што је укинут. Активности тадашње председнице синдиката лекара и фармацеута, престале су још почетком 2016. године, након десетак година залагања за заштиту и решавање проблема запослених у здравственом систему. На основу описаног, епилог иде у смеру латентног укидања простора за постојање квалитетног синдиката, као организације која постоји ради помоћи у правима запослених у систему, што имплицира неопходност поновног сагледавања стања и опстајања (и јачања) правне заштите запослених од последица мобинга.

5. РЕЗУЛТАТ

Из описаног види се да су у питању озбиљне неправилности на раду и вршење опструкције рада, односно злоупотребе положаја у структури организације. Како је појам мобинга још увек релативно нов код нас, ниједан судија није едукован за адекватно суђење, на нивоу примера на раду, што отежава ситуацију, не само у државним институцијама него и у целокупној држави.

С обзиром да се Закон о спречавању злостављања на раду, до скоро није довољно јасно разматрао и узимао у обзир на нивоу државе, (а на основу забележених резултата суђења и њихових разјашњења), готово је било немогуће предвидети период разрешења једног оваквог случаја. Како се мобинг дефинише као низ негативних активности, усмерених против појединца или групе на радном месту, јасно је да се овде радило о случају мобинга, односно угњетавања од стране надређеног. Похвално је, међутим, што радници нису устукнули пред појавом вертикалног мобинга у једној од државних установа. Тиме, потребно је да запослени пораде првенствено на личном ставу. Дакле, потребно је бити професионалан и колегијалан,

28 Министарство за рад и социјалну политику једина је институција у којој се може установити репрезентативност неке организације или удружења.

али и имати став који не дозвољава да се неадекватно понашање мобера, уколико постоји, настави. У том смислу, запослени неће постати жртва или остати посматрач, већ ће правовремено реаговати онако како доликује затченој ситуацији.

У складу са тим, неопходно је заједничко залагање државе и представника запослених и послодаваца, у смислу превазилажења овакве социјалне аномалије. Једино тако, омогућиће се раст и развој друштва на нивоу пословног окружења, као социјалног миљеа у којем се мобинг појављује.

6. БОРБА ПРОТИВ МОБИНГА НА НИВОУ ДРЖАВЕ

Када је реч о постојању изазова мобинга у нашој држави, против ове појаве може се реаговати на следећи начин:

Најпре, потребно је тражити медијацију, односно посредовање у мобингу које представник синдиката може затражити за запосленог, у смислу изналажења особе (медијатора) који ће бити задужена за посредовање. У случају да медијација не да резултате, приступа се тужби суду. Наиме, када је у питању вертикални мобинг може се тужити директно судији, али уз приложено образложење и давање веродостојних доказа. У том случају, треба одмах реаговати и истог момента радити на доказивању злочиначких активности које су вршене на раду. Притом, важна је улога одабраног лекара да би се доказало да ли је у питању болест или последице злостављања на раду, које су готово неизбежне у ситуацијама доживљеног мобинга.

Када посматрамо ситуацију у Србији, најчешћи облик виктимизације, поред насиља у породици, јесте насиље на раду. У оквиру насиља на радном месту, највише запослених се, према подацима Службе Виктимолошког друштва Србије²⁹ обраћало због психичког злостављања (подаци су из 2008/2009. год.). У складу са тим, у оквиру Виктимолошког друштва, 2003. године основана је Служба ВДС инфо³⁰ за жртве криминалитета, али и насиља на раду. Помоћ се пружа у виду емотивне подршке, упућивања на одговарајуће службе, институције, установе,

29 Интернет, <http://www.vds.rs/PodrskaZrtvamaMenu.htm>, 30/01/2019

30 Интернет, <http://www.vds.rs/PrimerOobracanjaSluzbiVDSInfoIPZ.htm>, 30/01/2019

појединце који им могу помоћи у зависности од ситуације, као и у виду давања информација о њиховим правима и начинима како да их остваре путем правних средстава.

