

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO**

DIPLOMSKA NALOGA

PSIHIČNO NASILJE NA DELOVNEM MESTU

MENTORICA: DR. MOJCA UREK

LJUBLJANA, MAJ 2008

ALENKA KEKEC GALIČ

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Alenka Kekec Galič

Naslov naloge: Psihično nasilje na delovnem mestu

Kraj: Ljubljana

Leto: 2008

Število strani: 71

Število prilog: 1

Mentorica: dr. Mojca Urek

Deskriptorji: nasilje, psihično nasilje na delovnem mestu, mobbing, šikaniranje, konflikt, žrtev, napadalec, nezaželeno vedenje, psihosomatske težave, delovno okolje, delovna klima.

Povzetek: V zadnjih desetih letih so bile na vseh področjih dela, javne uprave in vseh drugih javnih služb izpeljane številne spremembe in uvedene številne novosti. Spremembe terjajo od zaposlenih permanentno in dodatno izobraževanje. V današnjem globaliziranem svetu v katerem vlada logika kapitala, vedno večja tekmovalnost in konkurenčnost, pa postaja v delovnih sredinah vedno večji problem nasilja v vseh svojih pojavnih oblikah. Diplomaska naloga se osredotoča na psihično nasilje na delovnem mestu, ki postaja tudi v naši državi pomemben element razprav in raziskav, saj tovrstno nasilje povzroča nemalo škode zaposlenim, organizacijam in celotni družbi. Namen diplomskega dela je opozoriti na resnost problema, zaposlene seznaniti s pojavom psihičnega nasilja, njegovih posledic ter možnosti za preprečevanje takšnega vedenja. V tej nalogi je izvedena anketa o prisotnosti psihičnega nasilja na delovnem mestu v eni izmed manjših lokalnih skupnosti v Sloveniji. Na željo zaposlenih ne navajam naziva delovne organizacije.

PREDGOVOR
KAZALO

1. UVOD	5
1.1 Definicija nasilja	6
2. PSIHIČNO NASILJE NA DELOVNEM MESTU	7
2.1. Vrste mobbinga	13
2.2. Razvojne stopnje mobbinga	15
2.2.1. Konflikt	16
2.2.2. Psihoteror	17
2.2.3. Prvi disciplinski ukrepi	18
2.2.4. Prekinitev delovnega razmerja	18
2.3. Vzroki mobbinga	19
2.3.1. Organizacija dela	20
2.3.2. Način vodenja	21
2.3.3. Socialni položaj	21
2.4. Značilnost organizacij z visoko verjetnostjo mobbinga	22
2.4.1. Značilnost odnosa napadalec – žrtev	23
2.5. Posledice mobbinga	24
2.5.1. Posledice mobbinga za posameznika	24
2.5.2. Ekonomske posledice	24
2.5.3. Psihične in zdravstvene posledice	25
2.5.4. Socialne posledice	26
2.5.5. Posledice mobbinga za sodelavce	26
2.5.6. Posledice mobbinga za organizacijo	26
2.5.7. Posledice mobbinga za celotno družbo	27
2.6. Preventivno delovanje	27
3. ZAKONODAJA NA PODROČJU MOBBINGA	28
3.1. Slovenska zakonodaja s področja zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu	32
4. DRUŽBENO ZAVEDANJE	36
5. UKREPI ZA PREPREČEVANJE MOBBINGA NA DELOVNEM MESTU	38
5.1. Kaj lahko naredijo žrtve	39
6. RAZISKAVA O PRISOTNOSTI PSIHIČNEGA NASILJA NA DEL. MESTU	40
6.1. Cilji raziskave	40
6.2. Postavitev hipotez	40
7. METODOLOGIJA	41
7.1. Vrsta raziskave	41
7.2. Merski instrument	41
7.3. Populacija	41
7.4. Zbiranje podatkov	41
7.5. Obdelava podatkov	42
8. REZULTATI IN INTERPRETACIJA	42
9. PREVERJANJE HIPOTEZ	55
10. RAZPRAVA	57
11. SKLEPI IN PREDLOGI	60
12. ZAKLJUČEK	62
13. LITERATURA	64
14. VIRI	65
15. PRILOGA	67

IZJAVA O AVTORSTVU.....	71
-------------------------	----

SEZNAM TABEL

Tabela 1: Vrste mobbinga.....	13
Tabela 2: Stopnje tveganja za pojav post travmatske stresne motnje.....	25
Tabela 3: Žrtve mobbinga v posameznih državah EU	31
Tabela 8/1: Starostna struktura zaposlenih.....	43
Tabela 8/2: Izobrazbena struktura zaposlenih.....	44
Tabela 8/3: Negativna dejanja.....	45
Tabela 8/4: Zadovoljstvo z delom, ki ga opravljate.....	46
Tabela 8/5: Zadovoljstvo s splošno klimo.....	47
Tabela 8/6: Doživljanje psihičnega nasilja na delovnem mestu.....	48
Tabela 8/7: Manifestacija psihičnega nasilja na delovnem mestu.....	50
Tabela 8/8: Menjava delovnega mesta.....	53
Tabela 8/9: Zavedanje pojava psihičnega nasilja	53
Tabela 8/10: Vzroki za izvajanje psihičnega nasilja na delovnem mestu.....	54

SEZNAM GRAFOV

Grafični prikaz nasilja na delovnem mestu.....	8
Graf 1: Dejavniki mobbinga.....	20
Graf 2: Prisotnost mobbinga v nekaterih članicah EU v letu 2007.....	32
Graf 3: Oblike nasilja na delovnem mestu.....	37
Graf 8/1: Spol zaposlenih.....	42
Graf 8/2: Starostna struktura zaposlenih.....	43
Graf 8/3: Izobrazbena struktura zaposlenih.....	44
Graf 8/4: Zaposlitev.....	44
Graf 8/5: Negativna dejanja.....	45
Graf 8/6: Zadovoljstvo z delom, ki ga opravljate.....	46
Graf 8/7: Zadovoljstvo s splošno klimo.....	47
Graf 8/8: Doživljanje psihičnega nasilja na delovnem mestu.....	48
Graf 8/9: Oseba, ki je povzročitelj psihičnega nasilja.....	48
Graf 8/10: Storilec psihičnega nasilja.....	49
Graf 8/11: Manifestacija psihičnega nasilja.....	50
Graf 8/12: Posledice psihičnega nasilja.....	50
Graf 8/13: Zaupanje svojih težav.....	51
Graf 8/14: Nudenje opore.....	51
Graf 8/15: Dejanja za zmanjševanje posledic psihičnega nasilja.....	52
Graf 8/16: Menjava delovnega mesta.....	52
Graf 8/17: Zavedanje pojava mobbinga pred vstopom v delovno razmerje.....	53
Graf 8/18: Vzroki za izvajanje psihičnega nasilja.....	54

PREDGOVOR

Kvaliteta življenja, ki ji danes pripisujemo vse večji pomen, je v veliki meri odvisna tudi od kvalitete delovnega okolja. Vse hitrejši razvoj poleg dobička, uspeha in materialnega ugodja prinaša tudi negativne posledice, saj vedno težje usklajujemo hitri način življenja in dela z našimi psihičnimi sposobnostmi. Zaradi hitrega tempa, ki ga narekuje življenje v današnji nenehno se spreminjajoči tehnološki dobi, je človek bolj kot kdajkoli prej podvržen velikim pritiskom.

Stres na delovnem mestu postaja stalnica sodobnega človeka. Je sestavni del naših odnosov z nenehno spreminjajočim se okoljem, ki se mu moramo prilagajati.

Nove oblike fleksibilnega zaposlovanja, izpostavljenost fizičnim in psihičnim obremenitvam ter povečana intenzivnost dela, so temeljni vzroki zdravstvenih problemov današnjih delavcev.

Delo vpliva na zdravje, tako pozitivno kot negativno. Človeku daje cilj in smisel. Poleg tega, nam delo daje identiteto, samospoštovanje, socialno podporo in materialne nagrade. Do tega pride, če so delovne zahteve optimalne, in če imajo delavci primerno stopnjo avtonomnosti ter, če je delovna klima v organizaciji spodbudna, prijateljska in podporna. Če je tako, potem je delo najbolj pomemben dejavnik, ki omogoča zdravje in blaginjo posameznika.

Kot se spreminja družba in način življenja, se spreminjajo tudi pravila skupnega bivanja. Kvaliteto življenja in odnosov navadno povezujemo s tem, kako v skupnosti lahko uresničujemo svoje potenciale, živimo polno življenje v stiku z drugimi.

O dobrih medčloveških odnosih lahko govorimo le, kadar vsi vključeni spoštujemo človekove pravice drugih, kot so to določene tudi z različnimi zakoni in mednarodnimi konvencijami. Drugi nič manj pomemben pogoj pa je spoštovanje osebnih mej posameznikov in posameznic, ki niso zapisane v splošnih aktih, ampak smo jih dolžni spoštovati, ko nas posameznik na njih opozori. Pravice in meje se končajo tam, kjer se začnejo pravice drugih. Vsak človek ima pravico živeti varno, brez nasilja. Prav tako ima vsak človek pravico v

okviru družbeno sprejemljivih vedenj, s pomočjo nenasilne komunikacije in pravnih sredstev ščititi svoje osebne meje in svoje interese.

V današnjem globaliziranem svetu v katerem vlada logika kapitala, vedno večja tekmovalnost in konkurenčnost, pa postaja pereč problem nasilja v organizacijah, kateremu so izpostavljeni zaposleni. Odnosi se zaostrejejo, stres narašča, nasilje na delovnem mestu, kot pomemben vir stresa, pa povečuje. Izkazalo se je, da je psihično nasilje na delovnem mestu, pogosto imenovano mobbing, in ne fizično, tisto, ki danes predstavlja zaposlenim največjo grožnjo. Diplomski naloge se osredotoča prav na ta vidik nasilja, ki postaja zadnja leta tudi pri nas pomemben element raziskav in razprav, saj povzroča veliko škodo zaposlenim, sami organizaciji in celotni družbi.

Namen diplomskega dela je opozoriti na resnost problema, seznaniti zaposlene in organizacije s tem pojavom ter jih seznaniti s posledicami psihičnega nasilja na delovnem mestu.

1. UVOD

Nasilje vedno izhaja iz neravnovesja moči med dvema oseba oziroma skupinama ljudi. Povzročitelj s psihičnim, spolnim, fizičnim, ekonomskim in drugimi oblikami nasilja posega v osebno integriteto žrtve in omejuje njen človeški potencial. Nasilje razumemo kot vsako obliko vedenja, ki jo oseba izvede z namenom, da bi si drugo osebo ali skupino podredila oziroma si nad njo pridobila, povečala ali ohranila moč. O zlorabi moči govorimo, ko ima ena skupina oziroma posameznik že v osnovi več moči nad drugo skupino zaradi družbenega položaja, starosti, nacionalnosti, fizičnih ali umskih sposobnosti in to moč izkorišča v škodo druge osebe.

Vsaka zloraba moči je nasilje.

Nasilje ni nikomur neznano in tuje. Vsi smo ga že kdaj doživeli in vsi smo ga že kdaj povzročili. Za vsako svoje vedenje in tudi nasilje, ki ga povzročimo, smo odgovorni sami. Nevarno je, če nasilja ne prepoznamo, če ga opravičujemo, minimaliziramo, predvsem pa je nevarno, če se ne odločimo, da bomo spremenili svoje vedenje ali ukrepali proti nasilju. V naši civilizaciji nasilje narašča. Socialni problemi povzročajo takšno družbeno ozračje, v katerem je prisotna vseobsegajoča prevlada nasilnega vedenja. Omenjeni dejavniki vplivajo na to, da je moč ljudi neenakomerno porazdeljena. In značilno za neenakomerno porazdeljeno moč je, da postanejo ljudje nasilni v odnosih. Potreba po moči je lastna vsem ljudem, zato smo vsi ljudje potencialni povzročitelji nasilja.

Če nasilja ne zaznavamo, če se nanj ne odzivamo in ničesar ne ukrenemo, da bi ga preprečili ali zmanjšali, se le-to lahko začne pojavljati vedno pogosteje in v vedno hujših oblikah, med drugim tudi na delovnih mestih.

Delati v okolju, ki predstavlja precejšnje tveganje za osebno varnost, vedeti za sodelavce, ki so bili žrtve nasilnega dejanja ali celo biti žrtev nasilnega vedenja sodelavcev, bližnjih ali kogar koli drugega, torej tistih, ki s katerimi živiš in delaš, vse to škodljivo vpliva na psihično, telesno varnost in zdravje.

Nasilje človeka za vedno spremeni. Vpliva lahko na opravljanje vsakodnevnih delovnih obveznosti. Tako s stališča kvalitete dela, problemov v medosebnih odnosih, odnosa do dela. Posledice so lahko sprememba vedenja, izogibanje stikov z drugimi, zmanjšana delovna

prizadevnost in učinkovitost, manjša pripadnost delodajalcu, pogostejša odsotnost z dela. Vse to vpliva na odnose s sodelavci in družinskimi člani in prijatelji.

Pomembno je, da se zavedamo, da karkoli žrtev doživlja kot nasilje, je nasilje. Kajti nasilno vedenje je vsako vedenje, verbalno ali fizično, ki povzroči fizično ali psihično škodo.

Ob pojavih nasilja se lahko odzovemo, tako da nasilje (Zabukovec, 1999:114):

- ignoriramo (pretvarjamo se, da nismo nič opazili ali ocenili kot nasilje),
- toleriramo (nasilje opravičimo ali vsaj sprejmemo brez odklanjanja),
- načelno obsodimo (sami pri sebi ali mnenje povemo tudi drugim),
- preganjamo (sami na neformalen način, od organov pregona pa zahtevamo formalen pregon).

Kadar nasilje ignoriramo ali toleriramo se pojavnost nasilja večja oz. ostaja ista. S tem ne pripomoremo k zmanjševanju. Povzročitelji nasilja na ta način dobivajo sporočilo, da so njihova dejanja razumljiva in opravičljiva, na drugi strani pa žrtve dobivajo sporočilo, da na pomoč družbe ne morejo računati, včasih celo, da so za nasilje odgovorne in krive same. Nasilneži zato z nasiljem ne prenehajo, žrtve pa se poskušajo prilagoditi, spremeniti.

1.1. DEFINICIJA NASILJA

Nasilje je nespoštovanje meja (prostora psihološke, čustvene, fizične, duhovne nedotakljivosti) druge osebe.

Poimenovanje in opredeljevanje nasilja nikakor ni naravno, ampak je družbeno in kulturno »dejstvo«. Dogaja se v simboličnih interakcijah (ideološko pogojenih procesih komuniciranja), kjer ima ključno vlogo zorni kot osebe, ki nekaj opiše kot primer nasilja. (Kanduč, Korošec, Bošnjak, 1998:25)

Nasilno vedenje na delovnem mestu lahko definiramo kot vsako dejanje, bodisi besedno ali telesno nasilje, ki zaposlenemu povzroči fizično ali psihično škodo. Nasilno vedenje je vsak dogodek, kjer zaposlenega kdor koli nadleguje, mu grozi ali ga telesno napade v okoliščinah, ki nastajajo v procesu dela. Vključitev netelesnega nasilnega vedenja v definicijo temelji na

spoznanju, da imajo lahko besedne zlorabe in grožnje za žrtve škodljive ali boleče posledice, ki so lahko prav tako resne kot telesne posledice. Razlike so seveda pogosto odvisne od ocenjevalca, vendar pa se besedno nasilje lahko stopnjuje in dolgotrajna izpostavljenost grožnjam lahko resno vpliva na moralo in učinkovitost zaposlenih. V bistvu velja, da karkoli žrtev doživi kot nasilje, je nasilje (Možina, 2002 , Keršič, Šinko, 2003: 11) .

Nasilno vedenje delimo na več vrst:

- fizično ali telesno nasilje – vključuje pretepanje, klofutanje, porivanje, brcanje, davljenje, zvijanje rok, poškodovanje z različnimi predmeti, udarjanje s pestmi,
- verbalno nasilje – vključuje kričanje, preklinjanje, izsiljevanje, grožnje,
- spolno nasilje – največkrat pomeni prisilo, da žrtev sodeluje v spolnih aktivnostih, ki so zanjo neprijetne ali ponižujoče.

2. PSIHIČNO NASILJE NA DELOVNEM MESTU ALI MOBBING

Raziskave iz zadnjih dvajsetih oziroma tridesetih let kažejo, da so zlorabe vseprisotne tudi na delovnih mestih. Pravzaprav kažejo, da je takega čedalje več, ugotavljamo pa tudi, da nekatere oblike vedenja, ki so jih zaposleni včasih dopuščali, danes dojemajo kot nezaželene. Pomembno je vedeti, da so raziskovalci dokazali, da deviantno vedenje zaposlenih negativno vpliva tako na zaposlene kot na organizacijsko uspešnost in učinkovitost. S tem pa sta nasilje in agresivno vedenje zaposlenih postali družbeni problem.

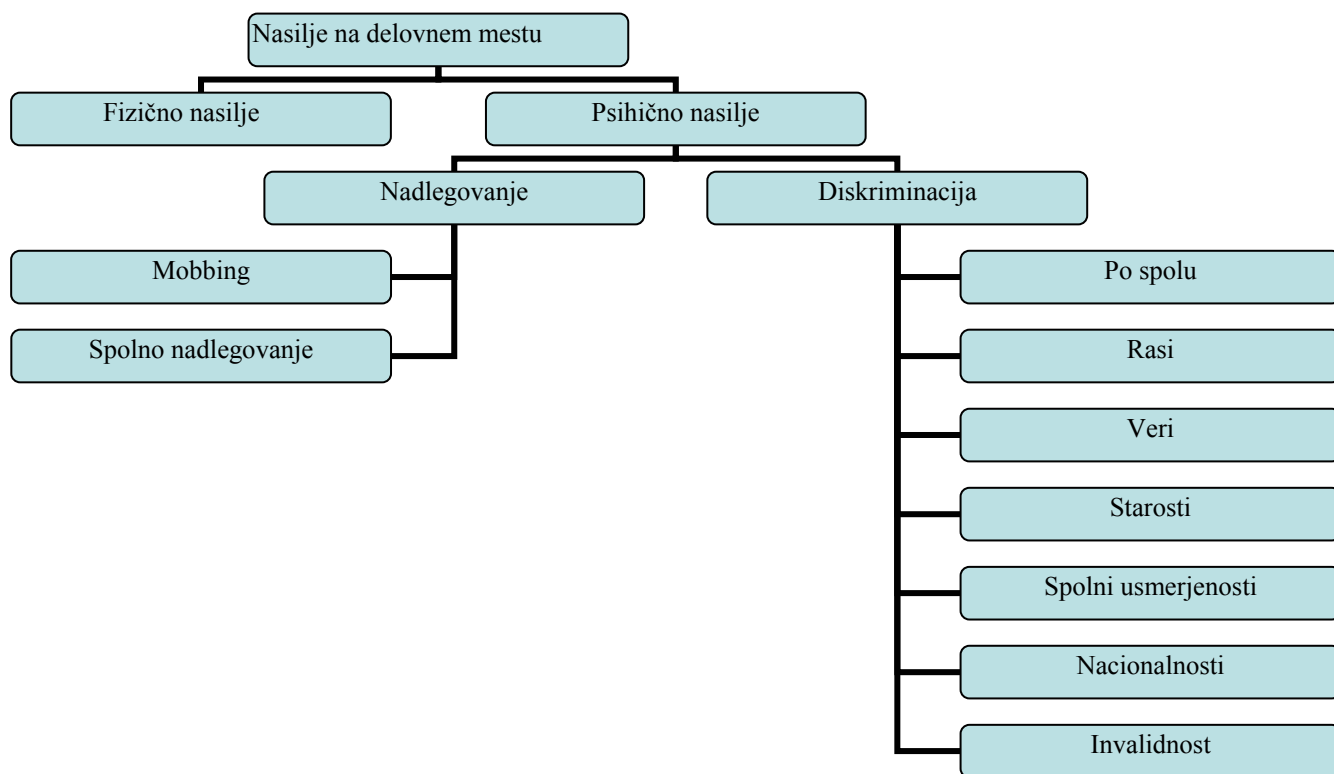
Nasilje na delovnem mestu se lahko kaže v različnih oblikah in sicer fizični ali verbalni napad, mobbing, spolno nadlegovanje ali diskriminacija na podlagi spola, vere, rase itd.

