

Kazalo

Uvod	3
1. Mobbing: porijeklo pojma, definicija pojave i prepoznavanje uključenih subjekata	4
2. Fenomenologija mobbinga: vrste, kriteriji prepoznavanja, oblici aktivnosti i model napredovanja po fazama	7
3. Posljedice mobbinga po žrtvu, poduzeće i zajednicu. Reakcija Europske unije i odaziv Italije	11
4. Strani radnici i oblici zlostavljanja temeljeni na njihovom pravnom statusu: nove vrste mobbinga?	13
5. Savjetovalište za mobbing pri CCdL-UIL u Trstu	16
6. Praktični savjeti za obranu od mobbinga	18

Kratice, definicije i napomene

U tekstu su korištene sljedeće kratice i definicije:

EU = Europska unija;

stranac = državljanin zemlje koja nije članica Europske unije.

Napomena: radi pojednostavljenja, u tekstu se koristi muški rod čime je obuhvaćen i ženski.

Voditelj projekta i autor teksta: Gerarda Urciuoli (CCdL-UIL u Trstu)

Prijevod: Daniela Uravić

Zahvale

U izradi 3. poglavlja korišten je zbornik radova sa skupa „*Promicanje organizacijskog blagostanja i razrada mjera za suzbijanje psihosocijalnog rizika*”, koji je 2005. organiziralo Sveučilište u Veroni, a naročito izlaganje prof. Luciana Romea iz *Centar za analizu psihosocijalnih rizika i bolesti uzrokovanih radom*.

Tekst ažuriran na dan 10. lipnja 2010.

Uvod

Zamisao o izradi ovog kratkog teksta nastala je iz potrebe da se korisnicima ponudi što jasniji, detaljniji, ali i što sažetiji vodič o mobbingu, koji se ovdje promatra i kao pojava unutar sustava. Naime, nelagoda koju pojedinac/radnik osjeća u modernom “poduzeću-sustavu” ima učinak ne samo na osobe, već i na poduzeće u kojem je ta pojava prisutna, na obitelj i, konačno, na društvo.

Među čimbenicima koji u današnje vrijeme dovode do pojavljivanja mobbinga na talijanskom tržištu rada nalazi se vrlo bitan element koji je povezan s promjenama u svijetu rada. Naime, već više od deset godina instrumenti osiguranja i zaštite radnog mjesta se značajno smanjuju uslijed donošenja zakonskih propisa; to ne vrijedi samo za takozvano “stalno zaposlenje”, već općenito i za sam rad. Ako pomislimo da je 86% radnih mjesta otvorenih u Italiji 2008. bilo atipično, tj. sa skraćenim radnim vremenom (part-time) ili nestalno, možemo shvatiti da je u zemlji neizbježno porasla i opasnost od zlostavljanja na radnom mjestu.

Osim toga, s obzirom na gore opisanu situaciju, u tekstu se ističe da u talijanskom kontekstu mobbing pogađa i strane radnike, između ostalog u vidu oblika zlostavljanja koji su ciljano usmjereni prema njihovim specifičnim potrebama koje proizlaze iz ugovora o radu, a pojavile su se tijekom nekoliko posljednjih godina.

Svrha ovog vodiča je pružiti stranim radnicima informacije koje će im omogućiti da:

- upoznaju sve aspekte mobbinga;
- shvate jesu li i sami žrtve mobbinga;
- shvate jesu li žrtve novih i specifičnih oblika mobbinga zbog njihovog posebnog pravnog statusa;
- obraniti se od mobbinga.

Na kraju, važno upozorenje. Nakon objavljivanja ovog vodiča moglo bi doći do značajnih izmjena pravnih propisa koji se tiču mobbinga i imigracija, čak i takvih koje bi mogle ovaj tekst potpuno lišiti aktualnosti. Iz navedenog razloga, pozivamo čitatelje da potraže najsvježije informacije iz najdostupnijih izvora. Od potonjih navodimo web stranicu Talijanskog radničkog saveza UIL (<http://www.uil.it>), koja sadrži i posebne rubrike koje se povremeno ažuriraju.

1. Mobbing: porijeklo pojma, definicija pojave i prepoznavanje uključenih subjekata

Mobbing nije nova niti nedavna pojava; tragovi mobbinga prepoznati su čak i u davnoj povijesti. No, bez obzira na povijesna svjedočanstva, novost su pažnja koja se u današnje vrijeme posvećuje toj pojavi, kao i nastojanje da se uspostavi znanstvena metodologija koja će omogućiti definiranje mobbinga i razlikovanje potonjeg od nelagode na radnom mjestu.

Sam pojam mobbing dolazi iz engleskog jezika. Točnije, glagol “*to mob*” znači *napasti, nasrnuti, opkoliti*. Pojavu napada u skupini je u životinjskom svijetu prvi zapazio otac moderne etologije, Austrijanac Konrad Lorenz, koji je to ponašanje primijetio i opisao kod nekih vrsta ptica, koje na upad na svoje područje reagiraju tako što uljeza (uglavnom grabežljivca) napadnu u skupini nastojeći ga zastrašiti i odbiti.

U Lorenzovom opisu, napad u skupini (ili “mobbing”) je imao pozitivne konotacije, odnosno predstavljao je način obrane teritorija i vlastite skupine. S druge strane, švedski liječnik Peter Paul Hainemann je kasnije usvojio taj pojam kako bi opisao destruktivno i zlostavljачko ponašanje koje je u školskom okruženju skupina učenika iskazivala prema svom suučenicu, a tu pojavu danas poznajemo pod nazivom “*bullying*”.

Najzad je 1980. psiholog rada njemačkog podrijetla, Heinz Leymann, započeo istraživanje u Švedskoj i uveo pojam mobbing u radno okruženje, čime je opisao psihološki teror usmjeren protiv jedne ili više osoba, koji se konkretizira u vidu zlostavljачkih i progonilačkih aktivnosti.

Etička i moralna osuda takvog ponašanja navela je neke zemlje da zakonski uredi tu pojavu. Švedska je bila prva od tih zemalja. Švedski ured za zdravlje i sigurnost u propisima koji su stupili na snagu 31. ožujka 1994. definira mobbing kako slijedi: „*Opetovani moralno dvojbena ili očito neprijateljski postupci usmjereni prema pojedinim radnicima na uvredljiv način, koji dovode do udaljavanja tih radnika iz zajednice koja djeluje na radnom mjestu*”.

U toj skandinavskoj zemlji, mobbing je proglašen protuzakonitim ponašanjem i kaznenim djelom, a posljedice takvog ponašanja smatraju se profesionalnim oboljenjem. Naime, istraživanja su pokazala da mobbing može prouzročiti trajna psihička ili psihofizička oštećenja, čak i takva na temelju kojih je moguće zatražiti naknadu štete zbog profesionalne nesposobnosti za rad.

Znanstveno istraživanje mobbinga je u Italiju uveo Harald Ege, njemački psiholog rada, stručnjak za rad i radne odnose te Leymannov učenik, koji je razvio teorijski model prilagođen talijanskoj kulturi. Ege je

2001. dao opširnu i detaljnu definiciju mobbinga: „*Mobbing je rat na radnom mjestu u kojem se psihološkim, fizičkim i/ili moralnim nasiljem prisiljava jednu ili više žrtava da se povinuju volji jednog ili više zlostavljača. To se nasilje iskazuje u vidu čestih i dugotrajnih napada kojima je svrha narušiti zdravlje, kanale komunikacije, protok informacija, reputaciju i/ili profesionalnost žrtve. Psihofizičke posljedice takvog agresivnog ponašanja su za žrtvu neizbježne*”.

Mobbing je dakle pojava svojstvena radnom okruženju i uključuje niz subjekata koje navodimo u nastavku.

Potencijalni *mobberi* - odnosno subjekti koji su odgovorni za mobbing prema svojim suradnicima - mogu biti:

1. osobe;
2. organizacije.

U slučaju iz *točke 1.* radi se o osobama koje:

- daju prednost odnosima u kojima se precjenjuje važnost hijerarhijskog poretka;
- „zapovjednički“ se ponašaju prema osobama koje smatraju „podređenima“;
- u slučaju sukoba, pripisuju veću važnost hijerarhijskom poretku nego razmatranju predmeta sukoba, i usmjeravaju svoja nastojanja ka profesionalnom napredovanju u smislu stjecanja časti i moći, nego što boljem obavljanju radnih zadataka.

U slučaju iz *točke 2.* radi se o organizacijama koje:

- ne uvažavaju ukupnost stručnog znanja zaposlenika;
- ne podupiru osobni izbor i odluke u radnom kontekstu;
- usvajaju tek malobrojne mjere transparentnosti u organizaciji i podjeli rada;
- snažno potiču odmjeravanje moći na štetu zdravog sučeljavanja;
- nisu dovoljno strukturirane, čemu je posljedica nedefiniranost uloga i funkcija.

Potencijalne *žrtve mobbinga* - odnosno radnici koji trpe mobbing - su:

- osobe koje pokazuju visoko zalaganje za svoj rad;
- osobe koje posjeduju značajne inovativne i kreativne sposobnosti;
- osobe koje se razlikuju po vjeri, etničkoj pripadnosti, seksualnoj orijentaciji i načinu života;
- osobe s invaliditetom, starije životne dobi, osobe koje se smatraju viškom;

- osobe koje koriste slobodne dane, studijski ili sindikalni dopust, bolovanje ili rođiljni dopust, sa skraćenim radnim vremenom (part time), itd.

Potencijalni *promatrači mobbinga* - odnosno osobe koje pasivno prisustvuju zlostavljanju radnika od strane mobbera - mogu se podijeliti na 3 grupe:

- *suučesnici* („*side-mobberi*”). Konkretno pomažu mobberu pružajući mu podršku i savezništvo (takozvana „lažna nevinašca”);
- *ravnodušni*. Pogoduju produljenju mobbinga ne protiveći se postupcima mobbera (takozvani „nehajnici”);
- *protivnici*. Nastoje pomoći žrtvi i riješiti sukob koji nastaje na radnom mjestu (takozvani „diplomati”).

2. Fenomenologija mobbinga: vrste, kriteriji prepoznavanja, oblici aktivnosti i model napredovanja po fazama

Postoji najmanje 5 različitih vrsta mobbinga koje se mogu jasno razlučiti. Međutim, u stvarnosti, granica između različitih vrsta nije toliko jasna i često jedna vrsta prelazi u drugu.

Teoretičari prepoznaju sljedeće oblike:

- a. *mobbing odozgo*, kada je zlostavljač nadređen žrtvi (npr. rukovoditelj, šef odjela, načelnik ureda, kolega s duljim stažem ili većim nadležnostima). Ta vrsta mobbinga obuhvaća ponašanja kojima je zajednički nazivnik zlouporaba moći, ili pretjerano, svojevrijedno ili nedozvoljeno korištenje moći koja proizlazi iz vlastite funkcije;
- b. *mobbing odozdo*, kada jedan ili više podređenih osporava autoritet nadređenog provodeći neku vrstu sveobuhvatne pobune, a žrtva je potpuno i poražavajuće izolirana. Osim toga, budući da su buntovnici prilično brojni, žrtva se teško može obraniti;
- c. *strateški mobbing* ("*bossing*"), kada poduzeće strateški provodi zlostavljanje kako bi udaljilo radnike koji su iz nekog razloga nepoželjni. To mogu biti osobe koje je zaposlilo prethodno rukovodstvo ili zaposlenici odjela koji treba raspustiti ili koji se više ne uklapaju u ciljeve organizacije. Mobbing se tako pretvara u pravu politiku poduzeća te postaje normalnim i neizbježnim;
- d. *mobbing među kolegama* (*horizontalni mobbing*), kada su zlostavljači ravnopravni kolege kojima je cilj uznemiravati neku osobu ili zaustaviti njeno napredovanje, primjerice zbog ljubomore ili rivalstva;
- e. *dvostruki mobbing*, kada obitelj više nije u stanju izdržati neraspoloženje zlostavljanog člana i oduzima mu potporu i razumijevanje koje mu je u početku pružila. To znači da obitelj zbija redove kako bi preživjela i zauzima obrambeni stav. Žrtva naime postaje prijetnjom cjelovitosti i zdravlju obiteljske zajednice, koja od tog trenutka nastoji samo zaštititi sebe i druge članove. Naravno, radi se o nesvjesnom procesu: niti jedan član obitelji nije svjestan da je prestao pomagati svojim najbližima. Žrtva time gubi ispušni ventil koji je predstavljala obitelj i nađe se praktički u neprijateljskom okruženju.

Harald Ege smatra da se svaki od navedenih 5 oblika može prepoznati prema 7 osnovnih kriterija od kojih svi moraju biti istovremeno prisutni

kako bi se moglo postaviti točnu dijagnozu i govoriti o postojanju mobbinga. Ti su kriteriji sljedeći:

1. *radno okruženje*. Mobbing je pojava koja je usko vezana za radno mjesto. Sukob se dakle mora događati na radu;
2. *učestalost*. Neprijateljsko ponašanje treba se opetovati barem nekoliko puta mjesečno. Ege, međutim, navodi i izniman slučaj koji naziva "kamen u bari", koji se pojavljuje kada jedan postupak (primjerice, značajno oduzimanje ovlasti ili premještanje u drugi ured ili odjel koji je udaljen od mjesta stanovanja ili do kojeg je teško doći) ima trajne, dugoročne posljedice koje svakodnevno utječu na osobu prema kojoj je usmjeren. U ovom konkretnom slučaju, još 2 različita popratna postupka (od onih navedenih u *točki 4.*) moraju se pojaviti uz glavni postupak ili uslijediti nakon njega, a njihovi provoditelji ne smiju biti istovjetni s osobama koje su pokrenule glavni postupak. Popratni postupci se moraju opetovati najmanje nekoliko puta mjesečno;
3. *trajanje*. Sukob mora trajati barem 6 mjeseci, no može trajati i kraće (u svakom slučaju, najmanje 3 mjeseca). U ovom drugom slučaju, pojava se naziva "*quick mobbing*", a to je situacija u kojoj se napadi moraju događati svakodnevno, a postupci pokrenuti protiv radnika moraju potpasti pod najmanje 2 od 5 kategorija koje opisuju "*LIPT Ege*" (Leymann Inventory of Psychological Terrorism, upitnik koji se koristi za dijagnosticiranje mobbinga, 2002. prerađen i prilagođen situaciji u Italiji), navedene u *točki 4.*;
4. *vrsta postupaka*. Leymann razlikuje 45 vrsta neprijateljskih postupaka, koji se dijele na 5 skupina (napad na međuljudske odnose i na mogućnost komuniciranja; sustavna izolacija; promjena radnih zadataka; napad na reputaciju; nasilje i/ili prijetnja nasiljem). Ispravno je govoriti o mobbingu ako je radnik žrtva postupaka iz najmanje 2 od 5 kategorija ljestvice "*LIPT Ege*";
5. *nerazmjer između učesnika*. Zlostavljač, bez obzira na njegov hijerarhijski položaj u odnosu na žrtvu, je samouvjeren, agresivan i psihološki snažan. Uvijek je prisutan na radnom mjestu i uživa potporu svojih suradnika (*side-mobberi*), koji se ili boje da će i sami postati žrtve mobbinga ili da će izgubiti radno mjesto. S druge strane, žrtva je psihološki slaba, zauzima obrambeni stav i nema samopoštovanja. Stalno se boji gubitka položaja ili, kao i *side-mobberi*, radnog mjesta;
6. *stupnjevito napredovanje*. Mobbing nije kristalizirana situacija. Počinje sa sukobom i sveobuhvatnom napetošću koji mogu proizići

iz nekih čimbenika svojstvenih organizaciji ili vanjskih okolnosti, poput krize, političke nestabilnosti itd. U ovoj se fazi još ne može govoriti o mobbingu, ali on može započeti upravo ovdje. Sukob se usmjerava na određenu osobu ili skupinu ljudi unutar poduzeća, a tek u kasnijoj fazi žrtve počinju primjećivati zaoštavanje međuljudskih odnosa i stoga osjećati sve snažniju nelagodu;

7. *namjerno proganjanje*. Zlostavljač mora pokazivati jasnu namjeru proganjanja upravo „te određene osobe“ koja postaje žrtva maltretiranja. Kako bi se utvrdilo radi li se doista o mobbingu, treba se upitati bi li se potencijalni mobberi isto ponašali prema drugom radniku koji se nalazi u istom položaju kao i žrtva. Ako je odgovor potvrđan, ne radi se o mobbingu.

Za 5 kategorija mobinških aktivnosti koje prepoznaje „*LIPT Ege*“, a spomenutih u gornjoj *točki 4.*, u nastavku donosimo detaljniji opis takvih zlostavljačkih ponašanja, koja mogu imati sljedeće oblike:

- *napad na međuljudske odnose i na mogućnosti komuniciranja*. Osobu se sustavno prekida u razgovoru, prekora, više na nju, upućuju joj se stalne primjedbe na rad ili na privatni život, usmene prijetnje ili anonimne prijetnje putem telefona;
- *sustavna izolacija*. Sa žrtvom nitko ne razgovara, premješta je se na radno mjesto izdvojeno od ostalih, suradnici se ponašaju kao na ne postoji, naređeno im je da ne razgovaraju s njom;
- *promjena radnih zadataka*. Osobi se ne povjeravaju nikakvi zadaci ili joj se zadaju besmisleni poslovi koji su daleko ispod njenih sposobnosti, ponižavajući ili pak uvijek različiti;
- *napad na reputaciju*. Osobu se ogovara iza leđa, ili se puštaju glasine o njoj, ismijava je se pred drugima, vrši se pritisak da se podvrgne psihijatrijskom pregledu, oponašaju se njene kretnje ili govor, ismijava je se zbog njenog podrijetla;
- *nasilje i/ili prijetnja nasiljem*. Osobu se prisiljava na obavljanje poslova opasnih po zdravlje, prijeti joj se fizičkim nasiljem, primjerice naguravanjem ili šamarima, ili je izložena i težim oblicima fizičkog nasilja, odnosno oštećuje se njen dom ili radno mjesto.

Napokon, u slučaju kriterija navedenog pod *točkom 6.*, Ege razrađuje oblike psihološkog progona i opisuje njegov razvoj prema takozvanom „modelu u 6 faza“, koji obuhvaća:

- *pred-fazu ili nulto stanje*. Na radnim mjestima u Italiji strukturno je već prisutan visok stupanj sukoba, koji se smatra pravilom i kojeg su pošteđena tek neka radna okruženja. Budući da je takva „fiziološka“

razina sukoba na radnom mjestu u Italiji uobičajena i da je prihvaćena kao normalna i bezopasna pojava, ne može je se smatrati ishodištem mobbinga, iako predstavlja plodno tlo za njegov razvoj. Radi se naime o sveobuhvatnom sukobu u kojem se svi suprotstavljaju svima i ne postoji neka određena žrtva. U takvom kontekstu još nije prisutan uništavački poriv, već samo želja za izdizanjem iznad drugih;

