

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Petra Grlj

Mobing – izkušnje študentov FSD s študentskim delom

Diplomsko delo

Ljubljana, 2019

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Petra Grlj

Mobing – izkušnje študentov FSD s študentskim delom

Diplomsko delo

Mentor: doc. dr. Bojana Mesec

Ljubljana, 2019

ZAHVALA

Zahvaljujem se vsem, ki so mi na kakršenkoli način pomagali pri nastajanju diplomske naloge.

Velika zahvala gre moji mentorici doc. dr. Bojani Mesec. Iskrena hvala za vaš čas, strokovnost, usmerjanje in vodenje pri nastajanju diplomskega dela.

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Petra Grlj

Mentor: doc. dr. Bojana Mesec

Naslov naloge: Mobing – izkušnje študentov FSD s študentskim delom

Kraj: Ljubljana

Leto: 2019

Št. strani: 33 Št. tabel: 5 Št. grafov: 3 št. bibl. opomb: 17 Št. prilog: 1

Deskriptorji: mobing, šikaniranje, šikaniranje na delovnem mestu, diskriminacija, nasilje na delovnem mestu, psihično nasilje, čustveno nasilje, študentsko delo, socialno delo

Povzetek diplomskega dela: Švedski raziskovalec Heinz Leymann je bil prvi, ki je začel raziskovati področje mobinga, zasnoval pa je tudi prvo definicijo mobinga. Čeprav so mu sledili številni drugi avtorji po celem svetu, še danes nimamo enotne definicije. Diplomsko delo opisuje mobing na delovnem mestu in izkušnje študentov na tem področju. Za namen empiričnega dela raziskave je bila izvedena spletna anketa. V njeno izpolnjevanje so bili vključeni študentje Fakultete za socialno delo. Namen ankete je bil ugotoviti, ali so študentje seznanjeni s pojavom mobinga, ali ga znajo prepoznati v svojem delovnem okolju in ali vedo, na koga se lahko obrnejo v primeru mobinga.

Title: Mobbing - student experience FSD with mobbing from student work

Descriptors: mobbing, bossing, staffing, bullying in the workplace, discrimination, workplace violence, psychological violence, emotional violence, student work, social work

Graduation thesis abstract: The first definition of mobbing was proposed by Heinz Leymann, a Swedish researcher. His research was continued by many other researchers worldwide; consequently, multiple definitions of mobbing exist today. The present thesis describes mobbing in the workplace and the experiences of students in this regard. For the purpose of the empirical part of the thesis, an online survey, in which participated students of the Faculty of Social Work, was conducted. The purpose of the survey was to determine whether students are familiar with the phenomenon of mobbing, if they are able to recognize it in their workplace, and whether they know to whom they can turn if they experience mobbing.

PREDGOVOR

Dandanes skoraj ni študenta, ki ne bi vsaj enkrat delal prek študentskega servisa. Študentje opravljajo študentsko delo v različnih organizacijah, v kolektivih različnih velikosti in v različnih delovnih okoljih. Študentsko delo da ogromno izkušenj in omogoči vstop v sfero dela; s pomočjo študentskega dela pridobiš izkušnje, dobera spoznaš morebitnega delodajalca za nedoločen čas, spoznaš pa tudi različna delovna okolja. Zavedati se moramo, da na delovnem mestu preživimo ogromno časa, zato je prav, da se v delovnem okolju dobro počutimo. Razumljivo je tudi, da se občasno sporečemo, vendar je pomembno konflikte reševati sproti, saj se lahko čez čas malenkosti sprevržejo v veliko breme, ki nas začne »dušiti«. Vse to se odraža na našem psihofizičnem stanju.

V diplomski nalogi smo v teoretičnem uvodu podrobneje opredelili mobing, preučili, katere vrste in oblike mobinga obstajajo in kakšne so njegove posledice za posameznika in organizacijo. Opredelili smo tudi študentsko delo in preverili s tem povezano slovensko zakonodajo. Za merski instrument smo uporabili anketni vprašalnik, na katerega so odgovarjali študentje FSD¹. S tem smo želeli potrditi ali ovreči zastavljene hipoteze: študentje poznajo mobing, več kot polovica študentov je že imela izkušnjo z mobingom, najpogosteje so nad študenti mobing izvajale tretje osebe (stranke, uporabniki ipd.), mobing se pogosteje pojavlja v gostinskih obratih kot v prodaji in drugih delovnih okoljih, študentje se pogosto srečajo z mobingom in v primeru mobinga se študentje obrnejo na socialnega delavca.

Naš cilj je bil na podlagi literature preveriti poznavanje izraza mobing ter predstaviti prisotnost in poznavanje mobinga med študenti FSD.

¹ FSD- Fakulteta za socialno delo.

KAZALO VSEBINE

1 TEORETIČNI UVOD	1
1.1 VRSTE MOBINGA.....	3
1.2 VZROKI ZA NASTANEK MOBINGA	6
1.3 POSLEDICE MOBINGA.....	7
1.4 PREPOZNAVANJE MOBINGA NA RAVNI POSAMEZNIKA	8
1.5 ZAKONSKA UREDITEV V SLOVENIJI.....	8
1.6 ŠTUDENTSKO DELO.....	10
2 PROBLEM	12
2.1 OPREDELITEV POJMOV	12
2.1.1 PREPOZNAVANJE IZRAZA MOBING.....	12
2.1.2 IZKUŠNJA Z MOBINGOM.....	12
2.1.3 POGOSTOST POJAVLJANJA MOBINGA	12
2.2 HIPOTEZE	13
3 METODOLOGIJA	14
3.1 VRSTA RAZISKAVE.....	14
3.2 SPREMENLJIVKE	14
3.3 MERSKI INSTRUMENT.....	15
3.4 POPULACIJA, VZOREC	15
3.5 ZBIRANJE PODATKOV.....	16
3.6 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	16
4 REZULTATI	17
5 RAZPRAVA.....	23
6 SKLEP	26
7 PREDLOGI	27
8 VIRI.....	28
8.1 INTERNETNI VIRI	29
9 PRILOGA.....	31
9.1 PRILOGA 1	31

KAZALO TABEL

Tabela 1: Oblike mobinga glede na vrsto napada	4
Tabela 2: Spremenljivke.....	14
Tabela 3: Kje so študentje izvedeli za izraz mobing?	18
Tabela 4: Najpogosteje so nad študenti mobing izvajale tretje osebe	20
Tabela 5: Če ste bili kdaj žrtev, ste se obrnili na?	21

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Študentje poznajo izraz mobing.	18
Graf 2: Prikaz deležev študentov, v odnosu do obstoja izkušnje z mobingom.	19
Graf 3: Prikaz pogostosti izkušenj študentov z mobingom.	21

1 TEORETIČNI UVOD

Za mobing v literaturi najdemo kar nekaj izrazov, ki se vsebinsko ne prekrivajo v celoti: teroriziranje na delovnem mestu, sovražno vedenje na delu, čustvena poškodba na delovnem mestu ali psihološka agresivnost in čustveno nasilje. Ti termini opisujejo predvsem dogajanje, s katerim se lahko povzročajo čustvene poškodbe, ki vplivajo na duševno in psihično zdravje delavca, ki jim je podvržen. Beseda mobing izvira iz angleškega glagola *mob*, kar v prevodu pomeni »napasti ali planiti na nekoga« (Brečko, 2010).

»*To mob*«, pomeni brez reda stiskati se, prerivati se, nakopičiti se z namenom komu škodovati ali mu storiti krivico, oziroma napasti nekoga. Samostalnik »*a mob*« bi lahko prevedli kot drhal, ki se je sprva uporabljal za opisovanje živalske agresivnosti in obnašanja živali v krdelu. V sedemdesetih letih so izraz uporabili za opisovanje vrstniškega nasilja skupine otrok nad posameznikom v šolskem okolju (Udrih Lazar, 2006, str. 7-23).

Mobing je v zadnjih letih postal precej moderen izraz, posledica tega pa je, da se velikokrat uporablja za opisovanje pojavov, ki se jih ne šteje pod mobing. Prav zato je treba poudariti, da je mobing procesno dejanje in ne vsako dejanje psihičnega, čustvenega nasilja ali neustreznega ravnanja. O mobingu govorimo le takrat, ko gre za sistematične napade na eno osebo, ki se ponavljajo, s tem pa pade »žrtev« v podrejeni položaj (Brečko, 2010).

V Sloveniji je najpogostejši izraz mobing, uporabljamo pa tudi izraz psihično oziroma čustveno nasilje in šikaniranje. Šikaniranje pa ne more biti sinonim za mobing, ker je po mnenju Alekseja Cvetka (2006) mobing le posebna vrsta šikane. »Mobing je potemtakem vedno šikana, šikana pa ni vedno mobing.« Šikanirati pomeni namerno povzročati neprijetnosti in nevšečnosti (Udrih Lazar, 2006, str. 7-23).