V literaturi lahko zasledimo tudi pojma »zunanje« in »notranje« nasilje na delovnem mestu. Prvi zajema žalitve, grožnje, fizično in psihično nasilje s strani ljudi izven organizacije nad zaposlenimi , kar ogroža njihovo varnost, zdravje in dobro počutje. Prihaja torej iz zunanjega okolja. Nasilje pa lahko izvajajo tudi sodelavci, nadrejeni in drugi, s katerimi ima posameznik stik pri svojem delu in ki so del same organizacije. V tem primeru gre za oblike nasilja, ki ga imenujemo »notranje« nasilje na delovnem mestu (Nasilje na delovnem mestu, 2000).

Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer ločuje dve osnovni obliki psihičnega nasilja na delovnem mestu, kar prikazujem z grafičnim prikazom 1. Lahko se pojavlja v obliki nadlegovanja ali diskriminacije. V prvem primeru govorimo o mobbingu in

spolnem nadlegovanju, diskriminacijo pa se lahko izvaja na podlagi spola, vere, rase, starosti, spolne usmerjenosti, nacionalnosti, delovne nezmožnosti ipd. (Ustrahovanje na delovnem mestu, 2006).

Grafični prikaz 1



Vir: Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu

Največji zaviralec uspešnega dela je proces, ki se mu ne more izogniti nobeno okolje in vedno bolj zajema vsa področja, na katerih se srečujemo z ljudmi, je psihično nasilje na delovnem mestu.

Pojav, ki prizadene vse več delavcev v različnih kulturah poimenujemo z različnimi izrazi (mobbing, bullying, teroriziranje, viktimiziranje, trpinčenje, šikaniranje), za vsemi pa se skriva podoben pomen: sistematično slabo ravnanje s podrejenimi, sodelavci ali nadrejenimi, ki lahko, če se ponavlja ali poteka kontinuirano, povzroči žrtvam resne socialne, psihične in telesne zdravstvene težave.

Mobbing ni nekaj novega, vendar se je v zadnjih letih zelo razširil v delovnih sredinah in zato postal aktualna tema vsakdanjega življenja. Z mobbingom se srečujejo otroci v šolah in odrasli na delovnem mestu. Mobbing je povezan z usodo posameznikov, pa vendar ni usoda posameznikov, temveč se zrcali v vsakodnevnem življenju in delu. To dokazujejo številne mednarodne študije, saj številni zaposleni delajo v nemogočih razmerah (Mlinarič, 2004:31-33).

Je mobbing »kuga sodobnega časa«? Kaj je pravzaprav mobbing?

Prvi je mobbing definirala švedski raziskovalec nemškega rodu Heinz Leymann: »Mobbing v delovnem okolju vključuje sovražno in neetično komunikacijo enega ali več posameznikov, sistematično in najpogosteje usmerjeno proti enemu posamezniku, ki je zaradi mobbinga porinjen v položaj nemoči, kjer nima zaščite in kjer tudi ostaja zaradi kontinuiranih dejanj mobbinga. Ta dejanja se pojavljajo zelo pogosto, najmanj enkrat tedensko in v daljšem časovnem obdobju, najmanj šest mesecev«.

Mobbing, ki ga lahko označujemo kot posebno obliko šikane, obravnavamo kot čustveno nasilje na delovnem mestu, do katerega pride ne samo s psihičnim ampak tudi s fizičnim posegom. V strokovni literaturi in pri ustanovah, ki se s tem pojavom ukvarjajo, najdemo za mobbing tudi druge izraze. Ti se sicer vsebinsko vedno ne pokrivajo, pomenijo pa lahko teroriziranje na delovnem mestu (tuja literatura problem obravnava kot bullying or psychological terror at workplace), sovražno obnašanje na delu (v tuji literaturi hostile behaviors at work), čustvena poškodba na delovnem mestu (največkrat poimenovane kot workplace trauma) oziroma psihološko agresivnost in čustveno nasilje (psychological aggressions and emotional violence). V vseh primerih pa gre za dejanja oziroma dogajanja, s katerimi se pri večini prizadetih povzročajo čustvene poškodbe, ki vplivajo na duševno zdravje delavce (Cvetko, 2003:895).

Kostelić-Martić (2007: 27) kot najpogostejšo definicijo mobbinga navaja francoski zakon o mobbingu oziroma zakon družbene modernizacije, št. 2002-73 z dne 17.1.2002, ki pravi, da je mobbing psihično maltretiranje, ki se ponavlja v obliki dejanj, katerih cilj ali posledica je poslabšanje posameznikovih delovnih razmer, ki lahko povzročijo napad na človekove

pravice in človeško dostojanstvo, škodijo telesnemu ali duševnemu zdravju ali kompromitirajo poklicno prihodnost žrtve.

Inšpektorat republike Slovenije za delo opredeljuje mobbing kot skupek ravnanj delodajalca, predstavnikov delodajalca ali sodelavcev, ki določenega delavca postavljajo v primerjavi s sodelavci v slabši položaj, prizadenejo njegovo dostojanstvo in osebnost (običajno tudi zasebnost).

Mobbing torej povezuje predvsem z nezmožnostjo delodajalca, da zagotavlja takšno delovno okolje, v katerem delavec ali delavci niso izpostavljeni neželenemu ravnanju, ki ustvarja zastrašujoče, sovražne ali ponižujoče delovne odnose in okolje.

Kot je razvidno, do danes enotne definicije mobbinga še ni, vendar se različni raziskovalci strinjajo, da gre pri tem za sistematično in dalj časa trajajoče izvajanje psihičnega nasilja nad posameznikom ali skupino zaposlenih, z namenom namerno škodovati žrtvi, ji povzročiti čustvene poškodbe, ki slabšajo njegovo duševno in fizično zdravje. Pri tem je osnovni cilj mobbinga znebiti se zaposlenega, ki za napadalca predstavlja nezaželeno osebo v podjetju.

Poleg izraza mobbing se pojavljajo tudi drugi izrazi, kot so ustrahovanje, nadlegovanje, psihični teror, sovražno vedenje na delovnem mestu, teroriziranje, viktimiziranje, psihična zloraba, šikaniranje itd.

Leymann je na podlagi svojih raziskav opredelil 45 različnih dejanj mobbinga, ki jih je razvrstil v 5 skupin glede na to, kakšne so njihove posledice oziroma namen (Kostelić-Martić, 2007:27):

- napadi na možnost izražanja in komuniciranja zaposlenega,
- napadi na možnost vzdrževanja socialnih stikov zaposlenega,
- napadi na osebni ugled zaposlenega,
- napadi na kakovost dela zaposlenega,
- napadi na zdravje zaposlenega.

Med napade na *možnost izražanja in komuniciranja* uvrščamo tiste napade oz. sovražna dejanja, ki posamezniku omejujejo ali celo onemogočajo normalno komuniciranje z drugimi ljudmi na delovnem mestu in ogrožajo njegovo svobodno voljo izražanja. Primeri takšnih napadov so naslednji (Leymann, 1996):

- napadalec se izogiba neposrednim kontaktom s posameznikom,
- napadalec posamezniku jemlje besedo, ga stalno prekinja in mu s tem onemogoča izraziti svoje mnenje ali posredovati dodatno pojasnilo,
- napadalec posameznika sploh ne pusti do besede, ga ignorira, ko ta dvigne roko ali kako drugače pokaže, da želi spregovoriti,
- verbalne ali pisne grožnje,
- zmerjanje in kričanje na zaposlenega.

Z napadi na možnost *vzdrževanja socialnih stikov* se lahko na različne načine zmanjša možnost vzdrževanje stikov in odnosov z drugimi zaposlenimi. Človek pa je socialno bitje, zato so tudi kontakti z ljudmi, ki delajo v istem okolju ter občutek pripadnosti neki socialni skupini, ena od njegovih osnovnih potreb. Tako razumemo, zakaj imajo lahko dejanja, ki preprečujejo takšne stike, resne posledice, ki se na dolgi rok kažejo tudi v poslabšanem duševnem zdravju posameznika. Napadi lahko vključujejo naslednje (Leymann: 1996).

- napadalec se ne želi pogovarjati z zaposlenim in tudi drugim sodelavcem prepove komuniciranje z njim,
- premestitev delovnega mesta na prostor, kjer zaposleni delavec nima stikov z ostalimi sodelavci,
- izključitev posameznika iz sestankov in družabnih dogodkov v podjetju,
- sodelavci se vedejo, kot da zaposleni ne obstaja in ga ignorirajo.

Namen napadov na *osebni ugled* je zmanjšati ali celo uničiti osebni oziroma socialni ugled žrtve, jo diskreditirati. Takšna dejanja lahko resno škodujejo posameznikovi samopodobi, njegovemu splošnemu psihičnemu in fizičnemu počutju ter pusti posledice tudi na področju njegovega socialnega in zasebnega življenja. Med takšne agresivne napade lahko uvrstimo (Leymann, 1996):

- širjenje govoric in laži o posamezniku,
- podtikanje dejanj, za katera zaposleni ni kriv,
- dodeljevanje poniževalnih nalog,
- poniževanje posameznika s tem, da se ga zmerja, da je nesposoben,
- žrtev se žali in sramoti,
- zasmehovanje glede govornih, telesnih ali značajskih lastnosti,

- napadi na rasno, versko ali politično prepričanje posameznika.

Napadi na *kakovost dela* so dejanja, s katerimi se zmanjšuje kvaliteto dela zaposlenega. To pomeni, da je ovirano, ali celo onemogočeno kakovostno opravljanje njegovega dela. Posledice tega so napake pri delu, neopravljene ali nepopolno opravljene delovne naloge, zamude rokov ipd. S tem se poslabšajo posameznikova delovna storilnost, uspešnost in učinkovitost pri delu. To pa je navsezadnje tudi cilj napadalca, ki na tak način dobi dober razlog oziroma izgovor, da se zaposlenega znebi. Napadi na kakovost dela lahko nastopijo v naslednjih oblikah (Leymann, 1996):

- posamezniku se ne dodeljuje delovnih nalog ali pa so le-te nepomembne in pod nivojem njegove klasifikacije,
- dodeljevanje prezahtevnih nalog, ki jih zaposleni ne more izvršiti, saj nima ustreznega znanja in usposobljenosti,
- oviranje pri izvrševanju nalog s trem, da se ne posreduje sredstev in informacij, si so bistvene za njeno izvršitev,
- drugim zaposlenim je dodeljeno bistveno več nalog,
- posamezniku se dodeli nerazumno velika količina dela z namenom, da ga le-ta ne bo uspel opraviti v dogovorjenem roku,
- nizke ocene in kazni za opravljeno delo,
- nenehno kritiziranje dela zaposlenega,
- stalno spreminjanje delovnih nalog,
- prevelik nadzor nad opravljanjem delovnih nalog.

Nekateri napadalci se poslužujejo tudi takšnih nasilnih dejanj, ki neposredno ogrožajo ali uničujejo fizično *zdravje* ljudi, kaj je tudi njihov osnovni namen. Med napade na zdravje uvrščamo naslednja dejanja (Leyman, 1996):

- zaposlenemu se dodelijo naloge, ki ogrožajo njegovo zdravje,
- grožnje s fizičnim nasiljem,
- fizični napadi na posameznika,
- spolno nadlegovanje,
- zaposlenemu se ne prizna letnega dopusta in prostih dni,
- nadlegovanje po telefonu.

Vedno bolj pogosto se govori tudi o pojavu imenovanem e-mobbing. Gre za novo obliko psihičnega nasilja na delovnem mestu, ki se pojavlja v novejšem času ob velikem razvoju in razmahu računalniške in informacijske tehnologije. Gre predvsem za dejanja nasilja, ki so povezana z računalniškimi programi in sistemi podjetja.

- vdiranje v sisteme,
- vdiranje v računalnike en elektronske dokumente zaposlenih,
- branje elektronske pošte zaposlenih,
- omejevanje spletnih vsebin elektronske pošte,
- kopiranje datotek,
- nadzorovanje zaposlenih v smislu, katere spletne strani prebirajo,
- spremembe kod.

2.1. VRSTE MOBBINGA

Glede na to, kdo izvaja mobbing in kdo je žrtev, ločimo dve vrsti mobbinga. V tabeli 1 je prikazana razdelitev na horizontalni ali vodoravni in vertikalni ali navpični mobbing. Znotraj slednjega se pojavljata še strateški mobbing in »staffing« (Kostelić-Martić, 2007:27-28).

Tabela 1

VRSTE MOBBINGA		
VODORAVNI	NAVPIČNI	
Zaposleni na isti hierarhični ravni.	Zaposleni na različnih hierarhičnih ravneh.	
	STRATEŠKI MOBBING	STAFFING
	Nadrejeni → Podrejeni	Podrejeni → Nadrejeni

Vir: Kostelić-Martić, 2007, 27-28.

O vodoravnem (horizontalnem) mobbingu govorimo, kadar gre za mobbing med zaposlenimi, ki so v hierarhični organizaciji na enakem položaju. Občutek ogroženosti, ljubosumje ali zavist lahko spodbudijo željo, da bi se znebili kakega kolega, posebno če tisti, ki izvaja mobbing, misli, da bo to pripomoglo k njegovemu napredovanju v karieri. Tu gre lahko za primere, ko se zaposleni z raznimi dejanji mobbinga skuša znebiti drugega zaposlenega, torej sodelavca, ki mu je glede na položaj v podjetju enakopraven. Napadalec se namreč počuti ogroženega s strani posameznika, ki je verjetno bolj uspešen kot on. Meni, da ga le-ta poklicno ovira oziroma ogroža njegovo napredovanje in razvoj kariere v organizaciji. Zato je neprivoščljiv in ljubosumen na kakršna koli dejanja in uspehe sodelavca, nad katerim nato izvaja psihično nasilje (Kostelić-Martić, 2007: 27-28).

V drugih primerih vodoravnega mobbinga skupina zaposlenih v podjetju izvaja nasilje nad enim izmed članov te skupine, ki ga izberejo kot »žrtevno jagnje«. Razlogi za mobbing so podobni kot v zgornjem primeru, torej z nasilnimi dejanji želijo uničiti žrtev, saj se počutijo ogrožene, navdaja jih zavist in nevoščljivost. S tem, ko ponižujejo, žalijo ali kako drugače psihično nadlegujejo posameznika, pravzaprav povečujejo sami sebe in izživijo lastne frustracije ter si skušajo dokazati, da so močnejši in sposobnejši od njega.

Poznamo tri vrste mobbinga med sodelavci, in sicer posameznik proti posamezniku, skupina proti skupini in skupina proti posamezniku. Raziskave, narejene do sedaj, so pokazale, da so najpogostejši primeri, da se žrtev mobbinga spopada z večjim številom napadalcev.

O navpičnem (vertikalnem) mobbingu govorimo, kadar se psihično nasilje dogaja med nadrejenim/i in podrejenim ali skupino podrejenih. Torej gre za nasilna dejanja, ki se vršijo med zaposlenimi na različnih hierarhičnih ravneh (Kostelić-Martić, 2007: 27-28). Pri tem ima vlogo napadalca in vlogo žrtve enkrat en, drugič pa drugi. To pomeni, da mobbing lahko izvaja nadrejeni, žrtev pa je v tem primeru podrejeni ali skupina podrejenih. Takrat govorimo o strateškem mobbingu. Možna pa je tudi obratna situacija, in sicer, da je skupina podrejenih tiste, ki vrši psihično nasilje nad nadrejenim, ki je v tem primeru žrtev mobbinga. Takšno vrsto nasilja na delovnem mestu imenujemo »staffing« .

Pri strateškem mobbingu gre za to, da nadrejeni skuša odstaviti nekoga na nižjem delovnem mestu. Slednji lahko zanj predstavlja presežek, kot posledica reorganizacije podjetja,

prevzema ali združitve podjetij, lahko se zgodi, da se enostavno ne more prilagoditi ne spremembe, ki so bile izvedene v podjetju in se ne more vključiti v novo okolje. Kot tak je zaposleni seveda nezaželen, zato se s sistematičnim izvajanjem psihičnega nasilja nad njim želi doseči njegovo odpoved. Pri tem se nadrejeni načrtno poslužuje nasilnih dejanj, podrejenega žali in ponižuje, in se ga na tak način želi znebiti (Kostelić-Martić, 2007:27-28).

Za razliko od strateškega mobbinga, kjer je napadalec nadrejeni in žrtev mobbinga podrejeni, poznamo tudi obratno situacijo, pri čemer gre prav tako za navpični mobbing. V takšnem primeru so akterji nasilnih dejanj podrejeni, žrtev pa je nadrejeni. Nekateri to vrsto mobbinga imenujejo »staffing« (Bakovnik, 2006:4). Zanj slovenskega prevoda še ni. Takšni primeri so sicer redki, saj predstavljajo le majhen delež vertikalnega mobbinga, vendar se pojavljajo, predvsem v tistih primerih, ko se zaposleni želijo znebiti svojega nadrejenega.

Na podlagi raziskav so strokovnjaki prišli do nekaterih ugotovitev glede tega, kdo je najpogostejše pobudnik mobbinga. To so največkrat sodelavci (44%), nekoliko manj pogosto so to nadrejeni (37%), sledijo sodelavci in podrejeni skupaj (10%), najmanjši delež (9%) pa pripada podrejenim. Vendar pa praktiki, ki delujejo na področju mobbinga, ocenjujejo in opozarjajo, da nadrejeni, kot pobudniki mobbinga, zavzemajo bistveno večji delež, kar 70%. Nadrejeni se namreč pogosto poslužujejo mobbinga kot sredstva, da se znebijo zaposlenega, ki je v njihovih očeh nezaželen in predstavlja presežno delovno silo. S psihičnim nasiljem na delovnem mestu se skuša doseči njihovo odpoved in s tem zmanjšati stroške podjetja (Tkalec, 2006:9).

2.2. RAZVOJNE STOPNJE MOBBINGA

Vsak proces mobbinga se začne s konfliktom, ni pa nujo, da se bo vsak konflikt razvil v mobbing. Konflikt se lahko reši. Vpletene strani najdejo vsem sprejemljive rešitve, ali pa se konča s prevlado ene od vpletenih strani. Če pa konflikt ni rešljiv in se tudi nihče ne trudi konflikta konstruktivno obdelati, se konflikt samo zaostrojuje, kar pa lahko pripelje do mobbinga. Po mnenju Leymanna, lahko govorimo o mobbingu takrat, ko se nasilna dejanja na delovnem mestu pojavljajo vsaj enkrat na teden in se konstantno ponavljajo daljše časovno obdobje, vsaj pol leta. Torej je mobbing proces, ki traja in se razvija. Prav v tem se bistveno razlikuje od konflikta, ki pomeni enkratno dejanje. Ugotovljeno je, da je v tem procesu

mogoče opredeliti določene faze oziroma razvojne stopnje, po katerih se lahko iz konflikta razvije mobbing, ki se največkrat konča s prekinitvijo delovnega razmerja.

2.2.1. Konflikt

Kaj je konflikt?

Do konflikta pride, kadar imata dva ali več ljudi različna in nasprotujoča stališča v situaciji, ki se izraža v besedah ali dejanjih. V obeh primerih se konflikt sproži, kadar nekdo misli, da drugi ogroža njegove interese. Začne se pri dveh posameznikih, nato pa se razširi na skupine, katerim oseba pripadeta – družine, podjetja, skupine državljanov, verske skupnosti, politične skupine, na katero koli organizacijo. Večina bo mnenja, da se jih konflikt tiče in da se morajo opredeliti. In tako nenadoma postane ogrožena vez med njimi. Ko se ta prepričanja utrdijo, se korenito zmanjšajo možnosti, da bodo našli rešitev. Zato je zelo pomembno, da konflikt rešimo, še preden se vanj vključi še več udeležencev .