С обзиром да су психичке последице злостављања на радном месту све чешћи разлог због којег се пацијенти обраћају за стручну помоћ, неопходно је стварање удружења и саветовалишта против мобинга, ради пружања психолошке, медицинске и правне подршке жртвама. Свакако је потребно дубље залагање стручњака, попут психолога, лекара породичне медицине, психијатара, правника и представника синдиката, који ће и поред донесених закона и колективних уговора, реаговати стручно, пружајући адекватнију помоћ жртвама мобинга.³¹

7. НАЧИНИ ПОМОЋИ ЖРТВАМА У СРБИЈИ

Истражујући релевантне ауторе у поменутој области, на нивоу теорије али и праксе, изналазимо да још увек није много урађено на санирању ове врсте друштвене патологије. За разлику од Србије, европске државе су видно порадиле на санирању изазова мобинга и свеокупном подизању квалитета (живота) и рада.³² Да би се искоренила, потребно је радити на уочавању првенствено узрока појаве, а потом приступити лечењу последица, уколико се појаве. С тим у вези, начини помоћи жртвама мобинга у Србији, уколико до тога дође, првенствено су јасна и правовремена комуникација о томе, односно истицање проблема на нивоу појединца, колектива и државе. Потребно је изложити насталу појаву надлежним лицима који ће приступити случају и посаветовати жртву о начинима адекватног поступања у конкретној ситуацији, а у складу са околностима у којима опстаје. У том случају, стручну помоћ може пружити Републичка агенција за мирно решавање радних спорова, који акцентирају појединачан случај, објашњавајући поступке, почевши од пријаве самог случаја па до решења спора у мирним условима, уколико је

31 Евидентно је да у нашем окружењу термини мобинг, мобер и жртва мобинга још увек нису довољно истражени, иако неоспорно постоје у пословним срединама. Људи у Србији трпе мобинг, а да притом са самом терминологијом и дијагностиком нису упознати.

32 Видети више на: Интернет, <https://www.eurofound.europa.eu/country>, 29/01/2019

то могуће спровести (па до тужбе, уколико је неопходна). На њиховом сајту³³ налази се бесплатан СОС телефон који служи пружању саветодавне помоћи. Жртвама мобинга омогућено је информисање, али и позив, односно обраћање адвокатима, путем сајта организације – *Стоп мобинг*.³⁴

8. ЗАКЉУЧАК

Феномен мобинга, како је разматрано, односи се на злостављање на раду и као такав, опстаје у виду облика патолошке комуникације која се одвија у пословном окружењу, међу пословним актерима. Подразумева специфично понашање, у којем једна особа или више њих, дуже време, психички злоставља или понижава колегу, са намером угрожавања угледа, части, достојанства, интегритета личности (Лејман). Тиме је, као друштвена појава, јасно дефинисана и видљива у свом испољавању.

У савременим условима глобализације опстаје неедукован менаџмент, често недорастао савременим токовима руковођења и управљању људским ресурсима као једним од темеља доброг функционисања организације. Дobar менаџерски кадар потребан је, не само у виду истицања важности квалитетне корпоративне културе, већ и професионалне комуникације, нарочито у савременим условима пословања. У том смислу, неопходна је едукација и спровођење тренинга комуникационих вештина, важних у савременим условима рада. Исти закључак односи се на функционисање приватних али и државних институција, које полако добијају квалитетан руководећи кадар, у смислу нових генерација запослених као и технолошки поткованије корпоративне културе која полако улази у њихов рад. У таквим условима пословања нема места за социјалну отуђеност и деколективизацију, где влада нетолеранција и мањак асертивне комуникације.

Како се за мобинг, са сигурношћу може рећи да представља “хроничну болест” савремене цивилизације,³⁵ јасно је да

33 Видети више на: Интернет, <http://www.ramrns.gov.rs/>, 28/01/2019

34 Видети више на: Интернет, <https://mobing.rs/category/aktivnosti/>, 28/01/2019

35 С тим у вези, на креирању и одржавању система превенције и заштите, морали би поради, не само држава, већ и сви релевантни социјални актери, попут синдиката и других

законска регулатива, треба да се води потребом успостављања ефикасног система заштите, како би се спречио сваки вид вршења притисака на запосленог. То најпре подразумева превенцију, као најбитнији део борбеног арсенала против мобинга, затим пружање основне заштите запосленом, као једне од најбитнијих дужности послодавца у стварању здраве и сигурне радне атмосфере па све до гаранције запосленом да ће се остварити правна заштита у ефикасном судском поступку, уколико до мобинга дође. Такве мере заштите, присутне су тренутно само на теоријском нивоу и у одредбама закона, па их је потребно поставити на ниво практичне примене, у датој ситуацији. Уз овакве мере приступило би се нормалнијој корпоративној средини у којој се злостављање не толерише.

