

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo



DIPLOMSKO DELO

MOBING

Psihično nasilje na delovnem mestu

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ljubljana, marec 2009

Petra Gyurica

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Petra Gyurica

Naslov naloge: MOBING – psihično nasilje na delovnem mestu

Kraj: Ljubljana

Leto: 2009

Število strani:

Število prilog: 1

Mentorica: doc. dr. Lea Šugman Bohinc

Ključne besede: mobing, psihično nasilje, konflikt, šikaniranje, psihične in psihosomatske motnje, žrtev, izvajalec.

Povzetek: V zadnjih letih so se v Sloveniji dogajale številne spremembe, od privatizacij podjetij, gospodarske krize in s tem v zvezi do množičnih odpuščanj delavcev. Delovna mesta so postala negotova, zaposlenim so se zmanjševale pravice in vedno bolj je prihajalo do kršitev na delovnem mestu. Delovni čas se je podaljševal, plače so se nižale ali ostajale enake, posledično je porasla negativna komunikacija na delovnih mestih. Zaposleni so bili vse bolj izpostavljeni pritiskom. Tako so se zaradi negotovosti svojih delovnih mest trudili le-ta ohraniti in bili pripravljeni za ta namen marsikaj narediti ali pretrpeti, zlasti v tem času, ko so zaposlitvene zmožnosti zelo slabe. Tako je postal aktualen mobing oziroma psihično nasilje na delovnem mestu, kar pomeni, da gre za dalj časa trajajoča in ponavljajoča se sovražna dejanja posameznika ali skupine, ki so sistematično usmerjena proti posamezniku in lahko pri njem povzročijo hude psihične ali psihosomatske motnje, ki jih občuti tudi njegova družina. Ker gre za resen problem, je preprečevanje omenjenega pojava izrednega pomena in je potrebno nanj opozarjati. Zato je moj namen diplomskega dela opozoriti na problem mobinga. V nalogi sem naredila tudi obsežnejšo raziskavo, s katero želim prispevati k seznanjenosti zaposlenih s pojavom mobinga in njegovimi posledicami ter ugotoviti prisotnost mobinga na delovnih mestih.

Abstract: In the past years Slovenia has witnessed a number of changes starting with company privatizations and economic depressions that lead to mass sacking of workforce, insecure jobs and reduction of employees' rights and provoked more and more frequent infringements in the workplace. Working hours became longer and the salaries lower or they did not change at all, so, negative communication at work increased and the employees were put under extreme pressure. Because of insecure jobs they tried to keep their posts at any cost; in times of impaired employment capacities they were ready to do and endure almost anything. This lead to mobbing or psychic violence at workplace, which represents lasting and recurrent hostile acts of individuals or groups that are systematically directed towards individuals and can possibly cause serious psychic or psychosomatic disorders affecting not only the person in question, but also his/her family members. Since this is a serious problem people should be warned of, its prevention is of grave importance. So, the purpose of my diploma thesis was to draw people's attention to mobbing and conduct an extensive study to inform the employees about this phenomenon and its consequences and finally to detect mobbing at workplace.

Key words: mobbing, psychic violence, conflict, vexation, psychic and psychosomatic disorders, victim, executor.

PREDGOVOR	6
1. TEORETIČNI UVOD	8
1.1. MOBING.....	8
1.1.1. Opredelitev, definicija mobinga	8
1.1.2. Terminologija	9
1.2. POJAVNE OBLIKE MOBINGA	9
1.2.1. Dejanja, ki jih vključuje mobing.....	9
1.2.2. Potek mobinga na delovnem mestu.....	11
1.3. VZROKI MOBINGA.....	12
1.4. POSLEDICE MOBINGA	15
1.4.1. Vpliv na družbo	15
1.4.2. Vpliv na organizacijo	16
1.4.3. Vpliv na posameznika, ki je izpostavljen mobingu.....	16
1.4.4. Vpliv na priče mobinga.....	16
1.5. ŽRTVE MOBINGA	17
1.5.1. Oblike mobinga in značilnosti oseb, ki ga izvajajo.....	17
1.5.2. Reakcije žrtev mobinga.....	19
1.5.3. Bolezenski simptomi	20
1.5.4. Klinična slika.....	20
1.6. EPIDEMIOLOŠKI PODATKI	23
1.7. UKREPI PROTI MOBINGU	26
1.8. VZPOSTAVLJANJE IN RAZVIJANJE SOCIALNODELOVNEGA ODNOSA.....	30
1.9. KIBERNETSKA (KONSTRUKTIVISTIČNA) EPISTEMOLOGIJA	32
1.10. PRAVNA UREDITEV PRI NAS IN V EVROPI.....	34
1.11. MEDIJI IN MOBING	39
2. PROBLEM	41
3. METODOLOGIJA	43
3.1. Vrsta raziskave in raziskovalna metoda	43
3.2. Opis postopka vzorčenja	43
3.3. Postopek izbire vzorca	43
4. REZULTATI IN INTERPRETACIJA	45
5. SKLEPI IN PREDLOGI	66
6. POVZETEK	69
7. LITERATURA IN VIRI	71
8. PRILOGA	76

SEZNAM TABEL IN SLIK

TABELA 1: Primerjava vzorca in delovno aktivnega prebivalstva.....	45
TABELA 2: Delež po spolu v vzorcu	45
TABELA 3: Starost anketiranih.....	46
TABELA 4: Izobrazba anketiranih	46
TABELA 5: Zaposleni po sektorjih	47
TABELA 6: Vpliv medosebnih odnosov na anketirane.....	48
TABELA 7: Najpogostejši negativni vplivi na počutje anketiranih na delovnem mestu	49
TABELA 8: Zadovoljstvo z delom, ki ga anketirani opravljajo	50
TABELA 9: Zadovoljstvo s psihosocialno klimo anketiranih na delovnem mestu.....	50
TABELA 10: Zaznavanje pojavnih oblik mobinga na delovnem mestu	51
TABELA 11: storilci psihičnega nasilja	53
TABELA 12: Namen šikaniranja	58
TABELA 13: Spol izvajalca mobinga	59
TABELA 14: Zamenjava delovnega mesta	60
SLIKA 1: Delež po spolu v vzorcu	45
SLIKA 2: Zaposleni po sektorjih	47
SLIKA 3: Vpliv medosebnih odnosov na anketirane.....	48
SLIKA 4: Najpogostejši negativni vplivi na počutje anketiranih na delovnem mestu	49
SLIKA 5: Zadovoljstvo s psihosocialno klimo anketiranih na delovnem mestu.....	51
SLIKA 6: Zaznavanje pojavnih oblik mobinga na delovnem mestu	52
SLIKA 7: Najpogostejše pojavne oblike mobinga.....	53
SLIKA 8: Storilci psihičnega nasilja.....	54
SLIKA 9: Težave, ki jih prinaša mobing	55
SLIKA 10: Posledice psihičnega nasilja	56
SLIKA 11: Obveščenost o dogodkih mobinga)	57
SLIKA 12: Razlogi za nastanek mobinga	58
SLIKA 13: Namen šikaniranja	59
SLIKA 14: Spol izvajalca mobinga	59
SLIKA 15: Zamenjava delovnega mesta	60

PREDGOVOR

Delo kot vrednost življenja pomeni, da to, kar človek ustvarja z delom, daje pomen in vsebino njegovi celotni eksistenci. Zato bi moralo vsako delo utrjevati ali dvigati vrednost življenja. (Lewin po Marrow, 1977)

Mobing ni nekaj novega, vendar se je v zadnjih letih močno povečal in zato postal aktualna tema vsakdanjega življenja. Z mobingom se srečujejo otroci v vrtcu, učenci v šoli, odrasli na delovnem mestu.

Mobing je povezan z usodo posameznikov, pa vendar ni usoda posameznikov, temveč se zrcali v vsakodnevnem življenju in na delu. To dokazujejo številne mednarodne študije, saj mnogi zaposleni delajo v nemogočih razmerah.

20. marca sta državnozborska komisija za peticije ter za človekove pravice in enake možnosti in odbor za delo, družino, socialne zadeve in invalide skupaj z ministrico za delo, glavnim inšpektorjem za delo, strokovnjaki iz vrst zdravnikov in psihiatrov ter predstavniki sindikatov in delodajalcev opravila razpravo na temo psihičnega nasilja na delovnem mestu (t. i. mobing).

S tem je tudi pri nas prišlo do formalnega priznanja tega škodljivega pojava, ki ga v nekaterih drugih državah že več let resno preučujejo in iščejo načine za njegovo omilitev.

Za kaj točno gre? Poenotena definicija mobinga ne obstaja, vendar pa pravi, da gre za dalj časa trajajoča ponavljajoča se sovražna dejanja posameznika ali skupine, ki so sistematično usmerjena proti posamezniku in ki pri njem povzročajo psihične ali psihosomatske motnje. Nasilje je praviloma psihično, verbalno, komunikacijsko, redkeje fizično. Trajnost, pogostost in teža posledic so tisti kvalifikatorji, ki mobing ločujejo od "običajnih" konfliktov na delovnem mestu, ki so (če že ne normalna, pa vsaj pričakovana) posledica dejstva, da se na omejenem prostoru vsakodnevno srečujejo ljudje z različnimi interesi, željami in navadami.

A kljub na videz jasni definiciji gre za večplasten in kompleksen pojav. Že pri "običajnih osumljencih" se zaplete: najpogostejši izvajalci mobinga so resda nadrejeni, žrtve pa podrejeni, a zelo pogost je mobing tudi med zaposlenimi, ki so si po položaju enakovredni; izvajajo pa ga lahko celo podrejeni delavci nad sebi nadrejenimi osebami.

Mobing namreč ni vedno na prvi pogled očiten ali prepoznan kot tak, saj se lahko kaže, denimo, tudi kot vztrajno razširjanje (neresničnih) govoric o določeni osebi, zasmehovanje kakšne telesne, govorne ali značajske lastnosti, vztrajno ignoriranje neke osebe ipd. Lahko je sredstvo za doseg določenega cilja (izvajalci mobinga najpogosteje želijo, da žrtev zapusti svoje delovno mesto ali sploh delodajalca), pogosto pa so vzgibi povsem iracionalni, denimo želja dokazati svojo superiornost nad sodelavcem.

Ker je pojav mobinga še precejšnja neznanka pri nas in v Evropi, pa vendar postaja resen problem, na katerega je treba opozarjati, sem se odločila za diplomsko nalogo o tej temi.

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. MOBING

1.1.1. Opredelitev, definicija mobinga

Mobbing, bullying, workplace violence, so angleški pojmi, s katerimi se je v začetku 90-ih let v zahodni Evropi pričelo označevati usode posameznikov, ki so na delovnem mestu izpostavljeni šikaniranju sodelavcev in/ali nadrejenih. (Leymann, 1993)

Mobing je specifično vedenje, s katerim ena oseba ali skupina na delovnem mestu vsaj enkrat na teden in v daljšem časovnem obdobju (po statistični definiciji 6 mesecev) psihično zlorablja in ponižuje drugo osebo z namenom, da ogrozi njen ugled, dostojanstvo in integriteto. Mobing se ponavadi odvija med nadrejenimi in podrejenimi, najpogosteje pa med sodelavci, konča pa se takrat, ko zlorabljen oseba zapusti delovno mesto.

Zaradi kopičenja negativnih čustev povzroča psihične in psihosomatske motnje.

Peter Randall (1997) je označil psihično nasilje pri delu kot agresivno vedenje, ki izhaja iz zavestnega namena povzročati fizično ali psihično stisko drugemu.

Združenje proti psihosocialnemu stresu in mobingu (Gesellschaft gegen psychosozialen Stress und Mobbing) je skupaj z Leymannom navedlo naslednjo definicijo mobinga. (Leymann, 1993)

Mobing je:

- konfliktov polna komunikacija na delovnem mestu med sodelavci ali med nadrejenim in podrejenim;
- pri čemer je napadena oseba šibkejša, v podrejenem položaju;
- žrtev je napadena s strani ene ali več oseb sistematično, skozi daljši čas, na direkten ali indirekten način;
- napad ima cilj in/ali efekt izločitve žrtve;
- napadena žrtev doživlja navedeno kot diskriminacijo.

Mobing se po Leymannu (1996) nanaša vedno na delovno okolje. Torej v *posebni situaciji* (pri opravljanju določenega poklica), v *določenem okolju* (ki si ga človek ne more izbrati sam) in *pod posebnimi pogoji* (delovno mesto zagotavlja življenjski standard, vir preživetja, velikokrat je posameznik prisiljen v to, da ga obdrži).

1.1.2. Terminologija

Izraz mobing je prvi uporabil etnolog Konrad Lorenz, in sicer za opis vedenja živali, ko skupina manjših živali napade večjo oz. vsiljivca. Kasneje si je izraz sposodil Heinemann za opis otroškega vedenja, ko se manjša skupina otrok agresivno vede do posameznega otroka. Raziskovanje tega tipa vedenja se je nadaljevalo, znano ime s tega področja pa je Dan Oweus. (Leymann, 1996)

V 80-ih letih si je izraz sposodil švedski psiholog Heinz Leymann, ko je naletel na podobno vedenje na delovnem mestu. Strokovna mnenja se glede izraza za psihično nasilje na delovnem mestu razlikujejo. V Angliji in Avstraliji raje uporabljajo izraz bullying, v ZDA in Evropi (z izjemo Anglije) pa se omenjeni izraz uporabljajo za šolske situacije. Izraz mobing pa uporabljajo za psihično nasilje na delovnem mestu. Poleg omenjenih izrazov se uporabljajo še izrazi nadlegovanje, horizontalno nasilje ali konflikt. (Leymann, 1996)

Po mnenju Leymanna je pomembno razlikovati med izrazoma bullying in mobbing, ker naj bi se naravi vedenja, ki ga izraza označujeta, pri otrocih in odraslih razlikovali. Otroci naj bi uporabljali fizično in psihično nasilje, večji poudarek naj bi bil na fizičnem nasilju, odrasli pa naj bi uporabljali bolj pretanjene oblike nasilja, ki redko vsebujejo fizično konotacijo.

Nekateri avtorji raje uporabljajo izraz "horizontalno nasilje". (Leymann, 1996)

1.2. POJAVNE OBLIKE MOBINGA

1.2.1. Dejanja, ki jih vključuje mobing

Leymann (1995) je v svoji raziskavi izpostavil 45 različnih mobing dejanj in jih razdelil na pet področij, vendar pa tovrstna porazdelitev ni dokončna.

1. *Napad na možnost komuniciranja:*

- omejevanje možnosti komuniciranja s strani nadrejenega, večkratno prekinjanje govora, jemanje besede, omejevanje možnosti komuniciranja s strani sodelavcev, kričanje oz. glasno zmerjanje, konstantno kritiziranje dela, zasebnega življenja;
- nadlegovanje po telefonu, verbalne ali pisne grožnje;
- izmikanje stikom, odklonilne geste oziroma pogledi, dajanje nejasnih pripomb, brez navedb razlogov izmikanja.

2. *Napad, povezan z izvajanjem nalog na delovnem mestu:*

- posameznik ne dobiva novih delovnih nalog ali pa so mu odvzete vse delovne naloge;
- dodeljevanje nesmiselnih delovnih nalog;
- popolnoma je izločen iz sistema usposabljanja, dodatnega funkcionalnega izobraževanja, pridobivanja delovnih veščin;
- dodeljevanje nalog daleč pod nivojem sposobnosti ali ki celo žalijo njegovo dostojanstvo;
- dodeljevanje vedno novih nalog, bolj zahtevnih delovnih nalog večjih delovnih obremenitev, dela preko polnega delovnega časa (pogostejše kot ostalim sodelavcem);
- dodeljevanje naloge daleč nad nivojem kvalifikacij, z namenom diskreditacije.

3. *Napad na socialne stike – socialna izolacija:*

- s prizadetim se nihče več ne pogovarja;
- ko prizadeti koga v podjetju ogovori, ga le-ta ignorira;
- premestitev v pisarno daleč od sodelavcev;
- sodelavcem je prepovedano pogovarjati se s posamezno osebo;
- splošno ignoriranje v podjetju.

4. *Osebni napad ali napad na zasebno življenje, socialni ugled:*

- ogovarjanje za hrbtom, širjenje govoric, poskusi smešenja posameznika;
- domnevanje, da je posameznik psihični bolnik, ali poskus prisile v psihiatrični pregled;
- norčevanje iz telesnih hib, oponašanje načina hoje, glasu ali gest;
- napadanje političnega ali verskega prepričanja, ali norčevanje iz privatnega življenja, ali iz narodnosti;

- siljenje k opravljanju nalog, ki negativno vplivajo na samozavest;
- delovne napore se ocenjuje napačno ali z namenom žalitve;
- dvomi v poslovne odločitve posameznika;
- posameznik je deležen kletvic in obscenih izrazov;
- posameznik je deležen poskusov spolnega zbliževanja ali verbalnih spolnih ponudb.

5. *Napad na zdravje:*

- siljenje k opravljanju zdravju škodljivih nalog ali delovna preobremenitev;
- grožnje s fizičnim nasiljem ali fizično zlorabljanje;
- uporaba lažjega fizičnega nasilja, da se nekoga "disciplinira";
- namerno povzročanje škode ali nepotrebnih stroškov posamezniku;
- namerno povzročanje psihične škode na domu ali delovnem mestu;
- spolni napadi.

Allison Van Dusen (2008) je še dodala:

- kričanje, poniževanje, žalitve;
- obtoževanje, vodenje oz. evidenca napak, ki jih žrtev naredi;
- žrtve ne povabijo na kosilo ali sestanek, fizična in/ali socialna izolacija;
- neprestano spreminjanje pravil, navodil dela;
- nemogoč urnik, nalaganje dela v zadnjem trenutku;
- ukradeno delo; če žrtev gara, da bo naloga opravljena, pohvale pa poberejo njeni sodelavci ali nadrejeni.

Najpogostejši primeri nasilja na delovnem mestu se nanašajo na verbalno agresivnost.

1.2.2. Potek mobinga na delovnem mestu

Raziskave so pokazale tipični potek mobinga pri delu (Leymann, 1996):

1. *Kritični dogodki:* začne se s konfliktom, ki traja že dlje časa. Kdaj se konflikt sprevrže v psihično nasilje, ni znano. Hipotetično je prva faza lahko zelo kratka, naslednja pa že kaže stigmatizirajoče aktivnosti s strani sodelavcev, vodstva.

2. *Mobing in stigmatizacija*: mobing vsebuje različna vedenja, ki v normalni interakciji ne vsebujejo nujno agresije ali izključitve. Biti podvržen takšnemu vedenju vsak dan, daljše obdobje, pa pripelje tudi do stigmatizacije osebe. Ta vedenja, vedenja v sovražne namene, imajo skupni imenovalnik, in sicer "kaznovati nekoga". Glavna značilnost teh vedenj je agresivna manipulacija.
3. *Vodstvo*: sčasoma poseže v situacijo tudi vodstvo, ki pa velikokrat zaradi poprejšnje stigmatizacije napačno presodi situacijo in se želi znebiti problema, to je ustraševane oz. mobirane osebe. Večkrat pride do resnih kršitev človekovih pravic. V tej fazi postane stigmatizacija dokončna. Leymann pravi, da išče osebe in vodstvo zaradi svojih osnovnih napak atribucije razlage v posameznikovem karakterju in ne v dejavniku okolja. Zlasti v takšnih primerih, kjer je odgovorno za psihosocialno delovno okolje, vodstvo zavrača to odgovornost.
4. *Napačna diagnoza*: Obstaja veliko tveganje, da bodo psihologi in psihiatri napačno ocenili situacijo, v kateri se je oseba znašla, in ji pripisali neustrezne osebnostne lastnosti oz. osebnostne težave. Pogosto gre za diagnoze, kot so paranoja, manična depresija, neprilagojenost, osebnostna motnja. Te presoje lahko osebi onemogočijo vrnitev na trg delovne sile.
5. *Izključitev*: Osebe, ki so bile izključene s trga delovne sile, imajo lahko hude socialne posledice. Ta situacija je verjetno odgovorna za razvoj hudih bolezni, zaradi katerih oseba išče psihološko in medicinsko pomoč.

1.3. VZROKI MOBINGA

V začetku devetdesetih je bil pojav psihičnega nasilja razumljen predvsem kot eden od socialnih povzročiteljev stresa v organizaciji. Toda strokovnjaki opozarjajo, da "običajni" povzročitelji stresa skoraj praviloma prizadenejo vse zaposlene v neki organizacijski enoti, medtem ko je za psihično nasilje značilno, da je usmerjeno le v določene posameznike, ki lahko utrpijo resne posledice za zdravje, medtem ko povzročitelji, opazovalci in nevtralni očitvidci sploh niso prizadeti. Glavna značilnost mobinga je tako izločitev in stigmatiziranje posameznika.

Pogosto konflikte, ki se pozneje razvijejo v mobing, sprožijo slabosti v organizaciji delovnega procesa. Konstantna časovna stiska, premalo zaposlenih v oddelku, zunanji pritiski, nejasna ali nasprotujoča si navodila povzročajo stres in konflikte, ki se lahko razvijejo v mobing.

Mobing je največkrat izraz nesposobnosti vodilnega uslužbenca, ki se boji konfliktov, saj jih ni sposoben reševati. Za vse, ki delajo pod takimi pogoji, so konflikti ventil za frustracije, ki jih čutijo zaradi preobremenjenosti. Posebej verjetno je, da bodo žrtve mobinga postali tisti zaposleni, ki svojega dela ne opravijo dovolj dobro ali pa ga opravljajo preveč.

Najpogostejši vzroki za nastanek mobinga so:

- nezasedena delovna mesta;
- časovna stiska;
- toga hierarhija z nezadostnimi možnostmi komunikacije (enosmerna verbalna komunikacija);
- visoka odgovornost, a nizka možnost odločanja;
- podcenjevanje sposobnosti zaposlenih;
- podcenjevanje dela zaposlenih.

Vzrok za nastanek mobinga je vedno nesposobnost reševanja konfliktov, slaba organizacija dela, slabo vodenje, osebni motivi, zmanjševanje števila zaposlenih in podobno.

Goleman (2001) meni, da se pravila o delu spreminjajo in nas ne ocenjujejo le po bistrosti, izobrazbi in izkušnjah, temveč tudi po tem, kako obvladujemo sebe in svoje odnose z drugimi. Nova pravila nimajo skoraj nič skupnega z znanjem, o katerem so nas v šolah prepričevali, da je pomembno. Novo merilo se bolj posveča osebnim kakovostim, kot so pobuda in empatija, prilagodljivost in prepričljivost, zato bi morali za uspešno poklicno uveljavitev vedeti razvijati te sposobnosti. Člani poslovnega organa morajo najprej ugotoviti, ali v podjetju spodbujajo razvoj takšnih sposobnosti ali jih zavirajo. Čim bolj je vzdušje v podjetju naklonjeno razvijanju takšnih sposobnosti, tem bolj učinkovito in uspešno bo in več možnosti bo za pojav mobinga.

