



**UNIVERZITET U SARAJEVU
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
ODSEK ZA SOCIOLOGIJU**

**MOBING U BOSNI I HERCEGOVINI I FRANCUSKOJ
KOMPARATIVNA ANALIZA
- magistarski rad -**

Kandidat:

Ajša Dizdarević

Mentor:

Doc. dr. Sarina Bakić

Sarajevo, septembar, 2019

2019

Ajša Dizdarević

Mobing u Bosni i Hercegovini i Francuskoj : Komparativna analiza



UNIVERZITET U SARAJEVU
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
ODSEK ZA SOCIOLOGIJU

MOBING U BOSNI I HERCEGOVINI I FRANCUSKOJ
KOMPARATIVNA ANALIZA
- magistarski rad -

Kandidat:

Ajša Dizdarević

Mentor:

Doc.dr. Sarina Bakić

Sarajevo, septembar 2019

SADRŽAJ

Uvod	6
Predmet istraživanja	7
Ciljevi istraživanja	8
Sistem hipoteza	9
Varijable.....	9
Metode i tehnike istraživanja	10
Vremenski i prostorni plan istraživanja	10
Struktura rada.....	10
Prvi deo	
1. POJMOVNA ANALIZA FENOMENA MOBING.....	11
Drugi deo	
2. PROCES POJAVE MOBINGA I NJEGOV UZROK.....	13
2.1. Vrste mobinga	18
2.2. Žrtve mobinga.....	20
2.3. Moberi i karakteristike	21
Treći deo	
3. FENOMEN MOBINGA NA GLOBALNOM NIVOU	22
3.1. Međunarodni pakt o ekonomskim , socijalnim i kulturnim pravima.....	23
3.2. Evropska socijalna povelja	25
3.3. Konvencija međunarodne organizacije rada.....	27
3.4. Regulisanje mobinga u državama EU	27
3.5. Mobing u Francuskoj	28
3.6. Rešenja koja nudi Evropska unija.....	29
Četvrti deo	
4. MOBING U BOSNI I HERCEGOVINI.....	32
4.1. Značaj Evropske socijalne povelje za BiH	33
4.2. Zakon o zabrani diskriminacije	34

Peti deo

5. REZULTATI EMPIRIJSKOG ISTRAŽIVANJA	39
5.1. Analiza rezultata istraživanja.....	57
Zaključak	59
Literatura.....	61
Popis grafikona.....	63
Primer anketnih upitnika za Bosnu i Hercegovinu i Francusku	65
Biografija	71

Uvod

Zbog progresivnog rasta sveta globalizacije , radne organizacije postavljaju cilj ostvarivanja dobitka kao jedini postulat funkcionisanja i poslovanja. U društvima u kojima danas poslujemo jednakost građana pri ostvarivanju prava i sloboda bi trebao da predstavlja univerzalni princip kojije utemeljen u okviru normativne delatnosti svih modernih država, kao jedno od osnovnih načela kojim se potvrđuje jednakost među ljudima, bez obzira na međusobne , urođene ili stečene , razlike. Međutim, u životu se neretko pojedincima zbog određene vrste razlika uskraćuje ostvarivanje njihovih osnovnih ljudskih i socijalnih prava, pojava diskrimancije je sve češća, a usled povrede ljudskog dostojanstva te nanošenje šteta fizičkom i mentalnom zdravlju pojedinca , pojava stresa je neminovna. Stres je nastao kao posledica gubitka posla, odnosno pokušaja da se isti zadrži, zbog nametnutih usavršavanja , te uslovljenog znanja koji često premašuje samog zaposlenika. Kao jedna od vrlo važnih posledica stresa, o kojoj se manje govori i koja predstavlja tamnu stranu rada i jedan od najvažnijih aspekata istraživanja u sociologiji organizacije , jeste mobing.

Poražavajuće je da se danas kroz različitu vrstu literature, članke, a i putem iskustvenih primera, može uvideti kako se pojedinci na svom radnom mestu suočavaju sa zlostavljanjem, šikaniranjem, ogovaranjima, pa čak i grubim nasrtajima te ostalim oblicima neprikladnog, neretko devijantnog ponašanja.

Činjenica je kako danas mnogi ljudi u svom radnom veku iskuse negativne oblike poslovanja ,odnosno rada, poput ponižavanja ignorisanja u radnoj sredini,kako od strane radnih kolega , tako i od strane poslodavca. Mišljenja sam da u Bosni i Hercegovini , za razliku od Francuske¹ još uvek nije posvećena dovoljna pažnja rešavanju problema mobinga , niti od strane poslodavaca , a ni državnih institucija.

"Mnogi pojedinci imaju volju za radom i svojim usavršavanjem, čak i onda kada ne bi morali osiguravati materijalna sredstva za život, no nažalost, danas postoje neke psihosocijalne karakteristike rada u savremenom društvu koje posao čine sve nepoželjnijim, a s druge strane odlazak u prevremenu mirovinu sve poželjnijom alternativom. Činjenica je kako savremeno društvo karakterišu brojne promene. Pritom dolazi do sve veće upotrebe informacijskih i

¹Istraživanje vršeno u Parizu, pri istraživačkom univerzitetu (Pariški institut političkih nauka) Sciences Po tokom studijskog boravka u periodu od januara do juna 2019-te godine.

komunikacijskih tehnologija, s izraženim rastom uslužnih delatnosti, uredskih poslova, rad s raznim informacijama i mnogim klijentima, timski rad, rad na daljinu, te fleksibilizacija poslova. Dolazi do značajnih promena dobne, polne i obrazovne strukture radne snage i sigurnosti zaposlenja, a ekonomija postaje sveobuhvatna"(Poredoš, D., Kovač, M., 2006:333-346).

Bitno je napomenuti da se danas u praksi kao i brojnoj literaturi koriste mnogi termini osim mobinga za takav oblik ponašanja. Danas je pomenuti oblik ponašanja poznat i kao emocionalno nasilje, psihološko kao i seksualno uznemiravanje, učestalo emocionalno zlostavljanje, te psihoteror na radnome mestu , o čemu će biti dodatne reči .

1. Predmet istraživanja

Mobing kao društveni fenomen je postao predmet istraživanja osamdesetih godina prošlog veka. U nekim zakonima mobing je okarakterisan kao krivično delo , u zemljama poput Francuske , Švedske ili Belgije. Sa druge strane, neke od zemalja su se mobingom bavile samo kao vidom diskriminacije , kao što je slučaj u zakonu Srbije, Bosne i Hercegovine ili Crne Gore , koje su tek odnedavno uvele *Zakon o sprečavanju zlostavljanja na radu*. Cilj rada jeste da pronađemo potencijalne uzroke i razmotrimo pojmovne oblike mobinga kao društvenog fenomena , njegove sociološke i psihološke apsekte , s osvrtom na organizacijske strukture. Shodno tome, predmet istraživanja jeste analiza prepoznatljivih determinanti koje utiču na pojavu mobinga , kao i posledica istog na pojedinca.: 1.Postavke organizacije , 2.Kvalitet komunikacije (postojanje dvosmerne komunikacije) , 3. Diverzitet zaposlenika 4. Metode rada organizacija, 5. Uslovi rada u organizaciji , 6. Uticaj procesa globalizacije i liberalizacije (koncept socijalno tržišne ekonomije i koncept društveno odgovornog menadžmenta) , 7. Organizacijska hijerarhija. Međutim, još uvek postoje nedovoljno istraženi aspekti mobinga , koji mogu imati značaja uticaj za kreiranje politika sprečavanja istog.

Mobing (eng. *mobbing*) po svojoj suštini pripada pojavama poput ponižavanja , psihoterorisanja , emocionalnog i psihološkog zlostavljanja , emocionalnog nasilja i uznemiravanja, ali je specifičan po tome što se usko veže za radnu sredinu. Mobing je patološka komunikacija na radnom mestu koju sistematski upućuje jedna ili više osoba , uglavnom ka jednoj osobi , koja je

izložena psihičkom zlostavljanju , te stavljena u bezizlaznu situaciju gde je zadržana sredstvima konstantnih aktivnosti mobinga. Mobing predstavlja vid poremećaja u međuljudskim odnosima na radu , bez opravdanog razloga i smisla. Mobing kao fenomen počeo se proučavati relativno kasno, stoga su nastala mnoga istraživanja tog fenomena , sa željom da se što bolje prepozna i odredi njegovo značenje kako bi se radilo na poboljšanju kvaliteta međuljudskih odnosa i na prevenciji mobinga. S druge strane , velika konkurencija na tržištu , globalizacija i organizacijske promene , doveli su do povećanja učestalosti mobinga. Zlostavljanje na radnom mestu postalo je uočljivo više nego ikada. Mobing je teoretski i praktično emocionalni teror grupe nad pojedincem. Da bi postojao mobing moraju postojati grupe i osećaja pripadnosti grupi. Mobing se retko dešava u malim socijalnom grupacijama , a čine ga pripadnici svih većih grupa , bez obzira na obrazovni , profesionalno-stručni ili bilo koji drugi profil. Zbog visoke učestalosti i dugog trajanja neprijateljskog ponašanja , mogu se javiti značajne posledice poput mentalne , psihosomatske i socijalne patnje.

2. Ciljevi istraživanja

Naučni (znanstveni) ciljevi istraživanja

Naučni cilj rada jeste kreiranje rezultata istraživanja koji će biti upotrebljivi široj akademskoj zajednici i koji će se primenjivati u naučne svrhe. Osim toga, naučni cilj će omogućiti da se teorijski efikasnije shvati pojam mobinga kao društvenog fenomena u Francuskoj i Bosni i Hercegovini i u međunarodnim okvirima. Jedan od najvažnijih ciljeva ovog magistarskog rada jeste istraživanje ove pojave uopšte , jer se mobing ne istražuje dovoljno u Bosni i Hercegovini , te će rad doprineti interesu za istraživanje ovog važnog i uveliko prisutnog sociološkog fenomena.

Društveni (pragmatični) ciljevi istraživanja

Društveni cilj istraživanja jeste primena rezultata istraživanja u različitim oblastima kao i organizacijama, pre svega onima koje se bave politikama prevencije mobinga na međunarodnom nivou (vladine organizacije, nevladine organizacije). Cilj je ispitati svest građana o

determinantama koje utiču na pojavu mobinga , kako u bosanskohercegovačkom društvu , tako i u međunarodnim , konkretno francuskim okvirima.

3. Sistem hipoteza

Iz definisanog problema istraživanja dedukovan je okvir za postavljanje glavne hipoteze kao i razrađujućih (pomoćnih) hipoteza:

Generalna hipoteza

GH_0 : „ Slične strukture tipologijski različitih organizacija uzrok su pojave fenomena mobinga u istim na globalnom nivou“.

Razrađujuće hipoteze

$PH1$: Determinante kao što su postavke organizacije , diverzitet zaposlenika , kvalitet komunikacije , hijerarhija zaposlenika , metode rada organizacija , uslovi rada , socijalno tržišna ekonomija i društveni menadžment utiču na pojavu mobinga na globalnom nivou.

$PH2$: Ukoliko je pojava mobinga uzrokovana sličnim determinantama onda je moguće kreirati održive politike i politike prevencije pojave mobinga na globalnom nivou.

4. Varijable

Nezavisna varijabla

U radu nam pomažu varijable putem kojim smo na adekvatan način postavili empirijski deo istraživanja. Nezavisna varijabla je postavljena na način da faktori kao što su postavke organizacije , kvalitet komunikacije, uslovi rada organizacije , metode rada , diverzitet zaposlenika (heterogeni sastav zaposlenika) , organizacijska hijerarhija, uzrokuju pojavu mobinga na globalnom nivou. Zavisna varijabla bi glasila: Pojava mobinga na globalnom nivou međunarodnim okvirima zavisi od kombinacije različitih determinanti koji dolaze iz same organizacije .

5. Metode i tehnike istraživanja

Prilikom istraživanja korišćena je metoda analize sadržaja , neophodna za posmatranje mobinga kao društvenog fenomena na globalnom nivou , s posebnim osvrtom na Francusku i Bosnu i Hercegovinu , kao rezultat lokacijske smeštenosti istraživača.

Podaci za ovo istraživanje suprikupljeni metodom ankete, sistematskom realizacijom upitnika. Anketiranje će se izvršiti putem elektronskog intervjua. Ovaj način anketiranja je izabran zbog toga što je moguća dostupnost velikom uzorku, prikladan je za istraživanje kao i zbog pristupačne kvantitativne obrade podataka. Anketni upitnik je konstruisan tako da setovi pitanja imaju svoj logički sled, a pitanja se ne mogu shvatiti dvosmisleno.

Uzorak je formiran metodom slučajnog uzorka. Ukupno je distribuirano 100 anketnih upitnika među građanima Francuske i Bosne i Hercegovine (Pariz – 50 ispitanika, Sarajevo 50 ispitanika) Ciljna populacija su građani zaposleni u organizacijama u Francuskoj i Bosni i Hercegovini , odnosno u organizacijama u Parizu i Sarajevu. Shodno tome dobili smo rezultate iz ove dve zemlje .

6. Vremenski i prostorni plan istraživanja

Istraživanja su se vršila u periodu od tri do četiri meseca u 2019. godini (mart-juni) , na teritoriji Bosne i Hercegovine, odnosno glavnom gradu, Sarajevu , te na području Francuske, u Parizu.

7. Struktura rada

Prvi deo rada jeste uvod sa svojim pripadajućim delovima. U samom uvodu navodi se predmet i problem rada, ciljevi, hipoteze, metode i struktura rada, kako bi se pružile što bolje smernice rada.

Drugi deo rada jeste pojmovna analiza fenomena mobinga , odnosno upoznavanje sa osnovnim pojmovima vezanim za fenomen mobinga. Osim toga, u ovom poglavlju će se analizirati proces pojave mobinga kao i faktori koji utiču na isti.

U trećem poglavlju ćemo definisati šta dovodi do pojave mobinga i koji su glavni uzroci za i kako ono nastaje . Nadalje, u poglavlju će se navesti prakse pojave fenomena mobinga u svetu.

Fenomen mobinga na globalnom nivou predstavlja četvrto poglavlje u kojem će se govoriti o definisanju problema pojave mobinga na globalnoj sceni u pogledu sociološke , psihološke , političke, ekonomske i istorijske orijentacije. Analiza ustaljenih obrazaca ponašanja koji mogu dovesti do zlostavljanja (kompetitivnost , orijentiranost isključivo prema uspehu , individualizam, efikasnost, radoholičnost, inovativnost) , savladavanje poteškoća vezanih za mobing i potencijalne mogućnosti rešavanja problema zlostavljanja multidisciplinarnim pristupom.

Naredni deo je usmeren na pojavu mobinga u Bosni i Hercegovini, te koliko je ovaj fenomen prisutan, u kojim oblicima se on pojavljuje, da li je mobing u Bosni I Hercegovini više prisutan u javnom ili privatom sektoru, kakva prava imaju građani i građanke u Bosni i Hercegovini a koji su žrtve mobinga.

Peti deo rada jeste istraživački dio i u ovom delu će biti predstavljen prikaz najvažnijih rezultata istraživanja. U sklopu ovog poglavlja prikazane su metode prikupljanja i analize podataka.

1.Pojmovna analiza fenomena mobing

Prema rečniku stranih reči mobing je po etimološkom poreklu „izvedenica iz latinske kovanice *mobile vulvus* što znači pokretna, prevrtljiva, nestalna gomila. Latinska osnova reči se zadržao i u engleskom jeziku, u imenici mob koja označava gomilu, rulju, buntovno mnoštvo, mafiju ili u slengu „fukaru“.

Mobing kao fenomen počeo se proučavati relativno kasno – tek poslednjih dvadesetak godina 20.veka usled velikih društvenih i ekonomskih promena. Novom kulturom rada i radnih odnosa počela su se provoditi brojna istraživanja s ciljem unapređenja međuljudskih odnosa i sprečavanja razvoja mobinga. Osim toga, zbog globalizacije, velike konkurentnosti tržišta, organizacijskih promena, ekonomske krize i pojave nove ekonomije došlo je do nesigurnosti u očuvanju radnih mesta i fleksibilnosti radnika te do problema s razvojem i širenjem mobinga. Takva je situacija rezultirala padom produktivnosti i povećanim troškovima preduzeća.

Prvi autor koji je počeo istraživati fenomen mobinga bio je nemački psiholog Heinz Leymann. Upotrebio je naziv za određeno ponašanje ljudi na radnom mestu, utvrdio njihove karakteristike te osnovao vlastitu kliniku za pomoć žrtvama mobinga. Njegova definiciju mobinga iz 1984. godine, koja je ujedno bila i prva, glasila je:

„Mobing ili psihološki teror u poslovnom životu odnosi se na neprijateljsku i neetičnu komunikaciju koja je sistematski usmerena od jednog ili više pojedinaca prema, uglavnom, jednom pojedincu, koji je zbog mobinga gurnut u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti obraniti se, te držan u njoj pomoću stalnih mobizirajućih aktivnosti. Zbog visoke učestalosti i dugog trajanja neprijateljskog ponašanja to maltretiranje dovodi do značajne mentalne, psihosomatske i socijalne patnje“ (Leyman H. S., 1990).²

Iz definicije koju je dao psiholog Heinz Leymann možemo zaključiti kako upravo mobing kao psihološki i seksualni teror na radnom mestu predstavlja sistematski usmerenu, planiranu i kontinuiranu komunikaciju. Takođe se može zaključiti kako mobing predstavlja izričito neprijateljsku i neetičnu komunikaciju između radnih kolega ili u odnosu nadređeni-podređeni. Takođe se temeljem navedenog može uočiti kako je cilj mobinga jasan, a on podrazumeva uništavanje odabrane žrtve koja će kao posledice imati psihosomatske, mentalne i socijalne posledice.

Najpotpunija definicija mobinga data je u francuskom zakonu o mobingu (Zakon socijalne modernizacije br. 2002-73, koji je donesen 17. januara 2002. godine), i glasi: „*Mobing je psihičko maltretiranje koje se ponavlja putem ponavljanih akcija kojima je cilj ili posledica degradacija radnikovih radnih uslova, koje mogu uzrokovati napad i naneti štetu ljudskim pravima i ljudskom dostojanstvu, naštetiti fizičkom ili mentalnom zdravlju ili kompromitovati žrtvinu profesionalnu budućnost*“.