Kot oblika šikane je mobing najbolj prisoten v delovnih razmerjih. Šikaniranje v delovnih razmerjih še ne pomeni, da smo vedno tudi podvrženi mobingu. Mobing v področje delavcev posega kot sociološki in psihološki problem s posledicami na pravnem področju, področju zdravstva in socialne varnosti ter na ekonomskem področju. V drugih pojavnih oblikah in z drugačnimi posledicami je pojav pogost tudi med dijaki in študenti, opazamo pa ga tudi v vrtcih (Cvetko, 2006, str. 25-39).

Tako kot ni enotnega pojmovanja, tudi ni tudi enotne definicije omenjenega pojava. V skromni slovenski literaturi se kot dober izraz ponuja »psihično nasilje na delovnem mestu«.

Psihično nasilje na delovnem mestu je v začetku osemdesetih let začel raziskovati Leymann, ki je mobing tudi prvi definiral: »Mobing v delovnem okolju vključuje sovražno in neetično komunikacijo enega ali več posameznikov, sistematično in najpogosteje usmerjeno proti enemu posamezniku, ki je zaradi mobinga porinjen v položaj nemoči, kjer nima zaščite in kjer tudi ostaja zaradi kontinuiranih dejanj mobinga. Ta dejanja se pojavljajo zelo pogosto, najmanj enkrat tedensko in v daljšem časovnem obdobju, najmanj šest mesecev. Zaradi visoke frekvence in dolgega trajanja sovražnega obnašanja se trpinčenje odraža v znatnih duševnih, psihosomatskih in socialnih problemih« (Udrih Lazar, 2006, str. 7-23).

Za številne avtorje mobing pomeni »nadlegovanje, žaljenje, socialno izključenost ali negativno vplivanje na izvajanje delovnih nalog«. Da bi to lahko označili za mobing, se more dogajati kontinuirano (npr. tedensko) in daljše obdobje (npr. šest mesecev) (Leymann, 1990).

Pri psihičnem nasilju gre torej za ponavljajoča se dejanja (Udrih Lazar, 2006, str. 7-23):

- usmerjena so v enega ali več zaposlenih,
- žrtve jih zavračajo,
- lahko so premišljena ali nenamerna,
- v vsakem primeru so za žrtev ponižujoča in žaljiva ter osebo vodijo v stisko,
- lahko negativno vplivajo na opravljanje dela in ustvarjajo neprijetno delovno okolje.

Mobing je izredno razširjen v slovenskih zasebnih podjetjih in drugih organizacijah. Mnogi vodilni gojijo izrazit avtoritarni način vodenja svojih zaposlenih, pri čemer uporabljajo pritiske in zastraševanja. Takšno ravnanje ima za rezultate katastrofalne medosebne odnose na delovnem mestu in slabše delovne rezultate (Munc, 2010).

Vsak prepir med nadrejenimi in podrejenimi še ne pomeni mobinga. Vsak konflikt ni in ne more biti mobing, je pa res, da lahko nerazrešeni konflikti postanejo vzrok za nastanek mobinga (Brečko, 2010).

1.1 VRSTE MOBINGA

Mobing ločimo glede na žrtev in zlorabljaljočega na (Kostelić Martić, 2005):

- horizontalni mobing in
- vertikalni mobing.

Horizontalni mobing se pojavlja znotraj iste intenzivnosti moči in vloge, torej med delavci na enakem položaju na hierarhični lestvici. Kot primer lahko navedemo zaposlenega, ki se z različnimi dejanji skuša znebiti drugega zaposlenega – sodelavca, ki mu je glede na položaj v organizaciji enakopraven. Napadalec se počuti ogroženega s strani sodelavca, ki je bolj uspešen. Gre za ljubosumje in nevoščljivost zaradi uspehov sodelavca, nad katerim izvaja psihično nasilje (Kostelić Martić, 2005).

»Osebna ogroženost, ljubosumje, nezdravi karierizem, zavist lahko pri posamezniku vzbudijo željo, da bi nekoga (žrtev) odstranil iz organizacije. Pogosto je v ozadju tudi lažno pričanje, da bo njegova odstranitev vodila k napredku drugega v karieri« (Brečko, 2010).

Vertikalni mobing se pojavlja iz vrha hierarhične lestvice navzdol, med nadrejenim in podrejenim delavcem. Kaže se v dejanjih, s katerimi nadrejeni izvaja mobing nad podrejenim sodelavcem ali s katerimi nadrejeni izvaja mobing nad enim sodelavcem, nato nad drugim, vse dokler ne uniči celotne skupine. V tem primeru gre za strateški mobing ali t.i. »bossing« (Brečko, 2010). »Bossing« je manj agresivno, vendar sistematično izvajanje mobinga (Munc, 2010).

Iz literature razberemo, da se lahko vertikalni mobing izvaja tudi nad nadrejenimi – podrejeni izvajajo mobing nad nadrejenimi, kaže pa se kot obrekovanje nadrejenega, ignoriranje njegovih navodil, neupoštevanje, norčevanje. To se pogosto dogaja v javnih institucijah. V šolstvu, zdravstvu in sodstvu pogosto poročajo o zunanjem mobingu, ki se kaže kot psihično nasilje v delovnem okolju; v tem primeru mobing poteka v organizaciji, napadalec pa prihaja od zunaj (Brečko, 2010).

Ne glede na smer in raven izvajanja mobinga ločimo še e-mobing in lažni mobing.

E-mobing predstavlja »novo« obliko nasilja v e-družbi; poimenovali bi ga lahko tudi digitalni mobing. E-mobing se lahko kaže kot namerno pošiljanje okuženih datotek, vdiranje v sistem, nedovoljeno kopiranje datotek, spreminjanje vstopnih šifer in osebnih nastavitev brez

odobritve, neprimerna komunikacija po e-pošti, delegiranje nujnih nalog brez vnaprejšnjega dogovora po e-pošti. Pri tej vrsti mobinga so najbolj ogrožene osebe, ki so zaradi osebnih okoliščin (starost, bolezni, porodniški dopust, daljša odsotnost zaradi bolezni ipd.) nezmožne slediti napredku informacijske tehnologije (Brečko, 2010).

V primeru lažnega mobinga se v določeni organizaciji širijo lažna obvestila, da se nad neko osebo izvaja mobing. Opisano sprožijo osebe, ki se v organizaciji počutijo ogrožene, pogosto pa se pojavi ob večjih spremembah v sami organizaciji (Brečko, 2010).

Glede na vrsto napada Brečko (2010) razvršča oblike mobinga v pet zaokroženih skupin:

Tabela 1: Oblike mobinga glede na vrsto napada

VRSTA NAPADA	NEUSTREZNE OBLIKE VEDENJA IN RAVNANJA, OBLIKE MOBINGA
1. NAPADI ZOPER IZRAŽANJE IN KOMUNICIRANJE	a) Omejevanje možnosti izražanja in komuniciranja s strani nadrejenega ali sodelavca/-ev, b) prekinjanje govora in jemanje besede, c) kričanje in zmerjanje, d) nenehno kritiziranje dela in osebnega življenja, e) podajanje nejasnih pripomb, f) zastraševanje po telefonu, pisne in ustne grožnje, g) zbadanje, izogibanje očesnega stika in neposrednim stikom.
2. NAPADI, KI OGROŽAJO SOCIALNE STIKE ŽRTVE	a) Z žrtvijo se nihče ne pogovarja, ignoriranje žrtve, b) izoliranje žrtve v prostore stran od sodelavcev, c) splošna ignoranca in prepoved komuniciranja z žrtvijo.
3. NAPADI, KI OGROŽAJO OSEBNI UGLED ŽRTVE	a) Obrekovanje, širjenje govoric in smešenje žrtve, b) izražanje domnev, da je žrtev psihični bolnik, in siljenje v psihiatrični pregled, c) norčevanje iz telesnih hib žrtve in oponašanje tipičnih vzorcev vedenja, d) napad na politično ali versko prepričanje žrtve, e) norčevanje iz zasebnega življenja in narodnosti, f) siljenje žrtve k opravljanju nalog, ki negativno vplivajo na samospoštovanje osebe, g) napačno ali žaljivo ocenjevanje delovnih naporov in dvom v poslovne odločitve žrtve, h) žrtev je pogosto deležna kletvic.
4. NAPADI ZOPER KAKOVOSTI DELOVNEGA MESTA	a) Žrtev ne dobiva več novih delovnih nalog ali pa so ji odvzete vse delovne naloge, b) dodeljevanje nesmiselnih delovnih nalog ali dodeljevanje nalog pod ravno kvalifikacij ali nad ravno kvalifikacij, c) neprestano dodeljevanje novih nalog ali dodeljevanje nalog, ki žalijo dostojanstvo, d) poškodovanje delovnega mesta žrtve.
5. NAPADI ZOPER ZDRAVJE	a) Dodeljevanje nalog, ki so zdravju škodljive, b) grožnje s fizičnim nasiljem ali uporaba lažnega fizičnega nasilja, c) fizično zlorabljanje, d) namerno povzročanje psihične škode.