Počasi dojemamo, da uspeh zahteva od nas več kot intelektualno odličnost ali izredno strokovno znanje, da moramo za golo preživetje, še zlasti pa za uspeh na burnem trgu delovnih mest, v prihodnje osvajati drugačne sposobnosti. Osebne kakovosti, kot so prožnost, pobuda, optimizem in prilagodljivost, se uveljavljajo kot merila novega vrednotenja.

Če je vodja nespreten v medosebnih odnosih, zmanjšuje storilnost v svoji skupini. Takšna nespretnost pomeni izgubo časa, poraja zajedljivost, kvari motivacijo in zavezanost drug drugemu, spodbuja sovražnost ter brezbriznost.

Večinoma vsi rajši zanikamo napake, kar je čustveno udobna strategija, ki nas varuje pred stisko, v kakršni bi se znašli, če bi si priznali kruto resnico. Obrambni položaj nas varuje na več različnih načinov: podcenjuje dejstva, preseja pomembne podatke, racionalizira in išče "primerne izgovore", skratka dejstva oropa njihove čustvene resnice. Sodelavci, podrejeni in šefi (vodje) raje tožijo drug drugemu, daleč od naših ušes, ki so jim pritožbe namenjene, namesto da bi se z nami pošteno in odkrito pogovorili o vsem, kar ni prav. Če v določenih okoliščinah nekdo dosledno tako ravna, je to zanesljiv znak slepe pege. (prav tam, str. 81)

Goleman v svoji knjigi še navaja raziskavo Roberta E. Kaplana, ki je zajela 42 zelo uspešnih izvršnih vodij. Povzeli so seznam najbolj splošnih slepih peg, ki zahtevajo najvišjo ceno in so lahko tudi znaki mobinga. V študijo so bili vključeni vodje oddelkov kot tudi glavni direktorji podjetij.

- *Slepo stremušstvo*: Vedno hoče za vsako ceno pokazati, da ima prav. Tekmuje, namesto da bi sodeloval, precenjuje sebe in svoje zasluge, je bahav in predrzen, ljudi presoja v črno-beli tehniki in jih oceni kot svoje zaveznike ali sovražnike.
- *Nestvarni cilji*: Zastavlja preveč visoke, nedosegljive cilje, tako svoji skupini kot podjetju, nima pravega pojma o tem, kako je treba delo opraviti.
- *Neusmiljeno prizadevanje*: s silo priganja k trdemu delu na račun radostnih trenutkov v življenju, s praznino v sebi se žene naprej, hudo je prizadet, če pogori.
- *Priganjanje drugih*: sili druge k pretrdemu delu, da izgorevajo, podcenjevalno ravna s podrejenimi, si prilašča oblast, namesto da bi jo delegiral, nastopa zajedljivo in brezobzirno in je neobčutljiv za čustvene rane, ki jih prizadene drugim.
- *Lakomnost po moči*: nabira si moč bolj za lastne interese kot za interese podjetja, posega v dnevni red osebe ne glede na njene morebitne drugačne načrte, je izkoriščevalski.
- *Nenasitna potreba po priznavanju*: zasvojen je s slavo, lasti si zasluge drugih in za napake graja samo druge, žrtvuje izpolnjevanje naloge do konca v hlastanju za novo zmago.
- *Potreba po popolnosti, čeprav navidezni*: kritika ga ujezi ali pa jo zavrača, čeprav je umestna, za svoje napake krivi druge, ne zna priznati napak ali osebnostnih slabosti.

Slepe pege še bolj ovirajo zavedanje sebe, kajti če bi se spoznali, bi odkrili pomanjkljivosti, ki si jih nočemo priznati. Ker si jih stalno tajimo, smo še manj dojemljivi za kakršno koli ali za vsako povratno informacijo.

Goleman v nadaljevanju omenja empatijo, ki je zaznavanje čustev drugih, četudi o njih ne govorijo. Ljudje nam redko pripovedujejo z besedami, kaj čutijo, o občutenju govorijo z barvo glasu, izrazom na obrazu ali drugimi nebesednimi znaki. Sposobnost prepoznavanja tako pritenjenih sporočil temelji na osnovnih spretnostih, kot sta zavedanje in nadziranje sebe. Empatija je temelj vsem družbenim spretnostim, ki so pomembne na delovnem mestu. Te pa vključujejo:

- *Razumevanje drugih:* zaznavanje občutkov drugih in njihovih stališč ter živo zanimanje za njihove težave;
- *Ustrežljivost:* predvidevanje, prepoznavanje in izpolnjevanje potreb stranke;
- *Zavzemanje za različnost:* ustvarjanje priložnosti za sodelovanje različnih ljudi;
- *Razvojna rast drugih:* zaznavanje potreb drugih po nadaljnjem razvoju in spodbujanje njihovih sposobnosti;
- *Poslovodna razgledanost:* prepoznavanje poslovno strateških in družbenih tokov v delovni organizaciji.

Nadrejeni bi naj bil sposoben opaziti, da je kdo od zaposlenih mobiran in njegove dolžnosti naj bi obsegale tudi posredovanje. Prej ko posreduje, boljše so možnosti za zaustavitev procesa. Z jasnimi navodili, pravilnim upravljanjem s človeškimi viri ter (po potrebi) jasno ločitvijo mobiranega in moberja bi lahko tudi sam preprečil ali prekinil mobiranje.

1.4. POSLEDICE MOBINGA

1.4.1. Vpliv na družbo

V Avstraliji plača družba veliko ceno za bolniške dopuste, ki so posledica slabega ravnanja na delovnem mestu. Tooheyeva glavna kritika (Toohey, 1991) je, da zdravniki postavljajo diagnozo stres in se osredotočajo predvsem na bolezen, namesto da bi jo preprečili z raziskavo delovnega mesta in odstranitvijo dejavnikov, ki so bolezen povzročili. Na Švedskem se veliko zlorabljenih uslužbencev predčasno upokoji. Veliko teh, t.j. 20 do 40%, je zbolelo ravno zaradi slabe psihosocialne klime na delovnem mestu, torej zaradi mobinga. Švedska je poskušala zaščititi državni proračun teh finančnih bremen. Leta 1993/94 je sprejela novi zakon. Delodajalci morajo predložiti rehabilitacijski načrt, kadar je zaposleni na bolniški mesec dni ali pa 10-krat v letu dni. Tako naj bi stroške rehabilitacij plačali tisti, ki so krivi, da je do bolezni prišlo. (Leymann, 1996)

1.4.2. Vpliv na organizacijo

Švedski ekonomist Johanson je preračunal, koliko stanejo podjetje dolgoročne ali ponavljajoče se bolniške. Ugotovil je, da je za podjetje ugodnejše, če zagotovi zaposlenim žrtvam mobbinga poklicno rehabilitacijo, tudi zelo drago, in reorganizira delovno okolje, kot pa njihov problem ignorira. Ali pa se zaposlenih znebi tako, da jih pošlje na bolniško. Podaljševanje konflikta vpliva predvsem na produktivnost, zmešnjavo med zaposlenimi in zmanjšuje motivacijo delavcev. (Leymann, 1996)

1.4.3. Vpliv na posameznika, ki je izpostavljen mobingu

Med tretjino in polovico s stresom povezanih bolezni je posledica psihičnega nasilja, kar je pokazala raziskava Univerze v Manchesteru. (Elis, 1999)

Mobing na splošno vpliva na žrtvino produktivnost, emocionalno in psihično zdravje, saj se morajo 10 do 52% delovnega časa braniti pred napadalci. Večkrat se žrtve samoobtožujejo in dvomijo v lastno vrednost. So anksiozne in vznemirjene. V hujših primerih lahko pride do potravmatske stresne motnje (PTSD – Post-traumatic stress disorder).

Nekateri zaposleni ne morejo zamenjati službe, ker so že starejši. Potravmatska stresna motnja se razvije pri ljudeh, starejših od 40 let. Le-ti težje zamenjajo službo, v trenutnem delovnem okolju pa je velika verjetnost, da se bodo stvari samo še poslabšale. Če pa zapustijo službo, lahko postanejo izključeni s trga delovne sile. (Leymann, 1996)

1.4.4. Vpliv na priče mobinga

Raziskave so pokazale, da je 20% sodelavcev, ki so bili priča mobinga, zapustilo delovno mesto, 2% jih je bilo mnenja, da je bil mobing upravičen, preostali pa so bili pretreseni. Sodelavci žrtve večkrat ne podprejo, saj se bojijo, da bodo sami naslednji, če pokažejo sočutje. Ugotovljeno je bilo, da so se žrtvine emocionalne in psihične posledice ob podpori sodelavcev močno zmanjšale. (Marais - Steinman, 1998)

1.5. ŽRTVE MOBINGA

Mobing (Kostelić - Martić, 2003) lahko sprožijo različne osebnostne značilnosti žrtve. Pogosto je dovolj, da posameznik izstopa iz delovne sredine s svojo osebnostjo, spolom (ženske v skupini moških in obratno), barvo kože, kulturološko ali nacionalno identiteto ipd.

Najpogostejše mobirane osebe pa so ponavadi:

- "poštenjaki", osebe, ki so opazile nepravilnosti na delovnem mestu in so te tudi prijavile
- telesni invalidi
- mlade osebe, ki so se komaj zaposlile in starejše osebe, pred odhodom v pokojnino
- osebe, ki zahtevajo večjo samostojnost pri delu ali delo pod boljšimi pogoji
- osebe, ki zahtevajo povišanje plače
- višek delovne sile
- zelo kreativne osebe
- pripadniki manjšinskih skupin (glede na religijo, etničnost, spol, zdravstveni status, zaposlitveni status...)

Kostelić - Martičeva (2007) je mnenja, da so žrtve mobinga ponavadi osebe, ki so odgovorne, motivirane za delo, urejene, vestne, dovzetne za pohvale in kritike ter imajo visoko razvit čut za socialno pravičnost.

1.5.1. Oblike mobinga in značilnosti oseb, ki ga izvajajo

Glede na smer delimo mobing na navpični in vodoravni. (internet 1)

Navpični mobing se nanaša na situacije, kjer:

- nadrejeni zlorablja enega podrejenega delavca
- nadrejeni zlorablja enega zaposlenega za drugim, dokler ne uniči celotne skupine (strateški mobing ali bossing)
- skupina podrejenih zlorablja nadrejenega

Vodoravni mobing se pojavlja med zaposlenimi, ki so na enakem položaju v organizacijski hierarhiji. Občutek ogroženosti, ljubosumje in zavist lahko vzpodbudijo želje, izločiti katerega od sodelavcev, še toliko bolj, če namerava napredovati. Cela skupina zaposlenih zaradi težav,

napetosti in ljubosumja lahko izbere "žrtevno jagnje", na katerem bodo dokazali, da so ostali močnejši in sposobnejši.

V Italiji v 55% primerih mobinga gre za navpični mobing, v 45% pa za vodoravni mobing. Samo v 5% primerih gre za mobing s strani skupine do nadrejenega.

Storilce mobinga nekateri avtorji (Confidenti, 2006) opisujejo kot osebe spremenljivega značaja z nizko stopnjo integritete, nagnjene k pretiranemu nadzorovanju, ki pa ne priznajo svojih napak in so nepošteni do sebe in drugih. Wyrwa (2003) dodaja še nagnjenje ali potrebo po moči in agresiji. Kajti večinoma storilci mobinga za reševanje konfliktov uporabljajo agresivno vedenje (jeza, sovraštvo, bes).

Pogosto se izvajalci mobinga počutijo ogrožene s strani žrtev, ko so le-te bolj sposobne na delovnem mestu in nimajo moralnih zadržkov za izvajanje sistematičnega nadlegovanja. Ponavadi se imajo za vsemogočne in nezmotljive, zato se vedejo arogantno in agresivno. (Mlinarič, 2004)

Po mnenju nekaterih avtorjev (Wyrwa, 2003) storilci prikrivajo prave motive za svoja dejanja, se bojijo odkritih pogovorov in soočenj, kar je tudi razlog, da žrtev prikažejo kot nesposobno in manjvredno, torej degradirati žrtev. Pa tudi vsako pripombo ali opozorilo s strani žrtve storilci pogosto vzamejo kot osebno žalitev, so zelo zamerljivi, ne oprostijo ničesar in se hitro ujezijo. Zaradi tega, meni avtor, se jim lastna dejanja zdijo upravičena in nimajo slabe vesti zaradi nadlegovanja drugih.

Za storilce mobinga bi naj bila značilna tudi nizka stopnja empatije, nezmožnost prilagajanja v delovni sredini, strokovnjaki pa poudarjajo tudi egocentričnost. Lahko bi rekli, da so izvajalci mobinga lahko največkrat osebe z narcističnimi motnjami osebnosti (Stritih, Možina, 2000), za katere je značilno bolešno precenjevanje samega sebe, so bolešno egocentrične, drugih ljudi pa ne morejo doživljati kot sebi enake, le če strežejo njihovemu samopotrjevanju, poleg tega pa niso sposobne odnosov jaz – ti. Ti ljudje so navzven večkrat videti samostojni, samozavestni, a s tem le zakrivajo notranjo praznino in nezadovoljstvo. Hlepijo po visokih idealih in so zelo ambiciozni, vendar pa zanemarjajo resnično življenje in odnose z drugimi ljudmi, kar jih pripelje do odvisnosti od uspehov in priznanj ter do odvisnosti od občudovanja drugih ljudi.

Avtor Holger Wyrwa (2003), ki je bil tudi sam žrtev mobinga, vleče vzporednico med storilci mobinga in mučitelji tretjega rajha med drugo svetovno vojno, ko so na eni strani opravljali krvav posel, na drugi strani pa so bili skrbni in ljubeči starši. Družabni, prijazni, inteligentni, ustrezljivi. Enako kot osebe, ki izvajajo mobing.

Ta primerjava ni naključno izbrana, kajti ko bo po mnenju avtorja, storilec dobil priložnost, bo tudi telesno napadel žrtev, ne bo se ustavil pred njo. Sovraštvo storilca je lahko tako veliko, da preide vse meje in celo žrtev lahko privede do samomora. Storilec ima občutek, da lahko z vso pravico zlorablja druge oz. žrtve.

Nezanemarljiv faktor je moč. Mobing izvaja ponavadi tisti, ki ima moč, kar pa ne pomeni, da ga lahko izvaja samo nadrejeni. Tudi sodelavec ima lahko moč nad drugim sodelavcem. Zato moški, ker so največkrat na vodilnih funkcijah, izvajajo mobing drugače kot ženske. Po mnenju avtorice (Mlinarič, 2004) moški največkrat dodeljujejo žrtvam ponižujoča dela, jih nenehno glasno kritizirajo, zadržujejo informacije in jim poskušajo okrniti ugled in tako škodovati njihovi karieri. Medtem ko pa ženske uporabljajo predvsem čustvene metode, kot so širjenje lažnih govoric glede zasebnega življenja, poskušajo žrtev osmešiti in jim oškodovati socialni ugled.

1.5.2. Reakcije žrtev mobinga

Raziskave (Kostelić - Martić, 2003) kažejo običajno obrazec reagiranja na moralno zlorabo. Značilne so naslednje reakcije:

1. *žrtev krivi sebe*: prva misel žrtve je, da je naredila nekaj narobe in da krivda leži v njej. Pogoste misli žrtve v tem obdobju so: »Kaj sem storil narobe, da se je to zgodilo?«, »Kaj sem zakrivil?«, »Ne razumem, kaj se dogaja«. Značilna občutka pa sta zmedenost in anksioznost.
2. *osamljenost*: občutek, da je žrtev ostala sama in da se to dogaja samo njej. Pogosto se sramuje zaradi vsega tega in se boji, da ji drugi ne bodo verjeli, zaradi tega ne govori o problemu z nikomer. Pojavlja se tudi bojazen, da bi jo tudi drugi krivili za to, kar se ji dogaja. V nekaterih primerih, ko žrtev spregovori o problemu v svoji družini, ne dobi nobene podpore ali pa jo dobi, vendar sčasoma izgine. Ta pojav se imenuje *dvojni mobing*. Pogosta misel žrtve v tem obdobju je: »Drugim se to ne more zgoditi«, značilni občutki pa so občutki anksioznosti in depresije.
3. *nizka samopodoba*: občutek manjvrednosti je eden od simptomov depresije, ki je pogosto ena od posledic mobinga. Žrtev preplavljajo misli: »Nisem kos tej situaciji«, »Ne morem rešiti problema, ker sem nesposoben, sem ničvreden.«.

1.5.3. Bolezenski simptomi

Težave ali motnje, ki se razvijejo pri žrtvah mobinga, lahko razvrstimo v nekaj diagnostičnih kategorij, opisanih v mednarodnih klasifikacijah bolezni. Zaenkrat še ne obstaja posebna diagnostična kategorija za mobing, so pa pogoste sledeče diagnoze:

- motnja prilagajanja
- potravmatska stresna motnja

V Kliniki za medicino dela v Milanu je bila narejena raziskava (po Kostelić - Martić, 2003), ki je pokazala, da je 55,67% zaposlenim postavljena diagnoza motnje prilagajanja, 8,67% zaposlenim je postavljena diagnoza PTSD in 35,67% zaposlenim je postavljena diagnoza, ki se ne nanaša na mobing. V raziskavi je sodelovalo 300 ljudi, ki so bili žrtev mobinga.

Kinchin po Kostelić-Martić (2003) navaja skupine z visoko stopnjo tveganja za razvoj PTSD; prikazane so v spodnji tabeli:

dogodek	tveganje (%)
Preživeli utopitve	75
Preživeli teroristični napad	50
Žrtve spolne zlorabe	50
Žrtve oboroženih ropov	35-50
Vojni veterani	25-50
Preživeli ugrabitve (npr. letala)	35
Žrtve mobinga	25-50
Preživeli v letalskih nesrečah	25
Preživeli v avtomobilskih nesrečah	20
Zaposleni v službah nujne intervencije	15
Splošna populacija	1,5

1.5.4. Klinična slika

Raziskave Mohlerja in Jonesa po Koić (2003) so potrdile pozitivno in neposredno povezanost s psihosomatskimi boleznimi, kot so astma in multipla kožna preobčutljivost na kemikalije pri ljudeh, ki so podvrženi mobingu na delovnem mestu.

Rezultati raziskave E. Koić in sodelavcev, ki so jo opravili v Zagrebu leta 2002, so pokazali, da je pojav kroničnih bolezenskih znakov v ozki povezanosti z izpostavljenostjo kronični posttravmatski stresni motnji.

Potrebno je razlikovati običajno utrujenost od izgorelosti oz. burn out sindromom, ki je pogost pri ljudeh, ki nastopijo delovno razmerje s polno navdušenja in pričakovanja, z veliko željo po uspehu ter zmagi. Izgorelost zajema spremembe zaznavanja delovnega mesta, spremeni se odnos do strank, pride do izgube energije, idealizma in smisla za delo.

Raziskava, ki jo navaja Goleman (2001), se je poglobila v običajno delo in vzorec v organizaciji, kjer so bili zaposleni "pregoreli" delavci. Raziskava je izluščila šest glavnih načinov, s katerimi delovna organizacija zbija pogum in motivacijo pri zaposlenih:

- *Preobremenjenost z delom*: ker ritem, obsežnost in zahtevnost dela naraščajo, ljudje čutijo, da se utapljajo. Vedno obsežnejše naloge se zajedajo v prosti čas, ko naj bi se delavci odpočili. Izčrpanost se kopiči, delo pa zato trpi.
- *Omejena neodvisnost*: poslovanje, omejeno na podrobnosti, omejena pravica odločanja delavcem vzbujata frustracijo, saj vidijo načine, kako bi delo lahko bolje opravili, vendar jim stroga pravila to preprečujejo. Zato se čutijo manj odgovorne in so pri delu manj prilagodljivi in iznajdljivi.
- *Skromno nagrajevanje*: prenizko plačilo za več dela: ob omejevanju zaposlovanja, zamrznitvi plač, pogodbenem delu ljudje več ne verjamejo, da bodo v času svojega službovanja imeli višje plače. Druga plat pa je čustvena: nenadzorovana preobremenjenost z delom in negotovo delovno mesto sta delu odvzela njegovo bistvo, namreč zadovoljstvo, ki ga je delo prinašalo.
- *Izgubljena povezanost*: vedno večja osamljenost na delovnem mestu: medosebni odnosi delujejo kot vezivo, zaradi katerega delovni timi izstopajo s svojo izjemnostjo. Nalaganje vedno novih delovnih nalog zmanjšuje občutek zavezanosti delovni skupini. Naraščajoč občutek odtujevanja spodbuja spore in v enaki meri razjeda skupno preteklost kot tudi čustvene povezave, ki so zelo koristne v reševanju takšnih razhajanj.
- *Nepoštenost*: neenakost v ravnanju z ljudmi: premalo poštenosti v osebnih odnosih rodi zamero, kar pa je lahko posledica neenakega nagrajevanja, preobremenjenosti z delom, dopuščanja krivičnosti. Hitra rast plač najvišjih izvršnih vodij, medtem ko dohodki nižjih zaposlenih veliko počasneje naraščajo ali pa sploh ne, razumljivo ruši zaupanje v vodstvo

- *V sporu zaradi vrednot:* delo, ki ni v skladu z vrednotami zaposlenih, le-te demoralizira in jim zbuja dvom o njegovi vrednosti.

Posledice takšnih zlorab v delovni organizaciji so nepremagljiva izčrpanost, cinizem, izguba motiviranosti, navdušenosti in padec storilnosti zaposlenih, kar je tudi značilno za ljudi, ki so izpostavljeni mobingu.

Rezultati raziskave na Hrvaškem leta 2002 po Koić (2003) so pokazali, da psihične težave zaradi dela občuti od 37,7% do 54,8% zaposlenih. Več je žensk, ki čutijo tovrstne težave.

Po raziskavah Leymanna in Gustavsona (1996) so rezultati pokazali tudi druge psihične motnje, in sicer motnje prilagajanja, kronično potravmatsko stresno motnjo (20%), trajno spremenjenost osebnosti po potravmatski stresni motnji in 10–20% od skupnega števila samomorov.