²Videti u: „*Mobbing and Psychological Terror at Workplaces*“, Violence and Victims 5, Springer Publishing Company, New York, SAD

2. Proces pojave mobinga i njegov uzrok

U međuodnosima zaposlenika i sukobima vrednosti u organizacijama redovno nastaju brojne napetosti, koje za rezultat imaju različita sukobljavanja. Sukobi, osim štetnih posledica i troškova, imaju i pozitivne konotacije. Stoga se menadžeri katkada ne trude sukobe sasvim izbeći, nego nastoje njima adekvatno upravljati sa svrhom povećanja organizacijske uspešnosti. Mobing je, međutim, neosporno organizacijski sukob koji ima samo štetna delovanja za uspešnost i produktivnost organizacije, te samim tim i jedino nužno negativne posledice. U radnim organizacijama gde je zlostavljanje prisutno često je nekompetentnost uprave definirana kao tri "N" (nestručnost, neznanje i nesavesnost), a rukovođenje se karakteriše kao "šefovanje" umesto vođenja. Uslovi poput restrukturiranja, smanjivanja ili spajanja organizacije, poslovanje koje nije potpuno jasno, definisano i transparentno te postojanja nelegalne i neetične aktivnosti, potiču pojavu zlostavljanja. U takvom su okruženju znatno pogoršava organizacija rada, upravljanje i organizovanje ljudskih potencijala. Kadrovska se politika provodi zapošljavanjem mnogo novih delatnika, čime se nastoji eliminisati postojeći kadar koji ne pristaje na apsolutnu poslušnost. Stres je na visokoj razini ukoliko je prisutna nezainteresovanost zaposlenika.

Sukobe u organizacijama uzrokuje mnoštvo različitih faktora koji dolaze do izražaja u uslovima organizacijskih promena u okolini, tehnološkom napretku, političkim previranjima i finansijskoj neizvesnosti.

Prema rečima Leymanna³ ističe da je u savremenom svetu radno mesto jedino preostalo "ratno polje" gde se ljudi mogu ubijati bez opasnosti da budu dovedeni pred lice pravde.

Mescon, Albert i Khedouri ističu da su sukobi u organizaciji posledica neravnomerne raspodele sredstava, međuovisnosti i zadataka, različitosti ciljeva, percepcija i vrednosti, individualnog stila, obrazovanja i kulture te loše komunikacije. No uzroci sukoba mogu imati korene i u različitosti profesionalnih pozicija, promeni ovlašćenja i statusa unutar radne organizacije u organizacijskom preklapanju. Neovisno o tome što je glavni direktni uzrok ili povod sukobima, organizacije i uprava moraju biti svesne toga da su sukobi u organizacijama neizbežna pojava te

³Leymann H., Zapf, D., 1996, Mobbing and Victimization at work; Eur J Work

da o njihovom uspešnom upravljanju i rešavanju zavisi hoće li ti sukobi imati negativne ili pak pozitivne posledice za organizaciju⁴.

Uzrok mobinga može biti i ukazivanje na nezakonitost rada poslodavca, odnosno ukazivanje na korupciju, što izaziva reakciju poslodavca u vidu mobinga. Mobing se javlja po pravilu kao posledica poremećenih međuljudskih odnosa kod poslodavca, odnosno proizilazi iz nerešenog konflikta među zaposlenima, neodgovarajuće organizacije rada, kao i usled kolektivnog radnog spora između zaposlenih i njihovih organizacija i poslodavca (menadžmenta) (Leyman, 2004.).

Nerešeni (dugotrajniji, izrazitiji) lični konfliktimogu biti u ravni socijalne konkurencije, kad se u takmičenju za sticanje profesionalne afirmacije kod poslodavca pribegava horizontalnom mobingu zarad nečasnog eliminisanja konkurenta, praćenog slabostima poput zavisti i sl., ili kad dođe do konflikta između zaposlenog i poslodavca. Tako, istraživanja pokazuju da su žrtve horizontalnog mobinga “po pravilu izuzetne ličnosti koje ispoljavaju inteligenciju, kompetentnost, kreativnost, integritet, rezultate i posvećenost pozivu”(Davenport, N. Zanolli, R, Distler Schwartz & G. Pursell Elliott, 2005.).

To posebno dolazi do izražaja u neetičnoj radnoj sredini, kad se mobing sprovodi prema zaposlenom koji ne želi da žrtvuje svoj moralni i profesionalni integritet i dostojanstvo da bi se „uklopio” u neetičnu korumpiranu radnu sredinu. Uzroci mobinga nalaze se i u neodgovarajućoj organizaciji rada i metodima menadžmenta ljudskim resursima – autoritarni menadžment – koji ima nisku toleranciju za greške na radu, koji generiše poslušnost. U slučaju da poslodavac – menadžment, zbog nedostatka potrebnog broja zaposlenih, povećava stepen opterećenja (iznad standarda i normativa rada) zaposlenih i zamoru, to vodi vertikalnom mobingu, posebno kad je praćen pretnjama otkazom ukoliko zaposleni izražavaju svoje nezadovoljstvo. Isto tako, do mobinga dolazi ako menadžment nije u stanju da uspešno rešava probleme (sporove) koji se javljaju u toku rada ili negira postojanje konflikta i sam pristupa zastrašivanju radi očuvanja radne discipline, što potom pogoršava položaj zaposlenih (žrtava mobinga)(Leyman, 2004.).

⁴Videti više u: Mescon M, Albert M, Khedouri F. ,Management , 3rd Edition , Boston : Allyn and Bacon;1988.

Leyman je 1996.godine sve mobbing aktivnosti podelio u pet kategorija:

1) *Napadi na mogućnost adekvatne komunikacije:*

- Nadređeni ili kolege ograničavaju mogućnost izražavanja žrtve,
- Žrtvu uvek prekidaju dok govori,
- Odbijaju se neverbalni kontakti sa žrtvom (izbjegavaju se kontakti očima ili se ne primjećuju znakovi kao npr. podizanje ruke);

2) *Napadi na mogućnost održavanja socijalnih kontakata i odnosa:*

- Zaposleni više ne razgovaraju sa žrtvom,
- Svi se ponašaju kao da žrtva ne postoji,
- Žrtva je fizički izolovana iz radne sredine (premještena je u kancelariju daleko od kolega),
- Žrtvu ne pozivaju na zajedničke sastanke,
- Žrtvu ne pozivaju na kafu, svečanosti, zajedničke izlaske itd.;

3) *Napadi na ličnu reputaciju:*

- Zaposleni ogovaraju žrtvu,
- Zaposleni ismijavaju žrtvu,
- Zaposleni vrijeđaju i ponižavaju žrtvu,
- Zaposleni sumnjaju u mentalno zdravlje žrtve,
- Zaposleni ismijavaju žrtvu zbog fizičkog hendikepa,
- Zaposleni ismijavaju žrtvu zbog njenog privatnog života,
- Zaposleni ismijavaju žrtvu zbog političkih i/ili religijskih uvjerenja žrtve,
- Zaposleni ismijavaju žrtvu zbog nacionalne pripadnosti,
- Žrtva je prisiljena na obavljanje ponižavajućih zadataka;

4) *Napadi na kvalitet rada:*

- Stalne kritike i prigovori,
- Pretjerana kontrola,
- Stalna kažnjavanja i niska ocjena rada,
- Nadređeni oduzimaju radne zadatke žrtvi – sindrom praznog stola,
- Nadređeni žrtvu zatrpavaju radnim zadacima i određuju kratke rokove – sindrom punog stola,
- Izazivanje štete na radnom mjestu da bi se žrtva omela u radu (npr. onesposobiti žrtvin računar),
- Podmetanje i falisifikovanje dokumenata;

5) *Napadi na zdravlje žrtve:*

- Žrtva se prisiljava obavljati zadatke koji narušavaju njeno zdravlje (npr. ako žrtva ima zdravstvene problem sa kičmom, davanje zadatka da prenosi teške stvari je napad na zdravlje žrtve),
- Žrtvi se negiraju godišnji odmori i slobodni dani,
- Žrtvi prijete fizičkim napadom,
- Fizički napadi na žrtvu,
- Seksualno zlostavljanje.

Takođe je potrebno napomenuti i Egeov model koji ima šest faza i jednu predfazu, tzv. "situacija nula" (Kostelić-Martić, 2015:69):

- faza 0 – poznata pod nazivom predfaza mobinga. To je situacija izrazite međusobne kompetitivnosti („svi protiv svih“), bez želje da se neki kolega uništi ili makne s radnog mesta, samo da se neki pojedinac nametne drugima;
- faza 1 – ciljani konflikt – zlostavljač je odabrao svoju žrtvu te počeo narušavati žrtvinu psihičku i fizičku dobrobit, konflikt se često prenosi i van posla;

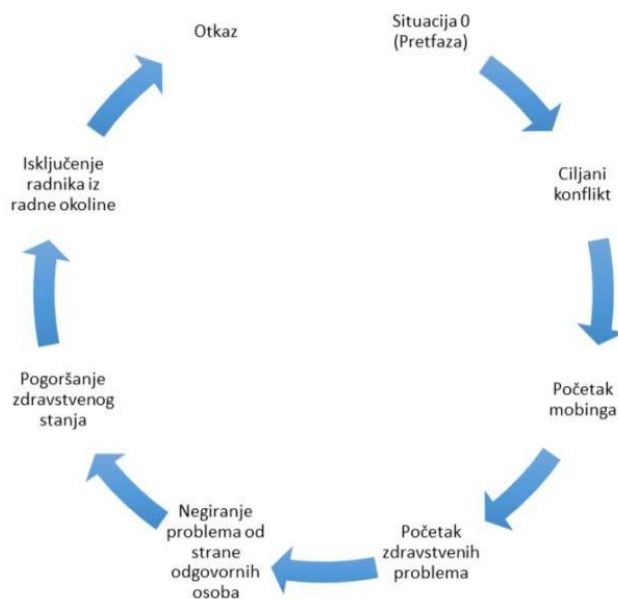
- faza 2 – počinje mobing – žrtva počinje uočavati da „nešto nije u redu“ ;

-faza 3 – žrtva počinje osećati prve simptome da „nešto nije u redu“: oseća nesigurnost, napetost, zabrinutost, te neke psihosomatske tegobe ;

-faza 4 – zbog pogoršanih psihosomatskih smetnji žrtva mobinga povremeno odlazi na bolovanje – nadležni u službi ljudskih potencijala posledice mobinga često zamenjuju sa „sekundarnom dobiti“. Upravo je ova faza ključna za prepoznavanje zlostavljanja na poslu, jer se najgore posledice još mogu prevenirati.

-faza 5 – ozbiljno pogoršanje psihičkog i fizičkog stanja žrtve u kojoj je žrtva „više na bolovanju nego na poslu“

-faza 6 – odlazak žrtve iz firme, bilo da je reč o otkazu, prevremenom umirovljenju zbog bolesti ili nekom tragičnom ishodu – ubistvu ili samoubistvu



Slika 1. Shematski prikaz faza mobinga prema Egeu

Kostelić –Martić ističe kako prema European Agency for Safety And Health at Work izvori stresa na poslu su sledeći:

-uloga u organizaciji – konflikti uloga, dvosmislenost uloga u organizaciji

- organizacijska kultura i funkcije- niska razina potpore, loša komunikacija, nepostojanje dvosmerne komunikacije, izbegavanje rešavanja konflikata
- veličina odluka/kontrole – ne učestvovanje zaposlenika u donošenju odluka
- porodica-posao – nepostojanje potpore obitelji u vezi posla kao i problemi vezani za dvostruke karijere
- međuljudski odnosi na radu – međusobno ignorisanje, nepostojanje odnosa s nadređenima, ,manjak socijalne potpore i sl.
- radni ritam – opterećenje pojedinih zaposlenika, vremenski pritisak na pojedincima
- radni ambijent – problemi koji se odnose na nepouzdanost, raspoloživost potrebnog materijala za obavljanje poslova,
- zadaci – nedostatak različitosti i kratkih radnih ciklusa kao i dodjela poslova bez smisla i ispod ranga radnog mesta pojedinca
- programiranje rada – rad u smenama, predugo radno vreme te radni ritam koji menja socijalni ritam pojedinca.

2.1. Vrste mobinga

Zavisno od činjeniceko je žrtva a ko mober, ovaj oblik psihičkog i seksualnog zlostavljanja delimo na:

Horizontalni mobing

Horizontalni mobing se javlja u slučajevima kada se mobing aktivnosti događaju među radnicima koji su na istom hijerarhijskom položaju u jednoj organizaciji. Horizontalni mobing može biti manifestovan kroz mobing aktivnosti jednog radnika prema drugom ili kroz mobing aktivnosti grupe radnika prema jednom radniku. U prvom slučaju kada jedan radnik sprovodi mobing aktivnosti prema drugom radniku, motivi su najčešće lične prirode (ljubomora, zavist) ili je motiv osjećaj ugroženosti radne pozicije ili radnik smatra da to vodi napretku u njegovoj karijeri.

Istraživanja su pokazala da su žene češće žrtve mobinga od strane drugih žena zaposlenih, kao i da zaposleni muškarci češće pribegavaju mobingu prema drugim zaposlenim muškarcima nego prema zaposlenim ženama. Prema istraživanju koje je rađeno u Italiji u 45% slučajeva mobinga reč je o horizontalnom mobingu.

Vertikalni mobing

O vertikalnom mobingu govorimo u dva slučaja:

-Kada pretpostavljeni sprovodi mobing aktivnosti prema jednom podređenom radniku,

-Kada grupa radnika sprovodi mobing aktivnosti prema jednom pretpostavljenom.

Vertikalni mobing se ispoljava na mnogo načina. Na primer u vidu „praznog stola“ ili se dodeljuju trivijalni poslovi ispod stručnog nivoa zaposlenog kako bi se povredilo njegovo/njeno profesionalno dostojanstvo, ili pak, u vidu „punog stola“ (tako da ostaje da radi prekovremeno, a da se ne plaća prekovremeni rad), što vodi preteranom zamoru na radu, u vidu pojačane kontrole zaposlenog, izlaganju stalnoj kritici pretpostavljenih zbog navodnih propusta, uz omalovažavanje profesionalnih sposobnosti, do čestog raspoređivanja na druge poslove bez opravdanog razloga, u prekidanju u govoru ili pri pokušaju da se daju objašnjenja ili ospore upućene kritike, do profesionalnog „ostrakizma“, izbegavanja odnosno izolovanja zaposlenog.

S razvojem novih tehnologija i njihove upotrebe u svakodnevnom poslovanju, razvio se *cyber* mobing. U današnje vrijeme maltretiranje, ugrožavanje i vrijeđanje u uredu sve lakše do pojedinaca stiže putem e-mailova, Facebook porukama i sl. Činjenica je kako moderni komunikacijski alati ne služe uvek bržoj i jednostavnijoj poslovnoj komunikaciji, već se jednako brzo i sve učestalije koristi za mobing na poslu. Uporedo sa razvojem tehnologija i psihološko zlostavljanje je otišlo korak dalje te je s vremenom razvijen tzv. *cyber-mobing*. *Cyber-mobing* obuhvataa slanje ili primanje uvredljivih, pretećih, iritantnih i diskreditirajućih poruka. Osim navedenog *cyber-mobing* uključuje i slanje kompromitirajućih fotografija žrtve. Kao i mobingu uopšte i u *cyber* mobingu je cilj zastrašivanje i ujenjivanje žrtve koja za posledice ima psihosomatske, mentalne i socijalne posledice (Dilić, K. , 2011.).

Neophodno je istaknuti kako prema Cassitto, M. G. (2001.) mobing se deli na strateški i emotivni. Pritom se uzorak emotivnog mobinga najčešće nalazi u različitim aspektima osobe zlostavljača, ali ne i žrtve mobinga. Upravo se emotivni mobing pojavljuje u situacijama koje imaju korene u različitim osećajima, a najčešće se očituje kao kritika, bojkotovanje, razno podmetanje, ponižavanje, uvrede te blokiranje dotoka informacija na koje radnik ima pravo. S druge strane strateški tip mobinga prakticira se onda kada postoji želja za uklanjanjem neugodnih osoba ili onih koje se smatraju suvišnim u radnoj sredini. Strateški mobing se najčešće očituje putem dekvifikacije, fizičke izolacije radnika kao i slanjem lečničke kontrole bolovanja radnika, fizičkim premeštajem radnika u druga sedišta preduzeća koja su često daleko od mesta stanovanja, određivanjem novih funkcija bez prethodne obuke ili usavršavanja radnika, slanjem pisama u kojima mu se prigovara, kritikuje i poziva ga na red (Laklija i Janković, 2010:1-130)

Strateški mobing je posebna vrsta vertikalnog mobinga. Javlja se kada se upravljački vrh dogovori koji su radnici nepoželjni i na koji način ih udaljiti sa radnog mesta. Do strateškog mobinga najčešće dolazi usled velikih promena koje zahvataju radne organizacije, a koje za posledicu imaju smanjenje broja radnika (npr. spajanje dve firme). Jedini način da se rukovodstvo „reši“ nepoželjnih radnika je da psihičkim maltretiranjem prisili radnika na napuštanje firme.

2.2. Žrtve mobinga

Žrtve mobinga mogu biti (Koprek i Beck (ur.), 2009:20):

- „poštenjaci“ – smatraju se osobe koje su prijavile nepravilnosti u radu, nepoštovanje pravila rada ili nepoštovanje zakonskih odredbi koje su uočili u svom preduzeću
- fizički invalidi
- mlade tek nedavno zaposlene osobe kao i starije osobe pred penzijom koje karakteriše slabiji ritam rada, nisu više motivisane za nova profesionalna usavršavanja ili s druge strane imaju previsoka primanja
- osobe koje traže novije instrumente rada kao i više samostalnosti u radu

- pojedinci koji nakon godina i godina uzornog rada traže priznavanje radnog položaja i povećanje plate

-višak radne snage

-„različiti“ – mnoge osobe postaju žrtve mobinga jer pripadaju manjinskim grupama zbog:

Drugačije ideologije , religije;

Drugačijeg etičkog i regionalnog porekla;

Različitost polova;

Različite seksualne orijentacije;

Takođe žrtve mobinga su vrlo često i kreativne osobe koje se ističu u grupi;

Ekscentrične osobe;

Bolešljive osobe;

2.3. Moberi i karakteristike

Mober je osoba koja psihički maltretira svoju žrtvu sistematskim delovanjem usmerenim na ličnost radnika i na njegov rad.

