

I UVOD

Mobing ili psihološki teror na radnom mjestu se odnosi na neprijateljsku i neetičnu komunikaciju sistematski usmjerenu od strane pojedinca ili više njih, uglavnom, prema pojedincu, koji je zbog mobinga gurnut u poziciju bespomoćnosti i nemogućnosti da se odbrani i zadržan u njoj pomoću stalnih mobizirajućih aktivnosti. Te aktivnosti odvijaju se s visokom učestalošću (barem jednom sedmično) i u dužem periodu (najmanje šest mjeseci). Zbog visoke učestalosti i dugog trajanja neprijateljskog ponašanja, mobing dovodi do značajne mentalne, psihosomatske i socijalne patnje. U vrtlogu samoodržanja pojedinac ne samo da pristaje trpjeti maltretiranje na poslu kako bi opstao, nego i sam proizvodi takav oblik stresa kako bi osigurao lične dobitke. Mobing je oblik usmjerene proizvodnje stresa. To je oblik agresivne emocionalne zlopotrebe usmjerene na licnost žrtve koja razara njeno emocionalno okruženje, najprije porodicu, prema modelu razvoja posttraumatskog stresnog poremećaja. Mobing kao društvena patološka pojava značajno utiče na radnu atmosferu i radni učinak u organizacijama, pa se nameće potreba strateškog pristupa u razvoju programa zaštite od mobinga i organizovanje akcija kojima bi se poboljšalo stanje kolektiva. Naime, mobing nije tip sukoba čije rješenje može otvoriti prostor pozitivnim promjenama. Naprotiv, on je izraz negativne energije koja proizlazi iz namjernog nerješavanja svakodnevnih konflikata i namjernog održavanja atmosfere nerazumijevanja. Komunikacija u takvoj atmosferi postaje neprijateljska, nemoralna i neetična. U njoj su jedna ili više osoba negativno usmjerene na žrtvu kojoj je unaprijed određena uloga bespomoćnosti i nezaštićenosti.

Sindrom mobinga upozorava na veliko društveno-psihološko značenje radnog mjesta s mogućim negativnim uticajima na psihičko, zdravstveno, socijalno i ekonomsko stanje pojedinca.

Uz mobing je vezan i "burn out" ili sindrom izgaranja na poslu. To je progresivni gubitak idealizma, energije i smislenosti vlastitog rada, koji nastaje kao rezultat frustracije i stresa. Izgaranje na poslu nije isto što i umor. Umor ne uključuje promjene stavova prema poslu i ponašanje prema klijentima. Izgaranje prate negativne emocije i stanja, npr. depresija, nedostatak snage, nezadovoljstvo, strah, neodgovarajući kvalitet života i beznađe, gubitak samopouzdanja, nemogućnost prosudjivanja i donošenja odluka, iscrpljenost, osjećaj nemogućnosti vladanja emocijama, depersonalizacija tj. promijenjen doživljaj licnog identiteta.

Većina zemalja EU-a ima zakone koji se bave problemom mobinga, a neke imaju čak i poseban zakon protiv mobinga. Tako se u Francuskoj, prema važećem zakonu protiv mobinga, zlostavljač može kazniti od godinu dana zatvora do novčane kazne od 15.250 eura! Švedska, Norveška, Njemačka, Švajcarska, Francuska i Italija bi mogle poslužiti kao primjer dobre organizovanosti i umreženosti državnih institucija i nevladinih udruženja u suzbijanju mobinga. U Njemačkoj postoje tzv. Anti-Mobbing-Network (mreža organizacija koje rade na prevenciji mobinga), SOS linije za pomoć žrtvama mobinga koje nerijetko zabilježe i do 2.000 poziva na dan, a otvaraju se i klinike za liječenje žrtava mobinga. Kod nas predstoji usklađivanje Zakona o zaštiti na radu sa smjernicama EU-a, te insistiranje na većem senzibilitetu za probleme djelovanja stresa na radnom mjestu.

Stres na radu, burnout i mobing su patološka društvena pojava koja upozorava na veliku društvenu i psihološku važnost radnog mjesta. Stres na radu, burnout i mobing

kao javno zdravstveni problem zahtijevaju neophodne promotivne aktivnosti i formiranje preventivnog programa.

Uspješne zdravstvene organizacije u svijetu na zaposlene gledaju kao na primarni razvojni resurs. Jedan od faktora funkcionisanja zdravstvene institucije, odnosno kvalitet usluga koje pružaju i zadovoljstvo njenih klijenata (pacijenata) zavisi od **motivacije njenih radnika**. Zbog toga smo i u ovom radu željeli da ispitamo koliko su mobing i sindrom izgaranja uticali na motivaciju zdravstvenih radnika.

Potrebe za istraživanjem mobinga, burnouta i motivacije kod zdravstvenih radnika su bitne za provođenje interventnih programa, u cilju veće efikasnosti zdravstvene ustanove i provođenja kvalitetne zdravstvene zaštite.

U ovom radu će se posvetiti pažnja pojavi mobinga, zatim uticaju mobinga na pojavu profesionalnog izgaranja na radu i motivaciju zdravstvenih radnika.