Psihična motnja zaradi posledic mobinga je v psihiatričnem jeziku (Koić, 2003) trajna sprememba osebnosti. Največkrat so posledice podobne potravmatski stresni motnji s poudarkom na obsesivno-depresivnem sindromu, in zajema občutke neprijateljstva, nezaupanja do okolice, izčrpanosti, demoraliziranosti zaradi poniževanja, omalovaževanja, posmehovanja in zavrnitve.

Značilna je kompulzivna fiksacija na neko drugo, želeno usodo, ki presega vse meje pri zaposlenih in vodi do izolacije in osamljenosti.

Osebe, podvržene mobingu, kažejo preobčutljivost na nepoštenost in se poistovetijo s trpljenjem drugih na skoraj kompulziven način. Depresija vključuje občutek praznine in brezupja, kronično nesposobnost in nemoč uživanja vsakdanjega življenja, izgubo energije, vzpodbude ter tveganje za odvisnost od antidepresivov.

Žrtve mobinga ponavadi ne upajo govoriti o tem, kar se jim dogaja, a to je mogoče ugotoviti ali sprevideti s predčasnim zapuščanjem delovnega mesta ali odsotnosti zaradi bolniškega dopusta.

V omenjeni raziskavi na Hrvaškem (Koić, 2003) so rezultati pokazali, da je več moških koristilo bolniški dopust zaradi težav na delovnem mestu kot pa žensk. Največ je koristilo bolniški dopust z nizko izobrazbo (19%), z visoko izobrazbo pa zelo malo (2,6%).

V isti raziskavi so anketiranci ocenili medsebojne odnose, in sicer s povprečno oceno 3,1 (na lestvici od 1–5), večina anketirancev (82,1%) pa bi želela zamenjati službo. V skupini z višjo izobrazbo je to željo izrazilo 45,3% anketirancev.

1.6. EPIDEMIOLOŠKI PODATKI

Leymannove raziskave (1996) so pokazale, da je 3,5% delovne sile na Švedskem, kar pomeni 154.000 delavcev od 4,4 milijona uslužbencev, bilo ustrahovanih na delovnem mestu. Vsako leto se odkrije precejšnje število novih posameznikov. Povprečno obremenitveno obdobje oseb, podvrženih mobingu, je bilo 15 mesecev. Če predvidevamo 30 let delovne dobe, obstaja 25% tveganje, da bo posameznik podvržen mobingu vsaj 6 mesecev. Nadalje navaja, da spol ni pomemben. V ZDA pa je novejša raziskava pokazala, da je bilo 70% nadlegovalcev moških, in sicer nadlegujejo ženske 69% delovnega časa. Ženske pa tudi raje nadlegujejo ženske. (Simmons, 2001)

Leymann (1996) nadaljuje, da je največ ljudi podvrženih mobingu v starosti od 21 do 40 let, čeprav ni statistično pomembnih razlik med starostnimi skupinami. V tretjini primerov je nadlegovalec en, v malo manj kot 40% pa dva ali štirje. Redko se zgodi, da nadleguje celotno delovno moštvo. Raziskava je pokazala, da med skupinami poklicev ni bilo statistično pomembnih razlik. Obstaja tendenca k večjemu številu predstavnikov določenih poklicev in sicer 14,1% ljudi, ki so bili podvrženi mobingu, je delalo ali dela v šolah, na univerzah in v drugih izobraževalnih organizacijah, resno pa je zbolelo ali naredilo samomor okrog 10–20% ljudi. Leymann pravi, da je vsak šesti do petnajsti uradno zabeležen samomor v švedskih statistikah, tj. 1.800 vsako leto, posledica problemov na delovnem mestu.

Med žrtvami mobinga so enakomerno porazdeljeni zaposleni z različnim statusom, tako delavci kot vse ravni menedžmenta, podatki o statusu povzročiteljev pa kažejo drugačno sliko. V Leymannovi raziskavi (1996) na Švedskem je bilo le za odtenek več povzročiteljev psihičnega nasilja med kolegi kot med nadrejenimi. Podobni podatki veljajo tudi za ostale skandinavske študije, pri čemer je treba dodati, da so med povzročitelji tudi podrejeni, a je to število zelo majhno. Drugače je v Veliki Britaniji, kjer je med povzročitelji kar okoli 80% menedžerjev.

Raziskave (Kostelić - Martič, 2003) v ZDA kažejo, da je 1 od 4 delavcev podvržen mobingu. V Veliki Britaniji so raziskave pokazale, da je 1 od 8 delavcev bil trpinčen v zadnjih petih letih. Obširna raziskava mobinga v Evropski uniji je bila izvedena v letu 2000.

Evropsko združenje za kakovost življenja in delovnih pogojev (European Foundation for the Improvement – Living and Working Conditions) je na vzorcu 21.500 zaposlenih v državah članice Evropske unije, dobila naslednje rezultate:

- 2% (3 milijoni) delavcev je bilo žrtev fizičnega nasilja s strani oseb na delovnem mestu,
- 4% (6 milijonov) delavcev je bilo žrtev fizičnega nasilja zunaj delovnega mesta,
- 2% (3 milijoni) delavcev je bilo žrtev spolnega nasilja,
- 9% (13 milijonov) delavcev je bilo žrtev mobinga.

Rezultati kažejo velike razlike delavcev med državami članice EU v odstotkih delavcev, ki so podvrženi mobingu. Na Finskem je 15% delavcev izpostavljenih psihičnemu nasilju na delovnem mestu, v Veliki Britaniji in Nizozemski 14%, na Švedskem 12%, v Belgiji 11%, v Franciji in na Irskem 10%, na Danskem 8%, v Nemčiji in Luksemburgu 7%, v Avstriji 6%, v Španiji in Grčiji 5%, v Italiji in na Portugalskem 4%.

Iz navedenih podatkov je razvidno, kako na razlike v odstotkih vplivajo tudi kulturne razlike oz. meja tolerance psihičnega nasilja na delovnem mestu in pa informiranost delavcev oz. zaposlenih. Na primer, na Švedskem je vsakodnevno obnašanje tistega, ki daje delovne naloge z visokim tonom in na avtoritativen način, ocenjeno kot nesprejemljivo in je pogosto klasificirano kot mobing.

Drugače pa je v mediteranskih državah, kjer zaradi zgodovinsko-kulturnih tradicij opisano obnašanje na delovnem mestu ni niti opazno oz. je sprejemljivo, se tolerira.

V navedeni raziskavi so prišli tudi do rezultatov, ki kažejo stopnjo mobinga v različnih resorjih. Najpogosteje pride do mobinga v državni upravi in obrambi (14%), sledijo hotelirstvo in restavracije (12%), transport in komunikacija (12%), trgovina (9%), rudarstvo in obdelovalna industrija (6%), finančno posredovanje (5%), gradbeništvo (5%), elektrika in vodovod (3%), kmetijstvo in ribolov (3%).

Lahko se predpostavlja, da so pojavne oblike mobinga na delovnem mestu pogostejše, kot jih je zajela raziskava, kajti nedavna raziskava v Italiji kaže, da je 18% zaposlenih v bančništvu podvrženih mobingu.

V Sloveniji je bilo narejenih že nekaj raziskav, ki so pokazale prisotnost mobinga na delovnem mestu, vendar pa je prvo nacionalno raziskavo o mobingu na delovnem mestu, na vzorcu polnoletnih prebivalcev Slovenije, opravil Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa. Objavljena je bila 17. 12. 2008 na internetni strani Univerzitetnega kliničnega centra. Rezultati so pokazali naslednje: na vprašanje, ali so bili vsaj občasno izpostavljeni mobingu na delovnem mestu v zadnjih šestih mesecih pred raziskavo, je pritrdilno odgovorilo 10,4% vprašanih, 1,5% anketirancev pa je trpinčenje doživljalo pogosto – dnevno ali večkrat tedensko.

Skoraj dvakrat večji delež kot pri žrtvah je bil zabeležen pri pričah: 18,8%, od tega je bilo 3% vprašanih priča mobingu zelo pogosto. Ta podatek kaže, da je mobing v Sloveniji še bolj razširjen, kot bi lahko sklepali iz deleža tistih, ki so se opredelili kot žrtve. V zadnjih petih letih pa je trpinčenje doživljajo kar 19,4% vprašanih.

Raziskava je tudi pokazala, da so ženske pogostejše žrtve kot moški, in sicer je mobing v zadnjih šestih mesecih doživelo kar 62,8% vprašanih žensk in 37,2% moških, čeprav raziskave v drugih državah kažejo, da ni bistvenih razlik med ženskami in moškimi.

V nasprotju s številnimi tujimi raziskavami so bile žrtve enakomerno porazdeljene med zasebni in javni sektor, in sicer je bilo 48,1% žrtev zaposlenih v zasebnem sektorju, 49,9% pa v javnem. Največ tistih, ki so se počutili žrtve mobinga, je bilo zaposlenih v velikih podjetjih – več kot 45%, skoraj tretjina je bila zaposlena v malih podjetjih in skoraj četrtina v srednje velikih podjetjih. Najbolj dovzetni za mobing so bili zaposleni v predelovalni dejavnosti (28,2%), sledijo dejavnost zdravstva in socialnega varstva (12,8%) ter finančno posredništvo in javna uprava (10,3%).

Rezultati raziskave kažejo, da so med povzročitelji mobinga najpogostejše nadrejeni (81%), sledijo sodelavci (33%), podrejeni (14,9%) ter stranke oz. bolniki oz. študentje. Visok delež (okoli 80%) menedžerjev med povzročitelji mobinga beležijo v Veliki Britaniji, medtem ko je ta delež v skandinavskih državah okoli 50%. Kot bi lahko pričakovali glede na te podatke, je bilo po drugi strani med žrtvami kar dve tretjini delavcev, 24% srednjega menedžmenta in 9% višjega menedžmenta.

Le 9,4% vprašanih je odgovorilo, da so mobing v svojem delovnem okolju doživljali sami oz. niso nikomur povedali, kar 63,5% jih je to izkušnjo delilo z več drugimi sodelavci, v 27,1% primerov pa so bile trpinčene cele delovne skupine.

Najpogostejša negativna dejanja, ki so jih anketiranci doživljali, so bila: pretirana delovna obremenitev, širjenje govoric, opravljanje nalog pod ravnijo zmožnosti, zadrževanje informacij v zvezi z delom, odvzem odgovornosti na ključnih področjih, žaljenje in neprijetno komentiranje osebnosti, poniževanje ali posmehovanje v zvezi z delom ter ignoriranje posameznikovih mnenj in pogledov.

V večini držav se psihično nasilje pogosteje pojavlja v javnem kot v zasebnem sektorju. Ženske so pogosteje žrtve, moški pa pogosteje povzročitelji. Psihično nasilje se pojavlja na vseh organizacijskih ravneh, med povzročitelji so tako nadrejeni kot sodelavci. Pogosto je povzročiteljev več, v tem primeru psihično nasilje tudi dlje traja. Večje raziskave na Švedskem in Norveškem so pokazale, da psihično nasilje v povprečju traja od 15 do 18 mesecev.

Med dejanji psihičnega nasilja prevladujejo: organizacijski ukrepi, ki vplivajo na posameznikove delovne naloge in pristojnosti, poniževanje, socialna izolacija, napadi na zasebnost, verbalno nasilje in razširjanje govoric ter nenehno spreminjanje nalog s ciljem kaznovanja posameznika.

1.7. UKREPI PROTI MOBINGU

V zgodnji fazi se mobing počasi izoblikuje in v tej fazi lahko posameznik vpliva na izboljšanje lastne situacije. Posameznik naj bi v tej fazi dokumentiral svoje postopke in postopke izvajalca nasilja v obliki dnevnika, iz katerega je razvidno, kdaj in kje se je posamezni incident zgodil, kdo je bil prisoten in kakšno reakcijo, psihično in/ali fizično, je ta dogodek napadenemu posamezniku povzročil. Napadeni posameznik naj bi si našel zaupnika znotraj podjetja, ki bi ga informiral o dogajanju in mu služil kot pomembna priča. Temu dejanju naj bi sledil nagovor storilca oz. napadalca, saj je mobing izšel iz nekega konflikta. V tem pogovoru je potrebno poimenovati konflikt, priznati obojestranske interese v konfliktu, razmisliti o rešitvah in/ali se zediniti, kdo bo nevtralna oseba, ki bo v konfliktu posredovala. (Resh, 1997, po Tkalec, 2000)

Leymann (1996) meni, da bi v interesu delodajalcev moralo biti reševanje konfliktov, ko se le ti pojavijo in ne ignoriranje le-teh. Eno izmed sredstev preprečevanja mobinga je izobraževanje glede uravnavanja konfliktov.

K preventivnim ukrepom lahko prištejemo še naslednje akcije:

- neposredni nagovor storilca;
- vključitev nadrejenega, v kolikor se konflikt razvija in pogloblja med sodelavci;
- vključitev kadrovske službe, če konflikt preseže vse meje in je rešitev znotraj oddelka nemogoča;
- druge oblike pomoči; pravno svetovanje in iskanje psihološke pomoči.

Direktor oz. vodstvo bi naj znalo razbrati prve znake psihičnega nasilja, da bi lahko dovolj zgodaj poseglo v situacijo. Vodstvo bi moralo določiti enega ali več ljudi, na katere se zaposleni lahko obrne za nasvet, ko se znajde v konfliktni situaciji. Vodstvo bi naj zaposlenim pojasnilo organizacijske zahteve in oblikovalo organizacijski red in etiko v vedenju. S spremembo organizacije dela, s pravilno organizacijo se je mogoče izogniti mobingu npr. z delovnim mestom, kjer ima delavec visoko stopnjo svobode odločanja in delovanja, kar preprečuje stres in zvišuje stopnjo motiviranosti na delovnem mestu.

Ko pa pride do psihičnega nasilja oz. mobinga, mora vodstvo preprečiti stigmatizacijo posameznika in mu omogočiti, da obdrži svoj prejšnji sloves in sposobnosti. Če mora iti zaposleni na bolniški dopust, mu mora vodstvo omogočiti poklicno rehabilitacijo.

Leymann (1996) meni, da tudi zakoni pripomorejo k zmanjševanju pojavnosti mobinga: Skandinavske države kot so Švedska, Finska in Norveška so sprejele tri zakone, ki naj bi zagotavljali človekovo pravico, da ostane fizično in psihično zdrav na delovnem mestu. Eden izmed zakonov naroča redno notranje kontroliranje delovnega okolja, drugi naroča direktne intervencije, ko pride do mobinga na delovnem mestu in tretji, ki trdi, da je pogosto odhajanje na bolniški dopust delodajalčeva odgovornost. Podrobnejše navedbe zakonov pod točko pravne ureditve.

Strokovnjaki Mednarodnega urada za delo (2002) so navedli naslednje preventivne ukrepe, ki bi lahko zmanjšali pojavnost mobinga in drugega nasilja na delovnem mestu. Med te ukrepe so uvrstili razvijanje kulture delovnega mesta, ki je osredotočena na človeka.

Strokovnjaki menijo, da je treba prednost dati razvoju kulture delovnega mesta, ki je osredotočena na človeka in je zasnovana na varnosti ter dostojanstvu, odsotnosti

diskriminacije, strpnosti, enakih možnostih in sodelovanju. To zahteva aktivno promocijo razvoja socializacijskih procesov, nove participativne sloge vodenja in vzpostavljanje nove vrste organizacije, kjer:

- se precej uporabljata družbeni dialog in komunikacija,
- imajo organizacija in zaposleni skupno vizijo in cilje,
- je upravnik predan boju proti nasilju na delovnem mestu,
- so službe in odgovornosti decentralizirane, tako da se upravniki, nadzorniki in delavci bolj zavedajo lokalne problematike ter se lažje odzovejo,
- organizacija spodbuja izmenjavo mnenj o težavah in skupinsko reševanje vprašanj,
- organizacija poskrbi za okolje, v katerem se priznava prizadevanje zaposlenih, zagotavljajo povratne informacije in ustvarjajo priložnosti za osebni ter poklicni razvoj,
- obstaja močno in podpirajoče družbeno okolje.

Naprej navajajo, da je treba najprej in najbolj upoštevati organizacijsko intervencijo, kajti prepoznavanje vprašanja organiziranja je v njihovem izvoru običajno veliko bolj učinkovito in manj drago kot pa povečevanje sposobnosti za spopadanje s tem vprašanjem preko intervencij na individualni ravni ali intervencij, ki so usmerjene v učinke nasilja na posameznega delavca. Sem bi lahko prišteli tudi organizacijski dogovor znotraj organizacije, ki ga podpišejo tako delavci kot delodajalci. V pogodbi pa so navedene tudi sankcije. Tako bi bilo več možnosti za pojav mobinga.

Avtorji menijo tudi, da je pomemben tudi slog vodenja, kajti ko vodstvo pokaže pozitivno držo in vedenje na delovnem mestu, je zelo verjetno, da bo vsa organizacija sledila zgledu. Slog vodenja, ki je zasnovan na odprtosti, komunikaciji in dialogu ter v katerem sta skrb in spoštovanje dostojanstva posameznikov prioriteta, lahko veliko prispeva k pojavnosti mobinga in njegovi odpravi. Vodstvo bi moralo biti tudi seznanjeno in ozaveščeno o pojavih mobinga na delovnem mestu. K preprečevanju bi pripomoglo tudi, če bi delavci lahko ocenjevali, npr. s pomočjo vprašalnikov, delovanje vodstva in delovne odnose v delovni sredini.

Kroženje informacij in odprta komunikacija lahko tudi močno zmanjšata tveganje v zvezi z nasiljem na delovnem mestu, ker razpršita napetost in frustracije med delavci. Še posebej sta pomembni pri odpravljanju tabuja molčečnosti, ki pogosto spremlja primere spolnega nadlegovanja, skupinskega zastraševanja in zastraševanja posameznika.

Organizacija oz. podjetje bi naj zagotovilo tudi pomoč in svetovanje, ki bi posameznikom omogočilo, da bi prepoznali nevarnost svojega zdajšnjega vedenja, da bi jim pripomogli do spremembe svojega obnašanja ali drže, npr. nasilje v družini, zloraba drog, vedenja, ki izvirajo iz stresa, depresije, nespečnosti.

Pravne možnosti so v procesih mobinga skope; pogosto so omejene le na postopke zoper nepravilno odpoved pogodbe o zaposlitvi ali proti posamičnim mobing dejanjem (npr. tožbe za fizični napad, obrekovanje...). Vendar pa so tudi v teh postopkih možnosti za vrnitev na delovno mesto izredno majhne. Tudi v primeru, če sodišče presodi, da je bila prekinitev pogodbe o zaposlitvi neupravičena, je odnos zaupanja med delodajalcem in delojemalcem do te mere uničen, da nadaljevanje delovnega razmerja ni več možno. (Tkalec, 2006)

Strokovnjaki (Resh, 1997) priporočajo tudi, da žrtev psihičnega nasilja zapiše svoje občutke, ki jih je pri tem doživela, saj pomaga pri čustveni predelavi in poudarja emocionalno komponento dogodkov, povezanih z mobingom.

Še bolj obsežen in sporočilen pa bi bil dnevnik konfliktov ali dnevnik dela, saj v dnevniku mobinga ni zabeleženih začetnih konfliktov. Fizični napadi so pred sodiščem dokazljivi, saj je možno videti, dokazati telesne posledice (modrice, rane...). Pri mobingu pa je dokazovanje težavno, saj ni enkratnega dogodeka, ki bi se zgodil ob določenem času na določenem mestu. Je proces, ki se dogaja dalj časa.

Žrtve še lahko:

- poiščejo pomoč pri nadrejenih ali pri tistih, ki so v podjetju zadolženi za zdravje in varnost pri delu, kadrovske zadeve ali delavske pravice,
- se obrnejo na pooblaščenega zdravnika za medicino dela,
- prosijo za premestitev na drugo delovno mesto,
- zbirajo dokaze o psihičnem nasilju,
- poiščejo zaveznike med sodelavci, sindikalnimi zaupniki,
- delijo svojo izkušnjo z ljudmi, ki so tudi bili žrtve mobinga.

Delavce je treba spodbujati, da poročajo o razmerah ali okoliščinah, v katerih so izpostavljeni prevelikemu ali nepotrebnemu tveganju v zvezi z nasiljem na delovnem mestu ter da dajo predloge za zmanjševanje tveganja ali za izboljšanje delovnih razmer.

1.8. VZPOSTAVLJANJE IN RAZVIJANJE SOCIALNELOVNEGA ODNOSA MED SOCIALNIM DELAVCEM IN UPORABNIKOM – ŽRTVIJO MOBINGA

Oseba, ki je žrtev mobinga na delovnem mestu, se v večini primerov obrne po pomoč na strokovnega delavca, bodisi socialnega delavca bodisi psihoterapevta ali psihologa, kajti redko katera zaposlena oseba ima možnost zamenjave službe in posledično zapusti delovno mesto, ker ne zdrži več tega pritiska na delovnem mestu. Ta oseba se znajde pred vprašanjem kako naprej. Zaradi občutka nemoči in sramu se ne počuti več varno in ravnotežje samopodobe in samozaupanja se poruši. Strahovi jo ohromijo, primarno okolje in širša okolica pa je ne razumeta. Tako oseba pogosto ostane sama in ko se obrne po pomoč na socialne delavce, je naša naloga, da vzpostavimo delovni odnos z brezpogojnim spoštovanjem edinstvenosti osebne izkušnje, da vzpostavimo pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov, da vzpostavimo pogovor med sogovorniki, ki so pripravljeni na nove poglede, na alternativne rešitve, na drugačno razumevanje. Prva naloga socialnega delavca je, da vzpostavi delovni odnos. (Čačinovič Vogrinčič idr., 2008).

Prvi pomemben koncept delovnega odnosa je **dogovor o sodelovanju** (Čačinovič Vogrinčič s sodelavci, 2008), s katerim se začne proces vzpostavljanja delovnega odnosa. Dogovor o sodelovanju ne pomeni dogovora o rešitvah, temveč dogovor z udeleženiimi v problemu. O tem, kako bomo delali, opišemo svojo vlogo v tem delovnem odnosu in vlogo vseh udeleženi in se dogovorimo za pogoje dela, ki bodo sprejemljivi za vse udeležene. Za to pa je potreben čas in varen prostor, kjer lahko vsak pove vse in tako tudi uporabniki dobijo prvo izkušnjo o spoštovanju. Ko smo se dogovorili, kako bomo delali, začnemo proces oblikovanja uresničljivega, mogočega s pomočjo **instrumentalne definicije problema in soustvarjanjem rešitev** (Lüssi 1991, po Čačinovič Vogrinčič idr., 2008). Bistvo tega koncepta je, da lahko vsak udeleženi v problemu sam pove, kje vidi težavo in opiše svojo stisko. Udeleženi tako predstavi svojo definicijo problema, na katero se odzovemo z lastnim pogledom in tako začnemo soustvarjati definicijo uresničljivega. Socialni delavec z **osebnim vodenjem** (Vries 1995, po Čačinovič Vogrinčič idr., 2008) v delovnem odnosu vodi k dogovorjenim in uresničljivim rešitvam in se osebno odziva ter soustvarja pogoje za razvoj novih izkušenj. To zahteva tudi delo z udeleženiimi konkretno, tukaj in zdaj, kar pomeni tudi ostati v sedanjosti. Osebno lahko tudi podelimo nejevoljo, dobre izkušnje, veselje, da nam gre dobro in smo na dobri poti.

