



UNIVERZITET U SARAJEVU
FAKULTET POLITIČKIH NAUKA
ODSJEK: SOCIOLOGIJA

PSIHOLOGIJA GOMILE: POSEBNI ASPEKTI PROUČAVANJA MOBINGA

-magistarski rad-

Kandidatkinja:

Naida Jordamović

Broj indeksa: 458\II-S

Mentorica:

Prof. dr. Sarina Bakić

Sarajevo, septembar 2022.

Sadržaj

UVOD.....	4
I DIO: METODOLOŠKI OKVIR RADA	6
1. Problem istraživanja	6
2. Predmet istraživanja.....	6
2.1. Kategorijalno pojmovni sistem.....	7
3. Cilj istraživanja	9
4. Sistem hipoteza	9
5. Način istraživanja	9
6. Vremensko i prostorno određenje istraživanja	10
II DIO: TEORIJSKI OKVIR	11
1. Gomila	11
1.1. Kako gomila razmišlja?	13
1.2. Ideja gomile	14
1.3. Nasilje u gomili.....	14
1.4. Gomila kao grupa	15
1.5. Vođa gomile.....	15
2. Psihologija gomile	17
2.1. Psihologija gomila u stvarnosti	17
2.2. Psihološke karakteristike pojedinca u gomili	18
2.3. Duša gomile	19
3. Le Bonovo viđenje gomile.....	19
4. Freudovo promišljanje o gomili.....	22
5. Barnaysovo definisanje gomile.....	23
6. Teorije psihologije gomile	24
6.1. Teorija konvergencije	24
6.2. Teorija nestajućih normi.....	25
6.3. Teorija deindividuacije.....	25
6.4. Teorija socijalnog identiteta	26
7. Masa i moć.....	26
7.1. Normalna iracionalnost.....	27
7.2. Kolektivno nesvjesno.....	29
8. Šta je mobing?	30

8.1. Uzroci mobinga	32
8.2. Vrste mobinga.....	34
8.3. Uloge u mobingu	36
8.4. Faze mobinga.....	37
8.5. Mobing aktivnosti	40
8.6. Učestalost mobinga na radnom mjestu	43
8.7. Kako mobing utiče na radno mjesto	44
8.8. Posljedice mobinga.....	44
9. Prevencija mobinga	45
9.1. Primarna prevencija mobinga	47
9.2. Sekundarna prevencija mobinga.....	48
9.3. Tercijarna prevencija mobinga	48
10. Pravni okvir mobinga u Bosni i Hercegovini	49
11. Burn out sindrom	50
12. Zaključak	54
13. Literatura.....	56
14. Popis tabela i slika	56
IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADOVA.....	60

UVOD

Savremeno društvo kao društvo modernog doba u kojem živimo ostavlja brojne izazove s kojima pojedinac mora da se suoči. Poslovi su postali sve zahtjevniji i izazovniji. Tokom obavljanja zahtjevnijih zadataka veoma često dolazi do konflikta na poslu koji veoma često prerastaju u mobing. Mobing ostavlja nevjerovatne posljedice na pojedinca, bilo da se radi o njegovom društvenom ili psihičkom stanju. To se prije svega odražava na kvalitetu života pojedinca u društvu. Kada uzmemo u obzir psihičke posljedice navest ćemo različite vrste zdravstvenih rizika.

Ovaj završni rad bit će podijeljen u tri osnovne cjeline, u okviru kojih će se kroz različite podnaslove razmatrati konkretnije pitanja od značaja za samu temu. U tom smislu, možemo govoriti o preliminarnom sadržaju rada, na sljedeći način:

1. Pojam, definicija i osnovne karakteristike mobinga
2. Psihologija gomile i grupno ponašanje
3. Teorijski aspekti proučavanja mobinga

Prvi dio rada posvećenom je upoznavanju sa pojmom mobinga, kao centralnog pojma ovog završnog rada. Tako će u njemu biti upravo predstavljen i razjašnjen sam pojam mobinga, njegov historijski razvoj i definicije koje su kao takve, najčešće zastupljene u literaturi. Osim samog pojma i definicija mobinga, u ovom dijelu rada bit će izložene i predstavljene osnovne karakteristike mobinga, odnosno njegovi sastavni elementi, a sve to u cilju sveobuhvatnog razumijevanja ovog pojma, te kako bi se u nastavku rada detaljnije i efikasnije mogla nastaviti razmatrati postavljena tema.

Drugi dio rada, kao i prvi, bit će posvećen pojmovnom i teorijskom upoznavanju pojma psihologije gomile i kolektivnog, odnosno grupnog ponašanja. Kao što je to slučaj i sa pojmom mobinga, razumijevanje psihologije gomile i grupnog ponašanja od izuzetno velikog je značaja za konkretnije obrađivanje teme, do kojeg će u konačnici doći nakon što se relevantni pojmovi teorijski predstave i razjasne.

Konačno, u trećem dijelu rada pozornost će biti usmjerena na izučavanje različitih aspekata odnosno teorijskih pristupa izučavanju mobinga. U tom smislu bit će izložene osnovne teorije koje se vezuju za mobing, a koje se kao takve javljaju u psihološkoj, sociološkoj, ekonomskoj i pravnoj doktrini. U ovom dijelu rada bit će odgovoreno na centralno problemsko pitanje, a samim time će

se ispuniti i cilj rada koji je kao takav postavljen, pa se može reći da će ovaj dio imati najveći značaj za ovaj završni rad, iako se naravno bez prethodna dva dijela sama tema rada ne bi mogla ni zaokružiti, zbog čega se sistematično i konkretno ne bi moglo ni razumjeti sve ono o čemu će u posljednjem dijelu rada biti riječi.

I DIO: METODOLOŠKI OKVIR RADA

1. Problem istraživanja

U ovom završnom radu obradit će se pitanje različitih posebnih aspekata i pristupa izučavanja mobinga, i to sa aspekta psihologije gomile. Ova tema ima izuzetno veliki značaj, prvenstveno jer se grupno ponašanje povezuje sa mobingom kao negativnom društvenom pojavom, koja na pojedince, ali i čitave poslovne organizacije, ima razarajuće dejstvo. Proučavanje kolektivnog, odnosno grupnog ponašanja u odnosu na mobing, veoma je važno, jer se u samoj teoriji i literaturi u posljednjih nekoliko decenija dogodio značajan pomak u ovom smislu, pa se tako danas može pronaći relativno veliki broj različitih modela kojima se pristupa istraživanju i pojašnjavanju ovog negativnog fenomena. U tom smislu, istraživanja provedena na ovu i relevantne teme, mogu se pronaći u okviru različitih naučnih disciplina, kao što su sociologija, psihologija, ekonomija i antropologija. Korisnost istraživanja provedenih na temu kolektivnog ponašanja, psihologije gomile i mobinga, nije ograničena samo na predviđanje pojedinačnog i grupnog ponašanja, već i na stvaranje različitih teorijskih pristupa i iznalaženje različitih praktičnih rješenja kojima se ovom problemu može stati u kraj.

Kako je to moguće odrediti i na osnovu same teme, a i postavljenog cilja istraživanja, u ovom završnom radu kao osnovno ***problemsko pitanje javlja se: koji su to posebni aspekti proučavanja mobinga u odnosu na psihologiju gomile?***

U samom završnom istraživanju, osim centralnog problemskog pitanja može se postaviti i nekoliko sporednih istraživačkih pitanja, i to:

- Šta predstavlja mobing i koji su njegovi osnovni elementi?
- Kako psihologija gomile i kolektivno/grupno ponašanje utječu na mobing?
- Koji su načini sprječavanja i suzbijanja mobinga?

2. Predmet istraživanja

Mobing se javlja kao jedan od najznačajnijih problema današnjice, te predstavlja dio svakodnevnice veoma velikog broja pojedinaca koji se javljaju kao njegove žrtve, a o njemu se

kao modernom društvenom problemu raspravlja sa psihološkog, socijalnog, medicinskog, pravnog i ekonomskog stajališta. Kada se o mobingu raspravlja u akademskim krugovima, o njemu se najčešće govori kao o negativnom ponašanju pojedinaca ili grupe, usmjerene uglavnom ka jednom pojedincu, a koje za rezultat ima psihološko, ili rjeđe, fizičko zlostavljanje i maltretiranje na radnom mjestu. Psihološko zlostavljanje, ili kako se to često za mobing kaže – teror, predstavlja svojevrsan vid degradacije zaposlenih u njihovom ličnom, profesionalnom, socijalnom i moralnom smislu. Radno okruženje čovjeka predstavlja izrazito bitan aspekt njegovog života, s obzirom na to da pojedinci na radnom mjestu provode veliki dio svog vremena. S toga se naravno bilo kakva vrsta mobinga na njemu smatra nepoželjnom, prvenstveno jer on loše utječe na pojedinca koji mobing trpi, a zatim i zbog toga što on, kao takav, može negativno utjecati i na rezultate samog poslovanja. U posljednjih nekoliko godina, veoma velika pažnja usmjerena je izučavanju uzroka i načina za sprječavanje mobinga, kako na nacionalnim, tako i nadnacionalnim nivoima.

2.1. Kategorijalno pojmovni sistem

Grupa je pojam od kojeg je nužno krenuti prije izučavanja pojave i pojma grupnog ponašanja. U tom smislu, pod pojmom grupe, različiti autori predstavljaju uglavnom određeni broj ljudi, koji međusobno imaju određenu interakciju i zajednički interes, kao i sam osjećaj pripadništva konkretnoj grupi. U tom smislu Schein smatra pod pojmom grupe određeni broj ljudi koji su u međusobnoj interakciji, psihološki svjesni jedni drugih i osjećaju se kao skupina. Sa druge strane Homans postavlja opću definiciju grupe kao određeni broj osoba koje međusobno komuniciraju u toku vremenskog perioda i dovoljno su malobrojni da svi članovi mogu međusobno izravno komunicirati, licem u lice, bez posredovanja drugih osoba, dok se po mišljenju Kasta i Rosenzweiga grupe smatraju agregacijom ili nizom osoba koje se smatraju povezanim na određeni način ili su ujedinjeni zajedničkim interesima, primjerice, klasom, rasom ili stručnim profilom (Bulog, I. i Dadić, L., 2014, Socio – psihološki aspekti odlučivanja. Praktični menadžment, vol. V, br. 2, str. 104.).

Grupno ponašanje ili kolektivno ponašanje podrazumijeva različite i mnogobrojne aktivnosti kojima se bave jednako raznolike grupe odnosno skupine ljudi. Kolektivno odnosno grupno ponašanje ima tendenciju da bude spontano, a karakteriše ga osim spontanosti i iskustvo, zajednički interes i osjećaj pripadništva koji dijele članovi grupe. Grupno ponašanje je zbog same

neformalnosti često nepredvidljivo, zbog čega se ono u različitim društvenim naukama, a posebno u okviru psihologije i sociologije, izučava sa zasebnog aspekta i posebne perspektive (Turner, R. H. i Killian, L. M., 1987, *Collective behaviour*. Prentice-Hall, Inc., str. 17-19).

Psihologija gomile podrazumijeva zasebni dio, odnosno granu psihologije, koja se isključivo bavi izučavanjem karakteristika i obilježja koje se javljaju u kviru određenih grupa odnosno masa, koje su sačinjene od većeg broja individua. Dakle, može se reći da se ovaj pojam odnosi na psihološko predviđanje i analiziranje karakteristika i ponašanja većeg broja ljudi, jednako kao što to ova naučna disciplina čini kada je riječ o pojedincu, odnosno individi. Bitno je naglasiti kako gomila ne nosi karakteristike i obilježja individua koje je čine, već ona ima karakteristike specifične za nju, te se svaki put kada se na jednom mjestu sakupi, bez obzira na razlog, veći broj pojedinaca, stvara nova, specifična gomila, odnosno zasebno biće koje ima psihičku individualnost potpuno nove vrste (Čupić, S., 1991, *Gustave le Bon – Psihologija gomila*. Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, XXVIII/1-2, str. 304.).

Mobing je pojam koji se koristi kako bi označio diskriminaciju i različite oblike nasilja, koje se svakako mogu grubo podijeliti na fizičko i psihičko, odnosno emocionalno. To je dakle devijantna društvena pojava koja je kao takva na žalost prisutna u svakodnevnicu velikog broja pojedinaca širom svijeta. Mobing se u modernom dobu vezuje za bilo kakav oblik nasilja ili diskriminacije na radnom mjestu, te bilo koje drugo ponašanje na poslu koje se može okarakterisati kao neprijateljsko. Tako na primjer Leymann mobing karakteriše kao psihički teror u radnom okruženju koji uključuje neprijateljsku ili neetičku komunikaciju, koja je na sistematičan način usmjerena od strane jedne ili više osoba, pretežno prema jednom licu, koje je usljed toga dovedeno u poziciju bespomoćnosti ili nemogućnosti da se odbrani i koje se u tom položaju zadržava kontinuiranim aktivnostima mobinga. Također, mobing se može posmatrati ali i definirati kao zasebna forma socijalnog stresora na radnom mjestu (Bešlagić, J., Hodzić, A. i Bajramović, E., 2014. *Posljedice mobbing-a, stresa i burn out-a na psihičko tdravlje zaposlenika*. 5. Međunarodno stručno-znanstveni skup: *Zaštita na radu i zaštita zdravlja*, str. 113.).

3. Cilj istraživanja

U kontekstu prethodno rečenog, može se odrediti i sam cilj rada, a on se konkretno ogleda u potrebi identificiranja različitih aspekata proučavanja mobinga, te njihovoj analizi i komparaciji. U konačnici se može zaključiti kako je cilj rada izložiti osnovne aspekte proučavanja mobinga, te dati njihov sistematičan pregled na jednom mjestu. U tom smislu može se reći kako će ispunjenjem postavljenog cilja, ovaj rad imati veliki značaj i za neka druga istraživanja kojima će biti obrađeno teorijsko pitanje mobinga, ali će njegov značaj imati domet i u praktičnom smislu, s obzirom na to da će u okviru njega biti ponuđeni različiti teorijski aspekti rješavanja problematike mobinga. Kako bi se sam cilj rada ostvario, u radu će primarno biti korištena metoda analize sadržaja, kojom će se prethodno provedena istraživanja iz različitih naučnih oblasti analizirati, a zatim će se uz pomoć metode komparacije ili komparativnog metoda izvršiti i njihova usporedba, kako bi se u vezi sa postavljenom temom istraživanja postigli najbolji mogući rezultati.

4. Sistem hipoteza

Na ovom mjestu mogu se postaviti i radne hipoteze, i to na sljedeći način:

H1: Mobing je značajan problem savremenog doba i javlja se u velikom broju različitih organizacija.

H2: Mobing je zastupljeniji u radnom okruženju u kojem djeluje veći broj uposlenika, nego što je to slučaj sa manjim organizacijama u kojima je zaposlen manji broj pojedinaca.

H3: Mobing je najefikasnije suzbijati putem pravne legislative, odnosno putem adekvatnih zakonskih propisa, i efektivnog provođenja njihovih odredbi.

5. Način istraživanja

Prilikom istraživanja na temu "Psihologija gomile: posebni aspekti proučavanja mobinga" koristit će se sljedeće metode:

Analiza sadržaja je metoda za prikupljanje podataka iz knjiga, naučnih radova, časopisa i internet izvora. Za analizu sadržaja neophodno je koristiti relevantnu literaturu iz oblasti društvenih nauka koja će nam pomoći da kreiramo teorijski okvir istraživanja. Analizom sadržaja dolazimo do podataka o društvenoj stvarnosti.

6. Vremensko i prostorno određenje istraživanja

Teorijski dio istraživanja možemo podijeliti u tri etape:

- Izrada projekta istraživanja
- Analiza sadržaja
- Zaključna razmatranja o istraživanju

II DIO: TEORIJSKI OKVIR

1. Gomila

Gomila, u literaturi često spomenuta masa je zapravo nestruktuirana grupa koja je nastala privremeno, a članovi te gomile u tom momentu pokazuju specifične oblike ponašanja koje u većini slučajeva nemaju veze sa racionalnim razmišljanjima. Riječ „gomila“ odnosi se i na „veliki broj osoba, posebno kada su okupljeni zajedno“ i na „grupu ljudi koji imaju nešto zajedničko. Tawney (2011) je u svom djelu “Priroda gomile” raspravljao o dvije glavne vrste gomile:

Gomile se mogu klasifikovati prema stepenu određenosti i postojanosti ove svijesti. Kada je vrlo određena i konstantna, gomila se može nazvati homogenom, a kada nije tako određena i konstantna, heterogenom. Sve gomile pripadaju homogenoj klasi, ali nisu sve homogene gomile mafije. Da li određena gomila pripada jednoj ili drugoj grupi može biti diskutabilno pitanje, a ista gomila može neprimjetno prelaziti s jedne na drugu.

U Institutu za nesmrtonosne studije odbrane na Državnom univerzitetu Pensilvanije definisao je gomilu preciznije kao okupljanje velikog broja pojedinaca i malih grupa koje su se privremeno okupile. Ove male grupe obično se sastoje od prijatelja, članova porodice ili poznanika.