Mobbing se torej prične s konfliktom med dvema ali več zaposlenimi. Vsak konflikt pa ne pomeni, da se med zaposlenimi izvaja mobbing. Če se vsi vpleteni zavedajo, kako pomembno je, da se konflikti pravočasno rešijo, se jim ne bo potrebno srečevati z mobbingom. V kolikor pa se konfliktne situacije ne rešujejo dovolj hitro in se jim ne posveča potrebne pozornosti in se nesoglasja stopnjujejo, se prvotni konflikt lahko sprevrže v osebni spor, kar pa velikokrat vodi do nasilnih dejanj in psihičnega nasilja med vpletenima stranema.

Takšna situacija, ki traja dalj časa ima lahko resne posledice za psihično in fizično zdravje žrtve mobbinga. Žrtev je pod nenehnim stresom, vemo pa, da je stres eden izmed najpomembnejših dejavnikov za razvoj psihosomatskih motenj in bolezni. Zaposleni že v tej začetni fazi mobbinga, ko je nenehno pod negativnim stresom občuti prve zdravstvene težave, kot so glavoboli, slabost, utrujenost, znojenje, tesnoba, težave z želodcem, motnje spanja, pospešeno bitje srca ipd. Prizadeti izgublja voljo in koncentracijo, izgublja samospoštovanje, hitreje se razburi ter se zaradi vseh težav zateka v bolniško odsotnost.

2.2.2. Psihoteror

Konflikt ni bil rešen in je v drugi fazi potisnjen v ozadje. Napadi na posameznika postajajo vse intenzivnejši. Tarča napadov postane njegova osebnost, v podjetju se začnejo širiti govorice, sodelavci so do zaposlenega neprijazni ali celo agresivni, izogibajo se komunikacij, saj z njim ne želijo imeti stika (Tkalec, 2001:911).

V tej fazi procesa mobbinga je čutiti strašljive spremembe. V kratkem času iz priljubljenega in spoštovanega sodelavca mobirani postane »outsider«, s katerim nihče noče imeti opravka. Tudi ostali sodelujoči se spremenijo – postanejo neprijazno, muhasti, nezaupljivi, celo agresivni. Nekateri pa trpijo potih in delujejo potlačeno.

Naštete reakcije so po konfliktu čisto normalne, vendar pa se zaradi dlje časa trajajočega mobbinga izoblikujejo v vedenjske vzorce. V tej fazi so opazne prve motnje med mobiranim in njegovim socialnim okoljem. Mobirani v tej fazi namreč ni več sposoben vzpostaviti kontakta z ljudmi v svojem delovnem okolju. Da bi postal spet »normalen«, bi potreboval občutek varnosti in podpore s strani sodelavcev, vendar pa se dogaja prav nasprotno: ker se je zaradi mobbinga spremenil in deluje »drugače«, se od njega odvrčajo tudi tisti sodelavci, ki v proces mobbinga niso direktno vključeni. (Leymann, 1993).

Po približno šestih mesecih postajajo psihosomatske motnje vedno resnejše, razen njih pa se pričnejo kazati resnejše psihične težave.

Takšna nasilna dejanja slabijo ugled in položaj žrtve in mu otežujejo delo. Zaradi nenaklonjenosti in izoliranosti žrtev nima ali težko vzpostavi stik z drugimi zaposlenimi, saj ima žrtev sedaj med sodelavci položaj »črne ovce«. Zaradi vseh negativnih napadov na njegovo osebo se tudi sama žrtev začne drugače vesti in se znajde v začaranem krogu iz katerega se prava pot zelo težko najde. Seveda se zaradi vsega tega, njegovo delo slabša, pogostejše so napake pri delu, zamujanje rokov ipd. V tej fazi se poleg psihosomatskih motenj lahko pojavijo tudi resne duševne težave - čustvena otopelost, nočne more, mučni spomini, alkoholizem in druge zasvojenosti.

2.2.3. Prvi disciplinski ukrepi

Ponižanjem in mobbing dejanjem na delovnem mestu sledijo pogosto ukrepi delodajalca, saj mobbirani postane »problematičen«: pogosto je nekoncentriran, dela napake in je zaradi psihosomatskih težav pogosto na bolniški (Bakovnik, 2006:8).

Zaposleni ima slabe delovne rezultate, slabšata se njegova koncentracija in delovna storilnost, postane neučinkovit in neproduktiven. Zaradi vse pogostejših in daljših bolniških ter slabšega dela, delodajalcu ne preostane drugega, kot da ukrepa. Prvi ukrep nadrejenega bo verjetno opomin, kjer bo zaposlenega opozoril na napake in vedno slabše rezultate pri delu. Ena izmed posledic oziroma začetnih ukrepov je lahko tudi znižanje plače (Cvetko, 2003:901). Vzroki za neuspešno delo se vedno iščejo v samem posamezniku, nikoli pa se ne pomisli, da so lahko vzroki v nevzpodbudnem delovnem okolju ali v konfliktnih situacijah med zaposlenimi.

Naslednja neprijetna posledica uradnega postopka (disciplinskega – znotraj podjetja ali pravnega – na sodišču) je, da primer postane javen. Če kateri od sodelavcev do takrat ni še nič opazil, bo prav zdaj pričel »opažati«, da je s šikaniranim nekaj »narobe«. Njegov slab ugled ga spremlja vsepovsod, tako da si tudi od premestitve na novo delovno mesto ne more obetati novega začetka (Leymann, 1993:60). Ne glede na kateri ravni se izvaja mobbing - horizontalni ali vertikalni, imajo ti ukrepi vedno za posledico nezaželenost delavca, bodisi med sodelavci ali pa pri nadrejenih. V kolikor se nadrejeni zaveda, da so slabši rezultati dela posledica mobbinga, ki ga sam izvaja nad delavcem, situacijo izkoristi sebi v prid in se na tak način želi znebiti delavca. Po enem letu trajajočem psihičnem nasilju nad posameznikom, slednji občuti velike psihične in fizične težave, ki lahko uničijo njegovo zasebno in socialno življenje. Psihične krize se poglobljajo in stopnjujejo, posameznik se spopada z depresijo in obupom, kar lahko privede do alkoholizma, v skrajnem primeru pa celo do samomora.

2.2.4. Delovno razmerje se konča

Primeri mobbinga, ki preidejo v četrto fazo, se skoraj vedno končajo s prekinitvijo delovnega razmerja. Za odpoved se odločita ali mobbirani, ki pritiska ne prenese več, ali pa delodajalec -

s primernim izgovorom - delavca odpusti. Pogosto le-ta pri tej odpustitvi ne protestira več, pod pritiskom celo privoli v sporazumno prekinitev delovnega razmerja.

Del mobbiranih trpi za tako močnimi psihosomatskimi obolenji, da so za delo trajno nesposobni in se upokojijo iz zdravstvenih razlogov. Ponovni vstop v poklic ali na trg dela je skoraj nemogoč, saj so telesno in duševno tako poškodovani, da pritiskom delovnega procesa niso več dorasli. Glede na njihov omajan ugled v poklicu, pa je vprašanje, če bi jih kdo sploh zaposlil (Brečko, 2006:8).

2.3. VZROKI MOBBINGA

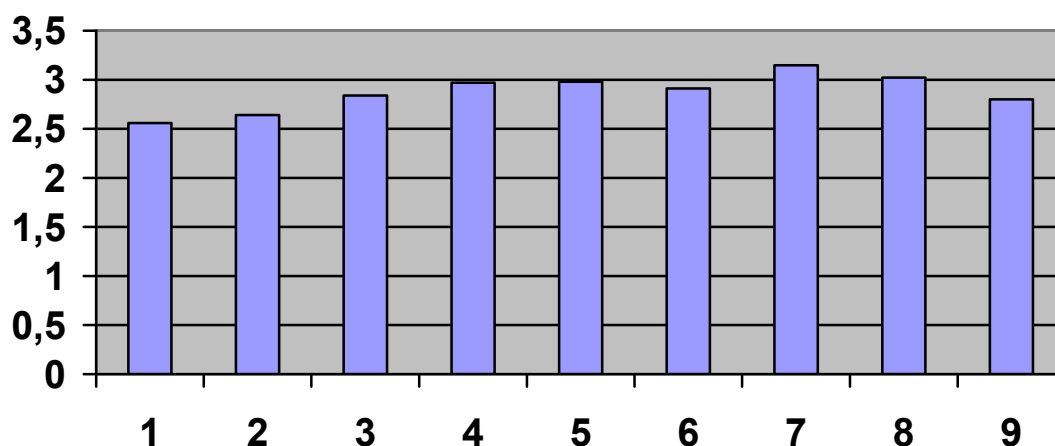
Pomanjkljivosti v organizaciji dela, kot so preobremenjenost, časovna stiska, premalo zaposlenih, nejasna in nasprotujoča si navodila, premalo komunikacije, visoka odgovornost in nizka stopnja odločanja ter podcenjevanje sposobnosti podrejenih, so možni vzroki za mobbing. Mobbing pogosto povzroča tudi negativno in stresno okolje, negotovost glede zaposlitev, napredovanj, tehnološke spremembe, menjave v vodstvu, preobremenjenost, grožnje v odpuščanju ipd.

Za nastanek mobbinga je torej le redko kriv le en vzrok. Zelo pogosto je vzrok odvisen od vseh vpletenih, oddelka, podjetja in celo od gospodarskih ciklov. Med objektivne vzroke prištevamo (Bakovnik, 2006:9) :

- organizacija dela,
- način vodenja,
- socialni položaj žrtve in
- moralna raven posameznika

Graf 1

Dejavniki, zaradi katerih se mobbing najpogosteje pojavlja
(vrednosti so ponazorjene kot povprečne ocene od 1-3,5)



Vir: Brečko, 2003, str. 63

1. nenavadne spremembe v podjetju
2. negotova delovna mesta
3. slabo in nezdravo delovno vzdušje med zaposlenimi
4. nezadovoljstvo glede kakovosti vodenja
5. izredno velike zahteve pri delu
6. nezadovoljivo posredovanje skupnih vrednot
7. velik stres zaradi dela
8. konflikt zaradi različnega položaja zaposlenih v podjetju
9. slabo vzdušje med zaposlenimi in vodstvom

2.3.1. Organizacija dela

Pogoste konflikte, ki se kasneje razvijejo v mobbing, sprožijo pomanjkljivosti v organizaciji delovnega procesa.

Pomanjkljivosti v organizaciji dela, kot so preobremenjenost, časovna stiska, premalo zaposlenih, nejasna ali nasprotujoča si navodila, premalo komunikacije, visoka odgovornost in nizka stopnja odločanja ter podcenjevanje sposobnosti zaposlenih, so možni vzroki za

mobbing. Žrtve bodo v tem primeru najverjetneje tisti, ki bodo odstopali od povprečja, v negativni ali pozitivni smeri. Torej posamezniki, ki svojega dela zaradi preobremenjenosti ne bodo opravljali dovolj dobro, ali pa tisti, ki bodo svoje delo opravili nadpovprečno dobro in bo njihova uspešnost nekoga od zaposlenih motila (Tkalec, 2001:916-917).

2.3.2. Način vodenja

Nadrejeni naj bi bil sposoben opaziti, da je kdo od zaposlenih žrtev psihičnega nasilja. Njegova dolžnost bi bila posredovanje v takih primerih. Prej ko posreduje, boljša je možnost za zaustavitev procesa. Z jasnimi navodili in pravilnim upravljanjem s človeškimi viri, lahko nadrejeni prepreči mobbing v podjetju.

Mobbing naj bi spodbujala predvsem dva skrajna načina vodenja: avtoritarni način in način brez vajeti.

Praktiki, ki se ukvarjajo s stanjem na področju z mobbinga ocenjujejo, da prihaja 70% vseh nasilnežev s strani nadrejenih. Nadrejeni pogosto uporabljajo ta dejanja za zmanjševanje števila zaposlenih, pri čemer se tako izognejo plačevanju odpravnin, saj prizadeti sami dajo odpoved, ker so delovne razmere postale nevzdržne. Med storilci so pogosto tisti, ki čutijo, da je njihov položaj in ugled v podjetju ogrožen.

Po berlinski raziskavi iz leta 2005, je 66% vseh žrtev s srednje stopnje hierarhije, slabih 30% mobiranih je z višjih položajev (zdravniki, inženirji, arhitekti...). Najmanj mobbinga so odkrili med nekvalificirano delovno silo (kurirji, čistilke, vratarji...), in sicer le 5%.

2.3.3. Socialni položaj

Osebnostne lastnosti zaposlenega, ki so povezane predvsem z njegovim *socialnim položajem*, lahko sprožijo procese mobbinga. Pri tem gre za to, da napadalca moti posameznikova drugačna rasa, politična, verska, spolna ali kakšna druga usmerjenost, ki odstopa od povprečja, za kar seveda ne gre kriviti žrtve same. Torej v skrajnih primerih lahko govorimo o različnih oblikah diskriminacije (Tkalec, 2001:918).

Mobbing pogosto prizadene socialno šibkejše, na primer matere samohranilke ali invalide. Švedska študija v podjetju, ki zaposluje invalide, je pokazala, da je v podjetju mobiranih 4%

neinvalidno zaposlenih (kar ustreza švedskemu povprečju), med invalidi pa je ta stopnja znašala 21,5%.

Vzroki mobbinga so torej lahko različni. Ali se bo mobbing v delovnem okolju razvil ali ne, pa je predvsem odvisno od moralne ravni posameznika in celotne organizacije oziroma od tega, ali se mobbing v neki delovni sredini tolerira ali ne. Ker imajo pri tem nadrejeni velik pomen, leži na njih največja odgovornost za odpravljanje psihičnega nasilja na delovnem mestu.

2.4. ZNAČILNOSTI ORGANIZACIJ Z VISOKO VERJETNOSTJO MOBBINGA

Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu je odkrivala vzroke psihičnega nasilja na delovnem mestu in ugotovila, da so dejavniki, zaradi katerih se mobbing pojavi v organizaciji in njene lastnosti naslednji (Ustrahovanje na delovnem mestu, 2002):

- organizacijska kultura, v kateri se mobbing ne prepozna kot problem ali se ga podcenjuje,
- nenadne spremembe znotraj organizacije,
- negotova delovna mesta,
- slabi odnosi med zaposlenimi in vodilnimi delavci ter nezadovoljstvo glede kakovosti vodenja odgovornih,
- slabi odnosi med sodelavci,
- izredno visoke zahteve glede dela,
- neizdelana kadrovska politika in nezadovoljivo posredovanje skupnih vrednot,
- splošna prisotnost stresa na delovnem mestu,
- konflikt zaradi različnih položajev sodelavcev v organizaciji.

Podobne značilnosti opredeljuje tudi Kostelić-Martić (2007, 28-29) :

- izrazito tekmovalno delovno okolje in stroga hierarhična struktura,
- cilj organizacije je le ekonomski dobiček, delovna in odnosi med zaposlenimi jih ne zanimajo,
- presežki delovne sile,
- avtoritarni slog vodenja,

- slabo načrtovanje organizacijskih sprememb in nenehna negotovost glede tega, koga bodo izbrali,
- premalo vključevanja in sodelovanja zaposlenih pri odločanju,
- malo možnosti za poklicno izpopolnjevanje in usposabljanje zaposlenih,
- ni medsebojnega spoštovanja, predvsem spoštovanja kulturnih razlik,
- ni jasnih pravil, predvsem so slabo opredeljena pravila vedenja,
- preobremenitev zaposlenih z delom in opravljanje nesmiselnih delovnih nalog,
- nezadostno opredeljene vloge (dvoumne, konfliktna) in pomanjkanje profesionalnosti.

2.4.1. Značilnosti odnosa napadalec – žrtev

Vsak izmed nas se lahko znajde v vlogi žrtve, ne glede na svoje osebnostne lastnosti. Posameznik s svojimi osebnostnimi lastnostmi ni nikoli sam kriv za to, da se nad njim izvaja psihično nasilje. Problem namreč ni v žrtvi, temveč v napadalcu, katerega vedno kaj moti pri zaposlenemu, ali se počuti ogroženega in ga to vzpodbuja, da bi mu škodoval, se ga znebil in se tako dokopal do končnega cilja.

Raziskave o značilnostih izvajalcev mobbinga in njihovih žrtvah so pokazale, da je najpogostejša lastnost napadalcev egocentričnost in superiornost. Takšne osebe so nesposobne za empatijo, imajo izkoriščevalski odnos do drugih in za napake ali težave vedno krivijo druge.

Na drugi strani pa so žrtve mobbinga zelo odgovorne, motivirane in samostojne osebe, ki vestno opravljajo svoje delo. Imajo tudi močno razvit občutek za moralo in pravičnost. Zato so žrtve pogosto tisti zaposleni, ki veljajo za »poštenjake«, ki prijavijo nepravilnosti pri delu in neupoštevanje pravil, zakonov. Med njimi se pogosto pojavijo tudi tisti, ki zaradi dolgoletnega dobrega dela zahtevajo višjo plačo ali kakšno drugo obliko nagrade za svoj trud ali pa boljše razmere dela. Žrtve nasilja so pogosto tudi mladi in zaposleni tik pred upokojitvijo, fizični invalidi, socialno šibkejši in presežni delavci. Med njimi se znajdejo tudi posamezniki, ki imajo drugačno etnično, versko ali politično poreklo, drugačno spolno usmerjenost ali ideologijo (Kostelić-Martić, 2007:28) .

2.5. POSLEDICE MOBBINGA

Zlorabo na delovnem mestu so raziskovalci začeli resneje proučevati zaradi posledic, ki ga ima tako vedenje na organizacijsko uspešnost in učinkovitost. Ugotovili so negativni vpliv na zadovoljstvo z delom in zdravje žrtev, večji absentizem, pogostejše želje po menjavi delovnega mesta in večjo željo po predčasni upokojitvi. Mobbing ima lahko resne fizične in psihične posledice za posameznika. Posledice mobbinga (Brečko, 2006: 15):

- posledice mobbinga za posameznika,
- za sodelavce,
- za organizacijo in
- za celotno družbo.

2.5.1. Posledice mobbinga za posameznika

Posledice mobbinga kot popolnega razvrednotenja osebnosti so izjemno hude. Veliko žrtev trpi za močnimi psihosomatskimi obolenji, kot so obolenja kosti in mišic. Končna posledica je izstop in trga delovne sile, kajti vstop v novo delovno okolje ni več mogoč, saj prizadeti telesno in duševno ne prenese normalnih obremenitev delovnega procesa. Žrtev mobbinga porabi 10 do 52% delovnega časa za načrtovanje obrambnih strategij oziroma strategij preživetja in manevriranja v organizaciji, in zaradi tega dejansko postane neučinkovita.

Žrtev mobbinga vedno kaže določen vzorec vedenja in dojemanja svoje situacije in sicer: v začetku se samoobtožuje, nato sledi osamljenost in izolacija, čemur sledi osebno razvrednotenje

2.5.2. Ekonomske posledice

Zaradi dolgotrajne bolniške odsotnosti je plača žrtve mobbinga manjša, če pa pusti ali izgubi službo, nastane v družinskem proračunu velika vrzel, ki pogosto ni zapolnjena še mesece, saj je žrtev mobbinga navadno telesno in duševno tako oslABLJENA, da ni sposobna takoj piskati nove službe. Če tem denarnim izgubam dodamo še stroške specialističnih pregledov, je jasno, da se mora žrtev mobbinga spopadati z ekonomsko krizo izjemnih razsežnosti.

2.5.3. Psihične in zdravstvene posledice

Psihične težave prav gotovo vplivajo na človekovo fizično telo, ki se kažejo kot psihosomatske motnje, kot npr. glavoboli, vrtoglavice, motnje spanja, utrujenost, potrtnost in slabost, nezainteresiranost, slaba koncentracija, izguba samospoštovanja. Težave se stopnjujejo in privedejo do resnih motenj v razpoloženju, kot so depresija, nervoza, anksioznost, osebnostne krize, napadi panike in joka.

