

UTICAJ MOBINGA NA MOTIVACIJU I KVALITET IZVRŠENIH ZADATAKA PRIPADNIKA POLICIJE

Goran Popović¹ Mladen Dostanić² Stevan Milojković³

Rezime: Predmet istraživanja predstavlja uticaj mobinga na motivaciju i kvalitet izvršenih zadataka pripadnika policije. Cilj istraživanja je utvrđivanje prisutnosti mobinga u policiji i njegovog uticaja na motivaciju i kvalitet izvršenih zadataka pripadnika policije. Uzorak istraživanja činili su bivši pripadnici policije. Istraživanje je sprovedeno tokom jula 2022. godine. Istraživanjem je obuhvaćeno 60 ispitanika. Rezultati dobijeni istraživanjem pokazuju da u policiji postoji mobing u određenoj meri i da se pretežno svodi na sprečavanje napredovanja u službi, prisutnost verbalnih pretnji i ignorisanost kroz rad. U vidu glavnih uticaja mobinga na radnu sposobnost ističu se osećaj smanjene radne efikasnosti i osećaj gubljenja motivacije za rad.

Ključne reči: mobing, motivacija, kvalitet izvršenih zadataka, nadređeni, policija

THE INFLUENCE OF MOBBING ON THE MOTIVATION AND QUALITY OF PERFORMED TASKS OF POLICE OFFICERS

Abstract: The subject of the research is the influence of mobbing on the motivation and quality of the performed tasks by police officers. The aim of the research is to determine the presence of mobbing in the police and its impact on the motivation and quality of the tasks performed by members of the police. The research sample consisted of former members of the police. The research was conducted in July 2022. The survey included 60 respondents. The results obtained from the research show that there is mobbing in the police to a certain extent and that it mainly boils down to the prevention of advancement in the service, the presence of verbal threats, and being ignored during work. The main effects of mobbing on work ability include the feeling of reduced work efficiency and the feeling of losing motivation to work.

Key words: mobbing, motivation, quality of completed tasks, superiors, police

1. UVOD

Pojam mobinga se smatra relativno novim pojmom u društvenim naukama [1]. Mobing je takođe poznat kao emocionalno zlostavljanje, psihološki teror ili maltretiranje na radnom mestu i potiče od engleske reči „to mob”. Može se prevesti kao ugnjetavanje, napad ili invazija na nekoga. U literaturi, ne samo domaćih već i stranih autora, nailazimo na različite definicije. Zbog toga je potrebno objasniti tačno značenje reči. Mobing znači neprijateljsku i neetičku komunikaciju koju na sistematski način usmerava jedna ili više osoba uglavnom prema jednoj osobi [2].

Formiranje mobinga je povezano sa postojanjem sistema koji može dovesti do trajnog izlaganja žrtve negativnom tretmanu. Literatura nudi nekoliko brojnih faza formiranja i samog procesa mobinga, pri čemu je suština svakog pogleda praktično ista. Tipična je sve veća aktivnost osobe koja vrši mobing i produbljivanje pasivnosti žrtve [3]. Angelika Kalvas prepoznaje četiri osnovne faze mobinga:

- Prva faza počinje uglavnom sukobom koji je ostao nerešen ne samo na strani osobe koja vrši mobing već i na strani žrtve;
- U drugoj fazi dolazi do produbljivanja i intenziviranja napada; implementacija intrige u ovoj fazi nije neuobičajena. Šikaniranje može da poveže dodatne, ranije neumešane osobe koje razvijaju ogroman pritisak na psihičko stanje žrtve koja postaje tzv. autsajder;

¹др наука безбедности и заштите, Управа полиције, ПУ за град Београд, e-mail: popgoranpopovic@gmail.com

²доц. др наука безбедности и заштите, Факултет безбедности и заштите Бања Лука, e-mail: mladen.dostanic@yahoo.com

³дипломирани правник, Управа градске општине Младеновац, e-mail: stevan.milojkic@gmail.com

- U pretposlednjoj fazi, žrtva mobinga je pod još većim stresom, koji je gotovo nepodnošljiv. Pod uticajem eskalacije situacije postoji prostor za stvaranje grešaka u radu. Tada se žrtva suočava sa stalnim kritikama;
- Poslednju fazu karakteriše rezignacija kada osoba koja trpi mobing odustane i napusti svoje, u najboljem slučaju, odeljenje, a u najgorem, organizaciju [4].

Mobing se uglavnom završava davanjem otkaza od strane žrtve koja napušta organizaciju, jer nema dovoljnu količinu sile i ne želi da ostane na radnom mestu. U najboljem slučaju dolazi do promene radnog mesta u organizaciji. Posledice povezane sa ovom činjenicom ne odnose se samo na entitet, već i na celo poslovanje uopšte. Ove činjenice utiču na društvenu izolaciju, agresiju praćenu fizičkim ili verbalnim zlostavljanjem i povlače niz negativnih, bilo u vidu psihičkih ili fizičkih poteškoća. Diter Zapf ističe posebnu psihosomatsku nelagodnost, depresiju, anksioznost, posttraumatski stresni poremećaj ili čak opsesiju. Ova negativna stanja utiču na celokupno radno okruženje kako bi se podstaklo produbljivanje mobinga [5]. Dakle, to je začarani krug iz kojeg je davanje otkaza često jedini izlaz.

Jedan od najvažnijih faktora koji utiče na ponašanje mobinga na radnom mestu je način upravljanja na radnom mestu. Autoritarni stil upravljanja gde jedan nadređeni ima nekoliko podređenih povećava verovatnoću pojave mobinga na radnom mestu. Mobing jetakođe podstaknut kada se za jednu poziciju prijavi više kandidata. Napor radnika koji pokušavaju da se zaposle izvor je konkurencije i većih tenzija. U ovom slučaju mislimo na nezdravu konkurenciju u nastojanju da se konkurencija ugasi na nefer način. To je slučaj kada konkurencija prelazi granicu prijateljskog ponašanja i napor zaposlenih da dođu do novog posla je kroz emocionalni tretman „svojih neprijatelja”, tzv. ostalih zaposlenih. Žrtve mobinga su često tek diplomci koji nemaju dovoljno radnog iskustva, a ostali zaposleni ih smatraju inferiornim. Napadaju ih jedna ili više osoba. Postoji nekoliko vrsta mobing ponašanja na radnom mestu:

- Ogovaranje – ogovaranje znači da jedna osoba (ili više njih) daje informacije o drugoj osobi sa ciljem da uništi/e njenu reputaciju i da dobije/u bolji položaj. Ljudi koji ogovaraju često kažu da je istina ono što pričaju o drugim ljudima. Pitanje je kako mogu biti tako sigurni;
- Ruganje – meta ismevanja mogu biti frizura, način odevanja, lični karakter i fizički izgled (mucanje, žmurenje, gojaznost, itd.);
- Izolacija saradnika – izolacija saradnika može biti posledica primera klevete i ismevanja, ili rezultat namerne izolacije zaposlenog;
- Zatajivanje važnih informacija – uskraćivanjem važnih informacija za obavljanje funkcije, osoba koja vrši mobing pokušava da veštački stvori stresne situacije. Ljudi koji rade pod stresom češće greše, i donose pogrešne odluke;
- Administrativne i operativne mere – primenjuju se uglavnom od strane nadređenih. Radnik se u kratkim vremenskim razmacima premešta u drugo odeljenje gde obavlja poslove koji ne odgovaraju njegovoj kvalifikaciji. Kao rezultat ovih mera, radnik gubi dodeljeni posao;
- Preopterećenost posla – dodeljivanje nepotrebnih i besmislenih poslova ili zadavanje novih i novih zadataka mimo sposobnosti i veština radnika;
- Preterana kritika – preterana i trajna kritika frustrira osobu koja trpi mobing iona počinje da sumnja u svoje sposobnosti i smanjuje joj se samopouzdanje;
- Seksualno uznemiravanje – mete seksualnog uznemiravanja su uglavnom žene, retko muškarci. Važno je napraviti razliku između izražavanja komplimenata i stvarnog seksualnog uznemiravanja. Ovakvo mobing ponašanje može imati različite oblike, npr. oralno – ogovaranje, seksualne predloge, konativno – milovanje protiv volje druge osobe, u težim slučajevima, nasilno sprovođenje polnog odnosa i sl. [3].

Navedeni tipovi su najčešći oblici mobinga. Fizički napad koji pripada grupi dešava se retko na radnom mestu zbog krivične kazne. Žrtve mobinga obično ne shvataju da se nešto dešava. Neki od njih već dugi niz godina rade bez rešavanja problema. To dovodi ne samo do pogoršanja njihovog radnog učinka, već i njihovog psihičkog i fizičkog zdravlja [6]. Sumiranjem navedenog zaključuje se da mobing predstavlja patološku komunikaciju na radnom mestu. Ovakav vid komunikacije može imati veoma

18. КОНФЕРЕНЦИЈА СА МЕЂУНАРОДНИМ УЧЕШЋЕМ РИЗИК И БЕЗБЕДНОСНИ ИНЖЕЊЕРИНГ

ozbiljne posledice po žrtve mobinga: od prolaznih poremećaja, trajnih poremećaja, pa sve do samoubistava [7].

Veoma je važno da se uverimo da smo zaista žrtva mobinga pre nego što reagujemo i počnemo da rešavamo ovu situaciju sa nadređenima. Iako smatramo da je situacija na radnom mestu neprikladna, to ne znači da smo pod mobingom. Ako, na primer, zaposleni krši interne propise na poslu, normalno je da dolazi do tenzija i da se možda izriču sankcije od strane nadređenih. Osim toga, nisu svaki dan ljudi dobro raspoloženi. Ako kolege s vremena na vreme pokažu neku iritaciju koja je prilično jedinstvena koliko uobičajena, to takođe nije manifestacija mobinga. Iz toga proizilazi da mobing nije sukob, već da sukob koji se ne rešava može rezultirati maltretiranjem [8].

2. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

Predmet istraživanja predstavlja uticaj mobinga na motivaciju i kvalitet izvršenih zadataka pripadnika policije. Cilj istraživanje je utvrđivanje prisutnosti mobinga u policiji i njegovog uticaja na motivaciju i kvalitet izvršenih zadataka pripadnika policije. Metoda na kojoj se bazira ovo istraživanje je metoda ankete. Osim ove metode korišćene su metoda analize i statistička metoda.

Uzorak istraživanja činili su bivši pripadnici policije. Istraživanje je sprovedeno tokom avgusta 2022. godine. Istraživanjem je obuhvaćeno 60 ispitanika, od čega 45 (75%) muškaraca i 15 (25%) žena. Od ukupnog broja, 22 (36,7%) ispitanika su starosne dobi 45 do 55 godina, dok je 38 (63,3%) ispitanika starosne dobi 55 do 60 godina. Među ispitanicima obuhvaćenim istraživanjem, 23 (38,3%) ispitanika imaju srednje obrazovanje, dok je 37 (61,7%) ispitanika fakultetski obrazovano.

Upitnik korišćen za istraživanje obuhvatao je 7 pitanja vezanih za mobing. Rezultati dobijeni istraživanjem prikazani su tekstualno i tabelarno.

3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Prvo pitanje odnosilo se na to da li su ispitanici upoznati sa značenjem mobinga. Tabela 1 prikazuje dobijene rezultate, prema kojim se 49 (81,7%) ispitanika izjasnilo da tačno znaju šta sve spada u mobing, 11 (28,3%) ispitanika da su delimično upoznati sa značenjem pojma, dok nije bilo ispitanika koji nisu znali šta mobing podrazumeva.

Tabela 1 – Upoznatost za značenjem mobinga

Tačno znam šta sve spada u mobing	Delimično sam upoznat/a	Ne znam šta podrazumeva mobing
81,7%	28,3%	0,0%

Drugo pitanje odnosilo se na kakav je bio stav zaposlenih prema mobingu. Tabela 2 prikazuje dobijene rezultate, prema kojim su se 22 (36,7%) ispitanika izjasnila da o tome niko nije govorio, 38 (63,3%) ispitanika da se o tome malo govorilo, dok nije bilo ispitanika koji su se izjasnili da se o tome svakodnevno komentarisalo.

Tabela 2 – Stav zaposlenih prema mobingu

O tome niko nije govorio	O tome se malo govorilo	O tome se svakodnevno komentarisalo
36,7%	63,3%	0,0%

Treće pitanje odnosilo se na to da li su ispitanici bili žrtva mobinga. Tabela 3 prikazuje dobijene rezultate, prema kojim se 55 (91,7%) ispitanika izjasnilo da su bili žrtve mobinga, dok se 5 (8,3%) ispitanika izjasnilo da nisu bili žrtve mobinga.

18. КОНФЕРЕНЦИЈА СА МЕЂУНАРОДНИМ УЧЕШЋЕМ
РИЗИК И БЕЗБЕДНОСНИ ИНЖЕЊЕРИНГ

Tabela 3 – Źrtva mobinga

Da	Ne
91,7%	8,3%

Četvrto pitanje odnosilo se na to o kojoj vrsti mobinga se radilo. Ispitanici koji su pozitivno odgovorili na prethodno pitanje u ovom pitanju su imali mogućnost zaokruživanja većeg broja odgovora. Tabela 4 prikazuje dobijene rezultate, prema kojim se 41 (74,5%) ispitanik izjasnio da je bio izložen verbalnoj pretnji, 1 (1,8%) ispitanik da je bio izložen fizičkom napadu, 8 (14,5%) ispitanika da su bili izloženi širenju neproverenih glasina, 32 (58,2%) ispitanika da su bili izloženi nemogućnosti napredovanja, 39 (70,1%) ispitanika da su ignorisani na poslu od strane rukovodioca, i 27 (49,1%) ispitanika da su raspoređivani na neadekvatno mesto.

Tabela 4 – Vrsta mobinga kojoj su bili izloženi

verbalna pretnja	fizički napad	širenje neproverenih glasina	seksualno zlostavljanje	nemogućnost napredovanja	ignorisanost na poslu od strane rukovodioca (nisam dobijao/la nikakve zadatke da obavljam)	raspoređivanje na neadekvatno mesto
74,5%	1,8%	14,5%	0,0%	58,2%	70,1%	49,1%

Peto pitanje odnosilo se na to šta su ispitanici preduzeli u vezi istoga. Ispitanici koji su pozitivno odgovorili na četvrto pitanje davali su odgovor na ovo pitanje. Tabela 5 prikazuje dobijene podatke, prema kojima se 35 (63,7%) ispitanika izjasnilo da su obavestili nadređenog starešinu, 2 (3,6%) ispitanika da su to rešavali sudskim putem, 15 (27,3%) ispitanika da su promenili radno mesto, dok su 3 (5,4%) ispitanika napustila policiju.

Tabela 5 – Radnja preduzeta u vezi mobinga

Obavestio/la sam nadređenog starešinu	Rešavao/la sam to sudskim putem	Promenio/la sam radno mesto	Napustio/la sam policiju
63,7%	3,6%	27,3%	5,4%

Šesto pitanje odnosilo se na to da li je mobing uticao na radnu sposobnost ispitanika. Ispitanici koji su pozitivno odgovorili na četvrto pitanje davali su odgovor na ovo pitanje i imali su mogućnost zaokruživanja većeg broja odgovora. Tabela 6 prikazuje rezultate dobijene istraživanjem, prema kojim se 13 (23,6%) ispitanika izjasnilo da su razmišljali da napuste službu, 49 (89,1%) ispitanika da su osećali smanjenu radnu efikasnost, 43 (78,2%) ispitanika da su osećali gubljenje motivacije za rad, i 22 (40,0%) ispitanika da su često uzimali bolovanje.

Tabela 6 – Uticaj mobinga na radnu sposobnost

razmišljao/la sam da napustim službu	osećao/la sam smanjenu radnu efikasnost	osećao/la sam gubljenje motivacije za rad	često sam uzimao/la bolovanje
23,6%	89,1%	78,2%	40,0%

Sedmo pitanje odnosilo se na to da li su nadređeni bili svesni negativnih posledica po pojedinca i instituciju. Ispitanici koji su pozitivno odgovorili na četvrto pitanje davali su odgovor na ovo pitanje. Tabela 7 prikazuje dobijene rezultate, prema kojima su se 2 (3,6%) ispitanika izjasnila da je postojala

18. КОНФЕРЕНЦИЈА СА МЕЂУНАРОДНИМ УЧЕШЋЕМ
РИЗИК И БЕЗБЕДНОСНИ ИНЖЕЊЕРИНГ

svesnost nadređenih vezano za negativne posledice po pojedinca i instituciju, 44 (80,0%) ispitanika da ih nisu interesovale posledice i 9 (16,4%) ispitanika da ne znaju.

Tabela 7 – Postojanje svesnosti nadređenih vezano za negativne posledice po pojedinca i instituciju

da	nisu ih interesovale posledice	ne znam
3,6%	80,0%	16,4%

4. ZAKLJUČAK

Sumiranjem rezultata dobijenih istraživanjem moguće je izvesti zaključak da u policiji postoji mobing u određenoj meri i da se svodi na sprečavanje napredovanja u službi, prisutnost verbalnih pretnji, ignorisanost kroz rad. Značajno je naglasiti činjenicu da je mobing najvećim delom prisutan nad policijskim službenicima sa visokom stručnom spremom. Razlog za to najverovatnije leži u postojanju sumnje nadređenog starešine o ugroženosti njegovog radnog mesta, tj. u strahu od gubljenja liderstva u organizacionoj jedinici. Usled specifičnosti posla kojim se ministarstvo bavi, kao i zatvorenosti institucije za javnost, prisutan je strah od prijavljivanja mobinga od strane pojedinaca. Istovremeno, prisutan je strah od javnog iznošenja prisutnosti mobinga koji je najviše izražen od strane nadređenog nad poređenim, s obzirom da će nadređeni imati zaštitu. Reč je o tabu temi u MUP-u Republike Srbije i o tome se u javnosti malo govori. Iz tog razloga je anketa izvršena na bivšim pripadnicima MUP-a koji su slobodno i bez straha kroz ankeru iznosili lična iskustva na temu mobinga.

Među ispitanicima, njih 57 penzionisano je redovnim putem tokom poslednjih 10 godina, dok su 3 ispitanika (2 muškarca i jedna žena) privremeno napustili službu i rade druge poslove. Oni su službu napustili zbog jedne vrste mobinga. Zabrinjavajuća je činjenica da niko ne obraća pažnju na posledice po instituciju i pojedinca, s obzirom da dolazi do: situacija da institucija gubi sposobne pojedince kvalifikovane za policijski posao; otvaranja bolovanja; gubljenja motivacije za rad; gubljenja radne sposobnosti; napuštanja službe; psihičke rastrojenosti; gubljenja sporova MUP-a prilikom nezakonitih postavljanja zaposlenih na niža formacijska mesta na kojima je plata zaposlenih manja u odnosu na predašnje. Sa druge strane postoje situacije u kojima je mobing prisutan na jedan perfidan način, kada nadređeni raspoređuje zaposlenog na radno mesto koje ispunjava uslov za isti čin, istu platu ali nije po rukovodećoj snazi isto, pa ne postoji osnova za tužbu, čime podređeni ostaje oštećen. Na osnovu svega navedenog može se zaključiti da je mobingsvakako tema kojoj je potrebno posveti veću pažnju među pripadnicima policije Republike Srbije, s obzirom da ima veliki uticaj na motivaciju i kvalitet izvršenih zadataka pripadnika policije.

5. LITERATURA

- [1] Lalić, V.; Kešetović, Ž.: *Mobing u međunarodnim odnosima*, Vojno delo, leto 2012, 30–45.
- [2] Duffy, M.; Sperry, L.: *Mobbing*, Oxford University Press, New York, 2012.
- [3] Stale, E.; Hoel, H.; Zapf, D.; Cooper, C., L.: *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*, Taylor & Francis, New York, 2002.
- [4] Kallwass, A.: *Das Burnout-Syndrom*, Kreuz Verlag, Stuttgart, 2007.
- [5] Zapf, D.: Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/bullying at Work, *International Journal of Manpower*, 20(1/2)/1999, 70–85.
- [6] Leymann, H.: Mobbing and Psychological Terror at Workplaces, *Violence and Victims*, 5(2)/1990, 119–126.
- [7] Barović, Lj.: Kvalitetno kadrovanje u službi prevencije mobinga, *Vojno delo*, 63(3)/2011, 364–379.
- [8] Hansen, A.; Høgh, A.; Persson, R.; Karlson, B.; Garde, A.; Orbaek, P.: Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response, *Journal of Psychosomatic Research*, 60(1)/2006, 63–72.