Oseba, ki je bila žrtev mobinga, pogosto čuti nemoč in obup, da zanjo ni več izhoda iz te situacije. Zato je naloga socialnega delavca, da bo deloval iz **perspektive moči** (Saleebey 1997, po Čačinovič Vogrinčič idr., 2008) in bo s svojim znanjem in spoštljivim ravnanjem krepil uporabnikovo moč, ga podpiral, da bo lažje odkril svoje vire, da bo kompetenten za svoje življenje, s čimer mu omogoči izkušnje samospoštovanja in osebnega dostojanstva, za katere je bila žrtev mobinga oropana. Ta koncept omogoča premik od nemoči k izvajanju strategij dodajanja moči. Pomemben element delovnega odnosa je **včlanjenost** (Saleebey 1998, po Čačinovič Vogrinčič idr., 2008), kjer gre za obnovo uporabnikove socialne mreže. Osebe, ki so bile žrtve mobinga, se pogosto oddaljijo in izolirajo od družine, prijateljev, širše okolice. Zato je pomembna naloga, da obnovimo posameznikovo socialno mrežo in ga spet vključimo, da bo postal cenjen član skupnosti. Naslednji pomemben element, ki ga navaja Saleebey, je **okrevanje**, kar pomeni, da uporabnik s pomočjo podpore družine, prijateljev okreva in premaguje težke življenjske udarce, in je naravnani k **zdravljenju**, kar pomeni, da uporabnik najde notranjo modrost, da se lahko zgodi pozitivna sprememba, ko prepozna, kaj je zanj dobro. K temu pa prispevata predvsem dialog in sodelovanje. Saleebey pa opozarja na zadnji element, ki je pogosto prisoten pri delu z ljudmi, in sicer odpovedati se temu, da ne verjamemo, kar je zelo težka naloga. Tu nas spremlja dvom v uporabnikovo uspešno okrevanje, dvom, da mu bo uspelo.

Koncept **etika udeležенosti** (Hoffman 1994, po Čačinovič Vogrinčič idr., 2008) nas usmerja, da skupaj z vsemi udeležенimi v procesu pomoči soustvarjamo nove zgodbe, ki peljejo k želenim razpletom. Objektivnega opazovalca nadomesti sodelovanje, v katerem je pogovor brez konca, ki se nadaljuje. Ustvarjamo novo zgodbo z raziskovanjem obstoječe zgodbe, katera vodi od neuspehov do želenih rešitev. V delovnem odnosu, ki ga vzpostavljamo, je koncept **ravnanje s sedanostjo** (Andersen 1994, po Čačinovič Vogrinčič idr., 2008) pomembnega pomena, kajti socialni delavec je usmerjen v sedanost, to je čas, ki ga porabi za sodelovanje. Delati v sedanosti pa ne pomeni, da bomo zanikali preteklost. Ravno nasprotno, na podlagi izkušenj iz preteklosti bomo razumeli uporabnikovo težavo in iskali pozitivne izkušnje, ki so dober vir moči. Kajti uporabnik, ki je doživel določeno travmo, mobing v mojem primeru, v življenju ne vidi več nobenih pozitivnih izkušenj, zato je pomembno, da z našo pomočjo pride do virov, ki peljejo v želeno rešitev.

Drugi Andersenov koncept je koncept **so-prisotnosti**, v katerem je pomembnega pomena poslušanje in pomeni biti na razpolago za sočutje ter razgovor. Uporabnika spodbujamo k ustvarjanju nove zgodbe, kajti z zgodbo uporabnik osmišlja, kaj je narobe.

Da pa bi soustvarjali nove zgodbe, pa nikoli ne smemo ostati brez besed, kar pomeni, da imamo **znanje za ravnanje** (Rosenfeld 1993, po Čačinovič Vogrinčič idr., 2008).

Ta koncept govori tudi o tem, da omogočimo v procesu soustvarjanja interpretacij prevajanje v osebni ali lokalni jezik in nazaj v jezik stroke. Tako podelimo strokovne koncepte z uporabniki, ki prispevajo k soustvarjanju rešitev.

1.9. KIBERNETSKA (KONSTRUKTIVISTIČNA) EPISTEMOLOGIJA PODPORE IN POMOČI V SOCIALNEM DELU

Na osnovi znanj iz študijskih let bom v tem poglavju poskusila opisati, kako lahko upoštevanje epistemologije podpore in pomoči pripomore k uspešnemu socialnemu delu oz. k povzročanju sprememb drugega reda.

V kontekstu postmodernosti in epistemološkega konstruktivizma ne moremo več govoriti o tem, da bi lahko socialni delavci bili nosilci absolutnega spoznanja o "resnici", kar pomeni, da bi samo mi vedeli, v čem je težava uporabnika in kako mu pomagati. Zato socialnega delavca kot objektivnega opazovalca nadomesti sodelovanje, v katerem se pogovor, konverzacija lahko nadaljujeta (Čačinovič Vogrinčič idr., 2008).

Paradigmatske premike na področju psihosocialne podpore in pomoči bom prikazala na primeru razvoja kibernetkega pogleda na svet. Do prvega epistemološkega premika iz enosmerne epistemologije v krožno epistemologijo je namreč prišlo ob koncu 40-ih let 20. stoletja predvsem po zaslugi kibernetike. Do premika iz objektivistične v konstruktivistično držo je pa prišlo šele, ko je kibernetik vključil sebe kot opazovalca v sistem opazovanja. Tako se je zgodil tudi premik iz položaja izključenosti v položaj lastne vključenosti v opazovani sistem. Kibernetika drugega reda pa ne pomeni boljšega, novejšega ali resničnejšega jezika, teorije oz. pogleda. Je neke vrste metateorija, metajezik ali metapogled, kar omogoča, da se za izhodišče opisa jemlje katerikoli pogled, teorijo ali jezik opisovanja. (Šugman Bohinc, 1997)

V klasičnih pristopih socialni delavci jezik klienta prevajajo v teoretski jezik svoje stroke, pri kibernetkem pristopu pa poskušamo čim več izvedeti o zgodbi uporabnika, kako jo razume in se učimo njegovega jezika, ni več klasične delitve moči med socialnim delavcem in uporabnikom ali z drugimi besedami kibernetika drugega reda je teorija, ki nam omogoča delati z osebnimi teorijami ljudi in spoznavati teorijo uporabnika (kako so se znašli v tej situaciji, kako priti iz te situacije...). Uporabnik je razumljen kot partner in največji ekspert za svoje življenje. (Šugman Bohinc, 1997)

Za kibernetški način opazovanja sveta je značilna krožnost, kar pomeni razumevanje, da smo ljudje interpretativna bitja in smo vedno znova v procesu interpretacij, kjer podeljujemo koncepte, navade razumevanja, pravil, običajev. Takšno pojmovanje nam pomaga razumeti uporabnikovo razumevanje. Šugman Bohinc (1997, str. 306) navaja, da se moramo v kontekstu psihosocialne pomoči v socialnem delu vselej odločati med dvema temeljnima izhodiščema:

- 1) ali si bomo človeka, ki se je obrnil na nas po pomoč, prizadevali normalizirati, ga prilagoditi družbeno opredeljeni resničnosti;
- 2) ali pa mu bomo skušali pomagati, da se bo oblikoval v skladu z lastno vizijo sebe za prihodnost.

Tako psihosocialna pomoč postane delo, ki ga vsi udeleženi moramo in zmoremo skupaj opraviti. (Šugman Bohinc, 2005)

Problematiko mobinga in kontekst pomoči žrtvi, ki je bila izpostavljena mobingu, bom v nadaljevanju poskusila opredeliti skozi konstruktivistična epistemološka "očala" in koncepta spremembe in stabilnosti.

Ko se uporabnik obrne na nas, je pomembno, da je naša drža oz. drža strokovnjaka **hermenevtična**. Tako socialni delavec uporabnikovo zgodbo vzame resno, s tem se pridruži njegovemu referenčnemu okviru, njegovemu doživljanju pomenov in samorazumevanju. Na ta način se bodo ohranile medosebne razlike, ker socialni delavec uporabniku ne bi vsiljeval svojih pogledov. (Šugman Bohinc, 1998)

Pomembno je, da socialni delavec ohrani **držo nevedočega** (Andersen, po Šugman Bohinc 1998), kjer se usmeri v proces tukaj in zdaj v razgovoru z udeležnim v procesu pomoči. Tako tudi vedno znova preverja **epistemološke predpostavke** (Šugman Bohinc, 1997) uporabnika; mobing običajno vpliva na čustveno in psihično zdravje oseb, žrtve razvijejo nizko samopodobo, so obupane, imajo občutek nemoči in ne vidijo več nobenega smisla v življenju. S preverjanjem epistemoloških predpostavk uporabnika in s **skupnim dogovarjanjem**, zlasti zelenih sprememb, prekvalificiramo težje, dolgoročneje dosegljive cilje v vizijo, hkrati pa opredelimo minimalne, kratkoročno izvedljive cilje, ki lahko postopoma privedejo do uresničitve vizije. Z uporabnikom definiramo minimalna pričakovanja, kar običajno vodi k temu, da dosežemo več od tega.

V pogovoru, utemeljenem na kibernetški epistemologiji opazovanja in ravnanja, socialni delavec razvija in spodbuja kontekst za razvoj in stabilizacijo sprememb, raziskuje dosedanje uporabnikove poskuse reševanja problema, saj se bodo s tem odprli novi viri pomoči za

reševanje težav. S tehnikami za sprožanje sprememb drugega reda oz. t.i. **preokvirjanja (z uporabo paradoksa, prestrukturiranja problema, z vprašanji čudeža, izjeme, smisla, s pripovedovanjem zgodb ipd.)** prispevamo k temu, da uporabnik neučinkovite vzorce, negativne izkušnje ali posledice, ki mu jih prinaša mobing, reinterpreтира tako, da v njih prepozne vire moči. Vsaka negativna izkušnja je lahko motivacija za naprej. S preokvirjanjem npr. preteklosti, razvije uporabnik nov pomenski okvir lastne situacije. Fokus raziskovanja preusmerjamo od vprašanja "**zakaj**" h "**kako**". (Čačinovič Vogrinčič, Šugman Bohinc, 2000)

V tem delovnem odnosu je potrebno sproti **preverjati dogovor glede zelenega razpleta**, ki se nanaša na vizijo smeri, v katero se socialni delavec in uporabnik nagibata.. Pomemben element je tudi **pridruževanje uporabniku**, kar pomeni, da vzpostavljamo stik skozi **zrcaljenje telesnih gibov, glasu, izraza obraza, dihanja** in se usklajujemo z njimi. Tako se pridružimo perspektivi uporabnika in metaforično stopimo tja, kjer stoji uporabnik. S tem mu sporočamo svojo pozornost, spoštovanje, pristnost in skrb, vse, česar uporabnik ni bil deležen v problemski situaciji, ki jo je bil doživel. (Šugman Bohinc, 2000)

Z uporabo **metodičnih načel socialnega dela in s koncepti delovnega odnosa** pozitivno prispevamo k vzdrževanju in nastanku zelenega konteksta za uresničevanje dogovorjenih izidov. (Lüssi 1991, po Čačinovič Vogrinčič 2005/06)

Z uporabljenimi koncepti delovnega odnosa in predstavljenih kibernetских pojmov socialni delavec podpre uporabnika v procesu sprememb, spremlja pa ga tudi, ko želene spremembe že realizira, s čimer si prizadeva zagotoviti, da bodo dosežene spremembe obstale tudi po tem, ko nas več uporabnik ne bo potreboval in se bo delovni odnos zaključil.

1.10. PRAVNA UREDITEV PRI NAS IN V EVROPI

Med brskanjem po internetnih straneh Uradnega lista RS in drugih dokumentov sem naletela na precejšen obseg zakonov in predlogov za preprečevanje mobinga. Pojavnost mobinga je vse večja, v Sloveniji pa še vedno nimamo nobenega zakona, ki bi ščitil delavce na delovnem mestu..

Mobing na delovnem mestu, pod katerega štejemo tudi pogodbe, v katerih ženske podpišejo izjavo, da v določenem obdobju ne nameravajo zanositi, se bo po novem prišteval pod kazniva dejanja, katerim izvajalcem je zagrožena do treh let zaporne kazni.

Po zakonu o delovnih razmerjih, ki velja od leta 2007, je prepovedano ponavljajoče ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, ki je usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom. Na formalni ravni se je marsikaj spremenilo, pravi Semolič, kar je dobrodošlo, a ni dovolj. Prav je, dodaja, da se o tem veliko govori. Sindikati pa si prizadevajo, da bi njegovo preprečevanje vključili tudi v kolektivne pogodbe. (Dnevnik, 2008)

Direktiva Sveta Evrope (89/391/EGS) iz leta 1989 v 5. členu določa, da je delodajalec dolžan poskrbeti za varnost in zdravje na vseh področjih, ki so v zvezi z delom.

Ker definicija mobinga še ni pravna, v Evropi še nimamo v celoti urejenega pravnega varstva.

Evropski parlament poziva države članice, da v zvezi s preprečevanjem mobinga in spolnega nadlegovanja na delovnem mestu preverijo svojo obstoječo zakonodajo in jo po potrebi dopolnijo ter preverijo definicijo mobinga in jo enotno opredelijo.

Parlament priporoča, da:

- države članice zahtevajo od podjetij, javnega sektorja in socialnih partnerjev, da izvajajo učinkovito preventivno politiko,
- se uvede sistem izmenjave izkušenj,
- se razvijejo postopki, s katerimi se mobing lahko odpravlja in preprečuje
- se poveča število informacij in pospeši nadaljnje usposabljanje zaposlenih, vodilnega osebja, socialnih partnerjev in preventivnih služb v zasebnem in javnem sektorju.

Ustava RS (Ur. list RS, 33/1991) natančno določa dolžnosti države za zaščito posameznika, 34. člen določa, da ima vsakdo pravico do osebnega dostojanstva in varnosti; državne oblasti in vsi posamezniki morajo spoštovati pravico do osebnega dostojanstva in varnosti. Po odločbi Ustavnega sodišča RS št. U-I-25/95 imajo posebno mesto med človekovimi pravicami in temeljnimi svoboščinami določbe, ki varujejo človekovo osebno dostojanstvo, osebnostne pravice, njegovo zasebnost in varnost in prepovedujejo vsem poseganje v našete pravice.

Zakon o delovnih razmerjih (Ur. list RS, 42/2002) v 41. členu določa, da mora delodajalec zagotavljati delavcu delo, za katero sta se stranki s pogodbo o zaposlitvi dogovorili in ne katerokoli delo. Prav tako mora delodajalec delavcu zagotoviti vsa potrebna sredstva in delovni material, ki jih delavec potrebuje, da lahko nemoteno izpolnjuje svoje obveznosti. Nadrejeni le redko kdaj ne opazijo pojavov mobinga v svojem okolju, največkrat jih sami celo

spodbujajo. Pri tem pa kršijo 34. člen ustave in 44. člen ZDR (določa, da mora delodajalec varovati in spoštovati delavčevo osebnost in ščititi njegovo zasebnost). Člen 45 ZDR zagotavlja varovanje dostojanstva delavca pri delu in pred spolnim nadlegovanjem.

Zakon o javnih uslužbencih (Ur. list RS, 103) je preciziral določbo ZDR z načelom prepovedi nadlegovanja. V 15. a členu je določeno, da je prepovedano vsako fizično, verbalno ali neverbalno ravnanje ali vedenje javnega uslužbenca, ki temelji na katerikoli osebni okoliščini in ustvarja zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotno ali žaljivo delovno okolje za osebo in žali njeno dostojanstvo.

Zakonodaja ima v ***kazenskem zakoniku*** (Ur. list RS, 55/2008) v Sloveniji dobro podlago za zaščito delavcev pred mobingom. Mnenje je, da bi zakonodajo bilo potrebno dopolniti z denarno kaznijo povzročitelja mobinga in ne samo delodajalca kot institucijo. Pravne prakse v Sloveniji na tem področju še ni, je pa zagrožena kazen do treh let zapor..

Zasledila sem, da je pripravljeno tudi besedilo evropskih socialnih partnerjev z dne 15. 12. 2006, ki bo sprejeto, ko bodo k njemu podale soglasje vse nacionalne članice. Podpisnice so EKS (Evropska konfederacija sindikatov), UNICE (Zveza industrijskih in delodajalskih organizacij Evrope), EUEAPME (Evropska zveza obrtnih, majhnih in srednjih podjetij), CEEP (Evropski center podjetij v javnem solastništvu in podjetij v splošnem gospodarskem interesu), EUROCARDES (Evropski svet vodstvenega in strokovnega osebja in članice podpisnice (tudi sindikati Slovenije). Gre za sporazum, ki je za preprečevanje mobinga 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 zmanjša nasilje pri delu. Delodajalec mora podati jasno 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.

Zakonske podlage:

1. USTAVA (Ur. list RS, 33/1991)

14. člen (enakost pred zakonom)

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 katerokoli drugo osebno okoliščino. Vsi so pred zakonom enaki.

34. člen (pravica do osebnega dostojanstva in varnosti)

Vsakdo ima pravico do osebnega dostojanstva in varnosti.

35. člen (varstvo pravic zasebnosti in osebnostnih pravic)

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

2. Zakon o delovnih razmerjih (Ur. list RS, 42/2002)

41. člen - zagotavljanje dela

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

(2) 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 – splošno

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

45. člen - varovanje dostojanstva delavca pri delu

(1) Delodajalec je dolžan zagotavljati takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen neželenu ravnanju spolne narave, ki vključuje neželjeno fizično, verbalno ali neverbalno ravnanje ali drugemu na spolu temelječem vedenju, ki ustvarja zastrašujoče,

sovražne ali ponižujoče delovne odnose in okolje ter žali dostojanstvo moških in žensk pri delu, s strani delodajalca, predpostavljenih ali sodelavcev.

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

(3) 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.

Dočakali smo tudi spremembo Zakona o delovnih razmerjih (Ur. list RS, 103/2007), kjer smo v 6. a členu dobili pravno osnovo za prepoved trpinčenja, kot so naši slavisti prevedli angleško besedo mobing. Vemo pa, da je vsak mobing trpinčenje, vsako trpinčenje pa ni mobing.

6. a člen (*prepoved spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu*)

(1) 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.

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

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

(4) 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.

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

15. a člen (*načelo prepovedi nadlegovanja*)

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.

4. odločbe Ustavnega sodišča (U-I-25/95, Up-183/97, Odl US VI, 183.24.tč.)

1.11. MEDIJI IN MOBING

Mobinga oziroma psihičnega nasilja na delovnem mestu je pri nas vse več, je prepričan predsednik Zveze svobodnih sindikatov Slovenije Dušan Semolič. Ne le zato, ker se o njem vse več govori, pač pa ga spodbuja način življenja. (Dnevnik, 2008)

Med brskanjem po internetu sem naletela na obširno paleto ponudb informacij o mobingu. V Sloveniji je večina ljudi že slišala za ta pojav, ne vedo pa, kaj natanko mobing je oz. pomeni. Tisti, ki so ga že doživeli na delovnem mestu, pa ozaveščajo javnost v raznoraznih forumih. Vsi oz. večina medijev pri nas je že pisalo o tem, vendar pa so informacije zelo skope, kajti do nedavnega se še nič ni vedelo o mobingu, medtem ko je ta pojav v ZDA že dolgo znan, pa tudi svetovanja ponujajo že kar preko interneta in imajo nešteto društev za pomoč žrtvam mobinga. V Sloveniji sicer imamo društvo Pogum za žrtve mobinga, vendar še ni registrirano, imamo pa tudi SOS telefon na SVIZ-u. V Nemčiji imajo celo bolnišnico za žrtve mobinga, po večini Evropskih držav pa imajo SOS telefone in društva za pomoč žrtvam.

Naletela pa sem tudi na nekaj vabil za predavanja in izobraževanja o mobingu na delovnem mestu, kar pomeni, da je mobing vedno pogostejši in se vse bolj zavedamo, da je pojav lahko zelo resen problem.

V časopisu Žurnal sem zasledila anketo, ki je pokazala, da je 71% anketiranih že doživelo psihično nasilje na delovnem mestu.

V časopisu Finance pa sem zasledila izjavo ene slovenske odvetnice, ki je izjavila, da gre pri 90% ljudi, ki se odločajo za tožbo zaradi odpustitve z delovnega mesta, pravzaprav za mobing. V istem časopisu so vprašali 4 direktorje večjih podjetij v Sloveniji, če so se že srečali z mobingom v svojih podjetjih. Vsi so zatrdili, da se s tem pojavom ne srečujejo in se z njim ne soočajo.

Obširnejša predstavitev mobinga je bila lansko leto v oddaji Preverjeno pa tudi v poročilih na POP TV so izpostavili šikaniranje na delovnem mestu v enem izmed slovenskih podjetij. Tudi tu je direktorica zanikala, da se to dogaja, čeprav so delavci trdili nasprotno. Izkazalo pa se je, da so delavci, ki so kasneje javno nastopili na televiziji, imeli prav.

Potem pa so tu še forumi, kjer si ljudje, bodisi žrtve bodisi osebe, ki se z mobingom še niso srečale, izmenjujejo izkušnje o mobingu. Presenetilo me je, da jih je večina že doživela psihično nasilje na delovnem mestu in prav tako je večina morala "prostovoljno" zamenjati delovno mesto, če so seveda imeli to možnost, večina jih pa tudi ni upala govoriti o tem, ker so se bali za svoje službe. Mnogi tudi niso verjeli ljudem, ki so že bili žrtve in so jih obsojali, da si izmišljujejo.

Na enem od forumov sem zasledila izpoved upokojenega direktorja, ki je izjavil, da v njegovih časih tega ni bilo, lahko je prijel tajnico za "joške" in če je hotela obdržati službo, ni smela "pisniti".

Dejstvo je, da mobing obstaja tudi pri nas, zato je pomembno, da o tem pojavu čim več govorimo in se izobražujemo. Samo tako lahko ta pojav zajezimo in se z njim soočimo.

Znani pa so tudi že protiudarci oz. postopki branjenja s strani same žrtve mobinga. V tujini so znani primeri, ko so ljudje na sodiščih s tožbo dokazali, da so bili psihično mučeni in načrtno šikanirani na svojem delovnem mestu kar nekaj let. Za uteho so dobili velike denarne odškodnine. Psihoterapevti in odvetniki, h katerim se nemalokrat zatečejo žrtve mobinga, svetujejo, da si žrtev piše dnevnik in kronološko beleži vse dogodke, za katerimi se skriva mobing enega človeka ali skupine ljudi. Življenjske izpovedi takih ljudi so včasih pretresljive. Iztečejo se lahko v korist žrtev – po navadi le, če so se branile s protinapadom – ali pa tudi ne. Živčni zlom, bankrot in morda celo razpad družine so lahko včasih tudi posledica mobinga, ki se nekomu dogaja na delovnem mestu. (Vodeb, 2007)

Pri nas tovrstni primeri niso znani, ampak delavec rajši zamenja delovno mesto, če le ima možnost. So pa znani primeri pritožb na področju bivše Jugoslavije, kjer sojenja še potekajo.

Najbolj odmeven primer mobinga v Sloveniji je opisala novinarka Ana Jud (2006) v svoji knjigi Operacija Direkt. Ana Jud je bila novinarka časopisa Direkt, kjer se je vršilo psihično nasilje nad njo v smislu prisile pisanja člankov, ki za njo niso bili etično sprejemljivi. V bistvu sploh ni imela nobene novinarske svobode. Ker ni želela pisati, kar ji je bilo zapovedano, so

se je hoteli znebiti. Nadrejeni (B. Požar) je izvajal pritisk na njo s širjenjem laži, neresničnih govoric, z opravljanjem, kar je sama označila kot primitivni načini diskreditiranja. Pritisk je šel do te mere, da so jo izolirali, čutila pa je tudi zdravstvene posledice (želodčne težave) psihičnega nasilja.

»Za Direkt sem, jasno, tarča. Torej nekdo, ki ga je potrebno onemogočiti, uničiti, ga pripeljati do dokončnega zloma in se nad njegovim trpljenjem naslajati. Zato pač nikjer ne morem delati.« (Ana Jud, 2006, str. 338)

2. PROBLEM

2.1. Opredelitev problema

Mobing je pereč problem, ki drago stane tako organizacijo kot tudi posameznike in seveda družbo. Slovenija pa pri tem ni nobena izjema, čeprav se o pojavu mobinga dolgo časa ni govorilo, danes pa se mu posveča vse večjo pozornost. Vse bolj se pa tudi zavedamo posledic, ki jih mobing prinaša. Pomembno je, da se čim več ljudi zaveda kaj je mobing, da vemo, da gre za dejavnost, ki je sistematična in traja dlje časa, da se zavedamo, da vsak konflikt ni mobing, da se pa lahko vanj razvije. Zato je v boju z njim potrebno vsesplošno ozaveščanje prebivalstva o tem pojavu in o možnostih spopadanja z njim. Osnovo za ukrepanje pa lahko predstavljajo tudi informacije pridobljene z raziskavami.

2.2. Namen in cilji raziskave

Namen raziskave je ugotoviti ali so se zaposleni že srečali s pojavom mobinga na delovnem mestu in ali so bili obremenjeni z mobingom do te mere, da bi želeli zapustiti oz. zamenjati delovno mesto, da bi se izognili posledicam.

S cilji raziskave pa želim ugotoviti:

- kdo je povzročitelj mobinga na delovnem mestu (nadrejeni, sodelavec ali skupina sodelavcev) in katerega spola je;
- katere so najpogostejše oblike mobinga, ki se pojavljajo na delovnem mestu;
- komu zaupajo, če so bili žrtve mobinga;
- kaj najbolj vpliva na negativno počutje v delovni sredini;
- ali kot žrtve čutijo kakšne posledice (zdravstvene, psihične...);
- kateri so najpogostejši razlogi za nastanek mobinga;

- kako se posledice odražajo na delovnem mestu;
- koga so žrtve najpogosteje obvestile in
- ali so pripravljene zamenjati delovno mesto.

2.3. Hipoteze

- **H1:** zaposleni v javnem sektorju niso doživeli večjega števila pojavnih oblik mobinga na delovnem mestu kot zaposleni v gospodarskem sektorju.
- **H2:** med spoloma ni pomembnih razlik v številu doživetih pojavnih oblik mobinga na delovnem mestu.
- **H3:** anketiranci, ki so bili žrtve mobinga v skupini do 5 let delovne dobe in anketiranci v skupini od 31-35 let delovne dobe niso pogosteje zaznali pojavne oblike mobinga kot pa ostale skupine
- **H4:** anketiranci so doživeli več pojavnih oblik mobinga s strani vodij kot pa s strani sodelavcev.

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave in raziskovalna metoda

Raziskava je kvantitativna, podatke sem pridobila z vprašalniki, sestavljenimi iz 24-ih vprašanj, s tipom zaprtih vprašanj, kar pomeni, da so odgovori bili ponujeni, vprašani pa so imeli tudi možnost svojega, odprtega odgovora. Vprašalniki so bili poslani po elektronski pošti.

3.2. Opis postopka vzorčenja

Sprva sem raziskavo nameravala narediti v eni od slovenskih bank. Ker pa je prišlo do zaostritve delovnih pogojev, noben zaposleni zaradi strahu, ni bil več pripravljen sodelovati. Zato sem se odločila za vzorčenje po principu "snežne kepe", kar pomeni, da sem na začetku izbrala določeno število respondentov, katere sem prosila, da posredujejo vprašalnike še komu, ki bi lahko spadal v mojo ciljno skupino, tj. skupino delovno aktivnih ljudi. Ta proces se nadaljuje in veča kot snežna kepa, saj nam vsak naslednji respondent zagotovi nekaj novih respondentov. Čeprav tehniko začnemo z verjetnostnim vzorcem, se konča z neverjetnostnim, kajti respondenti, ki posredujejo vprašalnike znancem imajo ponavadi podobne demografske in psihografske značilnosti (Malhotra, 2002). Na tak način sem zbrala 71 vzorčnih enot, ki jih je sestavljalo delovno aktivno prebivalstvo Slovenije. O stopnji odzivnosti ne morem govoriti, ker ne vem koliko respondentov je posredovalo vprašalnike svojim znancem. So pa vsi vrnjeni vprašalniki brez manjkajočih podatkov in neresnega izpolnjevanja. Sklepam, da je tako zato, ker so jih dobili od znancev in so izpolnjene vrnili samo tisti, ki so želeli, ali pa se tudi zavedajo, da postaja mobing resen problem in ne želijo, da bi se njegov pojav spregledal.

3.3. Postopek izbire vzorca

Ciljno populacijo v mojem primeru sestavlja vse delovno aktivno prebivalstvo Slovenije, zaposleni v javnem in gospodarskem sektorju. Primerjava vzorca in delovno aktivnega prebivalstva v RS je ponazorjena v spodnji tabeli, iz katere je razvidno, da delovno aktivno populacijo v RS sestavlja 54,62% moških in 45,62% žensk. V mojem vzorcu pa je delež moških 46,47% in žensk 53,52%. Iz tabele je prav tako razvidno, da je v gospodarskem sektorju delovno aktivnih prebivalcev 76,05% v javnem sektorju pa 23,94%. V vzorcu, pridobljenem z vprašalniki, pa je delež delovno aktivnih prebivalcev v gospodarskem sektorju

46,47% v javnem sektorju pa 53,52%. Tako je zaradi metode vzorčenja vzorec neslučajnostni oz. ni reprezentativen, kar pomeni, da pridobljenih ugotovitev ne moremo posplošiti na celotno populacijo, kot to lahko storimo pri verjetnostnih vzorcih, vendar pa so rezultati za preučevani vzorčni okvir vsekakor uporabni in nezanemarljivi pri opredelitvi problema mobinga.

TABELA 1: Primerjav vzorca in delovno aktivnega prebivalstva v RS

Delovno aktivno prebivalstvo	Vzorec (%)	Populacija * (%)
Moški	46,47	54,62
Ženske	53,52	45,37
Zaposlenost v javnem sektorju (moški in ženske)	53,52	23,94
Zaposlenost v gospodarskem sektorju (moški in ženske)	46,47	76,05

* Op: povzeto po Statističnem letopisu RS 2007.

Pod javni sektor v Statističnem uradu RS spadajo naslednje dejavnosti:

L -dejavnost javne uprave, obrambe, obvezno socialno zavarovanje

M- izobraževanje

N- zdravstvo in socialno varstvo

O- druge javne, skupne in osebne storitvene dejavnosti

3.4. Obdelava podatkov

V raziskavi sem preverjala statistično pomembnost razlik med različnimi kategorijami znotraj neodvisnih spremenljivk. Podatke sem obdelovala tako, da sem vsak vrnjeni vprašalnik oštevilčila. Podatke sem vnesla v računalnik in jih obdelala s pomočjo računalniškega programa Word in Excel. Dobljene rezultate sem prikazala v odstotkih z grafi in tabelami.

4. REZULTATI IN INTERPRETACIJA

4.1. Demografski podatki

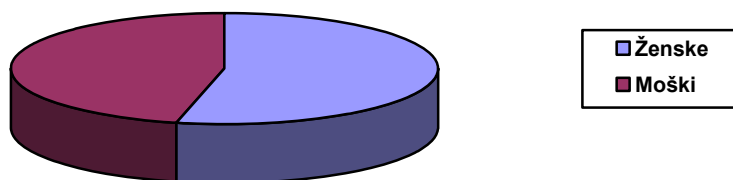
4.1.1. Spol

V raziskavi je sodelovalo 71 delovno aktivnih prebivalcev Slovenije, od tega je 46,47% moških in 53,52% žensk .

TABELA 2: Delež po spolu v vzorcu

Ženske	Moški
38	33
53,52%	46,47%

SLIKA 1: Delež po spolu v vzorcu v %



4.1.2. Starost

Zaposlene sem razdelila na devet starostnih skupin. V prvi starostni skupini do 25 let je zaposlenih 4,2% vprašanih, zaposlenih, v drugi starostni skupini od 26 do 30 let 29,57% vprašanih, zaposlenih v tretji starostni skupini od 31 do 35 let je 25,35% vprašanih, zaposlenih v četrti starostni skupini od 36 do 40 let je 9,85% vprašanih, zaposlenih v peti starostni skupini od 41 do 45 let je tudi 9,85% vprašanih, zaposlenih v šesti starostni skupini od 46 do 50 let je 11,26% vprašanih, zaposlenih v sedmi starostni skupini od 51 do 55 let je 7,04% vprašanih, zaposlenih v osmi starostni skupini od 56 do 60 let sta 2,8% vprašanih. V zadnji deveti starostni skupini nad 60 let pa ni nobenega zaposlenega.

Največ zaposlenih je v starostni skupini od 26 do 30 let (29,57%), kar nakazuje, da je največ anketirancev predvsem mladih. In ravno mladi zaposleni so najpogostejše, po nekaterih raziskavah (Kostelić-Martič, 2003), izpostavljeni mobingu na delovnem mestu.

TABELA 3: Starost anketiranih

Do 25 let	Od 26-30 let	Od 31-35 let	Od 36-40 let	Od 41-45 let	Od 46-50 let	Od 51-55 let	Od 56-60 let	Nad 60 let
3	21	18	7	7	8	5	2	0
4,2%	29,57%	25,35%	9,85%	9,85%	11,26%	7,04%	2,8%	0 %

4.1.3. Izobrazba

Podatki kažejo, da ima največ anketirancev srednješolsko izobrazbo (45,07%), visokošolsko izobrazbo ima 42,25%, osnovno šolo ima 1,4% zaposlenih, prav tako ima izobrazbo magistra znanosti 1,4% zaposlenih. Če bi sešteli podatke, skupaj za višjo izobrazbo, visoko izobrazbo in izobrazbo magistra znanosti, bi videli, da je 53,5% anketirancev na višji izobrazbeni strukturi kot anketiranci s srednješolsko in osnovnošolsko izobrazbo (46,47%).

TABELA 4: Izobrazba anketiranih

Osnovna	Srednja	Višja	Visoka	Magister znanosti	Doktor znanosti
1	32	7	30	1	0
1,4%	45,07%	9,85%	42,25%	1,4%	0 %

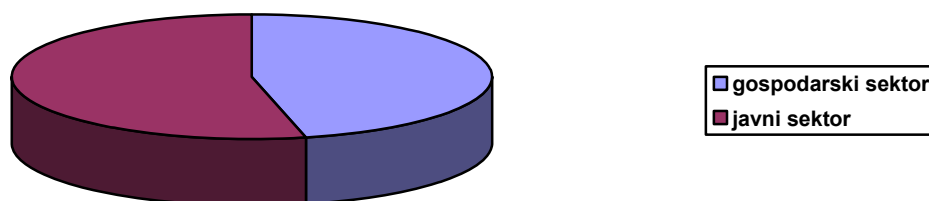
4.1.4. Zaposlitev

Od skupnega števila sodelujočih v raziskavi tj. 71 zaposlenih, je 46,47% zaposlenih v gospodarskem sektorju in 53,52% zaposlenih v javnem sektorju.

TABELA 5: Zaposleni po sektorjih

Gospodarski sektor	Javni sektor
33	38
46,47%	53,52%

SLIKA 2: Zaposleni po sektorjih v %



4.2. Odgovori na vprašalnik

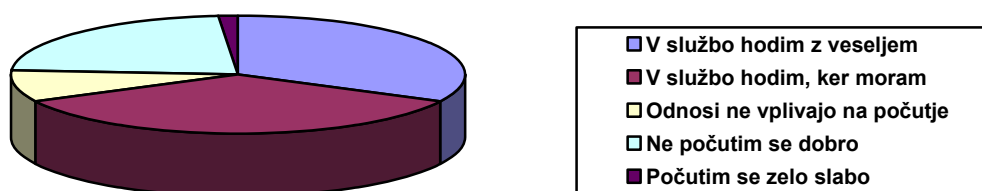
4.2.1. Kako vplivajo medosebni odnosi na delovnem mestu na vaše psihično počutje?

Pri odgovorih na to vprašanje je razvidno, da največ anketirancev, 35,21%, hodi v službo, ker mora. Sledijo jim anketiranci, ki v službo hodijo z veseljem, teh je 32,39%. 8,45% jih meni, da odnosi ne vplivajo na njihovo počutje, 22,53% anketirancev se ne počuti dobro na delovnem mestu, 1,4% anketirancev pa se počuti na delovnem mestu zelo slabo. Po teh rezultatih predvidevam, da večina zaposlenih ni zadovoljna z medosebnimi odnosi na delovnem mestu.

TABELA 6: Vpliv medosebnih odnosov na anketirane

V službo hodim z veseljem	V službo hodim, ker moram	Odnosi ne vplivajo na počutje	Ne počutim se dobro	Počutim se zelo slabo
23	25	6	16	1
32,39%	35,21%	8,45%	22,53%	1,40%

SLIKA 3: Vpliv medosebnih odnosov na anketirane v %



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

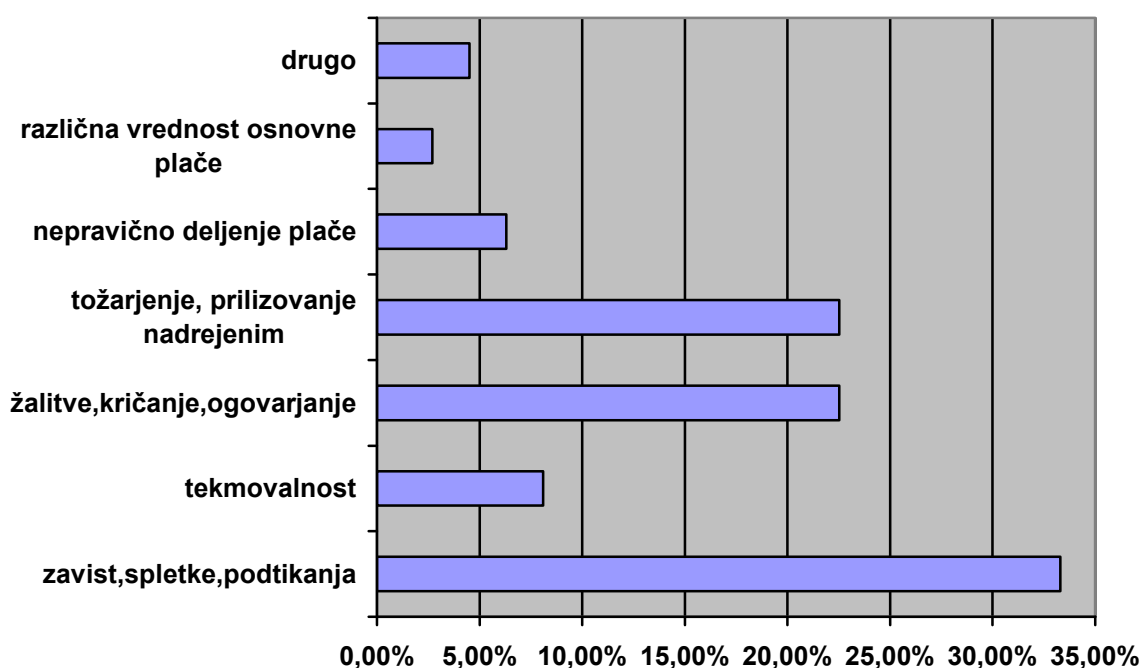
Največ anketirancev (33,3%) meni, da na dobro počutje na delovnem mestu najbolj negativno vplivajo zavist, spletke in podtikanja, sledijo žalitve, kričanje in ogovarjanje (22,52%), enak odstotek (22,52%) jih meni, da tudi tožarjenje in prilizovanje nadrejenim negativno vpliva na dobro počutje na delovnem mestu. 8,1% anketirancev je mnenja, da na negativno počutje vpliva tekmovalnost, 6,3% anketirancev je mnenja, da na slabo počutje vpliva nepravilna delitev plače, 2,7% anketirancev je mnenja, da tudi različna vrednost osnovne plače za enako delo vpliva na negativno počutje, 4,5% anketirancev pa je mnenja, da na negativno počutje vplivajo tudi neupoštevanje strokovnosti, vtikanje v delo drugega, nezaupanje, spremembe na delovnem mestu in pomanjkanje finančnih sredstev za izvajanje programov.

Po mojem mnenju, zaradi višjih zahtev tako glede delavca kot delovnega mesta in posledično tudi zaradi pritiskov zaposlenih, prihaja do rivalstva na isti hierarhični ravni, pomembnost plače pa tako ostaja v ozadju, kar je tudi razvidno iz zgornjih rezultatov.

TABELA 7: Najpogostejši negativni vplivi na počutje anketiranih na delovnem mestu

Zavist, spletke, podtikanja	Tekmovalnost	Žalitve, kričanje, ogovarjanje	Tožarjenje, prilizovanje nadrejenim	Nepravičnost pri delitvi plače	Različna vrednost osnovne plače za isto delo
37	9	25	25	7	3
33,3%	8,1%	22,52%	22,52%	6,3%	2,7%

SLIKA 4: Najpogostejši negativni vplivi na počutje anketiranih na delovnem mestu v %



4.2.3. Kako ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

Največ (66,19) anketirancev je odgovorilo, da so z delom zadovoljni in 21,12% anketirancev je odgovorilo, da so z delom, ki ga opravljajo, zelo zadovoljni. Nezadovoljnih je 11,26% anketirancev, zelo nezadovoljnih pa je samo 1,40%. Iz teh odgovorov je razvidno, da je večina zaposlenih (87%) zadovoljnih z delom, ki ga opravljajo. Zanimivo je, da je večina zaposlenih zadovoljnih z delom, ki ga opravljajo, čeprav z medosebnimi odnosi niso zadovoljni. Po mojem mnenju so zaposleni danes manj zadovoljni z delom, ki ga opravljajo kot pa je to bilo v preteklosti, in sicer ravno zaradi prevelike količine dela in s tem povezanih pritiskov.

TABELA 8: Zadovoljstvo z delom, ki ga anketirani opravljajo

Zelo zadovoljen	Zadovoljen	Nezadovoljen	Zelo nezadovoljen
15	47	8	1
21,12%	66,19%	11,26%	1,40%

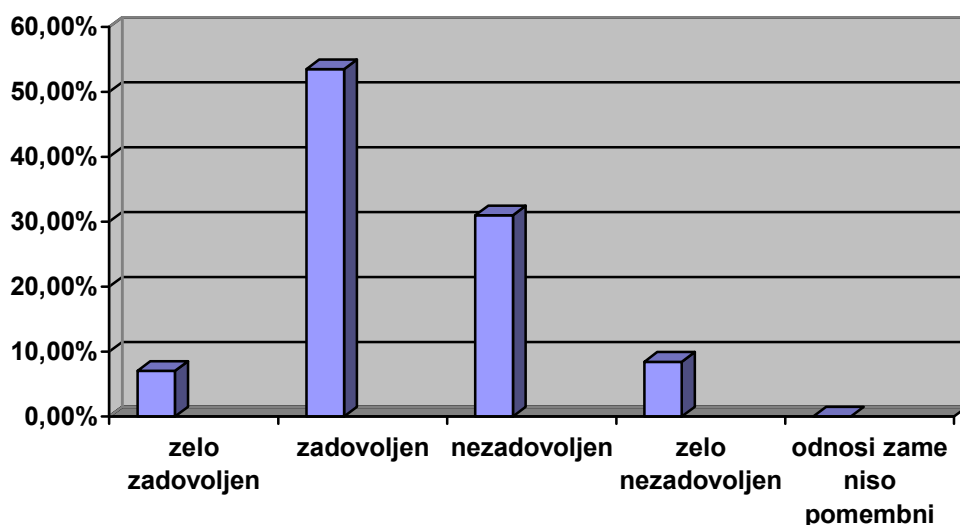
4.2.4. Kako ste zadovoljni s splošno psihosocialno klimo na delovnem mestu?

Tudi s psihosocialno klimo je večina (53,52%) anketirancev zadovoljnih, zelo zadovoljnih je samo 7%. 30,98% anketirancev je nezadovoljnih s psihosocialno klimo na delovnem mestu, zelo nezadovoljnih pa je le 8,45% anketirancev. Rezultati kažejo, da je splošno zadovoljstvo s psihosocialno klimo na delovnem mestu dobro (60,52%). Čeprav so rezultati dali takšen izid, pa je vseeno več zaposlenih zaznalo mobing na delovnem mestu.

TABELA 9: Zadovoljstvo s psihosocialno klimo anketiranih na delovnem mestu

Zelo zadovoljen	Zadovoljen	Nezadovoljen	Zelo nezadovoljen	Odnosi niso pomembni
5	38	22	6	0
7,04%	53,52%	30,98%	8,45%	0 %

SLIKA 5: Zadovoljstvo s psihosocialno klimo anketiranih na delovnem mestu



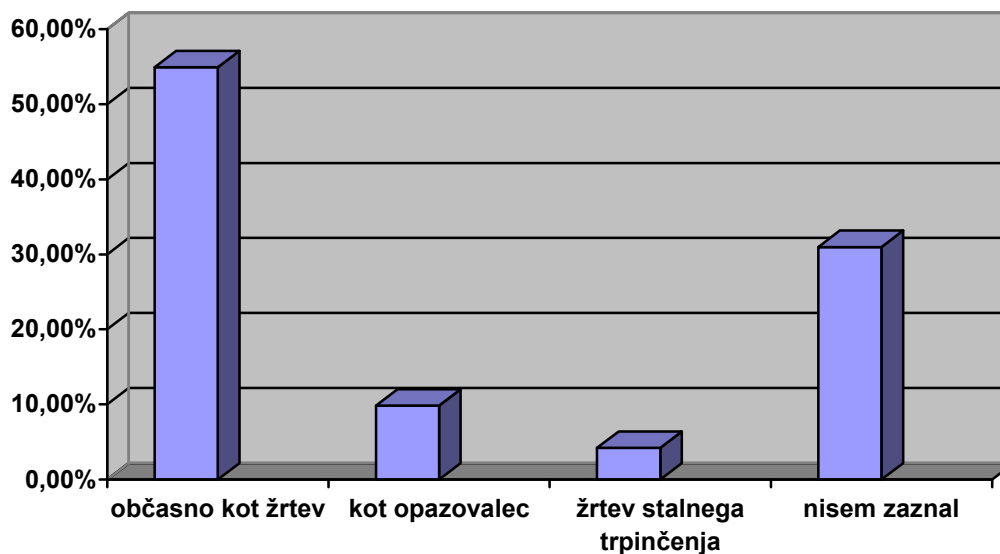
4.2.5. Zaznavanje mobinga na delovnem mestu

Psihično nasilje na delovnem mestu je občasno kot žrtev zaznalo 54,92% anketirancev, 9,85% anketirancev je mobing zaznalo kot opazovalec, 4,22% so bili žrtve stalnega trpinčenja. Mobinga na delovnem mestu pa ni zaznalo 30,98% anketirancev. Skupno je mobing doživelo 59,14% anketiranih, kar je v primerjavi z zadnjimi raziskavami Kliničnega inštituta za medicino dela, prometa in športa veliko nad povprečjem, kajti v omenjeni raziskavi je mobing doživelo 11,9% zaposlenih. Ravno ti rezultati kažejo na nezdravo delovno okolje in slabe medsebojne odnose, čeprav je večina zaposlenih zadovoljnih s splošno psihosocialno klimo na delovnem mestu. Pri tem pa je treba upoštevati, da podatki niso povsem primerljivi zaradi nereprezentativnosti vzorca.

TABELA 10: Zaznavanje pojavnih oblik mobinga na delovnem mestu

Občasno kot žrtev	Kot opazovalec	Žrtev stalnega trpinčenja	Nisem zaznal
39	7	3	22
54,92%	9,85%	4,22%	30,98%

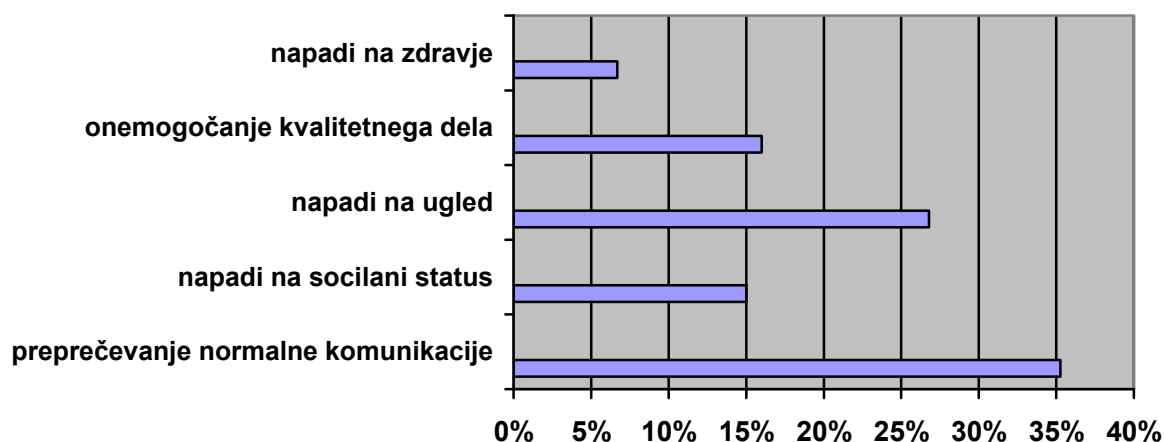
SLIKA 6: Zaznavanje pojavnih oblik mobinga na delovnem mestu v %



4.2.6. Pojavne oblike mobinga na delovnem mestu

Anketiranci so najpogosteje doživeli preprečevanje normalne komunikacije (35,26%), napade na ugled (26,78%), onemogočanje kvalitetnega dela (16%) in napade na socialni status (15%). Najmanj anketirancev je doživelo napad na zdravje (6,69%). Najpogostejše pojavnne oblike, ki so jih anketiranci doživljali, so bile: nedovoljeno izražanje lastnega mnenja ali stalno prekinjanje pogovorov (24%), se jih popolnoma ignorira in se ne upoštevajo njihovi predlogi (19%), kričanje, glasno zmerjanje ali žaljenje z neprimernimi izrazi (14%), stalno kritiziranje dela (19%), ne posredovanje informacij ali delovnih navodil (47%), šepetanje za hrbtom, ali širjenje neresničnih govoric, ali norčevanje (40%), prikazovanje odločitev kot vprašljivih (15%), neprestano dodeljevanje novih del, siljenje z delom preko polnega delovnega časa, dodeljevanje del, daleč pod sposobnostjo (15%) in dodeljevanje zdravju škodljivih del – preobremenjevanje z delom (66,6%). Zaposleni se zaradi zgoraj naštetih pojavnih oblik počutijo kaznovane, nesposobne in nezaželene na delovnem mestu. Zaradi upada motiviranosti za delo ga več ne opravljajo zadovoljivo in ne dosegajo želenih rezultatov, kar vodi do nezadovoljstva tako delavca kot njegovega nadrejenega.

SLIKA 7: Najpogostejše pojavne oblike mobinga v %



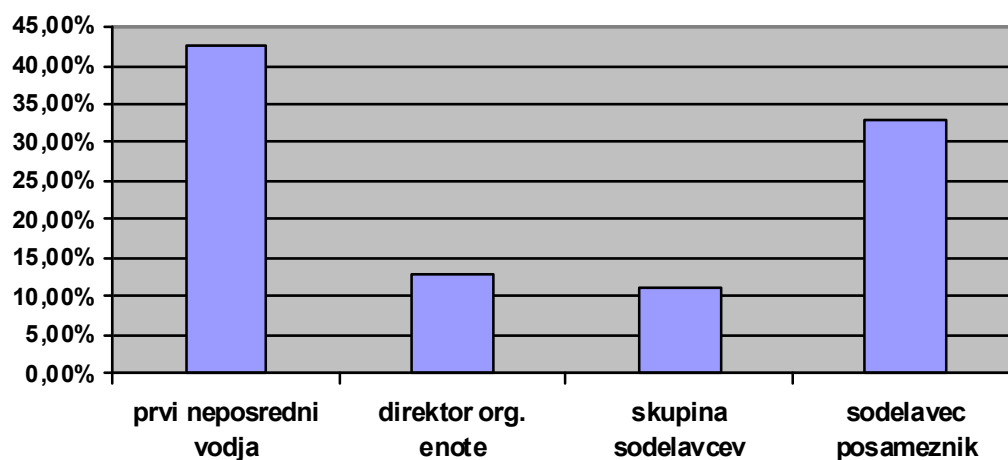
4.2.7. Storilci psihičnega nasilja

Anketiranci so v 42,6% največ pojavnih oblik mobinga doživeli s strani prvega neposrednega vodje in v 33% s strani sodelavca posameznika. 13% anketirancev je te pojavne oblike doživelo s strani direktorja organizacijske enote in 11% anketirancev je doživelo pojavne oblike mobinga s strani skupine sodelavcev. Rezultati kažejo, da so med povzročitelji mobinga najpogosteje nadrejeni (55,6%). Raziskava Kliničnega inštituta za medicino dela, prometa in športa je tudi pokazala, da so povzročitelji mobinga v 80% primerov nadrejeni, sledijo sodelavci in podrejeni. Menim, da so zaposleni še vedno v veliki meri zelo podrejeni, kar kaže na avtorski način vodenja nadrejenih in da se nasilje na delovnem mestu še vedno tolerira.

TABELA 11: storilci psihičnega nasilja

Prvi neposredni vodja	Direktor org. enote	Skupina sodelavcev	Sodelavec posameznik	Kdo drug
23	7	6	18	0
42,6%	13%	11%	33%	0 %

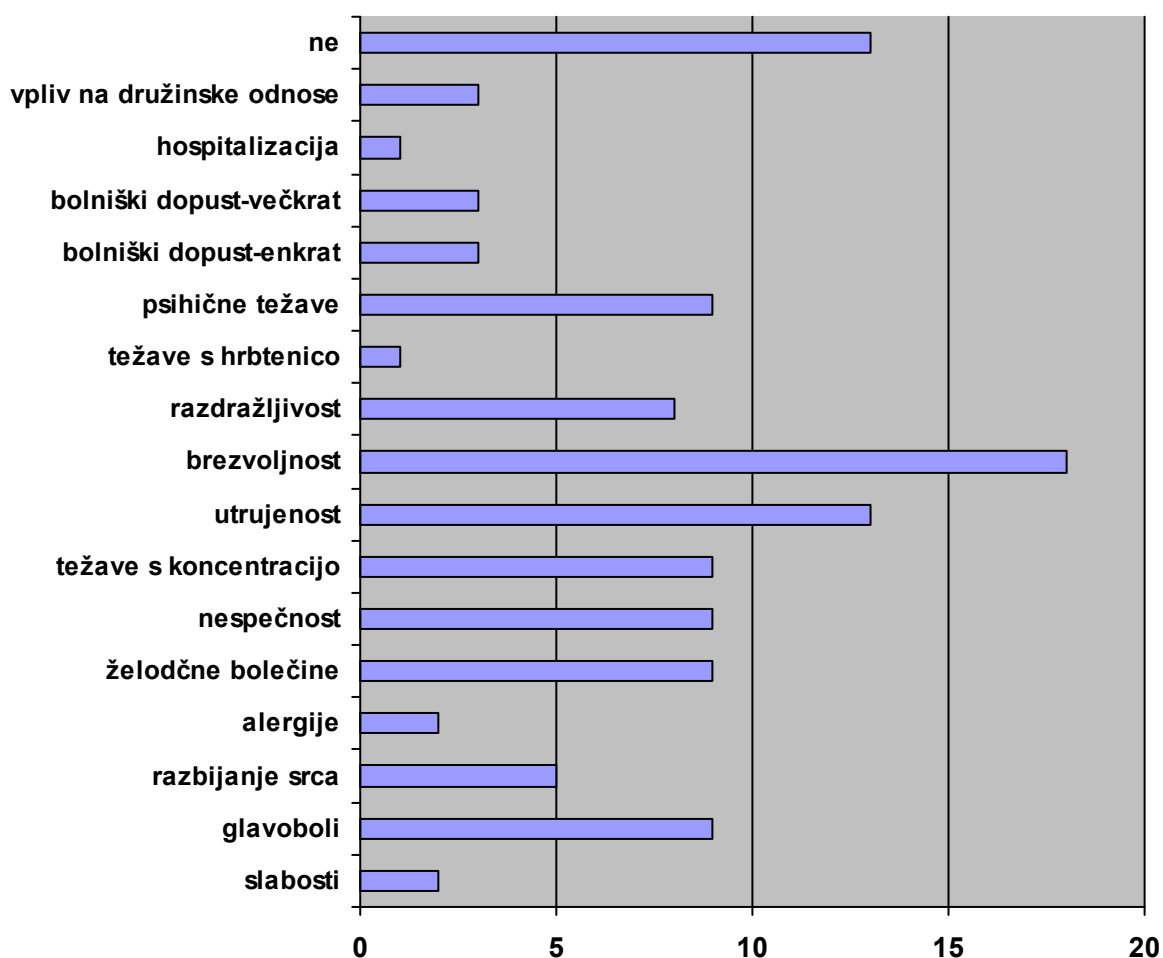
SLIKA 8: Storilci psihičnega nasilja v %



4.2.8. Najpogostejše težave, ki jih imajo žrtve psihičnega nasilja na delovnem mestu

Največ žrtev je imelo zdravstvene težave (72,6%) zaradi trpinčenja na delovnem mestu, sledijo psihične težave (strah, depresija, samoobtoževanje...) s 7,6%, na bolniškem dopustu enkrat ali večkrat je bilo 5% anketiranih. Zelo sem bila presenečena, da je bil en anketiranec celo hospitaliziran zaradi mobinga na delovnem mestu. Pomemben podatek pa se mi zdi tudi, da se posledice mobinga odražajo tudi v družinskem življenju (2,56%). Zanimivo pa je tudi, da 11% anketiranih, ki so bili žrtve, ni čutilo nobenih posledic. Zaradi stresa in pritiskov, ki jih prinaša mobing na delovnem mestu, vse več ljudi zboleva, kar se kaže tudi v različnih psihosomatskih motnjah.

SLIKA 9: Težave, ki jih prinaša mobing (n=117)

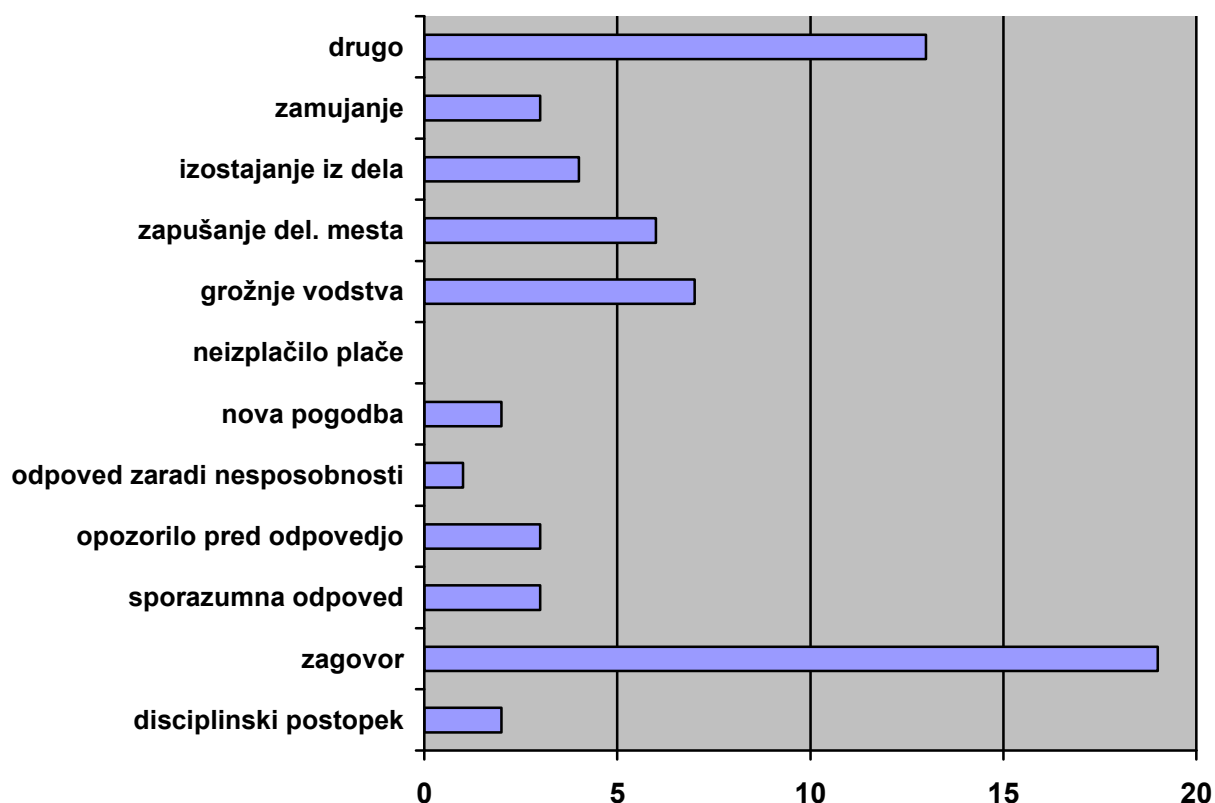


4.2.9. Posledice psihičnega nasilja, ki se odražajo tudi v delovnem razmerju

Največ anketiranih je bilo klicanih na zagovor k nadrejenemu vodji (30%), 11% anketiranih so grozili z uvrstitvijo med presežne delavce ali z odpovedjo dela in 9,5% anketiranih je izjavilo, da delavci v večji meri zapuščajo delovna mesta.

Sledijo pa še zamujanje in izostajanje z dela. Zgodilo pa se je celo, da je vodstvo dalo predlog za sporazumno prenehanje delovnega razmerja in ponudbo nove pogodbe o zaposlitvi za drugo, manj vredno delovno mesto. 20% anketiranih pa ni imelo nobenih posledic v delovnem razmerju. Po eni strani je moč zaznati nekakšen strah nadrejenih, da se ne bi o mobingu razvedelo, po drugi strani pa je mobing postal le sredstvo za odpuščanje delavcev brez razlogov. Večina zaposlenih pa takšnih pritiskov ne zdrži, zato raje "prostovoljno" zapusti delovno mesto.

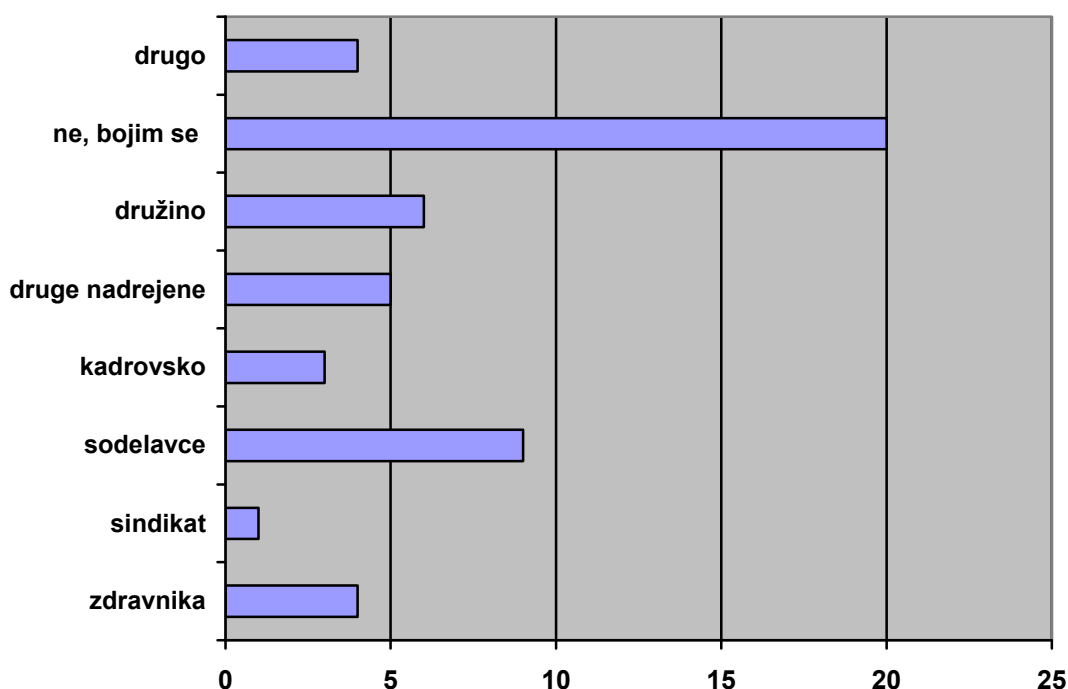
SLIKA 10: Posledice psihičnega nasilja (n=63)



4.2.10. Obveščenost o dogodkih mobinga

Največ anketirancev (38,46%), ki so zaznali mobing bodisi kot žrtve bodisi kot opazovalci, ni obvestilo nikogar, ker se bojijo za službo. 17% anketirancev je obvestilo sodelavce, 11,5% anketirancev je povedalo družini in 9,6% anketirancev je obvestilo druge nadrejene. Zdravnika, sindikat in kadrovsko službo je obvestilo 7,7% anketirancev. Enak odstotek (7,7%) je poskušalo urediti na drug način, ali sami ali pa so se neposredno pogovorili z vodjo oz. nadrejenim, ki je mobing izvajal. Razumljivo je, da večina zaposlenih ni obvestila nikogar, ker se boji za službo, kar pomeni, da nimajo veliko možnosti, da bi službo zamenjali, saj ni veliko delovnih mest na razpolago, ali pa jih sploh ni. Da je več anketirancev obvestilo sodelavce kot pa družino, pa kaže na oporo in razumevanje s strani sodelavcev. Menim, da anketirani družini ne povedo kaj se jim dogaja, ker se sramujejo lastne situacije, zaradi nizke samopodobe in ker se bojijo, da jih ne bi razumeli, kot jih razumejo sodelavci.

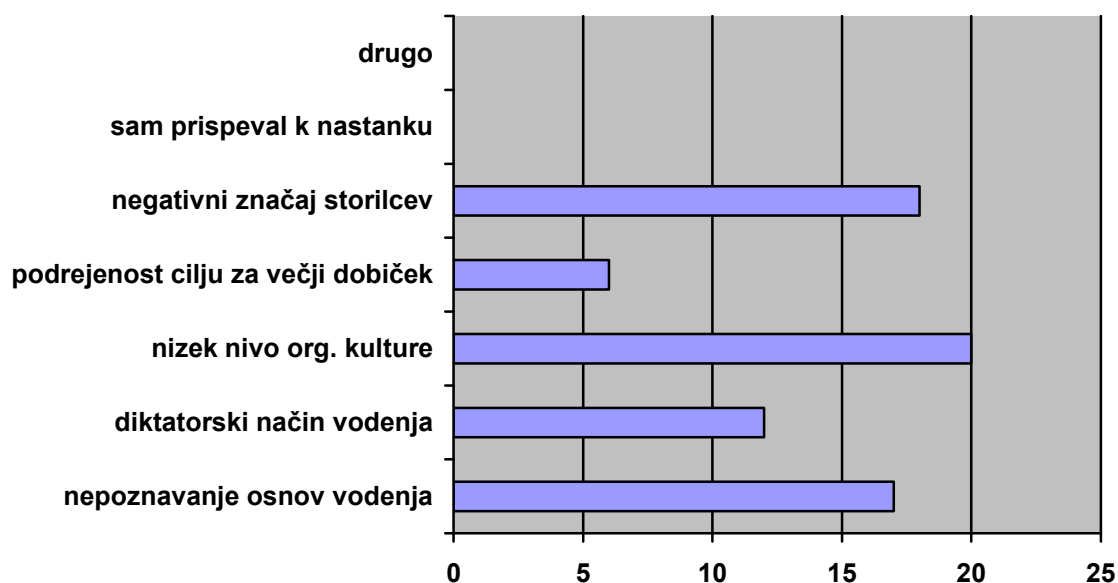
SLIKA 11: Obveščenost o dogodkih mobinga (n=52)



4.2.11. Razlogi za nastanek mobing dejanj

Največ anketirancev (27,3%) je mnenja, da je najpogostejši razlog za nastanek mobinga nizek nivo splošne organizacijske kulture in medosebnih odnosov. 24,6% anketirancev meni, da do mobinga prihaja zaradi negativnega značaja in osebnostnih lastnosti storilcev in 23,3% anketirancev meni, da vodje ne poznajo osnov vodenja skupine delavcev. Manj (16,4%) anketirancev pa meni, da do mobinga prihaja zaradi diktatorskega načina vodenja, najmanj (8,2%) pa jih je mnenja, da so odnosi med sodelavci podrejeni cilju za čim večji dobiček in da je tudi to lahko eden od razlogov mobinga. Noben od anketirancev pa ni mnenja, da bi sami kakorkoli prispevali k nastanku mobinga. Čeprav je večina zaposlenih vprašanih, v raziskavi, zadovoljna s psihosocialno klimo na delovnem mestu, pa so vseeno mnenja, da so medosebni odnosi eden od ključnih razlogov za nastanek mobinga. Vzrok za nastanek mobinga so tudi osebnostne lastnosti storilcev, pa tudi avtorski ali kar diktatorski način, kar pelje v neproduktivnost zaposlenih, ker jim daje občutek nepomembnosti in manjvrednosti ter zavira dobre medosebne odnose.

SLIKA 12: Razlogi za nastanek mobinga (n=73)



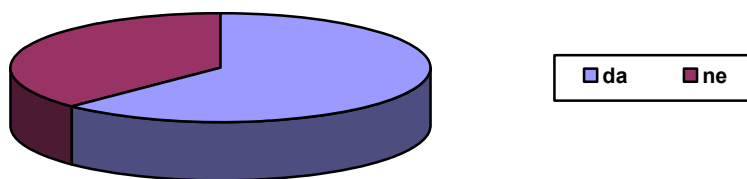
4.2.12. Ali menite, če vas sodelavci šikanirajo, da to počnejo tudi zato, da bi ugodili nadrejenim?

Zanimivo je, da večina anketirancev (62,5%) meni, da jih sodelavci šikanirajo zato, da bi ugodili nadrejenim. 37,5% anketirancev pa ni tega mnenja, torej, da ugoditev nadrejenemu ni razlog za šikaniranje sodelavca. Moje mnenje ja, da je rezultat odraz zaposlenih, da bi bili ob izgubo službe, kajti delovna mesta so vedno bolj negotova, pritiski na delovnem mestu pa naraščajo.

TABELA 12: Namen šikaniranja

da	ne
15	9
62,5%	37,5%

SLIKA 13: Namen šikaniranja v %



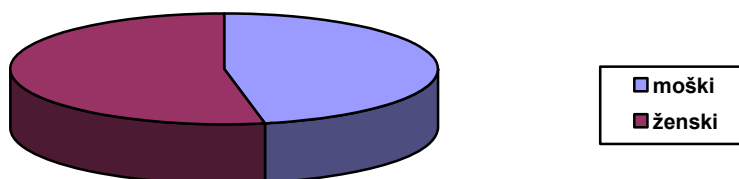
4.2.13. Kakšnega spola je oseba, ki izvaja psihično nasilje

Pričujoča raziskava je pokazala, da je psihično nasilje pogosteje izvajala oseba ženskega spola (53,06%) kot pa oseba moškega spola (46,93%). Večina raziskav pa je pokazala, da je izvajalec mobinga pogosteje moškega spola. Ta rezultat lahko pomeni, da družba ni več zgolj patriarhalna, da imajo ženske bistveno večjo moč in posledično je tudi več žensk na vodilnih položajih, ki jih izrabljajo za šikaniranje podrejenih.

TABELA 13: Spol izvajalca mobinga

moški	ženski
23	26
46,93%	53,06%

SLIKA 14: Spol izvajalca mobinga v %



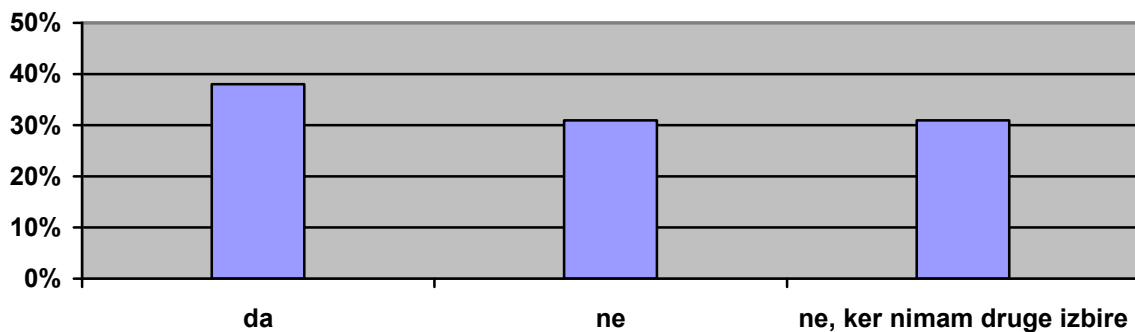
4.2.14. Zamenjava delovnega mesta

Na vprašanje, ali želijo zamenjati delovno mesto, je 38% anketirancev, ki so mobing zaznali kot žrtve, odgovorilo, da bi delovno mesto zamenjali. Zanimivo pa je, da delovnega mesta ne bi zamenjali ali ga ne bi zamenjali, ker nimajo druge izbire, kar 30,95% anketirancev. Rezultati so torej pokazali, da večina (62%) anketirancev, ki so mobing doživeli kot žrtve, ne bi zamenjala delovnega mesta, kar je presenetljivo. Menim, da zaposleni nimajo druge izbire, kot da opravljajo isto delo kot doslej, saj ni prostih delovnih mest, starejši delavci pa si še težje najdejo drugo zaposlitev zaradi let.

TABELA 14: Zamenjava delovnega mesta

da	ne	Ne, ker nimam druge izbire
16	13	13
38%	30,95%	30,95%

SLIKA 15: Zamenjava delovnega mesta v %



4.3. Preverjanje hipotez

Hipoteze sem preverjala s t -preizkusom za male vzorce. Podatke sem pridobila iz vzorcev anket, tako da sem izračunala standardno napako razlike neposredno iz varianc vzorcev in povprečno število doživetih pojavnih oblik mobinga. V vzorcu sem upoštevala zaposlene, ki so zaznali pojavne oblike mobinga kot žrtve.

H₁: zaposleni v javnem sektorju niso doživeli večjega števila pojavnih oblik mobinga na delovnem mestu kot zaposleni v gospodarskem sektorju.

Zaposleni v:	Število v vzorcu (n)	Povprečno št. doživetih pojavnih oblik ($\bar{x}$)	Standardni odklon doživetih pojavnih oblik (s)
Javni sektor	21	5,42	3,44
Gospodarski sektor	21	5	2,54
Skupaj	42	10,42	5,98

1. Hipoteza: $H_1 = P_j \leq P_g$
2. Vzorčna distribucija : t (mali vzorci)
3. Stopnja tveganja: 0,05
 Dvostranski preizkus: $\alpha = 2P = 0,05$
 Kritična vrednost: $t = 2,021$

$$s_{\bar{x}_1}^2 = \frac{s_1^2}{n_1} = \frac{11,88}{21} = 0,56$$

$$s_{\bar{x}_2}^2 = \frac{s_2^2}{n_2} = \frac{6,45}{21} = 0,30$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2)[(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2]}{n_1 n_2 (n_1 + n_2 - 2)}} = \sqrt{\frac{(21 + 21)[(21 - 1)0,56 + (21 - 1)0,30]}{21 \times 21 (21 + 21 - 2)}} = \sqrt{\frac{722,4}{17640}} = 0,2$$

$$t_{n_1 + n_2 - 2} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}} = \frac{5,42 - 5}{0,2} = 2,1$$

$$t_{n_1 + n_2 - 2} = 2,1 > t_{0,005} = 2,021$$

Hipotezo, da ni razlik med zaposlenimi v javnem sektorju in zaposlenimi v gospodarskem sektorju v zaznavanju pojavnih oblik mobinga, s 5% tveganjem zavrnem, kar pomeni, da

prihaja do statistično pomembnih razlik oz. da so zaposleni v javnem sektorju doživeli več pojavnih oblik mobinga na delovnem mestu kot zaposleni v gospodarskem sektorju, kar kažejo tudi nekatere tuje raziskave. (Leymann, 1996) Raziskava Kliničnega inštituta za medicino dela, prometa in športa (2008) pa je pokazala, da je največ anketiranih zaznalo mobing v predelovalni industriji oz. v gospodarskem sektorju.

H₂: ni razlik med številom doživetih pojavnih oblik mobinga glede na spol žrtve

Spol	Število v vzorcu (n)	Povprečno št. doživetih pojavnih oblik ($\bar{x}$)	Standardni odklon doživetih pojavnih oblik (s)
Moški	21	5,38	3,13
Ženske	21	5,04	2,91
Skupaj	42	10,42	6,04

1. Hipoteza: $H_2 = P_m = P_z$
2. Vzorčna distribucija : t (mali vzorci)
3. Stopnja tveganja: 0,05
Dvostranski preizkus: $\alpha = 2P = 0,05$
Kritična vrednost: $t = 2,021$

$$s_{\bar{x}_1}^2 = \frac{s_1^2}{n_1} = \frac{9,79}{21} = 0,46$$

$$s_{\bar{x}_2}^2 = \frac{s_2^2}{n_2} = \frac{8,46}{21} = 0,40$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2)[(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2]}{n_1 n_2 (n_1 + n_2 - 2)}} = \sqrt{\frac{(21 + 21)[(21 - 1)0,46 + (21 - 1)0,40]}{21 \times 21 (21 + 21 - 2)}} = \sqrt{\frac{722,4}{17640}} = 0,2$$

$$t_{n_1 + n_2 - 2} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}} = \frac{5,38 - 5,04}{0,2} = 1,7$$

$$t_{n_1 + n_2 - 2} = 1,7 < t_{0,005} = 2,021$$

Hipotezo, da ni razlik doživetih pojavnih oblik glede na spol, s 5% tveganjem obdržim oz. potrdim, kar pomeni da ni statistično pomembnih razlik.

Tudi raziskave v večini držav so pokazale, da ni bistvenih razlik med spoloma.

H3: anketiranci, ki so bili žrtve mobinga v skupini do 5 let delovne dobe in anketiranci v skupini od 31-35 let delovne dobe so pogosteje zaznali pojavne oblike mobinga kot pa ostale skupine.

Delovna doba	Število v vzorcu (n)	Povprečno št. doživetih pojavnih oblik ($\bar{x}$)	Standardni odklon doživetih pojavnih oblik (s)
Ostali	26	6,3	2,87
Do 5 let	9	3,1	2,02
Skupaj	35	9,13	4,89

1. Hipoteza: $H_3: P_o < P_s$
2. Vzorčna distribucija : t (mali vzorci)
3. Stopnja tveganja: 0,05
Dvostranski preizkus: $\alpha=2P=0,05$
Kritična vrednost: $t=2,0357$

$$s_{\bar{x}_1}^2 = \frac{s_1^2}{n_1} = \frac{8,28}{26} = 0,31$$

$$s_{\bar{x}_2}^2 = \frac{s_2^2}{n_2} = \frac{4,08}{9} = 0,45$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2)[(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2]}{n_1 n_2 (n_1 + n_2 - 2)}} = \sqrt{\frac{(26 + 9)[(26 - 1)0,31 + (9 - 1)0,45]}{26 \times 9 (26 + 9 - 2)}} = \sqrt{\frac{976,5}{7722}} = 0,34$$

$$t_{n_1 + n_2 - 2} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}} = \frac{6,03 - 3,1}{0,34} = 8,6$$

$$t_{n_1 + n_2 - 2} = 8,6 > t_{33,005} = 2,0357$$

Hipotezo, da so zaposleni do 5 let delovne dobe pogosteje zaznali pojavne oblike mobinga kot zaposleni ostalih skupin, s 5% tveganjem zavrnem, saj prihaja do statistično pomembnih razlik med zaznavanjem pojavnih oblik mobinga na delovnem mestu oz. da so zaposleni, ki imajo do 5 let delovne dobe, pogosteje zaznali pojavne oblike mobinga kot ostale skupine.

Raziskave (Kostelić - Martić, 2003) kažejo, da so najpogostejše mobirane osebe ponavadi mladi, ki so se komaj zaposlili, kar se je potrdilo tudi v tej raziskavi.

Delovna doba	Število v vzorcu (n)	Povprečno št. doživetih pojavnih oblik ($\bar{x}$)	Standardni odklon doživetih pojavnih oblik (s)
Ostali	26	6,03	2,87
Od 31-35 let	7	4,85	3,31
Skupaj	33	10,88	6,18

1. Hipoteza: $H_3: P_o < P_{31-35}$
2. Vzorčna distribucija : t (mali vzorci)
3. Stopnja tveganja: 0,05
Dvostranski preizkus: $\alpha=2P=0,05$
Kritična vrednost: $t=2,0399$

$$s_{\bar{x}_1}^2 = \frac{s_1^2}{n_1} = \frac{8,08}{26} = 0,31$$

$$s_{\bar{x}_2}^2 = \frac{s_2^2}{n_2} = \frac{4,08}{9} = 1,56$$

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2)[(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2]}{n_1 n_2 (n_1 + n_2 - 2)}} = \sqrt{\frac{(26+7)[(26-1)0,31 + (7-1)1,56]}{26 \times 7(26+7-2)}} = \sqrt{\frac{564,68}{5642}} = 0,31$$

$$t_{n_1 + n_2 - 2} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}} = \frac{6,03 - 4,85}{0,31} = 3,8$$

$$t_{n_1 + n_2 - 2} = 3,8 > t_{31,005} = 2,0399$$

Hipotezo, da so zaposleni z delovno dobo od 31-35 let pogostejše zaznali pojavne oblike mobinga kot zaposleni ostalih skupin, s 5% tveganjem zavrnem, kar pomeni, da so tudi zaposleni, ki imajo od 31-35 let delovne dobe, pogostejše zaznali pojavne oblike mobinga kot ostale skupine.

Ista raziskava (Kostelić - Martić, 2003) kaže, da so tudi starejši zaposleni pogostejše žrtve mobinga na delovnem mestu.

H4: anketiranci niso doživeli več pojavnih oblik mobinga s strani vodij kot pa s strani sodelavcev.

Povzročitelji mobinga	Število v vzorcu (n)	Povprečno št. doživetih pojavnih oblik ($\bar{x}$)	Standardni odklon doživetih pojavnih oblik (s)
Vodje	30	6,03	3,16
Sodelavci	24	5,16	2,68
Skupaj	54	11,19	5,84

1. Hipoteza: $H_4: P_u \leq P_s$
2. Vzorčna distribucija : t (mali vzorci)
3. Stopnja tveganja: 0,05
 Dvostranski preizkus: $\alpha=2P=0,05$
 Kritična vrednost: $t=2,0084$

$$s_{x_1}^2 = \frac{s_1^2}{n_1} = \frac{9,88}{30} = 0,33$$

$$s_{x_2}^2 = \frac{s_2^2}{n_2} = \frac{7,18}{24} = 0,29$$

$$s_{x_1 - x_2} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2)[(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2]}{n_1 n_2 (n_1 + n_2 - 2)}} = \sqrt{\frac{(30+24)[(30-1)0,33 + (24-1)0,29]}{30 \times 24 (30+24-2)}} = \sqrt{\frac{976,96}{37440}} = 0,15$$

$$t_{n_1 + n_2 - 2} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_{x_1 - x_2}} = \frac{6,03 - 5,16}{0,15} = 5,8$$

$$t_{n_1 + n_2 - 2} = 5,8 > t_{2,005} = 2,0084$$

Hipotezo, da so zaposleni doživeli več pojavnih oblik mobinga s strani vodij kot s strani sodelavcev, s 5% tveganjem zavrnem, saj prihaja do pomembnih statističnih razlik oz. da so zaposleni doživeli več pojavnih oblik mobinga s strani vodij kot s strani sodelavcev.

5. SKLEPI IN PREDLOGI

Na podlagi rezultatov lastne analize in rezultatov drugih raziskav sem prišla do sklepa, da se mobing pojavlja zelo pogosto, čeprav se v Sloveniji o njem še ne govori toliko. Tako ugotavljam, da večina zaposlenih vprašanih ni zadovoljnih z medosebnimi odnosi na delovnem mestu niti z delom, ki ga opravljajo. Predvidevam, da so vzrok pritiski, ki jih prinaša delovno mesto, kar vodi do zavisti in tožarjenja med zaposlenimi. Tako žrtev pogosto zaradi psihičnih obremenitev in pritiskov tudi fizično zboli, kar je raziskava tudi pokazala. Ker navadno službe ni možno zamenjati tako hitro ali pa je sploh ni možno zamenjati, bolezen predstavlja začasen umik iz konfliktna situacije.

Ker anketirani, ki so doživeli mobing s strani sodelavcev menijo, da jih šikanirajo z razlogom, da bi ugodili nadrejenim, predvidevam, da je vzrok za ta dejanja strah pred izgubo službe. Vzrok je morda tudi v tem, da so bili zaposleni poklicani na razgovor k nadrejenim, ko so zaznali mobing, kjer so sledile raznorazne grožnje, kot so odpoved delovnega mesta ali premestitev na nižjo, manjvredno delovno mesto ipd. Zato tudi sodelavci ostajajo pasivni gledalci in ne želijo posegati v problemsko situacijo.

Po mnenju večine vprašanih, ki so se s pojavom mobinga srečali, so med najpogostejšimi razlogi za nastanek mobinga našli nizek nivo splošne organizacijske kulture in medosebnih odnosov ter negativni značaj in osebnostne lastnosti storilcev. Zaradi teh razlogov se zaposleni ne počutijo enakovredni in pomembni v delovni sredini. Za dobro delovno klimo pa je pomembno, da se zaposleni počutijo zaželeni, da imajo občutek pripadnosti in da so pomembni člani organizacije, kar vodi do uspešnosti podjetja oz. organizacije.

Pri preverjanju hipotez, sem pri prvi hipotezi izpostavila hipotezo, da ni razlik med zaposlenimi v javnem sektorju in zaposlenimi v gospodarskem sektorju v zaznavanju pojavnih oblik mobinga, katero sem zavrnila, kajti prihaja do statistično pomembnih razlik. To pomeni, da so zaposleni v javnem sektorju doživeli več pojavnih oblik mobinga na delovnem mestu kot zaposleni v gospodarskem sektorju. Mogoče pa je tudi, da zaposleni v javnem sektorju lažje spregovorijo o mobingu kot pa zaposleni v gospodarskem sektorju zaradi posledic, kot je izguba službe. Pri preverjanju druge hipoteze, da ni razlik med doživetimi pojavnimi oblikami glede na spol, trditev potrdim, kar pomeni, da ni statistično pomembnih razlik med spoloma, kar nakazuje, da ženske niso več izjema in postajajo enakovredne moškim na delovnih mestih.

Tretjo hipotezo, da so anketiranci, ki so bili žrtve mobinga v skupini do 5 let delovne dobe in anketiranci v skupini od 31–35 let delovne dobe pogosteje zaznali pojavne oblike mobinga kot pa ostale skupine, sem zavrnila, ker sem prišla do ugotovitev, da so zaposleni do 5 let delovne dobe in zaposleni od 31–35 let delovne dobe, pogosteje zaznali pojavne oblike mobinga kot zaposleni ostalih skupin. Mladi, ki so šele začeli z zaposlitvijo, so najpogosteje najlažje žrtve mobinga, ker ne poznajo nikogar na delovnem mestu in tako tudi nimajo nobenih zaveznikov (sodelavcev), ki bi jim lahko bili v pomoč. Zavrnem tudi zadnjo, četrto hipotezo, ki pravi, da so zaposleni doživeli več pojavnih oblik mobinga s strani vodij kot s strani sodelavcev, kajti prihaja do pomembnih statističnih razlik oz. da so zaposleni doživeli več pojavnih oblik mobinga s strani vodij kot s strani sodelavcev, kar nakazuje na podrejenost zaposlenih in avtorski način vodenja nadrejenih, kar zavira produktivnost in motivacijo zaposlenih ter tako negativno vpliva na celotno organizacijo.

Da pa v prihodnje ne bi prihajalo do mobinga na delovnem mestu, bodo morali predvsem delodajalci uvideti, da na uspešnost in učinkovitost dela zaposlenih odločilno vpliva stopnja zavzetosti ter sodelovanja med zaposlenimi. Tako bi se morali delodajalci zavedati pomena dodatnega izobraževanja na vseh področjih, posebno pa o medčloveških odnosih in pomenu upravljanja s človeškimi viri. Samo na tak način se lahko ustvarja dobra klima v organizaciji in zadovoljstvo ter privrženost zaposlenih.

Čeprav se bo zakonsko to področje uredilo, pa v praksi čaka strokovnjake (pravnike, zdravnike, socialne delavce idr.) še veliko dela, zato bi bilo potrebno usposabljanje tako zdravnikov kot pravnikov ter socialnih delavcev posebej za pojav mobinga, torej za delo z žrtvami mobinga in primerno obravnavo takšnih primerov. Pri nas pravne prakse, ki bi se razrešila v korist žrtve, še ni. Na ta način bi se lahko izboljšale tudi pravne možnosti žrtve.

Zato za zmanjševanje pojavnosti mobinga na delovnem mestu predlagam, poleg dodatnega izobraževanja in usposabljanja vseh zaposlenih o medosebnih odnosih, reševanju konfliktnih situacij in o uspešni dvosmerni komunikaciji, še zaposlitev socialnih delavcev v organizacijah, kjer jih še ni in ki bodo z veščinami in metodami socialnega dela znali svetovati, posredovati v okviru zagovorništva, krepiti uporabnikovo moč ter jih spodbujati.

Pri tem se socialni delavci lahko opirajo na skupnostni pristop v socialnem delu, ki je usmerjen v preventivno delovanje, zagotavljanje učinkovitejšega pristopa k reševanju problemov ter krepitev neformalnih mrež.

Zagovorništvo je na področju fizičnega nasilja že uveljavljeno in bi se lahko uveljavil program tudi v primerih mobinga, ki bi jih opravljali za to usposobljeni socialni delavci. Socialni delavci, ki delajo na projektu socialnega zagovorništva, uporabnike spodbujajo, da sami poskrbijo za svojo varnost ter zagovarjajo svoje, saj jim to daje večji občutek moči in obvladovanja situacije. V primerih, ko uporabnik tega ne zmore, pa socialni delavec pomaga v skladu z uporabnikovimi željami in interesi. Socialni delavec v pogovoru z uporabnikom spozna uporabnikove želje in možnosti, ki so na voljo ter ovire, ki onemogočajo, da uresniči svoje cilje.

Z raziskavo sem ugotovila, da večina zaposlenih vprašanih ni vključenih v sindikat. Z vključitvijo v sindikat in s sindikalnim zagovornikom, ki bi imel dodatna znanja o pojavnosti mobinga in njegovih posledicah, bi se lahko zaposleni obrnili na nekoga in bi tako prišlo tudi do ukrepov proti mobingu na delovnih mestih.

Socialno delo se lahko tudi vključi pri premagovanju stresa, izgorelosti in mobinga na delovnem mestu, z organiziranjem skupin za samopomoč, s sodelovanjem z nevladnimi organizacijami ter drugimi društvi.

6. POVZETEK

Definicija mobinga pravi, da gre za sovražno in neetično komunikacijo, ki je največkrat usmerjena proti eni osebi. Pri tem je pomembna sistematičnost dejanj, napadi proti določeni osebi pa se morajo ponavljati vsaj enkrat tedensko 6 mesecev. Žrtev se pri tem socialno izolira, kar razlikuje mobing od drugih vrst trpinčenja in pusti trajne posledice na žrtvi.

Vzroki za nastanek mobinga so najpogostejše nezasedena delovna mesta, časovna stiska, toga hierarhija z nezadostnimi možnostmi komunikacije, visoka odgovornost, a nizka možnost odločanja, podcenjevanje sposobnosti zaposlenih, podcenjevanje dela zaposlenih, slabo vodenje ljudi, slaba organizacija dela, nejasne pristojnosti ter nemožnost napredovanja.

Najpogostejši je t.i. navpični mobing, ki se dogaja od zgoraj navzdol, s strani nadrejenih. Redko se pojavlja s strani zaposlenih do nadrejenih, ni pa izključen niti med sodelavci, na enakem položaju.

Mobing ima izredno negativen vpliv poleg psihosomatskih in psihičnih težav žrtve vpliva med drugim tudi na motivacijo ter zavzetost za delo in učinkuje ne le na žrtev in storilca mobinga, temveč tudi na ostale zaposlene, katerih kreativnost in produktivnost zaradi negativnega vpliva mobinga na organizacijsko klimo drastično upade.

Posledično ima seveda manjša zavzetost zaposlenih negativen vpliv tudi na finančni rezultat podjetij. Morda je prav to argument, ki ga delodajalci potrebujejo za aktivno vlogo pri preprečevanju nastanka mobinga v podjetjih.

V Sloveniji se poznavanje mobinga izboljšuje. Pred kratkim smo dobili rezultate zadnje raziskave Kliničnega inštituta za medicino dela, prometa in športa (2008). Po njihovih podatkih je mobingu podvrženih kar 12% zaposlenih. Tudi raziskava, ki sem jo naredila je pokazala, da je odstotek zaposlenih, ki so zaznali mobing, visoko nad evropskim povprečjem, da večina zaposlenih vprašanih, četudi so zadovoljni z delom, ki ga opravljajo, niso zadovoljni z medosebnimi odnosi na delovnem mestu. Posledice, ki jih čutijo vprašani zaradi mobinga, so v večini primerov zdravstvene in psihične težave, ki jih po rezultatih lastne raziskave, povzročajo storilci ženskega spola. Ker pa delovnih mest ni na razpolago, zaposleni vprašani nimajo druge možnosti, kot da opravljajo isto delo še naprej.

Dokaz, da se poznavanje mobinga izboljšuje, pa je tudi Zakon o delovnih razmerjih, ki po novem v 45. členu vključuje prepoved trpinčenja na delovnem mestu. Ustanovljeno je tudi društvo Pogum za boj proti mobingu, čakamo pa še na potrditev sprememb Kazenskega zakonika, kjer je psihično nasilje in trpinčenje na delovnem mestu opredeljeno kot kaznivo dejanje, pri čemer se storilca lahko kaznuje do treh let zapor.

V organizacijah, ki jo vodijo nadrejeni z empatijo za sočloveka, se zavedajo, da konstruktivna kritika s strani zaposlenih lahko predstavlja vir napredka in boljše delo ter se ob tem ne čutijo ogrožene in v skrbeh za svoj položaj. Čeprav naj bi veljalo, da so zaposleni največji kapital podjetij oz. organizacij, pa glede na razširjenost mobinga v Sloveniji žal ni tako, saj se na zaposlene gleda predvsem kot na vir stroškov in ne kot na osebe, ki prispevajo k ustvarjanju in razvoju ter uspešnemu delovanju podjetij oz. organizacij.

7. LITERATURA IN VIRI

7.1. Literatura:

- Artenjak, J. 2000. Poslovna statistika. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
- Confidenti, D. 2006. Pojav mobbinga kot posebne vrste šikaniranja v slovenski policiji. Sedmi slovenski dnevi varstvoslovja. 31. maj – 2. junij 2006. Bled, Ljubljana: Fakulteta za policijsko-varnostne vede.
- Čačinovič Vogrinčič, G, Kobal, L, Mešl, N, Možina, M. 2008. Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo: Zbirka Katalog socialnega dela.
- Čačinovič, Vogrinčič, G. 2005/2006. Socialno delo z družinami. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Goleman, D. 2001. Čustvena inteligenca na delovnem mestu. (Prevod Čakš Mojca). Ljubljana: Mladinska Knjiga.
- Holger, W. 2003. Mobbt di Mobber! So setzen Sie sich gekonnt zur Wehr. KG Stuttgart/Zürich: Kreuz Verlag GmbH Co.
- Jud, A. 2006. Operacija Direkt. Ljubljana: Ignis: Koščak.
- Kostelić-Martić, A. 2007. Psihično nasilje na delovnem mestu. Ljubljana: HRM.
- Leymann, H. 1993. Mobbing: Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann. Hamburg: Rowolt.
- Leymann, H. 1995. Der neue Mobbing-Bericht: Erfahrungen und Initiativen, Auswege und Hilfsangebote. Hamburg: Rowolt.

- Lipičnik, B. 1997. Človeški viri in ravnanje z njimi. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
- Maslach, C., Leiter, M. 2002. Resnica o izgorevanju na delovnem mestu. (Prevod Teja Bivic). Ljubljana: Educy.
- Malhotra, Naresh, K. 2002. Basic Marketing Research. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- Mednarodni urad za delo, Mednarodni svet medicinskih sester, Svetovna zdravstvena organizacija, Mednarodne javne službe. 2002. Okvirne smernice za obravnavanje nasilja na delovnem mestu v zdravstvu. Ženeva.
- Musek, J., Tušak, M., Zalokar, Divjak, Z. 1999. Osebnost in zdravje. Ljubljana: Educy.
- Resh, M. 1997. Mobbing und Konflikte am Arbeitsplatz, Seevetal, DGB -Informationen zur Angestelltenpolitik.
- Robbins, Stephen. P. 2003. Organizational Behavior. New Jersey: Pearson Education. Inc. Upper Saddle River.
- Stritih, B., Možina, M. 2000. Narcistične motnje, duševne krize in ekološka suportivna pomoč v starosti. Socialno delo, letnik 39, 4/5:263–268. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Stritih, B. 2006. Skupinsko delo in kibernetika 2. reda II. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Šugman, Bohinc, L. 1997. Epistemologija socialnega dela. Socialno delo 36, 4: 289–308. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Šugman, Bohinc, L. 2000. Kibernetika spremembe in stabilnosti. Socialno delo 39, 2: 93–108. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Šugman, Bohinc, L. 1998. Epistemologija socialnega dela II.. Socialno delo 37, 6: 417–440.

7.2. Internetni viri:

- Arko. 2008. Preverjeno (televizijska oddaja). Ljubljana: POP TV
<http://24ur.com/tv-vsebine/pop-tv/preverjeno-22-7-2008.html> (najdeno 22.7.2008)
- Kazenski zakonik. 2008. Uradni list RS, št. 55/2008
<http://www.uradni-list.si/1/content?id=86833&part=&highlight=kazenski+zakonik>
(najdeno 30.8.2008)
- Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa. 2008. Trpinčenje na delovnem mestu.
<http://www2.izd.si/default-4010.html?PHPSESSID=c5b239fc5b5947593983a7b6400c3a7a>
(najdeno 20.12.2008)
- Koić, E., Filaković, P., Mužinić, L., Matek, M., Vondraček S. 2003. Mobing. Rad sigurnosti 1, 1–20.
<http://www.mobbing.hr> (najdeno 27.6.2008)
- Kostelić-Martić, A. 2003. »Mobbing«- moralna zlostavljanja na radnom mjestu. Socijalna psihijatrija št.1:25–31.
http://www.mobbing.hr/m_mobing/mobbing_zlostavljanja.htm (najdeno 27.6.2008)
- Leymann, H. 1996. The mobbing Encyclopedia.
<http://www.leymann.se/English/frame.html> (najdeno 27.6.2008)
- Marais-Steinman, S. 1998. The Changing wokplace,
<http://www.cw.co.za/tamun/change> (najdeno 8.7.2008)

- Internet 1:
Mlinarič, P. Mobing.
<http://www.mobing.si> (najdeno 10.7.2008)
- Mlinarič, P. 2004. Mobbing-pojav, ki povzroča škodo delodajalcu in delojemalcu. Kadrovske poročilo. Kadrovska služba vlade RS.
<http://www.mju.gov.si> (najdeno 10.7.2008)
- Mobing: Na delovnih mestih vse več pritiskov. 2008.
<http://www.dnevnik.si/novice/slovenija/332974> (najdeno 15.7.2008)
- Nasilje na delovnem mestu. Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu.
<http://si.osha.europa.eu/et2002/facts23.pdf> (najdeno 15.7.2008)
- Sprememba zakona o delovnih razmerjih. 2007. Uradni list RS, št. 103/2007
<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2007103&stevilka=5131> (najdeno 13.8.2008)
- Statistični letopis Republike Slovenije 2007. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
http://www.stat.si/letopis/index_letopis.asp (najdeno 20.2.2009)
- Tkalec, L. 2006. Psihoteror na delovnem mestu.
<http://www.delavska-participacija.com/clanki/ID061206.doc> (najdeno 29.6.2008)
- Ustava Republike Slovenije. 1991. Uradni list RS, št. 33/1991
<http://www.ius-software.si/Baze/urad/199133.htm> (najdeno 13.8.2008)
- Van Dusen, A. 2008. Ten Signs You're Being Bullied At Work.
http://www.forbes.com/2008/03/22/health-bullying-office-forbeslife-cx_avd_0324health.html (najdeno 25.7.2008)

- Vodeb, R. 2007. Mobbing - kruta realnost (poslovnega) sveta.
<http://www.erevir.si/Moduli/Clanki/clanek.aspx?ModulID=1&kategorijaID=52&ClanekID=387> (najdeno 10.7.2008)
- Zajc, A. 2008. Zakaj se pojavlja mobing.
http://www.finance.si/227491/Zakaj_se_pojavlja_mobing (najdeno 28.6.2008)
- Zakon o javnih uslužbencih. 2007. Uradni list RS, št. 63/2007 UPB3
<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200763&stevilka=3411> (najdeno 13.8.2008)
- Zakon o delovnih razmerjih. 2002. Uradni list RS, št. 42/2002
<http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200242&stevilka=2006> (najdeno 13.8.2008)

8. PRILOGA

VPRAŠALNIK

Ali je mobing – psihično nasilje na delovnem mestu – prisoten v moji delovni sredini?

Spoštovani!

Moje ime je Petra Gyurica in sem absolventka na dodiplomskem študiju Fakultete za socialno delo. Pred Vami je anketni vprašalnik, s pomočjo katerega želim ugotoviti, ali je mobing – psihično nasilje na delovnem mestu – prisoten v vaši delovni sredini.

Vprašalnik je anonimen, raziskava in pridobljeni rezultati pa so namenjeni izdelavi diplomske naloge. Prosim vas, da si vzamete nekaj minut in odgovorite na vprašanja.

Zahvaljujem se Vam za sodelovanje pri izpolnjevanju tega vprašalnika.

Navodilo za izpolnjevanje: vprašalnik izpolnite tako, da obkrožite številko ali znak pred odgovorom. Pri vsakem vprašanju se pričakuje en odgovor, če ni drugače določeno. Če ga boste izpolnjevali z računalnikom, odgovore podčrtajte.

1. Starost:

- | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1. do 25 let | 4. od 36 let do 40 | 7. od 51 do 55 let |
| 2. od 26 do 30 let | 5. od 41 do 45 let | 8. od 56 do 60 let |
| 3. od 31 do 35 let | 6. od 46 do 50 let | 9. nad 60 let |

2. Spol:

1. ženski
2. moški

3. Zaposlitev v:

1. gospodarstvu
2. negospodarstvu

4. Član/ica sindikata

1. DA
2. NE

5. Kraj zaposlitve _____**6. Skupna delovna doba:**

- | | | |
|-------------------|--------------------|--------------------|
| 1. do 5 let | 3. od 11 do 20 let | 5. od 31 do 35 let |
| 2. od 6 do 10 let | 4. od 21 do 30 let | 6. več kot 35 let |

7. Končana izobrazba:

1. osnovna
2. srednja
3. višja
4. visoka
5. magister znanosti
6. doktor znanosti

8. Ali opravljate vodilno ali vodstveno delovno mesto?

1. DA
2. NE

9. Kako vplivajo medosebni odnosi na delovnem mestu na vaše psihično počutje?

1. počutim se dobro, v službo hodim z veseljem,
2. počutim se dobro, v službo hodim, ker moram,
3. odnosi med sodelavci ne vplivajo na moje počutje,
4. ne počutim se dobro,
5. počutim se zelo slabo

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

možna dva odgovora

- | | |
|-----------------------------------|---|
| 1. zavist, spletke, podtikanja | 4. tožarjenje vodji, prilizovanje nadrejenim |
| 2. tekmovalnost (rivalstvo) | 5. nepravilnost pri delitvi plače |
| 3. žalitve, kričanje, ogovarjanje | 6. različna vrednost osnovne plače za isto delo |
| 7. drugo _____ | |

11. Kako ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. zelo zadovoljen/zadovoljna | 3. nezadovoljen/zadovoljna |
| 2. zadovoljen/zadovoljna | 4. zelo nezadovoljen/zadovoljna |

12. Kako ste zadovoljni s splošno psihosocialno klimo na delovnem mestu?

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. zelo zadovoljen/zadovoljna | 4. zelo nezadovoljen/zadovoljna |
| 2. zadovoljen/zadovoljna | 5. odnosi zame niso pomembni |
| 3. nezadovoljen/zadovoljna | |

13. Ali ugotavljate, da nekateri vodilni delavci izvajajo psihične pritiske, ustrahovanja, šikaniranja vsaj na enem od zaposlenih, kot način vodenja?

1. DA, občasno
2. DA, stalno
3. NE

14. Kakšnega spola je oseba, ki izvaja psihično nasilje?

1. moški
2. ženska

15. Ali ste zaznali katere od spodaj naštetih pojavnih oblik v zadnjih šestih mesecih na delovnem mestu?

Obkrožite znak pred izbranimi odgovori (možnih je več):

Preprečevanje normalne komunikacije določeni osebi

- nedovoljeno izražanje lastnega mnenja ali stalno prekinjanje pogovorov
- sodelavčeva stalna seganja v besedo
- človeka se popolnoma ignorira in se ne upoštevajo njegovi predlogi
- večkratno kričanje, ali glasno zmerjanje ali žaljenje z neprimernimi izrazi
- stalno kritiziranje dela ali zasebnega življenja
- izvajanje telefonskega nadlegovanja
- prejemanje grozljivih pisem ali ustnih groženj z odpovedjo ali znižanjem plače...
- *drugo:* _____

Napadi na socialni status

- dodeljevanje delovnega prostora daleč stran od sodelavcev
- prepovedano pogovarjanje z določenimi sodelavci
- ne posredovanje nobenih informacij ali delovnih navodil
- norčevanje iz socialno ekonomskega stanja, plače, potrošnje ...
- ne omogočanje izobraževanja, izključevanje iz dnevnih delovnih sestankov
- *drugo:* _____

Napadi na ugled

- šepetanje za hrbtom, ali širjenje neresničnih govoric, ali norčevanje
- norčevanje iz invalidnosti ali bolezni
- napadanje političnih ali verskih pogledov na svet ali norčevanje iz narodnosti
- norčevanje iz zasebnega življenja

- prisiljevanje k opravljanju del, ki žalijo samozavest
- napačno prikazovanje človekovih prizadevanj ali žaljivo govorjenje o tem
- prikazovanje odločitev kot vprašljivih
- poskus fizičnega ali verbalnega spolnega nadlegovanja
- *drugo:* _____

Napadi in onemogočanje kvalitetnega dela

- ne dodeljevanje nobenega dela
- odvzemanje vsakega dela tako, da si je težko najti kakšno drugo
- dodeljevanje del, daleč pod sposobnostjo
- neprestano dodeljevanje novih del, siljenje z delom preko polnega delovnega časa
- nalaganje preveč zahtevnih del z namenom diskreditiranja osebe kot nesposobne
- vdiranje v računalnik, spreminjanje ali brisanje podatkov iz računalnika
- *drugo:* _____

Napadi na zdravje

- dodeljevanje zdravju škodljivih del – preobremenjevanje z delom
- grožnje s fizičnim obračunavanjem
- izvajanje lažjega fizičnega nasilja z namenom utišanja
- poškodovanje stvari z namenom škodovanja in nastanka stroškov
- povzročanje psihične škode v domu ter teroriziranje družine
- je žrtev spolnih napadov
- *drugo:* _____

16. Če ste našteje pojavnne oblike v svoji delovni sredini zaznali, ste jih zaznali kako:

1. zaznal/a sem jih občasno kot žrtev,
2. zaznal/a sem jih kot opazovalec/opazovalka,
3. sam/a sem žrtev stalnega trpinčenja na delovnem mestu,
4. nisem jih zaznal/a

17. Vpišite, približno koliko časa že trajajo zaznane oblike?

_____ mesecev

18. Kdo izvaja ta dejanja? možnih več odgovorov

1. prvi neposredni vodja,
2. vodja oz. direktor višje organizacijske enote (sektorja, službe, poslovalnice..),
3. skupina sodelavcev,
4. sodelavec posameznik,
5. kdo drug _____.

19. Ali imate kot žrtev katere od navedenih težav ?

1. imam zdravstvene težave, **podčrtajte ustrezno:**
slabosti, glavoboli, razbijanje srca, alergije, želodčne bolečine, nespečnost, težave s koncentracijo, utrujenost, brezvoljnost, razdražljivost, drugo _____
2. psihične težave (strah, depresija, samoobtoževanje...)
3. ste bili na bolniškem dopustu (*obkrožite*): 1. enkrat 2. dvakrat 3. večkrat 4. NE
4. hospitalizacija v zdravstveni ustanovi
5. vpliv na družinske odnose (trpinčenje družine, razveza zakona, izogibanje družini...)
6. *drugo:* _____

20. Ste o teh dogodkih koga obvestili? Obkrožite ustrezno:

1. DA, koga: zdravnika, sindikat, sodelavce, kadrovsko službo, druge nadrejene vodje, družino
2. NE, bojim se za delovno mesto
3. *drugo:* _____

21. Ali se posledice odražajo tudi v delovnem razmerju: možnih več odgovorov

1. uvedba disciplinskega postopka,
2. klicanje na zagovor k nadrejenemu vodji
3. predlog vodstva za sporazumno prenehanje delovnega razmerja,
4. prejem opozorila pred odpovedjo pogodbe o zaposlitvi iz krivdnih razlogov,
5. postopek odpovedi iz razloga nesposobnosti,
6. ponudba nove pogodbe o zaposlitvi za drugo (manj vredno) delovno mesto,
7. neizplačilo plače,
8. grožnje vodstva z uvrstitvijo med presežne delavce ali z odpovedjo dela
9. delavci v večji meri zapuščajo delovno mesto
10. izostajanje z dela
11. zamujanje
12. *drugo* _____

22. Ali menite, če vas sodelavci šikanirajo, da to počnejo tudi zato, da bi ugodili nadrejenim?

1. DA
2. NE

23. Kaj je po vaši oceni glavni razlog za nastanek teh dejanj?

Možna dva najustreznejša odgovora

1. vodje ne poznajo osnov vodenja skupine delavcev,
2. diktatorski način vodenja,
3. nizek nivo splošne organizacijske kulture in medosebnih odnosov,
4. odnosi med sodelavci so podrejeni cilju za čim večji dobiček,
5. negativni značaj in osebnostne lastnosti storilcev
6. morda ste tudi vi bili razlog oziroma ste prispevali k nastanku mobinga, *zakaj* _____
7. *drugo:* _____

24. Ali želite zamenjati delovno mesto?

1. DA
2. NE
3. NE, ker nimam druge izbire

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Petra Gyurica, vpisana na Fakulteto za socialno delo (takratna VŠSD) v Ljubljani, v študijskem letu 2002/2003, kot izredna študentka, izjavljam, da sem diplomsko delo z naslovom MOBING — psihično nasilje na delovnem mestu napisala samostojno, s konkretnim navajanjem virov in ob pomoči in nasvetov mentorice doc. dr. Lee Šugman Bohinc.

Datum: marec, 2009

Podpis: