

<http://www.MaturskiRadovi.Net>
<http://www.maturski.net>
<http://www.diplomski-radovi.com>
<http://www.prevodim.com>
<http://www.seminarskirad.org>
<http://www.seminarskirad.info>

Семинарска работа по предметот Менаџмент на човечки
ресурси на тема:

МОБИНГ

Содржина

Вовед	1
1, Воведни напомени	2
2, Причинители на мобингот	5
3, Пример за мобинг	7
4, Видови	11
5, Конкуренцијата и мобингот	13
Заклучок	14

Користена литература

Вовед

Многу малку внимание посветуваме на меѓусебните релации од социјален аспект и негативните појави во оваа сфера кои често оставаат психички последици на личностите. Изразот Мобинг ни се чини како нов и непознат, но кога ќе го разгледаме неговото објаснување сфаќаме дека таква „активност“ веќе сме забележале во својата околина или (нажалост) почувствувале на своја кожа. Само не сме знаеле дека се вика така.

Мобингот е термин за психичко насилство на работното место, што може да го трпите од претпоставен или од група колеги. Вознемирувањето и злоупотребата може да имаат многу сериозни последици и за жртвата и за работната средина. Најчест проблем е малтретирањето од шефот, изразено преку секојдневно навредување, омаловажување, преместување на пониско и на послабо платено работно место или свесно поставување на работни задачи за кои работникот не е квалификуван да ги извршува и не се на неговото интелектуално ниво.

Искуствата од околните земји покажуваат дека најчести жртви на мобингот се жените. И во Хрватска и во Србија се реализираат програми за жртвите на мобинг, додека кај Хрватите веќе е во процедура во Саборот донесување закон за заштита на жртвите од мобинг.

1, Воведни напомени

Мобингот е теоретски и практично емоционален терор на групата врз единката. Ваков вид на насилство најчесто се сретнува во професионалното опкружување и во секоја друга ситуација каде постои чувство на припадност кон група (чопоративност) - политичка, општествена, класна, социјална, етничка... и по правило има реперкусији од сите наведени аспекти во однос на загрозената единка. Во ситуации каде личноста е жртва на мобингот, таа губи секаков јавен интегритет и лична стабилност па станува објект на насилство од групата која потоа тоа насилство го врши без да размислува за потеклото на анимозитетот кон својата жртва, изразувајќи го тој анимозитет и со негативни реакции кон секој облик на социјално изразување на жртвата.

За да има мобинг, потребно е да има група и чувство за припадност кон истата. Мобингот ретко се случува во по број мали социјални групи, а најзастапен е кај припадниците на поголемите групи без оглед на образовните, професионално-стручни или било кои профили на личности. Најчесто мобингот го започнува еден припадник на групата, по правило оној што има претходно утврден некаков авторитет во таа група кој му гарантира заводливост на почетната идеја, а поради тоа што од некоја своја лична причина се чувствува загрозен од страна на идната жртва. На тој начин, без никаква објективна причина „загрозената“ единка станува целат на својата избрана и покасно гилотирана жртва.

Неопходно е мобингот да се одржува во правилни временски интервали, за да има разорен ефект врз жртвата. Се појавува или фреквентно (повеќе напади за многу кратко време од сите посредници кои прифаќаат и применуваат една иста конструкција за разорување на единката) или во подолг временски период (константно подгревање на една иста идеја онолку долго колку што ќе биде потребно за жртвата повеќе да не покажува воља за опстанок). За одржување на мобингот доволна е и само една личност која ќе биде истрајна во намерата за уништување на личноста на својата жртва, дури и тогаш кога групата ќе изгуби интерес или најде друга занимација.

Таа личност продолжува во секоја ситуација да ја тероризира жртвата и со тоа ја одржува опсесијата за насилство врз единката дури и кога на групата тоа веќе не и е атрактивно.

Најтешко за жртвите е кога ги оптоваруваат со измислени сексуални интриги, им се закануваат и физички, па и сексуално ги напастуваат.¹ Но, правниците укажуваат дека во согласност со законските одредби, еден од условите за тортурата да се оквалификува како мобинг, е таа да се одвива во подолг временски период од најмалку шест месеци.