Zaradi vse slabših razmer na delovnem mestu, ko se začnejo krhati odnosi še s sodelavci in delovno okolje postane nevzdržno, se pojavijo tudi hujše vedenjske motnje. Žrtev izgublja zanimanje za druge, postaja pasiven in se popolnoma izolira od drugih. Lahko se pojavi agresija do sebe ali drugih, motnje hranjenja, alkoholizem in druge odvisnosti. Kako resne so lahko posledice mobbinga za žrtev nakazuje Tabela 2, ki prikazuje različne stopnje tveganja za pojav postravmatske stresne motnje pri različnih življenjskih travmah, med njimi tudi mobbinga. Tako lahko vidimo, da je pri žrtvah mobbinga stopnja tveganja za pojav postravmatskega stresa med 25 in 50%, kar je primerljivo s stopnjami tveganja pri vojnih veteranih, preživelih ugrabitev in žrtvah oboroženih ropov.

Tabela 2

DOGODEK	TVEGANJE (%)
Preživeli utopitev	75
Preživeli teroristični napad	50
Žrtve spolnih zlorab	50
Žrtve oboroženih ropov	35-50
Vojni veterani	25-50
Preživeli ugrabitev (npr. letala)	35
Žrtve mobbinga	25-50
Preživeli v letalski nesreči	25
Preživeli v avtomobilski nesreči	20
Zaposleni v intervencijskih službah	15
Prebivalstvo na splošno	1,5

Vir: Bakovnik, 2006, str. 15

2.5.4. Socialne posledice

Ker posameznik zaradi psihosomatskih in vedenjskih motenj postane drugačen oziroma se spremeni, se vedno bolj umika v osamo in bolniško odsotnost.

Poškodbe mobbinga so lahko tako resne, da se ta mora prisilno upokojiti, saj ni sposoben za delo. V primeru iskanja nove zaposlitve se prav tako srečuje s težavami, saj je okrnjen njegov ugled. Motnje, ki jih je utrpel, vplivajo tudi na uspešnost pri morebitnem novem delovnem mestu. Žrtev ima velike težave pri vzpostavljanju stikov in komuniciranju z drugimi ljudmi ter s svojo samopodobo, poleg tega se spopada tudi s strahom pred neuspehom.

Posledica psihičnega nasilja je tudi izguba samospoštovanja in družbene vloge. Posameznik se počuti ničvrednega in nekoristnega v vsakem pogledu. Torej ne dvomi le v svoje delovne sposobnosti oziroma vlogo zaposlenega, temveč tudi v svojo vlogo očeta/matere, moža/žene ali prijatelja/ice. Temu pogosto sledi socialna osamitev (Kostelić-Martić, 2007:30).

2.5.5. Posledice mobbinga za sodelavce

Mobbing ima vpliv tudi na sodelavce, ki so v neposrednem stiku z žrtvijo in so priča ali pa celo sodelujejo v psihičnem nasilju. Tisti, ki ugotovijo, da je eden izmed sodelavcev žrtev psihičnega nasilja, se lahko znajdejo v konfliktni situaciji. Pogosto se namreč zgodi, da mu želijo pomagati, saj jim to narekuje vest in moralna načela. Vedo, da če ne ukrenejo ničesar, pravzaprav posredno sodelujejo pri izvajanju mobbinga, saj bodo s tem, ko se bodo »potuhnili« in ne ukrepali, nekako dali vedeti, da takšna nasilna delanja podpirajo. Hkrati pa se zavedajo, da obstaja velika verjetnost, da s tem, ko se postavijo na stran žrtve, tudi sami postanejo žrtve mobbinga. V primeru psihičnega nasilja so posledice takšnega razmišljanja in takšne dileme sodelavcev vedno enake: prizadetega opazujejo in ocenjujejo preveč kritično, slednji pa, izoliran znotraj organizacije oziroma ostalih zaposlenih, dobiva le negativne povratne informacije sodelavcev (Tkalec, 2001:914).

2.5.6. Posledice mobbinga za organizacijo

Posledice mobbinga čuti tudi organizacija kot celota, posledice pa so lahko v skrajnih primerih zelo resne (Brečko, 2006:15):

- slabši odnosi med zaposlenimi,

- slabša delovna storilnost,
- večje število bolniških odsotnosti,
- višja fluktuacija,
- stroški novih zaposlitev,
- izguba ugleda organizacije,
- stroški tožb, odpravnin in odškodnin.

2.5.7. Posledice mobbinga za celotno družbo

Če analiziramo psihosomatske posledice mobbinga, zlahka ugotovimo, da žrtve mobbinga zaradi vseh posledic potrebujejo drage specialistične preglede in dolgotrajno zdravljenje. Gre za različne strokovnjake, kot so kardiologi, gastroenterologi, dermatologi, psihologi, psihiatri, onkologi itd. Specialistični pregledi in zdravljenje povečujejo stroške že tako oslabljenega državnega zdravstvenega sistema. Poleg izgub v zdravstvenem sistemu povzroča mobbing tudi izgube v pokojninskem sistemu, saj če je le mogoče, se žrtve mobbinga odločajo za predčasno upokojeitev, v katero so pravzaprav prisiljene.

2.6. PREVENTIVNO DELOVANJE

K zmanjševanju pojavnosti mobbinga ali njegovemu preprečevanju lahko pripomorejo sledeči ukrepi:

- Sprememba organizacije dela – predvsem s pravilno organizacijo dela se je moč izogniti razvoju mobbinga. Dobro organizirana delovna mesta z visoko stopnjo svobode odločanja in delovanja preprečujejo akumulacijo delovnega stresa, ki bi jo zaposleni sproščali skozi mobbing. Tako organizirana delovna mesta zvišujejo stopnjo motiviranosti in zadovoljstva, kar izboljšuje delovno klimo.
- Sprememba stila vodenja – vsi vodilni kadri bi morali biti ozaveščeni in seznanjeni o pojavih psihičnega nasilja na delovnem mestu. Da bi preprečili stil vodenja, ki omogoča mobbing, se lahko uvede npr. ocenjevanje vodilnih s strani podrejenih.
- Zavarovanje socialnega položaja posameznika – razen kolektivnih pravic, bi morale biti zaščitene tudi pravice posameznika, tudi če se njegovo mnenje razlikuje od

mnenja večine. Da bi to dosegli, je smiselno organizirati v podjetju primerno pritožbeno strukturo.

- Organizacijski dogovor - je vrsta pogodbe znotraj podjetja, ki jo podpišejo delodajalci in delojemalci, da bi se izognili nastanku mobbinga, v pogodbi pa so predvidene tudi sankcije. Nujen predpogoj za smiselnost takšnega sporazuma je, da zaposlene seznanimo s procesom mobbinga in njegovimi škodljivimi posledicami ter da na ravni podjetja mobbinga ne bomo dovolili.

3. ZAKONODAJA NA PODROČJU MOBBINGA

S pojavom psihičnega nasilja na delovnem mestu se ukvarjajo številni psihologi, sociologi in drugi strokovnjaki, nanj pa se je odzvala tudi pravna znanost, organi Evropske unije in mnoge države. Pregled stanja po posameznih evropskih državah sicer pokaže, da stopnja aktivnosti na tem področju ni povsod enaka, vendar se že kažejo nekatere skupne značilnosti ukrepov, ki se nanašajo predvsem na (Bakovnik, 2006:4):

- ozaveščanje (predstavljanje problematike strokovni in širši javnosti),
- kampanje proti mobbingu in poskuse zakonske regulacije (državne kampanje proti mobbingu v ZDA, VB) ter
- sprejetje anti-mobbing zakonov (Nemčija Švica).

Zakonska ureditev tega področja je zelo pomembna, saj se z njo odgovornost za nastanek procesa mobbinga in s tem odgovornost za reševanje konfliktov prenese od zaposlenih na delodajalca. Temu sledi tudi zakonodaja Evropske unije, ki vključuje kar nekaj direktiv in drugih dokumentov, ki se nanašajo na problem nasilja in nadlegovanja na delovnem mestu.

Že nekaj let so zelo opazna prizadevanja Evropske unije pri zagotavljanju varnosti zdravja zaposlenih in v okviru tega tudi preprečevanje mobbinga. V nadaljevanju navajam nekatere od njih.

Evropska socialna listina daje neposredno pravno podlago za poseg na področju mobbinga, saj v 26. členu, kjer govori o pravici do dostojanstva pri delu, zavezuje pogodbenice, da po posvetu z organizacijami delodajalcev in delavcev pospešujejo osveščanje, obveščanje in zaščito pred ponavljajočimi se graje vrednimi ali očitni negativnimi in žaljivimi dejanji,

usmerjenimi proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom, in sprejemajo vse ustrezne ukrepe za zaščito delavcev pred takimi dejanji (Cvetko, 2003:896).

Direktiva Sveta Evrope 89/391/EGS z dne 12.6.1989, o uvedbi ukrepov za spodbujanje izboljšav za varnost in zdravje delavcev pri delu zavezuje delodajalca, da poskrbi za varnost in zdravje delavcev, kar velja tudi v primeru mobbinga. Vse države članice so to direktivo uveljavile v svojih pravnih predpisih, nekatere izmed njih pa so k temu dodale še navodila za preprečevanje mobbinga. V skladu s temi navodili si morajo delodajalci v sodelovanju z zaposlenimi in njihovimi predstavniki prizadevati, da zavarujejo zaposlene pred mobbingom, oceniti nevarnost, ki jo pomeni mobbing in sprejeti ustrezne ukrepe za preprečitev škodljivih posledic (Ustrahovanje na delovnem mestu, 2002).

Mobbing omenjajo tudi napotki Evropske komisije o stresu na delovnem mestu, ki posredujejo različne informacije na temo stresa na delovnem mestu, njegove vzroke, posledice in razvoj. Poleg tega predlagajo tudi določene ukrepe, s katerimi se lahko ta problem rešuje, tako na ravni države, kot posamezne organizacije.

Evropskemu parlamentu je bil predložen tudi predlog resolucije proti mobbingu. V njem parlament poziva vse države članice, da v zvezi s preprečevanjem mobbinga in spolnega nadlegovanja na delovnem mestu preverijo svojo obstoječo zakonodajo in jo po potrebi dopolnijo ter preverijo in enotno opredelijo definicijo mobbinga. Poleg tega priporoča, da države članice zahtevajo od gospodarskih družb, javnega sektorja in socialnih partnerjev, da izvajajo učinkovito preventivno politiko:

1. da uvedejo sistem izmenjave izkušenj,
2. da se razvijejo postopki, s katerimi se lahko mobbing odpravlja in preprečuje,
3. da se poveča število informacij in pospeši usposabljanje delavcev, vodilnega osebja, socialnih partnerjev ter preventivnih služb v zasebnem in javnem sektorju.

Med pomembne evropske direktive sodijo tudi naslednje:

- direktiva 2000/43/ES z dne 29.6.2000, o upoštevanju načela enake obravnave oseb ne glede na njihov rasni ali etnični izvor,
- direktiva 2000/78/ES z dne 27.11.2000, o vzpostavitvi splošnega okvira za enake obravnave pri zaposlovanju in poklicu,

- direktiva 2002/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta Evrope z dne 23.09.2002, ki spreminja direktivo Sveta 76/2007/EGS o uporabi načela enake obravnave moških in žensk v zvezi z zaposlovanjem, poklicnim usposabljanjem, napredovanjem in delovnimi pogoji.

Med pomembne evropske direktive sodijo tudi naslednje:

- direktiva 2000/43/ES z dne 29.6.2000, o upoštevanju načela enake obravnave oseb ne glede na njihov rasni ali etnični izvor,
- direktiva 2000/78/ES z dne 27.11.2000, o vzpostavitvi splošnega okvira za enake obravnave pri zaposlovanju in poklicu,
- direktiva 2002/73/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 23.09.2002, ki spreminja direktivo Sveta 76/2007/EGS, o uporabi načela enake obravnave moških in žensk v zvezi z zaposlovanjem, poklicnim usposabljanjem, napredovanjem in delovnimi pogoji.

Nekatere države, med njimi Francija, Švedska, Norveška, Finska, Nizozemska, Danska, Belgija in Švica, že imajo zakon o mobbingu, v katerem je delodajalec kazensko odgovoren za psihično nasilje, žrtev pa upravičena do odškodninskega nadomestila za nastalo škodo. V drugih državah tega še ni, imajo pa zakone o odškodninski in kazenski odgovornosti zaradi porušenega psihičnega in fizičnega zdravja zaposlenih (Kostelić-Martić, 2007:32).

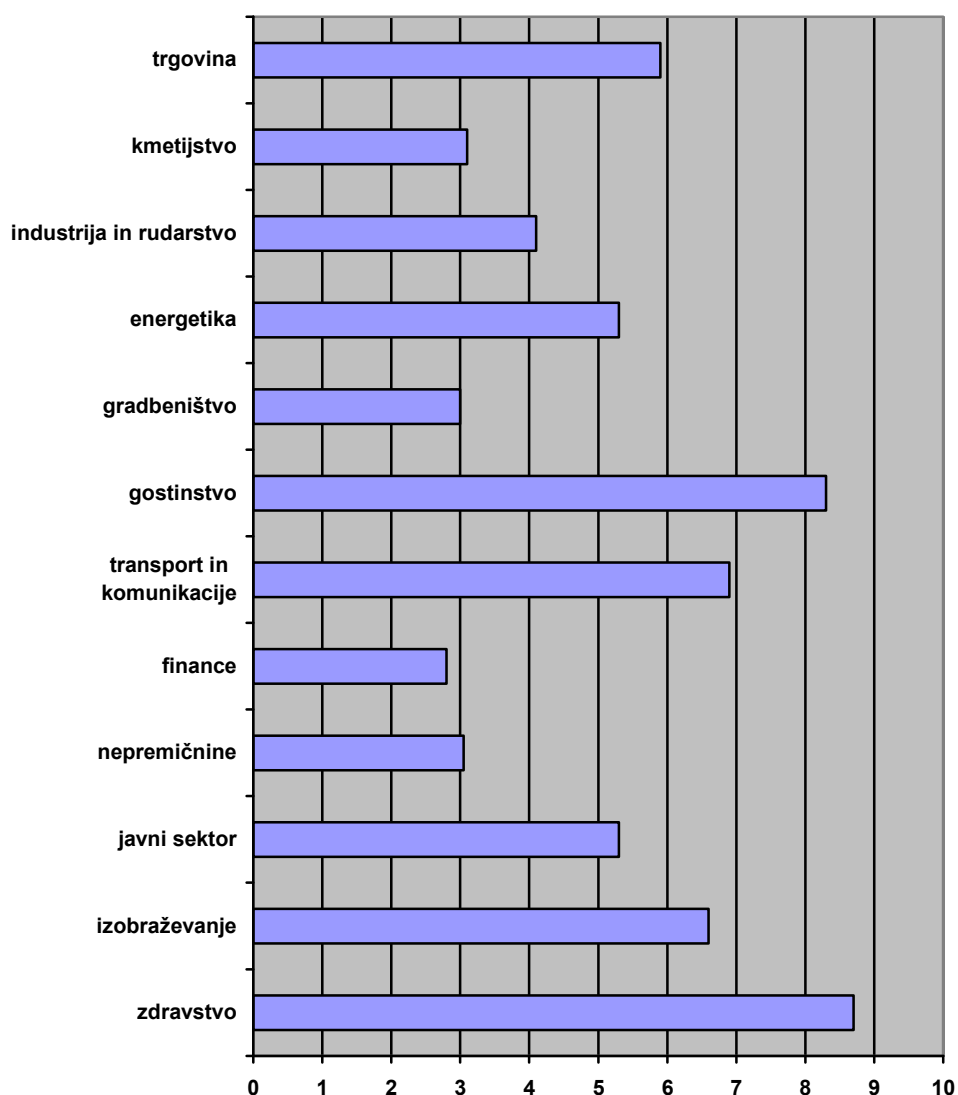
Pripravljeno pa je tudi besedilo evropskih socialnih partnerjev z dne 15.12.2006, ki bo sprejeto, ko bodo nanj podale soglasje vse nacionalne članice. Podpisnice so Evropska konfederacija sindikatov, Zveza industrijskih in delodajalskih organizacij Evrope, Evropska zveza obrtnih, majhnih in srednjih podjetij, Evropski center podjetij v javnem solastništvu in podjetij v splošnem gospodarskem interesu, Evropski svet vodstvenega in strokovnega osebja in članice podpisnice. Gre za sporazum, ki je za preprečevanje mobbinga izrednega pomena. Prepoveduje vsako nadlegovanje in nasilje in skrbi za osebno integriteto posameznika ter ščiti njegovo dostojanstvo. Žrtvam je treba nuditi vso potrebno pomoč. Zahteva se primerno usposabljanje vodilnih in delavcev, kajti le z izobraževanjem se lahko zmanjšuje nasilje pri delu. Delodajalec mora podati jasni in nedvoumno izjavo, da nadlegovanja in nasilja ne bo toleriral in da bo proti storilcu tudi disciplinsko ukrepal. Podpisnice bodo ta sporazum v celoti začele izvajati tri leta po njegovem podpisu.

Tabela 3: Žrtve mobbinga v posameznih državah, ki so nove članice EU

Država	Število žrtev v odstotkih
Bolgarija	6,5
Ciper	3,5
Estonija	8,6
Litva	10,5
Latvija	4,7
Madžarska	3,0
Malta	6,9
Poljska	4,9
Romunija	9,0
Slovenia	7,1
Slovaška	9,5
Češka republika	9,5

Vir: Kostelić-Martić,2006: iz dobre prakse, 29

Graf št 2: Prisotnost mobbinga v EU v letu 2007 glede na gospodarsko dejavnost(v %)



Vir: Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu, 2007

3.1. Slovenska zakonodaja s področja zagotavljanja varnosti in zdravja pri delu

Uvodoma moram poudariti, da izraz »mobbing« v Sloveniji ni pravni termin in ga zato naša zakonodaja eksplicitno ne navaja. Vendar pa imamo več predpisov, ki posredno urejajo ravnanje delavca tudi ob pojavu psihičnega nasilja na delovnem mestu in sankcioniranje delodajalca, pri katerem se ta vrsta nasilja pojavlja.

Področje varovanja dostojanstva delavca pri delu in prepoved diskriminacije ima pri nas podlagi že v sami *Ustavi* v sledečih členih:

14. člen

V Sloveniji so vsakomur zagotovljene enake človekove pravice in temeljne svoboščine, ne glede na narodnost, raso, spol, jezik, vero, politično ali drugo prepričanje, gmotno stanje, rojstvo, izobrazbo, družbeni položaj ali katero koli drugo osebno okoliščino.

34. člen

Vsakdo ima pravico do osebnega dostojanstva in varnosti.

35. člen

Zagotovljena je nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti in osebnostnih pravic.

Čeprav 34. člen Ustave določa, da »ima vsakdo pravico do osebnega dostojanstva in varnost«, se po mnenju strokovnjakov v primeru tožbe proti mobbingu ni mogoče neposredno sklicevati na Ustavo.

Določbe zakona o delovnem razmerju (Ur. list RS št. 42/2002)

41. člen

Delodajalec mora delavcu zagotavljati delo, za katerega sta se stranki dogovorili v pogodbi o zaposlitvi.

Če ni drugače dogovorjeno, mora delodajalec delavcu zagotoviti vsa potrebna sredstva in delovni material, da lahko nemoteno izpolnjuje svoje obveznosti in mu omogočiti prost dostop do poslovnih prostorov.

44. člen

Delodajalec mora varovati in spoštovati delavčevo osebnost ter upoštevati in ščititi delavčevo zasebnost.

45. člen

Delodajalec je dolžan zagotavljati takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen neželenemu ravnanju spolne narave, ki vključuje neželeno fizično, verbalno ali neverbalno ravnanje ali drugemu na spolu temelječem vedenju, ki ustvarja zastrašujoče, sovražne in ponižujoče delovne odnose in okolje ter žali dostojanstvo moških in žensk pri delu, s strani delodajalce, predpostavljenih ali sodelavcev.

Odklonitev ravnanj iz prejšnjega odstavka s strani prizadetega delavca ne sme biti razlog za diskriminacijo pri zaposlovanju in delu.

Če delavec v primeru spora navaja dejstva, ki opravičujejo domnevo, da je delodajalec ravnal v nasprotju s prejšnjima odstavkoma, je dokazno breme na strani delodajalca.

V Zakonu o spremembah in dopolnitvah zakona o delovnih razmerjih (Ur. list RS št. 103 z dne 13.11.2007) , ki je stopil v veljavo 1.1.2008, je določilo 6. a člena pravna osnova o prepovedi trpinčenja na delovnem mestu.