- *1. faza (ciljani sukob)*. To je prva faza mobbinga, u kojoj se određuje žrtva prema kojoj se usmjerava opći sukob. Sukob više nije latentan i ne ograničava se samo na radno mjesto, već počinje ometati i žrtvin privatni život;
- *2. faza (početak mobbinga)*. Zlostavljačevi napadi još nisu prouzročili simptome ili psiho-somatska oboljenja, već samo osjećaj nelagodnosti i smetnje u žrtvi. Žrtva primjećuje zaoštavanje u odnosima s kolegama i propituje se o razlozima takve promjene;
- *3. faza (pojava prvih psiho-somatskih simptoma)*. Ovo je vrlo osjetljiva faza jer se nalazi između početka mobbinga i njegovog opažanja u javnosti. Žrtvi počinje slabjeti zdravlje, a takvo stanje može potrajati dulje vrijeme;
- *4. faza (administrativne pogreške i zloporabe)*. To je faza u kojoj mobbing postaje očit, a podupiru ga i pogreške u procjeni od strane kadrovskog ureda ili službe;
- *5. faza (ozbiljno pogoršanje psiho-fizičkog zdravlja)*. Žrtva počinje patiti od lakše ili teže depresije i uzimati lijekove, koji međutim imaju tek palijativan učinak jer problem na radnom mjestu i dalje postoji i pogoršava se;
- *6. faza (isključenje iz radne zajednice)*. To je konačan ishod mobbinga, tj. napuštanje radnog mjesta u vidu svojevolumnog otkaza, otpuštanja s radnog mjesta ili ranog umirovljenja.

3. Posljedice mobbinga po žrtvu, poduzeće i zajednicu. Reakcija Europske unije i odziv Italije

Kao što je spomenuto u uvodu, mobbing ima sustavne učinke, budući da sveobuhvatno djeluje i na društvo.

Točnije, posljedice mobbinga osjećaju:

- *žrtva*, koju se stalno ponižava, vrijeđa, izolira i ismijava, i u privatnom životu. Njen se rad obezvjeđuje, stalno kritizira ili čak sabotira, oduzimaju joj se radni zadaci ili čak sredstva za obavljanje istih (takozvani “sindrom praznog stola”). Oduzima joj se status i izražava se sumnja u njene sposobnosti. Žrtvu se najzad stalno provjerava, često neosnovano, što se konkretizira u pretjeranim revizorskim kontrolama ili provjerama sposobnosti, stegovnim postupcima, premještajima u udaljenije ispostave, odbijanjem zahtjeva za slobodnim danima i/ili godišnjim odmorom i premještajem. Žrtva snosi i troškove mobbinga, koji mogu biti zdravstveni (liječnički i/ili specijalistički pregledi, lijekovi, psihološka pomoć), nezdravstveni (pravni troškovi) i neizravni (smanjena sposobnost zarađivanja, veći broj dana odsutnosti s radnog mjesta, gubitak položaja i konačan gubitak radnog mjesta);
- *poduzeće*, koje trpi osjetnu štetu i, statistički gledano, bilježi značajan pad produktivnosti u odjelima gdje rade žrtve zlostavljanja. Naime, mobbing dugoročno može nanijeti trajnu štetu poduzećima koja ga toleriraju te uobičajeno i aktivno prakticiraju. Psiho-terror možda neće nanijeti štetu konačnom proizvodu, ali će pogoršati kvalitetu života zaposlenika, što upućuje na loše upravljanje ljudskim resursima, a to opet stvara troškove. Cijena mobbinga za poduzeće iskazuje se u troškovima poduzimanja izvanrednih postupaka prema žrtvi (poput premještaja, suspendiranja i sličnih nepravednih mjera), pravnim troškovima (koji proizlaze iz tužbi ili sudskih postupaka koje pokreće zlostavljeni radnik), smanjenju dobiti (zbog nemotiviranosti radnika i ponašanja zlostavljača, koji dio vremena u kojem bi trebao obavljati svoj posao provodi zlostavljajući kolege), gubitku kadrova (zbog otkaza koje uručuje produktivno i stručno osoblje) i, na kraju, većem trošku školovanja i usavršavanja (zbog potrebe zapošljavanja novih kadrova umjesto onih koji su otišli). Iako se ti troškovi mogu učiniti beznačajnima, oni se zapravo značajno odražavaju na godišnje bilance;
- *zajednica*, a točnije porezni obveznici. Treba naime imati na umu i troškove koje mobbing uzrokuje sustavu zdravstvenog i mirovinskog

osiguranja zbog gubitka potencijalno produktivnih radnika i ponovnog vraćanja istih na tržište rada, a tu su i problemi koji proizlaze iz uklanjanja obitelji i drugih subjekata. Točnije, Zavod za zdravstveno osiguranje snosi troškove nabave lijekova, dijagnostičkih pregleda, intervencija Hitne službe i boravka u bolnici, dok Zavod za mirovinsko osiguranje sudjeluje u troškovima zbog odsutnosti radnika uslijed oboljenja koja su se pojavila za vrijeme trajanja ili nakon mobbinga. U 2005. godini u Italiji je broj procijenjenih slučajeva mobbinga iznosio 417.975. Osim toga, druge procjene pokazuju da je iste godine za svakog mobiziranog radnika ukupan trošak zajednice bio € 1.894,00. Dakle, ako pomnožimo broj procijenjenih slučajeva mobbinga s troškom za pojedinog mobiziranog radnika, možemo zaključiti da je 2005. mobbing Italiju stajao otprilike 792 milijuna eura. Mobbing predstavlja dakle teret i za državni proračun jer uzrokuje profesionalne bolesti, što se pak pretvara u trošak zdravstvenog sustava.

Kad je riječ o europskom kontekstu, kao i u Italiji, sve veća nesigurnost radnog mjesta u kontekstu sveobuhvatnih promjena na tržištu rada je jedan od najčešćih uzroka sve učestalijeg psihofizičkog zlostavljanja na radnom mjestu. Međutim, razmjeri te pojave se značajno razlikuju od jedne do druge zemlje članice EU. To se može pripisati razlikama u kulturi, u pravosudnim sustavima i činjenici da u se nekim zemljama prijavljuje tek mali broj slučajeva, dok su druge zemlje osvještene.

Europska komisija je stoga pozvala zemlje članice EU da revidiraju i prema potrebi izmijene i dopune važeće zakone po tom pitanju te da ih prilagode potrebi suzbijanja mobbinga i seksualnog uznemiravanja na radnom mjestu, kao i da provjere i usklade različite definicije mobbinga. Komisija je također pozvala socijalne partnere europskih zemalja da međusobno, na europskoj razini, razrade prikladnu strategiju za suzbijanje mobbinga i nasilja na radnom mjestu, pri čemu bi se pristupilo i razmjeni iskustava u tom području, sukladno načelu *dobre prakse*. Rezolucijom 2001/2339 o zlostavljanju na radnom mjestu, Europski parlament je nastojao istaknuti važnost te pojave i potaknuti zemlje članice da poduzmu odgovarajuće mjere za suočavanje s tim problemom.

Nažalost, u europskom kontekstu Italija je na samom začelju borbe protiv mobbinga: u ovom trenutku nedostaje zakon kojim bi se pravno definirala ta pojava. Iako je u slučaju sukoba moguće pozivanje na odredbe ustavnog, radnog ili kaznenog prava, još uvijek se osjeća nepostojanje pravnog rješenja koje bi omogućilo tumačenje mobbinga kao dijela zlostavljачke strategije.

4. Strani radnici i oblici zlostavljanja temeljeni na njihovom pravnom statusu: nove vrste mobbinga?

Promatrajući talijansko tržište rada, koje se ubrzano mijenja i na kojem je prisutan sve veći broj radnika iz inozemstva, postavlja se pitanje da li ta situacija (naročito očita u nekim gospodarskim granama) utječe i na konkretne postupke koji mogu ukazati na postojanje mobbinga ili, točnije, na „način“ provođenja mobbinga.

Važeći talijanski zakon o imigraciji, takozvani Zakon “Bossi-Fini” (Zakonodavna uredba br. 286 od 25. srpnja 1998. i kasnije izmjene i dopune), odnosi se isključivo na državljane trećih zemalja i osobe bez državljanstva te – kao što je poznato – uređuje ulazak i boravak stranaca u Italiji u svrhu rada. Za ostvarenje tog cilja, međutim, nije uopće dovoljna želja i profesionalna stručnog stranog radnika, nego je potrebno i sudjelovanje budućeg poslodavca, što je odlučujuća okolnost za pozitivan ishod cijelog procesa.

U suštini, osim što mora dokazati da je njegovo zanimanje traženo na tržištu rada i da je sposoban obavljati dužnosti radnika prema definiciji zakona i nacionalnog kolektivnog ugovora, strani državljanin koji želi raditi u Italiji mora zadovoljiti i administrativne uvjete propisane Zakonom “Bossi-Fini” kako bi mogao legalno boraviti i potvrditi vlastito pravo na boravak u Italiji. Kako bi to ostvario, mora posjedovati ugovor o radu koji mu je ponudio budući poslodavac.

Strani državljanin se dakle nalazi na neki način u dvostruko nepovoljnijem položaju u odnosu na poslodavca od državljana zemalja EU. Naime osim što je, kao i svaki drugi radnik, slabija strana u ugovoru o radu, on ima i dodatnu slabost naspram poslodavca, jer o potonjem ovisi legalnost radnikovog boravka u Italiji. Upravo ovaj drugi oblik slabosti otvara vrata dodatnim i specifičnim oblicima zlostavljanja stranih radnika.

Točnije, Zakon “Bossi-Fini” neizravno pridaje poslodavcu moć odlučivanja o legalnosti boravka njegovog zaposlenika iz treće zemlje, kako je razvidno iz sljedećih situacija:

1. po potpisivanju ugovora o boravku (contratto di soggiorno), poslodavac mora stranom zaposleniku staviti na raspolaganje prikladan smještaj. U protivnom slučaju, radnik ne može dobiti prvu dozvolu boravka radi zapošljavanja, niti je obnoviti;
2. opet po potpisivanju ugovora o boravku (contratto di soggiorno), poslodavac je dužan zajamčiti državi da će svojem stranom zaposleniku isplaćivati plaću koja doseže najmanje visinu godišnje nacionalne mirovine (€ 5.349,89 u 2010. godini). U protivnom

slučaju, radnik ne može dobiti prvu dozvolu boravka radi zapošljavanja, niti je obnoviti;

3. pri predavanju zahtjeva za obnovu boravišne dozvole, strani radnik mora priložiti i izjavu o trajanju radnog odnosa koju daje poslodavac. U protivnom slučaju, zahtjev se ne odobrava;
4. pri predavanju zahtjeva za obnovu boravišne dozvole po osnovi zapošljavanja na obavljanju kućanskih poslova ili kao pomagača osobama, strani radnik je dužan priložiti potvrde o uplaćenim tromjesečnim doprinosima od strane poslodavca. U protivnom slučaju, zahtjev se ne odobrava;
5. uza zahtjev za izdavanje ili obnovu boravišne dozvole bilo koje vrste, strani državljanin mora priložiti presliku „izjave o ustupanju objekta“ (“*comunicazione di cessione di fabbricato*”) (sukladno zakonu br. 191 od 18. svibnja 1978.), koju prethodno daje vlasnik objekta u kojem strani državljanin živi (često je to sam poslodavac) pri nadležnoj policijskoj upravi. U protivnom slučaju, zahtjev se ne odobrava;
6. uz molbu za odobrenje ujedinjenja obitelji, strani radnik koji već boravi u Italiji mora priložiti potvrdu o dohotku ostvarenom tijekom godine koja je prethodila onoj u kojoj se molba podnosi. Dohodak mora biti proporcionalan broju članova obitelji s kojima se traži ujedinjenje u Italiji. Potvrdu izdaje poslodavac, a u nedostatku takve potvrde, molba se ne odobrava.

U gore opisanim situacijama nerijetko se pojavljuju nekorektno ponašanje, zlostavljanje ili čak ucjena koje poslodavci provode na štetu svojih zaposlenika iz trećih zemalja, zbog čega se potonji nađu u teškom položaju, kada su prisiljeni prihvatiti nelegalni status ili situacije u kojima se krši njihova prava kako ne bi ostali bez mogućnosti boravka u Italiji zbog nemogućnosti stjecanja boravišne dozvole ili njenog obnavljanja, ili kako bi ostvarili ujedinjenje obitelji. Neki od najčešćih oblika takvog ponašanja su sljedeći:

- strani radnik prima manju plaću od one predviđene nacionalnim kolektivnim ugovorom;
- strani radnik zaposlen na obavljanju kućanskih poslova ili pomaganju osobama je upućen da si iz vlastitih sredstava uplati tromjesečne doprinose;
- od stranog radnika se traži da odradi nekoliko sati na crno, uz službeno prijavljenu satnicu;
- prijetnja otkazom;

- stranac je prisiljen raditi s opremom ili u okruženju koji nisu u skladu s propisima o sigurnosti na radu.

S obzirom na gore opisane situacije, postavlja se pitanje ne radi li se o novom „načinu“ ponašanja koji može ukazati na prisutnost pravog mobbinga.

5. Savjetovalište za mobbing pri CCdL-UIL u Trstu

Autonomna regija Furlanija Julijska krajina je Regionalnim zakonom br. 7 od 8. travnja 2005. inicirala provedbu projekata za suzbijanje moralnog i psihofizičkog zlostavljanja na radnom mjestu kroz osnivanje akreditiranih savjetovališta. U tom kontekstu, Središnja organizacija rada Camera Confederale del Lavoro-UIL u Trstu pokrenula je 2007. projekt *“Mobbing? No grazie!”*, sa sljedećim ciljevima:

- promicanje kulture informiranja o toj pojavi;
- provođenje preventivnih mjera;
- pružanje potpore radnicima s poteškoćama;
- suradnja na praćenju pojave.

CCdL-UIL u Trstu je u svojem sjedištu osnovala Savjetovalište (Punto di Ascolto) koje svojim korisnicima jamči anonimnost i pruža potpuno besplatne usluge savjetovanja i potpore. Radnici koji smatraju da su žrtve dugotrajnog diskriminacijskog ili zlostavljačkog ponašanja mogu u Savjetovalištu razgovarati s grupom stručnjaka koju čine sljedeći profesionalci:

- savjetnik;
- specijalist medicine rada;
- specijalist sudske medicine;
- psihoterapeut;
- stručnjak za radno pravo.

Evo kako se odvija savjetovanje u Savjetovalištu:

1. primanje stranke, slušanje i tumačenje pitanja, razumijevanje potreba, prikupljanje dokumentacije, ako postoji, o navodnom zlostavljanju na koje se stranka tuži, prepoznavanje mogućih rješenja;
2. razgovor sa sindikalnim povjerenikom u tom sektoru radi provjere odredaba zakona i nacionalnog kolektivnog ugovora;
3. pojedinačni susreti sa specijalistima ako to stranka smatra potrebnim;
4. povremeno održavanje kolegija sa skupinom stručnjaka radi podrobnije obrade svakog prihvaćenog slučaja, na kojima svaki stručnjak izlaže svoje mišljenje, razmatranje sljedećih koraka koji mogu biti, primjerice, daljnja istraživanja pravne, medicinske i psihološke prirode;
5. priopćavanje stranci rezultata međusobnog savjetovanja. U slučajevima gdje nije moguće utvrditi objektivne okolnosti temeljem kojih se nelagoda može smatrati mobbingom, stranci se nudi savjet

kako se obraniti verbalno i ponašanjem te vratiti sukob sa zlostavljačem u okvir ravnopravnih odnosa.

Na kraju, prilažemo osnovne kontakt podatke o Savjetovalištu:

Savjetovalište za Mobbing

c/o CCdL-UIL u Trstu

Ulica Ugo Polonio, 5 (1. kat, soba br. 10)

34125 – Trst

telefon i fax: 040 660994 (s uslugom telefonske sekretarice dostupnom 24 sata dnevno)

info@benesserelavoro.it

www.benesserelavoro.it

6. Praktični savjeti za obranu od mobbinga

Kada se zvoni na uzbunu u slučaju mobbinga? Često prekasno, jer se navodni slučaj mobbinga može dokazano utvrditi samo kliničkim i pravnim proučavanjem njegovih učinaka, odnosno kad je moguće uspostaviti uzročno-posljedičnu vezu između bolesti i zlostavljanja. Zbog toga je važno pravovremeno prepoznati simptome mobbinga uz pomoć nekoliko pitanja:

1. jeste li iznenada premješteni u sobu bez prozora, prenatrpanu ili u posljednju sobu na kraju hodnika gdje ste sami?
2. Kada uđete u prostoriju koja nije Vaš ured, prekidaju li prisutni iznenada razgovor?
3. Nisu Vam priopćene obavijesti koje su bitne za ispravno obavljanje Vašeg posla?
4. Dočuli ste zlonamjerne i neutemeljene glasine o sebi?
5. Povjeravaju li Vam iznenada i/ili opetovano poslove koji su ispod Vaših mogućnosti ili nikako ne odgovaraju opisu Vašeg posla?
6. Ako reagirate na neka nepoželjna ponašanja, poput gore navedenih, kažu Vam da se ne bunite previše i dodaju rečenicu poput „imaš obitelj, a u današnje vrijeme nije lako naći posao“?
7. Osjećate li da ste pod prismotrom (provjera radnog vremena, telefonski razgovori, fotokopije i sl.)?
8. Prekoravaju li Vas pretjerano zbog sitnica?
9. Nestaju li ili se iznenada kvare sredstva za rad (računalo, telefoni), a nema zamjene?
10. Nema odgovora na Vaše zahtjeve, bilo usmene ili pismene?
11. Vaši nadređeni i kolege Vas provociraju kako bi izazvali pretjeranu reakciju?
12. Isključuju li Vas redovito iz domjenaka u poduzeću i drugih društvenih aktivnosti?
13. Svi Vaši prijedlozi u svezi s poslom koji obavljate se odbijaju i/ili ismijavaju?

Ako ste se susreli s bilo kojim od gore navedenih slučajeva, treba pomno razmisliti jer se vjerojatno radi o početku eventualnog mobbinga.

Najzad, evo deset praktičnih savjeta kako se oduprijeti mobbingu i ne dopustiti da Vas nadvlada:

1. budite strpljivi;
2. ne dajte se obeshrabriti ili deprimirati;
3. ne razmišljajte o otkazu;
4. nemojte misliti da ste jedini u toj situaciji;
5. organizirajte otpor;

6. prikupljajte dokumentaciju o pretrpljenom zlostavljanju;
7. potražite saveznike;
8. prijavite mobbing;
9. učlanite se u udruhu za borbu protiv mobbinga;
10. pribjegnite pravnom lijeku.