Marie-France Hirigoye, dugogodišnji psihijatar i psihoanalitičar smatra da su moberi osobe opterećene psihozama i depresijama, koje često imaju traume žrtvi iz detinjstva. To su osobe odrasle bez ljubavi, koje su bile izložene maltretiranju i podsmehu, i koje na drugačije ponašanje nisu ni naučili. Takve osobe imaju neprijateljski stav prema svom i prema tuđem životu. Osećaju se stalno ugroženim zbog osoba za koje misle da su sposobnije i pametnije (što je uglavnom tačno), i prema tim osobama usmeravaju patološku ljubomoru. S obzirom na to da ne mogu da se nametnu ni intelektom ni sposobnostima, koriste silu kao jedini argument. Sebe postavljaju na tron i prema svima ostalima se ponašaju kao prema podanicima. Ponašanje im je destruktivno i neprijateljsko. Stalno manipulišu i deluju na štetu drugih. Svoju inferiornost sakrivaju i „leče“ proganjanjem drugih ljudi.

Moberi su osobe koje veoma često pate od poremećaja ličnosti, kao što su:

- Narcisoidni poremećaj ličnosti (preterani i uglavnom nezasluženi osjećaj samovažnosti, stalne fantazije o neograničenom uspjehu, moći izuzetnosti ili lepoti, veruju da su oni posebni i da ih samo „posebne“ osobe ili osobe visokog statusa mogu razumeti, imaju potrebu za stalnim i prekomernim divljenjem),

-Antisocijalni poremećaj ličnosti (veoma inteligentne i kulturne osobe, visokoobrazovane, imaju sposobnost da veoma dobro prikrivaju svoju pravu ličnost prikazujući se dobronamernima). Od ovog poremećaja su patili na primer Adolf Hitler, Sadam Husein, Čarls Menson, Ted Bandi.

-Paranoidni poremećaj ličnosti (osobe koje stalno traže skriveno značenje u svemu, pa i u običnom „Dobar dan“ koje im je upućeno od strane kolega. Ove osobe su veoma ljubomorne na tuđi uspeh, nepoverljive su, agresivne, sklone su konstantnom testiranju lojalnosti svojih prijatelja i radnih kolega. O svom privatnom životu nikad ne pričaju),

-Granični poremećaj ličnosti (emocionalno nezrele osobe, veoma nestabilne i hirovite sa crno-belim pogledom na svet, imaju „kratak fitilj“),

-Opsesivno-kompulsivni poremećaj ličnosti (osobe koje su preokupirane detaljima, perfekcionista, ne podnose bilo kakve promene, konstantno traže mane u drugima, tmurne i napete osobe koje imaju rigidna očekivanja od radnika),

-Zavisni poremećaj ličnosti (osobe koje se stalno oslanjaju na druge i traže njihovu pomoć, ponašaju se poput pijavice, kolegama stvaraju osjećaj griže savesti ukoliko izgube strpljenje radeći sa njima, konstantno se oslanjaju na žrtvu tražeći od nje da radi i odlučuje umesto nje),

-Šizoidni poremećaj ličnosti (veoma nepristupačne osobe, nezainteresovane za potrebe zaposlenih, rezervisane, osobe sa odsustvom liderskih vještina).

3. Fenomen mobinga na globalnom nivou

Potrebno je napomenuti kako u nekoliko evropskih zemalja već postoje dobro definisani zakoni o mobingu. S druge strane u mnogim zemljama to još nije definisano, ali postoje zakoni koji govore o odšteti i kazenoj odgovornosti zbog narušavanja psihičkog i fizičkog zdravlja radnika. Treba istaknuti kako još od 1993. godine u Švedskoj postoje pravne odrednice prema kojima je zadatak

poslodavca preventirati mobing te se boriti protiv njega. Takođe prema navedenim odrednicama poslodavac je odgovoran za nedostatak zaštite radnika. Od 1994. godine u Holandiji postoji zakon *Arbeidsomstandighedenwet* s kojim su poslodavci vezani da zaštite svoje radnike od seksualnog zlostavljanja, psihičke agresije te nasilja na radnom mestu. Ovim zakonom je pokriveno nekoliko vrsta nepoželjnog ponašanja, uključujući mobing, buling, rasizam, seksualno zlostavljanje, agresiju klijenta, pacijenta te šire javnosti prema zaposlenima. 1995. godine u Švajcarskoj je uvedena federalna naredba *Loi sur le Travail* kojom se zabranjuju svi oblici kvantitativnog i kvalitativnog iscrpljujućeg i, prekomernog rada, preterane odgovornosti, psihičkih pritisaka i pretjerane monotonije rada. U Belgiji je 2002. godine modifikovan prvobitni zakon iz 1996. godine koji se odnosi na zaštitu od nasilja, psihičkog napada, bulinga te seksualnog zlostavljanja na radnom mestu. Prema modificiranom zakonu poslodavac je obavezan uvesti ozbiljne preventivne mere kako bi se smanjio rizik od nasilja. Navedeno se odnosi i na fizičku organizaciju radnog okruženja, pružanje pomoći i potpore žrtvi mobinga, postavljanje savetnika za mobing, te brzo istraživanje o mobingu unutar radnog mesta. 2002. godine u Francuskoj je izglasan Zakon socijalne modernizacije kojim su predviđene zakonske kazne kaznenog karaktera za zlostavljače. Iste godine je u Danskoj nakon dugogodišnjeg dijaloga između vlade i sindikata donesen konačni zakon koji zahteva da posao ne nosi nikakav rizik za mentalnu i fizičku deterioraciju, za pojavu bulinga, nasilja, uključujući seksualno zlostavljanje. Godine 2002. u Austriji donesen je zakon koji obavezuje poslodavce s više od 50 zaposlenika da se savetuju s psiholozima rada ako u svojoj tvrtki uoče psihološki rizik. S druge strane u Luksemburgu ne postoje nikakvi zakoni o mobingu. Dok u Sjedinjenim Američkim Zemljama na federalnoj razini nema zakona koji zabranjuje mobing kad se ne radi o seksualnom zlostavljanju ili rasnoj, religijskoj odnosno starosnoj strukturi (Koprek i Beck, C. (ur.), 2009:114-117).

3.1 Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima

Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima usvojen je i otvoren za potpis, ratifikaciju i pristupanje Rezolucijom Generalne skupštine 2200A (XXI) od 16. decembra 1966. Stupio je na snagu 3. januara 1976. u skladu sa članom 27. U trećem delu u članu 6 Međunarodnog pakta o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima izričito je rečeno da sve:

1) Države potpisnice ovoga pakta „priznaju pravo na rad, koje obuhvata pravo koje ima svako lice, na mogućnost zarađivanja kroz slobodno izabran ili prihvaćen rad, i poduzimaju odgovarajuće mere za očuvanje ovog prava“.

2) Među mere koje svaka država članica ovog pakta treba da poduzme u cilju punog ostvarenja ovog prava spadaju programi tehničke i stručne orijentacije i obuke, politika i metodi za postizanje stalnog ekonomskog, socijalnog i kulturnog razvoja i pune proizvodne zaposlenosti u uslovima koji čoveku garantuju uživanje osnovnih političkih i ekonomskih sloboda.

Koncept razvoja zasnovan na ljudskim pravima podrazumeva da se u kreiranju ekonomskog razvoja polazi od stvaranja uslova koji će omogućiti uživanje i zaštitu ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava (ova grupa prava ubraja se u takozvanu drugu generaciju ljudskih prava, nastalu tokom 20. i 21. veka, sa težnjom da štite ekonomski i socijalni položaj pojedinca), a samim tim i građanskih i političkih prava.

Ovu grupu prava čine:

- Pravo na rad i zapošljavanje i na pravičnu naknadu,
- Pravo na pravedne i povoljne uslove rada,
- Pravo na zaštitu na radnom mestu, uključujući pravo na štrajk i udruživanje i učešće u sindikatima,
- Pravo na socijalnu pravdu i socijalno obezbeđenje, uključujući posebnu zaštitu majki i dece, zdravstveno i socijalno osiguranje, penzijsko osiguranje, socijalnu pomoć i slično,
- Pravo na pristup sredstvima rada: zemljištu, kapitalu i kreditima, infrastrukturi, tehnologiji i opremi,
- Pravo na dostojan životni standard i kvalitet života uključujući ishranu, pristup zdravoj pijaćoj vodi i zadovoljavajuće uslove stanovanja,
- Pravo na zdravlje: pravo na osnovnu zdravstvenu zaštitu i preduslove da se vodi zdrav život, uključujući reproduktivna i seksualna prava,
- Prava lica sa posebnim potrebama (hendikepirana lica),
- Pravo na obrazovanje i dodatno školovanje,
- Pravo na učešće i sticanje koristi od nauke i istraživanja,
- Pravo na učestvovanje u kulturnom i umetničkom životu.

Činjenica je da ostvarivanje ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava u velikoj meri zavisi ne samo od volje države, već i od njene ekonomske razvijenosti i raspoloživih sredstava. U tom smislu su ova prava „dugoročna“ i ne mogu se ostvariti odjednom, niti u kratkom roku. To, međutim, ne oslobađa države obaveze da deluju na ovom planu. I pored toga što stepen sprovođenja ovih prava zavisi od ekonomske razvijenosti država, „sve države, bez obzira na stepen njihove razvijenosti, moraju svojim

građanima da obezbijede makar minimum prava“ koje garantuje Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima. Međunarodni pakt o ekonomskim, socijalnim i kulturnim pravima (1966.) obavezuje države da preduzmu hitne i neodložne mjere za progresivnu realizaciju ovih prava, a propust da se to učini predstavlja kršenje dužnosti država.

Ujedinjene nacije danas nedvosmisleno polaze od stava nedeljivosti ljudskih prava, što je potvrđeno i prilikom obeležavanja pedesetogodišnjice postojanja Univerzalne deklaracije o ljudskim pravima 1998. godine sa sloganom „ljudska prava za sve“.

Do kršenja ekonomskih, socijalnih i kulturnih prava dolazi kada država svojim aktom ili nečinjenjem vodi politiku ili praksu koja je protivrječna obavezama iz Međunarodnog pakta ili ih ignoriše, ili ne uspeva da dostigne zahtjevani minimalni standard ili rezultat.

3.2. Evropska socijalna povelja

Evropska socijalna povelja, evropski ugovor posle pripremnih radova koji su započeli još 1953. godine, potpisana u Torinu 1961. godine, unapređuje zaštitu osnovnih socijalnih i ekonomskih prava građana država potpisnica. Evropska socijalna povelja je dopunjena, novi tekst objedinjuje u jedan instrument prava koja su zagantovana Poveljom iz 1961. godine i Dodatnim protokolom iz 1988. godine zajedno sa amandmanima na ova prava i novim pravima. Otvorena je za potpis 3. maja 1996. godine, izmjenjena Povelja je stupila na snagu 1. jula 1999. godine. Revidirana socijalna povelja se (popularno) smatra svojevrsnim „socijalnim ustavom“ Saveta Evrope.

Evropska socijalna povelja garantuje da će se poštovati sledeća prava i principi:

- Svi će imati mogućnost da zarade za život, u zanimanju za koje se slobodno opredele,
- Svi radnici imaju pravo na pravedne uslove rada,
- Svi radnici imaju pravo na sigurne i zdrave uslove rada,
- Svi radnici imaju pravo na pravičnu naknadu, dovoljnu za pristojan životni standard, za njih i njihove porodice,
- Svi radnici i poslodavci imaju pravo na slobodu udruživanja u domaće i međunarodne organizacije za zaštitu njihovih ekonomskih i socijalnih interesa,
- Svi radnici i poslodavci imaju pravo na kolektivno pregovaranje,
- Zaposlene žene, u slučaju poroda, imaju pravo na posebnu zaštitu,

- Svako ima pravo na odgovarajuća sredstva za stručno usmeravanje, koja mu mogu
- pomoći da biraju zanimanje koje odgovara njegovim ličnim sklonostima i interesima,
- Svako ima pravo na odgovarajuće mogućnosti stručne obuke.
- Svi radnici i članovi porodica i koji su od njih zavisni imaju pravo na socijalnu zaštitu,
- Osobe sa onesposobljenjem imaju pravo na nezavisnost, socijalnu integraciju i učešće u životu zajednice.
- Državljeni bilo koje Zemlje potpisnice imaju pravo da se bave bilo kakvim zanimanjem koje im donosi korist, na teritoriji bilo koje druge Zemlje, na osnovama ravnopravnosti sa državljanima ove druge, poštujući ograničenja zasnovanim na validnim ekonomskim ili socijalnim razlozima,
- Radnici-migranti, koji su državljani neke zemlje potpisnice, i njihove porodice, imaju pravo na zaštitu i pomoć na teritoriji bilo koje druge Zemlje potpisnice,
- Svi radnici imaju pravo na jednake mogućnosti i jednak tretman u pitanjima zapošljavanja i zanimanja, bez diskriminacije na osnovu pola,
- Radnici imaju pravo da budu informisani i konsultovani unutar preduzeća,
- Radnici imaju pravo učestvovanja u određivanju i unapređivanju radnih uslova i radnog okruženja u preduzeću,
- Svi radnici imaju pravo na zaštitu u slučaju prestanka radnog odnosa,
- Svi radnici imaju pravo na zaštitu svojih potraživanja u slučaju nesolventnosti njihovog poslodavca,
- Svi radnici imaju pravo na dostojanstvo u radu,
- Sve osobe sa porodičnim obavezama i osobe koje su radno angažovane ili se žele angažovati, imaju na to pravo bez izlaganja diskriminaciji, i u najvećoj mogućoj meri, bez dolaska u sukob između njihovog rada i porodičnih obaveza,
- Predstavnici radnika u preduzeću imaju pravo na zaštitu od radnji koje im štete, i treba im na odgovarajući način omogućiti da izvršavaju svoje funkcije,
- Svi radnici imaju pravo biti informisani i konsultovani u procedurama kolektivnog otpuštanja viška,

3.3 Konvencija Međunarodne organizacije rada br. 111 koja se odnosi na diskriminaciju u pogledu zapošljavanja i zanimanja

Generalna konferencija Međunarodne organizacije rada, koju je sazvao, u Ženevi, Administrativni savet Međunarodnog biroa rada, i koja se sastala 4. juna 1958. godine u svoje četrdeset drugo zasedanje, 25. juna 1958. godine usvojila je konvenciju koja će biti nazvana Konvencija koja se odnosi na diskriminaciju (zapošljavanje i zanimanje).

Član 1. ove konvencije glasi: Za primenu ove konvencije, izraz diskriminacija podrazumeva:

- a) Svako pravljenje razlike, isključenje ili davanje prvenstva zasnovanog na rasi, boji, polu, veri, političkom mišljenju, nacionalnom ili socijalnom poreklu, koji idu za tim da unište ili naruše jednakost mogućnosti ili postupanja u pogledu zapošljavanja ili zanimanja,
- b) svako drugo pravljenje razlike, isključenje ili davanje prvenstva, koje ide za tim da uništi ili naruši jednakost mogućnosti ili postupanja u pogledu zapošljavanja ili zanimanja, koje će moći poimence naznačiti zainteresovana država članica nakon konsultovanja predstavničkih organizacija poslodavaca i radnika, ako one postoje, i drugih odgovarajućih organa.

3.4. Regulisanje mobinga u nekim državama EU

Tri skandinavske zemlje prepoznaju *employee's* pravo, odnosno pravo radnika za fizički i psihički opstanak na poslu (Švedska, Finska i Norveška)(Leyman, 2004.).

Švedski Nacionalni odbor zaštite na radu i zdravlja, koji stoji na vrhu ovog zakona, podneo je tri pravilnika kako bi se sproveo ovaj čin, jedan od njih sačinjen s posebnim osvrtom na mobing. Jedan pravilnik nameće od poslodavca unutrašnje kontrole radnog okruženjana redovnoj osnovi kako bi mogle poduzeti mere u ranoj fazi. Još, Pravilnik provodi direktneintervencije mobinga na random mestu.Treći Pravilnik u ovom području odnosi se na odgovornost poslodavca u viduprofesionalne rehabilitacijeputem bolovanja zaposlenikačesto u trajanju od jedne godine, a od najmanjih mogućih mesec dana .

Moralno maltretiranje već je zakonski kažnjivo u mnogim evropskim državama, a najbolje zakone nalazimo u Švedskoj, Norveškoj, Francuskoj i Švajcarskoj. „Mober“ je , o čemu je već bilo reči , krivično odgovoran, a žrtva može zatražiti odštetu za nanesenu joj „biološku štetu“.

3.5. Mobing u Francuskoj

U Francuskoj se ovaj pojam definise kao „moralno uznemiravanje“, a zaštita od ove pojave predviđena je pored Krivičnog zakona i Zakona o radu i posebnim zakonom. Ovi zakoni određuju kazne za prekršioce zabrane mobinga. Tako je Krivičnim zakonikom počiniocu zaprećena kazna od jedne godine zatvora i novčana kazna u iznosu od petnaest hiljada eura, dok je Zakonom o radu predviđena kazna zatvora od jedne godine i/ili novčana kazna od 3 750.00 EUR. To je Zakon o socijalnoj modernizaciji Francuske iz 2002. godine (*Loi demodernisation sociale*). U ovom dokumentu mobing se definiše kao „ponovljeno moralno uznemiravanje koje ima za cilj ili posledicu pogoršanje radnih uslova na način koji šteti pravima i dostojanstvu zaposlenog, utiče na njegovo fizičko ili mentalno zdravlje ili dovodi u pitanje profesionalnu budućnost zaposlenog“. U vezi sa tim, zabranjena je diskriminacija u pogledu ostvarivanja prava iz radnog odnosa (kao što su: pravo na zaradu, stručno usavršavanje i napredovanje u poslu), kao i zaštita od otkazivanja ugovora o radu koje bi bilo povezano sa moralnim uznemiravanjem, odnosno odluka o otkazu ugovora o radu zaposlenom koji se usprotivio moralnom uznemiravanju na radu ne proizvodi pravno dejstvo. Osim toga, zakon predviđa obavezu za poslodavce i druga odgovorna lica da preduzmu potrebne mere kako bi sprečili moralno uznemiravanje na radnom mestu. Jedna od tih mera je i izricanje disciplinskih sankcija prema zaposlenima koji iniciraju i učestvuju u horizontalnom mobingu, kao i postupak medijacije koji žrtva mobinga može da pokrene putem prijave. Pri tome, teret dokazivanja da ponašanje na koje se u prijavi zaposlenog upućuje ne predstavlja moralno uznemiravanje leži na poslodavcu, dok je zaposleni dužan da dokaže postojanje elemenata moralnog uznemiravanja. Ovo prebacivanje tereta dokazivanja predstavlja odstupanje od klasičnog pravila o teretu dokazivanja u parničnom postupku, i ima svoje opravdanje u činjenici da se mobing organizuje na suptilan način, kao neka vrsta psiho-terora. Osim toga, žrtva kod vertikalnog mobinga teško da može obezbedi svedoke u dokaznom postupku, obzirom da su u ovaj mobing pored nadređenih često uključeni i ostali zaposleni. Takođe, i zaposleni koji ne učestvuju u mobingu imaju strah da svedoče u postupku dokazivanja, zbog mera represije koje zbog toga poslodavac može i prema njima primeniti. Ovome je prethodila presuda Radnog suda u Parizu koji je 1990. godine dodelio 100 000 franaka na ime odštete zaposlenom u hotelu koga su nadređeni konstantno ponižavali pred gostima, menjali mu radno vreme i insistirali da radi na poslovima za koje nije bio obučan.