Gustav Le Bon (1920) u svojoj knjizi navodi da je gomila bilo koja veća grupa koja se nađe na istom mjestu. Le Bon po svemu sudeći nije blagonaklon prema gomili jer govori o njoj kao negativnoj pojavi, dok gomila ne mora u svakom slučaju biti negativna. Karakteristike ponašanja ljudi koji se nalaze u gomili su opća homogenost ponašanja i isticanje ne tako sjajnih dijelova ličnosti pojedinca.

Gomilu karakterizira veliki broj ljudi koji je okupljen na istom mjestu, fokusirani su na istu ideju ili osobu i ulažu velike emocije da bi tu ideju ostvarili. Najjednostavniji primjeri gomile su:

- Politički skupovi;
- Religiozni skupovi;
- Protesti na različite teme;

- Demonstracije i slično.

Gomila zapravo predstavlja skup pojedinaca bez obzira na njihov spol, dob, nacionalnu pripadnost, zanimanje i bez obzira zašto su se oni okupili. „Hiljade okupljenih pojedinaca mogu u izvjesnim momentima pod dojmom žestokih emocija kao što je npr. neki veliki narodni događaj, dobiti obilježje psihološke gomile, u izvjesnim uslovima i malo ljudi može sačinjavati psihološku gomilu, dok je ne mogu obrazovati ni stotine ljudi koje je okupio slučaj.“ (Pašić, 2016: 2) Gomila može pokazati ponašanje koje se razlikuje od pojedinaca koji je čine.

Ako gomilu sagledamo sa psihološke strane ne možemo je posmatrati kao skup ljudi koji su se okupili na nekom mjestu. Gomila koja posjeduje mentalnu zajednicu ima sljedeće karakteristike:

1. Individua postoji svjesno, dok s druge strane gomila postoji nesvjesno, ovo možemo povezati i sa svijesti koja je individualna, dok je nesvjesno kolektivno.
2. Gomila je gotovo uvijek konzervativna i pored revolucionarnog načina djelovanja. Za gomilu je prošlost važnija od sadašnjosti, pa zbog toga gomila obnavlja prvo ono što je srušila
3. Svakoj gomili je neophodna podrška vođe. Gomila se vodi autoritetom, a ne argumentima.
4. Propaganda ima iracionalnu osnovu i zahvaljujući toj propagandi savladane su sve prepreke koje stoje na putu djelovanja gomile.
5. Da bi se gomila kontrolisala na pravi način politika bi se trebala temeljiti na nekoj većoj ideji koja se uvodi i njeguje u glavama ljudi. Kao o rezultat ove kontrole ona se pretvara u kolektivne slike i akcije.

Savremena sociologija se posebno bavi proučavanje gomila i uspjeh lidera gomile. Kada govorimo o gomilama neizostavno je pomenuti i društvene pokrete koji zauzimaju veoma značajno mjesto u sociologiji. Društvene pokrete zapravo posmatramo iz dva ugla:

1. Sociologija gomila
2. Psihologija gomila

Za gomile možemo reći da se pojavljuju kao fenomen modernog doba, odnosno na prelazu iz tradicionalnog u moderno društvo. Nekoliko faktora je uticalo na pojavu gomila u savremenom društvu i to su:

- Pad starog predkapitalističkog poretka
- Pojava masovnih medija
- Razvoj robno-novčanih odnosa
- Razvoj industrije
- Proces urbanizacije

Gomile postaju najznačajnije u vrijeme velikih kriza, te krize mogu podrazumijevati i raskol u sistemu vrijednosti kako je to slučaj kod pojave mobinga. Zsigurno možemo reći da gomile ostavljaju ozbiljne posljedice po društvo i ostavljaju dublje historijske tragove.

1.1. Kako gomila razmišlja?

Prema Le Bonu gomila misli u slikama, a inteligencija i razmišljanje im nije jača strana. Gomila se veže isključivo za ideju koja mora biti izrečena veoma jasno, na jednostavan i poželjan način. Ukoliko gomila ipak razmišlja, to razmišljanje se ogleda kroz asocijacije, a nikako kroz činjenice. Ideje gomile mogu biti:

- Prolazne i
- Trajne.

Postoje različiti načini klasifikacije gomile, a njihova najveća mana je što u gomile ubrajaju i državne institucije, kao i sociološke kategorije društva. Jedna od najpoznatijih klasifikacija je podjela na:

- Heterogene gomile, u ovaj tip gomila spadaju: anonimne gomile koji mogu biti ulične gomile i neanonimne gomile koje mogu biti npr. državni parlament.
- Homogene gomile, u ovaj tip gomila spadaju: sekte, klase i kaste.

Gomile su zaslijepljene vođom i samim tim ta zaslijepljenost im ne dozvoljava da kritički razmišljaju i da se suprotstave stavovima vođe. Pojedinaac nema moć da se odupre stavovima gomile, pa je najslikovitije reći da gomila traži vođu, a vođa stvara gomilu. Vođe su te koje su superiorne, koje moraju da uspostave direktan kontakt s gomilom koristeći se frazama koje su gomilama privlačne. Da bi vođa postigao svoj cilj, on veoma često ponavlja ideju i ono što gomila treba da podrži.

1.2. Ideja gomile

Ideja je uvijek ključna i ta koja pokreće gomilu. Ona u većini slučajeva odražava neku vrstu moći. Gomile nemaju sposobnost da ispravno razmišljaju i samim tim nemaju razvijeno kritičko razmišljanje stoga im je jako teško spoznati šta je istina, a šta zabluda. Istina ili sud kojom se gomile vode je uvijek nametnut, samim tim mišljenja postaju općenita koju prihvataju svi koji sačinjavaju gomilu. Kod gomila je prisutna promjena emocionalnog ponašanja zbog toga što ističu snažne promjene emocija. Te promjene utiču na to da su pripadnici gomila skloni i spremni na nasilje i devijantno ponašanje. Stoga možemo reći da je pojedinac u gomili hipnotisan i zaslijepljen moći i idejom gomile.

Glavne ideje možemo podijeliti u dvije kategorije:

1. Prolazne ideje - one se stvaraju brzinom uticaja i pristrasne su jednom pojedincu.
2. Osnovne ideje -one stvaraju opće mišljenje i stalne su.

Ideje trebaju mnogo vremena da se učvrste u dušu gomila, ali ne trebaju ništa manje da one iznjedre, zbog toga su gomile uvijek u zaostatku iza naučnika i filozofa. (Le Bon, 1920)

1.3. Nasilje u gomili

Sociolozi i psiholozi počeli su da istražuju nasilje gomile kako su protesti i neredi postajali sve češći. Katastrofalnost gomile redovno se navodi kao njen najuočljiviji kvalitet. Primjera za nasilje u gomili je mnogo, i neizostavni su u stvarnosti svih društava. Studija o psihologiji gomile pokušava istražiti psihološku teoriju koja se može primijeniti na incidente koje uključuju nasilje u

gomili. Također proučava slične procese psihološkog ponašanja koji se javljaju u organiziranoj političkoj demonstraciji koja se pretvorila u iracionalnu gomilu ili spontani nered nakon fudbalske utakmice.

Teorije ponašanja gomile dugo su značajno evoluirale. Ideje ponašanja gomile predložile su Le Bonova teorija sugestibilnosti i teorija deindividuacije. Ove teorije stvaraju grupne umne modele ponašanja gomile. Važno je znati kako je moderno razmišljanje o ponašanju gomile proizašlo iz modela grupnog uma. Shodno tome, evoluciju ideja ponašanja gomile treba primijetiti uz dosljednost određenih tema. U ovoj studiji Le Bonova teorija je istaknuta iz dva fundamentalna razloga:

- Le Bonova teorija je dobro poznata i postala je istaknuta u mnogim zemljama.
- Jedini pokušaj psihologije gomile bila je Le Bonova teorija koja je znatno oživljena među administratorima, političkom elitom i širom javnošću.

1.4. Gomila kao grupa

Pojedinac u gomili se nalazi pod utjecajem tzv. kolektivnog identiteta pa samim tim nema nikakve socijalne kočnice, što na kraju dovodi do nasilja i neracionalnog ponašanja. Ako se slomimo na 'teoriju objektivne samosvijesti', Diener je kroz svoje istraživanje sugerisao na faktore i elemente koji su prisutni u odrađenim situacijama u kojima se gomila nalazi. Kao primjer možemo uzeti anonimnost, neodgovorenost za učinjena djela, kohezija i slično. Svi ovi elementi mogu navesti pojedinca da se usredotoče na svijet oko sebe a manje na sebe i svoje razmišljanje i stavove. Kada uzmemo u obzir veličinu grupe koja može rasti ili se smanjivati poslužit ćemo se Mullenovom (1986) analizom novinskih izvještaja koji govore o gomilama. U tim izvještajima istaknuto je jasan negativan stav prema gomilama i javni linč. Mullen smatra da pojedinac u većoj gomili manje obraća pozornost na sebe i samim tim se stvara linč, pa će zbog toga biti skloniji agresivnijim postupcima. Ako uzmemo u obzir radnu sredinu i mobing koji se u njoj dešava možemo zaključiti da je i više nego očita povezanost veličine gomile sa agresijom i napadom na žrtvu mobinga.

1.5. Vođa gomile

Svakoj gomili je potreban vođa koji će voditi glavnu riječ i usmjeriti u kojem pravcu će gomila djelovati. "Dok Virno gomilu i mnoštvo uspoređuje s „beskućnicima“ koji se oslanjaju na opća

mjesta i u njima traže utočište, dotle Bernays praktično konstatira da je „stadu“ potreban - vođa. " (Tuksar Radumilo, 2016: 179) Kontrolisanje gomile zavisi od vođe koji mora da ima sve potrebne kvalitete kako bi grupu predvodio na pravi način. Da bi vođa kontrolisao gomilu mora imati na umu da ona ima automatsko razmišljanje. Gomila stvara vlastite navike i razvija svoju inteligenciju koja je bitan faktor kod donošenja odluka. Vođa ima moć da neko aktuelno mišljenje postaje generalno zastupljeno. Gomila kada učestalo ponavlja određene aktivnosti, one postaju normalne i istinite. Kada govorimo o vođama grupe neophodno je istaći dvije funkcije:

- Funkcija dogme i
- Funkcija vođe.

Kada govorimo o dogmama riječ je o onim dogmama koje se svrstavaju u području općih mjesta i često je praćena stereotipima. Centralna ideja jeda "stereotipe ne stvaraju pojedinci, već su oni neizbježan nusprodukt kulture koja ih je okruživala" (Bernays 2013: 9). Kako bi pripadali nekom društvu mi se nesvjesno oslanjamo na stereotipe. U kontekstu mobinga možemo istaći da se osobe koje vrše mobing nad pojedincem vode stereotipima jer smo rekli da u osobe nad kojima se vrši mobing uspješne, dobro obavljaju svoj posao i slično.

Vođa kada se obraća gomili fokus treba staviti na slikovitost koja će gomili pomoći da oblikuje ideologiju kojoj će ostati vjerni. Govor vođe mora biti prilagođen gomili, on mora koristiti riječi koje su svima poznate i koje imaju određenu snagu i težinu. Gomilu ne treba opterećivati nepotrebnim informacijama i složenim rečenicama.

2. Psihologija gomile

Psihologija gomile je posebna vrsta psihologije koja se bavi primarno izučavanjem istovremenim reagovanjem ljudi u istoj situaciji, dakle izučava njene glavne faktore i psihološke odlike. Psihologija gomile utiče na društvene procese pa se samim tim izučava i u drugim društvenim naukama. Veliki broj autora pisao je upravo na ovu temu, a među najpoznatijim su svakako: Gustav Le Bon, Sigmund Freud, Teodor Adorno, Gabrijel Tard, Edvard Bernays i drugi. Obični ljudi veoma često mogu dobiti moć kada se nađu spojeni u jednoj gomili. Tako da kroz povijest možemo uočiti da su upravo ovakve gomile dovodile do ogromnih promjena u tadašnjih društvima. Socijalni psiholozi su razvili nekoliko teorija koje se odnose na psihologiju gomila sa posebnim akcentom na razlikovanje psihologije pojedinca od psihologije gomila.

Psihologija gomile je široka studija o uticaju na ponašanje pojedinca kada se velike gomile grupišu zajedno. Ovo polje društvenih nauka napredovalo je od ranog ispitivanja negativnih društvenih grupa do proučavanja gomile u društveno proaktivnijim okruženjima ili okruženjima tipa hitnih situacija. Ranija ispitivanja nisu uspjela da pripisu pozitivnije društvene utjecaje koje grupe mogu imati na ponašanje pojedinca, a u ovoj intrigantnoj oblasti proučavanja ima još mnogo posla.

Kao jedna ključnih od klasičnih teorija psihologije gomile je Freudova teorija u kojoj on kaže da se pojedinac ponaša drugačije samostalno, a drugačije u gomili. Razmišljanje pojedinaca se spajaju i stvaraju jedan jedinstveni način razmišljanja gomile, pa tako pojedinci bivaju nesvjesni svog djelovanja unutar gomile. Freud je bio kritičar Le Bonove teorije o psihologiji masa gdje se posebno referirao na to da gomile nemaju vlastitu dušu. Naime, Freud je smatrao da se pojedinci poistovjećuju sa vođama gomile, osvrnuvši se na psihoanalizu, dok se s druge strane vođe vode više idejom nego idealnim egom.

2.1. Psihologija gomila u stvarnosti

Psihologiju gomile možemo uočiti u velikom broju stvarnih situacija. Jedan od najzanimljivijih fenomena je način na koji masa reaguje u vanrednim situacijama. Prema tradicionalnim sociološkim teorijama, uspaničene grupe ljudi trebale bi biti iracionalne, sebične i u primitivnom načinu preživljavanja. Nekoliko studija je pokazalo suprotno. Ono što je najviše iznenađujuće bili su oni ljudi koji su se evakuisali iz Svjetskog trgovinskog centra nakon terorističkih napada 11. Septembra, izašli su na uredan način koji je spasio bezbroj života. Još jedan fenomen gomile koji

je kritičan za analizu su neredi. Historijska analiza pokazuje da se nemiri dešavaju na mjestima s uspostavljenim i stabilnim društvenim mrežama, a ne na neorganiziranim.

Utjecaj 'grupnog razmišljanja' bio je izuzetno intrigantan za psihologe, sociologe i historičare prije užasnog širenja nacističkog mentaliteta tokom Drugog svjetskog rata. Od ranih studija društvenih nauka, negativni efekti mentaliteta gomile su dobro ispitani.

2.2. Psihološke karakteristike pojedinca u gomili

Društvo i društveni život pojedinca ima različite oblike. Opće je poznato da veliki broj pojedinaca ima različito ponašanja kada je u gomili i onda kada je sam. Postoje ponašanja koja se vežu samo za jednog pojedinca i ona su individualna i zavise samo od volje tog pojedinca, dok postoje i ona ponašanja koja zavise od gomile, pa su pojedince osobe degradirane, ne mogu da izraze svoju volju jer su pod utjecajem drugih ljudi. Gomila i pojedinac opažaju ponašanje drugih, pokoravaju mu se, i na kraju ga slijede, dok s druge strane postoje pojedinci koji su neposlušni i možemo reći da se ponašaju racionalno.

Pojedinac u gomili ima veliki broj psiholoških karakteristika koje možda ne bi bile prisutne da se osoba samostalno našla u određenoj situaciji. Osoba u gomili ima različite osobine, a one koje najviše dominiraju su:

- Udruživanje - u gomili svaki pojedinac prepoznaje snagu udruživanja koja na njega utječe.
- Anonimnost - u gomili pojedinac osjeća vlastitu anonimnosti, jer se pojedinac gubi u masi i samim tim ima sigurnost kada je u pitanju činjenje određenih radnji.
- Osjećaj nadmoći - u gomili pojedinac ima svijest o velikoj sili s obzirom da se nalazi u velikoj grupi.
- Neodgovornost – u gomili pojedinac se ne osjeća odgovornim za svoje ponašanje.
- Amorfnost - u gomili ne postoje individualne crte pojedinca, one nestaju i preuzimaju crte ponašanja gomile.

2.3. Duša gomile

Le Bon je kroz svoje viđenje gomile predstavio dušu mase i njen opis. Treba napomenuti da duša mase i njeni elementi ne stvaraju poteškoće Freudovoj psihoanalizi. Pod opisom gomile navodi se (Freud, 1921: 137):

- Masa je impulsivna i promjenljiva i nju skoro pa uvijek vodi nesvjesno. Gomila ništa ne radi sa razmišljanjem iako nešto strašno želi nikada nije ustrajna u ispunjavanju svojih želja. U takvim okolnostima gomila osjeća da je svemoguća.
- Masa je podložna uticaju drugih i za nju je sve moguće. Ona ne poznaje sumnju i neizvjesnost.
- Masa odmah ide u krajnost i kao takva reaguje samo na prekomjerne nadražaje.
- Masa je netolerantna isto koliko je podložna autoritetu. Ono što masa očekuje od svog autoriteta je snaga, a ako je to potrebno i nasilje. Masa nastoji da se odupre svemu što je novo i napredno, a u isto vrijeme poštuje tradicionalno.
- Masa nikada ne žudi za istinom, ona zahtjeva iluzije i teško da može funkcionisati bez njih. Nerealno je uvijek cjenjenije od realnog, pa je za nju nestvarno isto kao i stvarno.