ЛИТЕРАТУРА

- Големан Данијел, *Емоционална интелигенција*, Геопетика, Београд, 2009.
- Диги Леон, *Преображај јавног права*, Геца Кон, Београд, 1913.
- Жилић Марија, Јанковић Јосип, “Насиље”, *Социјалне теме*, Загреб, 2016.
- Костелић Мартић Андреја: *Мобинг: психичко малтретирање на радноме мјесту*, Школска књига, Загреб, 2005.
- Миленковић Дејан, *Јавна управа: одабране теме*, Чигоја, Београд, 2013.
- Радић Радивој, „Две цртице о мобингу у средњем веку“, *Годишњак за друштвену историју*, 2, 2011, Одељење за историју, Филозофски факултет, Београд.
- Симеуновић Драган, *Теорија политике I. део*, Удружење “Наука и друштво” Београд, 2002.

професионалних удружења запослених, као и послодаваца и невладиних организација које су задужене за заштиту радника и уопште, људских права. Више о томе видети на сајту Виктимолошког друштва Србије: Интернет, <http://www.vds.rs/Realizovanalstrazivanja.htm>, 01/02/2019

- Томић Зорица, *Комуникација и јавност*, Чигоја, Београд, 2004.
- Закон о спречавању злостављања на раду, *Службени гласник РС*, бр. 36/2010.
- Закон о безбедности и здрављу на раду, *Службени гласник РС*, бр. 101/2005, 91/2015, 113/2017.
- Закон о раду, *Службени гласник РС*, бр. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017, одлука УС и 113/2017.
- Кривични законик, *Службени гласник РС*, бр. 94/2016.
- Посебан колективни уговор за државне органе *Службени гласник РС*, бр. 25/2015, 50/2015, 20/2018, 34/2018.
- Посебан колективни уговор за здравствене установе чији је оснивач Република Србија, аутономна покрајина и јединица локалне самоуправе, *Службени гласник РС*, бр. 1, јануар 2015.
- Laymann, Heinz: Mobbing and Psychological Terror at Work Places, Violence and Victims, 5 (1990)
- Leymann, Se, The definition of mobbing at workplaces, <http://www.leymann.se/English/12100E.HTM>, 24/01/2019
- <http://www.vds.rs/PodrskaZrtvamaMenu.htm>, 30/01/2019
- <http://www.vds.rs/PrimerObracanjaSluzbiVDSInfoIPZ.htm>, 30/01/2019
- <https://www.eurofound.europa.eu/country>, 29/01/2019
- <http://www.ramrrs.gov.rs/>, Интернет: 28/01/2019
- <https://mobing.rs/category/aktivnosti/>, 28/01/2019

Ljupka Katana

**VIOLENT COMMUNICATION FORMS:
(CASE STUDY OF MOBBING IN HEALTHCARE, IN THE
PERIOD FROM 2012-2018)**

Resume

The subject of this work is the problem of mobbing, seen through the analysis of the impact of this phenomenon on a person in the working environment. In particular, this case of harassment at work, in public administration is analyzed, specifically in health centers in Serbia and, in particular, in Belgrade. Mobbing is a type of social violence, but also a form of violent communication, so the case is presented in the paper is an example of a violent form of communication in the state (public) administration. Some of definitions of mobbing are, also covered in this paper, as well as the current ways of combating mobbing in Serbia. All that through the definition of the concept of mobbing from the level of psychology (psychological determination of aggression), that is, the aforementioned violent behavior that leads to this phenomenon in public institutions, and through a concrete example in health care. The aim of this paper is paying attention or finding ways of overcoming such as social anomalies, with the help of prevention, in the form of education and empowerment of the working man, especially at the state level (and state institutions). The interview instrument was used, as a method, in terms of the perception of the phenomenon that appeared in the public administration, and in the field of social sciences. The results of this work, based on the aforementioned case of mobbing in healthcare, should bring a comprehensive change in the insight into the definition and meaning of the mobbing phenomenon, to the usefulness of the applicability, both at the individual level - in the

working environment, as well as on the national scale of observation.

Keywords: mobbing, victim, mobber, violent communication, social violence, violence in health, harassment at work.

* Овај рад је примљен 15. маја 2019, а прихваћен за штампу на састанку редакције 1. октобра 2019.