

LEYMANN INVENTORY – СКАЛА ЗА МОБИНГ И ПСИХОЛОШКО МАЛТРЕТИРАЊЕ НА РАБОТНОТО МЕСТО

Еленица Софијанова¹

Економски факултет, Универзитет „Гоце Делчев“, Штип
elenica.sofijanova@ugd.edu.mk

Апстракт: Во последниве години, сè почести и повидливи се проблемите во работната средина, полека но сигурно се откриваат, а за чие постоење и обем претходно не се знаело. Оваа состојба наречена мобинг или психичко малтретирање на работното место, создава секојдневни жртви на систематско стигматизирање преку, меѓу другото, неправди (повредување на правата на личноста), за што одговорни може да бидат дел од соработниците или некој од менаџментот на организацијата. LIPT е еден од најкористените инструменти за проценка на мобингот. Прашалникот LIPT бил развиен во Шведска од Н. Leymann и беше потврден во неколку земји, на пр. во Франција, Депресивните симптоми измерени со овој прашалник укажуваат на тоа дека тие се поттикнати од мината изложеност на малтретирање, тортурата е голем фактор за депресија, како и континуитетот во психолошкото малтретирање е одлучувачки фактор на ризик за симптоми на депресија и кај мажите и кај жените.

Клучни зборови: *мобинг, прашалник LIPT, депресивните симптоми, психолошко малтретирање, професионални-арбитрајори.*

LEYMANN INVENTORY – SCALE FOR MOBBING AND PSYCHOLOGICAL BULLYING IN THE WORKPLACE

Elenica Sofianova¹

Faculty of Economics, «Goce Delchev» University, Shtip
elenica.sofijanova@ugd.edu.mk

Abstract: In recent years, the problems in the working environment are becoming more frequent and visible, they are slowly but surely being revealed, the existence and extent of which was not known before. This condition, called mobbing or psychological harassment in the workplace, creates daily victims of systematic stigmatization through, among other things, injustices (violation of the rights of the person), for which some of the co-workers or someone from the organization's management may be responsible. The LIPT is one of the most widely used instruments for assessing mobbing.

The LIPT questionnaire was developed in Sweden by H. Leymann and has been validated in several countries, e.g. in France, Depressive symptoms measured by this questionnaire

indicate that they are driven by past exposure to abuse, torture is a major factor in depressions, and continuity in psychological abuse is a decisive risk factor for depressive symptoms in both men and women .

Keywords: *mobbing, LIPT questionnaire, depressive symptoms, psychological abuse, professionals – arbitrators.*

1. Вовед

Мобингот на вработените како феномен, до сега, поттикнува голем број на дискусии како општествена структура и појава на различни дејства на жртвувања, ризик од нарушување на здравјето, како и губење на работната позиција.

За жал, присутноста на овој вид психичко малтретирање сè повеќе е присутна во работните средини. Во моментот вистинската причина зошто мобингот се појавува на работните места е непозната, иако ги има голем број хипотези, претпоставки. Вознемирувањето може да трае со години, и покрај тоа фактот дека претпоставениот или некој друг менаџер требало да може да го спречи многу рано.

Во некои случаи, на почетокот не е јасно кој ќе биде жртвата. Во овие случаи, жртвата станува очигледно кога едната страна во конфликтот ќе добие предност. Тогаш, жртвата се дефинира како личност во расколот која го изгубила своето „справување со одредени ресурси“.

2. Структурата на критичните настани: од мобинг до протерување

Може да се најдат четири критични фази на инцидентот:

Табела 1. Структурата на критичните настани

Table 1. The structure of critical events

1.	<i>Оригинален критичен инцидент</i>
2.	<i>Мобинг и стигматизирање</i>
3.	<i>Кадровска администрација</i>
4.	<i>Кадровска администрација</i>

1. *Оригинален критичен инцидент* – познато е дека предизвикувачката ситуација поради причини во работниот процес, најчесто создава забележан конфликт, но не се знае многу во детализа причините за за критичните инциденти и други веројатни предизвикувачки состојби во работниот век. Хипотетички, оваа фаза е многу кратка и во следната фаза ќе се влезе веднаш штом соработниците на фокусираното лице и менаџментот открива стигматизирачки акции.