Kao zaključak možemo reći da je gomila poslušno stado koje ne može da funkcioniše bez vođe. Le Bon je najbolje od svih objasnio ulogu vođe kroz objašnjenje duše mase. Vođe postaju značajne zahvaljujući idejama u koje svi vjeruju. (Freud, 1921: 142)

3. Le Bonovo viđenje gomile

Poznati svjetski socijalni psiholog Gustav Le Bon jedan je od najznačajnijih predstavnika psihologije gomile. Sa savremenim društvom dolazi do promjene percepcije o samoj gomili. Veoma je važno upoznati se s gomilom zbog toga što ona ima moć da načini velike promjene za državu, ali i društvo. „Gomila je intelektualno uvijek inferiornija od izoliranog čovjeka, no da ona s obzirom na osjećaje i čine, što ih ti osjećaji izazivaju, može prema prilikama biti bolja ili gora”. (Le Bon, 1920: 18) Gomila je uvijek imala veoma važno mjesto u svakom društvu, a danas je njen značaj prepoznat više nego ikada ranije. “Nesvjesna akcija gomila, koja zamjenjuje svjesno djelovanje pojedinaca, jedna je od glavnih značajki današnjega vijeka.” (Le Bon, 1920: 3) Le Bon

se posebno fokusirao na psihološke aspekte gomile, sa posebnim osvrtom na Francusku revoluciju jer je upravo tada gomila postala značajna, naročito kada su u pitanju mnogoljudne zemlje. Gomila po svojoj prirodi može biti zločinačka i junačka.

S obzirom na to, djelovanje gomile u većini slučajeva je nesvjesno uzimajući u obzir da čovjekom vladaju nagoni. Možemo reći da je gomila sklonija nasilnom, odnosno zločinačkom djelovanju. Psihološke gomile imaju takvu vrstu ponašanja da veoma često utiču na društvene procese. Nemoguće je uticati na to da gomila nestane, a da bi izbjegli njene negativne posljedice, neophodno se upoznati sa psihologijom gomile i tako ublažiti njeno zločinačko djelovanje. Ljudi se u gomili ponašaju popuno drugačije nego što se ponašaju kao individue u istim okolnostima. Le Bon u svojoj knjizi ističe da kroz njegove uvide iz psihologije gomile mogu primijeniti ne samo na narodnu gomilu koja je okupljena na ulici, već i na narod u cjelini, birače na izborima, porotu na sudu i nekada i na poslanike u skupštini. (Prelović, 2021: 153) Prema Le Bonu (1920) gomila ima svoje karakteristike, a to su:

- kolektivna svijest predstavlja neki novi skup crta koje nastaju onda kada se ljudi povezuju u određenu gomilu;
- duhovno jedinstvo najčešće utiče na mišljenje, osjećanja, i djelovanje pojedinaca koji su dio određene gomile.

Gomile imaju posebne karakteristike i te karakteristike se vežu isključivo za njih, jednostavnije rečeno kad se na jednom mjestu pojavi više ljudi onda ti ljudi dobivaju nove psihičke karakteristike. Pojedinač u grupi biva hipnotisan i djeluje u skladu sa sugestijama gomile u kojoj se nalazi. Pojedinci koji imaju izraženu osobnost u većini slučajeva se izgube u djelovanju gomile. Le Bon smatra da gomila djeluje uvijek iracionalno, zbog toga što djela koja se sprovode kao dijelom gomile nisu ni u kojem smislu intelektualna, a veoma često se pojavljuje slučaj da se gomila vodi emocijama, pa gomile nisu u stanju izvršiti djela koja zahtijevaju visok stepen inteligencije. Gomila osjeća i djeluje kao mehanizam, pa se svaka ideja veoma lako podržava i prihvata. "U gomilama se nagomilava ograničenost, a ne duh, izolirani individuum, osamljen možda kulturno biće, u gomili postaje barbarin." (Čupić, 1991: 304)

Psihologija gomila je zapravo knjiga čija je ideja ispitati karakter psihologije gomile. Kroz ta ispitivanja posebna pažnja posvećena je samim osobinama gomile. Le Bon (1920) smatra da pojedinac tone u burnoj gomili, pa samim tim dolazi do potpuno nepoznatog stanja koje se može opisati kao opčinjenost. Iako je Le Bon prvi predstavio značenje psihologije gomile, mnogi teoretičari su iskritikovali stavove koje on navodi u svojoj knjizi. Neke od najzastupljenijih kritika jeste da je kroz cijelu knjigu jasno izražen rasizam i seksizam što je naišlo na ogromne osude.

Le Bon je smatrao da gomile imaju specifičan način razmišljanja koji se ogleda kroz slike. Slike ne postoje uvijek, ali se mogu veoma lako formirati upotrebom pravih rečenica i parola, u većini slučajeva od strane vođe, pa nekada i rečenice bez smisla imaju najviše uticaja na gomilu. Moć gomila se gradi upravo kroz snažne parole, pomenuta moć je opet vezana za slike koje uvijek pobjeđuju. Prema Le Bonu (1920) klasifikacija gomila je izvršena na:

- zločinačku gomilu,
- biračku gomilu, ali i u krivičnom sudu, kao i najvišim državnim institucijama.

Le Bonov model gomile tretira je kao jedinicu u svom sastavu i u okviru nje oduzima svakom pojedinom članu njihova mišljenja, vrijednosti i uvjerenja. Kako kaže u jednoj od svojih izjava, „Pojedinac u gomili je zrno pijeska usred drugih zrna pijeska, koje vjetar podiže po svojoj volji“. Gomila je nepouzdana, lakovjerna, nestrpljiva, agresivna, nasilna. Gustave Le Bon definisao je termin „grupni um“, kako bi opisao kako se kolektivni um pojavljuje kada se okupi gomila. Le Bon je objasnio kako su individualna odgovornost, sklonosti i izbori pomračeni željama i porivima gomile, uzrokujući iskorjenjivanje individualne kritičke misli.

Le Bon sugerira da postoje tri faze gomile:

- potapanje,
- zaraza i
- sugestija.

Tokom Potapanja, pojedinci postaju anonimni u gomili, zbog čega gube osjećaj lične odgovornosti. On vjeruje u to da će osoba izgubiti svoju individualnost, autonomiju i prosuđivanje

i teži da slijedi "kolektivno nesvjesno" gomile i sve dok postane dio gomile ljudi. Ističe karakteristike psihologije gomile: „impulzivnost, razdražljivost, nesposobnost za rasuđivanje, odsustvo rasuđivanja kritičkog duha, preuveličavanje osjećaja i drugo...” (Le Bon, 1895). To ih čini podređenim instinktivnim nagonima kolektivnog nesvjesnog. Zatim dolazi zaraza. Zaraza se odnosi na širenje određenih ponašanja u gomili. To znači da će pojedinci u gomili pratiti ideje, emocije i ponašanja gomile. Sugestija dolazi nakon zaraze. Pojedinci u gomili imaju jedinstven um. Zatim sugestije generirane od najjačih članova gomile, koje usmjeravaju ostatak gomile.

U zaključku, LeBonova teorija tvrdi da pojedinci gube svoju ličnu racionalnost i vraćaju se životinjskim instinktima u gomili, U narednim stoljećima ova ideja je smatrana spekulativnom i imala je ogroman utjecaj na pokušaje u sociologiji i psihologiji da se ilustruje ponašanje gomile. Ideja je prihvaćena kao eksperimentalna socijalna psihologija u pojedinim istraživanjima. Značajne kritike Le Bonove teorije odnose se na smanjenje samosvijesti, koja nije u stanju djelovati na prirodan način i povećanje šanse za antisocijalno ponašanje. Le Bonova teorija može umanjiti društvene motive akcije gomile. Uprkos ovim kritikama, Le Bonovu teoriju je važno proučavati jer je postala istaknuta u mnogim zemljama.

4. Freudovo promišljanje o gomili

„Psihologija mase bavi se, dakle, pojedincem kao članom plemena, naroda, kaste, staleža, institucije ili kao sastavnim djelom ljudske gomile koja se u određenom trenutku organizuje radi određenog cilja.“ (Freud, 1921: 130) Suština svih socioloških grupa dolazi iz samodestruktivne horde. Autoritet kao voditelj grupe ima moć da mijenja destruktivnost grupe čineći je sigurnom u toj mjeri da ostali članovi osjećaju pripadnost. Članovi gomile u tom momentu osjećaju da ih vođa grupe voli podjednako i dan im podjednako povećačuje pažnju pa zbog toga dolazi do idealizacije autoriteta. Zbog toga je grupa sklona nesvjesnom djelovanju. Primjeri funkcionisanje gomila na ovakav način je vidljiv svugdje u svijetu i u svim civilizacijama.

Sigmund Frojd se posebno bavio nastankom gomila i to je istraživao kroz svoje djelo "Psihologija mase i analiza ega". U toj knjizi je istakao neizostavan odnos između pojedinaca i masa, odnosno kako masa utiče na pojedinca i kako pojedinac utiče na masu. U gomili je prisutna tolerancija među pojedincima zbog toga što su oni jednaki. Freud smatra da pojedinac u masi gubi svaki dio sebe,

posebno onaj intelektualni i nije mu problem prelaziti granicu kada je u pitanju izražavanje emocija. Aktivnost mase i psihičkom smislu, Freud je poistovijećuje sa hipnozom, gdje nestaje kritički odnos prema realnom. Svaka gomile funkcionise na osnovu određene vrste hipnoze i ona ih kao takva drži na okupu. Ono što je veoma prisutno kada je u pitanju gomila jeste da si svaki pojedinac koji je član gomile nastoji poistovjetiti s vođom. Freud (1921) u svojoj knjizi navodi da se pojedinci identifikuju sa vođom u gomili, kroz svoj idealni ego, dok se vođe identifikuju sa primarnom idejom gomile. Freud smatra da je vođa najznačajnija karika u gomili i njega niko ne treba da voli, on mora odisati samostalnošću i autoritetom. Najlakše je razumjeti odnos između vođe i gomile ako ga poistovjetimo sa odnosom između hipnotizera i hipnotisane osobe.

Gomila se kao i vojska se formira u korist ili protiv nečega, ali uz neke osnovne razlike. Kod gomile ne postoji racionalna motivacija koja je u osnovi njenog uspostavljanja i njenog djelovanja, a ako postoji motivacija ona je emotivna, dok u druga dva postoji. Gomila je sasvim drugačija od organizacije, budući da se formira bez druge svrhe osim da „počini zločin ili obožava idola. Prema tome, Freud smatra da je Le Bonov opis gomile relevantan samo kada se primjenjuje na masovne pokrete, velike kolektivne demonstracije vrste koje imaju za cilj odati počast idolima ili dati do znanja da ih može uništiti sama riječ. U drugim slučajevima u kojima su riječi bile podvrgnute refleksiji, gdje razum dominira emocijom, nalazimo se pred organizacijom, u kojoj je fenomenologija gomile zamijenjena nekom svojom, s jasno definiranim karakteristikama. „U psihičkom životu pojedinca druga osoba je redovno prisutna kao model, kao objekat, kao spasilac, kao neprijatelj, pa je stoga u ovom širem, ali nesumnjivo legitimnom smislu, od samog početka, individualna psihologija istovremeno vremenska socijalna psihologija” (Freud, 1921: 261).

5. Barnaysovo definisanje gomile

Još jedan poznati teoretičar koji se bavio gomilom je Edward Bernays, koji se kroz svoja istraživanja referirao na Freudovu psihoanalizu, kao i na Le Bonovu psihologiju gomile. Smatrao je da svaka osoba žudi za pripadanjem što je sasvim normalno posebno u savremenom društvu, a to prihvatanje zapravo predstavlja prihvatanje tuđih mišljenja koji se nalaze u grupi kojoj želimo pripadati. Mala grupa je nekada dovoljna da se osmisli neka ideja koja će biti vodilja jednoj gomili tako da svaki pojedinac unutar nje smatra da je upravo on osmislio. "Barnays je psihološku gomilu vidio kao opasnu, jer je imala slobodu i moć da izabere loše vođe, događaje ili ponašanja kao deo

svakodnevice." (Knežević, 2015) Budući da živimo u demokratskom društvu, nasilje nikako nije prihvatljivo, zbog toga se gomile okreću manipulaciji koja je realna, a utiče na psihu svakog pojedinca koji se nađe u gomili. Tako hipnotisani spremni su da urade sve radi ostvarivanja cilja i kao takvi nemaju potrebu kritički promišljati.

Jedna od teorija kojom se posebno zanimao jeste ona od Freuda koja grupnu psihologiju izrazito razlikuje od psihologije pojedinca. Ova teorija je omogućila Bernaysu da stvori uspješne strategije za grupnu kontrolu i režim. Grupe se ne zasnivaju na fizičkoj blizini drugih. Nije ni potrebno. U stvari, na potpuno izolovanog pojedinca i dalje može uticati grupa. Grupa je samo stanje uma. Sve dok se pojedinac identifikuje sa grupom, taj pojedinac je pod uticajem grupe. grupna psihologija negira individualno kritičko mišljenje. Zbog toga je grupama tako lako manipulirati. Kao rezultat toga, grupe su podložnije tehnikama koje se koriste za ciljanje njihovih potisnutih motiva i želja. Drugim riječima, mnogo je lakše manipulirati grupom nego pojedincem. Za razliku od pojedinca, grupa nema vještine kritičkog mišljenja.

Bernays objašnjava da su grupa i stado osnovni mehanizmi promjene javnog mišljenja pa ističe važnost razumijevanja javnog mišljenja, ali i elemenata koji ga oblikuju (Bernays 2013: 79-83). Dakle, on se bavi načinom nastavka javnog mišljenja u okviru gomila. Pojedinac silom prilika biva umetnut u gomilu i njime vlada kolektivno, a ne individualno zbog toga on djeluje drugačije nego kada je sam. Heterogenost je zamijenjena homogenošću zbog toga je nesvjesno zastupljeno više nego svjesno. Da bi se manipuliralo gomilom, prvo treba razumjeti šta se podrazumijeva pod gomilom, kao i principe koji upravljaju njenim ponašanjem. Pokušaji razmišljanja svojom glavom u skladu sa ličnim moralnim kodeksom, ili čak činjeničnim informacijama, nailaze na napad agresije.

6. Teorije psihologije gomile

6.1. Teorija konvergencije

Teorija konvergencije odnosi se na ponašanje gomila koje nije posljedica nje same, već je pojedinci prenose na gomilu. Ova teorija podrazumijeva da pojedinci žele da djeluju na način

stvaranja gomile, stoga je ovdje značajno mišljenje pojedinaca koji se nalaze unutar gomile. Jedan od najpoznatijih zagovarača ove teorije je Floyd Allport koji je smatrao da se pojedinac u gomili ponaša onako kako bi se ponašao sam samo. Ova teorija smatra da gomila okuplja pojedince sličnih interesa koji postaju bitniji kada je gomila veća. Teorija konvergencije smatra da ponašanje nije iracionalno kako se to u većini istraživanja navodi, već baš naprotiv njihova reakcija je racionalna jer se njome izražavaju ustaljena grupna uvjerenja. Osnovna kritika ove teorije odnosi se na njeno zagovaranje mišljenja da su postupci gomile nastali iz namjere pojedinaca koji čine tu gomilu.

6.2. Teorija nestajućih normi

Ponašanje gomile unutar društva ne može ni u kojem slučaju biti predvidljivo. Ovdje su značajni zajednički interesi koji privlače gomilu. Tako nastaju nove norme koje gomila poštuje, a koje u većini slučajeva nisu u skladu sa društveno prihvaćenim normama. Začetnici ove teorije su: Ralph Turner i Lewis Killan koji smatraju da je ponašanje gomile posljedica motivacije pojedinaca unutar gomile. Oni koji se istaknu u datim motivacijama predstavljaju se kao vođe gomile i oni imaju zadatak da ideju gomile sprovedu na najbolji način.

Ova teorija obuhvaća i pozitivne i negativne tipove devijantnih ponašanja jer osobine vođa u gomili mogu biti i pozitivne i negativne. Svaka gomila ima svoje ključne figure, a pa ovoj teoriji se te figure prepoznaju pomoću jedinstvenog ponašanja. "Sljedbenici čine većinu gomile, jer ljudi imaju tendenciju biti stvorenja sukladnosti koja su pod velikim utjecajem mišljenja drugih." (Forsyth, 2012) Ovdje se pojavljuje i takozvani faktor mnogobrojnosti na osnovu kojeg pojedinac gradi razmišljanje. Naime, ukoliko se gomila ponaša na određeni način onda to ne može biti pogrešno ponašanje jer se toliki broj ljudi ponaša identično. Baš kao i svaka teorija, pa tako i ova je doživjela kritike, najznačajnija se odnosi na norme i njihovo slijedenje koje ukazuje na samosvijest koja se u većini slučajeva ne može vezati za gomile.

6.3. Teorija deindividuacije

Kada pomenemo teoriju deindividuacije neizostavno je pomenuti Leona Festingera koji je prvi razvio ovu teoriju, a dalje je usavršio poznati psiholog Zimbardo koji je izveo eksperiment koji je pokazao koju moć ima deindividuacija. Eksperiment je pokazao i prisutnost agresivnog ponašanja,

ako je neku individualiziran onda se stopa agresivnosti povećava. Ova teorija zagovara ideje koje se odnose na specifične situacije gomila, odnosno odnosi se na faktore ili obilježja koja se javljaju unutar grupe, a to su:

- Gubljenje vlastitog identiteta
- Anonimnost
- Gubitak lične kontrole
- Gubitak socijalnog procjeljivanja

Deindividuacija zavisi od pojedinca, odnosno koliko pojedinac ima pažnje u normalnim okolnostima, veoma često se dešava da pojedinac nema razvijenu svijest o sebi.