Marta 2000. godine 70% zaposlenih kompanije Eclatec stupili su u štrajk i zahtevali hitnu ostavku predsjednika upravnog odbora i direktora te kompanije optužujući ih za mobing. Krivični zakon je izmenjen 2002. godine, i za delo mobinga može se izreći kazna zatvora do jedne godine i 15 000 EUR. Prvi slučaj krivičnog dela mobinga bio je 2002. godine na Francuskoj TV stanici Kanal+ ali je Sud smatrao da nema elemenata za ovo krivično djelo, što je ujedno i prvi put da nije doneta presuda u korist zaposlenog.

3.6. Rešenja koja nudi Evropska unija

Regulativa EU i druga uporedna rešenja u okviru Evropske Unije već je došlo do značajnih reakcija na mobing. Rezolucija Evropskog parlamenta o uznemiravanju na radnom mestu iz 2001. godine (eng. European Parliament Resolution on Harassment at the Workplace 2001/2339 (INI), poziva sve zemlje članice da se suprotstave zlostavljanju i seksualnom uznemiravanju na radnom mjestu, da izmjene i dopune postojeće zakonodavstvo i preispitaju zakonske definicije u ovoj oblasti, kao i da izgrade efikasne mehanizme pravne zaštite. (Kostelić-Martić, A., 2005. :15-16.).

Ukazujući na brojne negativne posledice koje mobing ima po zaposlene, Rezolucija ukazuje i na njegove negativne posledice po poslodavce, a naročito one koje se odnose na smanjenje produktivnosti radnika. Rezolucija takođe ukazuje na porast broja slučajeva različitih formi uznemiravanja. Samo mali broj evropskih zemalja, u koje spadaju Švedska, Francuska i Holandija, doneo je posebne zakone u cilju borbe protiv zlostavljanja na radu, dok se u većini drugih zemalja, kao što su Nemačka, Irska i Velika Britanija, koriste postojeće odredbe krivičnog i građanskog prava. Kao što je već navedeno, u Švedskoj je 1993. godine doneta Uredba o viktimizaciji na radu. To je prvi zakonski tekst o sprečavanju mobinga i on se primenjuje na sve aktivnosti u kojima zaposleni mogu biti izloženi viktimizaciji. Viktimizacija se definiše kao „periodični, ponovljeni, prekorni ili izrazito negativni postupci koji su usmereni protiv pojedinačnog zaposlenog, koji su izraženi na uvredljiv način i koji mogu rezultovati njegovim izolovanjem i isključenjem iz radne zajednice” (Gajin, Saša, Tanja, Drobnjak, V, Kočić Mitaček, 2008:16).

Uredba se sastoji od šest članova i predviđa obavezu poslodavca da organizuje rad na način koji će u najvećoj meri sprečiti viktimizaciju i na jasan način staviti svima u radnom kolektivu do znanja da ona nije prihvatljiva. Opšte preporuke za sprovođenje navedene uredbe Nacionalnog odbora za profesionalnu sigurnost i zdravlje bave se uzrocima i posledicama viktimizacije u odnosu na

pojedinačnog zaposlenog, kao i na nivou grupe. Pod viktimizaciju se podvode skoro svi oblici nasilja na radnom mestu, kao što su zlostavljanje, psihičko nasilje, socijalna izolacija, uznemiravanje i seksualno uznemiravanje. Preporuke sadrže opšte i posebne mere protiv viktimizacije na radnom mestu. Opšte mjere usmerene su na prevenciju i odnose se na stvaranje sigurnog radnog okruženja, edukaciju rukovodećeg osoblja i informisanost zaposlenih o njihovim pravima, obavezama i očekivanjima poslodavca. Posebne mere sadrže uputstva poslodavcu kako da postupa u slučajevima viktimizacije, naglašavajući značaj brzog rešavanja problema, uz obavezu poštovanja privatnosti zaposlenog koji je izložen viktimizaciji. U praksi francuskih sudova, moralno uznemiravanje na radu bilo je prepoznato daleko pre donošenja posebnih zakona u ovoj oblasti. Aprila 2001. godine, francuski Savet za socijalna i ekonomska pitanja usvojio je mišljenje o psihičkom uznemiravanju na radnom mestu, koje je imalo veliki uticaj na buduće zakonodavstvo i donošenje posebnog Zakona o socijalnoj modernizaciji 17. januara 2002. godine. Sama definicija psihičkog uznemiravanja postala je predmet velike debate. Novi član L 122–49, Zakona o socijalnoj modernizaciji, propisuje da je zabranjeno svako „ponovljeno moralno uznemiravanje koje ima za cilj ili posledicu pogoršanje radnih uslova na način koji šteti pravima i dostojanstvu zaposlenog, utiče na njegovo fizičko ili mentalno zdravlje ili dovodi u pitanje profesionalnu budućnost zaposlenog. Pomenuti zakon uz Zakon o radu i Krivični zakonik, obezbeđuje adekvatnu zaštitu zaposlenima od moralnog uznemiravanja. Francuski zakon o radu sadrži odredbe koje zaposlenog štite od diskriminacije ili kažnjavanja u vezi sa pravom na zaradu, usavršavanje ili napredovanje na poslu, kao i u vezi sa obnavljanjem ugovora o radu u slučajevima kada je zaposleni pretrpio ili se usprotivio moralnom uznemiravanju. Jedna od mera zaštite zaposlenog sadržana je u pravilu po kome raskid ugovora o radu koji bi proizašao iz nekog od ovih osnova ne proizvodi pravna dejstva. Poslodavci i druga odgovorna lica dužni su da preduzmu sve potrebne mjere kako bi sprečili moralno uznemiravanje na radnom mestu. Zakon poslodavcu daje ovlašćenja da disciplinski kazni zaposlenog koji uznemirava nekog od ostalih zaposlenih, a žrtvi mogućnost da kroz postupak medijacije zahtjeva da ovakvo ponašanje prestane. Medijator mora biti izabran sa već ustanovljene liste, a postoji i mogućnost sudske zaštite. U pogledu tereta dokazivanja, zaposleni ima obavezu da dokaže elemente moralnog uznemiravanja, dok je na poslodavcu da dokaže da ponašanje na koje se u prijavi zaposlenog upućuje ne predstavlja moralno uznemiravanje. U julu 2002. godine u Belgiji je izglasan Zakon protiv nasilja i moralnog ili seksualnog uznemiravanja na poslu (franc. Loi relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, L. 11–06–2002). Četiri godine kasnije, pojedine odredbe ovog zakonskog teksta su izmenjene. Zakon obavezuje poslodavce da preduzme sve neophodne mere u cilju zaštite zaposlenih i njihove

dobrobiti na radu uključujući i sprečavanje nasilja i moralnog ili seksualnog uznemiravanja(Gajin, Saša, Tanja, Drobnjak, V,Kočić Mitaček, (2008:16).

Zakon seksualno uznemiravanje na radnom mestu opisuje kao bilo koji oblik verbalnog, neverbalnog ili fizičkog ponašanja seksualne prirode, pri čemu osoba koja uznemirava zna ili bi trebalo da zna da takvo ponašanje utiče na dostojanstvo žene i muškarca na radnom mestu. Ovaj zakon pravi značajan pomak u pogledu shvatanja seksualnog uznemiravanja, koje je u prvi plan stavljalo pojedinca, odnosno žrtvu zlostavljanja. Dosadašnje iskustvo, takođe, jasno ukazuje na ograničenost ovog pristupa. Iako se čini da je srodan francuskom zakonodavstvu, belgijski zakon je više usmeren na prevenciju psihičkog i seksualnog uznemiravanja i postupak medijacije. Obaveza poslodavca je da predvidi pravila internog disciplinskog postupka kažnjavanja zlostavljača, ustanovi plan prevencije i godišnji akcioni plan sprečavanja zlostavljanja i postavi poverenika za sprečavanje zlostavljanja kao autonomnog internog organa koji učestvuje u izradi analize rizika zabranjenog ponašanja i donošenju preventivnih mera. Kako je u krajnjoj instanci poslodavac odgovoran za sprovođenje svih ovih mera, on je takođe u obavezi da sprovede i „analizu rizika“ putem upitnika i intervjua, koja se odnosi na istraživanje potencijalnih situacija koje mogu dovesti do neke forme nasilja ili uznemiravanja na radu, kao i na podatke vezane za konkretne slučajeve koje zaposleni prijavljuju povereniku u vezi sa ovim pitanjima. Na osnovu rezultata analize rizika, poslodavac ima obavezu da prioritetno preduzme niz preventivnih mera, kao što je adekvatna organizacija rada na način koji umanjuje rizik od uznemiravanja. U konkretnom slučaju zlostavljanja na radu, poslodavac je dužan da preduzme brzu i sveobuhvatnu istragu u cilju utvrđivanja činjeničnog stanja i pružanja efikasne pomoći žrtvama.Poslodavci su takođe dužni da imenuju poverenika za sprečavanje zlostavljanja. Poverenik ne mora po profesiji biti jekar, ali mora imati iskustvo na polju psihologije. Izmene zakona iz 2006. godine su povećale značaj interne procedure zaštite zaposlenih, tako da poslodavci imaju mogućnost da imenuju i internog medijatora koji pruža pomoć žrtvama. Stoga, zaposleni imaju mogućnost rešavanja svojih sporova uz pomoć internog medijatora ili specijaliste za prevenciju, a mogu izneti svoj slučaj i Medicinskom inspektoratu Ministarstva rada, bilo zbog nedostatka poverenja u pomenute savetnike, bilo zbog nemogućnosti rešavanja spora unutar firme. U slučaju obraćanja sudu, zakon predviđa prebacivanje tereta dokazivanja, pa je žrtva u obavezi da iznese činjenice koje ukazuju na postojanje nekog od oblika ponašanja koji su sankcionisani zakonom, dok je na optuženom teret dokazivanja da nije došlo do nasilja, odnosno moralnog ili seksualnog uznemiravanja. Zakon propisuje da zaposleni uživa zaštitu tokom perioda od 12 meseci od dana podnošenja pritužbe tokom

kojega poslodavac ne može da mu otkáže ugovor o radu ili da mu jednostrano promeni uslove rada, osim ukoliko razlozi nisu vezani za podnošenje pritužbe.

4. Mobing u Bosni i Hercegovini

Članice Evropske unije pristupile su pitanju mobinga vrlo ozbiljno u konkretnim zakonima koji se odnose na mobing. Pored zakona spomenute su države usvojile pravila ili upute koje prate zakon, a takođe su kazne predviđene za mobingovanje izuzetno visoke i deluju kao preventivne mere.

Najbolji primer zakonodavnih rešenja mobinga se može pronaći u Francuskoj čiji zakon predviđa krivičnu odgovornost poslodavca koji je provodio mobing zaposlenih. Primer uspešne zakonodavne aktivnosti po pitanju mobinga Republike Srbije je usvojen 2010. godine, Zakon o sprečavanju uznemiravanja na radu i Pravilnik o pravilima ponašanja poslodavaca i zaposlenih u vezi s sprečavanjem i zaštitom od zlostavljanja na poslu u kojima se upravo ovim merama sprečavaju, oblici mobinga, mobing aktivnosti i pospešuju se mehanizmi zaštite od mobinga.

Iako je Bosna i Hercegovina potpisala i ratificirala niz konvencija MOR-a i Evropske socijalne povelje, izveštaja iz 2014. godine, Evropskog odbora za socijalna prava, evidentno je da Bosna i Hercegovina ne ispunjava obaveze preuzete ratifikacijom Evropske socijalne povelje, te da se može primetiti da za članove Povelje na koje je Bosna i Hercegovine prema kojoj se Bosna i Hercegovina obavezala.

U Bosni i Hercegovini mobing je očigledan do uznemirujuće mere. Zakonodavstvo i rešenja koja nudi su nedovoljna i neefikasna s velikom mogućnošću zloupotrebe zbog nedostatka bilo kojeg sekundarnog zakonodavstva (propisa, direktiva, uputa i sl.) koja se nameću kao nužna za rešavanje problema. Znatan nedostatak sudske prakse o zahtevima i mobing tužbama, u Bosni i Hercegovini, doneo je samo nekoliko presuda zbog mobinga. A kazne izrečene za delo Mobingovanje su neprihvatljivo niske i kao takve nemaju ni svrhu kažnjavanja, a kamoli preventivnu.

Da bi se efikasno rešio problem mobinga, potrebno je edukovati kako zaposlenike i poslodavce, tako i inspektore rada, a neretko i sudije. Opšte prihvatanje mobinga kao društveno prihvatljivog ponašanja poslodavaca, strah od gubitka posla, sramota obraćanja profesionalnoj podršci (psiholozima, psihijatrima) najveći su problemi našeg društva u kojima je mobing pronašao plodno tlo. Nažalost, potrebno je uložiti nadljudske napore kako bi se oduzela „magična moć“ termina „šef“ koji u našem društvu podrazumeva i opravdava sve oblike nasilja nad zaposlenima. Sama evidencija mobinga i

skicirani zakonski propisi u Bosni i Hercegovini, ne rešava problem mobinga. Primeri dobre prakse mogu se naći u Europskoj uniji, njenim državama članicama i zemljama regije, o čemu je već bilo reči dok postojanje tih propisa i uspeh u sprovođenju zakonodavnih mera bi trebali biti pokazatelj izmene i dopune Zakona o radu Bosne i Hercegovine.

4.1 Značaj Evropske socijalne povelje za BiH

Bosna i Hercegovina je potpisala Povelju 11. maja 2004. godine, a ratifikovala je 7. oktobra 2008. godine. Značajno je pomenuti da se BiH ne smatra obavezanom po dvanaest članova Povelje, kako sledi:

- član 3. Pravo na bezbedne i zdrave radne uslove,
- član 10. Pravo na profesionalnu obuku,
- član 15. Pravo osoba sa invaliditetom na nezavisnost, socijalnu integraciju i učešće u životu zajednice,
- član 18. Pravo na unosan posao na teritoriji druge strane ugovornice,
- član 19. Pravo radnika migranata i njihovih porodica na zaštitu i pomoć,
- član 24. Pravo na zaštitu u slučajevima prestanka radnog odnosa,
- član 25. Pravo radnika na zaštitu njihovih potraživanja u slučaju nesolventnosti poslodavca,
- član 26. Pravo na dostojanstvo na radu,
- član 27. Pravo radnika sa porodičnim obavezama na jednake mogućnosti i jednak tretman,
- član 29. Pravo na informisanje i konsultacije u slučajevima kolektivnog otpuštanja,
- član 30. Pravo radnika na zaštitu od siromaštva ili socijalne uključenosti, i,
- član 31. Pravo na stanovanje.

Poveljom je ostavljena mogućnost državama da ulože rezerve, odnosno, ne ratifikuju pojedine članove Povelje. Ulaganjem rezerve na članove Povelje, države potpisnice u suštini ne prihvataju ove članove i na taj način izjavljuju da se ne osećaju obavezanim da ih primenjuju tj. da ne

osećaju obavezu da svakih pet godina podnose izveštaj o stanju u oblastima koje su propustile da ratifikuju.

Evropski komitet za socijalna prava (u daljem tekstu Komitet) utvrđuje da li zemlje poštuju obaveze predviđene Poveljom. Njihovih trinaest nezavisnih i nepristrasnih eksperata bira Komitet ministara Saveta Evrope na šest godina sa mogućnošću jednog reizbora. Komitet utvrđuje da li su nacionalno zakonodavstvo i praksa zemlje ugovornice u skladu sa Poveljom (član 24. Povelje, u skladu sa Torinskim protokolom iz 1991. godine). Svake godine države ugovornice podnose izveštaj kojim obaveštavaju kako primenjuju Povelju u zakonodavstvu i u praksi. Svaki izveštaj se tiče neke od prihvaćenih odredaba Povelje.

Komitet pregleda izveštaje i odlučuje da li je situacija u zemlji u skladu sa Poveljom. Ove odluke, poznate kao „zaključci“, objavljuju se svake godine. Ukoliko država ne preduzme korake u skladu sa odlukama Komiteta, Komitet ministara upućuje „preporuku“ toj zemlji, tražeći da se stanje u zakonodavstvu ili praksi promeni. Rad Komiteta ministara priprema Vladin komitet koji čine predstavnici strana ugovornica kojima pomažu posmatrači iz organizacije evropskih poslodavaca i sindikata

4.2. Zakon o zabrani diskriminacije

Zakonom o zabrani diskriminacije, donesenim na nivou Bosne i Hercegovine osigurava se zaštita i promovisanje ljudskih prava i sloboda, stvaraju uslovi za ostvarivanje jednakih prava i mogućnosti i uređuje sistem zaštite od diskriminacije po osnovu: rase, etničke pripadnosti, boje kože, pola, jezika, vere, političkog i drugog uverenja, nacionalnog ili socijalnog porekla, imovinskog stanja, članstva u sindikatu ili drugom udruženju, obrazovanja, društvenog položaja, bračnog ili porodičnog statusa, trudnoće i materinstva, dobi, zdravstvenog stanja, invaliditeta, genetskog nasljeđa, veze s nacionalnom manjinom, rodnog identiteta, izražavanja ili polne orijentacije, kao i nekom drugom osnovu. Zakon predviđa odgovornost i obavezu zakonodavne, sudske i izvršne vlasti, kao i pravnih lica i pojedinaca koji vrše javna ovlašćenja, da svojim djelovanjem pružaju zaštitu, promovišu i stvaraju uslove za ostvarivanje međunarodnih standarda koji se odnose na ljudska prava. Zakon o zabrani diskriminacije definiše diskriminaciju, određuje njene oblike i izuzetke od principa jednakog postupanja. Diskriminacijom u smislu navedenog zakona smatra se svako različito postupanje uključujući svako isključivanje, ograničavanje ili davanje prednosti koje je utemeljeno na stvarnim ili

pretpostavljenim osnovama prema bilo kojem licu ili grupi lica na nekom od osnova određenih članom 2. Zakona o zabrani diskriminacije. Pomenuta definicija je sveobuhvatna u smislu osnova diskriminacije, kao i lica koja se mogu pojaviti u ulozi počinioca diskriminacije. (Zakon o zabrani diskriminacije, Službeni glasnik BiH, broj 59/09)

U pogledu postupka za utvrđivanje diskriminacije, Zakon o zabrani diskriminacije razlikuje postupak pred Ombudsmanom, upravni i sudski postupak. Ombudsman za ljudska prava Bosne i Hercegovine određen je kao centralna nadležna institucija za zaštitu od diskriminacije, koja u okviru domena određenog zakonom obavlja niz aktivnosti vezanih za podnošenje žalbe i pružanje pravne pomoći žrtvama diskriminacije, pri čemu je njegova nadležnost više savetodavnog i usmeravajućeg karaktera u smislu pružanja pravnih saveta diskriminisanim licima, te istraživanja prisutnosti i obima diskriminacije. Važno je naglasiti da u sporovima povodom utvrđivanja diskriminacije Ombudsman ne može imati aktivnu legitimaciju. Zakon o zabrani diskriminacije Republike Srbije predviđa postojanje poverenika za zaštitu ravnopravnosti koji, pored specijalizovanih organizacija koje se bave zaštitom ljudskih prava i zaštitom prava pojedinih grupa stanovništva, može imati aktivnu legitimaciju u sporu povodom utvrđivanja diskriminacije (Službeni glasnik Republike Srbije, br. 22/2009.) što se može smatrati nedostatkom, posebno ako se uzme u obzir uloga Ombudsmana kao institucije koja treba da doprinese stabilnosti i efikasnosti antidiskriminacionog sistema države.

U okviru domena određenog zakonom, Ombudsman prima pojedinačne i grupne žalbe u vezi sa diskriminacijom i pri pokretanju sudskog postupka pruža pomoć licima i grupama lica, koje su podnijele žalbu zbog diskriminacije, preuzima radnje ispitivanja pojedinačnih prijava do pokretanja sudskog spora, prikuplja i analizira statističke podatke o slučajevima diskriminacije, podnosi godišnje i po potrebi vanredne izvještaje o pojavama diskriminacije nadležnim organima, informiše javnost o pojavi diskriminacije, te sprovodi istraživanja u području diskriminacije. Aktivnost Ombudsmana koja u konkretnom slučaju može doprineti sprečavanju mobinga, jeste predlaganje pokretanja postupka medijacije u skladu s odredbama Zakona o medijaciji. Pored mogućnosti pokretanja posebnog sudskog postupka, svako lice i grupa koja smatra da je zbog diskriminacije povređeno neko od njihovih prava, može tražiti zaštitu tog prava u okviru postupka u kojem se o tom pravu odlučuje kao o glavnom pitanju. Zakon o zabrani diskriminacije predviđa ovlašćenje lica ili grupa lica koja su izložena bilo kojem obliku diskriminacije da podnesu tužbu za zaštitu diskriminacije, gde bi se tužbenim zahtevom tražilo: utvrđivanje da je

tuženi povredio tužiočevo pravo na jednako postupanje, odnosno da radnja koju je preduzeo ili propustio može neposredno dovesti do povrede prava na jednako postupanje, zabrana preduzimanja radnji kojima se krši ili može prekršiti tužiočevo pravo na jednako postupanje, odnosno izvršenje radnji kojima se uklanja diskriminacija ili njene posledice, nadoknada materijalne i nematerijalne štete prouzrokovane povredom prava zaštićenih ovim zakonom, da se presudom kojom je utvrđena povreda prava na jednako postupanje na trošak tuženog objavi u medijima u slučaju kada je diskriminacija počinjena kroz medije (štampane, printane i elektronske), odnosno bilo koje vrste. (Član 12. Zakona o zabrani diskriminacije, Službeni glasnik BiH, 59/09). Sudski postupak zaštite od diskriminacije rešava se po načelu hitnosti, a rokovi za podnošenje tužbe za zaštitu od diskriminacije iznose tri meseca od dana saznanja o učinjenoj povredi prava, odnosno jednu godinu od dana učinjene povrede.

Mobing kao oblik diskriminacije u radnom zakonodavstvu Bosne i Hercegovine nije u potpunosti pravno regulisan jer u zakonskim odredbama nisu precizirane radnje zlostavljača kojima se prevodi psihično zlostavljanje na radnu, odnosno mobing. Takođe, nije precizirana ni dužina trajanja vršenja mobinga na radu da bi se određene radnje mogle podvesti pod mobing.

Iako u pravu Bosne i Hercegovine sudska praksa nije izvor prava u formalno-pravnom smislu, postojanje sudske prakse po pitanju mobinga, te postojanje ovakvih zajedničkih stavova veća, bilo bi od velikog značaja kao prelazno rešenje za upotpunjavanje postojećih pravnih praznina i jačanje pravne sigurnosti.

Sa aspekta mehanizama borbe protiv mobinga primarni cilj treba da se temelji na prevenciji mobinga, što zahtijeva da zaposleni radnik prewashodno mora biti upoznat sa svojim pravima od strane poslodavca, kako bi pravovremeno reagovao na bilo koji oblik diskriminacije na radu. Zaštita dostojanstva radnika na radu, koja proizlazi iz ustavnih odredaba, kao i obezbjeđenje uslova rada u kojima radnik neće biti izložen fizičkom, psihičkom ili seksualnom uznemiravanju, predstavlja imperativ i polazni osnov u borbi protiv mobinga. Sistematska prevencija, potpuna informisanost, pravovremeno prepoznavanje problema i stručna rehabilitacija, čine osnovne mehanizme u borbi protiv mobinga.

Da bi navedeni mehanizmi bili efikasni, preduslov je postojanje primerenog zakonskog okvira koji treba da doprinese stvaranju osećaja pravne sigurnosti kod svakog pojedinca, ali i straha od represivnih mjera u slučaju kršenja zakonskih normi, što se takođe može posmatrati kao mjera

(prinudne) prevencije. Institucionalni mehanizmi i politika borbe protiv mobinga regulišu se kroz zakonodavno-pravni okvir, kao i druge društvene aktivnosti koje su usmjerene na promociju i zaštitu ljudskih prava, koje propagiraju nevladine organizacije i civilni sektor. Zakoni zemalja Evropske unije i zakoni u Bosni i Hercegovini određuju obavezu poslodavca da zaštiti zaposlenog od uznemiravanja i nasilja na radnom mjestu.(Vuković, A, 2013: 193-216).

Zakonodavac u Bosni i Hercegovini opredelio se za rešenja *in favor laborem* kada je u pitanju prebacivanje tereta dokazivanja na poslodavca u slučajevimadiskriminacije na radu. Navedeno rešenje harmonizovano je sa direktivom Evropskeunije broj 97/80, s tim što se kao zamerka može istaći činjenica da Zakonom ozabrani diskriminacije nije izričito određeno da se odredba o teretu dokazivanja nećeprimenjivati kada je u pitanju krivičnopravna zaštita. Pored procesnih pretpostavki zapokretanje sudskog procesa, zaposleni se nerado odlučuju da podnesu tužbeni zahtevzbog mobinga ili drugih oblika diskriminacije na radu, ostvarujući na taj način pravo na sudsku zaštitu, iako prema rešenjima zakonodavstva Bosne i Hercegovine, u slučaju oblika diskriminacije na radnom mestu postoji mogućnost utvrđivanja odgovornosti za štetu u smislu radnopravne i građanskopravne odgovornosti. U skorije vreme treba očekivati opšte i ujednačenije stavove pravosudnih institucija o mobingu, kao i mere državne politike kada je u pitanju prepoznavanje i otklanjanje posledica mobinga u radnoj i socijalnoj sredini, s tim da se efikasnost sistema zaštite od diskriminacije potvrđuje ne samo kroz formalno adekvatan pravni okvir, kao jednu od komponenti efikasnosti sistema, već i njegovu praktičnu primenu i razvoj svesti društva o višestrukoj negativnosti diskriminacije kao društvene pojave. Iz svega navedenog može se izvesti zaključak da postoji naglašena potreba za donošenjem posebnog zakona o mobingu koji bi sadržao odgovarajuća pravila materijalno pravne i procesno pravne prirode. Za to postoje svi socijalni, ekonomski i pravni razlozi, pri čemu treba voditi računa o pravnim okvirima za regulisanje zabrane mobinga, koji su sadržani u međunarodnom, evropskom i bosanskohercegovačkom pozitivnom pravu.

Regulacija mobinga posebnim zakonom otvorila bi mogućnosti za niz poboljšanja(hitnost postupka, prebacivanje tereta dokazivanja,dozvoljenost revizije).

Nova regulativa u ovoj oblasti u BiH naročito bi morala sadržavati sledeće elemente:

1.Pojam mobinga bi morao biti bolje sadržinski određen: trebalo bi naznačiti radnje mobinga i vrste mobinga, kao i preciznije odrediti minimalno trajanje radnji izvršenja koje bi se mogle

smatrati mobingom. To bi dovelo do preciznijeg određenja sadržine zabranjenih ponašanja i do većeg stepena pravne sigurnosti u postupcima pred sudom.

2. Daleko veća pažnja mora biti posvećena prevenciji mobinga. Ova uloga mora biti kontinuirana, tako da se tokom celog radnog procesa svakom zaposlenom pruži minimalna zaštita: pružanje svih informacija o njegovim pravima i obavezama na radu i u vezi sa radom; uvođenje efikasnih mehanizama unutrašnje kontrole i zaštite u pojedinačnim slučajevima zlostavljanja; obezbeđivanje specifičnih prava zaposlenima u slučajevima zlostavljanja (premeštaj, odbijanje rada); podrška rešavanju slučajeva zlostavljanja vansudskim putem, ili aktivno podržavanje zaposlenog u rešavanju spora sudskim putem. Podrazumevase i obaveza poslodavca da se sam uzdrži od svih nedozvoljenih radnji koje bi se mogle smatrati zlostavljanjem.

3. Prethodni postupak kod mobinga mora biti precizno definisan. Postupak pred Institucijom ombudsmena za ljudska prava BiH ne može u potpunosti ostvariti svoj svrhu jer se često radi o internim sporovima između zaposlenih, a ne o kršenju nekih opštih principa jednakosti zbog negativnih stavova prema određenim grupama. Rešenje prema kojem se ovaj postupak odvija kod poslodavca je dobro u slučajevima kada poslodavac nije taj koji vrši mobing, budući da obezbeđuje efikasnu zaštitu žrtve uz minimalne troškove. Poslodavac bi u ovakvim slučajevima morao imati aktivniju ulogu i u odnosu na rešenje predviđeno u Srbiji, a svakako bi morao imati na raspolaganju i posebne mehanizme vođenja internog disciplinskog postupka, nezavisno od ishoda medijacije žrtve i mobera. Ukoliko postupak kod poslodavca nije uspešan, strane u sporu bi morale imati na raspolaganju i opciju vansudskog rešenja spora prema opštim pravilima medijacije, odnosno vansudskog ("mirnog") rešavanja radnih sporova.

4. Pitanje pasivne legitimisanosti poslodavca koje zavređuje posebnu pažnju.

U praksi se veoma često dešava da zaposleni vrši zlostavljanje nad drugim zaposlenim po nalogu poslodavca, ili da poslodavac "ne želi da se meša" u odnose između zaposlenih, čak i kada je sasvim izvesno da mobing postoji. Zakon bi stoga morao da nedvosmisleno i jasno propiše da je za mobing odgovorani poslodavac koji je propustio da zaštititi zaposlenog. (Reljanović, M, 2015.).

5. Rezultati empirijskog istraživanja

Elektronski upitnici su istovremeno sprovedeni u razdoblju od 15.1.2019.-22.6.2019., na temelju 50 ispitanika na području Bosne i Hercegovine , te 50 ispitanika na području Francuske , što čini ukupnih 100 ispitanika.

Istraživanje je provedeno na ispitanicima raznih dobnih skupina iz raznih gospodarstvenih delatnosti sa svrhom dobijanja što verodostojnijih rezultata. Upitnik se sastojao od 15 pitanja , na koje su ispitanici mogli da odgovore brzo i koncizno. Obzirom da je jedan od dva anketna upitnika bio na engleskom jeziku radi dobijanja rezultata sa područja Francuske , vodilo se računa o lingvističkoj intepretaciji i prilagodbi pitanja sa upitnikom rađenim za područje Bosne i Hercegovine.

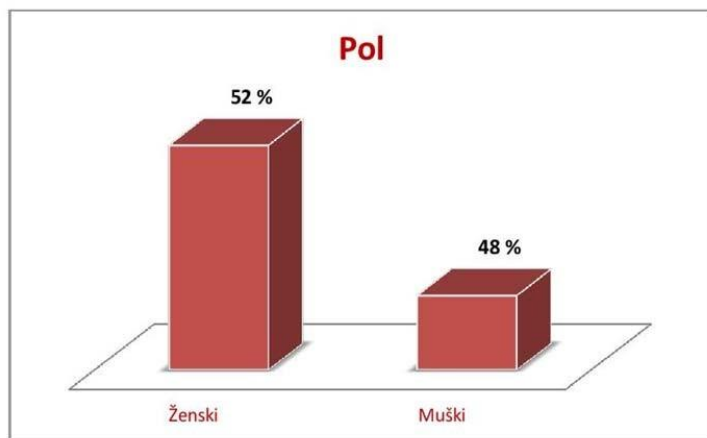
Cilj provođenja anketnih upitnika bio je prikupiti potrebne informacije, te stavove ispitanika na području Bosne i Hercegovine kao i na području Francuske radi dobijanja relevantnih statističkih podataka za komparaciju fenomena mobinga i njegovim oblicima u dvema državama. Da bi rezultati u potpunosti bili upotrebljivi , kriterij upitnika je bio da su ispitanici bili ili jesu trenutno zaposleni , te da su eventualno u potrazi za poslom, kao i da pripadaju populaciji od 20 do 65 godina , odnosno radno sposobnom stanovništvu.

Takođe , cilj ispitivanja bio je uporediti strukture radnih organizacija te da li njihova tipologijska različitost i drugačiji organizacijski menadžment mogu uticati na pojavu mobinga u dve različito uređene države poput Francuske i Bosne i Hercegovine. Francuska je bila logičan izbor države neophodne za komparaciju usled lokacijske smeštenosti istraživača , te dobijanja što autentičnijih rezultata istraživanja.

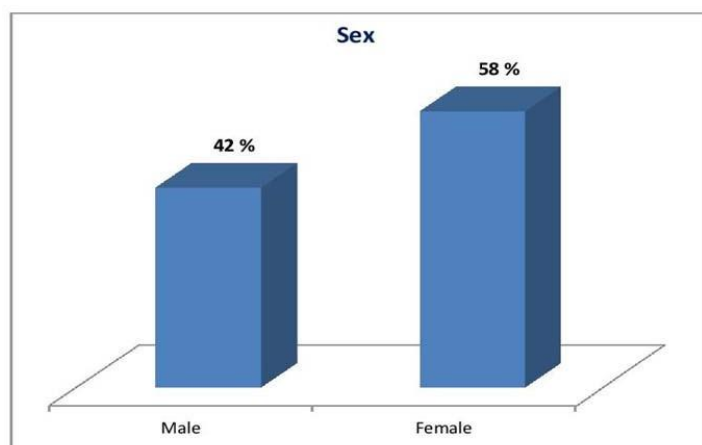
Dva anketna , dvojezična upitnika istih pitanja na koje su ispitanici odgovarali sa Da ili Ne, te izražavali stavove o pomenutom fenomenu su donela značajne rezultate , imajući u vidu da je komparacija podataka bila znatno olakšana , kao posledica identičnih odgovora koje su ispitanici mogli dati , kako putem upitnika previđenog za Bosnu i Hercegovinu , tako i kroz anketni upitnik na engleskom jeziku za ispitanike zaposlene na području Francuske.

U online anketi koja je izrađena putem Google obrasca ispitanike na području Bosne i Hercegovine, najviše ispitanika bilo je od 20 do 35 godina , njih 32 , zatim 11 osoba od 35 do 50 godina , te 7 osoba od 50-65 godina.

Pri provođenju upitnika tražila se ravnomerna polna zastupljenost, ali su ipak više dominirale žene sa 52 % zastupljenosti i 48 % muškog pola.



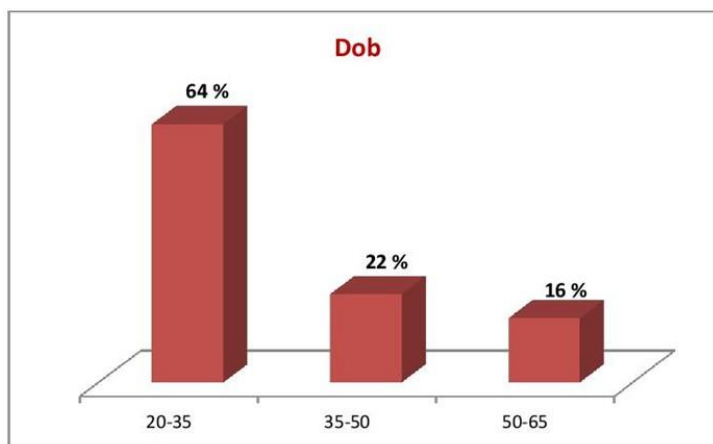
Grafikon 1. Uzorak ispitanika prema polu , BiH



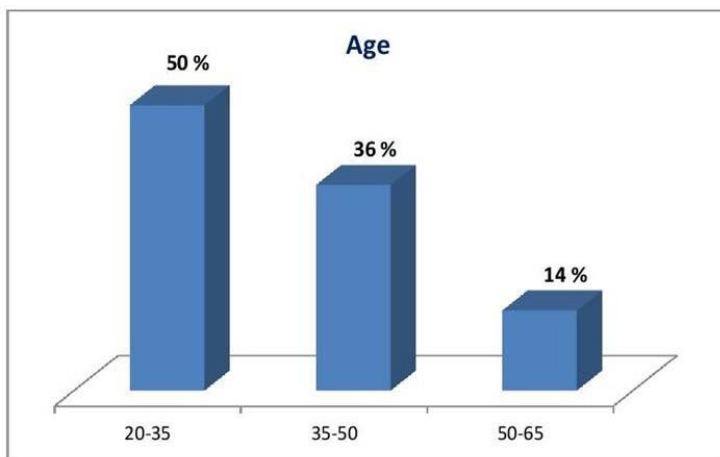
Grafikon 2. Uzorak ispitanika prema polu, Francuska

Anketa odrađena na engleskom jeziku koja je realizovana za ispitanike na području Francuske putem identičnog obrasca, a u svrhu komparacije , donela je slične rezultate za pol i dob ispitanika: Najveći broj ispitanika bio je od 20 do 35 godina , 18 ispitanika je od 35 do 50 godina , te 7 ispitanika u rasponu godina od 50 do 65.

Kao i u prvom upitniku , i ovde se vodilo računa o ravnomernoj polnoj zastupljenosti . Žene su na području Francuske bile ispitanice koje su činile izraženih 58 % , dok je muške ispitanike činilo 42 procenta.



Grafikon 3. Uzorak ispitanika prema dobi, BiH



Grafikon 4. Uzorak ispitanika prema dobi , Francuska

Najveći postotak ispitanika upitnika za Bosnu i Hercegovinu ima završenu visoku stručnu spremu, njih 15 , odnosno 30 % . S druge strane 10% (5) ispitanika ima završenu srednju stručnu spremu, dok višu stručnu spremu ima završenu 1 (2%) ispitanika. Potrebno je napomenuti kako je ovaj upitnik ispunilo 20% masteranta . Upitniku je pristupilo i 7 magistara nauka , te 1 ispitanik koji ima nižu stručnu spremu , osnovno obrazovanje.



Grafikon 5. Prikaz postotka ispitanika prema završenoj stručnoj spreml, BiH

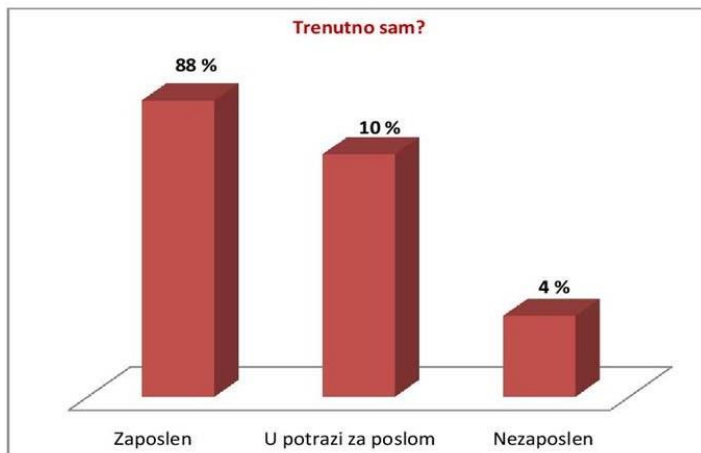
U upitniku rađenom za područje Francuske možemo uočiti sledeće rezultate: Najveći postotak ispitanika su svršeni masteranti i čine 44% ukupnog broja ispitanika, odnosno njih 22. Srednju stručnu spreml odnosno lingvistički adaptirano na engleskom jeziku, Middle and High School imaju 2 ispitanika, odnosno 4%.



Grafikon 6. Prikaz postotka ispitanika prema završenoj stručnoj spreml, Francuska

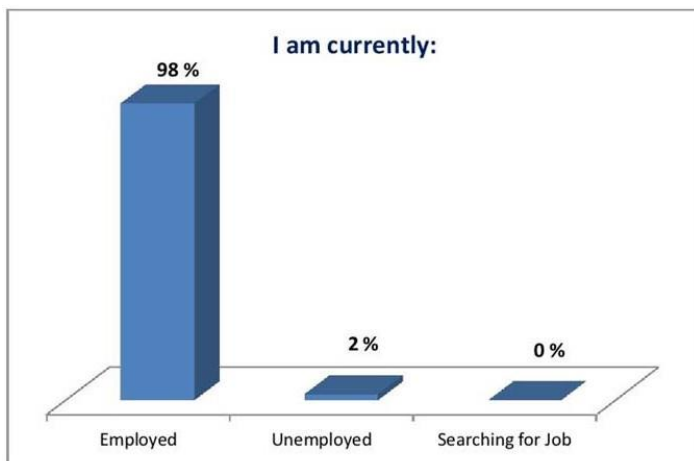
Upitnik je popunilo 42 % (21) ispitanika sa visokom stručnom spreml, ekvivalentno Bachelor degree with honors, odnosno 2 (4%) ispitanika Bachelor degree, ekvivalentno trogodišnjem studiju na području Bosne i Hercegovine. Takođe, u anketi su učestvovala i 4 doktora nauka (8%), te 1 ispitanik sa nižom stručnom spreml.

Od ukupno 50 ispitanika ankete rađenoj za Bosnu i Hercegovinu trenutno je njih 88% (44) zaposleno. Preostalih 6 ispitanika ili je u potrazi za poslom 4 (8%) ili je trenutno nezaposleno 2 (4%).



Grafikon 7. Prikaz postotka ispitanika prema zaposlenosti, BiH

Od 50 ispitanika područja Francuske trenutno je njih 49 (98%) zaposleno. U potrazi za poslom je 1 ispitanik (2%).



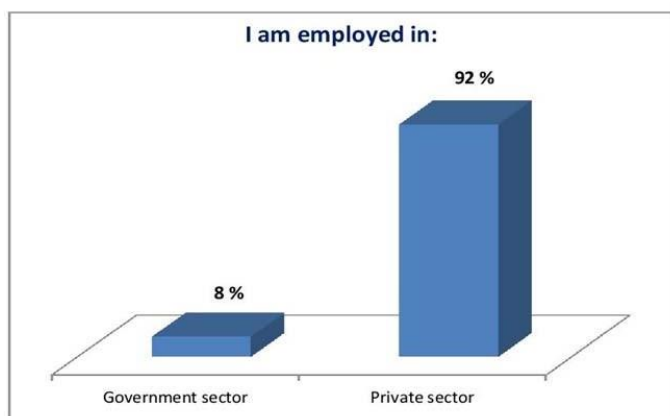
Grafikon 8. Prikaz postotka ispitanika prema zaposlenosti, Francuska

Bitno je naglasiti da je 54% (27) od ukupnog broja ispitanika Bosne i Hercegovine koji su u radnom odnosu zaposleni u privatnom sektoru, dok je 23 ispitanika, odnosno 46% zaposleno u javnom sektoru.



Grafikon 9. Prikaz postotka ispitanika prema sektoru zaposlenosti, BiH

Anketa kojoj su pristupili ispitanici Francuske je pokazala da od ukupnog broja zaposlenih, 49, njih 46 (92) je zaposleno u privatnom sektoru, dok je znatno manji procentat zaposlenih u javnom sektoru, 8%, odnosno 4 ispitanika.

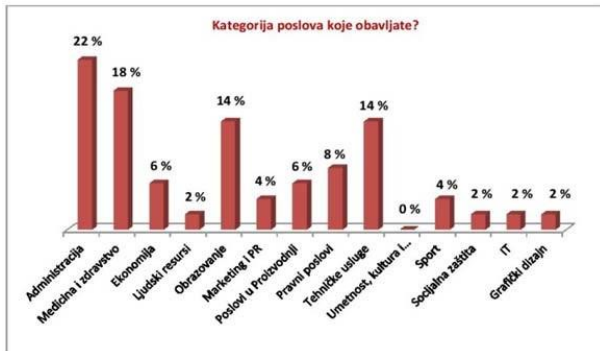


Grafikon 10. Prikaz postotka ispitanika prema sektoru zaposlenosti, Francuska

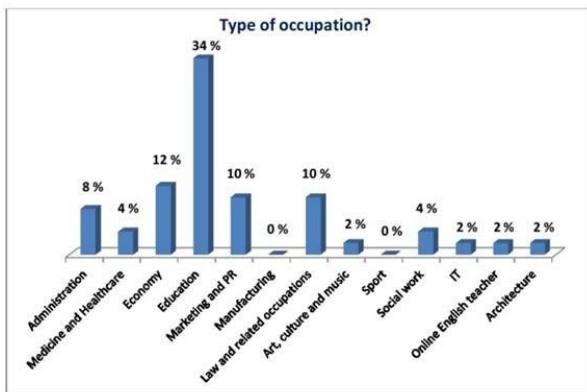
Bitno je pomenuti da je na osnovu podataka za 2014. i 2016. godinu francuski časopis Le Figaro izvestio o odnosu radne snage u Francuskoj za javni/privatni sektor kao odnos 25:75. Dvadeset posto radne snage činili su službenici ili fonctionnaires; od 5,4 miliona ljudi, 3,8 miliona imalo je stalni posao: 17,3% bili su ugovorni radnici a vojno osoblje 5,6%. Ostatak su činila javna preduzeća i agencije.

Zaposlenost na francuskom platnom spisku u prvom kvartalu 2019. godine iznosila je 5,79 miliona.

U oba upitnika, kako za područje Bosne i Hercegovine , tako i za područje Francuske , ispitanicima je bilo ponuđeno niz gospodrastvenih delatnosti od kojih je bilo neophodno izabrati delatnost zaposlenja. Pitanje o kategoriji poslova je izrazito značajno za komparaciju dve zemlje, obzirom da je svrha komparacije bila utvrditi u kojim oblastima ispitanici deluju, te da li njihova različitost utiče na pojavu i razradu fenomena mobinga koji istražujemo.

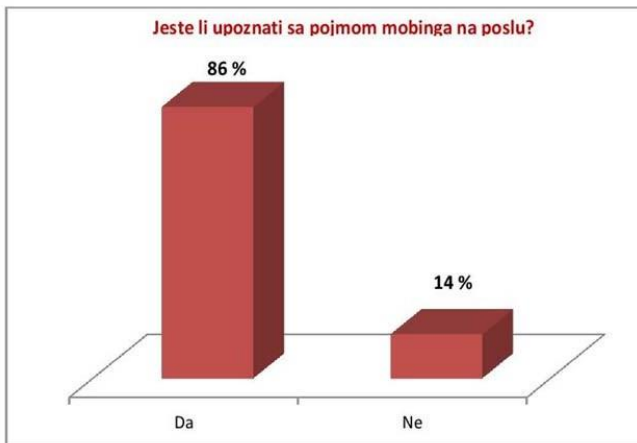


Grafikon 11. Prikaz postotka ispitanika prema kategoriji posla koju obavljaju, BiH



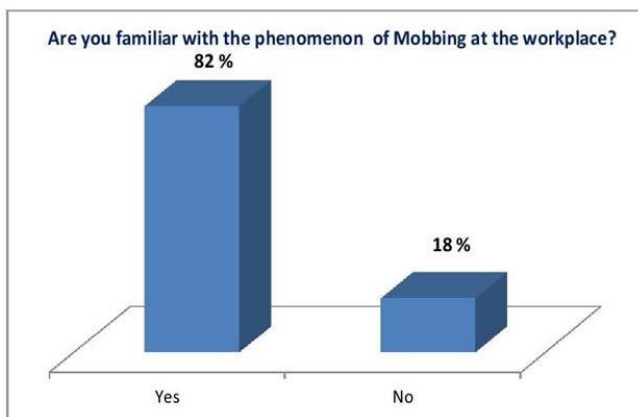
Grafikon 12. Prikaz postotka ispitanika prema kategoriji poslova koju obavljaju , Francuska

Naredna pitanja oba upitnika donose informacije o upoznatosti ispitanika sa samim pojmom mobinga, njegovom prisutnošću u njihovim radnim organizacijama , kao i međuljudskim odnosima unutar istih. 86 % ispitanika, odnosno 43 ispitanika upitnika BiH se izjasnilo da je upoznato sa pojmom mobinga , dok je njih 7 (14%) odgovorilo da nije upoznato sa istim pojmom.



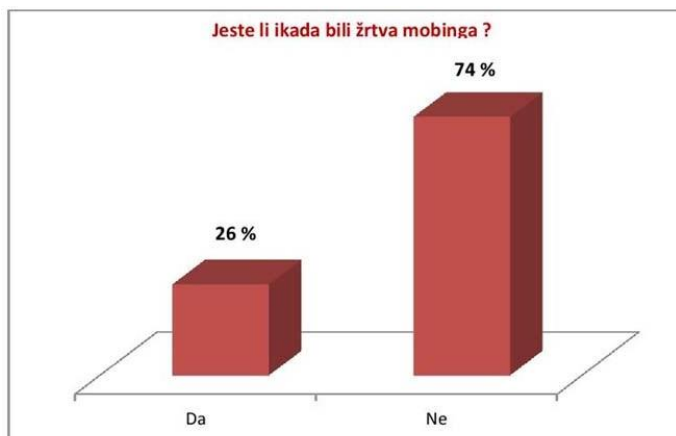
Grafikon 13. Prikaz postotka ispitanika prema upoznatosti sa pojmom mobinga na poslu, BiH

Odgovori iz upitnika namenjenog za ispitanike Francuske su neznatno drugačiji; 41 ispitanik se izjasnio da jeste upoznat sa pojmom mobinga , što čini 82% ispitanika , dok je odgovor NE obuhvatio 18% ispitanika , odnosno njih 9.



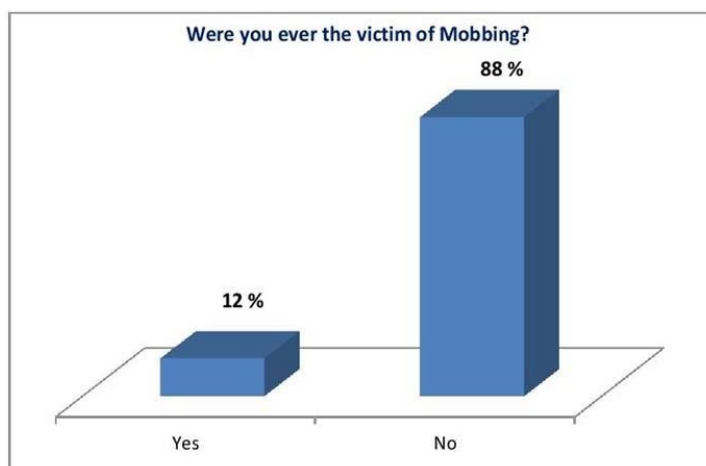
Grafikon 14. Prikaz postotka ispitanika prema upoznatosti sa pojmom mobinga na poslu

26% ispitanika ankete za Bosnu i Hercegovinu , tačnije njih 13 izjasnilo se da jeste bila žrtva mobinga , dok se preostalih 37 ispitanika (74%) izjasnilo da do sada nije u svom radnom odnosu bila žrtva mobinga. Pitanja su bila koncizna sa kratkim i mogućim odgovorima radi dobijanja najpreciznijih podataka za BiH.



Grafikon 15. Prikaz postotka ispitanika prema tome da li su bili žrtve mobinga, BiH

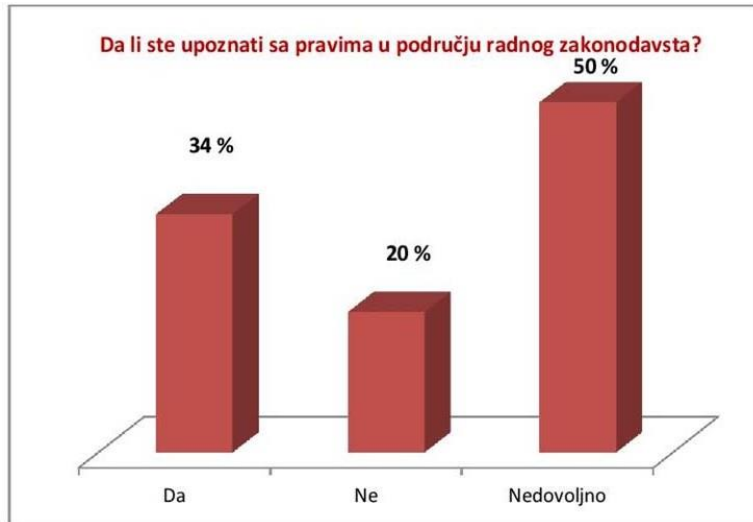
6 ispitanika u Francuskoj je potvrdilo da su bili žrtve mobinga, što čini 12% ukupnog broja ispitanika. Odgovor No (Ne) dalo je 88% ispitanika, odnosno njih 44.



Grafikon 16. Prikaz postotka ispitanika prema tome da li su bili žrtve mobinga, Francuska

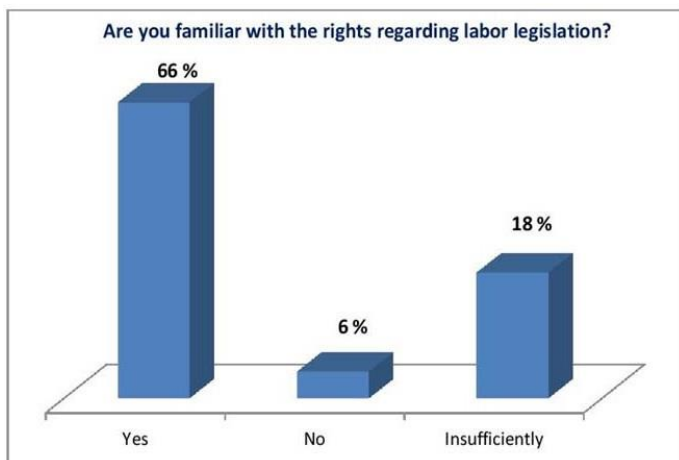
Od ispitanika obe ankete je zatraženo da odgovore na pitanje da li su upoznati sa pravima u području radnog zakonodavstva. Odgovorilo je ukupno 100 ispitanika, odnosno po 50 ispitanika. Od toga, njih 25, odnosno 50% ispitanika upitnika za BiH izjasnilo se kako je nedovoljno upoznato sa pravima u području radnog zakonodavstva. S druge strane, 17 ispitanika (34%) izjasnilo se kako jeste upoznato sa svojim pravima kao radnika u području radnog

zakonodavstva. 10 ispitanika , odnosno 20% od ukupnog broja ispitanih izjasnilo se da nije upoznato sa pravima u području radnog zakonodavstva.



Grafikon 17.Prikaz postotka ispitanika prema upoznatosti o pravima u području radnog zakonodavstva, BiH

Upitnik za ispitanike Francuske je doneo komparativno značajne rezultate. Od ukupno 50 ispitanika , 14 ispitanika se izjasnilo da nije dovoljno upoznato sa pravima u području radnog zakonodavstva.,što čini 28% ispitanika. Svega 3 (6%) ispitanika nije upoznato sa pravima radnog zakonodavstva , dok je 33 ispitanika , odnosno 66% potvrdilo da su upoznati sa svojim pravima radnika u području radnog zakonodavstva.



Grafikon 18.Prikaz postotka ispitanika prema upoznatosti o pravima u području radnog zakonodavstva, Francuska

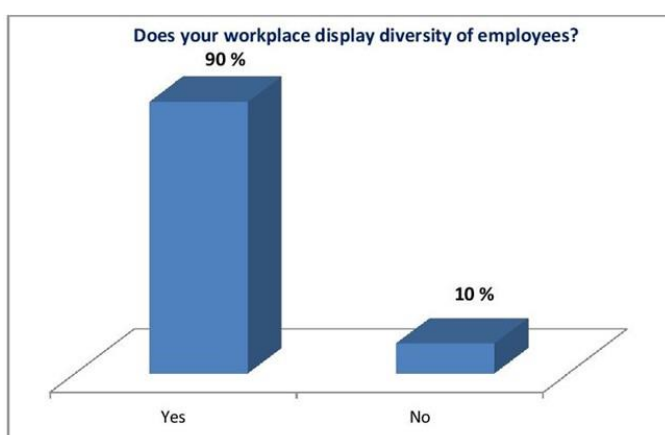
Značajna determinanta koja može uticati na pojavu mobinga na bilo kojoj osnovi različitosti među zaposlenima u radnoj organizaciji predstavljena u vidu pitanja izražaja diverziteta zaposlenika (pol , nacionalnost , kulturološki diverzitet, itd.)

82% , odnosno 41 BiH ispitanik je odgovorio da je u njihovim radnim organizacijama izražen diverzitet zaposlenika. 9 ispitanika je odgovorilo Ne, što čini 18% ispitanika koji su se izjasnili da u njihovim radnim organizacijama nije izražen diverzitet zaposlenika.



Grafikon 19. Prikaz postotka ispitanika prema izraženosti diverziteta zaposlenika u njihovoj radnoj organizaciji, BiH

Francuski upitnik je dao sledeće rezultate: 90% ispitanika, tačnije 45 se izjasnilo da u njihovoj radnoj organizaciji jeste izražen diverzitet zaposlenika . Preostalih 5 ispitanika , odnosno 10% od ukupnog broja ispitanih se izjasnio da unutar njihove rane organizacije nije izražena različitost među zaposlenima.



Grafikon 20. Prikaz postotka ispitanika prema izraženosti diverziteta zaposlenika u njihovoj radnoj organizaciji, Francuska

Kvalitet komunikacije i odnosi u radnoj organizaciji predstavljaju glavnu komponentu koja neretko jeste i glavni pokretač pojave devijantnih oblika delovanja i ponašanja poput fenomena istraživanja-mobinga, kako u odnosima poslodavaca prema zaposlenima , tako i međuodnosa zaposlenih. Stoga, izrazitu ulogu i značaj ovog istraživanja nam donose sledeći rezultati , imajući u vidu da su se ispitanici izjasnili kao zaposlenici radnih organizacija različitih delatnosti.

Na pitanje o kvalitetu komunikacije zaposlenik-poslodavac , 38% ispitanika upitnika BiH , tačnije njih 19 se izjasnilo da je kvalitet komunikacije zaposlenik-poslodavac zadovoljavajući , dok je kao delimično zadovoljavajući označilo 15 (30%) ispitanika. 9 ispitanika , odnosno 18% se izjasnilo da je kvalitet komunikacije zaposlenik-poslodavac potpuno zadovoljavajući , a kao nezadovoljavajućom komunikacijom odnosa zaposlenik-poslodavac smatralo je 14% ispitanika, odnosno njih 7.



Grafikon 21. Prikaz postotka ispitanika prema stavovima o kvalitetu komunikacije zaposlenik-poslodavac , BiH

Na isto pitanje , ispitanici koji su se izjašnjavali putem upitnika za Francusko područje su nas doveli do delimično drugačijih odgovora : 26 (52%) ispitanika Francuske se izjasnilo da je kvalitet komunikacije zaposlenik-poslodavac zadovoljavajući u njihovim radnim organizacijama , dok je 16 % , odnosno 8 ispitanika ovaj tip komunikacije prepoznala kao potpuno zadovoljavajući. Kao delimično zadovoljavajući je označen od strane 14 (28%) ispitanika , a kao nezadovoljavajući od strane 4% ispitanika , odnosno njih 2.



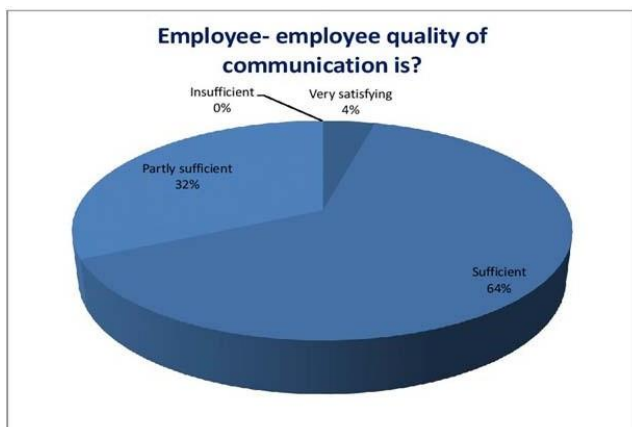
Grafikon 22. Prikaz postotka ispitanika prema stavovima o kvalitetu komunikacije zaposlenik-poslodavac, Francuska

Još jedno pitanje presudno za odnose u radnoj organizaciji jeste pitanje kvaliteta komunikacije zaposlenik-zaposlenik. 26 (52%) ispitanika iz BiH se izjasnilo da je unutar njihovih radnih organizacija kvalitet komunikacije zaposlenik-zaposlenik zadovoljavajući. Za delimično zadovoljavajući kvalitet komunikacije smatralo je 26% ispitanika, odnosno 13 ispitanika. Potpuno zadovoljavajući kvalitet komunikacije zaposlenik zaposlenik bio je za 8 ispitanika, odnosno 16%, dok je 3 ispitanika (6%) kvalitet ovakve komunikacije unutar svoje radne organizacije označilo kao nezadovoljavajući.



Grafikon 23. Prikaz postotka ispitanika prema stavovima o kvalitetu komunikacije zaposlenik-zaposlenik, BiH

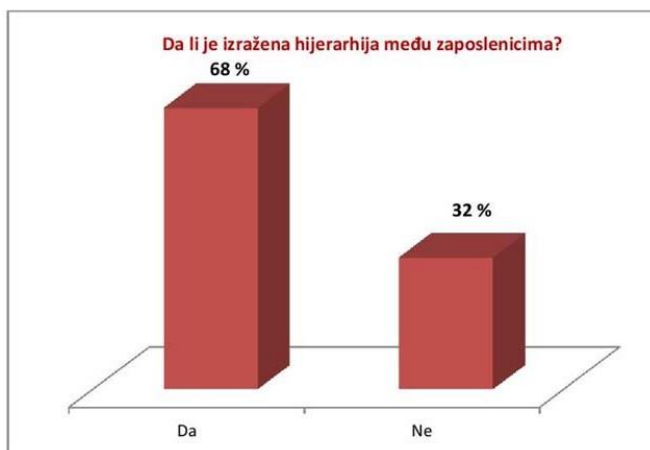
64% (16) ispitanika upitnika predviđenog za Francusku se izjasnilo da je kvalitet komunikacije zaposlenik-zaposlenik unutar radne organizacije u kojoj deluju zadovoljavajući. 1 ispitanik koji čini 4% ukupnog broja ispitanika je kvalitet ove komunikacije ocenio kao potpuno zadovoljavajući, dok se nijedan ispitanik nije odlučio za ponuđeni odgovor *nezadovoljavajući*.



Grafikon 24. Prikaz postotka ispitanika prema stavovima o kvalitetu komunikacije zaposlenik-zaposlenik, Francuska

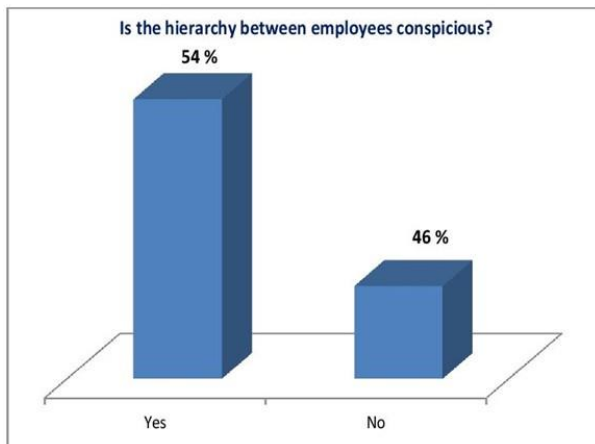
Postojanje hijerarhija u radnoj organizaciji je najčešći oblik organizovanja i funcionisanja iste. Pod hijerarhijom podrazumevamo hijerarhijski radni položaj zaposlenika, podelu rada, favorizacija zaposlenika unutar radne organizacije. Stoga ona predstavlja još jednu determinantnu koja može biti krucijalna za pojavu mobinga ali i za analizu posledica istog.

68% ispitanika BiH, preciznije njih 34 odgovorilo je da je u njihovoj radnoj organizaciji izražena hijerarhija zaposlenika. 16 ispitanika, koje čine 32% ukupnog broja ispitanika je odgovorilo da u njihovoj radnoj organizaciji nije izražena hijerarhija zaposlenika.



Grafikon 25. Prikaz postotka ispitanika prema izraženosti hijerarhije među zaposlenicima, BiH

54%, tačnije 27 ispitanika Francuske je na isto pitanje odgovorilo pozitivno (Da), dok je 23 ispitanika odgovorilo da hijerarhija među zaposlenicima unutar njihove radne organizacije nije izražena.



Grafikon 26. Prikaz postotka ispitanika prema izraženosti hijerarhije među zaposlenicima, Francuska

U Francuskoj i poslovni i politički život karakteriše snažna hijerarhijska struktura velikih kompanija. Položaji i odgovarajuća snaga su jasno definirani. A kad se bavite Francuzima, treba se držati formalnog etiketa.

Poštovanje autoriteta u francuskim organizacijama zasniva se na poštovanju kompetencija. Očekuje se da će PDG (Président Directeur Général) ili 'patron' (generalni direktor) imati snažan autoritet i opštu stručnost. Obično patron nema nikakav lični odnos s podređenima u uredu ili izvan njega. Njega štiti sekretar. Vitalan dio komunikacije u francuskim organizacijama delimično je skriven ispod složene mreže ličnih veza i saveza koji pomažu ljudima da to postignu. Pored toga, francuski jezik često koristi retoričke i filozofske aparate, kao pokazatelje obrazovanja i statusa.

Dobijanje ovakvih rezultata (grafikon 7) putem anketnog upitnika ispitanika Francuske rezultata je primetno kontradiktorno teorijskom znanju o hijerarhijskom uređenju koje je izrazito prepoznatljivo za Francusku.

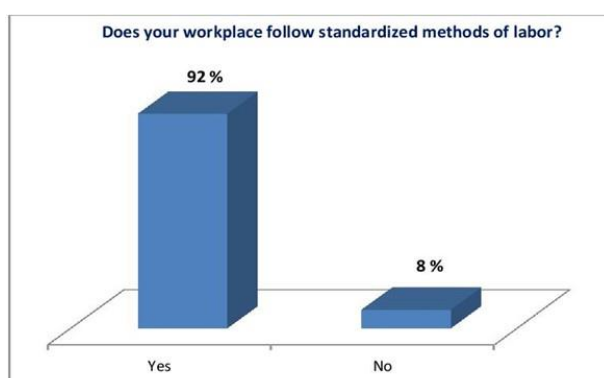
Razlog ovakvih dobijenih rezultata može se ogledati u delatnostima u kojima ispitanici upitnika za Francusku deluju. Čak je 34% u oblasti obrazovanja , 12% u oblasti ekonomije , 10 % PR i Marketinga , 10% prava , te uzimajući u obzir da čak 92% ispitanika radi u privatnom sektoru u kojem nužno ne mora postojati hijerarhija zaposlenika ,usled vođenja manjih radnih organizacija , kancelarija poput advokatskih ili notarskih , te agencija za statistiku u sferi ekonomije, kao i online poslovanja karakterističnih za sferu Marketinga i PR-a.

Standardizovane metode rada su karakteristične za mnoge radne organizacije kao posledica pokušaja uspešnog i neometanog funkcionisanja iste. Određivanje vremenskih normi rada , procena rada, odnosno vrednovanje istog samo su neke od obeležja koji se odnose na standardizovane metode rada. 68% ispitanika upitnika predviđenog za BiH , odnosno njih 34 je odgovorilo da su u njihovoj organizaciji standardizovane metode rada izražene. 16 ispitanika (32%) je odgovorilo da u radnim organizacijama u kojima su zaposleni standardizovane metode rada nisu izražene.



Grafikon 27. Prikaz postotka ispitanika prema izraženosti standradizovanih metoda rada u njihovoj organizaciji, BiH

Kada se radi o rezultatima drugog upitnika , ispitanici iz Francuske su odgovarali na sledeći način: 92% ispitanika , odnosno 46 ispitanika je odgovorilo pozitivno na pitanje da li su standardizovane metode rada izražene u radnoj organizaciji u kojoj su zaposleni. 4 ispitanika je odgovorilo da standardizovane metode rada nisu izražene u njihovoj radnoj organizaciji , te oni čine 8% ukupnof broja ispitanika.



Grafikon 28. Prikaz postotka ispitanika prema izraženosti standradizovanih metoda rada u njihovoj organizaciji, Francuska

40 % ispitanika BiH se izjasnilo da je delimično zadovoljno uslovima rada u radnim organizacijama čiji su zaposlenici, preciznije njih 20. 19 (38%) ispitanika je se izjasnila da su uslovi rada zadovoljavajući, dok je 16% ispitanika , odnosno njih 8 bilo stanovišta da su uslovi u potpunosti zadovoljavajući.



Grafikon 29. Prikaz postotka ispitanika prema stavovima o uslovima rada u organizaciji čiji su zaposlenici, BiH

Nezadovoljavajući uslovi rada radnih organizacija u kojoj su zaposleni su prepoznati od 6% ispitanika , preciznije njih 3.

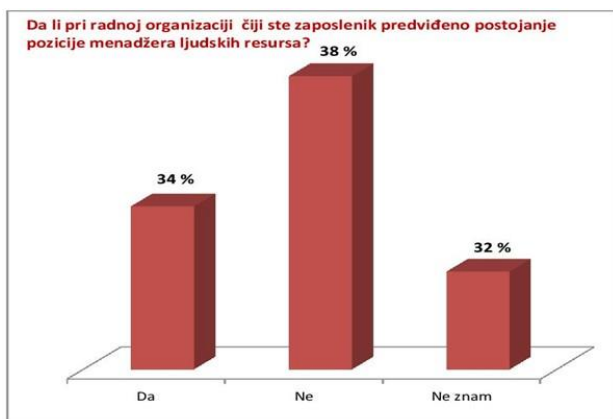
58% ispitanika anketnog upitnika za Francusku se izjasnilo da je zadovoljno uslovima rada u radnoj organizaciji u kojoj su zaposleni. 26% (13) ispitanika se izjasnilo da je u potpunosti zadovoljno , dok se 8 (16%) ispitanika izjasnilo da je delimično zadovoljno uslovima rada. Nijedan ispitanik se nije izjasnio nezadovoljnim uslovima rada organizacije u kojoj je zaposlen.



Grafikon 30. Prikaz postotka ispitanika prema stavovima o uslovima rada u organizaciji čiji su zaposlenici, Francuska

Menadžer ljudskih resursa je uloga koje može značajno doprineti funkcionisanju radne organizacije radom na razvoju tima, brigom o merama i nivou zadovoljstva zaposlenih, identifikovanjem oblasti kojima je neophodno poboljšavanje kao i brigom o međjuljudskim odnosima zaposlenih.

34% (17) ispitanika anketnog upitnika predviđenog za područje Bosne i Hercegovine je odgovorilo da pri radnoj organizaciji čiji su zaposlenik jeste predviđeno postojanje pozicije menadžera ljudskih resursa. Čak 19 ispitanika , koji čine 38% ukupnog broja ispitanika su se izjasnili da ista pozicija nije predviđena u radnoj organizaciji u kojoj su zaposlenici. Alarmantan je podatak od 32% (16) ispitanika koji su se izjasnili da ne znaju da li je predviđeno postojanje pozicije menadžera ljudskih resursa pri organizaciji čiji su zaposlenik.



Grafikon 31. Prikaz postotka ispitanika prema postojanju pozicije menadžera ljudskih resursa u radnoj organizaciji čiji su zaposlenici, BiH

Na isto pitanje , na engleskom jeziku za potrebe dobijanja odgovora populacije u Francuskoj , čak 70% ispitanika , njih 35 je odgovorilo da pri njihovoj radnoj organizaciji čiji su zaposlenik jeste predviđena pozicija menadžera za ljudske resurse. 11 ispitanika (22%) se izjasnilo da ista pozicija pri njihovim radnim organizacijama nije predviđena , dok je , u odnosu na ispitanike BiH , znatno manji procenat od 8% ispitanika , koji su se izjasnili da ne znaju da li je takva pozicija predviđena pri njihovim radnim organizacijama , što preciznije čini svega 4 ispitanika.



Grafikon 32. Prikaz postotka ispitanika prema postojanju pozicije menadžera ljudskih resursa u radnoj organizaciji čiji su zaposlenici, Francuska

Analiza rezultata istraživanja

Dobivši rezultate iz upitnika rađenog za Bosnu i Hercegovinu , kao i iz upitnika namenjenog za ispitanika na području Francuske uspeali smo da statistički, putem grafikona prikažemo komparativne determinante radnih organizacija u obe zemlje , čiji su ciljevi bili da dođemo do podataka da li je pojava fenomena mobing uslovljena istim, odnosno determinantama poput hijerarhije zaposlenika , kvaliteta komunikacije među zaposlenicima i poslodavcem , postojanju adekvatnih pozicija pri radnoj organizaciji poput pozicija menadžera za ljudske resurse , i sl.

Od ukupnog postotka ispitanika 88% ispitanika upitnika Bosne i Hercegovine je zaposleno, dok u Francuskoj upitniku ta cifra iznosi 98%. Ono što je više nego primetno u komparaciji dve države jeste procentualna vrednost ispitanika koji su bili žrtve mobinga . 26 % ispitanika BiH se izjasnilo da je bila žrtva mobinga, dok je signifikantnih manje 12 % ispitanika Francuske odgovorilo potvrdno na isto pitanje. Determinantna koja može da bude značajna za sprečavanje, odnosno zaštitu od pojave mobinga jeste poznavanja zaposlenika o njihovim pravima kao radnika pri radnoj organizaciji u kojoj su zaposleni. Rezultat od 50% ispitanika BiH koji su se izjasnili da su nedovoljno upoznati sa pravima u području radnog zakonodavstva je poražavajući , ako uporedimo rezultate Francuske , prema kojima 18% zaposlenika nije dovoljno upoznato sa svojim pravima u radnoj organizaciji čiji su zaposlenik. Ovim rezultatima smo došli do alarmantnih podataka da zaposleni u BiH nisu dovoljno upućeni u prava radnika , koje nose njihove radne pozicije, te da to može rezultirati pojavom

nepropisnih oblika delovanja , usled nedovoljnog poznavanja i istraživanja potencijalnih pojava problema na poslu i njihovih eventualnih promena.

Još jedna od izuzetno značajnih determinantni jeste postojanje pozicije menadžera ljudskih resursa u radnim organizacijama, za koju , prema dobijenim rezultatima, 32% ispitanika BiH nema znanje o tome da li ista postoji pri njihovim radnim organizacijama , ili ne. Može se naslutiti da je više zabrinjavajući podatak nedovoljna informisanost zaposlenika BiH , nego sama predviđenost, odnosno nepredviđenost pozicije menažera za ljudske resurse . Ako uporedimo podatke dobijenih iz upitnika namenjenog za ispitanike Francuske , primetićemo značajnu procentualnu razliku , koja iznosi 8% od ukupnog broja ispitanika koja nije upoznata sa podatkom da li je za njihovu radnu poziciju predviđeno postojanje iste pozicije , odnosno 70% ispitanika koji su potvrdili da takva pozicija jeste predviđena u njihovim radnim organizacijama.

Osim toga, poredeći naša zakonodavna rešenja sa rešenjima zemalja članica Evropske unije, došli smo do zaključka da Bosna i Hercegovina zaostaje u rešavanju problema mobinga. U radu se vidi da su zemlje, članice Evropske unije problemu mobinga pristupile veoma ozbiljno donošenjem konkretnih zakona koji se odnose na mobing. Osim zakona pomenute članice su donele i pravilnike ili uputstva koja prate zakon, a takođe kazne koje su predviđene za mobere su izrazito visoke i imaju ulogu preventivnih mera. Kao najbolji primer zakonodavnog rješenja mobinga može se istaći Francuska čiji zakon predviđa krivičnu odgovornost poslodavca koji je sprovodio mobing nad zaposlenima.

Iako je Bosna i Hercegovina potpisala i ratifikovala veliki broj konvencija MOR-a kao i Evropsku socijalnu povelju, iz izvještaja iz 2014. godine, Evropskog komiteta za socijana prava, evidentno je da Bosna i Hercegovina ne izvršava obaveze koje je preuzela ratifikacijom Evropske socijalne povelje, a takođe ništa nije urađeno po pitanju članova povelje na koje je Bosna i Hercegovina stavila rezerve.

U Bosni i Hercegovini je problem mobinga evidentan i to u zabrinjavajućoj meri. Zakonska regulativa i rešenja koja ona nudi su nedovoljna i neefikasna sa velikom mogućnošću zloupotreba zbog nepostojanja nikakvih podzakonskih akata (pravilnika, uredbi, uputstava, itd.) koji se nameću kao neophodni za rešavanja ovog tipa problema u radnim organizacijama. Evidentan je nedostatak sudske prakse kada se radi o tužbama za mobing jer kao što se moglo videti u Bosni i Hercegovini je doneseno samo nekoliko presuda za mobing. Osim toga kazne koje su izrečene

moberima su nedopustivo niske te kao takve nemaju ni kažnjavajuću a kamoli, još bitniju preventivnu svrhu.

Da bi se problem mobinga efikasno rešio ili na adekvatan način tretirao, kao devijantno ponašanje zaposlenika, odnosno poslodavaca neophodno je izvršiti edukaciju kako zaposlenih i poslodavaca, ali i inspektora rada, te na koncu , sudija. U zavisnosti od dužine radnog vremena, zaposlenici provode dve trećine svog dana u radnoj organizaciji , obavljajući različite funkcije svoje delatnosti i struke. S tim u vezi , kretanje i delovanje u prostoru koja iziskuje mentalni, odnosno fizički napor neminovno postaje navika , koja po svim standardima treba predstavljati ugodaj , kako za zaposlenika, tako i za poslodavca. U tom smislu, mobbing na random mestu se može shvatiti kao nasilje, slično porodičnom nasilju koje se u ovom slučaju dešava na radnim mestima , u radnim ulogama zaposlenika.

Bez obzira na tipologijsku različitost radnih organizacija , kao i na različite determinante koje ih određuju, samo zadovoljni i motivisani zaposlenici mogu doprineti rastu preduzeća, kao i efikasnom sprovođenju planova ka ostvarenju dobiti i uspešnosti njihovih ciljeva.

Zaključak

Opšteprihvaćenost mobinga kao društveno prihvatljivog ponašanja poslodavaca, strah od gubitka posla, sramota obraćanja stručnoj podršci (psiholozima, psihijatrima) su najveći problemi našeg društva na kome je mobing pustio korene. Pukim evidentiranjem mobinga, i ne tako preciznim zakonskim regulativama u Bosni i Hercegovini se problem mobinga ne rešava. Primeri dobre prakse se mogu naći u Evropskoj uniji, njenim članicama poput Francuske, i postojanje tih regulativa i uspešnost u sprovođenju zakonskih mera, poput krivičnog gonjenja mobera bi trebao biti indikator ka izmenama i dopunama Zakona o radu Bosne i Hercegovine. Uпитnik za zaposlene, sa druge strane predstavlja jedan primer instrumenta za procenu prisutnosti mobinga, koji svoju primenu može naći u Inspekciji rada, menadžmentu ljudskih resursa, praksi savetodavnih radnika (psihologa, psihijatara) kao brz i efikasan dijagnostički instrument. Navođenje potencijalnih rešenja za sobom povlači interdisciplinarni i sistematski pristup rešavanju problema, jer nije dovoljno samo proširiti zakon, već je neophodno doneti i odgovarajuće podzakonske akte. U izradi podzakonskih akata bi, osim stručnjaka iz oblasti prava paralelno učestvovali i stručnjaci iz oblasti psihologije i medicine čiji cilj bi bio uputiti i

zaposlene, i poslodavce, i menadžere ljudskih resursa u prevenciju, ranom otkrivanju mobinga, stručnu pomoć žrtvi mobinga kao i sve oblike prevencije , odnosno potencijalne zaštite. To bi u konačici rezultovalo višim stepenom svesti o problemu mobinga i samim tim, izvesnijim putem ka rešenju ovog problema.

Literatura:

1. Leyman H. S.,(1990). „Mobbing and Psychological Terror at Workplaces“, Violence and Victims 5 , Springer Publishing Company, New York , SAD
2. Leyman H. & Zapf D., (1996). „Mobbing and Victimization at work “, European Journal of Work and Organisational Psychology, London
3. Leyman. (2004), “The content and development of mobbing at work”, European Journal of Work and Organisational Psychology, London
4. Koprek I., Beck,C., (2009). „Poslovna etika,dugovanje,mobbing, psihologijski,etički i teološki vidici“, Filološko-teološki institut družbe Isusove , Zagreb
5. Kostelić-Martić, A. (2005). „Mobing-Psihičko maltretiranje na radnome mestu“, Školska knjiga , Zagreb
6. Kostelić-Martić , A.(2006) , „Prevenција mobinga i vrste pomoći žrtvama “, Viktimizacija na radnom mestu
7. Mescon M.,Albert M., Khedouri, F. (1998) “Management“ 3rd Edition, Allyn and Bacon , Boston
8. Davenport, Zanolli, N., R.Distler Schwartz & G.Pursell Elliot (2005) „Mobbing-USA,Emotional Abuse in the American Workplace”, BookMasters,Inc , USA
9. S.Gajin, T.Drobnjak , V.Kočić Mitaček (2008) „ Model zakona o sprečavanju zlostavljanja na radu “, Centar za unapređivanje pravnih studija, Beograd
10. Zakon o zabrani diskriminacije, Službeni glasnik BiH , br. 59/09
11. Zakon o zabrani diskriminacije , Službeni glasnik R.Srbije, br. 22/2009
12. Vuković , A. (2013) , „Pravni okvir zaštite od mobinga u zakonodavstvu BiH“, Anali poslovne ekonomije, godina V, sveska 2, br.9.
13. Reljanović, M. , (2015) „Regulacija mobinga u Bosni i Hercegovini u kontekstu zakona o zabrani diskriminacije “ ANALITIKA, Centar za društvena istraživanja
14. De George , R.T. (2003) , “Poslovna etika“ , AD Filip Višnjić , Beograd

15. Dilić , K. , (2011) , Na posao sa grčem u želucu , Cyber mobbing ,navedeno prema <http://www.poslovni.hr/after5/na-posao-s-grcem-u-zelucu-180073>, (datum pristupa 21.7.2019., 21:20)

Popis grafikona:

Grafikon 1. Uzorak ispitanika prema polu, BiH

Grafikon 2. Uzorak ispitanika prema polu , Francuska

Grafikon 3. Uzorak ispitanika prema dobi, BiH

Grafikon 4.Uzorak ispitanika prema dobi , Francuska

Grafikon 5.Prikaz ispitanika prema završenoj stručnoj spremi BiH

Grafikon 6.Prikaz ispitanika prema završenoj stručnoj spremi , Francuska

Grafikon 7.Prikaz ispitanika prema zaposlenosti , BiH

Grafikon 8.Prikaz ispitanika prema zaposlenosti , Francuska

Grafikon 9.Prikaz ispitanika prema sektoru zaposlenosti, BiH

Grafikon 10.Prikaz ispitanika prema sektoru zaposlenosti , Francuska

Grafikon 11. Prikaz ispitanika prema kategoriji posla koji obavljaju, BiH

Grafikon 12. Prikaz ispitanika prema kategoriji posla koji obavljaju, Francuska

Grafikon 13.Prikaz ispitanika prema upoznatosti s pojmom mobinga na poslu,BiH

Grafikon 14.Prikaz ispitanika prema upoznatosti s pojmom mobinga na poslu,Francuska

Grafikon 15.Prikaz ispitanika prema tome da li su bili žrtve mobinga ,BiH

Grafikon 16.Prikaz ispitanika prema tome da li su bili žrtve mobinga, Francuska

Grafikon 17.Prikaz ispitanika prema upoznatosti sa pravima u području radnog zakonodavstva,BiH

Grafikon 18.Prikaz ispitanika prema upoznatosti sa pravima u području radnog zakonodavstva, Francuska

Grafikon 19.Prikaz stanovnika prema izraženosti diverziteta zaposlenika u njihovoj radnoj organizaciji, BiH

Grafikon 20.Prikaz stanovnika prema izraženosti diverziteta zaposlenika u njihovoj radnoj organizaciji,Francuska

Grafikon 21.Prikaz ispitanika prema stavovima o kvalitetu komunikacije zaposlenik-poslodavac, BiH

Grafikon 22.Prikaz ispitanika prema stavovima o kvalitetu komunikacije zaposlenik-poslodavac,Francuska

Grafikon 23.Prikaz ispitanika prema stavovima o kvalitetu komunikacije zaposlenik-zaposlenik, BiH

Grafikon 24.Prikaz ispitanika prema stavovima o kvalitetu komunikacije zaposlenik-zaposlenik, BiH

Grafikon 25.Prikaz ispitanika prema izraženosti hijerarhije među zaposlenicima, BiH

Grafikon 26.Prikaz ispitanika prema izraženosti hijerarhije među zaposlenicima, Francuska

Grafikon 27.Prikaz ispitanika prema izraženosti standardizovanih metoda rada u njihovoj organizaciji , BiH

Grafikon 28. Prikaz ispitanika prema izraženosti standardizovanih metoda rada u njihovoj organizaciji , Francuska

Grafikon 29.Prikaz ispitanika prema stavovima o uslovima rada u organizaciji čiji su zaposlenici, BiH

Grafikon 30.Prikaz ispitanika prema stavovima o uslovima rada u organizaciji čiji su zaposlenici,Francuska

Grafikon 31.Prikaz ispitanika prema postojanju pozicije menadžera ljudskih resursa u radnoj organizaciji čiji su zaposlenici, BiH

Grafikon 32.Prikaz ispitanika prema postojanju pozicije menadžera ljudskih resursa u radnoj organizaciji čiji su zaposlenici, Francuska

Primer anketnih upitnika za Bosnu i Hercegovinu i Francusku

Anketni upitnik za BiH

1. Pol?

- Ženski
- Muški

2. Dob?

- 20-35
- 23-50
- 50-65

3. Završena stručna sprema?

- Osnovno obrazovanje (nekvalifikovani radnik)
- Srednje obrazovanje (SSS)
- Viša škola (VŠS)
- Visoka stručna sprema (VSS)
- Osnovne trogodišnje akademske studije
- Osnovne četvorogodišnje akademske studije
- Master
- Magistar nauka
- Doktor nauka

4. Trenutno sam?

- Zaposlen/a
- Nezaposlen/
- U potrazi za poslom

5. Zaposleni ste u ?

- Javnom sektoru
- Privatnom sektoru

6. Kategorija posla koji obavljate?

- Administracija

- Medicina i zdravstvo
- Ekonomija
- Ljudski resursi
- Obrazovanje
- Marketing i PR
- Poslovi u proizvodnji
- Pravni poslovi
- Tehničke usluge
- Umetnost , kultura i muzika
- Sport
- Socijalna zaštita
- Drugo

7. Jeste li upoznati sa pojmom mobinga na poslu?

- Da
- Ne

8. Jeste li ikada bili žrtva mobinga?

- Da
- Ne

9. Da li ste upoznati sa pravima u području radnog zakonodavstva?

- Da
- Ne
- Nedovoljno

10. Da li je u vašoj radnoj organizaciji izražen diverzitet zaposlenika? Npr. Različita pripadnost zaposlenika (Kulturološka, Nacionalna, itd.)

- Da
- Ne

11. Kvalitet komunikacije zaposlenik-poslodavac je?

- Potpuno zadovoljavajući
- Zadovoljavajući
- Delimično zadovoljavajući
- Nezadovoljavajući

12. Kvalitet komunikacije zaposlenik-zaposlenik je?

- Potpuno zadovoljavajući
- Zadovoljavajući
- Delimično zadovoljavajući
- Nezadovoljavajući

13. Da li je izražena hijerarhija među zaposlenicima? Npr. Hijerarhijski radni položaj zaposlenika, podela rada, favorizacija zaposlenika.

- Da
- Ne

14. Da li su u vašoj radnoj organizaciji izražene standardizovane metode rada? Npr. Određivanje vremenskih normi rada, procena rada, vrednovanje i sl.

- Da
- Ne

15. Uslovi rada u radnoj organizaciji čiji ste zaposlenik su?

- Potpuno zadovoljavajući
- Zadovoljavajući
- Delimično zadovoljavajući
- Nezadovoljavajući

16. Da li je pri radnoj organizaciji čiji ste zaposlenik predviđeno postojanje pozicije menadžera ljudskih resursa?

- Da
- Ne
- Ne znam

Anketni upitnik za Francusku

1. Sex?

- Male
- Female

2. Age?

- 20-35
- 35-50
- 50-65

3. Professional qualifications?

- Primary education (unskilled worker)
- Middle and High School
- 2-year College
- 3-year Bachelor degree
- Bachelor degree with honors
- Master degree
- Phd degree

4. I am currently?

- Employed
- Unemployed
- Searching for Job

5. I am employed in:

- Government sector
- Private sector

6. Type of occupation?

- Administration
- Medicine and Healthcare
- Economy
- Management and Human resources
- Education
- Marketing and PR

- Manufacturing
- Law and related occupations
- Provision and Supply of Services
- Art, Culture and Music
- Sport
- Social work
- Other

7. Are you familiar with the phenomenon of Mobbing at the workplace?

- Yes
- No

8. Were you ever the victim of Mobbing?

- Yes
- No

9. Are you familiar with the right regarding labor legislation?

- Yes
- No

10. Does your workplace display diversity of employees? E.g: National, Cultural, etc.

- Yes
- No

11. Employer-employee quality of communication is?

- Very satisfying
- Sufficient
- Partly sufficient
- Insufficient

12. Employee-employee quality of communication is?

- Very satisfying
- Sufficient
- Partly sufficient
- Insufficient

13. Is the hierarchy between employees conspicuous? E.g:Hierarchy of employees at the work place, division of labor,favorization of employees,etc.

- Yes
- No

14. Does your workplace follow standardized methods of labor? E.g:Determining time schedule,evaluation of labor,etc.

- Yes
- No

15. The conditions of labor where you work are?

- Very satisfying
- Sufficient
- Partly sufficient
- Insufficient

16. Is there a position for the Manager of Human resources at your workplace?

- Yes
- No
- I don't know

Biografija

Ajša Dizdarević je rođena 22.05.1994. u Novom Pazaru , gde završava osnovnu školu i Gimnaziju. Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu upisuje 2013.godine , a zvanje Diplomiranog sociologa stiče 2016.godine. Školovanje nastavlja kao master student Fakulteta političkih nauka Univerziteta u Sarajevu na odseku za Sociologiju. Kao student završne godine mastera ostvaruje pravo na dobijanje stipendije programa studentske razmene, te provodi semestar na Pariškom Institutu Političkih Nauka , Sciences Po u Parizu. U toku studija stekla je radno iskustvo putem rada u Centru za socijalni rad Novi Pazar , pri kojem je stekla zvanje sertifikovanog Porodičnog medijatora te kao Tim lider i Projekt menadžer na internacionalnim projektima Centra za razvojnu politiku i saradnju , u Beogradu. Govori engleski i španski jezik.

IZJAVA O PLAGIJARIZMU

Kao studentica magistarskog studija na Fakultetu političkih nauka Univerziteta u Sarajevu potpisujem izjavu da sam upoznata sa Zakonom o visokom obrazovanju Kantona Sarajevo i Etičkom kodeksu Univerziteta u Sarajevu.

Ovom izjavom potvrđujem da sam magistarski rad napisala samostalno i koristeći se isključivo navedenom bibliografijom, te da ovaj rad nije korišten pri bilo kakvom drugom ocenjivanju.

Saglasna sam da jedan primerak mog rada bude javno dostupan preko biblioteke Fakulteta političkih nauka.

Sarajevo, 30.avgust , 2019.

Ajša Dizdarević