2. *Мобинг и сѝиѝмаѝиѝзирање* – многу од комуникативните дејства што може да се забележат се случуваат прилично често во секојдневниот живот.

Но, во рамките на феноменот на вознемирување, тие имаат штетно дејство, бидејќи овие дејствија се користат доследно и систематски во подолг период, со намера да се предизвика штета (или некого да се стави надвор од акција).

Сите набљудувани дејствија имаат заеднички именител а се засноваат на желбата да се „добие некоја личност“ или да се казни. Така манипулацијата е главната карактеристика на настанот. Она што се покажува како манипулирано е:

- Угледот на жртвата (кревање гласини, клеветење, држење до потсмев).
- Комуникација со жртвата (на жртвата не и е дозволено да се изразува, никој не зборува со неа, постојано гласно критикување и значајни погледи).
- Социјалните околности (жртвата е изолирана, испратена во Ковентри).
- Природата или можноста за извршување во неговата/нејзината работа (се додаваат понижувачки или бесмислени работни задачи).
- Насилство и закани со насилство.

3. *Кадровска администрација* – кога раководството и менаџментот ќе бидат запознати со соодветната ситуација, тоа официјално станува „случај“, во оваа фаза луѓето можат да се соочат со сериозни прекршувања на правдата. Менаџментот има тенденција да ги преземе предрасудите на колегите од работа на жртвата. Ова е еден од исходите на ситуацијата со мобинг, кој го претвора лицето во означена индивидуа.

Оние околу редовно претпоставуваат дека причината за проблемот лежи во девијантната личност на жртвата (т.е. се набљудува одбранбеното однесување на жртвата и од тоа произлегува заклучокот дека жртвата страда од проблем на личноста). Ситуацијата е комплицирана бидејќи администрацијата на персоналот е регулирана со различно законодавство за работна средина во различни земји, со идејата за тоа што претставува повреда кои се разликуваат според важечкиот закон.

4. *Кадровска администрација* – Што се однесува до сценариото за мобинг на работните места, добро се знае што се социјални околности и како луѓето завршуваат кога се исклучени од работниот век.

Во Скандинавските земји, најопасните ситуации кои доведуваат до дополнително стигматизирање се долгорочно боледување, без обезбедена работа (а сепак вработена), преместување на понижувачка работа задачи и психијатриски третман.

3. Психички, социјални и психосоматски ефекти

Има голем број последици од психолошкото малтретирање на работното место, може да се забележат непосредни и тешки психосоматски ефекти, понекогаш и самоубиства.

Последиците од овие однесувања се исклучително сериозни за здравјето на засегнатите работници, предизвикување проблеми поврзани со физичкото и менталното здравје (Health Effects), губење на лична и социјална доверба (ефекти на социјална репутација), лично самоисклучување (само-контакти ефекти), зголемена тага и несреќа на засегнатите работници (самоизразување ефекти), и намален квалитет на живот и работа (Ефекти и квалитет на професионалната состојба на животот)[1].

Покрај последиците на мобинг врз работниците, компаниите се исто така погодени од оваа појава која го намалува капацитетот на работниците за работа, што влијае на нивните перформанси и ефикасност, затоа што мобингот на работното место влијае на психолошките и социјална клима на работниците на самите работни места.

4. Истражувачки дел - Студија на случај

Лејф работел во голема фабрика во Норвешка. Неговата работа, како приправник, била да го одржува функционалното работење на машините во компанијата. Тој бил квалификуван работник со висока плата.¹ Тој потекнувал од Данска и неговите колеги често го исмејувале бидејќи зборувал норвешки со дански акцент. Тоа се случувало толку често што неговите лични односи сериозно биле нарушени - тој станал изолиран.

Во една прилика тој толку се изнервирал што ја удрил масата со тупаница и побарал да се прекинат сите дополнителни шеги за неговиот акцент.² Од таа немила случка, работите станувале полоши. Неговите колеги го засилиле и го прошириле опсегот на нивните „шеги“.

Еден од неговите колеги го испратил да провери машина на која воопшто не и била потребна поправка.

На овој начин Лејф постепено се здобил со репутација на „Лудиот Данец“. На почетокот, многу работници и надзорници не знаеја дека неговите ненадејни појавувања се резултат на „шеги“.

Неговата социјална мрежа и контакти се повеќе се намалувале, а во таа „лов на шега,, се вклучувале се повеќе соработници.

Каде и да се појавел, наоколу се слушале шеги и подбивања.

Неговото чувство на агресија растело и тоа почнало да го привлекува вниманието на менаџментот. Тие добиле впечаток дека тој е виновен и дека тој е работник со ниски перформанси (што тој постепено станал). Тој бил опоменат од страна на менаџментот.³ Неговата анксиозност се зголемила и добил психосоматски проблеми и морал да земе боледување.

¹ Оригинален критичен инцидент – завист заради висока плата.

² Мобинг и стигматизирање – видлива вознемиреност.

³ Кадровска администрација – опомена од менаџментот.

Неговите работодавците го прераспределиле на помалку квалификувана работа без воопшто да разговараат за неговите проблеми. Оваа постапка Лејф ја доживеал како неправедност. Тој се сметал себеси за исполнителен работник.

Ситуацијата постепено прерасна во едно од сериозни психосоматски нарушувања и подолги периоди на боледување.

Лејф не можел да ја задржи својата работа, ниту можел да добие друга, бидејќи од неговата медицинска историја можело премногу јасно да се види дека боледува од психосоматското нарушување. Немал каде да се обрати за помош, така тој станал отфрлен и невработен.⁴ Иронијата во овој случај е во тоа што овој човек претходно работел во многу компании и бил добар колега, имал многу пријатели и многу добри препораки.

Табела 2. Случајот на Лејф низ 4 фази на мобинг

Table 2. Leif's case through 4 stages of mobbing

<i>Четири критични фази на инцидентот на Лејф</i>
Оригинален критичен инцидент – завист заради висока плата
Мобинг и стигматизирање – видлива вознемиреност
Кадровска администрација – опомена од менаџментот
Протерување – преместување на пониска и понижувачка позиција, отказ

Психичкиот терор или мобинг во работниот век значи непријателска и неетичка комуникација која е насочена на систематски начин од едно или повеќе лица главно кон една индивидуа. Има и случаи кога таквиот мобинг е меѓусебен но еден од учесниците станува аутсајдер.

Овие дејства се случуваат често (речиси секој ден) и во долг период (најмалку шест месеци) и, поради оваа зачестеност и времетраење, резултираат со значителна психичка, психосоматска и социјална беда.

Психосоцијалната ситуација почнува да резултира со психијатриски и/или психосоматски патолошки состојби.

Мобингот на работното место обично е директно поврзан со незадоволството од работата, претпоставените, колегите и како функционира организацијата, што генерира работна клима каде што работата на вработениот не се цени.

Мобинг е поврзан и со работни средини каде што не се цени трудот на работниците, со напната атмосфера во работните односи предизвикана од високиот притисок што го врши прекумерна обемот на работа.

Ова се констатации добиени мерејќи ја поврзаноста на постоењето на мобингот:

⁴ Протерување – преместување на пониска и понижувачка позиција, отказ.

- незадоволството од работата;
- незадоволството од претпоставените, колегите;
- незадоволство како функционира организацијата;
- незадоволство од работната клима.

Се користел инструментот LIPT (Leymann Inventory of Psychological Terror), тоа е скала брзо прилагодена на различните социо-културни и работнички контексти.[2] Последиците од мобингот може да варираат по природа и да влијаат на различни области од животот на поединецот.

Исто така потребно е да се определи типологијата на однесувањето на морално, физичко или психичко вознемирување.

Меѓу социјалните последици, може да се претпостави веројатно висок процент на протерување, многу периоди на боледување низ годините, дискредитирани трансфери на друга работа, социјална изолација, вработување без вистинска работа, како и срамни психијатриски прегледи и дијагнози. Сумирајќи, може да се укаже на голем број ефекти кои досега беа само испитани клинички, а не статистички.

Сепак, овие ефекти се многу сериозни:

1. Социјални ефекти: Социјална изолација, стигматизирање, доброволна невработеност, социјално неприспособување.
2. Социјално-психолошки ефекти: Губење на ресурсите за справување; многу ресурси за справување се поврзани со социјалните ситуации, и како што тие се менуваат во негативна насока, системот за справување се распаѓа.
3. Психолошки ефекти: Чувство на очај и целосна беспомошност, чувство на голем бес за недостаток на правни лекови, голема вознемиреност и очај
4. Психосоматски и психијатриски ефекти: депресији, хиперактивност, принуда, самоубиства, психосоматска болест.

Постојат сомнежи дека искуствата кои произлегуваат од оваа општествена ситуацијата има ефект врз имунолошкиот систем (еден лекар од компанијата забележал пар на „мистериозни“ случаи на рак).

4.1 Резултати и дискусии

Потребно е да се анализираат последиците од мобингот и од економски и општествен аспект. Мора да се претпостави дека економските последици - како психосоцијалните - се значителни. Едно лице, вработен, може да биде платено без да има вистинска работа (или воопшто да нема), и тоа може така да продолжи со години.

Потоа, долгите периоди на боледување се причина за катастрофален пад на производството од целата група, потребата од честа интервенција од кадровски службеници, кадровски консултанти, раководители од различни степени, стручно-здравствениот персонал, надворешните консултанти, здравјето на компанијата центри за нега и така натаму.

Сиот овој дополнителен напор, создава тло за намалена лојалност и губење на продуктивната работа.

Од друга страна пак, потребно е правна заштита, преговарање и намалување на индивидуалната штета од евентуално заминување од работа на „жртвата“ на мобингот.

Постојат голем број на предуслови за успешно завршување на помирувањето преговори или арбитражни постапки. Принципите за медијација во многу тешки случаи на конфликтот меѓу работниците треба да биде:

- поставување на етички одбранбен облик на дискусија;
- воспоставување формални процедури, договорени од двете страни;
- апсолутно избегнување на психичка или социјална штета;
- третирањето на двете страни е како да се „на исто ниво една со друга“; ниту едно се однесува со другиот на покровителски начин и
- имајќи помирувач да биде многу активен во патувањето меѓу страните и во правењето независни предлози.

Принципот на избегнување на социјалната штета налага дека целта на решавање на конфликтот треба да не биде, како што е во моментот, отстранување на конфликтот со протерување на означеното лице. Човек не би барал социјално решение за поединецот во таканаречената „Грижа“ на општеството и услуги.

Главната цел на помирувањето за решавање на конфликтот мора да биде елиминација на (по можност, решение на) конфликтот, притоа давајќи на послабата страна одредени основни права. Искуството од другите облици на работа на помирување на пазарот на трудот покажува дека треба да се почитуваат два базични услови:

1. Прво, арбитраторот или помирувачот мора да има таков статус што тој/таа може да дејствува како помирувачки орган во однос на повисоко рангираната страна.
2. Второ, и двете страните мора да имаат пристап до етички репресалии, доколку помирувањето дојде во ќорсокак.

Примери за такви репресалии се:

- (а) етички заснован социјален притисок од најблиските случај што ги принудува двете страни да постигнат решение;

- (б) публицитет за случајот да создаде поширок социјален интерес кој, пак, може да изврши притисок во форма на морална гледна точка;
- (в) пристап до непристрасно сослушување, но не, сепак, пред да бидат спроведени одредени формални постапки.

Правните прашања обично не се пречка во разрешување на проблемите предизвикани од мобинг. Често послабата страна, онаа на која и се заканува исклучување, сака некаква чесна рехабилитација или уверување дека тој/тој не бил единствено виновникот во конфликтот.

Многу ретко, работодавачот, како друга страна, може да се најде себеси виновен и да му даде на работникот одреден надомест за претрпените неправди. Обично, во случаи кога конфликтот целосно излезе од контрола, претставникот на работодавачот бара некаква форма на тотална капитулација на неговите барања.

Работата ќе бара и легални и психолошка експертиза. Предложената постапка што треба да се спроведе е како што следува:

1. Страните се согласуваат дека треба да дојде до помирување.
2. За работникот се обезбедува претставник или од синдикатот или од фирма на консултант. (Апсолутно е неопходно вработениот да има претставник, работодавецот исто така треба да има еден претставник. Во никој случај не треба противникот на страните им се дозволува лично да дојдат во конфликт за време на процесот на помирување.)
3. Страните и оние кои се вклучени во помирувањето слушаат предавање за резултатите од истражување до тоа време.

(Целта е повторно да се фокусираме на личностите како причина од конфликтот до комплицираните ситуации воопшто како причина за конфликти.)

4. Помирувачот преговара за постапките за помирување.
5. Помирувачот патува меѓу страните со предлози додека во исто време обидувајќи се да ги ублажите нивните очекувања. (Не е невообичаено секоја страна да го бара тоа целосна капитулација на другиот; во повеќето случаи е потребно компромисно решение.)
6. Се составува обврзувачки правен договор.
7. Во повеќето случаи, за жал, жртвата ќе има потреба од психичка рехабилитација.

Но, и да може да се решат многу случаи во иднина, секогаш ќе има вработени кои или ќе бидат протерани и/или толку оштетени и психолошки и социјални, што ќе мора да се размислува за рехабилитација.

Его-поддршката и/или психотерапијата која ја поддржува реалноста ќе биде од непосредна важност.

Меѓутоа, во моментот не е јасно каков пристапот би им помогнал на некои од луѓето кои биле жртви на мобинг, посебно на тие за кои се мисли дека се сериозно оштетени и психолошки и социјално. Во овие случаи можеби ќе треба да се развијат дополнителни методи за рехабилитација, со посебно внимание социјалните и правните фактори.

Заклучок

Мобингот како појава на континуирано психичко малтретирање има за цел да го деградира вработениот во работниот процес.

Тоа претставува повреда и на човековото достоинство и човековите права, загрозува е менталното здравје, загрозува е професионалната иднина на вработениот кој е жртва на мобинг.

Мобингот самиот по себе претставува вознемирување со цел загрозување на интегритетот на личноста на жртвата, нејзиното професионално, општествено, а понекогаш и приватно функционирање, угледот и достоинството, низ призмата на постојани критики и приговори, како и спроведувањето на постојана и претерана контрола од страна на работодавачите.

Мобингот, може да се заклучи дека е скриен напад, и тоа:

1. Напад на можноста за соодветна и адекватна комуникација (настанува кога раководителот или колега ја спречуваат жртвата на изразување така што веднаш ја прекинуваат кога оваа се обидува нешто да каже, се одбива невербална комуникација така што жртвата никогаш не се гледа во очи, а истовремено се игнорираат и нејзините невербални пораки);
2. Напад на можноста за одржување на социјалните односи (се остварува низ изолација на жртвата бидејќи неа никој не ѝ се обраќа, истата не се повикува на состаноци, не се вклучува во компаниските случувања);
3. Напад на личната репутација (со употреба на метод на исмејување и измислување на приказни со негативна конотација. Личноста се навредува и се понижува);
4. Напад на работните резултати (работните резултати се манифестираат со постојани критики, со ниско оценување, претерана контрола);

Односот спрема жртвата се движи помеѓу две крајности и тоа од потполно одземање на работата и укинување на средствата за работа – што е познато како синдром на „празно столче“, до затрупување на жртвата со работа која по обем и стручност ги надминува нејзините способности – „синдром на преоптовареност со работа“);

5. Напад на здравјето на жртвата (ускратување на правата за користење на годишниот одмор или слободните денови, постојани налози за прекувремена работа).

Со цел да се обезбеди поцелосна правна рамка во која поконкретно ќе се уредат прашањата во врска со правата, обврските и одговорностите на работодавачите и вработените во врска со спречување на психичко вознемирување на работно место, како и мерките и постапката за заштита од мобинг кај работодавачот и во судска постапка, во текот на 2013 година се пристапи кон донесување на посебен закон со кој се регулира материјата која е поврзана со мобингот на работното место, па така во оваа смисла беше донесен Законот за заштита од вознемирување на работното место.[4] На европско ниво се правени повеќе обиди со цел превенција од мобинг.

Директивата 8/391 го подига нивото на одговорност на работодавачите во областа на заштитата на работните места во секој аспект на работа. Резолуцијата А5-0283/2001 на Европскиот парламент препорачува земјите членки на ЕУ да ја модифицираат нивната легислатива преку укажување на феноменот на мобинг и сексуално вознемирување на работно место.

Според оваа Резолуција, најуспешниот пристап со кој ова може да се оствари е усогласување на дефиницијата на поимот „мобинг“

Според, Член 9-а став 3 од Законот за работни односи мобингот се дефинира како:

„Психичко вознемирување на работно место (мобинг), во смисла на овој закон, е секое негативно однесување од поединец или група кое често се повторува (најмалку во период од шест месеца), а претставува повреда на достоинството, интегритетот, угледот и честа на вработените лица и предизвикува страв или создава непријателско, понижувачко или навредливо однесување, чија крајна цел може да биде престанок на работниот однос или напуштање на работното место.“

Може да се заклучи дека Мобингот почнува со страв на вршителот на мобингот, а трае и се одржува поради стравот на жртвата и останатите вработени.

Она што јасно допринесува за појава на мобинг во некои работни средини се дел од следниве проблеми: недоволно транспарентна атмосфера за работа, недостатоци во внатрешното информирање, несоодветно однесување на раководните структури на компанијата и сл.

Овие постапки се вршат често (најмалку еднаш неделно) и во текот на подолг временски период (најмалку 6 месеци).

Заедно со честото повторување и долготрајноста на непријателското однесување доаѓа и до последици од ментална, психосоматска и социјална природа.

Користена литература

- [1] De Freitas, Maria Ester. 2001. Assédio moral e assédio sexual: Faces do poder perverso nas organizações. *Revista de Administração de Empresas* 41: 8–19.
- [2] Zapf, Dieter, and Claudia Gross. 2001. Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 10: 497–522.
- [3] Duck, S. Social and personal relationships in M.L. Knapp and G.R. Miller Eds., *Handbook of interpersonal communication* pp. 665 – 686, Beverly Hills, CA: Sage, 1985.
- [4] Leymann, Heinz. 1990. Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims* 5: 119–26. [CrossRef] Leymann, Heinz. 1996. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 5: 165–84.
- [5] Zachariadou, Theodora, Savvas Zannetos, Stella Elia Chira, Sofia Gregoriou, and Andreas Pavlakis. 2018. Prevalence and Forms of Workplace Bullying Among Health-care Professionals in Cyprus: Greek Version of “Leymann Inventory of Psychological Terror” Instrument. *Safety and Health at Work* 9: 339–46.
- [6] Bourne, Mike, John Mills, Mark Wilcox M, Andy Neely, Ken Platts. (2000). “Designing, implementing and updating performance measurement systems”, *International Journal of Operations & Production Management* 20, no. 7: 58-96.
- [7] Leymann, H. (1988). *Ingen annan utvdg - Om utslagning och sjdlvmord som foljd av mobbning i arbetslivet*. Stockholm: Wahlstrom & Widstrand. [8
- [8] Theorell T., et al. (1983). *Psykosocialarbetsmiljooch hjdrtninfarktrisk*. Stockholm: Arbetsmiljofondendnr 80:77.
- [9] Askling, M. (1987). *Studie over arbetsloshet som grundar sig pff uppsagning pff egen begaran*. Stockholm: Statstjanstemannaforbundet.
- [10] Kostelić – Martić A., *Mobing – psihičko maltretiranje na radnom mjestu, školska knjiga*, Zagreb, 2005., стр.131.
- [11] Закон за заштита од вознемирување на работно место, Сл. весник на РМ бр. 79 од 31.05.2013 год.
- [12] Schoenfeld, M, K., “Strategies and Techniques for Successful Negotiations”, *American Bar Association Journal*, Vol. 69, Issue 9, 1983.
- [13] <http://www.eurofound.europa.eu/>
- [14] <http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--en/index.htm>
- [15] <http://www.pravo.org.mk/index.php>