Postoji podjela deindividuacije na:

- Javnu deindividuaciju
- Privatnu deindividuaciju - oslabljeni pojedinac je podložniji uticaju gomile.

6.4. Teorija socijalnog identiteta

Gomilu čine pojedinci koji su pripadnici različitih skupina koje se u većini slučajeva mogu i poklapati. Nerijetko, gomila može biti povezana sa religijskim identifikacijskim grupama i sama vrijednost takve gomile određuje njeno djelovanje. Teorija socijalnog identiteta zagovara mišljenje da pojedinci u skupinama imaju različita moralna načela, pa samim tim i norme ponašanja pa će njegovi postupci zavisiti od vremena djelovanja, ali i ideala. "Gomile koje su više dvosmislene, pojedinci će dobiti novi društveni identitet kao pripadnici te gomile." (Manstead, 1996: 152) Identitet gomila je bitan zbog toga što se pomoću njega stvaraju standardi koji nisu isti za svaku gomilu. U slučaju mobinga, nasilje je općeprihvaćeni standard, dok će za neke druge gomile nasilje biti apsolutno neprihvatljivo.

7. Masa i moć

Nakon priče o Gustavu Le Bonu neizostavno je pomenuti i njegovog nasljednika barem kada je u pitanju tematika psihologija gomila. U pitanju je Elias Canetti i njegovo djelo "Masa i moć" za

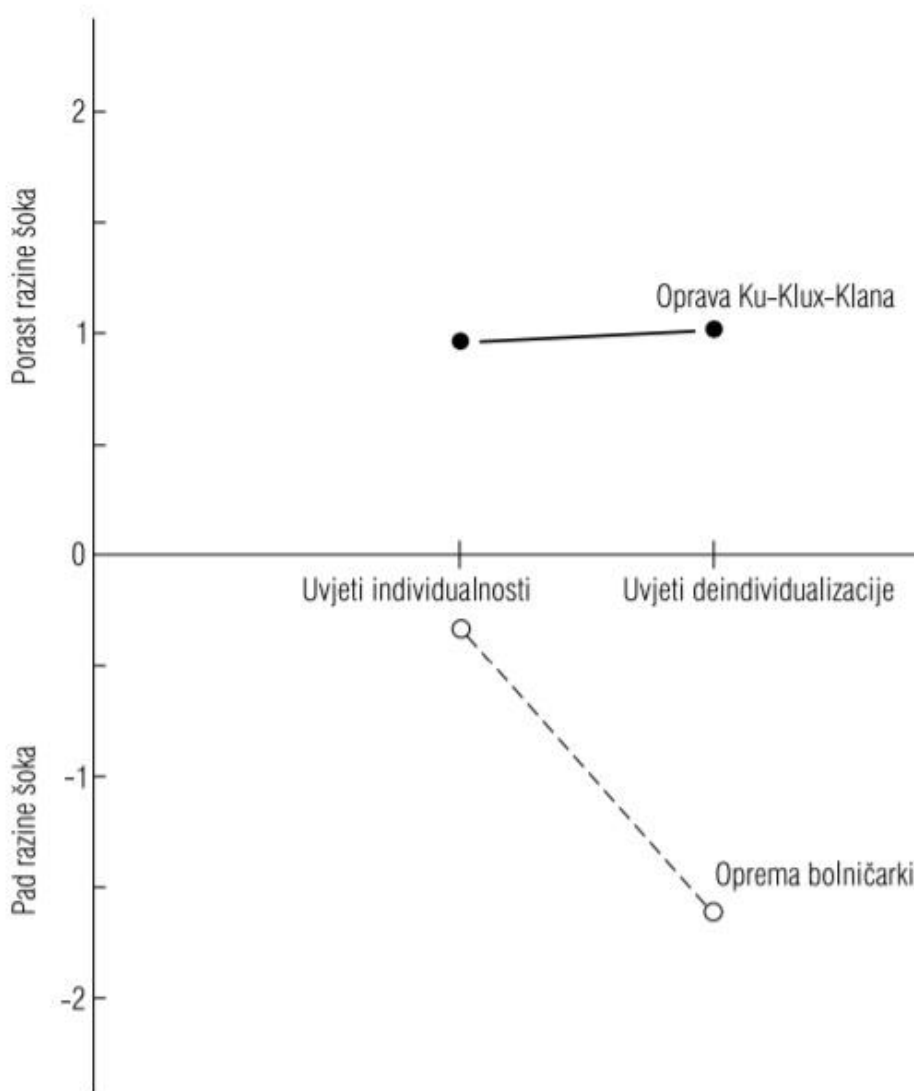
koje se smatra da je nastavak Le Bonove legendarne studije. Problem funkcionisanja moći i ponašanja gomila u društvu bila je tema velikog broja učenjaka, filozofa, sociologija i drugih građana. Treba istaknuti da se Canettijevo djelo razlikuje od Freudovog zato što se on zanimao za problem zaštite od smrti, pored toga nastojao je otkriti kako funkcioniše moć i ponašanje gomila koja u prvi mah djeluju primitivno. On je istakao da smrt vlada nad svima jednako, pa čak i nad onima koji imaju moć, ali i nad onima koje čine gomilu. U knjizi "Masa i moć" možemo razumjeti kako se na najlakši način može manipulirati ljudima. Kroz cijelu knjigu prožima se ideja žudnje za moći i kako se pojedinac zapravo izgubi u gomili. Ljudima manipulira. Otkriva društvene pojave kao što su žudnja za moći i ljudsku želju da se izgubi u gomili. Knjiga je posmatrana kao potpuno novi stav u to vrijeme kada su u pitanju teme gomile i moći. Gomile žive zaseban život kroz koji se prožimaju posebni zakoni. Canetti je istraživao porijeklo odnosa moći u okviru koje prepoznaje korijen nastanka podređenosti mase svojim vođama. U konačnici predmet proučavanja knjige je primarno društvo i njegove mase. Knjiga "Masa i moć" analizira čovjeka kao pojedinca i kako on rano stupa u masu. "Paradoksalno, jer on je biće koje je više od drugih, u strahu od povrede svog ličnog prostora, od dodira ili ranjavanja tjelesne granice prema spoljašnjem svijetu, razvio najviše načina da se distancira od drugih." (Kopić, 2011) U masi se čovjek oslobađa svega zbog toga što se u toj masi osjeća kao jednak drugome. Masa kao takva ima svoj zakon kako nastaje, raste i raspada se. Svako okupljanje pojedinaca dešava se zbog toga što imaju neku zajedničku komponentu, a sa razvojem mase ona razvija i svoju ideologiju i moral. "Čim se čovjek jedanput prepusti masi, više se ne boji njezina dodira. U idealnom slučaju svi su jednaki. Nije važna nikakva razlika, čak ni razlika među spolovima." (Canetti, 1978: 10)

7.1. Normalna iracionalnost

Iracionalisti i supstancijalisti imaju dva primarna teorijska stajališta:

1. Nastaje iz teorija klasične psihologije gomile kao i Freudove psihoanalize, a smatra da je ljudsko ponašanje u stvarnosti iracionalno.
2. Nastaje iz holističkog ili supstancijalističkog naučavanja i smatra da grupa ne samo da pojačava iracionalne impulse nego isto tako određuje ponašanje individualnih članova. (Katunarić, 1994: 655)

Možemo reći da u našoj društvenoj stvarnosti postoji niz problematičnih ponašanja gomile, ali nažalost takva ponašanja je nemoguće u potpunosti ispratiti, a isto tako nisu mjerljiva, što dovodi do dodatnih problema kada je u pitanju istraživanje ove tematike. „Suvremeni pristupi, koji iracionalno i patološko u društvenom ponašanju vide kao mala odstupanja u Ukupnom broju Slučajeva, govore iz konteksta uređenog demokratskog društva, u kojem mi danas očigledno ne živimo.” (Katunarić, 1994: 666) Tumačenja ponašanja gomile su zapravo ogledalo institucionalnog okvira našeg društva koje nije sposobno da adekvatno odgovori i sankcioniše pojavu problematičnih ponašanja.

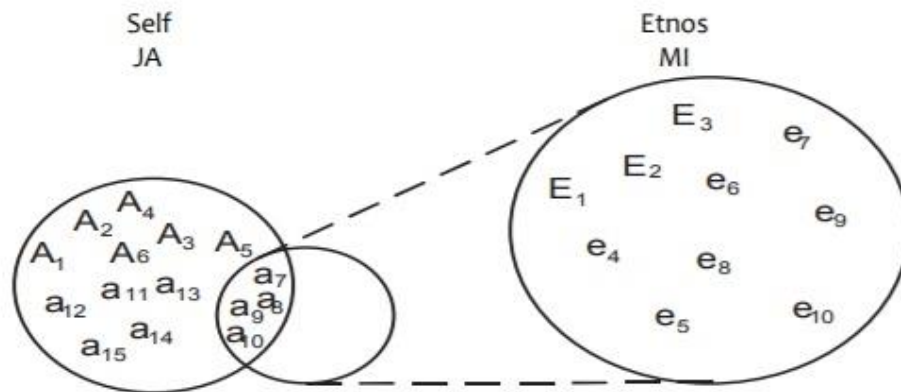


Slika 1: Agresija kao posljedica situacijskih normi (Johnson i Downing, 1979)

Pojedinac u gomili ne mora se nužno ponašati agresivno i devijantno, njegovo ponašanje i reakcija unutar gomile zavisi od normi koje se nalažu u određenim situacijama. Dakle, ponašanje gomile će se razlikovati u zavisnosti od situacije, ali i od faktora koji se odnose na veličinu gomile, vođu gomile ili ideju oko koje se gomila okuplja. Ključni faktor za kreiranje modela ponašanja gomile je gubitak svijesti o samom sebi. Ukoliko sagledamo pojavu mobinga možemo zaključiti da postoji značajna spona između veličine gomile pri napadu na žrtvu.

7.2. Kolektivno nesvjesno

Pojam nesvjesno ili podsvjesno u literaturi prvi put pronalazimo krajem osamnaestog vijeka kod radova filozofa Fridriha Šelinga. (Suzić, 2020: 436) Kada govorimo o nesvjesnom, reći ćemo da su to zapravo o automatskim reakcijama na neku pojavu ili događaj. Pojam je postao značajan kada ga je Freud uvrstio u svoju analizu kada je analizirao svoju ideju psihoanalize i ID-a kao njenog dijela. On to slikovito objašnjava santom leda, gdje je veći dio sante pod vodom i to je ono nesvjesno, dok je vidljivi dio sante leda po Freudu naša svijest. Potrebno je posebnu pažnju posvetiti kolektivno nesvjesnom jer je to ključ razumijevanja psihologije masa. Pojedinac se u grupi osjeća snažnije, nego kada je sam. "Potreba pojedinca da se identifikuje sa mi-identitetom proizilazi iz nedorečenog selfa. Veliki broj ljudi u savremenoj civilizaciji živi u uslovima nesigurnosti, munjevitih promjena i socijalne opasnosti, stoga ti ljudi imaju potrebu da ojačaju svoj self mi-identitetom." (Suzić, 2020: 437)



Slika 2: Normalan Self (Suzić, 2020: 437)

U masi ljudi imaju potrebu da udruže svoje podsvijesti i na taj način postaju grupno agresivni. Jedan dio gomile je bezopasno, dok je drugi zločast. Postavlja se pitanje zašto je to tako? U podsvijesti pojedinac ima potisnutu agresiju i generalno negativne emocije pa samim tim te negativne emocije lakše isplivaju na površinu. Ovim činom masa prerasta u gomilu. Kolektivno nesvjesno možemo razumjeti kao podsvijesti više udruženih pojedinaca. Nesvjesno kompenzuje ulogu svjesnog (Jung, 2014: 284).

8. Šta je mobing?

Kroz historiju čovjekovog življenja prožima se pojava ponižavanja, terorisanja, zlostavljanja i nasilja. Mobing kao pojava postoji već decenijama, a u nauci kao pojam prvi put ga upotrebljava Konrad Lorenz (1903-1989), ističući da je mobing ponašanje među životinjama, povezujući ga sa Darwinovom teorijom koja je fokusirana na borbu za opstanak. Ako uzmemo za primjer životinja, možemo reći da neki čopor bira najslabijeg člana i kao takvog ga etiketira i odbacuje. Ovo razlišljanje veoma je lako povezati sa ljudima. Nakon Lorenza, sljedeći koji pominje pojam mobinga je Hajnc Lejman (1932-1999) koji je osmislio tezu "Mobing na radnom mjestu". Pod ovim pojmom on je opisao grupnu agresiju koja je usmjerena ka nekom radniku od strane nadređenih ili kolega. Stoga je Lejman definisao pojam mobing u poslovnom svijetu kao neprijateljsku i neetičku komunikaciju koja je usmjerena na sistematično maltretiranje jednog ili više pojedinaca, od strane jednog ili više pojedinaca, uglavnom prema jednom pojedincu, koji je stavljen u poziciju u kojoj je bespomoćan i u nemogućnosti da se odbrani od stalnih maltretiranja. (Leymann, 1990) Ono što je karakteristično za mobing jeste činjenica da je on isključivo vezan za radnu sredinu i međuljudske odnose unutar te radne sredine. Mobing zapravo predstavlja neki vid poremećaja u međuljudskim odnosima u radnoj sredini. Mobing kao takav utiče na pojedinca, ali i na grupu, a njegov uticaj nekada doseže i porodicu kao i cjelokupno društvo. „Međunarodna organizacija rada (ILO) određuje mobing kao “uvredljivo ponašanje koje se manifestuje kao osvetoljubivi, surovi, zlonamjerni ili ponižavajući pokušaji da se sabotira jedan ili grupa zaposlenih, udružuje se protiv određenog saradnika, odnosno on se mobinguje, i izlaže psihičkom uznemiravanju”. (Kondić, 2015: 6) Pored svega navedenog, u mobing se ubrajaju i svakodnevne primjedbe na račun radnika, naravno sa negativnom konotacijom, jer takva konotacija automatski izoluje određenu osobu u socijalnom smislu. Mobingom se krše osnovna ljudska prava, jer s mobingom ugrožavamo slobodu i sigurnost pojedinca. Dakle, možemo reći da je mobing jedan vid

devijantnog ponašanja koji je prisutan u životu svakog pojedinca i njegovom svakodnevnom životu. Ako sagledamo sve definicije mobinga, možemo odrediti njegove glavne karakteristike, a one su: neprijateljsko i agresivno ponašanje, neetičko ponašanje, zlonamjerno i osvetoljubivo ponašanje. (Bešlagić, Hodžić i Bajramović, 2014:113)

Kroz brojne članke i literaturu možemo vidjeti da je mobing na radnom mjestu sve prisutniji. Savremeno društvo karakteriše niz promjena i turbulentnih odnosa i u takvim okolnostima veliki broj pojedinaca se suočava sa stresom na poslu. Stres nastaje iz mnogobrojnih razloga, zbog velike količine posla, nerazumijevanja, kratkih rokova izvršenja posla i slično. Danas stres predstavlja jedan od najčešćih uzroka pojave mobinga na radnom mjestu, u pitanju su različite vrste zlostavljanja na radnom mjestu. Mobing je sve učestalija pojava u organizacijama, ali ne postoje konkretna znanstvena istraživanja koja bi objasnila ovu pojavu i istakla štetnost mobinga za pojedinca i za organizaciju u kojoj se javlja.