Poleg zgoraj naštetih oblik pa Brečko (2010) in drugi avtorji navajajo tudi druge oblike nadlegovanja:

1. Nadlegovanje zaradi spola – nadlegovanje te vrste je pogostejše v organizacijah z neuravnoteženo spolno strukturo. Žrtve so tisti, ki so v tej organizaciji v manjšini. Pod to vrsto nadlegovanja štejemo fizično napadnost in zastraševalno vedenje do žrtve, sramotno obrekovanje, blatenje ali žaljenje, posmehovanje, pripovedovanje laži, širjenje neresnic in govorice o spolnem življenju nadlegovane osebe (Brečko, 2010). Spolno nadlegovanje opredeljuje kakršnokoli obliko neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega vedenja spolne narave z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe, zlasti kadar gre za ustvarjanje zastraševalnega, sovražnega, ponižujočega, sramotilnega ali žaljivega delovnega okolja (Robnik, 2009).

2. Nadlegovanje zaradi spolne usmerjenosti – izraža stopnjo tolerantnosti posamezne družbe in organizacije do spolno drugače usmerjenih. »Zajema sramotno obrekovanje ali žaljenje ter zastraševalno vedenje do nadlegovane osebe zaradi njene drugačne spolne usmerjenosti« (Brečko, 2010).

3. Nadlegovanje zaradi starosti – nestrpnost do starejših narašča zaradi podaljševanja delovne dobe. Zajema posmehovanje, poniževanje, neumestne šale, zgodbe in komentarje zaradi starosti (Brečko, 2010).

4. Nadlegovanje zaradi izobrazbe – vključuje posmehovanje ali poniževanje, obrekovanje, sramotenje in žaljenje zaradi slabše ali boljše izobrazbe, kot jo ima nadlegovalec (Brečko, 2010).

5. Spolno nadlegovanje – ločimo več oblik:

a) *Verbalno spolno nadlegovanje* zajema nedobrodošlo osvajanje, pogoste spolne tematike, ki nadomeščajo službene nagovore k zmenkom in nezaželenemu druženju, razglasanje svojih spolnih podvigov, opolzki komentarji s spolno vsebino, siljenje k spolni dejavnosti, nezaželene šale s spolno vsebino, namigovanja, uporaba obscenega jezika in gest (žvižganje), nezaželena pisna sporočila s spolno vsebino (Brečko, 2010). V to kategorijo sodijo tudi sugestivne pripombe in opazke, namigovanja, opolzki komentarji, ki se nanašajo na oblačenje, telo ali videz osebe, naslavljanje osebe z vzdevki, ki nosijo spolno konotacijo (npr. »punči«), spreminjanje poslovnih tem v spolne, bahanje s spolnimi podvigi, postavljanje osebnih vprašanj v zvezi z družabnim ali spolnim življenjem osebe (Robnik, 2009).

b) *Neverbalno spolno nadlegovanje* zajema strmenje v posamezne dele telesa in spolno sugestivne geste, kot je dotikanje lastnih spolnih organov, nezaželeno razkazovanje spolnih

organov, pohotni pogledi in spogledovanje (Brečko, 2010). Vključuje tudi pošiljanje elektronskih sporočil, pisem, telefaksov in drugih materialov s spolno vsebino, kazanje pornografskih ali spolno sugestivnih slik ali besedil in tesno približevanje osebi (npr. nagibanje čez hrbet sedeče oseb) (Robnik, 2009).

c) *Fizično spolno nadlegovanje* vključuje nepotrebno dotikanje in trepljanje, ščipanje, nenehen vdor v intimno bližino (tesno približevanje), nezaželeno masažo vratu in ramen, nezaželeno ali vsiljeno objemanje in poljubljanje, spolni napadi (poskus posilstva) in posilstvo (Brečko, 2010), prav tako tudi drgnjenje ob telo osebe in dotikanje osebnih oblačil, las (Robnik, 2010).

č) *Karierno spolno nadlegovanje* zajema ponujanje ugodnosti v obliki napredovanja ali višje plače, sprejemanje v delovno razmerje v zameno za zmenek ali spolni odnos (Brečko, 2010).

1.2 VZROKI ZA NASTANEK MOBINGA

Vzrokov, ki pripeljejo do mobinga, je več. Najpogostejši med njimi so: neustrezna organizacija dela, nejasne pristojnosti, nejasno vodenje, preobilica dela in podzaposlenost (Brečko, 2010). Mobing se lahko pojavi tudi samo zaradi agresivnosti človeka (Cvetko, 2006, str. 25-39). Leymann (1993) med vzroke navaja predvsem organizacijske dejavnike, odklanja pa, da pri nastanku mobinga igrajo kakršno koli vlogo osebne značilnosti žrtve.

Pri razlaganju mobinga je treba upoštevati več vidikov (Brečko, 2010):

- kulturo organizacije,
- značilnosti organizacijskega dela,
- značilnosti napadalca in
- značilnosti žrtve.

Lahko se pojavijo tudi drugi dejavniki, kot denimo osebna nestrpnost, osebne težave, uživanje drog in alkohola (Cvetko, 2006, str. 25-39).

1.3 POSLEDICE MOBINGA

Navadno se mobing sproži zaradi želje posameznika ali skupine, da bi prevladala nad drugim(i). Izraža se tako, da napadalec začne izrabljati svoj položaj ali »svojo moč« nad žrtvijo (Brečko, 2010).

Procesne faze mobinga so (Brečko, 2010, Leymann, 1993):

- konflikt,
- psihoteror,
- disciplinski ukrepi,
- konec delovnega razmerja.

Posledice mobinga lahko obravnavamo kot (Cvetko, 2006, str. 25-39):

- stroške gospodarske družbe (posredni stroški zaradi zmanjšane storilnosti, neposredni stroški zaradi bolniških odsotnosti in posledic invalidnosti, odpoved pogodb o zaposlitvi in fluktuacija),
- družbene posledice, ki jih nasilje pusti na žrtvah (zdravstvene, socialne in pravne posledice). Posledice mobinga se odražajo v izgubi motivacije, zmanjšanju ponosa, strahu, ki zmanjša učinkovitost dela in poslabša odnose med delavci in delodajalci.

Posledice mobinga na posameznika: potrlost in obup, preutrujenost, občutek izčrpanosti, izguba volje do dela, nespečnost, nočne more, napadi joka, izguba nadzora nad vedenjem, motnje hranjenja, motnje zbranosti in spomina, pojav miselnih avtomatizmov, strah in tesnoba, upad samozavesti, motnje v socialnih odnosih, težnja po neopaznem vedenju, kriza osebnosti, nevroze, depresivna motnja, reaktivne psihoze, psihosomatska obolenja, oslabelelost imunskega sistema, tvorba tumorjev, agresivnost do sebe ali drugih, samomorilsko vedenje, posttravmatska stresna motnja (Brečko, 2010).

Žrtve mobinga občutijo različne posledice, kar vodi v bolezen, posledično pa v trajno nesposobnost za delo. Osebe se pogosto invalidsko upokojijo, kar se konča z izstopom iz trga delovne sile, saj vstop v novo delovno okolje ni več mogoč. Žrtev telesno in duševno namreč ne prenese več običajnih obremenitev delovnega procesa (Brečko, 2010).

Andreja Kostelić Martić (2005) navaja, da imajo žrtve mobinga zaradi psihičnih težav večkrat in vse pogostejše bolniški staž, kar pogosto vodi tudi v odpoved delovnega razmerja. Mobing

prisili žrtev v izgubo samospoštovanja in izgubo socialne vloge, to pa povzroči težave tudi v zasebnem (družinskem) področju. Poleg socialnih težav vsekakor ne smemo pozabiti tudi na ekonomske težave, ki jih ima žrtev zaradi koriščenja bolniškega staža ali odpovedi delovnega razmerja.

Posledice mobinga za organizacijo pomenijo precejšnje denarne stroške, najbolj pa izstopajo naslednje posledice: slabšanje delovne klime, zmanjšanje produktivnosti, težave z motivacijo zaposlenih, zmanjšanje inovativnosti, zmanjšanje poslovnega ugleda, povečanje fluktuacije, več absentizma, povečani stroški, stalno premeščanje delavcev na druga delovna mesta in spreminjanje delovnega časa (Brečko, 2010, Kostelić Martić, 2005).

1.4 PREPOZNAVANJE MOBINGA NA RAVNI POSAMEZNIKA

Posameznik mora biti pozoren na naslednja dogajanja (Brečko, 2010):

- norčevanje in zbijanje šal na njegov račun,
- skupina utihne sredi pogovora, ko se jim žrtev približa,
- zapadanje v konflikte ali dalj časa nerešen konflikt s istim sodelavcem,
- nenavadno in pogosto laskanje s strani iste osebe brez razloga,
- doživljanje pogostih manjših nesreč.

1.5 ZAKONSKA UREDITEV V SLOVENIJI

V Sloveniji je najvišji pravni akt Ustava, ki v svojem drugem poglavju določa človekove pravice in temeljne svoboščine (Domjanić, 2016). Na področju mobinga so pomembni naslednji členi:

- enakost pred zakonom (14. člen Ustave RS²),
- pravica do osebnega dostojanstva in varnosti (34. člen Ustave RS) in
- pravica do zasebnosti in osebne pravice (35. člen Ustave RS).

22. poglavje Kazenskega zakonika opredeljuje dejanja proti delovnemu razmerju ter socialne varnosti. 197. člen istega poglavja opredeljuje šikaniranje kot kaznivo dejanje v delovnem

² RS- Republika Slovenija

razmerju. Z zaporom do dveh let se kaznuje osebo, ki na delovnem mestu ali v zvezi z delom s psihičnim nasiljem, spolnim nadlegovanjem, trpinčenjem, neenakopravnim obravnavanjem povzroči sodelavcu ponižanje ali prestrašenost. Do treh let se kaznuje osebo, ki je drugemu zaposlenemu povzročila psihično, psihosomatsko ali fizično obolenje ali zmanjšanje delovne storilnosti (Kazenski zakonik, 2012).

Najpodrobneje mobing opredeljuje Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1) in sicer 7. člen, ki govori o prepovedi spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu.

Prepovedano je kakršno koli nasilje. Pod spolno nasilje zakon opredeljuje kakršno koli obliko neželenega verbalnega, neverbalnega in fizičnega ravnanja ali vedenja spolne narave, katerega učinek ali namen je prizadeti dostojanstvo osebe, zlasti, ko gre za ustvarjanje zastraševalnega, sovražnega, ponižujočega, sramotilnega in žaljivega okolja. Pod nadlegovanje zakon opredeljuje vsako neželjeno vedenje, povezano s katerokoli oseбно okoliščino.

Po določbah tega zakona se spolno in drugo nadlegovanje šteje za diskriminacijo.

Pri zaposlovanju in delu odklonitev ravnanj iz zgoraj navedenega člena s strani žrtve ne sme biti razlog za diskriminacijo.

Na delovnem mestu je prepovedano trpinčenje. Pod trpinčenje na delovnem mestu spada vsako ponavljajoče ali sistematično, graje vredno, negativno in žaljivo ravnanje in vedenje na delovnem mestu ali v zvezi z njim, ki je usmerjeno proti posameznemu delavcu (Zakon o delovnih razmerjih, 2016).

47. člen ZDR-1 govori o varovanju dostojanstva delavca pri delu. Dolžnost delodajalca je zagotoviti delavcem takšno delovno okolje, v katerem ne bo nihče izpostavljen spolnemu ali kateremu koli drugemu nadlegovanju ali trpinčenju s strani delodajalca ali sodelavcev. Za zaščito delavcev pred spolnim in drugim nadlegovanjem ali trpinčenjem mora delodajalec sprejeti ustrezne ukrepe.

Delodajalec mora pisno obvestiti delavce o sprejetih ukrepih in sicer na delodajalcu običajen način na določenem oglasnem mestu ali z uporabo informacijske tehnologije.

Če pride do spora in delavec navaja dejstva, ki nakazujejo, da je delodajalec ravnal v nasprotju s pravnim redom, je dokazno breme na strani delodajalca (Zakon o delovnih razmerjih, 2016).

Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1) navaja pravice in obveznosti delodajalca in delavcev v povezavi z varnim in zdravim delom, hkrati pa opredeljuje tudi postopke za zagotavljanje varnosti in zdravja pri delu. 24. člen določa, da mora delodajalec sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja na delovnih mestih, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev (Zakon o varnosti in zdravju pri delu, 2011).

Zakon o javnih uslužbencih (ZJU) v 15. členu prepoveduje izvajanje mobinga; člen navaja, da mora delodajalec javnega uslužbenca varovati pred šikaniranjem, grožnjami in podobnimi ravnanji, ki ogrožajo opravljanje njegovega dela. Plačano pravno pomoč javnemu uslužbencu, zoper katerega je uveden kazenski ali odškodninski postopek pri izvrševanju javnih nalog, mora omogočiti delodajalec, če oceni, da so bile javne naloge izvršene zakonito in v skladu s pravicami in obveznostmi iz delovnega razmerja. Javni uslužbenec povrne delodajalcu pravne stroške, če se le-ti v sodnem postopku povrnejo uslužbencu. Način plačane pravne pomoči določa vlada (Zakon o javnih uslužbencih, 2007).

Člen 15.a ZJU govori o načelu prepovedi nadlegovanja, v katerem je prepovedano vsako fizično, verbalno in neverbalno ravnanje ali vedenje javnega uslužbenca, ki izhaja iz katerekoli osebne okoliščine in ustvarja sramotilno in ponižujoče delovno okolje (Zakon o javnih uslužbencih, 2007).

1.6 ŠTUDENSKO DELO

Mladi v stik s trgom dela pogosto pridejo že v času izobraževanja. V tem času opravljajo začasna in občasna dela, ki jih posredujejo agencije za posredovanje dela – to vrsto dela imenujemo študentsko delo.

Študentsko delo opravljajo dijaki in študentje prek pooblaščenih organizacij (študentski servisi, Zavod za zaposlovanje RS, agencije za posredovanje dela). Gre za eno izmed fleksibilnih oblik dela, ki dijakom in študentom v času izobraževalnega procesa omogoča vključitev v trg dela bodisi iz finančnih razlogov bodisi zaradi pridobivanja delovnih izkušenj (Študentska organizacija Slovenije, b. d.).

Študentsko delo lahko opravljajo osebe, ki izpolnjujejo naslednje pogoje (Medič, 2014):

- osebe s statusom študenta v RS (velja tudi za izredni študij),
- osebe s statusom dijaka v RS, ki so dopolnile 15 let,
- osebe, ki so zaključile srednjo šolo v tekočem šolskem letu in bodo na podlagi vpisa na visokošolski zavod pridobile status študenta ob začetku novega šolskega leta,
- osebe s statusom udeležencev izobraževanja odraslih, ki so mlajše od 26 let in se izobražujejo po javno veljavnih programih osnovnega, poklicnega, srednjega in višjega izobraževanja,
- državljani RS s statusom dijaka ali študenta v tujini,
- študentje tujih univerz, ki v okviru mednarodnih izmenjalnih programov opravljajo študijske obveznosti v RS,
- osebe, ki niso zaposlene ali vpisane v evidenco brezposelnih oseb pri Zavodu za zaposlovanje v RS.

2 PROBLEM

Že v srednji šoli sem pričela s študentskim delom; sprva je šlo za občasno delo in delo med poletnimi počitnicami, ko pa sem se vpisala na fakulteto, sem začela študentsko delo opravljati vsak dan. Med študijem sem si zato pridobila ogromno delovnih izkušenj na različnih področjih, npr. v tovarni, gostinstvu in prodaji. Nemalokrat sem bila na delovnem mestu deležna mobinga, zato sem se na podlagi teh osebnih izkušenj odločila, da to temo podrobneje preučim. Vprašala sem se, ali študentje znajo prepoznati mobing v svojem delovnem okolju, ali so bili kdaj žrtev mobinga, kako so v primeru izkušnje z mobingom odreagirali in na koga so se v dani situaciji obrnili. Pomembnost raziskave vidim v tem, da se posameznik v svojem delovnem okolju nauči prepoznati mobing, ki se na žalost pojavlja vse pogostejše.

2.1 OPREDELITEV POJMOV

2.1.1 PREPOZNAVANJE IZRAZA MOBING

Prepoznavanje mobinga v delovnem okolju, v katerem študentje opravljajo študentsko delo.

2.1.2 IZKUŠNJA Z MOBINGOM

Posameznikove izkušnje z mobingom v delovnem okolju, v katerem so študentje opravljali študentsko delo.

2.1.3 POGOSTOST POJAVLJANJA MOBINGA

Pogostost pojavljanja mobinga v delovnem okolju, v katerem so študentje opravljali študentsko delo.

2.2 HIPOTEZE

H1: Študentje poznajo izraz mobing.

H2: Več kot polovica študentov je že imela izkušnjo z mobingom.

H3: Najpogosteje so nad študenti mobing izvajale tretje osebe (stranke, uporabniki ipd.).

H4: Mobing se pogosteje pojavlja v gostinskih obratih kot v prodaji in drugih delovnih okoljih.

H5: Študentje se pogosto srečajo z mobingom.

H6: V primeru mobinga se študentje obrnejo na socialnega delavca.

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je kvantitativna, saj so podatki zbrani s pomočjo anketnega vprašalnika; gre za številčne podatke na temo mobinga. Raziskava je tudi deskriptivna ali opisna, saj smo količinsko ocenili poznavanje izraza mobing ter izkušnje študentov (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009).

3.2 SPREMENLJIVKE

Tabela 2: Spremenljivke

SPREMENLJIVKA	INDIKATOR	MODALITETA	LESTVICA
Organizacija, v kateri so opravljali ali opravljajo študentsko delo		Odgovor, ki ga anketiranec navede	Odpri tip vprašanja
Socialna delavka, zaposlena v organizaciji		Da Ne	Nominalna
Poznavanje izraza mobing		Da Ne	Nominalna
Viri informacij	a) Mediji (internet, televizija, radio, časopis) b) Prijatelji in znanci c) Družina d) Sodelavci e) V izobraževalnem procesu (fakulteta) f) Drugo _____	Odgovor, ki ga anketiranec označi	Nominalna
Pomen mobinga	a) Mobing opisuje negativna komunikacijska dejanja, ki se pojavljajo skozi daljše časovno obdobje, so usmerjena proti določeni osebi in s katerimi se ustvari odnos »storilec – žrtev« b) Mobing je vsaka nesramnost in hudobija c) Mobing je vpitje, povzdigovanje glasu in konflikti na delovnem mestu d) Enkratni napad skupine na posameznika na delovnem mestu e) Nepravične odločitve nadrejenega f) Drugo _____	Odgovor, ki ga anketiranec označi (možnih več odgovorov)	Nominalna
Način izvajanja mobinga		Odgovor, ki ga anketiranec navede	Odpri tip vprašanja
Srečanje z mobingom na delovnem mestu, ki so ga	a) Da, kot opazovalec b) Da, kot žrtev	Odgovor, ki ga anketiranec označi	Nominalna

opravljali prek študentskega servisa	c) Ne d) Ne vem		
Reakcija na mobing	a) Prenehal/-a sem delati v tej organizaciji b) Molčal/-a sem in še naprej hodila na delo c) Obrnil/-a sem se na kadrovske službe d) Drugo _____	Odgovor, ki ga anketiranec označi	Nominalna
Na koga so se obrnili v dani situaciji	a) Sodelavca b) Nadrejenega c) Družino d) Prijatelja e) Kadrovske službe f) Socialnega delavca g) Nobenega h) Drugo _____	Odgovor, ki ga anketiranec označi	Nominalna
Mnenje glede seznanjenosti študentov z mobingom		Da Ne Ne vem	Nominalna

3.3 MERSKI INSTRUMENT

Merski instrument v raziskavi je bil anketni vprašalnik, ki vsebuje 13 vprašanj na temo mobinga. Pred glavnim anketiranjem je bila izvedena pilotna študija. Merski instrument se nahaja v Prilogi 1.

3.4 POPULACIJA, VZOREC

Populacija so bili študentje, ki so takrat opravljali študentsko delo in so hkrati študentje Fakultete za socialno delo³. Vzorec so bili študentje, ki so vključeni v Facebook skupino FSD, saj smo tam objavili spletno povezavo do anketnega vprašalnika, ki je bil ustvarjen na spletni strani 1KA. V skupino je bilo vključenih 162 študentov FSD. Vzorec je bil neslučajnostni.

³ V nadaljevanju FSD.

3.5 ZBIRANJE PODATKOV

Pri zbiranju podatkov smo si pomagali s spletnim anketnim vprašalnikom, ki smo ga oblikovali s pomočjo spletne strani 1KA. Anketiranje je bilo povsem anonimno. Zbiranje podatkov je potekalo od 10. 6. 2018 do 10. 9. 2018. V anketo je bilo vključenih 162 študentov; na vprašanja je odgovorilo 139 študentov, od tega smo med rezultate vključili 81 izpolnjenih anket, saj je bilo ostalih 58 izpolnjenih anket nepopolnih.

3.6 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Način obdelave podatkov je bil kvantitativen, saj bomo v nadaljevanju diplomske naloge prikazali številčne podatke. Ankete smo obdelali kvantitativno s pomočjo programa 1KA. Podatki so upodobljeni v tabelah in grafih na podlagi frekvenc in odstotkov.

4 REZULTATI

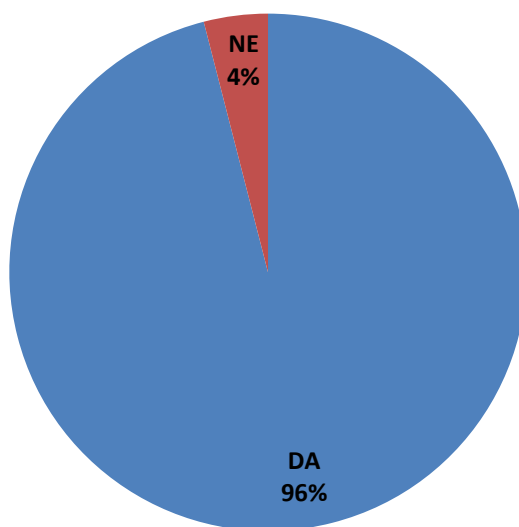
Za lažjo predstavitev rezultatov smo interpretirali vseh 13 vprašanj in vseh 81 popolno izpolnjenih anketnih vprašalnikov.

Prvo vprašanje se je glasilo: »Opravljate ali ste opravljali delo preko študentskega servisa?« Na to vprašanje je odgovorilo 78 študentov z *da* in 3 z *ne*, kar predstavlja rezultat 96 % *da* in 4 % *ne*.

Največ študentov je opravljalo ali opravlja delo preko študentskega servisa v *gostinstvu* in sicer 35 študentov, kar predstavlja 43 % vseh odgovorov, sledi *prodaja* s 32 študenti, kar predstavlja 39,6 %, sledi *promocija* s 3 študenti, kar predstavlja 3,8 %, po en odgovor smo prejeli za dela: *maskota*, *čiščenje*, *Univerza v Ljubljani*, *skladiščnik*, *čistilka*, *arhivar*, *negovanje*, *klicni center*, *nisem nikjer delal*, *ZPIZ*, *športni center*. Ti odgovori skupaj predstavljajo 1 %.

Na vprašanje, ali je v vaši organizaciji zaposlena socialna delavka, smo prejeli naslednje odgovore: 15 študentov je odgovorilo z *da* in 66 študentov je odgovorilo z *ne*, kar predstavlja 19 % za *da* in 81 % za *ne*.

Sledilo je vprašanje: »Ali ste kdaj slišali ali brali o pojavu mobinga, kar pomeni nadlegovanje, teroriziranje na delovnem mestu, sovražno vedenje na delu, različne agresivnosti in čustveno nasilje, sovražno obnašanje in šikaniranje na delovnem mestu?« Z *da* je odgovorilo 78 študentov, kar predstavlja 96 %, z *ne* pa 3 študentje, kar predstavlja 4 %.



Graf 1: Študentje poznajo izraz mobing.

Na vprašanje, kje so izvedeli za izraz mobing, je odgovorilo 78 študentov (tisti, ki so na prejšnje vprašanje odgovorili z *da*). Vprašanje je bilo sestavljeno iz 6 različnih odgovorov. Najpogosteje so za izraz mobing izvedeli *iz medijev* (internet, televizija, radio, časopis), saj je ta odgovor podalo 50 študentov, kar predstavlja 62 % vseh odgovorov, za drugi najpogostejši odgovor so označili odgovor *v izobraževalnem procesu* (fakulteta). Ta odgovor je izbralo 14 študentov, kar predstavlja 17 %. Vsi ostali odgovori so predstavljeni v spodnji tabeli.

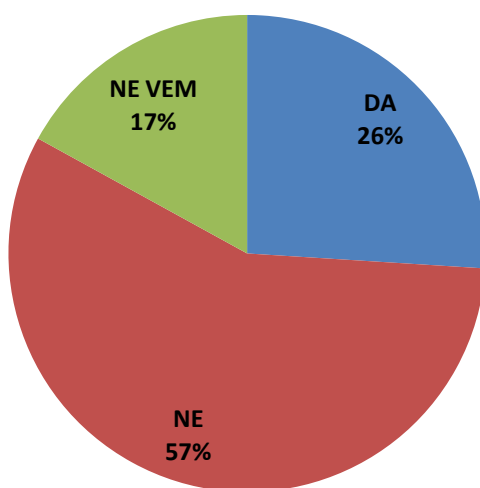
Tabela 3: Kje so študentje izvedeli za izraz mobing?

ODGOVOR	ŠTEVILO ODGOVOROV	ODGOVOR V %
Iz medijev	50	62 %
V izobraževalnem procesu	14	17 %
Prijatelji in znanci	2	2 %
Družina	5	6 %
Sodelavci	2	2 %
Drugo	4	6 %

Na vprašanje, kaj po njihovem mnenju pomeni mobing, so za najpogostejši odgovor izbrali odgovor, da *mobing opisuje negativna komunikacijska dejanja, ki se pojavljajo skozi daljše časovno obdobje in je usmerjena proti določeni osebi s katerim se ustvari odnos "storilec – žrtev"*. Takšen odgovor je podalo 80 študentov, kar predstavlja 99 % vseh odgovorov. Za

drugi najpogostejši odgovor so izbrali izjavo: *mobing je vpitje, povzdigovanje glasu in konflikti na delovnem mestu*. Ta odgovor je izbralo 30 študentov, kar predstavlja 37 %. Kot tretji najpogostejši odgovor so izbrali: *mobing je vsaka nesramnost in hudobija*. Zanj se je odločilo 12 študentov, kar predstavlja 15 %. Za odgovor *enkratni napad skupine na posameznika na delovnem mestu* se je odločilo 11 študentov, kar predstavlja 14 %. Po en odgovor smo prejeli za odgovora *napačne odločitve nadrejenega* in *drugo*, kar predstavlja 1 %.

Na vprašanje: »Ali menite, da ste bili kdaj žrtev mobinga?« je z *da* odgovorilo 21 študentov, kar predstavlja 26 % vseh odgovorov, z *ne* jih je odgovorilo 46, kar predstavlja 57 %, z *ne vem* jih je odgovorilo 14, kar predstavlja 17 %. Ti rezultati so grafično prikazani na spodnjem grafu.



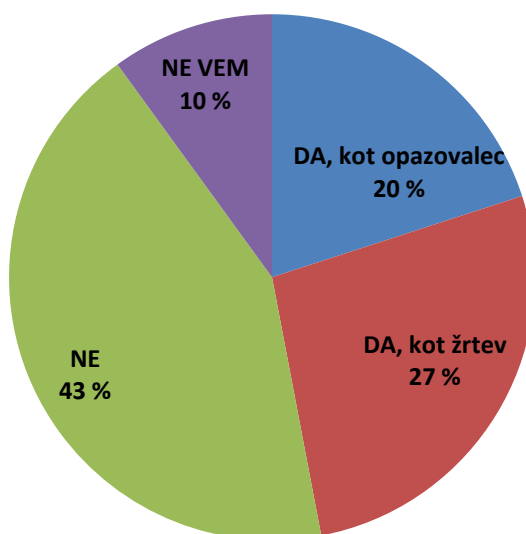
Graf 2: Prikaz deležev študentov, v odnosu do obstoja izkušnje z mobingom.

Tisti, ki so na prejšnji odgovor odgovorili pritrdilno, so odgovarjali tudi na naslednje vprašanje, pri katerem so morali navesti, na kakšen način se je nad njimi izvajal mobing. Na to vprašanje je odgovorilo 21 študentov. Najpogostejši odgovor je bil *zmerjanje s strani uporabnikov*; teh odgovorov je bilo 5, kar je 6 % vseh odgovorov. Kot drugi najpogostejši odgovor so navedli *povečanje obsega dela*; ta odgovor so podala 2 študenta, kar predstavlja 2 %. Vsi ostali odgovori so predstavljeni v tabeli.

Tabela 4: Najpogostejše so nad študenti mobing izvajale tretje osebe (stranke, uporabniki, ipd.)

ODGOVOR	ŠTEVILO ODGOVOROV	ODGOVOR V %
Diskriminacija	1	1 %
Zmerjanje s strani uporabnikov	5	6 %
Kričanje, žaljenje podtikanje	1	1 %
Stranke v lokalu so imele vsakodnevne neprimerne komentarje (napeljevanje in namigovanje na spolnost)	1	1 %
Psihično	1	1 %
Verbalno nasilje	1	1 %
Nadlegovanje s strani strank (otipavanje, šikaniranje)	1	1 %
Neupoštevanje delovnega procesa s strani delodajalca, ne-ukrepanje pri spolnem nadlegovanju na delovnem mestu	1	1 %
Zmerjanje s strani strank, predvsem tistih, ki niso bile polnoletne in so želele tobačne izdelke, katerih zaradi zakonske podlage niso mogle dobiti	1	1 %
Povečan obseg dela	2	2 %
Opazke in žaljivke na moj račun	1	1 %
Vedno večje zadolžitve na delovnem mestu in poznejši odhod iz službe	1	1 %
Podaljševanje delovnega časa, nadlegovanje s strani strank	1	1 %
Zmerjanje s strani pacientov	1	1 %
Žaljivke	1	1 %
Konstantno terensko delo in podaljševanje delovnega časa	1	1 %

Na vprašanje, ali so se na delu preko študentskega servisa že srečali z mobingom, je odgovorilo z *da, kot opazovalec* 16 študentov, kar predstavlja 20 % vseh odgovorov, z *da, kot žrtev* je odgovorilo 22 študentov, kar predstavlja 27 %, z *ne* je odgovorilo 35 anketirancev, kar predstavlja 43 %, z *ne vem* je odgovorilo 8 anketirancev, kar predstavlja 10 %.



Graf 3: Prikaz pogostosti izkušenj študentov z mobingom.

Na vprašanje: »Kaj ste takrat storili?« je z *molčal/-a sem in še naprej hodil/-a na delo* odgovorilo 24 študentov, kar predstavlja 30 % vseh odgovorov. Kot drugi najpogostejši odgovor so navedli *prenehal/-a sem delati v tej organizaciji*. Ta odgovor je podalo 14 študentov, kar predstavlja 17 %. 3 študentje so za odgovor izbrali *obrnil/-a sem se na kadrovsko službo*, kar predstavlja 4 %. Odgovor *drugo* je izbralo 40 študentov, kar predstavlja 49 %.

Na vprašanje: »Če ste bili kdaj žrtev mobinga, ste se obrnili na?« Je z *na nobenega* odgovorilo 21 študentov, kar predstavlja 26 % vseh odgovorov. Kot drugi najpogostejši odgovor so navedli *prijatelje*; tak odgovor je podalo 12 študentov, kar je 15 %. Kot tretji najpogostejši odgovor so navedli *sodelavce*; tak odgovor je podalo 9 študentov, kar predstavlja 11 %. Vsi ostali odgovori so zbrani v spodnji tabeli.

Tabela 5: Če ste bili kdaj žrtev, ste se obrnili na?

ODGOVOR	ŠTEVILO ODGOVOROV	ODGOVOR V %
Nobenega	21	26 %
Prijatelje	12	15 %
Sodelavce	9	11 %
Nadrejenega	7	9 %

Družino	8	10 %
Kadrovsko službo	1	1 %
Socialnega delavca	2	2 %
Drugo	21	26 %

Na vprašanje: »Ali veste na koga se lahko obrnete po pomoč v primeru, da ste žrtev ali priča mobinga?« je z *da* odgovorilo 38 študentov oziroma 47 %, z *ne* je odgovorilo 26 študentov, kar predstavlja 32 % vseh odgovorov, z *ne vem* je odgovorilo 17 študentov oziroma 21 %.

Na vprašanje: »Ali menite, da smo študentje premalo seznanjeni s pojavom in problematiko mobinga?« smo prejeli naslednje odgovore: z *da* je odgovorilo 68 študentov oziroma 84 %, z *ne* je odgovorilo 7 anketirancev oziroma 9 %, z *ne vem* je odgovorilo 6 študentov, kar predstavlja 7 % vseh odgovorov.

5 RAZPRAVA

V tej diplomski nalogi smo raziskovali, ali naši študentje znajo prepoznati mobing v svojem delovnem okolju, ali so bili kdaj žrtev mobinga in, če so bili, kako so odreagirali takrat in na koga so se obrnili v dani situaciji.

Zbrani rezultati so pokazali, da študentje izraz mobing poznajo zelo dobro, saj so na vprašanje o poznavanju izraza mobing odgovorili pritrdilno s 96 %. S tem smo potrdili našo prvo hipotezo, ki se je glasila: »Študentje poznajo izraz mobing.«

Našo drugo hipotezo, ki se je glasila: »Več kot polovica študentov je že imela izkušnjo z mobingom,« smo ovrgli, saj so študentje s 46 % odgovorili negativno. To nas je presenetilo, saj smo pričakovali, da bo prevladoval pritrdilen odgovor.

Tretja hipoteza se je glasila: »Najpogosteje so nad študenti mobing izvajale tretje osebe (stranke, uporabniki ipd.).« To hipotezo smo potrdili, saj so študentje, ki so sodelovali v raziskavi, povečini imeli izkušnje s strankami in uporabniki, saj je večina študentov delo opravljala v gostinskih obratih, prodaji, promociji. Takšen odgovor smo tudi pričakovali. Leymann (1995), kakor je naveden v Brečko (2010), je preučeval dogajanje na delovnem mestu in opredelil ta pojav z naslednjimi besedami: »Mobing v delovnem okolju vključuje sovražno in neetično komunikacijo enega ali več posameznikov, sistematično in najpogosteje usmerjeno k enemu posamezniku, ki je zaradi mobinga porinjen v nemogoč položaj, kjer nima zaščite in tudi ostaja zaradi stalnih dogajanj mobinga. Zaradi visoke pogostosti in dolgega trajanja sovražnega vedenja se mobing kaže v znatnih duševnih, psihosomatskih in socialnih problemih.« To pomeni, da sta način komunikacije in izražanje izrednega pomena v delovanju z ljudmi; prav tako je treba graditi na odnosu, pa naj gre za enkratno srečanje oziroma sodelovanje ali za konstantno, ponavljajoče sodelovanje. Vedno moramo imeti spoštljiv odnos in uporabljati nenasilno komunikacijo.

Četrte hipoteze, ki se je glasila: »Mobing se pogosteje pojavlja v gostinskih obratih kot v prodaji in drugih delovnih okoljih,« nismo ne potrdili ne ovrgli. Iz zbranih rezultatov lahko vseeno sklepamo, da je temu tako, saj so naši študentje v 43 % delali v gostinskem obratu in 39,6 % v prodaji, kar pomeni, da gostinstvo v naše vzorcu statistično gledano prevladuje.

Peta hipoteza se je glasila: »Študentje se pogosto srečajo z mobingom.« 43 % študentov je odgovorilo, da se na delovnem mestu niso srečali z mobingom, kar zastavljeno hipotezo

ovrže. O tem, kdaj govorimo o pojavu mobinga, različni avtorji navajajo različne definicije. Leymann (1995), kot zapisano v Brečko (2010), navaja, da se mobing izvaja oziroma pojavlja zelo pogosto, najmanj enkrat na teden, v daljšem časovnem obdobju, najmanj šest mesecev, da ga lahko definiramo kot takega. Po drugi strani delovno gradivo iniciativne skupine za preprečevanje mobinga (2007), kot navedeno v Brečko (2010), govori o tem, da je »mobing/trpinčenje na delovnem mestu vsako ponavljajoče se ali sistematično in dolgotrajno graje vredno ali očitno negativno, nehumano, neetično, žaljivo verbalno ali neverbalno dejanje ene ali več oseb na delovnem mestu ali v zvezi z delom.« Seveda pa moramo poudariti, da vsak konflikt oziroma prepir na delovnem mestu še ne pomeni mobing; to poudarja tudi Brečko (2010): »Vsak konflikt ni in ne more biti mobing.« Res pa je, da so lahko nerazrešeni konflikti vzrok za nastanek mobinga. Posebna je tudi definicija Andreje Adams (1992) v Kostelič Martić (2005), ki trdi, da je mobing obnašanje, katerega cilj je podceniti in razvrednotiti ljudi z zlobnimi izjavami in, ki postopno načnejo samospoštovanje osebe. Mobing je veliko več od konflikta med delodajalcem in delavcem ali med delavci. Tisti, ki izvaja mobing ima zavestno namero, škoditi žrtvi in ga prisiliti, da zapusti to delovno okolje (Kostelič Martić, 2005).

Naša šesta hipoteza se glasi: »V primeru mobinga se študentje obrnejo na socialnega delavca.« Študentje se v primeru mobinga niso po večini nikomur zaupali (26 % odgovorov), tisti, ki pa so se zaupali drugi oseb, so za zaupnika izbrali prijatelja. Na socialnega delavca sta se obrnila samo 2 % respondentov, vendar je treba poudariti, da naši študentje niso izvajali dela v organizacijah, kjer so zaposleni socialni delavci, zato nas tak odgovor ne preseneča.

Socialno delo obsega širok spekter delovanja in prav je, da se predstavnik stroke pojavlja v različnih organizacijah in delovnih okoljih. Naloga socialnega delavca je, da spodbudi proces, v katerem bo uporabnik aktivno iskal rešitve za lastne probleme; mednje sodi tudi spreminjanje lastnih vrednot, če le-te soustvarjajo problematično situacijo. Socialni delavec je že v osnovi poklic, ki se ukvarja z različnimi problematikami, a se na žalost prevečkrat srečamo tudi z različnimi oblikami nasilja, pa naj gre za nasilje v družini, nasilje nad ženskami ali mobing. Posebnost poklica socialnega delavca je v tem, da pomaga ljudem, ki jim grozi socialna izključenost oziroma tistim, ki so se že znašli v tem položaju (Poštrak, 2011).

V procesu pomoči sta socialni delavec in uporabnik sogovornika, kjer se skozi pogovor soustvarjajo spremembe. Pogovor omogoča srečanje ljudi z različnimi zgodovinami in

izkušnjami, ki soustvarjajo svojo udeležnost v rešitvah. S pogovorom se pridobi za socialno delo pomembna izkušnja spoštovanja in osebnega dostojanstva. Odnos med socialnim delavcem in uporabnikom definiramo kot delovni odnos, ki je opora socialnemu delavcu, da vzpostavi pogovor, to pa omogoča sooblikovanje dobrih izidov. Elementi delovnega odnosa so: dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema (Lussi, 1991) in soustvarjanje rešitev, osebno vodenje (Bouwkamp, Vries, 1995). Opisanemu lahko dodamo še sodobne koncepte v socialnem delu: perspektiva moči (Saleebey, 1997), etika udeležnosti (Hoffman, 1994), znanje za ravnanje (Rosenfeld, 1993) in ravnanje s sedanostjo ali koncept sonavzočnosti (Andersen, 1994) (Ččinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl, Možina, 2008).

V metodah socialnega dela se zrcalijo vse temeljne prvine socialnega dela in se skozi njih dejansko uresničujejo. Metode v socialnem delu morajo biti primerne za: delo z uporabniki, posamezniki, delo z različnimi skupinami uporabnikov in delovanje v skupnosti in v širšem družbenem prostoru. Sprva so se metode socialnega dela delile na temeljne (direktne) in na pomožne (indirektne), v sodobnem času pa se metode socialnega dela delijo na obseg delovanja. Tako delimo metode na tiste, ki se uporabljajo na mikro, mezo in makro ravni (Poštrak, 2011).

Mikro raven: socialno delo s posameznim primerom (ozaveščanje in izobraževanje posameznika, kako mobing preprečiti ali se ga ubraniti) (Mesec, 2003).

Mezo raven: delo s skupino, skupinska terapija, družinska terapija (gre za ukrepe organizacije v boju zoper mobing) (Mesec, 2003).

Makro raven: skupnostno socialno delo, upravljanje (za ukrepe na državni ravni v obliki boja proti revščini, diskriminaciji, konfliktom, splošnemu nasprotovanju in boja za večje dostojanstvo ljudi) (Mesec, 2003).

6 SKLEP

Delo prek študentskega servisa je precej pogosto – skoraj ni študenta, ki ga ne bi opravljal, saj marsikomu predstavlja edini vir zaslužka. Podjetja se zavedajo, da se jim študente splača zaposliti predvsem v poletnem času (zaradi koriščenja letnih dopustov), kar jim omogoča, da delo normalno poteka tudi čez poletno sezono. Študentje največkrat dobijo službo v gostinskih obratih, verjetno zato, ker gre v teh primerih za manjše kolektive in je v primeru dopusta potrebna zamenjava. Prav tako ni zelo pomembno strokovno znanje, pomemben faktor pa je tudi vseprisotnost gostinskih obratov, kot so bari in restavracije.

Študentje s študentskim delom pridobijo delovne izkušnje, osvojijo nove kompetence, nabirajo delovno dobo, spoznajo različna delovna okolja, pridobijo nova znanja, zaslužijo in spoznajo nove ljudi, itd. Dejstva, da študente ne veže nobena pogodba in da jih je mogoče odsloviti, če delodajalcu ne ustrezajo ali jih ne potrebujejo več, se zavedajo tako študentje kot delodajalci. To nikakor ne pomeni, da se lahko do študentov obnašajo nespoštljivo in zlorablajo njihovo voljo, željo in potrebo po delu.

V diplomskem delu smo želeli raziskati poznavanje mobinga s strani študentov, njihove reakcije v dani situaciji in preveriti, komu bi se ob tovrstnih dogodkih zaupali. Študentje izredno dobro poznajo izraz mobing. Prav je, da se o tej temi čim več govori in ozavešča, saj imajo tudi študentje, enako kot redno ali pogodbeno zaposleni, svoje pravice. Na to dejstvo morajo biti pozorni tako delodajalci kot študentje, če pa se mobing v našem delovnem okolju pojavlja, je treba ustrezno ukrepati – mobing prijaviti.

7 PREDLOGI

- Ozaveščanje delavcev o mobingu, organiziranje predavanj, delavnic in izobraževanj na to temo.
- Obveščanje o tem, komu se lahko zaupajo; podjetje se lahko dogovori z zunanjim socialnim delavcem, strokovnjakom (psihologom, psihoterapevtom) za nudenje psihoterapevtske pomoči.
- Omogočanje supervizij.
- Sprotno reševanje konfliktov znotraj kolektiva.
- Preprečevanje mobinga na treh ravneh (mikro, mezo in makro ravni) za čim večjo učinkovitost.
- Učenje nenasilne komunikacije.
- Spodbujanje spoštovanja oziroma sprejemanja drugačnosti.
- Delo na medsebojnih odnosih.
- Spodbujanje medsebojnega razumevanja in izogibanje konfliktnim situacijam.
- Vodenje dnevnika v primeru mobinga in prijava mobinga.
- Nudenje informativnih razgovorov (svetovanje glede mobinga) (Kostelić Martić, 2005).
- Nudenje pomoči v skupini za samopomoč.
- Spodbujanje posameznikov, da si znotraj organizacije najdejo zaupnika, ki se mu lahko zaupajo v primeru mobinga.

8 VIRI

- Bečan, I., Belopavlovič, N., Korpič Horvat, E., Kresal, B., Kresal Šoltes, K., Mežnar, Š., Robnik, I., Senčur Peček, D., & Šetinc Tekavec, M. (2016). *Zakon o delovnih razmerjih s komentarjem*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
- Brečko, D. (2010). *Recite mobingu ne: Obvladovanje psihičnega in čustvenega nasilja*. Ljubljana: Planet GV.
- Cvetko, A. (2006). Mobbing- psihično nasilje. V T. Udrih Lazar, & M. Molan (ur.), *Nasilje na delovnem mestu* (str. 25-39). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2008). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Domijanić, I. (2016). *Mobing - psihično nasilje na delovnem mestu* (Diplomsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.
- Kostelić Martić, A. (2005). *Mobing: psihičko maltretiranje na radnome mjestu : (kako prepoznati mobing, kako se obraniti i kako ga spriječiti)*. Zagreb: Školska knjiga.
- Medič, M. (2014). *Študentsko delo: Prednost ali slabost?* (Diplomsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.
- Mesec, B., Rape Žiberna, T., Rihter, L. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I Načrtovanje raziskave* (študijsko gradivo za interno uporabo).
- Mrak, T. (2017). *Primerjava rednega in študentskega dela z vidika delodajalca* (Diplomsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.
- Munc, M. (2010). *Nemoč nasilja*. Maribor: De Vesta.
- Postrak, M. (2011). *Uvod v socialno delo*. Zapiski predavanj pri predmetu Uvod v socialno delo, UL, Fakulteta za socialno delo.
- Robnik, S. (2009). *(Ne)razumljeni ne?! Spolno nadlegovanje in nadlegovanje zaradi spola na delovnem mestu*. Ljubljana: Založba i2.
- Šenveter, N. (2011). *Nasilje na delovnem mestu zaradi spola* (Diplomsko delo). Pridobljeno s Digitalna Knjižnica Univerze v Mariboru.
- Štibilj, S. (2013). *Mobing nad študenti, ki opravljajo delo preko študentskega servisa* (Diplomsko delo). Pridobljeno s Digitalna Knjižnica Univerze v Mariboru.

- Udrih Lazar, T. (2006). V prihodnost s pogledom v preteklost. V T. Udrih Lazar, & M. Molan (ur.), *Nasilje na delovnem mestu* (str. 7-23). Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
- *Ustava Republike Slovenije* (2006). Ljubljana. Ma- tisk.
- Vukalović, V. (2012). *Seznanjenost študentov s pojmom mobing* (Zaključna projektna naloga). Pridobljeno s Univerza na Primorskem.

8.1 INTERNETNI VIRI

- Domijanić, I. (2016). *Mobing- psihično nasilje na delovnem mestu* (Diplomsko delo). Pridobljeno 16. 3. 2019 s <http://dk.fdv.uni-lj.si/diplomska/pdfs/domijanic-ivana.pdf>.
- Fekonja, M. (2014). *Preprečevanje mobinga v delovnem okolju* (Magistrsko delo). Pridobljeno 11. 9. 2019 s <https://dk.um.si/Dokument.php?id=68252>.
- *Kazenski zakonik* (KZ– 1- NPB4) (2012). Ur. l. RS, 50/2012. Pridobljeno 22.3.2019 s <https://zakonodaja.com/zakon/kz-1/197-clen-sikaniranje-na-delovnem-mestu>.
- Leymann, H. (1990). *Mobbing and psychological terror at workplaces. Violence and Victims*, 5 (str. 119 - 126). [http://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990\(3\).pdf](http://www.mobbingportal.com/LeymannV&V1990(3).pdf).
- Leymann, H. (1993). *Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch. Pridobljeno 13. 2. 2018 s https://books.google.si/books?hl=sl&lr=&id=8_5tAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=heinz+leymann+psychoterror+am+arbeitsplatz&ots=5u6VclzCEX&sig=1r1XN6zhadT_caKSjGdOdFGt8xo&redir_esc=y#v=onepage&q=heinz%20leymann%20psychoterror%20am%20arbeitsplatz&f=false.
- Leymann, H. (2019). *Om mobbning och dess konsekvenser*. Pridobljeno 25. 5. 2019 s <http://www.leymann.se/>.
- Mesec, B. (2003). *Mikro, mezo, makro: ekspanzija, integracija in specifičnost socialnega dela*. Pridobljeno 18. 2. 2018 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-K0WAL0JO>
- *Mobing*. (b. d). Pridobljeno 26. 4. 2018 s <http://www.mobing.si/slo/mobbing.html>.
- *Mobing*. (b. d.). Pridobljeno 18. 2. 2018 s <https://sl.wikipedia.org/wiki/Mobing>.

- Nađ, S. (2016). *Šikaniranje na delovnem mestu- analiza značilnosti pojava in težav pri dokazovanju kaznivega dejanja šikaniranja* (Magistrsko delo). Pridobljeno 11. 9. 2019 s <https://dk.um.si/Dokument.php?id=91566>.
- Pejašinić, D. (2011). *Psihično nasilje na delovnem mestu- mobbing* (Diplomsko delo). Pridobljeno z Repozitorij Univerze v Ljubljani.
- Poljanec, S. (2014). *Primerjava mobinga v Sloveniji in drugih članicah Evropske unije* (Magistrsko delo). Pridobljeno 11. 9. 2019 s <https://dk.um.si/Dokument.php?id=64651>.
- Sazonov, U. (2015). *Delo in varnost, ZVD. Predstavitev*. Pridobljeno 28. 5. 2018 s http://www.zvd.si/media/medialibrary/2016/12/Zavod_za_varstvo_pri_delu_RDV_06_2015_Nasilje_tretjih_oseb_na_delovnem_mestu.pdf.
- Študentska organizacija Slovenije, (b. d.). *Predstavitev*. Pridobljeno 11. 3. 2018 s <http://www.studentska-org.si/>.
- *Zakon o javnih uslužbencih* (ZJU- NPB16). Ur. l. RS, 63/2007. Pridobljeno 22. 3. 2019 s <https://zakonodaja.com/zakon/zju/15-clen-nacelo-varovanja-poklicnih-interesov>.
- *Zakon o varnosti in zdravju pri delu* (ZVZD-1). Ur. l. RS, 43/2011. Pridobljeno 22. 3. 2019 s <https://zakonodaja.com/zakon/zvzd-1/24-clen-nasilje-trpincenje-nadlegovanje-psihosocialno-tveganje>.

9 PRILOGA

9.1 PRILOGA 1

Spoštovani! Sem Petra Grlj, absolventka na Fakulteti za socialno delo UL. Pripravljam diplomsko nalogo na temo: Mobing - izkušnje študentov FSD s študentskim delom.

Izpolnjevanje ankete je anonimno in Vam bo vzelo največ 5 minut. Za sodelovanje pri anketi se vam že vnaprej lepo zahvaljujem. S klikom na Naslednja stran pričnete z izpolnjevanjem ankete.

Q1 - Opravljate ali ste opravljali delo preko študentskega dela?

- ☐ Da
☐ Ne

Q2 - V kateri organizaciji opravljate študentsko delo ali ste ga opravljali?

--

Q3 - Je v vaši organizaciji zaposlena socialna delavka?

- ☐ Da
☐ Ne

Q4 - Ali ste kdaj slišali ali brali o pojavu mobinga, kar pomeni nadlegovanje, teroriziranje na delovnem mestu, sovražno vedenje na delu, različne agresivnosti in čustveno nasilje, sovražno obnašanje in šikaniranje na delovnem mestu?

- ☐ Da
☐ Ne

Q5 - Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z *da*, kje ste izvedeli zanj?

- ☐ Mediji (internet, televizija, radio, časopis)
☐ Prijatelji in znanci
☐ Družina

- ☐ Sodelavci
- ☐ V izobraževalnem procesu (Fakulteta)
- ☐ Drugo: _____

Q6 - Kaj po vašem mnenju pomeni mobing?

Možnih je več odgovorov

- ☐ Mobing opisuje negativna komunikacijska dejanja, ki se pojavljajo skozi daljše časovno obdobje in je usmerjena proti določeni osebi s katerim se ustvari odnos "storilec - žrtev"
- ☐ Mobing je vsaka nesramnost in hudobija
- ☐ Mobing je vpitje, povzdigovanje glasu in konflikti na delovnem mestu
- ☐ Enkratni napad skupine na posameznika na delovnem mestu
- ☐ Napačne odločitve nadrejenega
- ☐ Drugo: _____

Q7 - Ali menite, da ste bili kdaj žrtev mobinga?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Ne vem

Q8 - Če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z Da, napišite na kakšen način se je nad vami izvajal mobing?

Q9 - Ali ste se na delu preko študentskega servisa že srečali z mobingom?

- ☐ Da, kot opazovalec
- ☐ Da, kot žrtev
- ☐ Ne
- ☐ Ne vem

Q10 - Kaj ste storili takrat?

- ☐ Prenehal/a sem delati v tej organizaciji
- ☐ Molčal/a sem in še naprej hodil/a na delo

- ☐ Obrnil/a sem se na kadrovsko službo
- ☐ Drugo: _____

Q11 - Če ste bili kdaj žrtev ali priča mobinga ste se obrnili na:

- ☐ Sodelavca
- ☐ Nadrejenega
- ☐ Družino
- ☐ Prijatelja
- ☐ Kadrovsko službo
- ☐ Socialnega delavca
- ☐ Nobenega
- ☐ Drugo: _____

Q12 - Ali veste na koga se lahko obrnete po pomoč v primeru, da ste žrtev ali priča mobinga?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Ne vem

Q13 - Ali menite, da smo študentje premalo seznanjeni s pojavom in problematiko mobinga?

- ☐ Da
- ☐ Ne
- ☐ Ne vem