6. a člen

Prepovedano je spolno in drugo nadlegovanje. Spolno nadlegovanje je kakršna koli oblika neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega ravnanja ali vedenja spolne narave z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe, zlasti kadar gre za ustvarjanje zastraševalnega, sovražnega, ponižujočega, sramotilnega ali žaljivega okolja. Nadlegovanje je vsako neželeno vedenje, povezano s katero koli osebno okoliščino, z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe ali ustvariti zastraševalno, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje.

Spolno in drugo nadlegovanje iz prejšnjega odstavka se šteje za diskriminacijo po določbah tega zakona.

Odklonitev ravnanj iz prvega odstavka tega člena s strani prizadetega kandidata oziroma delavca ne sme biti razlog za diskriminacijo pri zaposlovanju in delu.

Prepovedano je trpinčenje na delovnem mestu. Trpinčenje na delovnem mestu je vsako ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom.

Načelo prepovedi nadlegovanja vsebuje tudi Zakon o javnih uslužbencih (Ur. list RS št. 63/2007 UPB3):

15. a člen

Prepovedano je vsako fizično, verbalno ali neverbalno ravnanje ali vedenje javnega uslužbenca, ki temelji na katerikoli osebni okoliščini in ustvarja zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo delovno okolje za osebo ter žali njeno dostojanstvo.

Podrobnejše določila v zvezi s prepovedjo diskriminacije, viktimizacije in nadlegovanja vsebuje Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja (Ur. list RS št. 5072004), ki določa tudi nadaljnje možnosti, ki jih imajo za uveljavitev svojih pravic žrtve tovrstnih dejanj. Poleg tega določa tudi postopke in organe, pristojne za uveljavljanje načela enakih možnosti in za boj proti diskriminaciji.

Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja je posebej opredelil tudi nadlegovanje kot eno izmed oblik diskriminacije. Iz 5. člena omenjenega zakona izhaja, da je nadlegovanje neželeno ravnanje, temelječe na katerikoli osebni okoliščini, ki ustvarja zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje za osebo ter žali njeno dostojanstvo. Nadlegovanje in ostale oblike diskriminacije, določene v Zakonu o uresničevanju načela enakega obravnavanja, so v skladu z omenjenim zakonom prepovedane na kateremkoli področju družbenega življenja, tudi na področju zaposlovanja in delovnih razmerij. Storitve ali opustitev, storjena na posameznem področju družbenega življenja, ki ima vse znake diskriminacije, pa je v kazenskih določbah tega zakona opredeljena kot prekršek, za katerega je storilec (fizična oseba, pravna oseba, samostojni podjetnik in/ali odgovorna oseba v državnem organu ali v lokalni skupnosti) kaznuje z globo.

Nasilje na delovnem mestu oziroma mobbing, bo urejal 197. člen novega kazenskega zakonika, ki ga je v mesecu aprilu 2008 sprejel Državni zbor Republike Slovenije. S tem bo država Slovenija zadostila evropskim direktivam in predpisom ter psihično nasilje na delovnem mestu tudi kazensko sankcionirala.

Po raziskavi Evropske fundacije za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer iz Dublina o delovnih razmerah v Evropi, je Slovenija zasedla 10. mesto v Evropski uniji glede ustrahovanja in nadlegovanja na delovnem mestu, kar je podatek, ki nam ni v čast in ponos.

4. DRUŽBENO ZAVEDANJE

V družbi se toleranca do vseh vrst nasilja znižuje, povečuje pa se zavedanje o nesprejemljivosti kakršnegakoli nasilja, tudi nasilja na delovnem mestu, ki v zadnjem času dobiva pravo pojavno obliko.

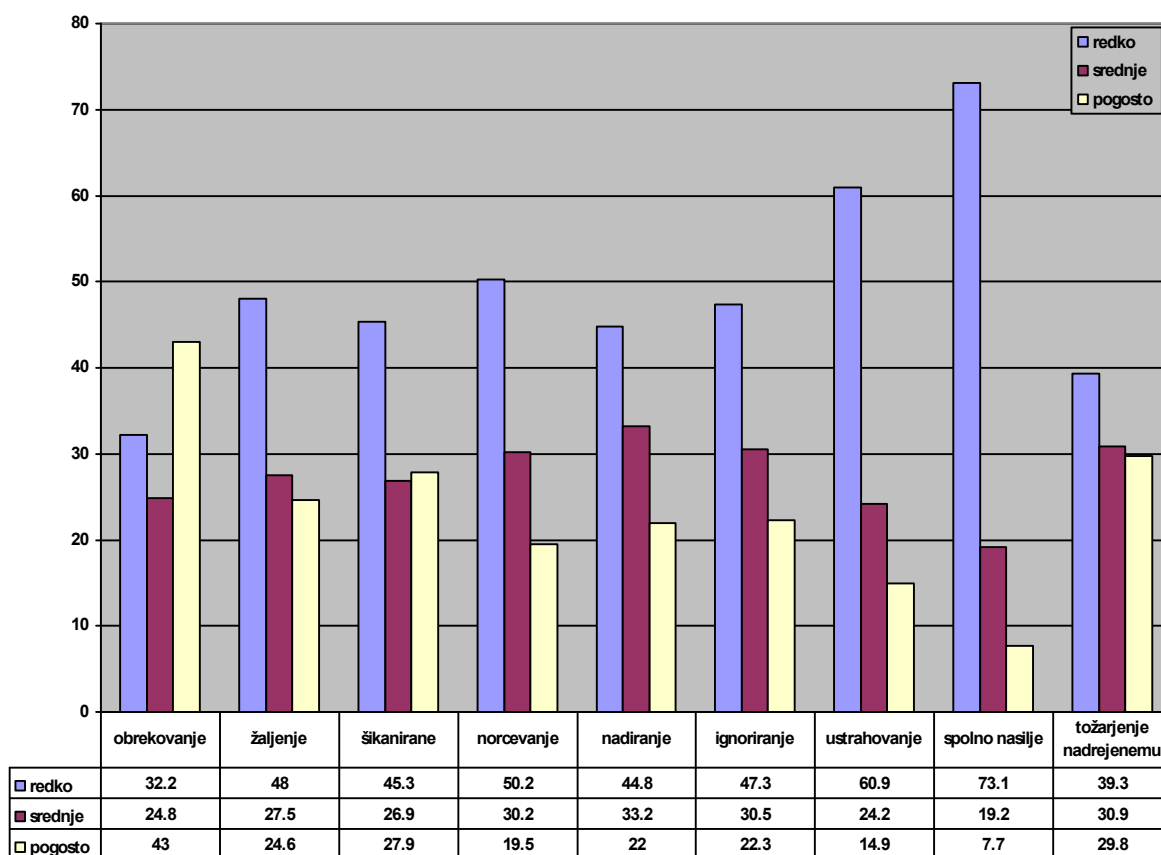
Na pojave nadlegovanja, šikaniranja, ustrahovanja na delovnem mestu vedno pogosteje opozarjajo zaposleni, ki pritožbe v zvezi s tem naslavlja tudi na varuha človekovih pravic. V letnim poročilu varuha človekovih pravic ta ugotavlja da, se v Sloveniji večja število anonimnih pisnih, še več pa telefonskih pobud, v katerih se posamezniki ali skupine pritožujejo nad nespoštovanjem predpisov in – kar posebej zbuja skrb nad mobbingom. Pobudniki pogost navajajo dejanja negotovosti glede delovnega mesta (če vam kaj ni prav, pa dajte odpoved), nesoglasja med zaposlenimi in vodilnimi delavci, neurejen sistem napredovanja, dodeljevanje nalog pod ravno sposobnosti, norčevanje, smešenje, neenakopravnost med zaposlenimi (nekaterim je dovoljeno več, drugim manj) in seveda čedalje večje zahteve na delovnem mestu ob že tako visokem stresu zaradi dela. Med napadalci je več nadrejenih.

Pozornost zasluži dejstvo, da število tovrstnih pobud narašča, pa tudi okoliščina, da so pobude praviloma anonimne ali pa so se pobudniki pripravljani identificirati samo varuhu, kar kaže na strah pred morebitnim maščevanjem, še večjim šikaniranjem in pred izgubo službe (Letno poročilo varuha človekovih pravic, 2006).

Po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije za drugo četrtletje 2007, je približno 40% vseh delovno aktivnih prebivalcev v Sloveniji izjavilo, da so na svojem delovnem mestu podvrženi psihičnim pritiskom. 80% jih je preobremenjenih z delom, z visokimi zahtevami in časovno stisko, skoraj 20% jih je izpostavljenih nadlegovanju, zmerjanju, šikaniranju ali psihičnemu nasilju, le peščica pa jih je izjavila, da so izpostavljeni grožnjam z nasiljem.

Največji slovenski dnevnik Delo je leta 2006 objavil rezultate telefonske raziskave, ki je zajela 348 zaposlenih ljudi. Vprašani so odgovarjali na vprašanja, ki so povezana z različnimi oblikami nasilja na delovnih mestih. Rezultati kažejo na visok odstotek odgovorov, da so pojavi nasilja na delovnem mestu pogosti. Odgovori na vprašanja: »Kako pogosto se v vašem okolju pojavlja obrekovanje, žaljenje, šikaniranje, norčevanje, nadiranje, ignoriranje, ustrahovanje, spolno nasilje, tožarjenje šefu?«...so prikazani v sledečem diagramu:

Graf 3: Oblike nasilja na delovnem mestu



Vir: Delo, 2006

5. UKREPI PREPREČEVANJA PSIHIČNEGA NASILJA NA DELOVNEM MESTU

Preventivni ukrepi proti mobbingu so ključni za izboljšanje delovnega okolja in preprečitve socialne izolacije. Izredno pomembni so pravočasni ukrepi proti škodljivim delovnim razmeram. Delodajalci ne smejo čakati na pritožbe žrtev.

Zgodnja faza mobbinga je tista, v kateri se proces izoblikuje in se do tedaj neudeleženi sodelavci odločijo, katero stran konflikta bodo podprli. V tej fazi lahko posameznik najlažje vpliva na izboljšanje situacije,

Strokovnjaki priporočajo, da naj posameznik že v tej fazi dokumentira svoje postopke in postopke svojega »nasprotnika«. Smiselno je tudi, da si žrtev mobbinga v tej fazi najde zaupnika znotraj podjetja, ki naj ga informira o dogajanju. S tega stališča so možne naslednje akcije:

- neposredni nagovor storilca – proces mobbinga vedno izvira iz nerešenega konflikta: zato je potrebno z udeležencem v osebni pogovoru konflikt poimenovati, priznati obojestranske interese v konfliktu, razmisliti o možnih rešitvah in se sporazumeti, kdo bo oseba, ki bo v konfliktu posredoval,
- vključitev nadrejenega – v kolikor se konflikt razvija in pogloblja med sodelavci,
- vključitev kadrovske službe – če konflikt eskalira čez vse in čez meje delovne skupine ali oddelka in je rešitev znotraj oddelka nemogoča,
- druge oblike pomoči – pravno posvetovanje in iskanje psihološke pomoči.

Med ustrezne preventivne ukrepe spadajo naslednje aktivnosti (Brečko, 2006:16):

- izboljšanje stila vodenja,
- sprememba organizacije dela,
- jasno podajanje informacij,
- možnost izobraževanja,
- odprta komunikacija,
- organizacijska klima, ki zapoveduje timsko delo,
- ukrepi in spremembe, ki bi pripomogle k izboljšanju delovne klime in
- organizacijski dogovor ali psihološka pogodba.

Najbolj učinkovito reševanje problema psihičnega nasilja na delovnem mestu je preventivna dejavnost, ko z učinkovitimi ukrepi preprečimo pojav nasilja. Vodilno vlogo pri tem ima delodajalec. Odgovoren delodajalec in odgovoren vodja v podjetju, zaposlenim prepušča dovolj visoko stopnjo odločanja, skrbi za odprto komunikacijo ter dobro organizirana delovna mesta, kar vedno pripomore k pozitivni delovni klimi in zdravim medsebojnim odnosom.

5.1. Kaj lahko naredijo žrtve?

Čeprav bi žrtve najraje čim prej zbežale pred psihičnim nasiljem, pa je treba ravnati premišljeno, da ne bi pod težo čustev sprejeli preuranjene odločitve. Pred tem je namreč mogoče storiti še marsikaj:

- poiskati pomoč pri nadrejenih ali pri tistih, ki so v podjetju zadolženi za zdravje in varnost pri delu, kadrovske zadeve ali delavske pravice,
- obrniti se na pooblaščenega zdravnika specialista medicine dela, prometa in športa,
- prositi za premestitev na drugo delovno mesto,
- zbirati dokaze o psihičnem nasilju,
- poiskati zaveznike (sodelavce, sindikalni zaupnik,...),
- svojo izkušnjo deliti z ljudmi, ki so bili prav tako žrtve psihičnega nasilja.

Ob tem je zelo pomembno, da žrtev ohrani samozavest, se izogiba samoobtoževanju, utrjuje socialne stike in išče pomoč v družini in med prijatelji brez nepotrebnega sproščanja negativnih čustev.

6. RAZISKAVA O PRISOTNOSTI PSIHIČNEGA NASILJA

6.1. Cilji raziskave

Ugotavljam, da na pojav psihičnega nasilja na delovnem mestu ni imuna nobena delovne sredina. Vedno več je razprav o tem negativnem pojavu, za preprečevanje mobbinga pa se v naši državi spreminja tudi zakonodaja. Namen diplomske naloge je s pomočjo tujih in domačih avtorjev ugotoviti, kako pomembni so dobri medsebojni odnosi na delovnem mestu za zdravje in dobro počutje ljudi, kar posledično ustvarja večjo storilnost in v končni fazi tudi večji dobiček, za kar se v današnjem času zavzemajo vse organizacije. Cilji raziskave o pogostosti pojava psihičnega nasilja v eni zmed slovenskih manjših lokalnih samouprav so:

- ugotoviti izkušnjo psihičnega nasilja na delovnem mestu v zadnjih petih letih,
- kdo je nasilje povzročil (nadrejeni, sodelavec ali skupina sodelavcev),
- katerega spola je povzročitelj,
- kakšne so posledice doživljanja psihičnega nasilja na delovnem mestu,
- komu zaupajo doživljanje psihičnega nasilja,
- kdo jim je nudil oporo,
- ali so pripravljene zaradi doživetega nasilja menjati delovno mesto.

Namen raziskave je bil ugotoviti ali so bili delavci, zaposleni v občinski upravi (na željo zaposlenih ne navajam polnega imena lokalne samouprave), že soočeni s pojavom psihičnega nasilja in ali so zaposleni bili oziroma so s tem obremenjeni in soočeni do te mere, da bi bili pripravljene zamenjati delovno mesto in se tako izogniti posledicam, ki jih povzroča psihično nasilje.

Hkrati pa bi bila zanimiva primerjava nekaterih rezultatov med zaposlenimi delavci v občinski upravi in delavci zaposlenimi v inšpekcijskih službah, ki so dislocirana enota občinske uprave.

6.2. Postavitev hipotez

- predpostavim, da med zaposlenimi v občinski upravi in zaposlenimi v inšpekcijskih službah ni razlik v doživljanju psihičnega nasilja na delovnem mestu,

- predpostavim, da je razlika med redno zaposlenimi delavci občinske uprave in delavci zaposlenimi v inšpekcijskih službah glede želje po menjavi delovnega mesta,
- predpostavim, da je razlika med upravnimi delavci in delavci na inšpekcijah, glede zavedanja možnosti pojava psihičnega nasilja, ki jih prinaša delovno mesto že pred zaposlitvijo.

7. METODOLOGIJA

7.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kvantitativna. Kvantitativna analiza je bila opravljena na podlagi ankete zaposlenih v občinski upravi in na inšpekcijskih službah, ki vključuje tudi redarsko službo občine.

7.2. Merski instrument

Merski inštrument v raziskavi je delno anonimni anketni vprašalnik, sestavljen iz 19 vprašanj. Delno anonimni zato, ker je zaradi vprašanja o zaposlenosti razvidno ali gre za osebo zaposleno v občinski upravi ali za osebo zaposleno v inšpekcijskih službah. Vprašanja so bila zaprtega tipa, torej so bili možni odgovori dani in so anketiranci obkrožili en odgovor.

7.3. Populacija

Z vprašalnikom sem zajela delavce občinske uprave in delavce inšpekcijskih služb v katere je vključena redarska služba občine. Vseh skupaj jih je 39.

7.4. Zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov je potekalo na način razdelitve vprašalnikov. Med zaposlenimi v občinski upravi sem jih razdelila sama, delavcem inšpekcij, pa jih je razdelila sodelavka. Dogovorili smo se, da mi izpolnjene vprašalnike vrnejo v roku petih dni.

Izpolnjevanje vprašalnika je bilo anonimno, čas izpolnjevanja je bil od mesec marec 2007, beležili pa so se dogodki, ki so se zgodili zadnjih petih letih. Vrnjenih mi je bilo 32 vprašalnikov.

7.5. Obdelava podatkov

Vsak vprašalnik sem oštevilčila in ga med obdelavo vodila pod isto številko. Podatke iz vprašalnikov sem vnesla v računalnik in jih obdelala s pomočjo računalniškega programa Word in Excel. Rezultati raziskave so prikazani številčno in v odstotkih. Za prikaz rezultatov sem uporabila grafe ter tabele.

8. REZULATATI IN INTERPRETACIJA

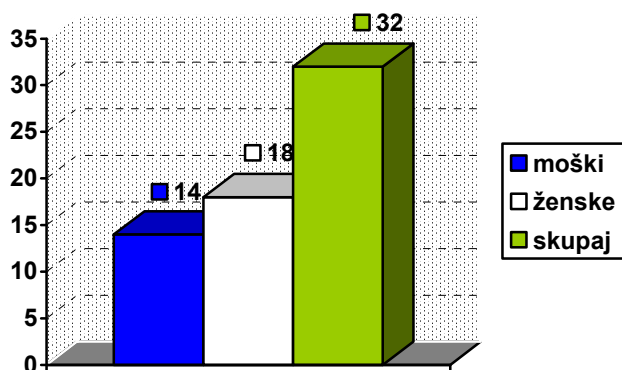
Od 39 razdeljenih anketnih vprašalnikov, sem jih dobila vrnjenih 32 (82%) realizacijo vzorca.

8.1 STRUKTURA VZORCA GLEDE NA STAROST IN SPOL

8.1.1 Spol

V raziskavi je sodelovalo 32 zaposlenih, od tega 14 moških (43%) in 18 žensk (56%).

Graf 8/1: Spol



8.1.2 Starost

Zaposlene sem razdelila na tri starostne skupine. V prvi starostni skupini od 25 do 35 let je 11 zaposlenih (34%), v drugi starostni skupini od 36 do 45 let je 8 zaposlenih (25%), v tretji starostni skupini od 46 do 55 let 13 zaposlenih (40%). Največ zaposlenih je v starostni skupini od 45 do 55 let, kar nakazuje, da kolektiv ne sodi med najmlajše. 18 ali 56% anketirancev je žensk.

Graf 8/2: Starostna struktura

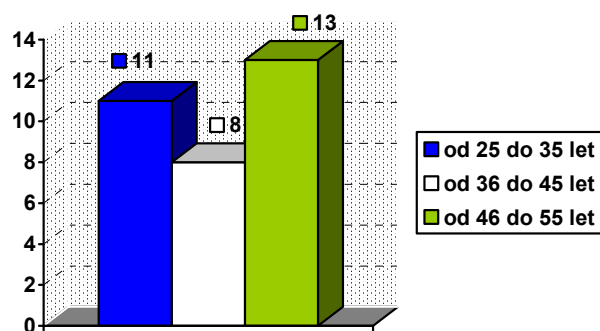


Tabela 8/1: Struktura anketirancev glede na starost in spol (n=32=100%)

Starost\Spol	Moški	Ženske	Skupaj	%
25-35 let	7	3	10	31 %
36-45 let	3	7	10	31 %
46-55 let	4	8	12	37 %
Skupaj	14	18	32	100%

8.2. ODGOVORI NA VPRAŠALNIK

8.2.1. Izobrazba

Izobrazbena struktura zaposlenih je sledeča: srednjo izobrazbo ima 16 zaposlenih (50%), višjo izobrazbo ima 5 zaposlenih (15%), visoko izobrazbo 5 zaposleni (15%), univerzitetno izobrazbo pa 6 zaposlenih (18%). Večina zaposlenih s srednjo strokovno izobrazbo je v delovnem razmerju pri inšpekcijskih službah, kar je razumljivo, saj je v to službo vključeno tudi redarska služba, ki ne zahteva višje izobrazbe. Skupno število vseh, ki so se odzvali na anketo je 50% ima srednješolsko izobrazbo, 50% skupaj pa višjo, visoko in univerzitetno.