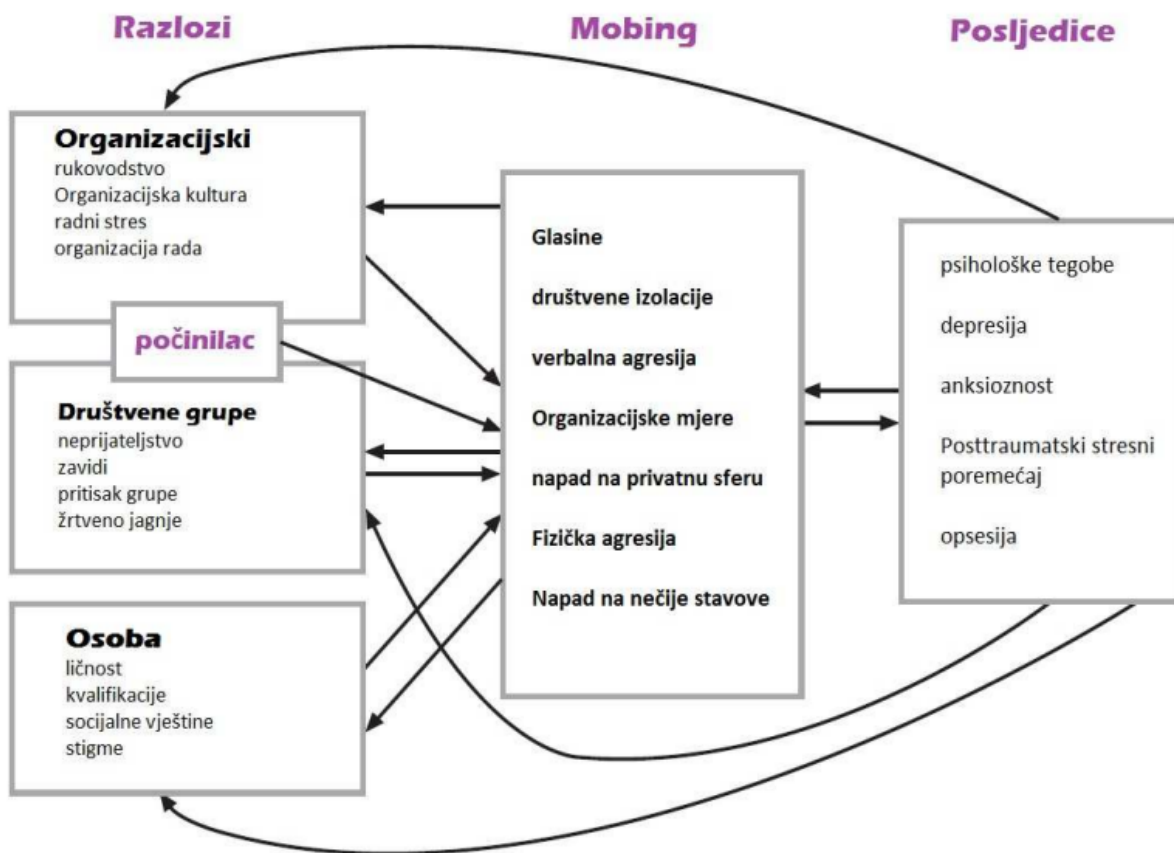
Pitanje psihološkog terora na radnom mjestu zahtijeva interdisciplinarno gledište. Za rješavanje sociopatoloških pojava u radnom okruženju potrebno se fokusirati se na norme. Norme su fundamentalni elementi ljudske društvene egzistencije – one određuju očekivano ponašanje, definišu šta je ispravno, a šta pogrešno, i šta trebalo bi ili ne bi trebalo da radimo. (Nekoranec i Kmošena, 2015: 48) Granice norme su fiksne, i svako ponašanje koje prelazi ovu granicu smatra se devijantnim. Pored pojma normi potrebno je pomenuti i pojam društvene kontrole. Pojam društvene kontrole uključuje sve društvene mehanizme, čiji je cilj osiguranje reda i stabilnosti u društvu, organizacijama, društvenim grupama, radnih timova itd. (Nekoranec i Kmošena, 2015: 48) Drugi dio društvenog kontrola su sankcije, kojima sprovodimo pridržavanje norme. Kršenje formalnih ili neformalnih normi mogu imati oblik mobinga. Da bi se razvio mobing nije potreban nikakav poseban uslov, dovoljno je samo odsustvo discipline na radnom mjestu.

Budući da mobing obuhvata veliki broj faktora koji se nikada ne pojavljuju samostalno, možemo reći da su i posljedice mobinga višestruke. Zasižno da su najvidljivije na zdravlju čovjeka zbog toga se ova pojava u literaturi veoma često naziva sindrom mobinga. Sindrom mobinga je zlonamjerni pokušaj prisiljavanja osobe da napusti radno mjesto neopravdanim optužbama, ponižavanjem, općim uznemiravanjem, emocionalnim zlostavljanjem i/ili terorom. (Davenport, Schwartz, Elliot, 1999: 40) Mobing uključuje ponašanja koja pojedincima oduzimaju njihovu

reputaciju, profesionalni integritet i kompetenciju. Ukoliko se dovede u pitanje radna kompetencija pojedinca onda se takvim pojedincima ne može vjerovati jer je uvijek moguće da dođe do greške. Zbog toga se rad takvih pojedinaca okarakteriše kao bezvrijedan, zbog toga dolazi do gubitka samog sebe. Ako je neka osoba pokazala sklonost ka mobingu, u svakoj organizaciji mora postojati politika i procedure koje će spriječiti takva ponašanja. (Davenport, Schwartz, Elliot, 1999: 55)

8.1. Uzroci mobinga

Mobing veoma često prerasta iz sukoba u kojem je „etiketirana“ osoba suočena sa nekom promjenom. Sukobi kao tekvi veoma često prerasta u borbu između dvije strane koje brane svoje stavove.



Slika 3: Uzroci mobinga (Vranić i Kenjić, 2013: 10)

Uzroci mobinga mogu biti vezani za pojedinca i njegove lične osobine, a mogu biti vezane i za organizaciju i njene rukovodilačke modele. Zasiurno je da postoje različita rukovodstva, neki od njih ne znaju cijeniti i uočiti potrebe radnika, a veoma često i nemaju interakciju sa uposlenicima. Dakle, saradnja između rukovodioca i uposlenika je svedena na minimum, stoga je i empatija na jako niskom nivou, što predstavlja idealne uslove za razvoj mobinga. Uzrok mobinga mogu biti različite promjene u radnom okruženju. To podrazumijeva lošu radnu atmosferu, nejasna etična pravila i pravila ponašanja, loše rukovodstvo, i slično. „Osnovni uzrok, međutim, ipak treba tražiti u pogrešno struktuisanim vrijednosnim sistemima, nekompetentnim kvalifikacijama, ličnim ciljevima i motivima, kao internalizovanoj sociopatskoj interakciji sa okolinom.“ (Bajraktarević, 2010: 10) Veliki broj istraživanja rađen je upravo na ovu temu, a statistike su zaista zabrinjavajuće. Naime, većina zaposlenika u svom radnom vijeku suočeni su sa nekom vrstom konflikta, koji nakon određenog vremena prerasta u mobing.

Urađena iskustveno provjerljiva istraživanja bila su usmjerena na dva područja, i to (Bajraktarević, 2010: 11):

- uloga ličnosti žrtve i zlostavljača i
- uloga psihosocijalnih faktora

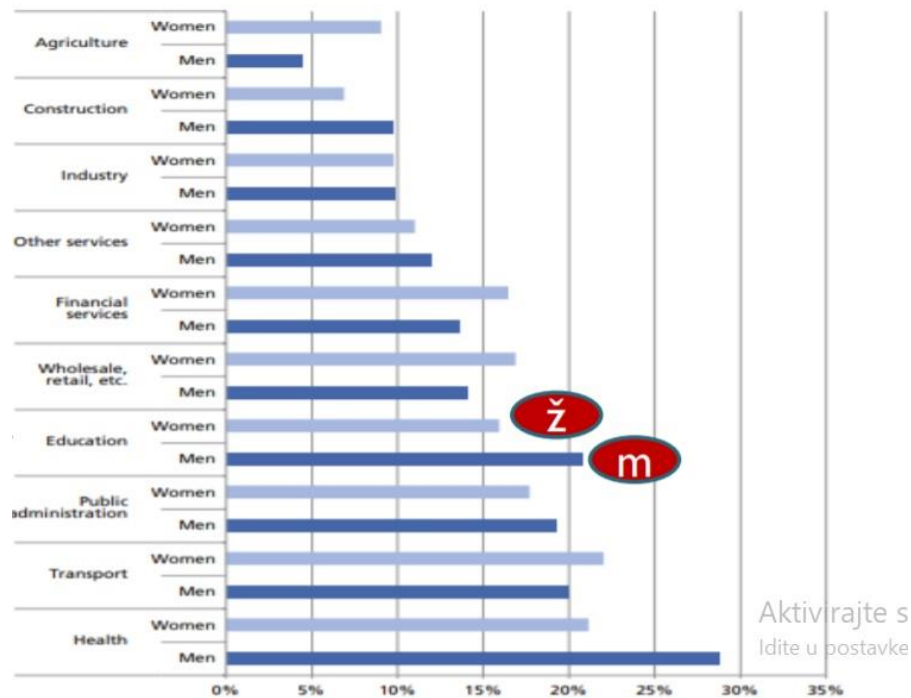
U ovakvim istraživanjima od mobera i žrtava traženo je da navedu najčešće uzroke, pa se najviše ističu:

- borba za polju poziciju u radnom okruženju
- osobine žrtve, obično su stidljive i ne znaju se boriti za sebe
- moć koju ima mober
- loše rukovodstvo firme
- zavist
- psihološko stanje mobera

Prema Kondiću nastanak mobinga može prethoditi veliki broj stvari, a neke od njih su (Kondić, 2015: 10):

- Netransparentna atmosfera;

- Potiskivanje i zanemarivanje svađa i konflikata;
- Nedostaci u internom informisanju;
- Neadekvatno ponašanje rukovodeće strukture;
- Nedostaci u upravljanju osobljem i loši međuljudski odnosi;
- Nedovoljno razgraničene nadležnosti i podjela zadataka.



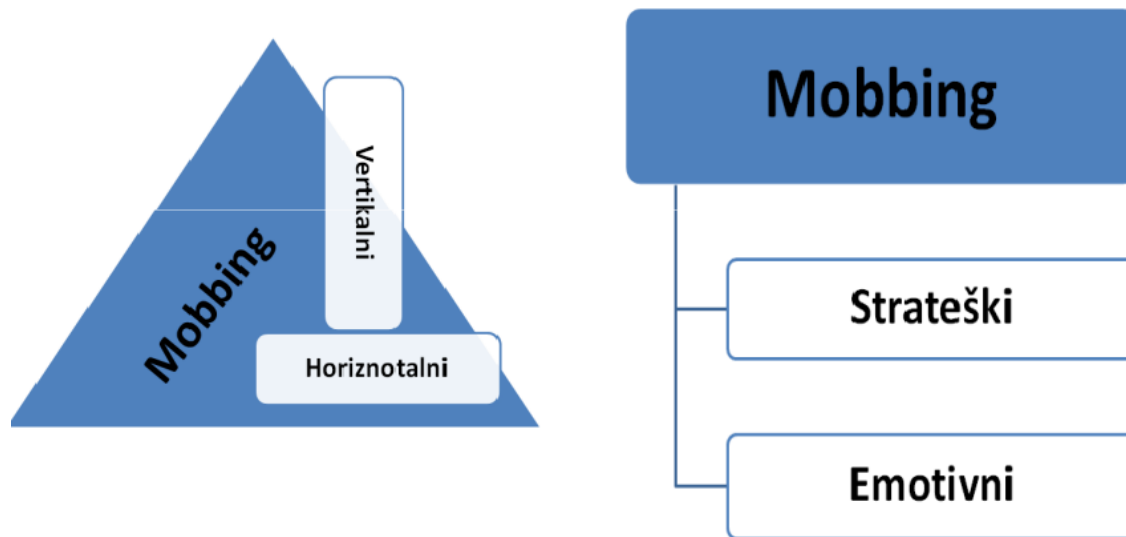
Slika 4: Iskustvo nepoželjnog ponašanja na poslu / prema djelatnosti i spolu (Knežević, n.d: 36)

Na ovom grafikonu je prikazano zastupljenost mobinga u pojedinim industrijama, i prema spolu. Iz prikazanim podataka možemo zaključiti da je u zdravstvenom sektoru najviše muških osoba koje trpe mobing, a nešto manje ženskih osoba, isti je slučaj i u obrazovnom sektoru. Ove podatke također možemo povezati i sa zastupljenošću spolova u određeneim sektorima.

8.2. Vrste mobinga

Ako uzmemo u obzir osnovnu podjelu, mobing ćemo podijeliti na:

- Horizontalni mobing i
- Vertikalni mobing.



Slika 5: Vrste mobinga (Vranić i Kenjić, 2013: 16)

Vertikalni mobing je teror usmjeren ka hijerarhijskoj strukturi, jednostavnije rečeno, to je mobing nadređenih prema podređenima, ili obrnuto, mada je takvih slučajeva jako malo, u odnosu na prvi slučaj. U prvom slučaju takva vrsta mobinga i literaturi se naziva bossing, na našem jeziku prevedeno kao „šefovanje“. Vertikalni mobing ima i svoju podvrstu koja se naziva strateški mobing. Strateški mobing je zapravo povezan sa upravljačkom strukturom koja nastoji smanjiti broj radnika, bez da je javnost upoznata s tim. Mobing se provodi nad zaposlenom osobom sve dok žrtva ne napusti firmu, a samim tim ne dobiva nikakav novac kao prvu pomoć do pronalaska drugog posla. Cilj ove vrste mobinga je uništavanje psihološkog i profesionalnog integriteta zaposlenog koji je degradiran da nema šanse za drugo zaposlenje. (Kondić, 2015: 7) Strateški mobing je najprisutniji u privatnim firmama koji je u Bosni i Hercegovini sve više, jer posljednjih nekoliko godina prisutan je trend da se državne firme privatizuju radi ostvarivanja nekih viših ciljeva. „Strateški mobing se najčešće očituje putem dekvilifikacije, fizičke izolacije radnika kao i slanjem liječničke kontrole bolovanja radnika, fizičkim premještajem radnika u druga sjedišta tvrtke koja su često daleko od mjesta stanovanja, određivanjem novih funkcija bez prethodne obuke ili usavršavanja radnika, slanjem pisama u kojima mu se prigovara, kritizira i poziva ga na red.“ (Kuliš, 2017: 12)

Horizontalni mobing je prisutan među zaposlenicima koji su na istom organizacionom nivou. Cijela grupa radnika bira jednu osobu nad kojom će sprovoditi mobing i pokazati joj da su u svakom smislu bolji i sposobniji od žrtve. Kao podvrsta horizontalnog mobinga javlja se emotivni mobing koji nastaje iz zavisti, a najviše se veže za ličnosti mobera.

Emotivni mobing se javlja onda kada vladaju osjećanja, u većini slučajeva riječ je o kritikama, ponižavanju i slično. „Emotivni mobing odvija se na ličnom nivou. Uzrok za pokretanje akcije se pronalazi u osobinama žrtve i osobinama zlostavljača, mobera.“ (Lazarov, n.d: 4) Možemo reći da se javlja iz ljutnje ili ljubomore.

Prema Lejmanovim istraživanjima, on u svojoj knjizi navodi da se u 55% slučajeva radi o vertikalnom mobingu, dok se u 45% slučajeva se radi o horizontalnom mobingu.

8.3. Uloge u mobingu

Kao i životu, tako i u mobing situaciji imamo određene uloge, to su: mober, žrtva i grupa za podršku.

Moberi su osobe koje imaju slabu ličnost i strah, pa im je zbog toga moć neophodna da bi to prevazišli. Moberi su zapravo osobe koje sprovode mobing nad žrtvom, oni u tom momentu imaju moć i sljedeće karakteristike:

- U većini slučajeva radi se o sociopatama ili psihopatama;
- Osobe su nezadovoljne sobom, svojim životom, karijerom i sposobnostima;
- Nisu dovoljno stručni za posao koji obavljaju;
- Osjećaju se nemoćno;
- Moberi prikrivaju nemoć u nekoj drugoj značajnoj sferi svog života, najčešće privatnoj (porodični problemi);
- Obično su u ranim godinama života imali puno frustracija i nikada nisu naučili da vole i da osjećaju empatiju prema drugim ljudima. (Kondić, 2015:8)

Mobing ni u kojem slučaju se smijemo shatiti kao bezazlenu pojavu, to nisu samo bezazlene radnje jer mober svaku svoju fazu isplanira unaprijed. „Mobing najčešće sprovode osobe između 40 i 50

godina, podjednako žene i muškarci.“ (Lazavor, n.d: 6) Moberi se prema svojim nadređenim u većini slučajeva ponašaju kao ulizice kako bi došli do što bolje radne pozicije. Ukoliko se desi da takva osoba dobije i najmanju moć, ona će u tom momentu izabrati najslabiju kariku u gomili i nad njom sprovoditi mobing. U Bosni i Hercegovini nažalost mobing nije shvaćen na pravi način stoga moberi nesmetano mogu sprovoditi svoje nasilje i torturu nad slabijim od sebe.

Žrtva mobinga može biti bilo ko, bez obzira na spol i djelatnost, a u većini slučajeva se radi o osobama koje su odgovorni, pouzdani, visoko motivirani. Žrtve mobinga kako im samo ime kaže trpe mobing od strane mobera i oni imaju sljedeće karakteristike:

- Izuzetno sposobni, stručni i kreativni ljudi;
- Pripadnici manjinskih grupa, npr. invalidi;
- Mirni i povučeni;
- Nisu skloni raspravama;
- Mladi koji su tek započeli svoj radni vijek;
- Ljudi koji su pred kraj radnog vijeka;
- Uspješni ljudi kojima karijera ide uzlaznom putanjom. (Kondić, 2015:9)

Grupa za podršku obično ne postoji kada je u pitanju mobing jer rijetko ko od zaposlenika će se oduprijeti utjecaju gomile i stati na stranu pojedinca koji je u tom momentu žrtva mobera. Ukoliko žrtva mobinga pronađe svoju grupu za podršku to predstavlja prvi korak ka izlasku iz krizne situacije koje se zove mobing.

8.4. Faze mobinga

Mobing dešava kao proces nasilnog ponašanja koje se razvija tokom vremena. Počinje podmuklo, a ubrzo dobija takav zamah da se dolazi do tačke bez povratka. Događaji eskaliraju, a neizostavno je postaviti pitanje šta se tačno dešava kada dođe do mobinga?

U literaturi postoji pet osnovnih faza mobinga, i to:

I faza – Faza u kojoj sve počinje, a taj početak se obično veže za neriješen konflikt između zaposlenika koji rezultira narušenim međuljudskim odnosima. Sukob se u suštini brzo zaboravlja,

ali eskalira onog momenta kada grupa zaposlenika bira jednu osobu nad kojom će sprovesti mobing.

II faza – Nad žrtvom se sprovodi psihoteror, na način da joj se prijete, psihički zlostavlja, ponižava, muči. Takvim radnjama žrtva mobinga gubi samopouzdanje i počinje sebe smatrati manje vrijednim jer gubi svoj ugled.

III faza – Žrtva mobinga u ovoj fazi zlostavljanja postaje kriva za sve probleme koji se dešavaju u radnom kolektivu ili organizaciji.

IV faza – U ovoj fazi žrtva svim silama nastoji da se odupre mobingu i bori se za opstanak u takvom kolektivu. Zbog toga se javljaju psihički poremećaji, umor, depresija i slično.

V faza – Posljednja faza u mobingu jeste pojava hroničnih oboljenja i poremećaja i kao takve napuštaju radno mjesto. Nekada se dešava da žrtve mobinga u ovoj fazi imaju suicidalne misli ili da čak učine takav čin.



Slika 6: Faze mobinga prema Leymahnu (Vranić i Kenjić, 2013: 18)

Pored osnovnog modela mobinga neophodno je pomenuti i jedan od najpoznatijih modela pod nazivom Egeov model koji za razliku od prethodnog ima šest faza i jednu tzv. podfazu (Kostelić-Martić, 2015, str.69):

Faza 0 Predfaza mobinga – podrazumijeva situaciju istaknute međusobne kompetitivnosti

Faza 1 Ciljani konflikt – mober je odabrao svoju žrtvu i počeo narušavati žrtvinu psihičku i fizičku dobrobit, nekada se ovaj konflikt prenosi izvan posla.

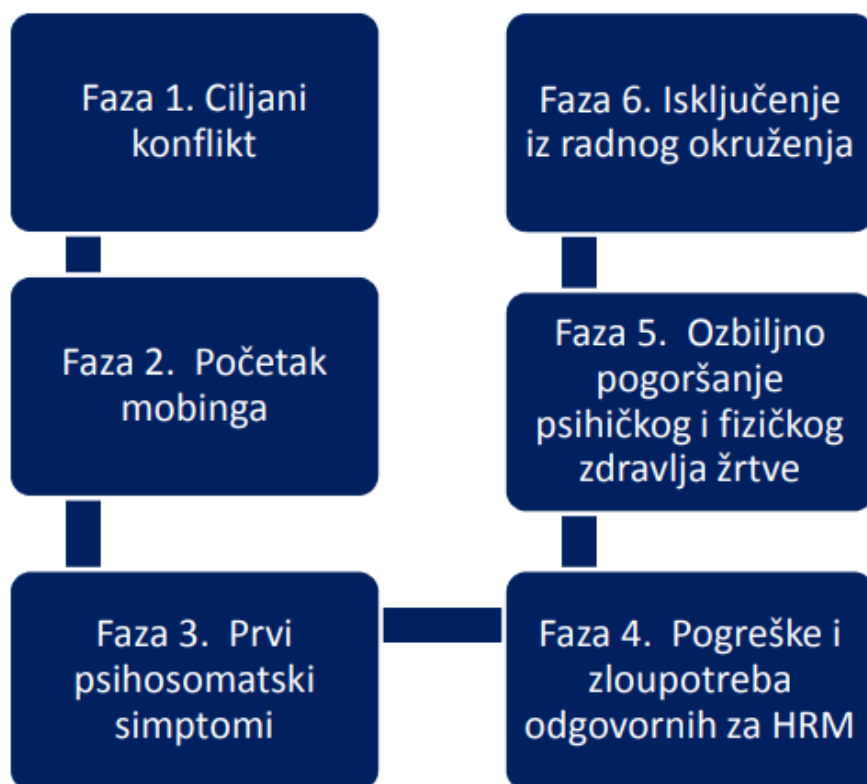
Faza 2 Početak mobinga – žrtva počinje uočavati da „nešto nije u redu“.

Faza 3 Prvi simptomi – Kod žrtve se počinje osjećati prvi simptomi da „nešto nije u redu“.

Faza 4 – Zbog pogoršanog zdravstvenog stanja i različitih smetnji žrtva mobinga povremeno odlazi na bolovanje. Ova faza je najvažnija da se mobing prepozna kao ozbiljan primarni problem.

Faza 5 – Pogoršavanje psihičkog i fizičkog stanja žrtve gdje osoba biva više na bolovanju nego na radnom mjestu.

Faza 6 – Odlazak žrtve iz preduzeća.



Slika 7: Faze mobinga prema Egeu (Vranić i Kenjić, 2013: 19)

Utvdili smo da je korisno razlikovati tri glavna stepena mobinga – prvi, drugi i treći – prema različitim efektima mobinga na pojedinca, po analogiji sa različitim stepenom povreda zadobijenih od opekotina, razlika ukazuje na to koliko je duboko osoba bila „opečena“ iskustvom. (Davenport,

Schwartz, Elliot, 1999: 39) Stepen mobinga je određen na osnovu različitih faktora, vremena trajanja, iskustva iz prošlosti, i slično. Što se tiče navedenih faza, one se mogu opisati na sljedeći način (Davenport, Schwartz, Elliot, 1999: 39):

Mobing prvog stepena: Pojedinac uspijeva da se odupre, pobjegne u ranoj fazi, ili je potpuno rehabilitovan na istom radnom mjestu ili negdje drugdje.

Mobing drugog stepena: Pojedinac ne može da odoli, niti pobjeći odmah, i pati privremeno ili dugotrajno psihički i/ili fizičkog invaliditeta, te ima poteškoća s ponovnim ulaskom u radnu snagu.

Mobing trećeg stepena: Pogođena osoba nije u mogućnosti ponovo ući u radnu snagu. Fizičke i psihičke povrede su takve da se rehabilitacija čini malo vjerovatnom, osim ako se ne primjenjuje vrlo specijalizirani protokol liječenja.

8.5. Mobing aktivnosti

Postoji čitav set aktivnosti kojima mober izaziva osjećaj neprijateljskog i ponižavajućeg radnog okruženja. Te aktivnosti se sprovode kontinuirano u dužem vremenskom periodu i kao takve ostavljaju dugoročne posljedice na zdravlje, ugled i položaj žrtve u radnom okruženju. Takve radnje primoravaju žrtvu na prestanak radnog odnosa. Svaka kompanija posjeduje pravilnik o ponašanju zaposlenika i poslodavaca gdje je jasno navedeno poglavlje o prevenciji i zaštiti radnika i poslodavaca od mobera, dakle navedena su ponašanja kojih se treba uzdržavati kako bi radni kolektiv funkcionisao na pravi način.

Leymann (1996) je mobing aktivnosti podijelio na:

1. Napadi na adekvatne komunikacije:

- Nadređeni i radnici onemogućavaju izražavanje žrtve;
- Žrtvu prekidaju dok govori;
- Odbijaju neverbalni kontakt sa žrtvom mobinga

2. Napadi na mogućnost izražavanja društvenih kontakata i odnosa:

- Zaposlenici ne razgovaraju sa žrtvom;

- Svi ignorišu postojanje žrtve;
- Žrtva nije pozvana na zajedničke aktivnosti i sastanke;
- Žrtva je izolovana od cjelokupne radne sredine;
- Žrtvu ne pozivaju na zajedničke događaje i druženja.

3. Napadi na osobnu reputaciju:

- Zaposleni ismijavaju žrtvu i njen privatni život;
- Zaposlenici ogovaraju i ismijavaju žrtvu;
- Zaposlenici vrijeđaju i ponižavaju žrtvu;
- Žrtva mora obavljati ponižavajuće zadatke
- Zaposlenici sumnjaju u mentalno zdravlje žrtve;
- Zaposlenici ismijavaju žrtvu zbog njenih političkih ili religijskih opredjeljenja.
- Ismijavanje žrtve zbog fizičkog hendikepa;
- Vrijeđanje žrtve zbog nacionalne pripadnosti.

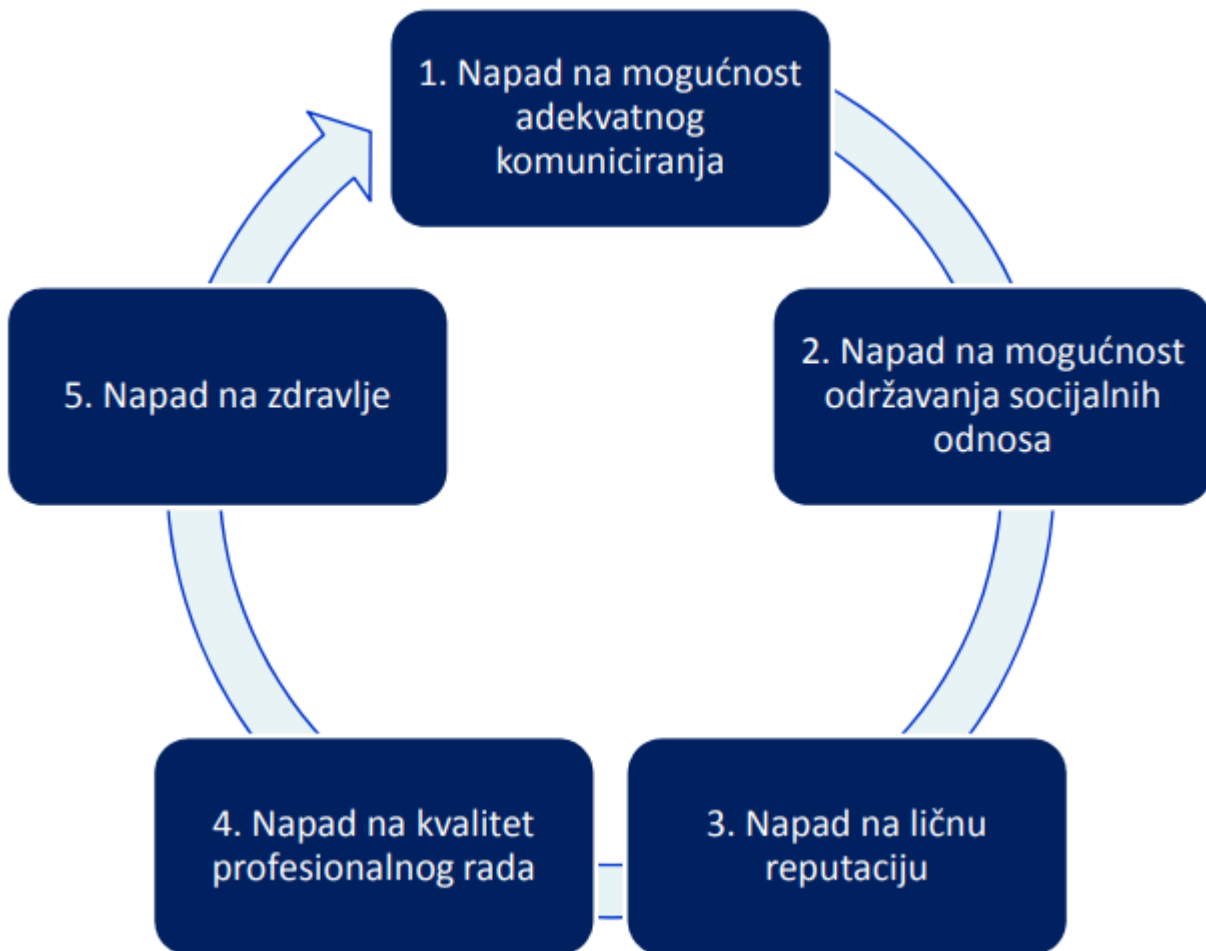
4. Napadi na kvalitet rada:

- Zaposlenici izražavaju stalne prigovore i kritike;
- Nadređeni oduzimaju radne zadatke žrtvi;
- Podmetanje falsifikovanih dokumenata;
- Zaposlenici izazivaju štetu na radu da bi žrtvu omeli u obavljanju njenih zadataka i obaveza
- Stalne kazne od strane nadređenih;
- Zatrpavanje žrtve zadanim zadacima koje je nemoguće odraditi u kratkom vremenskom roku;
- Izražena kontrola žrtve.

5. Napadi na zdravlje žrtve:

- Žrtvi prijete fizičkim napadom;
- Izazivanje fizičkog konflikta;

- Seksualno zlostavljanje i uznemiravanje;
- Žrtva ne ostvaruje pravo na slobodan dan ili godišnji odmor.



Slika 8: Mobing aktivnosti (Vranić i Kenjić, 2013: 21)

Ako ćemo uzeti u obzir sve što smo naveli o mobingu možemo reći da je primjera mnogo i da kao pojava uključuje nasilničko ponašanje, diskriminaciju i slično. Neki od vidova mobinga su: podcjenjivanje žrtve, isključivanje žrtve iz svih dešavanja u ranoj sredini, dodjeljivanja zadataka žrtvi koje nisu u skladu sa njegovim obrazovanjem i sposobnostima, ogovaranje žrtve, ismijavanje na račun izgleda, agresija i slično. (Pintarić, 2017: 11) Kao što je već rečeno, primjera je mnogo,

a ti primjeri imaju jednu zajedničku crtu, a to je negativan utjecaj na žrtvu koja u takvoj situaciji žrtva veoma teško funkcionira u takvoj radnoj sredini.

8.6. Učestalost mobinga na radnom mjestu

Rađeno je istraživanje koje se tiče mobinga i jedno od pitanja je ispitalo učestalost mobinga na radnom mjestu. Istraživanjem je obuhvaćeno 100 ispitanika iz grada Mostara, Bosna i Hercegovina. Ispitanicima je ponuđeno nekoliko tvrdnji s kojima su se mogli složiti ili ne složiti, a stepen slaganja, odnosno neslaganja bio je određen kroz Likertovu skalu od 5 vrijednosti, s tim da je 1 potpuno neslaganje, dok je 5 potpuno slaganje.

Lista ponuđenih tvrdnji	1	2	3	4	5
Ne dobiva se redovito plaća za odrađeni rad.	21%	5%	21%	22%	31%
Dobivaju se neprimjereni komentari od nadređenih.	21%	4%	23%	25%	27%
Nadređeni daju previše obaveza koje se ne mogu izvršiti u radnom vremenu.	19%	6%	9%	31%	35%
Dodjeljuju se bezvezni i nebitni zadaci na poslu.	18%	4%	18%	17%	21%
Omalovažava se rad radnika.	14%	18%	19%	20%	29%
Ne plaća se prekovremeni rad.	16%	15%	22%	23%	24%
Onemogućuje se napredovanje.	22%	16%	10%	22%	30%
Radno vrijeme je nedefinirano.	21%	16%	11%	21%	31%
Moraju se raditi i poslovi koji nisu u opisu radnog mjesta.	24%	13%	18%	20%	25%
Ugrožava se privatnost ljudi kontrolom telefona i pošte.	46%	17%	10%	17%	10%
Ljudi se zovu i izvan radnog vremena.	27%	10%	16%	17%	30%
Prave se problemi oko uzimanja bolovanja ili godišnjih odmora.	21%	16%	11%	21%	31%
Međuljudski odnosi su loši.	49%	18%	10%	13%	10%

Tabela 1: Učestalost pojave određenih situacija na radnom mjestu (Deljak, n.d: 6)

Iz predstavljene tabele možemo zaključiti da su se ispitanici najčešće odlučivali za odgovore potpunog slaganja ili neslaganja. Ona vrijednost koja se najviše ističe jeste da se skoro polovina ispitanika u potpunosti ne slaže da su međuljudski odnosi na njihovom radnom mjestu loši. Najviše

ispitanika ne dobiva redovno plaću za svoj rad, dobiva neprimjerene komentare od nadređenih, imaju previše obaveza u toku radnog vremena i imaju previše radnih zadataka. vremenu te bezvezne obaveze i zadatke. Njihov rad biva omalovažavan i radno im je vrijeme nedefinirano.

8.7. Kako mobing utiče na radno mjesto

Mobing može ostaviti posljedice u mnogim sferama u kojima se javlja. Neminovno je pomenuti ekonomske posljedice koje se ogledaju kroz štetu koju preduzeće ima uslijed troškova isplate naknade u vrijeme kada je radnik spriječen da radi, npr. kada uzme bolovanje. Pored toga preduzeća, tačnije poslodavac ima smanjenu produktivnost rada kada dođe do pojave mobinga, jer radnik gubi volju i želju za rad, dalje usavršavanja i privređivanje preduzeću. Posljedice mobinga mogu se ogledati i kroz troškove zdravstvenog osiguranja za liječenje osoba koje su žrtve mobinga, a nije rijedak slučaj prijevremenog penzionisanaja koje se dešava zbog mobinga na radnom mjestu.

Na nivou Evropske Unije obavljena su dva velika istraživanja koja se bave raširenosti mobinga. Istraživanje je vršeno na uzorku od 21 500 zaposlenih, 2000. godine, i njime su dobiveni sljedeći rezultati (Rodić, 2015: 22):

- 2% ili 3 miliona zaposlenih u Evropskoj Uniji bilo je meta fizičkog ili seksualnog nasilja na radnom mjestu,
- 4% ili 6 miliona - fizičkog nasilja van radnog mjesta,
- 9% ili 12 miliona bilo je meta različitih vrsta mobinga.

Mobing itekako može imati razarajuće posljedice po cjelokupno društvo. Te posljedice se ogledaju kroz pritiske na zdravstveni i penzioni fond koji nastaje uslijed velikih materijalnih odšteta za žrtve mobinga koji u nekim slučajevima obolijevaju na taj način da se godinama liječe i odlaze na rehabilitaciju ili se čak redovno i prijevremeno penzionišu. (Teodosijević, 2012: 72)

8.8. Posljedice mobinga

Svako zlostavljanje pa tako i mobing može ostaviti trajne zdravstvene posljedice po pojedinca. Ako sagledamo posljedice koje nastaje pojavom mobinga, njih možemo podijeliti na:

- Posljedice koje pogađaju pojedinca
- Posljedice koje pogađaju grupu
- Posljedice koje pogađaju radnu organizaciju

„Kontinuirana izloženost ovakvim utjecajima kod pojedinca izaziva tegobe na psihopatološkoj, psihosomatskoj i bihevioralnoj razini.“ (Bešlagić, Hodžić i Bajramović, 2014:115) Dolazi do pojave stresa, anksioznosti, depresije, nesanic, različitih zdravstvenih smetnji, poremećaja u prehrani i slično. Mobing nekada može dovesti do toga da pojedinac napusti radnu organizaciju, pa tako posljedice mobinga postaju izraženije i teže rješive, a nekada dovode do suicidalnih misli i dijela.

Od svih poremećaja najviše su prisutni oni psihički. U prvoj fazi žrtva krivi sebe za ponašanje mobera. Poremećaji psihičke prirode mogu se manifestovati nepovjerenjem i neprijateljstvom prema okolini, izražen je stalni osjećaj napetosti, iscrpljenosti, demoralisanosti uslijed svakodnevnog ponižavanja, ismijavanja, omalovažavanja i odbačenosti. (Lazarov, n.d: 7)

Treba istaći da posljedice mobinga ne osjeti samo žrtva već i radna organizacija u kojoj se provodi mobing. Pa je na osnovu toga Lejman uradio istraživanje 1990. godine i u svojoj knjizi iznio podatak da radna organizacija u kojoj se sprovodi mobing, godišnje gubi po svakoj žrtvi nad kojoj se sprovodi mobing 30 000 do 100 000 USD. Mobing remeti radnu atmosferu u organizaciji pa radnici rade pod pritiskom, a utiče i na ugled same organizacije.

Opsežno istraživanje sprovedeno u Švedskoj 1990. godine pokazalo je da je 3,5% radne snage od 4,4 miliona osoba, odnosno oko 154.000, bilo žrtve mobinga u bilo kom trenutku. (Davenport, Schwartz, Elliot, 1999: 25) Dr. Leymann je također procijenio da se 15% samoubistava u Švedskoj direktno pripisuje mobingu na radnom mjestu. (Davenport, Schwartz, Elliot, 1999: 25)

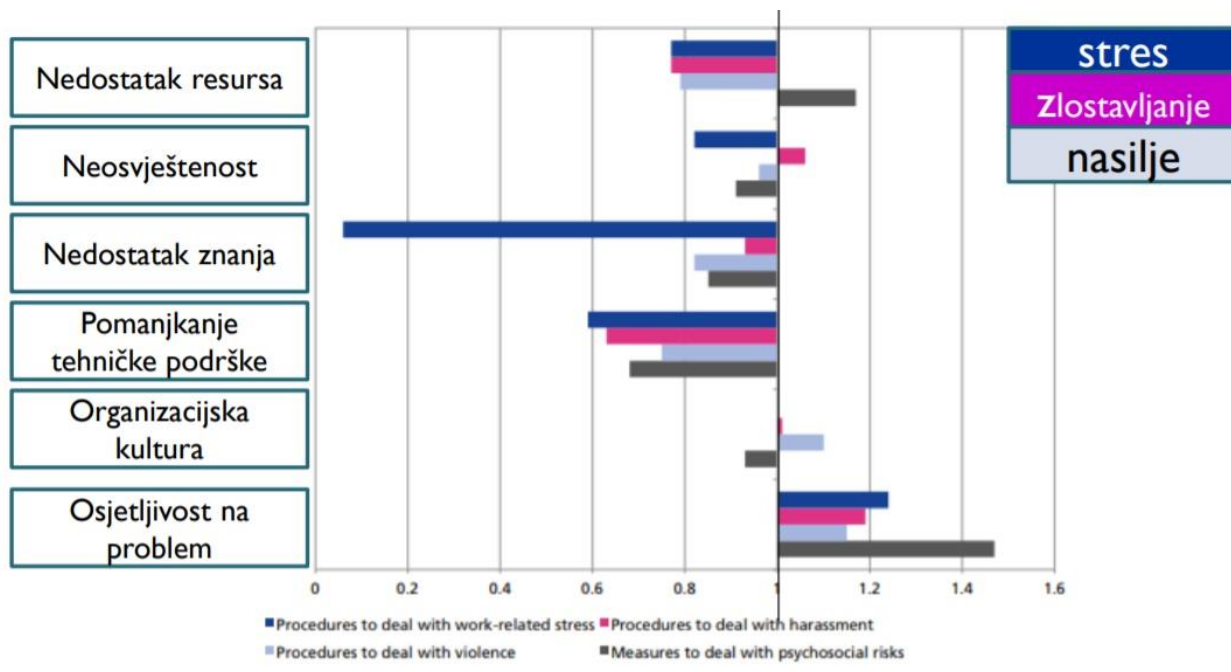
9. Prevencija mobinga

Svaka negativna pojava u društvu ima svoje rješenje, u ovom slučaju to je prevencija mobinga koja je u interesu svakog poslodavca. U radnoj sredini poslodavac je dužan da izgradi politiku koja će kao krajnji cilj imati sprječavanje konflikta. Pored toga svi radnici bi trebali proći kroz obuku kako se ponašati u određenom radnom okruženju i na koji način se grade zdravi međuljudski

odnosi kako se sukobi na radnom mjestu ne bi pojavljivali i da ne bi eskalirali. Osim toga sukobi na radnom mjestu nisu u interesu poslodavca jer s time uništava ugled jedne kompanije. “Stručnjaci koji rade sa žrtvama mobbinga najčešće koriste konvencionalne terapijske strategije kako bi pružili podršku i olakšali simptome s kojima se žrtva suočava, međutim, vrlo je vjerojatno da takva strategija neće biti dovoljna za olakšavanje simptoma jer neće spriječiti.” (Kovač, 2021: 57)

ponovnu pojavu mobbinga ili utjecati na dinamiku i način rada na radnom mjestu. Upravljanje ljudskim potencijalima trebaju biti bazirana na prevenciju mobbinga na borbi protiv svih faktora koji izazivaju radni stres, uključujući i mobing. (Prebiračević, 2012: 546) Ono što je još pohvalno, a samo manjinski broj poslodavaca praktikuje jeste zapošljavanje menadžera konflikta koji će tačno znati kako da reaguje u određenim kritičnim situacijama. Postoji nekoliko vrsta prevencija mobbinga:

- primarna prevencija
- sekundarna prevencija
- tercijarna prevencija



Slika 9: Prepreke za rješavanje psihosocijalnih rizika (Knežević, n.d: 39)

Iako postoje preporuke za prevenciju mobing aktivnosti, veoma često se javljaju prepreke u rješavanju psihosocijalnih rizika. Na slici su vidljive tri vrijednosti: stress, zlostavljanje i nasilje. One su navedene iz razloga što su najprisutnije u ranom okruženju. Vrijednost koja dominira je svakako nedostatak znanja koji stvara dodatni stres na poslu.

Osobe koje se bave problematikom mobinga u većini slučajeva će reći da je najbolja prevencija mobinga zapravo organizacijska politika, ali takav odgovor nije relevantan jer u praksi nije učinkovit. “Nedostatci koji se pronalaze u tim politikama su nedovoljno komuniciranje, neuključenost opisivanja politike u obuku novih zaposlenika, needuciranost ključnog osoblja prije provedbe, korištenje nestručnog ili nejasnog jezika, nejasna provedba evaluacije te nejasno definiranje osobe kojoj se podnose pritužbe.” (Kovač, 2021: 66)

9.1. Primarna prevencija mobinga

Primarna prevencija ima za cilj primarne spriječiti pojavu novih socio-patoloških pojava uzrokovanih stresom i mobingom na radnom mjestu. Da i se ovaj cilj ispunio potrebno je učiniti nekoliko stvari (Rodić, n.d: 24):

1. Optimizirati radni ambijent i radno vrijeme,
2. Uspostaviti konkretne i jasne uslove rada,
3. Sudjelovati u stvaranju i dijeljenju radnih zadataka svim zaposlenicima,
4. Aktivirati stalni proces „protoka“ informacija u oba smjera,
5. Dati važnost upravljanju ljudskim potencijalima koji su adekvatnim osposobljavanjem i usavršavanjem,
6. Projektovati radne zadatke prilagođene čovjeku,
7. Promovisati radnu kulturu koja je zasnovana na poštovanju ljudskog dostojanstva, a negirajući bilo koji oblik psihološkog nasilja,
8. Edukovati i informisati sve zaposlene o stresu, mobingu i njegovim posljedicama,
9. Izraditi dokumente u kojima firma upozorava radnike da se neće tolerisati neetična ponašanja,

10. Radni ugovori morali bi sadržavati posebnu stavku koja će regulirati mobing uz navedene kazne za svako kršenje pravila.

9.2. Sekundarna prevencija mobinga

Ukoliko se mobing jednom pojavi u nekoj radnoj sredini kasnije ga je veoma teško držati pod kontrolom, posebno ako poslodavci već tada je preuzmu sve potrebne mjere njegovog sprječavanja. Kako bi se na vrijeme reagovalo potrebno je da poslodavac uoči prve znakove mobinga kada je on u svom razvoju. Prava kompanija treba imenovati jednu osobu koja će imati ulogu da rješava konfliktne situacije na radnom mjestu. Toj osobi bi kolege bile slobodne da se obrate za bilo kakvu vrstu savjeta kada je u pitanju ova učestala pojava. "Studije slučaja do sada pokazuju vrlo jasno da neaktivnost na tim nivoima također uključuje nadzornika koji je vrlo nesiguran u svoju organizacijsku ulogu u takvom sukobu". (Rodić, n.d: 25) Da bi ova prevencija bila efikasna potrebno je uposlenicima dati jasne podatke kada je u pitanju ova problematika.

9.3. Tercijarna prevencija mobinga

Mobing ako eskalira može u konačnici ostaviti ogromne posljedice na osobu koja ga trpi, samim tim neophodno je preuzeti sve potrebne mjere da se pomogne žrtvi mobinga. Žrtvi mobinga potrebno je pomoći da se vrati u prvobitno stanje, odnosno da uspostavi prihvatljivo psihičko zdravlje. Svakoj žrtvi neophodno je uspostaviti dijagnozu na vrijeme, ta dijagnoza će joj pomoći da se posljedice smanje kako na ličnom, tako i na društvenom nivou. Kako bi radili na prevenciji mobinga na radnom mjestu postoje zakoni koji jasno definišu mobing, njegove aktivnosti, faze i profile mobera i žrtava, samim tim naznačena je i odgovornost, odnosno kazna za one koji ga sprovode. "Važnu ulogu imaju već pomenute grupe samopomoći, rehabilitacija u specijalizovanim zdravstvenim ustanovama zakoni su neizmjereno važni." (Rodić, n.d: 26)

Da bi uspostavili tercijarnu prevenciju, neophodno je uzeti u obzir kulturu i društvo u kojoj se mobing javlja. Potrebno je uspostaviti (Kostelić-Martić, 2005:108):

- mjere prevencije koje će smanjiti pojavu mobinga,

- zaštitu radnika koji se zauzimaju za samopomoć u borbi protiv mobinga i nagrađivanje onih poslodavaca koji na pojavu mobinga imaju adekvatan odgovor kojim štite žrtvu na pravedan i efikasan način i
- adekvatnu pomoć žrtvama teškog oblika mobinga koji imaju ozbiljne zdravstvene posljedice, i na kraju omogućavanje žrtvi da se ponovo vrati na radno mjesto ukoliko je to moguće.

10. Pravni okvir mobinga u Bosni i Hercegovini

Kada je u pitanju Bosna i Hercegovina i regulisanje mobinga na radnom mjestu možemo reći da ta regulacija nije u dovoljnoj mjeri definisana. „Na nivou Bosne i Hercegovine, mobing je regulisan Zakonom o zabrani diskriminacije i Zakonom o radu u institucijama Bosne i Hercegovine.“ (Reljanović, 2015: 2) Ono što je još problematično u Bosni i Hercegovini jeste što je definicija mobinga dosta opširna jer se ne preciziraju tačne radnje koje se smatraju mobingom. „Svakako pozitivan aspekt je to da Zakon o radu u institucijama BiH10, kao i Zakon o radu Republike Srpske predviđaju i preventivnu dimenziju u ovom domenu: poslodavac je prema ovim zakonskim rješenjima dužan da preduzme radnje sprečavanja mobinga, kao i da se uzdrži odnosno zaštititi od viktimizacije zaposlene.“ (Reljanović, 2015: 3) Ono što bi pomoglo u ovoj tematici jeste da se donese poseban zakon koji će se odnositi samo na mobing. Time bi se poboljšala mogućnost za dokazivanje mobinga, a sam postupak bi imao prednost u odnosu na ostale. Nekoliko istraživanja rađeno je upravo na ovu temu i došlo se do podataka da 60 procenata zaposlenih u Bosni i Hercegovini trpi mobing, Institucija ombudsmena za ljudska prava BiH je u toku 2014. godine primila samo 68 žalbi na mobing, što je manje nego u 2013. godini. (Reljanović, 2015: 6) Ovaj podatak nam govori da zaposleni u Bosni i Hercegovini imaju strah da prijave mobing na radnom mjestu zbog toga što posljedice te prijave mogu biti višestruke po pojedinca koji je prijavio slučaj mobinga.

Iz svega navedenog dolazimo do zaključka da je donošenje posebnog zakona koji se tiče mobinga i više nego neophodan. Sam zakon bi sadržao odgovarajuća pravila materijalnopravne i procesnopravne prirode. (Vuković, 2013: 213) Sadašnji zakon kojim se reguliše pojava mobinga nisu na zadovoljavajućem nivou zbog toga što u zakonu ne postoje rješenja, odnosno rješenja koja će se sprovoditi u praksi. Za donošenje ovog zakona „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.“ (Vuković, 2013: 2013)

11. Burn out sindrom

U savremenoj literaturi koja se bavi proučavanjem mobinga sve češće možemo uočiti termin „Burn out“ koji se doslovno s engleskog jezika prevodi kao izgaranje na radnom mjestu. Pojam burn-out prvi put je upotrijebio američki psiholog Herbert Freudenberger 70-ih godina 20 stoljeća, opisujući posljedice hroničnog stresa i visokih ideala na poslovima koje se bave pomaganjem drugima, kao što su doktori i medicinske sestre, koji često razviju "burn out" simptom i na radnom mjestu. (Koić, 2009) Ova pojava pojavljuje se zbog prekomjernog stresa na poslu. Burnout se javlja kao posljedica nezadovoljstva, stresa i umora, a posebno je istaknuto kada se pojedinac osjeća slabiji od drugih. Nerijetko se dešava da se osoba potpuno socijalno isključi, zanemaruje svoju porodicu i prijatelje.

Općenito se vjeruje da se „Burnout“ javlja prvenstveno kao individualni problem: ljudi manifestiraju ovaj poremećaj zbog nedostataka ili karakteristika svog karaktera, ponašanja ili radne sposobnosti. Prema ovom gledištu, pojedinci su ti koji predstavljaju problem, a rješenje je u radu na njima ili u njihovoj zamjeni. Umjesto toga, različite studije su pokazale da „Burnout“ nije problem pojedinca sam po sebi, već društvenog konteksta u kojem djeluje. Posao oblikuje način na koji ljudi ispunjavaju svoje poslove i komuniciraju jedni s drugima. Kada radno okruženje ne prepoznaje ljudski aspekt, povećava se rizik od sagorijevanja. Jasne manifestacije su poteškoće u mjeranju sebe sa svojim emocijama i nepriznavanju problema, s posljedičnim osjećajem rezignacije u odnosu na život.

Problem se ispoljava individualno, ali je uzrok nastanka vezan za radnu sredinu, odnosno za cijelu radnu organizaciju. Sindrom "burn out" nastaje iz loših međuljudskih odnosa na poslu. Ostajanje prekomjerno na poslu, konflikti s kolegama i eventualni mobing imaju ulogu u razvoju ovog simptoma. Radnici koje pogađa "burn out" sindrom su osobe koje se izdvajaju po svojim sposobnostima, komunikativni su i snalažljivi i poželjni u svim firmama. U okolnostima u kakvim je Bosna i Hercegovina ovakvi radnici ne nailaze na razumijevanje i podršku radne sredine i zbog toga se razvija ovaj sindrom.

Baš kao i mobing tako i „burn out“ sindrom prolazi kroz niz faza:

1. Radnik nastoji idealizirati radnu sredinu i osobe koje rade u organizaciji, ima izražen entuzijazam za rad i ogromna očekivanja. U suštini ima pozitivan stav prema izvršavanju svojih radnih zadataka.
2. Radnik počinje osjećati da njegova idealizirana sredina i nije tako idealna, počinje biti nezadovoljan, osjeća umor, ispoljava frustracije i nije sposoban obavljati radne zadatke. Naposljetku to dovodi do veće tjelesne i mentalne iscrpljenosti, gubitka koncentracije i pojave depresije.
3. Radnik gubi interes za posao, nema samopouzdanje i sumnja u vlastite sposobnosti. Počinje da izostaje sa posla, ne komunicira sa radnim kolegama, a kao posljednja aktivnost u ovoj fazi je napuštanje radnog mjesta.
4. U posljednjoj fazi radniku je neophodna stručna pomoć jer posljedice ovog sindroma su vidljive na zdravstvenom stanju radnika.

Burn out sindrom sa sobom nosi i niz simptoma od kojih su najčešći:

1. Preopterećenost poslom: osoba uočava preveliko opterećenje, odnosno zahtjevi za radom su toliko visoki da iscrpljuju individualnu energiju do te mjere da oporavak nije moguć; vrsta posla nije prikladna za osobu, pa se smatra da nema vještina za obavljanje određene djelatnosti; emocionalno opterećenje rada je previsoko pa se oslobađa niz emocija koje su u suprotnosti sa osjećajima osobe.
2. Osjećaj bespomoćnosti: radnik vjeruje da ono što radi ne utiče na ishod određenog događaja.
3. Nedostatak pravičnosti: nepravednost se percipira u radnom okruženju u vezi sa raspodjelom posla, naknadama i pripisivanjem napredovanja i napredovanja u karijeri.
4. Nedostatak kontrole: pojedinac smatra da nema dovoljnu kontrolu nad resursima potrebnim za obavljanje svog posla, ili da nema dovoljno ovlaštenja da izvrši aktivnost na način koji smatra najefikasnijim.
5. Nedostatak osjećaja zajedništva: percipira se nedostatak podrške, međusobnog povjerenja i poštovanja; odnosi se doživljavaju na odvojen i bezličan način.
6. Neadekvatna plata: osoba uočava da dobiva neadekvatno priznanje za obavljeni posao.

7. Kontrastne vrijednosti: osoba doživljava sukob vrijednosti unutar radnog konteksta, ne dijeli vrijednosti koje organizacija prenosi ili se vrijednosti ne podudaraju, na organizacijskom nivou, u donesenim izborima i u ponašanju .
8. Dvosmislenost uloge: nema dovoljno informacija u vezi sa određenim položajem.
9. Sukob uloga: radnik prima zahtjeve koje smatra nespojivima sa njegovom profesionalnom ulogom.
10. Nedostatak stimulansa: osoba osjeća monotoniju u radnoj aktivnosti.
11. Struktura moći: odnosi se na način na koji se uspostavljaju procesi donošenja odluka i kontrole na radnom mjestu, ili na sposobnost pojedinca da učestvuje ili ne u donošenju odluka, i u kojoj mjeri.



Slika 10: Burn out sindrom (Kido, 2015)

Na slici 10 istaknuta je činjenica da se efekti koji se pojavljuju na radnom mjestu i prodiru u cjelokupno blagostanje pojedinca. Kada je pojedinac “izgorio” osjećat će se nesrećno, umorno, iscrpljeno, pa čak i bolesno s vremena na vrijeme. Najčešći razlog pojave burn out sindroma je previše posla, socijalno radno okruženje naglašava da upravo to djeluje negativno po zaposlenika.

12. Zaključak

Pitanje mobinga i zaštita od istog je izuzetno važna tematika zbog toga što je mobbing jedna vrsta psihološkog nasilja i kao takav može se pojaviti u različitim oblicima i aktivnostima koje su ciljano i unaprijed osmišljene. Po svemu sudeći, moramo imati na umu da psihologija i sociologija tek treba ispitati kolektivne radnje gomile koje veoma često dovode do neadekvatnih ideja, pa takvu pojavu možemo nazvati masovnim ludilom. Prva hipoteza glasila je "Mobing je značajan problem savremenog doba i javlja se u velikom broju različitih organizacija." Iz analize sadržaja možemo zaključiti da je gomila svakako pojava modernog doba, baš kao i mobbing. Najvažnije je imenovati probleme ove prirode i otvoreno razgovarati njima. Svako od nas može postati žrtva mobinga, a nijedna organizacija nije imuna na pojavu mobinga. Svaka organizacija treba da preuzme kontrolu nad mobingom i odgovorno ispitati svaku situaciju. Organizacije ne treba da sjede skrštenih ruku, ni zbog moralnog ni kod ekonomskog aspekta. To će pokazati tako što će jasno iskazati stav da takva ponašanja neće tolerisati. Iz svega navedenog možemo zaključiti da je postavljena hipoteza prihvaćena. Druga hipoteza glasila je „Mobing je zastupljeniji u radnom okruženju u kojem djeluje veći broj uposlenika, nego što je to slučaj sa manjim organizacijama u kojima je zaposlen manji broj pojedinaca“. Iz analize sadržaja koja se odnosi na psihologiju gomile možemo zaključiti da je ova hipoteza potvrđena zbog toga što se pojedinac u većoj gomili osjeća snažnije, ne mari za posljedice jer isto ponašanje koriste svi pripadnici te gomile. Pojedinac u gomili gubi svoju ličnu racionalnost i vraća se životinjskim instinktima. U velikoj gomili čovjek se oslobađa svega, jer je u gomili jednak drugome. Svako okupljanje pojedinaca dešava se zbog toga što imaju neku zajedničku komponentu, ideju ili cilj, a sa razvojem, odnosno povećavanjem gomile ta ideja ili cilj ona se razvija. Treća hipoteza glasila je „Mobing je najefikasnije suzbijati putem pravne legislative, odnosno putem adekvatnih zakonskih propisa, i efektivnog provođenja njihovih odredbi“. Bilo koji oblik mobinga je općenito veoma teško dokazati, pa čak i više, na kraju je veoma teško uvjeriti žrtve mobinga da ne odustaju i riješe nastalu situaciju. Zasigurno da nije rješenje da se radna organizacija napusti, već je potrebno naučiti kako se boriti protiv takvih situacija. Kada je u pitanju Bosna i Hercegovina i regulisanje mobinga na radnom mjestu možemo reći da ta regulacija nije u dovoljnoj mjeri definisana. Zakonodavni sistem Bosne i Hercegovine je potrebno revidirati kako bi se donijeli zakoni koji će štititi žrtvu od diskriminacije i mobinga. Možemo reći da je postavljena hipoteza potvrđena, s obzirom da se sav teret ne može staviti samo

na radne organizacije. One imaju značajnu ulogu u suzbijanju mobinga, ali su ipak adekvatni i jasno definisani zakonski propisi ključ rješenja ovog problema. Na kraju treba istaći da se mobing nikako ne smije shvatati kao lični problem, već kao problem cjelokupnog društva. Ima još mnogo toga da se nauči o psihologiji gomile i ulozi koju ona igra u pokretanju društvenog napretka, pomaganju u vanrednim situacijama i mirnoj odbrani njihovih individualnih prava. Sve postavljene hipoteze su potvrđene, ali pored toga tematika ostavlja prostora za dalja istraživanja o psihologiji gomile i njenom uticaju na druge aspekte života.

13. Literatura

1. Bajraktarević, J. (2010). Operacionalizacija mobinga kao hipotetskog konstrukta i konstrukcija upitnika za potrebe istraživanja. [internet]. Dostupno na: <https://casopis.fmpe.edu.ba/images/casopis/5/5-1.pdf>. Pristupljeno: [21.09.2021].
2. Bernays, E. 2013. Kristaliziranje javnog mišljenja. Visoka škola Kairos. Zagreb.
3. Bešlagić, J., Hodžić, A. i Bajramović, E. (2014). Posljedice mobbing-a, stresa i burn out-a na psihičko tdravlje zaposlenika. 5. Međunarodno stručno-znanstveni skup: Zaštita na radu i zaštita zdravlja.
4. Canetti, E. (1978). Masa i moć. Dusseldorf Neuausgabe: Claassen Verlag GmbH.
5. Čupić, S. (1991). Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu: Gustave le Bon-Psihologija gomila. Split: Pravni fakultet u Splitu.
6. Davenport, Z. N., Schwartz, D. R. i Elliott, P. G. (1999). Mobbing. United States of America: Civil Society Publishing.
7. Deljak, K. (n.d). Mobing – preliminarno istraživanje stavova o uznemiravanju na radnom mjestu. [internet]. Dostupno na: https://www.logos-centar.com/Files/Casopis/Logos1/LOGOS1_clanak1.pdf?ver=1. Pristupljeno: [20.10.2021].
8. Freud, S. (1921). Psihologija mase i analiza ega. Novi Sad: Fedon.
9. Forsyth, D. R. (2012). Priručnik za psihologiju (Drugo izdanje).
10. Jung, K. G. Psihološki tipovi. Beograd-Podgorica, Srbija – Crna Gora: Nova knjiga.
11. Katunarić, V. (1994). Masovno ludilo: noviji pristupi i njihove implikacije. [internet]. Dostupno na: https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=52337. Pristupljeno: [16.09.2021].
12. Kido, J. (2015). How to Overcome Burnout at Work. [internet]. Dostupno na: <https://xnspy.com/blog/how-to-overcome-burnout-at-work.html>. Pristupljeno: [02.12.2021.]
13. Knežević, B. (n.d). Mobing i kako ga spriječiti u radnoj sredini. [internet]. Dostupno na: <http://sindikato-preporod.hr/wp-content/uploads/2018/04/Prezentacija-Bojana-Kne%C5%BEevi%C4%87-Mobing-i-kako-ga-sprije%C4%8Diti-u-radnoj-sredini.pdf>. Pristupljeno: [22.10.2021.]

14. Koić, P. (2009). Ekstremni primjer izgaranja na poslu - sindrom karoshi.
15. Kondić, V. (2015). Priručnik - Mobing i kako ga sprečiti. [internet]. Dostupno na: https://www.fli.ba/wp-content/uploads/2015/11/ISCOD_V_-_Mobing_i_kako_ga_sprečiti_-_Prirucnik.pdf. Pristupljeno: [20.09.2021.]
16. Kostelić-Martić, Andreja. (2005). Mobing: psihičko maltretiranje na random mjestu. Zagreb: Školska knjiga.
17. Kopic, M. (2011). Preživjeti pogled Meduze. [internet]. Dostupno na: <https://pescanik.net/prezivjeti-pogled-meduze/>. Pristupljeno: [08.10.2021.]
18. Kovač, K. (2021). Mobbing: pregled aktuelnih spoznaja. [internet]. Dostupno na: file:///C:/Users/Ja%20bih%20u%20EU/Downloads/kovac_klara_diplomski_rad.pdf. Pristupljeno: [01.12.2021.]
19. Kuliš, K. (2017). Mobing na radnom mjestu. [internet]. Dostupno na: file:///C:/Users/User/Downloads/kulis_kristina_unin_2017_diplo_sveuc.pdf. Pristupljeno: [01.10.2021.]
20. Lazarov, S. (n.d). Mobing psihološki teror na radnom mjestu. [internet]. Dostupno na: <https://www.sindikatzdravstva.org.rs/files/mobing-psiholoski-teror.pdf>. Pristupljeno: [30.09.2021].
21. Le Bon, G. (1920). Psihologija gomila. Zagreb: Narodna knjižnica.
22. Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. Violence and Victims, vol. 5, no. 2. Springer Publishing Company.
23. Manstead, ASK; Hewstone, Miles (1996). Blackwellova enciklopedija socijalne psihologije. Oxford, UK: Blackwell.
24. Nekorane, J. i Kmošena, M. (2015). Mobbing in the workplace- its manifestations, consequences and possibilities of elimination in the armed forces of the Slovak Republic. [internet]. Dostupno na: https://www.armyacademy.ro/reviste/rev1_2015/NEKORANE.pdf. Pristupljeno: [01.12.2021].
25. Pašić, S. (2016). Mase i gomile. [internet]. Dostupno na: https://www.academia.edu/29899752/MASE_I_GOMILE?auto=download&email_work_card=download-paper. Pristupljeno: [04.10.2021].

26. Pintarić, L. (2017). Mobing na radnom mjestu. [internet]. Dostupno na: <https://www.semanticscholar.org/paper/Mobing-na-radnom-mjestu-Pintari%C4%87/90dcc82c75b08c22d9d22b9f5dc226433d8e1b88>. Pristupljeno: [02.12.2021].
27. Prelović, D. (2021). Le Bonova psihologija gomile i postistina. [internet]. Dostupno na: <http://www.doiserbia.nb.rs/img/doi/0351-2274/2021/0351-22742101149P.pdf>. Pristupljeno: [13.09.2021].
28. Prebiračević, V., Jarić, D. i Radmila Ćurčić. (2012). Sprečavanje mobinga kao potreba savremenog menadžmenta. Mladenovac: Međunarodna naučna konferencija MENADŽMENT.
29. Reljanović, M. (2015). Regulacija mobinga u Bosni i Hercegovini u kontekstu Zakona o zabrani diskriminacije. Policy Brief 17, ANALITIKA: Centar za društvena istraživanja.
30. Rodić, V. (2015). Mobing kao radno-pravni i radno-sociološki fenomen. [internet]. Dostupno na: <http://univerzitetpim.com/wp-content/uploads/2019/07/Pravni-fakultet-Rodi%C4%87-Vesna.pdf>. Pristupljeno: [20.10.2021].
31. Suzić, N. (2020). Kolektivno nesvjesno. [internet]. Dostupno na: <https://search.informit.org/doi/pdf/10.3316/informit.910313828980152>. Pristupljeno: [06.10.2021].
32. Tawney, G. A. (2011). The Nature od Crowd.
33. Teodosijević, Jelena. 2012. Mobing. Beograd: Arhipelag.
34. Tuksar Radumilo, S. (2016). Edward Barnays - psihologija masa i odnosi s javnošću. [internet]. Dostupno na: file:///C:/Users/Ja%20bih%20u%20EU/Downloads/11_Tuksar_Radumilo.pdf. Pristupljeno: [15.10.2021].
35. Vranić, A. i Kenjić, V. (2013). Mobbing. [internet]. Dostupno na: <http://www.zzjzfbih.ba/wp-content/uploads/2013/09/Mobbing.pdf>. Pristupljeno: [16.09.2021].
36. Vuković A. (2013). Pravni okvir zaštite od mobinga u zakonodavstvu BiH, Anali poslovne ekonomije, vol. 5, sveska 2, no. 9.

14. Popis tabela i slika

Slike

Slika 1: Agresija kao posljedica situacijskih normi.....	28
Slika 2: Normalan Self.....	29
Slika 3: Uzroci mobinga	32
Slika 4: Iskustvo nepoželjnog ponašanja na poslu / prema djelatnosti i spolu	34
Slika 5: Vrste mobinga	35
Slika 6: Faze mobinga prema Leymahnu	38
Slika 7: Faze mobinga prema Egeu	39
Slika 8: Mobing aktivnosti.....	42
Slika 9: Prepreke za rješavanje psihosocijalnih rizika.....	46
Slika 10: Burnout sindrom.....	46

Tabela

Tabela 1: Učestalost pojave određenih situacija na radnom mjestu	43
--	----



FAKULTET
POLITIČKIH
NAUKA

UNIVERZITET U SARAJEVU – FAKULTET POLITIČKIH NAUKA

IZJAVA o autentičnosti radova

Obrazac AR

Stranica 60 od
60

Naziv odsjeka i/ili katedre: Sociologija

Predmet: Izjava o autentičnosti rada

IZJAVA O AUTENTIČNOSTI RADOVA

Ime i prezime: Naida Jordamović

Naslov rada: Psihologija gomile: posebni aspekti proučavanja mobinga

Vrsta rada: Završni magistarski rad

Broj stranica: 60

Potvrđujem:

- da sam pročitao/la dokumente koji se odnose na plagijarizam, kako je to definirano Statutom Univerziteta u Sarajevu, Etičkim kodeksom Univerziteta u Sarajevu i pravilima studiranja koja se odnose na I i II ciklus studija, integrirani studijski program I i II ciklusa i III ciklus studija na Univerzitetu u Sarajevu, kao i uputama o plagijarizmu navedenim na web stranici Univerziteta u Sarajevu;
- da sam svjestan/na univerzitetskih disciplinskih pravila koja se tiču plagijarizma;
- da je rad koji predajem potpuno moj, samostalni rad, osim u dijelovima gdje je to naznačeno;
- da rad nije predat, u cjelini ili djelimično, za stjecanje zvanja na Univerzitetu u Sarajevu ili nekoj drugoj visokoškolskoj ustanovi;
- da sam jasno naznačio/la prisustvo citiranog ili parafraziranog materijala i da sam se referirao/la na sve izvore;
- da sam dosljedno naveo/la korištene i citirane izvore ili bibliografiju po nekom od preporučenih stilova citiranja, sa navođenjem potpune reference koja obuhvata potpuni bibliografski opis korištenog i citiranog izvora;
- da sam odgovarajuće naznačio/la svaku pomoć koju sam dobio/la pored pomoći mentora/ice i akademskih tutora/ica.

Mjesto, datum

Sarajevo, 27.09.2022.

Potpis