Мобингот е длабок и сериозен проблем кој, освен жртвите, ги засега и работодавците, кои во одредни ситуации најчесто и не знаат што им се случува на вработените. Германските компании пресметале дека случај на мобинг може да ги чини 30-50.000 евра годишно, што е резултат на непродуктивноста на работното место на вработен, жртва на мобинг-однесување. Тоа се практикува најчесто во лошо организирани компании, кои ги водат неспособни или беспомошни и неуспешни менаџери. Затоа предупредуваат дека тоа е приказна во која нема победници. Жртвата на крајот или ја напушта работата или е сосема непродуктивна за компанијата. Во скандинавските земји се направени истражувања кои покажуваат дека постојат голем број варијации на мобинг-однесувањето.

Првото македонско Мобинг здружение кое функционира во Регионалниот синдикален совет Куманово спровело анкета на 510 вработени во јавните и прватните претпријатија за да се утврди колку мобингот (социјално-медицински феномен на морално малтретирање на работното место) е присутен во Македонија.

¹ www.tripleslearning.com

Терминот мобинг се употребува за однесувањето помеѓу вработените во рамките на организацијата, а претставува повторено несоодветно и неразумно однесување насочено кон одреден вработен или група на вработени и претставува опасност за нивната сигурност и здравје.

Всушност претставува емоционален напад врз личноста на работното место, од страна на колегите, претпоставените, подредените и/или членови на тимот. Честопати крајната цел на ваквото непријателско однесување е да ја натераат личноста да ја напушти организацијата. Покрај терминот мобинг се употребуваат и термините bullying, психички терор или агresiја, непријателско однесување на работа, доживеана траума на работното место, неучтивост, емоционален напад. Мобингот е најголемиот стрес што личноста може да го доживее на работното место.

Секое однесување кое што е потенцијален напад или навреда може да се идентификува како опасност за безбедноста и здравјето на личноста (вработениот). Мобингот може да се развие до тој степен што нападот или навредите се зачестени и секојдневни што дури стануваат и дел од културата на работното место.

2, Причинители на мобингот

Секогаш не е лесно да се идентификува причината за појава на мобинг, а честопати станува збор и за комбинација на повеќе причинители за присуство на оваа појава помеѓу вработените во рамки на организацијата. Најчести причинители се следните:

- Организациската култура толерира или преминува преку однесувања како што се: закани, вознемирување, малтретирање на одреден вработен или користење на навредлив јазик во комуникацијата

- Настанати промени на работното место, сменети работни задачи, промени во организациската структура

- Не прифаќање на нововработен

- Постојење на предрасуди за одредена малцинска група

- Предрасуди кон одредена култура, религија или политичка припадност

- Слаби интерперсонални и комуникациски вештини на нападнатата личност и станува мета на исмевање и психичка злоупотреба

- Употреба на алкохол или дрога

Штетата која што мобингот може да ја направи во рамките на една организација зависи од интензитетот на карактеристичното однесување насочено кон конкретната личност, како и од карактерот и издржливоста на самата личност. Менаџерите, претпоставените мора да внимаваат дали во нивната организација постои однесување кое што може да се идентификува како мобинг.

Организацијата може да има директна и индиректна штета која што може да биде предизвикана од страна на феноменот наречен мобинг. Многу е веројатно дека личноста која што е жртва на мобингот не ќе може долго време да ја поднесува психичката тензија и полека но сигурно ќе доведе до напуштање на работното место.

Тогаш, организацијата има директна штета од мобингот, односно се наоѓа во ситуација да има дополнителни трошоци за процесот на регрутирање на нов кадар за испразнетото место и трошење на ресурси за обука на новодојдениот вработен. Доколку мобингот е веќе дел од организациската култура никој не може да гарантира дека и нововработениот нема да се соочи со не прифаќање и многу е веројатно дека и тој ќе биде следната жртва на мобингот. На индиректен начин мобингот влијае на не ефикасното извршување на работните задачи, што во голема мера влијае на продуктивноста и исполнувањето на организациските стратегии.

Штетата која што ја прави мобингот врз личноста најмногу е од психичка природа. Личноста станува напната, се чувствува отфрлено, под стрес е, не се чувствува пријатно кога оди на работа бидејќи е во исчекување нешто да се случи, а се тоа влијае на ефикасното извршување на работните задачи.

Психолошки терор кој поединец или група го спроведуваат над некој вработен со цел да го елиминираат од колективот и со тоа да ја намалат конкуренцијата во своето работно опкружување е нова болест во бизнис светот позната под име мобинг.

Сопки, интриги, подметнување на работното место станаа секојдневие во поголемите фирми. Доколку поединци тоа го прават од здодевност може да стане забавно, но ако смислено режираат ваква ситуација за да му наштетат на колегатата или колешката а тоа трае подолго од шест месеци и со секојдневно малтретирање го доведат во ситуација да го напушти работното место, тоа стручно, со медицинска и социолошка терминологија на запад се нарекува мобинг.

Тие овој феномен го истражуваат подолго време. Според германскиот психолог Лејман мобинг е психолошки терор кој поединец или група го спроведуваат над некој работник со цел да го елиминираат од колективот и со тоа да ја намалат конкуренцијата во своето работно опкружување. Ваквото однесување на поединци или групи во некоја фирма тој го споредува со однесувањето на некои животински врсти кои се здружуваат против еден свој член, го напаѓаат со цел да го истераат од заедницата во која тој се наоѓа. Понекогаш тој прогон предизвикува сериозни здравствени заболувања кај личноста над која се врши.

3, Пример за мобинг

Методите кои се применуваат за ваква врста на насилство на работното место и кои ги дефинира терминот Мобинг постоеле отсекогаш , но додека порано биле иницирани од друга мотивација , поради законската неможност да отстранат (несоодветен) вработен , поради синдикалните договори и сл. во “новиот поредок” тие добиваат страшни димензии и техники што се граничат со очигледен терор врз вработените. Работниците најчесто незаштитени од синдикат или компаниски професионалец (психолог) , многу брзо се принудени да го напуштат работното место, пред се во корист на сопственото здравје, углед и позиција .

Кај нас со овој феномен никој конкретно не се занимава, иако одредени социолози се обидуваат да ја следат колективната и поединечна психоза во работните средини.

За илустрација еве како изгледало во пракса вршење на мобинг или уште подобро „босинг,, (мобинг кој го врши сопственикот или менаџер) во најголемата светска коцкарница во Лас Вегас: Надзорникот во едно од големите казина со над 3000 вработени во смена добива налог од сопствениците да го „подмлади,, персоналот посебно жените, од причини што таму можат да работат додека се чувствуваат работоспособни. Вработените биле заштитени со синдикални договори а бројот на жени меѓу нив не бил за потценување.

Како не постоел легален начин да ги избрка од работа , тој смислил начин: Заради усогласување на елементите на брендот на хотелот , меѓу другото воведува нови униформи за целиот персонал кој е во контакт со гостите : мини сукњи и блузи со непристојно длабоки деколтеа . После краток период 90% од „непожелниот,, персонал сам ги напушта работните места од причини што се чувствувале непријатно во новата униформа а немале основа да се спротивстават на легалната одлука за промена на униформа.

Тероризирањето на работното место остава силни последици врз душевното и телесно здравје на жртвата. Со модернизација на стопанството, глобализацијата, со промена на сопственичката структура и со премин од социјалистички на капиталистички модел на работење на претпријатијата, се јави потреба големите и

оние не толку големи фирми да воведат ново работно место сектор за човечки ресурси кој е задолжен за хармонизација на работната средина и има должност вработените да ги направи среќни во фирмата во која работат.

Во Хрватаска, земја со слична транзициска судбина како нашата веќе се детерминирани мобери- работници кои ги малтретираат другите работници и жртви кои поради тоа патат. Поради тоа во оваа држава во тек е воведување на законски процедури и санкции за сузбивање на оваа појава.

Ова не е без причина. Социопсихолозите пресметале дека фирмата во која се појавува овој социјално медицински феномен трпи огромни штети.

Поради нервоза, намалена работна способност, чести боледувања, грешки во работата, работникот кој е под влијание на вакво психолошко и физичко малтретирање и нанесува директна штета на фирмата која се движи од 30 до 100 илјади долари годишно.

Германците пресметале дека еден работник изложен на мобинг во период од три месеца, има намалена продуктивност на работното место која ја чини фирмата 25 илјади евра. Ако неговото малтретирање продлжи и во наредните три месеца, вкупната штета во текот на едно полугодие ќе се зголеми на 75 илјади евра.

Психолошки терор во некоја бизнис заедница подразбира непријателска и неетичка комуникација која од страна на еден поединец или група работници е насочена воглавно кон поединец и тој поради мобинг е ставен во беспомошна ситуација и не може да се одбрани. Тоа трае со денови што резултира со појава на психосоматски заболувања поради кои ја губи работната способност па е принуден сам да го напушти работното место или работодавецот го отпушта од фирмата поради непродуктивност.

Големите и модерно организирани фирми во Македонија како што се Космофон, Скопска пивара, Макпетрол, Тутунска банка и др. воведуваат сектор за човекови ресурси. Според оние кои ја проучувале оваа појава еве како изгледа тој меѓусебен однос помеѓу напаѓачот и жртвата на работното место. Претпоставениот или група во фирмата која решила да го уништи и избрка својот колега во почеток му ја ограничува можноста да го изрази своето мислење. Жртвата се прекинува во муабетот, колегите почнуваат да не го

приметуваат на работното место, не приметуваат кога тој ќе им даде некаков знак со рака, не му отпоздравуваат, групата околу него комплетно го игнорира, поради што жртвата се изолира и е подложна на стрес. Во втората фаза колегите не ја информираат жртвата за случувањата во колективот, не ја покануваат на состаноци т.е. ја игнорираат. Почнува напаѓање на нејзината репутација, се измислуваат критики, приговори за нејзината работа, се упатуваат навреди, претерани контроли, почнува казнување, на жртвата и се одзема телефонот, службениот автомобил, и се задаваат задачи кои не се адекватни на нејзината квалификација, се одредуваат несоодветно кратки рокови за извршување. Крајна цел е да се принуди личноста да направи сериозна грешка во работата.

Ако ова трае повеќе од шест месеци кај жртвата се јавуваат здравствени проблеми за кои нема да и се дозволи користење на годишен одмор или боледување, а понекогаш се оди дури и до сексуално вознемирување.

Мобингот најчесто се јавува во Америка каде од четири вработени еден станува жртва на мобинг. Во Велика Британија од осум вработени еден, а според истражувањата направени во 2000 година во Европа 9 проценти од населението или 13 милиони работници биле мета на мобинг. Во Холандија од вкупниот број на вработени 14 проценти биле изложени на вакво малтретирање, во Финска 15, Шведска 12, Белгија 11, Франција и Ирска 10, Данска 8, Германија и Луксембург 7, Австрија 6. Најхармонични односи меѓу вработените владеат во Грција и Шпанија каде само 5 проценти од вработените се погодени од мобинг и Италија и Португалија се 4 проценти.

Поради ова во повеќето европски земји мобингот, односно малтретирањето на работното место стануваат и законски казниви. Моберот е кривично одговорен, а жртвата може да бара оштета за нанесената биолошка штета.

Потенцијални жртви на мобинг се најкреативните работници ²во една фирма, луѓе што први забележуваат одредени неправилности во работењето на фирмата, личности што бараат поголема самостојност во работата, младите мајки, инвалидизирани лица, како и млади тукушто вработени лица. Токму овие личности

² Интернет издание на весникот Капитал

моберите ги доживуваат како конкуренција која треба да се елиминира или да се уништи.

Б.Г. бил асистент на еден од факултетите на универзитетот Кирил и Методиј. Откако одлучил да магистрира вон земјата и да се врати на своето работно место станал жртва на својот професор. Поради повредена суета професорот решил по секоја цена да го избрка од работното место. Почнал да го омаловажува пред студентите и континуирано како единствена работна задача му наредувал да му ја брише таблата. После година дена, младиот асистент бил принуден да си побара друга работа.

М.Н. работел во безбедносните структури. Од своите колеги и претпоставениот почнал да трпи малтретирање кое после неколку месеци резултирало најнапред со одземање на службениот автомобил, потоа одземање на службениот мобилен телефон, бркање од заедничката канцеларија, криење документи, некомуницирање, не повикување на важни состаноци. Резултатот бил смена од работното место на пониско скалило.

Рехабилитација доживеал дури кога повисоките структури откриле дека се работи за класичен пример на мобинг.

За наједноставно дефинирање на моберот ќе кажеме дека тој функционира по принципот да поттикнува страв и убедување дека може да биде успешен само ако другиот го направи неуспешен. Тој жртвата ја доживува како конкурент од кој што мора да се ослободи, додека пак жртвата моберот го доживува како препотентен. Правило е, меѓутоа, дека позади препотенцијата секогаш стои некоја импотенција, во најширока смисла на зборот и дека моберите се најчесто незадоволни од некоја друга област од својот живот.

Експертите како примерот на мобинг во европските земји го пронашле во областа психопатологија, додека пак во земјите од нашиот регион најчесто се појавува како последица на хаотичното економско и политичко опкружување. Домашниот мобер е чедо на дивата транзиција, “новиот газда“ без деловна етика, за кого работниците претставуваат чист трошок.

4, Видови

Вертикален: Претставува психички терор кој наредените го користат врз вработениот, или обратно, што поретко се случува, кога вработените ќе се насочат кон претпоставениот.

Хоризонтален: Се одвива помеѓу вработени со исто хиерархиско ниво и може да биде вршен од страна на поединец или цела група.

Стратешки: Овој вид на мобинг се појавува како резултат на одговор на управувачкиот тим за спроведување на организиран мобинг. Целта е одредена група на работници да побараат отказ пред да се сетат да побараат зголемување на платата или некоја друга погодност од компанијата. Во групата непожелни можат да се пронајдат и оние кои што не се прилагодиле на одреден корпоративен модел.

Емотивен: Се одвива на лично ниво и се покренува од страв, завист, чувствителност, загрозеност и злоба и најчесто е насочен кон личности кои ги истакнуваат своите способности или личните квалитети.

Колку и да е сериозен по своите последици, мобингот започнува со своите активности кои делуваат збунувачки, пред истите да станат загрижувачки. Првите сигнали дека нешто не е во ред можат да се воочат преку промената на комуникацијата. Меѓутоа не е секогаш лесно да се оцени што значи пораката која треба да се прочита меѓу редови.

Мобингот продолжува на тој начин што жртвата ја заобиколуваат информациите кои стигнуваат до другите вработени, никој не го повикува на задолжителните состаноци и собири, а кога се исплаќаат платите, кај неговото/нејзиното име намерно се греша кога станува збор за износот. Во вообичаени методи спаѓаат и контролата на кредитирање на личностите изложени на мобинг, нивната работа е цело време “под лупа“ и изложен е на критики, а

результатите по правило се обезвреднуваат. Жртвата станува предмет на оговарање и подсмев и се потешко се снаоѓа во работното опкружување, бидејќи никој не и верува и самата започнува да се помирува со сликата на реалноста. Понекогаш дури жртвата сама е склона кон себеобвинување и може долги години да го трпи малтретирањето, барајќи ја грешката во себе и не разбирајќи што се случува се додека не дојде до тешки здравствени проблеми. Дури и во тој случај жртвите често својата здравствена состојба не ја поврзуваат со мобингот.

Како да го победите противникот од пеколот

Да имате конкурент од пеколот, кој што пазарниот натпревар го сфаќа сосема лично, како дарвинистичка борба на живот и смрт, не е лесно. Тоа е феномен што лесно може да е дефинира како конкурентски мобинг.

5, Конкуренцијата и мобингот

Иако дефиницијата на мобингот обично вклучува соодноси: работодавец-вработен и вработен-вработен, нејзината содржина ни дозволува ваква кованица. Методите со кој што конкурентот врши мобинг исто така се многу слични на некои од симптомите на “вообичаениот” мобинг на работното место: напад на личната и професионалната репутација преку измислени приказни, озборувања, исмејување обично на еден конкурент-жртва. Конкурентот-жртва сака да се изолира од остатокот на заедницата, не го покануваат на настани и останати формални и неформални дружења каде што е присутен конкурентот-насилник. Психолошкото малтретирање на крајот обично резултира со влошување на физичкото и/или менталното здравје на конкурентот-жртва.

Конкуренцијата е одлика на секој пазарно базиран систем. Здравата конкурентност корисна е како за потрошувачите, така и за компаниите, бидејќи ги тера на силна иновативност и креативност во изнаоѓањето нови производи и услуги. Меѓутоа, конкуренцијата што се граничи со т.н. социјален дарвинизам, со кого што се оправдува уништувањето на конкуренцијата за да вие не бидете уништени, одлика е на црната страна на конкуренцијата. Еден од големите јапонски бизнис лидери, Рујозабуро Каку, долгоогдишниот претседател на Канон, во една прилика рекол дека и во природата лавовите не убиваат заради убивање, туку затоа што се гладни. Така и “убивањето” на конкуренцијата само од порив за уништување и доминација на пазарот се коси со начелото за слободен пазар. Притисокот за постигнување силен раст на профитот и дивидендите присилува многу компании на различни политички и заткулисни борби. Меѓутоа, фокусот кон уништување на само еден конкурент со методите на морално и психичко малтретирање, претставува јасно и гласно-конкурентски мобинг.

Заклучок

Мобингот е длабок и сериозен проблем кој, освен жртвите, ги засега и работодавците, кои во одредни ситуации најчесто и не знаат што им се случува на вработените. Германските компании пресметале дека случај на мобинг може да ги чини 30-50.000 евра годишно, што е резултат на непродуктивноста на работното место на вработен, жртва на мобинг-однесување. Тоа се практикува најчесто во лошо организирани компании, кои ги водат неспособни или беспомошни и неуспешни менаџери. Затоа предупредуваат дека тоа е приказна во која нема победници. Жртвата на крајот или ја напушта работата или е сосема непродуктивна за компанијата.

Во скандинавските земји се направени истражувања кои покажуваат дека постојат голем број варијации на мобинг-однесувањето.

Модерните времиња ни донесоа и модерни форми на тортура на работните места. Мобинг е малку познат и употребуван збор кај нас иако како појава не е нов феномен и постои откако постои човечкиот род. Тој потекнува од англискиот глагол to mob што во превод значи животински да нападнеш некого, да малтретираш, да вознемируваш. Агресивниот и вербален напад, психичкото малтретирање и вознемирување на работното место, во светот најчесто се нарекува со овој збор. Во науката прв го употребил германскиот етолог Конрад Лоренц и со овој термин го означувал однесувањето на некои видови животни кои се здружувале против еден свој член, го напаѓале и го истерувале од заедницата, доведувајќи го понекогаш и до смрт. Сличното однесување, пак, меѓу луѓето, со истиот збор – мобинг, го нарекол германскиот психолог Хајнц Лајман. Денес речиси и нема појава која е толку силно раширена, а за која толку малку се зборува. Оваа тема е табу за сите, па дури и за оние кои проблемите ги чувствуваат на свој грб. Мобингот во нашата држава е во експанзија, која работниците брзо ја препознаваат, но за неа јавно малку зборуваат или воопшто не зборуваат. Според некои европски истражувања, жртва на мобингот може да биде кој било од вработените.

Користена литература

- 1, Интернет издание на весник Капитал
- 2, Википедија, интернет енциклопедија

<http://www.MaturskiRadovi.Net>

<http://www.maturski.net>

<http://www.diplomski-radovi.com>

<http://www.prevodim.com>

<http://www.seminarskirad.org>

<http://www.seminarskirad.info>