Graf 8/3 : izobrazbena struktura

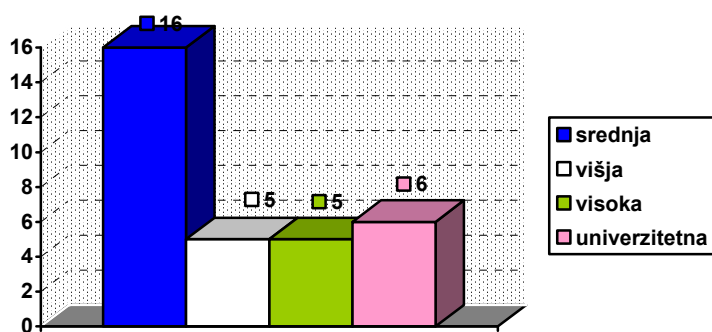


Tabela 8/2: Izobrazbena struktura

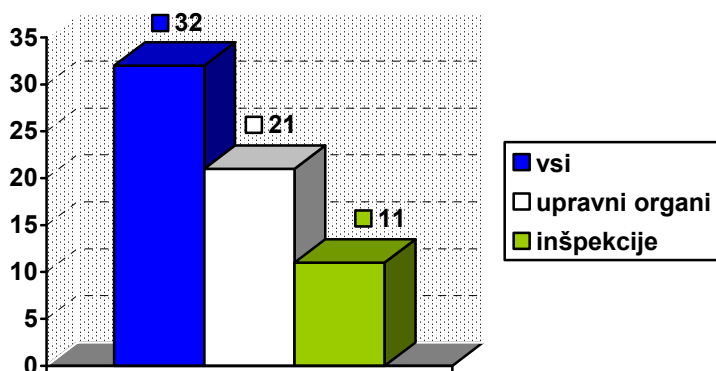
Izobrazba	Srednja	Višja	Visoka	Univerzitetna
Upravni organi	7	5	4	5
Inšpekcije	9		1	1
Skupaj	16	5	5	6

8.2.2 Zaposlitev

V anketi je sodelovalo 21 zaposlenih (65%) v občinski upravi in 11 zaposlenih (34%) v inšpekcijski in redarski službi.

Od skupnega števila 32, kolikor jih je sodelovalo v raziskavi, jih je 21 (65%) zaposlenih v upravnih organih občine in 11 (34%) v inšpekcijski in redarski službi.

Graf 8/4: zaposlitev



8.2.3. Kaj menite, da najbolj negativno vpliva na dobro počutje v vaši delovni sredini

Iz odgovor anketirancev, je razvidno, da večina meni, da na slabo počutje v delovni sredini najbolj vpliva stroga hierarhija (10 ali 31%), avtoritativno vodenje (7 ali 21%) in tožarjenje in prilizovanje nadrejenemu s 7 odgovori ali 21%. Vsi drugi vzroki so po

menjenju anketirancev manjšega pomena, saj se jih je za odgovor tekmovalnost odločilo 4 (12%), zavist in intrige 3 (9 %) ter žalitve in kričanje 1 (3 %) anketirancev. Zanimivo je, da ni bilo nobenega odgovora o nepravilnosti pri delitvi variabilnega dela plače, kar pomeni, da denar ni vedno na prvem mestu, sploh pa ne igra pomembne vloge za dobro počutje na delovnem mestu.

Graf 8/5: Negativna dejanja

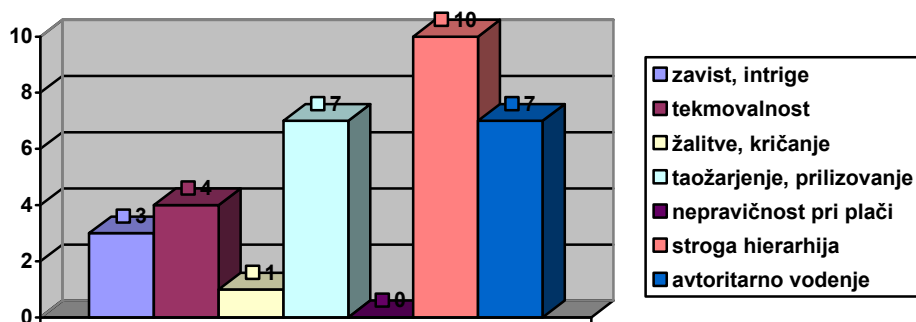


Tabela 8/3. Negativna dejanja

Negativni vpliv na dobro počutje	Zavist, intrige	Tekmovalnost	Žalitve, kričanje	Tožarjenje, prilizovanje	Nepravilnost pri plači	Stroga hierarhija	Avtoritativno vodenje
Upravni organi	2	3	1	4	0	6	5
Inšpekcije	1	1	0	3	0	4	2
Skupaj	3	4	1	7	0	10	7

8.2.4. Kako ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate

Smo 5 (15%) anketirancev je zelo zadovoljnih z delom, ki ga opravljajo, kar se mi zdi izjemno mali procent. 10 (31%) so z delom, ki ga opravljajo zadovoljni, 9 (28%) je nezadovoljnih s svojim delom in 8 (25%) je zelo nezadovoljnih z delom, ki ga opravljajo. Iz odgovorov je razvidno, da je več kot polovica delavcev nezadovoljna s svojim delom.

Graf 8/6. Zadovoljstvo z delom, ki ga opravljate

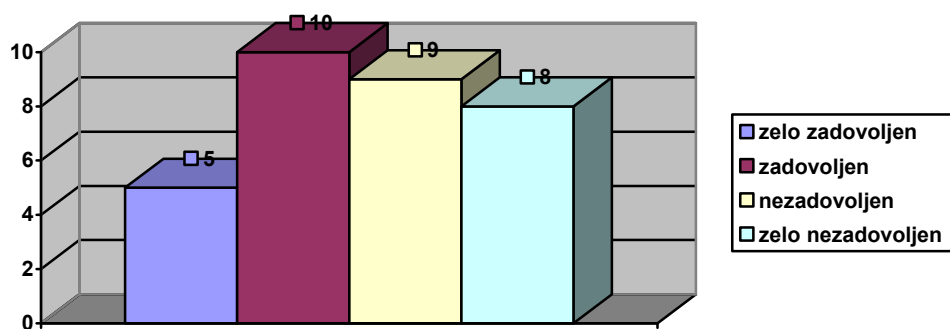


Tabela 8/4: Zadovoljstvo z delom, ki ga opravljate

Zadovoljstvo z delom	Zelo zadovoljen	Zadovoljen	Nezadovoljen	Zelo nezadovoljen	Skupaj
Upravni organi	3	5	6	7	21
Inšpekcije	2	5	3	1	11
Skupaj	5	10	9	8	32

8.2.5. Kako ste zadovoljni s splošno psihosocialno klimo v vaši delovni organizaciji

Samo dva anketiranca sta izjavila, da sta zelo zadovoljna s splošno psihosocialno klimo na delovnem mestu ali 6% vseh zaposlenih in še ta dva sta zaposlena pri inšpekcijah. 7 ali 21% jih je zadovoljnih. Nezadovoljnih je 9 (28%) zaposlenih, prav tako 9 (28%) zelo nezadovoljnih in samo za dva zaposlena (6%) odnosi v službi niso pomembni. Iz tabele je prav tako razvidno, da je večina nezadovoljnih zaposlenih pri upravnih organih občine. Odgovori na ta vprašanja kažejo na slabo splošno psihosocialno klimo v delovni sredini.

Graf 8/7: Zadovoljstvo s splošno psihosocialno klimo

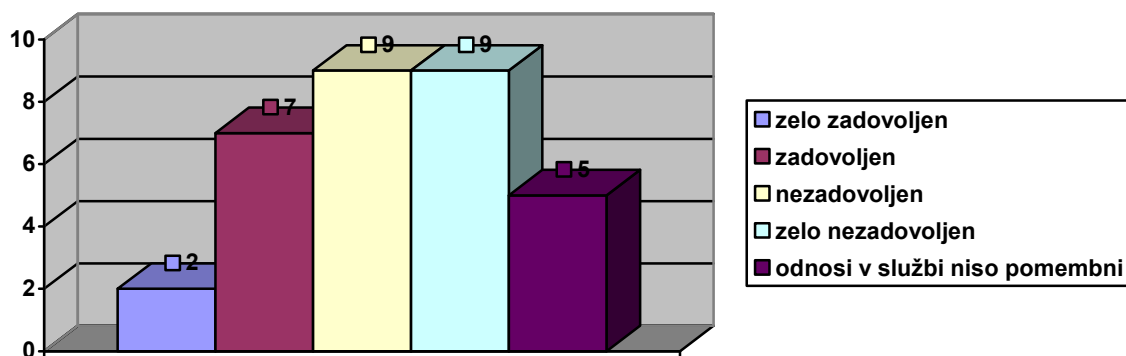


Tabela 8/5: Zadovoljstvo s splošno psihosocialno klimo

Zadovoljstvo s klimo	Zelo zadovoljen	Zadovoljen	Nezadovoljen	Zelo nezadovoljen	Odnosi v službi niso pomembni	Skupaj
Upravni organi	0	4	7	8	2	21
Inšpekcije	2	3	2	1	3	11
Skupaj	2	7	9	9	5	32

8.2.6 Doživljanje psihičnega nasilja na delovnem mestu nasilja

Psihično nasilje na delovnem mestu je v zadnjih petih letih doživelo 14 zaposlenih, kar predstavlja 43 % vseh anketiranih, 18 zaposlenih pa nasilja ni doživelo, kar predstavlja 56 %. Z ozirom na podatke za Slovenijo, ki kažejo na to, da je v naši državi prisotnost psihičnega nasilja na delovnem mestu približno 7,1%, je prisotnost mobbinga po mnenju anketirancev v njihovi delovni sredini visoko nad evropskim povprečjem. Prav tako je razvidno, da imajo zaposleni v upravnih organi občine veliko več izkušenj s šikaniranjem na delovnem mestu.

Graf 8/8: Doživljanje nasilja

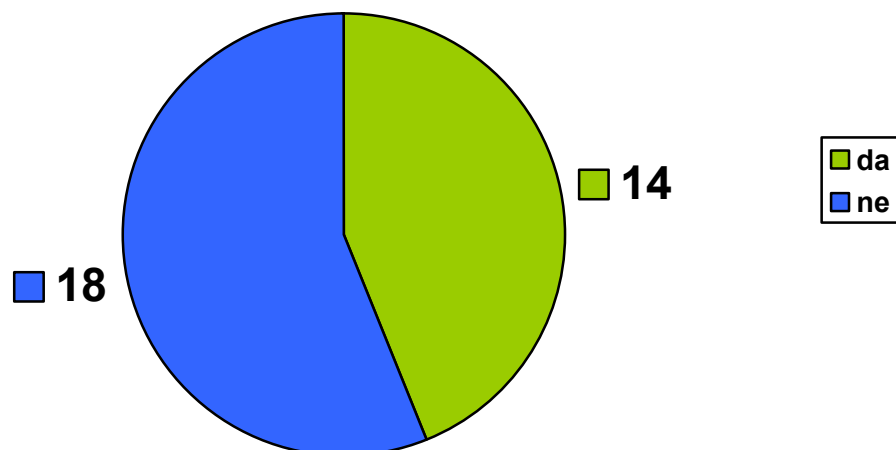


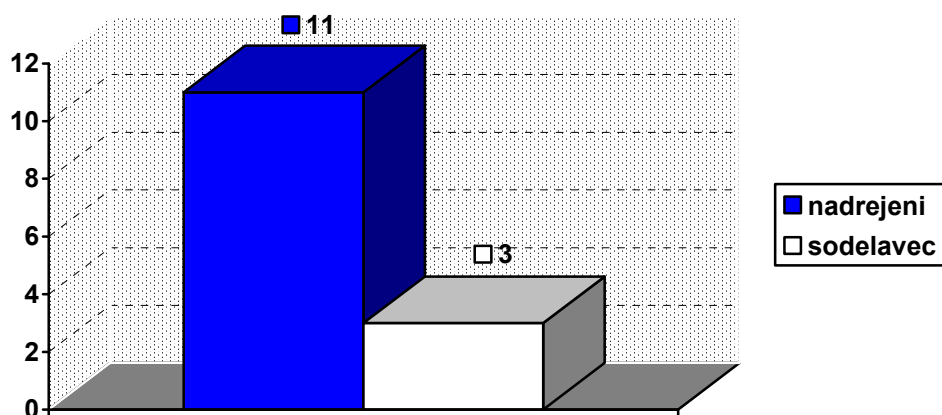
Tabela 8/6: Doživljanje psihičnega nasilja

Zaposlen\Nasilje	Doživel nasilje	Ni doživel nasilja	Skupaj
Upravni organi občine	12	9	21
Inšpekcijske službe	2	9	11
Skupaj	14	18	32

8.2.7. S strani koga so delavci doživeli psihično nasilje na delovnem mestu

Zaposleni so nasilje v 11 primerih (78%) doživeli s strani nadrejenega, v 3 primerih (21%) s strani sodelavca. Rezultati kažejo, da se v organizaciji v veliki večini izvaja vertikalna oblika psihičnega nasilja. Ker je procent tistih, ki so po njihovem doživljanju psihično nasilje na delovnem mestu že doživeli visok, prav tako je visok procent doživljanja nasilja s strani nadrejenega, se bojim, da se ne meša in izenačuje konflikt s psihičnim nasiljem.

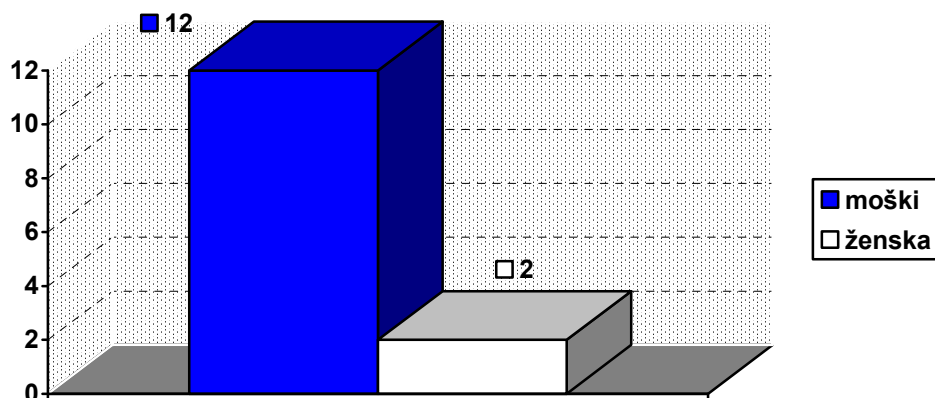
Graf 8/9: Oseba, ki je povzročitelj psihičnega nasilja



8.2.8. Storilec nasilja

Najpogosteje je storilec psihičnega nasilja oseba moškega spola v 12 primerih (85%) in v dveh primerih je to ženska (14%).

Graf 8/10 : Storilec nasilja



8.2.9. Na kakšen način se manifestira psihično nasilje

Iz petih odgovorov (35%) je bilo razvidno, da se jih nenehno prerazporeja na druga delovna mesta, 5 (35%) odgovorov je bilo, da je to ignoranca in omejitev dostopa do informacij, 2 (14%) je to dajanje vedno novih nalog in 2 (14%) odgovora, da je to premeščanje na slabše plačana delovna mesta. Prerazporeditve in ignoranca prevladujeta pri upravnih organih, medtem, ko je slabše delovno plačilo prisotno in značilno samo za inšpekcije.

Graf 8/11: Manifestiranje psihičnega nasilja

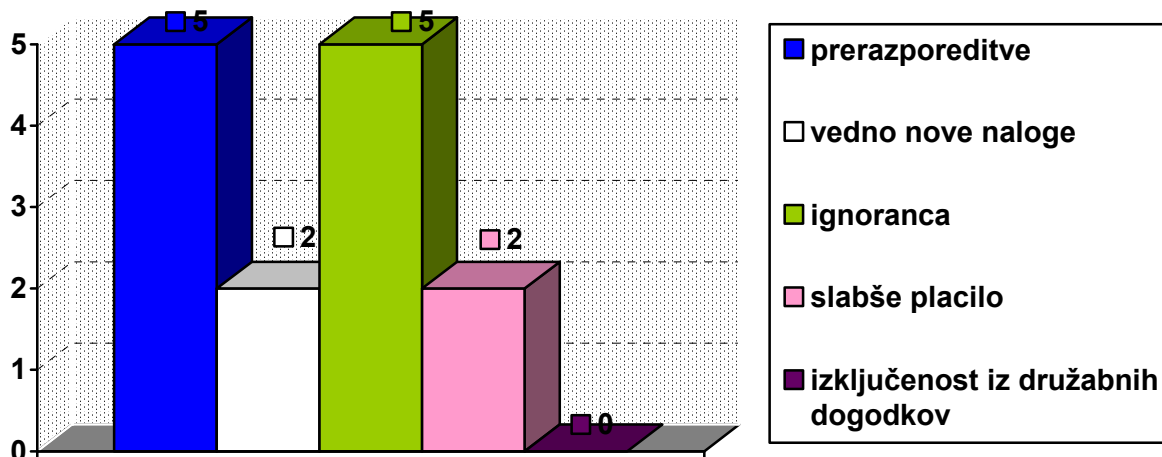


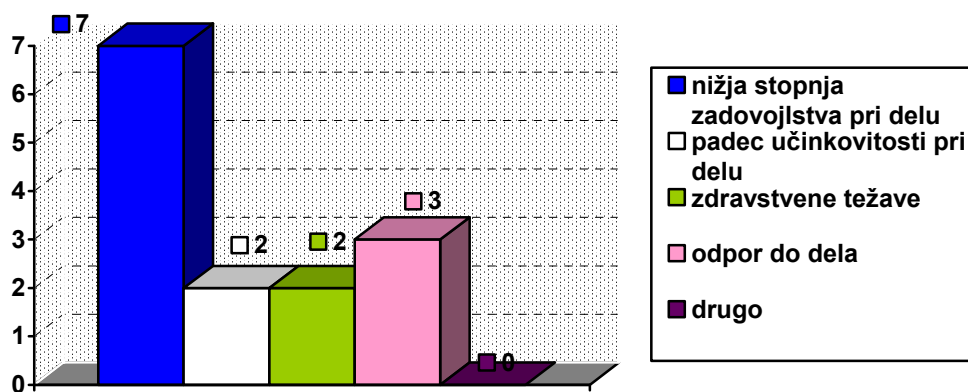
Tabela: 8/7: Manifestiranje psihičnega nasilja

Manifestacija nasilje	Prerazporeditve	Vedno nove naloge	Ignoranca	Slabše plačilo	Izključenost
Upravni organi	5	2	5	0	0
Inšpekcije				2	0
Skupaj	5	2	5	2	0

8.2.10. Posledice psihičnega nasilja

Posledica psihičnega nasilja je v 7 odgovorih (50%) nižja stopnja zadovoljstva pri delu, v 3 odgovorih (21%) odpor do dela, v 2 primerih tudi (14%) zdravstvene težave in 2 (14%) padec učinkovitosti pri delu.

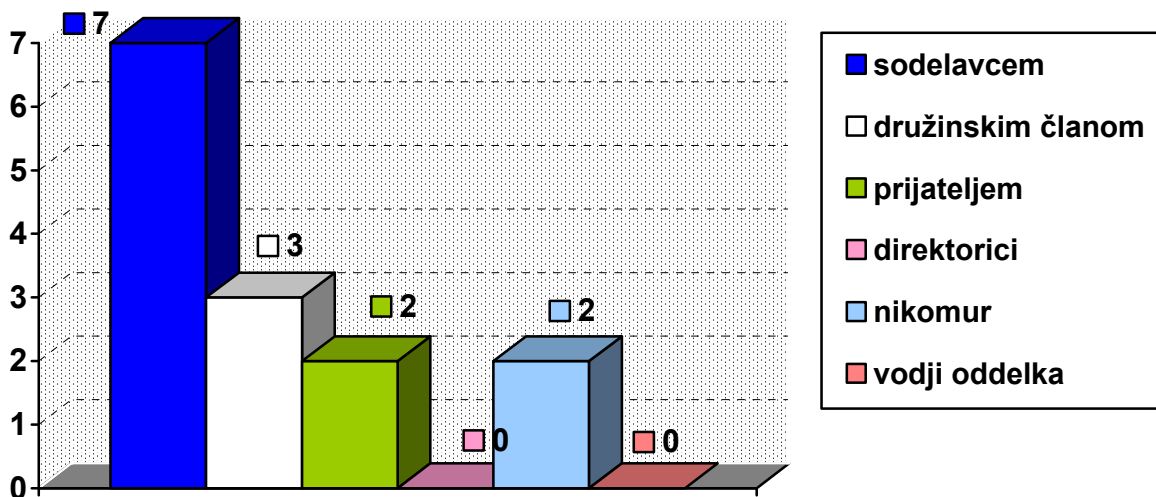
Graf 8/12 : Posledice psihičnega nasilja



8.2.11. Zaupanje svojih težav

Doživljanje psihičnega nasilja je 7 (50%) zaposlenih odgovorilo, da se zaupa sodelavcu, 3 (21%) družinskim članom, 2 (14%) prijatelj in 2 (14%) nikomur, ni odgovora zaupanja vodji oddelka ali direktorici.

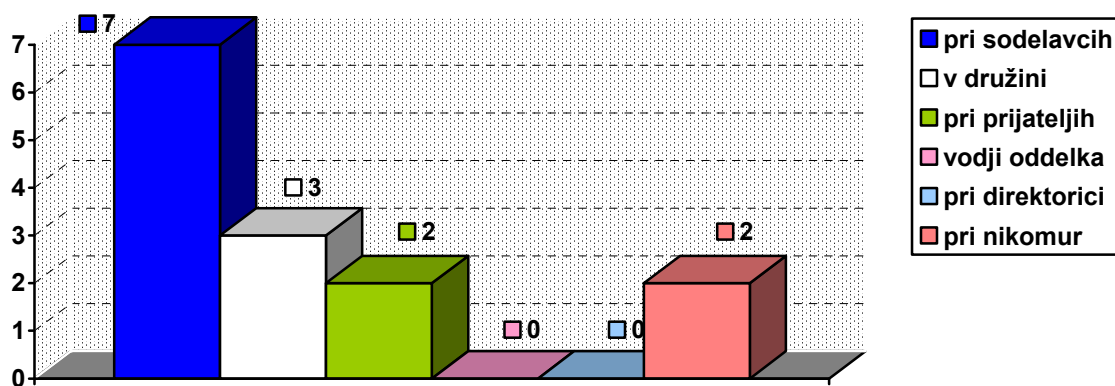
Graf 8/13: Zaupanje svojih težav



8.2.12. Nudenje opore

7 (50%) jih dobi oporo pri sodelavcih, 3 (21%) pri družinskih članih, 2 (14%) pri prijateljih in 2 (14%) pri nikomur. Tudi pri tem vprašanju nihče ne išče podpore pri direktorici ali vodji oddelka.

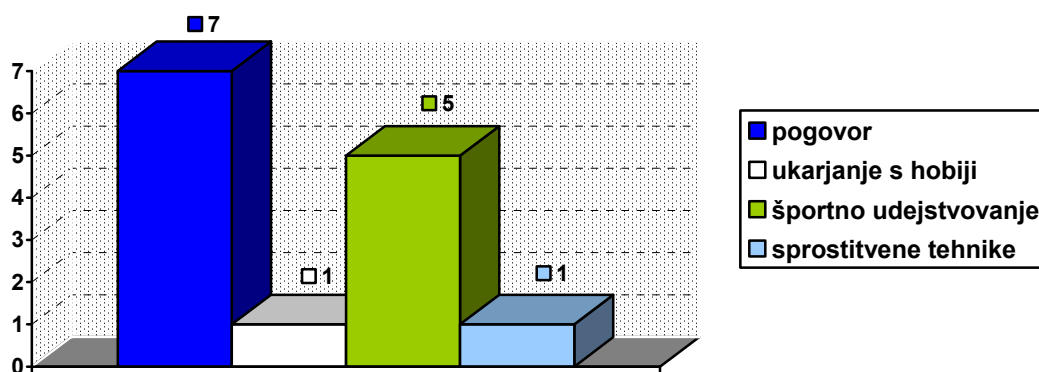
Graf 8/14: Nudenje opore



8.2.13 Dejanja za zmanjšanje posledic psihičnega nasilja

Za zmanjševanje posledic psihičnega nasilja zaposleni v 7 primerih (50%) uporabljajo pogovor, v 1 primeru (7%) navaja ukvarjanje s hobiji, v 5 primerih (35%) športno udejstvovanje in 1 (7%) sprostitvene tehnike.

Graf 8/15 : Dejanja za zmanjšanje posledic psihičnega nasilja



8.2.14. Menjava delovnega mesta zaradi psihičnega nasilja na delovnem mestu

Iz grafa je razvidno, da bi 9 zaposlenih (64%) zaradi psihičnega nasilja, ki ga doživljajo na delovnem mestu želelo menjati delovno mesto, 5 zaposlenih (35%) pa tega ne bi želo.

Graf 8/16: Menjava delovnega mesta zaradi psihičnega nasilja na delovnem mestu

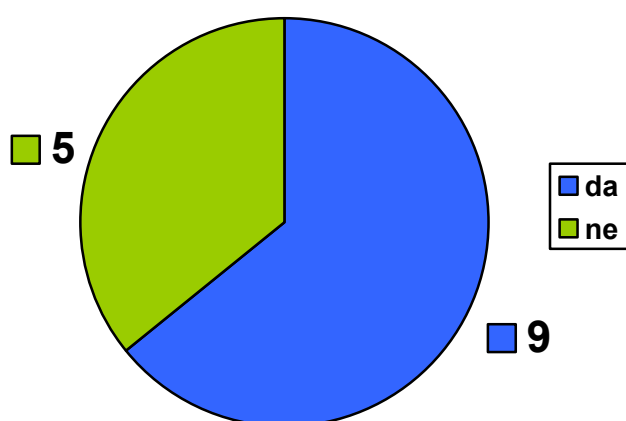


Tabela 8/8: Menjava delovnega mesta zaradi psihičnega nasilja na delovnem mestu

Zaposlitev\Menjava delovnega mest	Bi želel menjati delovno mesto	Ne bi želel menjati delovnega mesta	Skupaj
Upravni organi	7	5	12
Inšpekcije	2	0	2
Skupaj	9	5	14

8.2.15. Zavedanje nevarnosti psihičnega nasilja pred zaposlitvijo

Le 2 zaposlena (14%) sta se pred zaposlitvijo zavedala, da je na delovnem mestu možno tudi psihično nasilje s strani sodelavcev ali nadrejenih, 12 zaposlenih (85%) pa se ni zavedalo, da vstopajo v zaposlitev, v kateri je takšna praksa možna..

Graf 8/17: Zavedanje nevarnosti psihičnega nasilja pred vstopom v delovno razmerje



Tabela 8/9: Zavedanje nevarnosti psihičnega nasilja na delovnem mestu

Zaposlitev\Zavedanje nevarnosti	Se zavedajo nevarnosti	Se ne zavedajo nevarnosti	Skupaj
Upravni organi	1	11	12
Inšpekcije	1	1	2
Skupaj	2	12	14

8.2.16. Kaj je po vaši oceni vzrok za nastanek oziroma izvajanje psihičnega nasilja

Polovica anketirancev, ki je že imela izkušnjo s psihičnim nasiljem na delovnem mestu, je izjavila, da je vzrok za izvajanje nasilja diktatorski način vodenja, polovica pa meni, da je vzrok v negativnih osebnostnih lastnostih storilca. Ker bi diktatorski način vodenja tudi lahko pripisali osebnostni noti storilca, lahko zaključim, da je po mnenju tistih, ki so že bili žrtve psihičnega nasilja na delovnem mestu bistveno, kakšen značaj ima sodelavec ali vodja, oziroma tisti, ki izvaja psihično nasilje nad sodelavcem.

Graf 8/18: Vzroki za izvajanje psihičnega nasilja

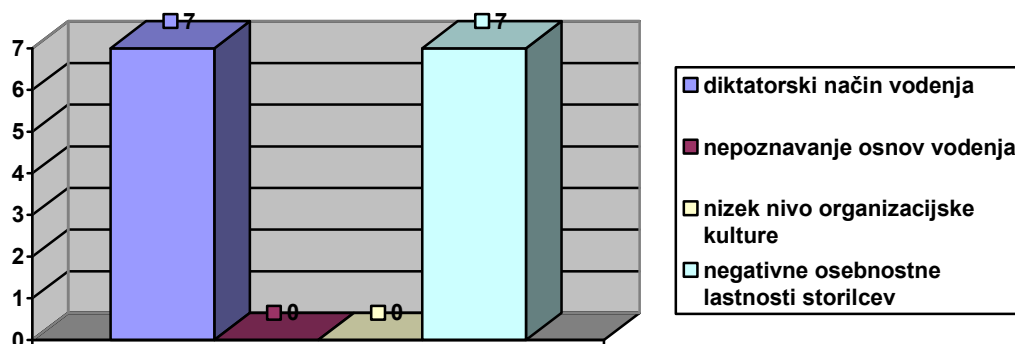


Tabela 8/10: Vzroki za izvajanje psihičnega nasilja

Vzroki	Diktatorski način vodenja	Nepoznavanje osnov vodenja	Nizek nivo organizacijske kulture	Negativne osebnostne lastnosti storilcev
Upravni organi	7	0	0	5
Inšpekcije	0	0	0	2
Skupaj	7	0	0	7

9. PREVERJANJE HIPOTEZ

1. hipoteza

Ho: Predpostavim, da med zaposlenimi v okviru upravnih organov občine in zaposlenimi v inšpekcijah, ki vključuje redarsko službo ni razlik v doživljanju nasilja.

Nasilje Zaposlen	Doživel nasilje	Ni doživel nasilja	Skupaj
Upravni organi	12	9	21
Inšpekcije	2	9	11
Skupaj	14	18	32

$$X^2 = N(AD-BC)^2 / (A+B)(C+D)(A+C)(B+D)$$

$$X^2 = 32(12 \cdot 9 - 9 \cdot 2)^2 / 21 \cdot 11 \cdot 14 \cdot 18$$

$$X^2 = 4,45$$

Stopnja tveganja: 5%

Stopnja prostosti: 1 $X^2 = 4,45 > X^2_{\alpha=0,05} = 3,84$

Hipotezo, da ni razlike med doživljanjem nasilja med zaposlenimi delavci v upravnih organih in inšpekcijah in redarstvu, glede na izračunan hi-kvadrat, če upoštevamo 5% stopnjo tveganja, zavrnem, saj prihaja do statistično pomembne razlike.

2. hipoteza

Ho: Predpostavim, da ni razlike med zaposlenimi delavci v upravnih organih in zaposlenimi na inšpekcijah, glede želje po menjavi delovnega mesta.

Menjava del.mesta Zaposlitev	Bi želel menjati delovno mesto	Ne bi želel menjati del. mesta	Skupaj
Upravni organi	7	5	12
Inšpekcije	2	0	2
Skupaj	9	5	14

$$X^2 = N(AD-BC)^2 / (A+B)(C+D)(A+C)(B+D)$$

$$X^2 = 14(7 \cdot 0 - 5 \cdot 2)^2 / 12 \cdot 2 \cdot 9 \cdot 5$$

$$X^2 = 1,29$$

Stopnja tveganja: 5%

Stopnja prostosti: 1 $X^2 = 1,29 < X^2_{\alpha=0,05} = 3,84$

Hipotezo, da ni razlike med željo po menjavi delovnega mesta med zaposlenimi v upravnih organih in inšpekcijami, glede na izračunan hi-kvadrat, če upoštevamo 5% stopnjo tveganja, obdržim oz. potrdim, saj ne prihaja do statistično pomembne razlike.

3. hipoteza

Ho: Predpostavim, da je razlika med delavci v upravnih organih in inšpekcijami, glede zavedanja možnosti psihičnega nasilja, ki jih prinaša delovno mesto pred zaposlitvijo.

Zavedanje nevarnosti	Se zavedajo nevarnosti	Se ne zavedajo nevarnosti	Skupaj
Upravni organi	1	11	12
Inšpekcije	1	1	2
Skupaj	2	12	14

$$X^2 = N(AD-BC)^2 / ((A+B)(C+D)(A+C)(B+D))$$

$$X^2 = 14(1 \cdot 1 - 11 \cdot 1)^2 / (12 \cdot 2 \cdot 2 \cdot 12)$$

$$X^2 = 2,43$$

Stopnja tveganja: 5%

Stopnja prostosti: 1 $X^2 = 2,43 < X^2_{\alpha=0,05} = 3,84$

Hipotezo, da obstaja razlika med zaposlenimi strokovnimi delavci v upravnih organih in delavcih na inšpekciji pri zavedanju nevarnosti, glede na izračunani hi-kvadrat, pri upoštevanju 5% stopnje tveganja zavrnilo, s čimer potrjujemo, da ni statistično pomembne razlike med zgoraj navedenimi glede zavedanja nevarnosti psihičnega nasilja na delovnem mestu pred vstopov v zaposlitev oz. delo.

10. RAZPRAVA

Raziskava prisotnosti psihičnega nasilja na delovnem mestu ni bila narejena samo za to, da se ugotovi prisotnost tega pojava v določeni sredini, temveč in predvsem zato, da se ob morebitnem pojavu tega uničujočega vedenja za zaposlene še pravočasno ukrepa. Ugotovitve bi morale zanimati predvsem delodajalce in vodilne delavce, saj jim ne bi smelo biti vseeno, kako se njihovi delavci počutijo, ali so zadovoljni na svojem delovnem mestu, kako se razumejo s sodelavci in kakšen odnos je med delavci in vodilnimi.

Ni delovne organizacije, ki ne bi imela določenih slabih točk, vendar se vsaka stvar z malo dobre volje in angažiranostjo vseh zaposlenih da korigirati. V delovni sredini, kjer je bila opravljena anketa, rezultati ne kažejo na najboljšo delovno klimo.

- 43 % anketirancev je nasilje doživelo psihično nasilje na delovnem mestu, kar pomeni zelo visok odstotek, ki kaže na pogostost tega pojava v delovni sredini v kateri je bila izvedena anketa. Ta odstotek nakazuje na nezdravo delovno okolje in slabe medsebojne odnose, saj je odstotek zaposlenih, ki so že imeli izkušnjo s psihičnim nasiljem na delovnem mestu visoko nad slovenskim in evropskim povprečjem.

- V 85% je bil povzročitelj moškega spola, kar kaže na to, da imajo v naši družbi moški še vedno bistveno večjo moč, sploh v manjših zaprtih delovnih sredinah, kjer je tudi na vodilnih položajih več moških. V 78% je bilo psihično nasilje izvajano s strani nadrejenega, kar kaže na veliko podrejenost delavcev na vseh področjih. Psihično nasilje se izvaja v vseh sredinah, kaže na preveliko toleranco naše družbe za vse pojave nasilja. Ker se izvajanje psihičnega nasilja tolerira in dopušča, kaže na strah zaposlenih pred izgubo službe, kar je po eni strani razumljivo, saj je posameznikova eksistenca in eksistenca njegove družine odvisna od njegovega zaslužka. Po drugi strani pa nerazumljivo, saj je toleriranje vsakršnega nasilja nedopustno.
- V veliki večini delavci doživljajo psihično nasilje in doživljajo stresne situacije, ko se jih nenehno prerazporejanje iz enega delovnega mesta na drugo. Prerazporejanje iz enega delovnega mesta na drugo je vedno stresno. Če pa je bilo izvedeno brez soglasja delavca še posebej, saj se vsak ob takem dejanju s strani nadrejenega počuti kaznovan, nesposoben, nezaželen v določeni delovni sredini, kar ima za posledico poglobljanje konfliktov, v končni fazi pa se žrtvi poslabša zdravstveno stanje, kar se kaže v različnih psihosomatskih motnjah. Prav tako boleč je ignorantski odnos do podrejenega in zadrževanje informacij, saj v takšnih primerih zaradi tega delavec ne more več zadovoljivo opravljati svojega dela, ne dosega želenih rezultatov, kar vodi k nezadovoljstvu pri obeh straneh. V skrajni fazi sledi odpoved (s strani delodajalca ali samega delavca). V nobenem primeru anketiranci niso izjavili, da se jih izključuje iz družabnih dogodkov, kar kaže na prikrito in načrtno šikaniranje.
- Analiza podatkov kaže, da 50% anketirancev zaupa svoje težave sodelavcu, in v njih tudi najde oporo, presenetljivo malo pa družini – 21%, kar pomeni, da se žrtve počutijo ponižane in razžaljene, poteptan je njihov ponos in človeško dostojanstvo, njihova samopodoba je slaba in se sramujejo svoje situacije. Vse to dokazujejo izsledki vseh raziskav o psihičnem nasilju na delovnem mestu.
- Prav tako 50% zaposlenih zmanjšuje težave s pogovorom, kar kaže z ozirom na predhodne odgovore o zaupanju svojih težav in opori, da pogovor s sodelavcem, ki ima približno enake izkušnje, lahko sodelavcu najbolj pomaga in se na tak način vsakodnevni stres omilijo.
- 64 % anketirancev bi zaradi psihičnega nasilja na delovnem mestu želelo menjati službo. Zakaj ostane menjava delovnega mesta samo pri željah, je v naši sredini razumljivo, saj se prosta delovna mesta ne najdejo tako hitro oziroma jih sploh ni. Ker

- Po mnenju velike večine tistih, ki so se s pojavom psihičnega nasilja že srečali, je vzrok za nastanek tega pojava v delovnih sredinah, predvsem v posameznikovih osebnostnih lastnosti, ki pogojujejo tudi način vodenja in sodelovanja med sodelavci. Preveč avtoritarni ali diktatorski način vodenja je v mnogih sredinah neproduktiven in je vzrok nezadovoljstva delavcev, saj daje občutek nepomembnosti in manjvrednosti. Za dobro delovno klimo je pomembno, da se vsak posameznik v podjetju počuti pomembnega in potrebnega. Zadovoljstvo zaposlenih, pozitivna motivacija in dobri medsebojni odnosi so pogoj za uspešno podjetje, kar je v končni fazi cilj vseh delodajalcev.

Za zmanjševanje negativnih pojavov v delovnih sredinah se morajo vodilni delavci zavedati pomena dodatnega in permanentnega izobraževanja na vseh področjih, posebej pa izobraževanja o medčloveških odnosih in pomenu upravljanja s človeškimi viri. Pomembno je, da se informacije izmenjujejo v obe smeri – od zgoraj navzdol in obratno. Posledice ustreznega komuniciranja so zadovoljstvo zaposlenih, njihova privrženost, povezanost, lojalnost in kulturna integracija. Kvalitetno komuniciranje med sodelavci in med nadrejenimi in podrejenimi, povečujeta zadovoljstvo zaposlenih, ustvarja pozitivno klimo in učinkovito in uspešno delovno sredino.

Stres in različne konfliktne situacije obvladujejo naše celotno življenje. Kadar je vsega tega preveč in traja dalj časa, mora posameznik za reševanje takšnih situacij spoznati vire, ki vodijo do stresnih situacij ali k nezaželenemu vedenju na delovnem mestu. Pred takšnimi situacijami se najbolj učinkovito zavarujemo, da se zazremo vase. Postavimo si cilje, ki so realni, ne smemo se precenjevati. Vsekakor pa nam ne sme zmanjkati motiviranosti, vztrajnosti in fleksibilnosti.

Pomembno je, da nas služba ne obvladuje, saj življenje ni samo to. Ko bomo vsi skupaj znali uživati in se veseliti tudi majhnih stvari, ki se nam zdijo samoumevne in vsakdanje, se bo naše življenje obrnilo na bolje in dobilo smisel.

Socialno delo se pri premagovanju stresa, izgorelosti in psihičnega nasilja na delovnem mestu lahko vključi z organiziranjem posebnih skupin za samopomoč, sodelovanje v različnih nevladnih organizacijah ali aktivno sodelovati pri ustanavljanju društev in združenj.

11. SKLEPI IN PREDLOGI

Na podlagi opravljena analize in vseh drugih raziskav na tem področju, lahko ugotovim, da se psihično nasilje na delovnem mestu izvaja in ni tako osamljen pojav, kot se morda zdi. Ugotavljam, da zaposleni izvajanje mobbinga tolerirajo in o njem ne spregovorijo odkrito. Vzrok za tako apatijo, nereagiranje in neukrepanje, je morda nevednost, žrtev ne ve, kaj se z njim dogaja, za svoj položaj pripisuje krivdo sebi in o tem javno ne govorijo, saj se sramujejo svojega položaja. Največji dejavnik pri tem pa je strah pred izgubo službe, kar je v okolju, ki ne ponuja veliko možnosti za novo zaposlitev, do neke mere razumljivo. Obenem sklepam, da je mobbing v delovni sredini v kateri je bila izvedena anketa, mogoč predvsem zato, ker ga omogoča okolje – sodelavci ne želijo posegati v dogajanja in ostajajo zgolj pasivni gledalci, največkrat zaradi pomanjkanja civilnega poguma in seveda strahu pred posledicami, da ne bi sami postali naslednja žrtev .

Rezultat ankete je pokazal, da je za sodelujoče v anketi razlog za izvajanje mobbinga, bistvenega pomena osebnostna naravnost nadrejenega. Pri preverjanju prve hipoteze, kjer sem predpostavila, da ni razlike med doživljanjem nasilja med delavci uprave in inšpekcij se je izkazalo, da razlike so in sem hipotezo morala zavrniti. Iz tega sklepam, da je pomemben faktor osebnostna naravnost nadrejenega, saj je iz rezultata vidno, da velika večina delavcev doživlja mobbing s strani nadrejenega.

Ne glede na to, da delavci, ki so zaposleni na inšpekcijah, ne doživljajo takšnega mobbinga kot delavci v upravi, pa ostaja pri obeh skupinah želja po menjavi službe, kar pripisujem terenskemu delu inšpektorjev in delu s strankami in njihovimi pritožbami, ne pa izvajanju mobbinga na delovnem mestu. S tem se druga hipoteza o želji za menjavo delovnega mesta potrdi.

Zavrnila sem tudi tretjo hipotezo, da je razlika med delavci v upravnih organih in inšpekcijah glede zavedanja psihičnega nasilja na delovnem pred vstopom v zaposlitev. Statistično pomembne razlike v zavedanju nevarnost mobbinga ni, kar pomeni, da se pred vključitvijo v delovno razmerje o tem sploh ne razmišlja, saj je vsakomur pred vstopom v delovno razmerje pomembno samo to, da službo dobi. O slabih straneh se ne razmišlja.

Da problem mobbinga lahko začnemo reševati, ga moramo najprej ozavestiti, nato pa načrtno sprejeti strategijo boja proti njemu. Za zmanjševanje psihičnega nasilja na delovnem mestu predlagam sledeče ukrepe:

- Dodatno izobraževanje vseh zaposlenih o medsebojnih odnosih, učinkovitosti pri delu, reševanju konfliktnih situacij in o pomembnosti izmenjave informacij v obe smeri (od zgoraj navzdol in obratno).
- Ugotavljam, da delavci v upravi niso sindikalno organizirani, niso včlanjeni v noben sindikat, zato predlagam, da ga čim prej ustanovijo. Sindikalni zagovornik si bo moral pridobiti dodatna znanja o procesih mobbinga in njegovih posledicah ter seznanjati delavce o njihovih pravicah in ukrepih za zmanjševanje takšnega vedenja.
- Za preprečevanje psihičnega nasilja in reševanje konfliktnih situacij, bi bila priporočljiva in zaželeno zaposlitev strokovnega delavca – socialnega delavca. Strokovni delavec bo znal svetovati in posredovati ter prevzeti vlogo zagovornika. Pri tem se lahko strokovni delavci naslanjajo na skupnostno orientiran pristop socialnega dela, ki je usmerjeno v preventivno delovanje, zagotavljanje boljšega pristopa pomoči, zadovoljevanje potreb ljudi, ki jih člani skupnosti sami definirajo, krepitev in prepoznavanje pomena neformalnih mrež, koordinacijo načrtovanja v skupnosti, antidiskriminacijsko obravnavo in izenačevanju možnosti, ki temeljijo na spoštovanju človekovih pravicah.
- Program socialnega zagovorništva je v primerih nasilja nad ženskami in otroki že dokaj uveljavljen. Socialno zagovorništvo v teh primerih izvajajo usposobljene svetovalke in svetovalci, bodisi redno zaposleni ali kot prostovoljci, zato bi bilo smiselno, tudi za pomoč žrtvam psihičnega nasilja zagotoviti socialno zagovorništvo. Tudi v Sloveniji se ustanavljajo društva in druge nevladna združenja in organizacije,

kjer se lahko organizira program socialnega zagovorništva za primere psihičnega nasilja na delovnem mestu.

12. ZAKLJUČEK

Če bi si vsak delodajalec in nadrejeni zastavil vprašanje o prisotnosti mobbinga v delovni sredini, če bi samokritično in objektivno razmislil in ugotovil, da ga ni, bi si za svoje vodenje lahko samo čestital. V kolikor pa ugotovi, da temu ni tako, bi bila njegova dolžnost, da nemudoma ukrepa. Enako velja za podrejenega delavca. Moramo se zavedati, da je mobbing problem, ki ga je treba jemati resno, saj ima hude zdravstvene, socialne in ekonomske posledice.

Ker se bojimo biti nepomembni, večina hrepeni po zadovoljstvu v dobrem družbenem položaju. Družba pa je tako zgrajena, da se državljana na uglednem položaju obravnava z velikim spoštovanjem, medtem ko človek brez položaja hodi okrog kot mačka okoli vrele kaše. Vsi na svetu želimo nek položaj, morda v družbi ali družini, sedenje na Božji desnici – in ta položaj mora biti priznan od drugih, sicer to sploh ni položaj. Vedno moramo sedeti na odru. Znotraj smo vrtinec bede in nesreče in zato je zunanje priznanje, da si velika osebnost prijetno. To hrepenenje po položaju, ugledu, moči, po družbenem priznanju, da si na nek način izjemen, je želja po prevladi nad drugimi in ta želja po prevladi je oblika agresije (Krishnamurti, 2008: 38).

Strah je eden največjih problemov v našem življenju. Um, ki je ujet v strah, živi v zmedu, v konfliktu in zato mora biti nasilen, izkrivljen in napadalen. Kar se tiče nasilja, obstajata dve primarni šoli mišljenja in prva pravi: nasilje je človeku prirojeno, druga pa trdi: nasilje je rezultat kulturne in sociološke dediščine, v kateri človek živi. Nasilje ni le ubijanje drug drugega. Nasilje je, ko uporabimo ostro besedo, ko naredimo potezo, s katero ignoriramo osebo, ko ubogamo zaradi strahu (Krishnamurti, 2008:49).

Povsem očitno je, da problema nasilja in s tem tudi mobbinga kot širšega družbenega pojava še ne obravnavamo dovolj resno, predvsem pa ga družba ne prepozna kot družbeni problem. Razlogi so različni, eden od njih pa je, da družba v preteklosti temu pojavu, enako

kot drugim oblikam nasilja, ni posvečala dovolj pozornosti. Šele v zadnjem času se problemi nezaželenega vedenja prepoznavno pojavljajo v zaznavi ljudi, ki tudi vse bolj intenzivno iščejo možnosti za njegovo preprečitev. Čas je torej, za začetek organiziranega boja zoper mobbing v vseh delovnih sredinah.

Vsi si želimo živeti brez stresov, problemov, konfliktov in brez nasilja. Vendar so te želje le iluzija. V življenju vsakega od nas so vzponi in padci. Ko smo na dnu, ko se nam dogajajo slabe in neprijetne stvari, je pomembna socialna opora, ki jo lahko nudijo sorodniki, prijatelji, sodelavci in drugi ljudje, ki so pripravljeni deliti težave, svetovati ali samo poslušati, kar predstavlja dragoceno pomoč sočloveku v stiski. Na učinkovitost socialne opore vplivata tako količina kot tudi kvaliteta odnosov, ki jih ima z njimi posameznik.

Zato je pomembno, da se tudi v delovnih sredinah ustvari takšna klima, ki bo omogočala socialno oporo. Vsak posameznik, bi moral igrati aktivno vlogo pri odkrivanju in odpravljanju institucionalnih vzrokov ter potencialnih izvorov individualnih in kolektivnih konfliktov.

Kot sem že v predgovoru diplomske naloge navedla, je delo tisto, kar človeku daje cilj in smisel, daje nam identiteto, samospoštovanje in materialno nagrado. Tretjino življenja preživimo v službi, v službo bi naj hodili z veseljem, sproščeno ter zavestjo pripadnosti kolektivu in firmi. Prav zato so medčloveški odnosi tako pomembni.

Ker proces spreminjanja vedenja in navad nikoli ne poteka hitro, pa vendarle upam, da bodo ukrepi, ki jih država uvaja z novo zakonodajo, postopno le obrodili sadove. Nerealno bi bilo pričakovati, da bi zgolj te spremembe pripeljale do rešitve problema, ki pesti sodobne organizacije. Zato je poleg opolnomočenja zaposlenih osrednjega pomena tudi način, s katerim bodo managerji problematiko nezaželenega vedenja na delovnem mestu zaznali in jo upravljali.

13. LITERATURA

- Anderson, K. 2007. Učinkovito reševanje konfliktov. Ljubljana: Založba Tuma
- Bakovnik, R. 2006. Vloga sveta delavce pri odkrivanju in preprečevanju mobbinga. Kranj: Industrijska demokracija
- Brečko, D. 2003. Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu. Ljubljana: HRM
- Brečko, D. 2006. Mobbing - psihoteror tekmovalne družbe. Kranj: Industrijska demokracija
- Brečko, D. 2007. Na udaru so predvsem poštenjaki. Ljubljana: Moja tajnica
- Cvetko, A. 2003. Mobbing – posebna vrsta šikane v delovnih razmerjih. Ljubljana: Podjetje in delo
- Demšar Žnidarec, S. 2004. Skupnostno socialno delo – delovno študijsko gradivo. Ljubljana, Fakulteta za socialno delo
- Kanduč, Z., Korošec, D., Bošnjak, M. (1998): Spolnost, nasilje in pravo. Ljubljana: Inštitut za kriminologijo pri Pravni fakulteti in Urad za žensko politiko
- Krishnamurti, J. 2008. Osvoboditev od znanega. Radovljica. Didakta
- Kostelić-Martić, A. 2007. Psihično nasilje na delovnem mestu. Ljubljana: HRM
- Lamovec, T. 1998. Psihosocialna pomoč v duševni stiski. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo
- Lipičnik, B., Mežnar, D. 1998. Ravnanje z ljudmi pri delu. Ljubljana: Gospodarski vestnik
- Lobnikar, B. 2004. Kako prepoznati in upravljati nasilje. Ljubljana: Manager
- Mesec, Blaž, Cigoj Kuzma, N. (2003). Navodilo za pisanje diplomske naloge in opravljanje diplomskega izpita. Ljubljana: VŠSD
- Mesec, Blaž (1997). Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. Ljubljana: VŠSD
- Mlinarič, P. 2006. Mobbing – ne pri nas?. Ljubljana: HRM
- Mlinarič, P. 2006. Mobbing kot problem managementa in zakonodaje. Kranj: Industrijska demokracija
- Mlinarič, P. 2007. Zaščita pred mobbingom. Ljubljana: HRM
- Musek, J., Pečjak, V. 1997. Psihologija. Ljubljana: Educy

- Ovsenik, M., Ovsenik, J., Kern, B. 2001. Osnove organizacije za socialno delo, Ljubljana, Visoka šola za socialno delo
- Rapoša Tajnšek, P. (2001). Socialno delo v delovnih organizacijah. Ljubljana: VŠSD
- Tkalec, L. 2001. Šikaniranje. Ljubljana: Teorija in praksa
- Tkalec, L. 2006. Mobbing – psihoteror na delovnem mestu. Kranj: Industrijska demokracija
- Zakon o javnih uslužbencih (Ur list RS št. št. 63/2007 UPB3)
- Zakon o delovnih razmerjih (Ur.l.RS št. 42/2002, 103/2007)

14. VIRI

- Letno poročilo Varuha človekovih pravic 2006
- Kadrovsko poročilo Vlade Republike Slovenije 2004
- Ministrstvo za pravosodje, Predlog novega Kazenskega zakonika – obrazložitev
- Odškodnina, mobbing, izvedeništvo in mediacije – Kuček B. 2007:Naš časopis
- Statistični urad Republike Slovenije – Poškodbe pri delu in poklicne bolezni Slovenija, 2. četrletje 2007
- Leymann Heinz: The Mobbing Encyclopedija.
<http://www.leymann.se>.
- Trpinčenje na delovnem mestu. Inšektorat Republike Slovenije za delo
- Turk Dunja: Psihološkega nasilja na delovnem mestu pri nas manj kot v Evropi. Finance. <http://www.finance.si>
- Nasilje na delovnem mestu. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu.
<http://osha.europa.eu/publications/factsheets>
- Ustrahovanje na delovnem mestu: Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu
[http:// www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf](http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf)
- Mobbing ali psihično nasilje na delovnem mestu. <http://www.cili> za delo.si
- <http://www.ijs.si/ijs-mission-slo.html-12>
- <http://www.zzzs.si/zzzs/info/gradiva.nsf>
- http://eurofound.eu.int/working/ss/fs_slovenia.htm
- <http://mobbing.hr> – spletna stran hrvaške Udruge za žrtve mobbinga

- Guidance on work-related stress:«Spice of Life-or Kiss of Death?«. European Commission. http://ec.europa.eu/employment_social/health_safethy/docs/g
- <http://www.eurofound.ie/working/health/stress/index.htm>

15. PRILOGA

Pozdravljeni, sem študentka Fakultete za socialno delo v Ljubljani in pripravljam diplomsko nalogo o pojavu oz. prisotnosti psihičnega nasilja na delovnem mestu. Prosim vas, da mi s svojimi odgovori omogočite izdelavo analize o tovrstnem pojavu v vaši delovni sredini. Vprašalnik je anonimen. Za sodelovanje se že vnaprej zahvaljujem.

Alenka Kekec Galič

VPRAŠALNIK

1. Spol

- a) moški
- b) ženski

2. Starost

- a) od 25 do 35 let
- b) od 36 do 45 let
- c) od 46 do 56 let

3. Izobrazba

- a) srednja
- b) višja
- c) visoka
- d) univerzitetna

4. Zaposlen-a

- a) občinska uprava
- b) inšpekcijske in redarske službe

5. Kako vplivajo medsebojni odnosi na delovnem mestu na vaše psihično počutje

- a) počutim se dobro, v službo hodim z veseljem
- b) počutim se dobro, v službo hodim, ker moram
- d) odnosi med sodelavci ne vplivajo na moje počutje
- e) ne počutim se dobro, v službo hodim z odporom

f) počutim se zelo slabo, v službo hodim z odporom

6. Kaj menite, da najbolj negativno vpliva na dobro počutje v vaši delovni sredini

- a) zavist, intrige, podtikanja
- b) tekmovalnost (rivalstvo)
- c) žalitve, kričanja
- d) tožarjenje vodji, prilizovanje nadrejenim
- e) nepravilnost pri delitvi variabilnega dela plače
- f) drugo

7. Kako ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate

- a) zelo zadovoljen
- b) zadovoljen
- c) nezadovoljen
- d) zelo nezadovoljen

8. Kako ste zadovoljni s splošno psihosocialno klimo v vaši delovni organizaciji

- a) zelo zadovoljen
- b) zadovoljen
- c) nezadovoljen
- d) zelo nezadovoljen
- e) odnosi v službi zame niso pomembni

Ste se sami že kdaj kot opazovalec ali kot žrtev že srečali z mobbingom?

O mobbingu govorimo, ko najmanj enkrat vsak teden in najmanj 6 mesecev izvajajo nad žrtvijo naslednja dejanja: ne pustijo jo do besede, jo stalno prekinjajo v govoru, jo ignorirajo ali izključujejo iz okolja v službi, izvajajo pogostejše kontrole dela, jo nenehno kritizirajo, so do nje agresivni, žaljivi, ji nalagajo več dela, jo dodelijo manj vredno delo, ima nižjo plačo od sodelavcev, jo ogovarjajo, se šalijo ali norčujejo iz nje, grdo govorijo o njenih družinskih razmerah, jo verbalno, fizično ali seksualno napadajo, jo sramotijo, jo izolirajo in premestijo proč od sodelavcev.....z namenom, da se nad žrtvijo izživljajo ali jo izrinejo iz delovne sredine. Žrtev vse to doživlja kot stres, strah, izgorevanje na delovnem mestu, negotovost, počuti se

nemočnega, ogroženega, kar se nadaljuje z boleznijo in bolniško odsotnostjo ali odpovedjo delovnega razmerja.

9. Ali ste na delovnem mestu v zadnjih petih letih bili žrtev psihičnega nasilja?

- a) da
- b) ne

V kolikor nasilja niste doživeli, na sledeča vprašanja več ne odgovarjajte.

10. S strani koga ste doživeli psihično nasilje na delovnem mestu?

- a) nadrejenega
- b) sodelavca

11. Oseba, ki je povzročala psihično nasilje je:

- a) moški
- b) ženska

12. Na kakšen način se je manifestiralo psihično nasilje

- a) nenehne prerazporeditve
- b) dajanje vedno novih nalog
- c) ignoranca in omejitve dostopa do informacij
- d) izključenost iz družabnih dogodkov v kolektivu
- e) slabše delovno mesto in plačilo

13. Kako doživljate psihično nasilje in kako se odraža na delovnem mestu

- a) nižjo stopnjo zadovoljstva pri delu
- b) odpor do dela
- c) padec učinkovitosti pri delu
- d) zdravstvene težave
- e) vpliv na družinske odnose

14. Ali svoje doživljanje komu zaupate

- a) nikomur
- b) sodelavcu

- c) vodji oddelka
- d) direktorju/ici
- e) družinskim članom
- f) prijatelju

15. Kaj sami naredite za zmanjšanje psihičnega nasilja (možnih več odgovorov)

- a) pogovor
- b) sprostitvene tehnike
- c) ukvarjanje s hobiji
- d) športno udejstvovanje

16. Kdo vam je nudil ali nudi oporo (možnih več odgovorov)

- a) nihče
- b) sodelavci
- c) vodja oddelka
- d) direktor/ica
- e) družina
- f) prijatelji

17. Ali bi želeli zaradi psihičnega nasilja, ki ga doživljate menjati delovno mesto ?

- a) da
- b) ne

18. Ali ste se pred zaposlitvijo zavedali možnosti pojava psihičnega nasilja na delovnem mestu

- a) da
- b) ne

19. Kaj je po vaši oceni vzrok za nastanek oziroma izvajanje psihičnega nasilja

- a) diktatorski način vodenja
- b) vodje ne poznajo osnov vodenja skupine delavcev
- c) nizek nivo splošne organizacijske kulture in medsebojnih odnosov,
- d) negativni značaj in osebnostne lastnosti storilcev

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana ALENKA KEKEC GALIČ, vpisana na Fakulteto za socialno delo v Ljubljani, v študijskem letu 2004/2005 kot izredna študentka izjavljam, da sem diplomsko nalogo z naslovom PSIHIČNO NASILJE NA DELOVNEM MESTU napisala samostojno, s konkretnim navajanjem virov in ob pomoči in nasvetov mentorice DR. MOJCE UREK.

Datum: 7. maj 2008

Podpis: