

**VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA
MARIBOR**

DIPLOMSKO DELO

**PRISOTNOST PSIHIČNEGA NASILJA
(MOBBINGA) NA DELOVNEM MESTU**

Kandidatka: Vesna Šrampf

Študentka: študija ob delu

Številka indeksa: 11190122345

Program: komercialist

Mentor: Zlatko Mihajličič, univ. dipl. soc.

Maribor, marec 2009

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKE NALOGE

Podpisan/a Vesna Šrampf, sem avtor/ica diplomske naloge z naslovom Mobbing na delavnem mestu, ki sem jo napisala pod mentorstvom gospoda Zlatka Mihaljčiča.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predložena diplomska naloga izključno rezultat mojega dela.
- sem poskrbel/a, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženi nalogi, navadna oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia.
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli, kot moje lastne – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah; UL št. 16/2007; (v nadaljevanju ZASP), prekršek pa podleže tudi ukrepom VSŠ Academia skladno z njenimi pravili.
- Skladno z 32. členom ZASP dovoljujem VSŠ Academia objavo diplomske naloge na spletnem portalu šole.

Maribor, 30.3.2009

Podpis študenta:

ZAHVALA

Pisanje diplomske naloge je zahtevno delo, ki ga težko narediš brez dodatne pomoči. Da sem vse uspešno opravila, se moram zahvaliti svoji družini za potrpežljivost, mentorju Zlatku Mihajličiču, univ. dipl. soc., ki me je usmerjal pri izdelavi diplomske naloge, ter lektorici Suzani Slana.

POVZETEK

Pričujoče delo je namenjeno raziskovanju družbeno neželenih pojavov v delovnem okolju. Osredotočila sem se na pojave, kot so: šikaniranje, psihično nadlegovanje, ogovarjanje, širjenje govoric, ustrahovanje in žalitve. Z izsledki raziskave sem prišla do spoznanja, da so anketiranci zelo dobro osveščeni in omenjene pojave tudi prepoznajo. Izkazalo se je, da je relativno visok odstotek anketiranih že izkusil vlogo žrtve. Kljub temu da je bila anketa anonimna, me je mnogo ljudi poklicalo, zanimali so jih rezultati ankete. Predvsem sem zelo zadovoljna, da rezultati zanimajo tudi našo kadrovske službo, ki je dala soglasje za izvedbo ankete v podjetju.

Ključne besede: družbeno okolje, psihično nadlegovanje, neželeni pojavi, delovno okolje.

SUMMARY

This work was implemented to research working conditions and preventing violence and harassment in the workplace I focused mainly on workplace - bullying, psychological harassment, intimidation and mobbing. The results of the poll revealed, workers are being well informed and aware of those phenomena. The poll also generated great positive reaction from the interviewed workers, as many of them actually called to express their approval and satisfaction about the object of the research. The most satisfying fact for me was, our human resources management being interested in this work.

Keywords: social environment, psychological harassment, undesired behaviour phenomena, working environment.

KAZALO:

1. UVOD.....	9
1.1 Predstavitev problema.....	9
1.2 Namen.....	10
1.3 Predpostavke in omejitve.....	11
1.4 Predvidene metode raziskovanja.....	11
1.5 Cilj naloge.....	11
2. MEDSEBOJNI ODNOSI NA DELOVNEM MESTU.....	12
2.1 Opredelitev mobbinga.....	13
2.2 Zakaj nastane mobbing?.....	14
2.3 Vedenje in zaposleni.....	15
2.3.1 Agresivnost in agresivno vedenje.....	15
2.3.2 Vrste agresivnega vedenja:.....	16
2.3.3 Oblike agresivnega vedenja.....	17
3. VRSTE NASILJA.....	18
3.1 Nasilje na delovnem mestu.....	18
3.2 Psihično nasilje.....	19
3.3 Namerno ustrahovanje.....	20
3.4 Spolno nadlegovanje.....	21
4. POSLEDICE NASILJA.....	23
4.1 Posledice nasilja na delovnem mestu.....	23
4.2 Posledice psihičnega nasilja.....	23
4.3 Posledice namernega ustrahovanja.....	24
4.4 Posledice spolnega nadlegovanja.....	25
4.4.1 Bolezenske motnje pri psihičnem nasilju.....	25
4.4.2 Socialne posledice.....	26
4.4.3 Posledice mobbinga za sodelavce.....	26
4.4.4 Posledice mobbinga za organizacijo.....	27
5. PREPREČEVANJE OZ. UKREPANJE PRI VIDNIH ZNAKIH.....	29
PSIHIČNEGA NASILJA.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 Ukrepi v primeru psihičnega nasilja.....	29
5.2 Ukrepanje v primeru spolnega nadlegovanja.....	30
5.3 Ukrepi za preprečitev nasilja na delovnem mestu.....	33
6. PRAVNE PODLAGE.....	35
6.1 Pravna ureditev zaščite pred mobbingom v državah članicah EU.....	35
7. PRAVNA UREDITEV V SLOVENIJI.....	41
8. RAZISKAVA.....	43
8.1. Rezultati raziskave.....	44
9. ZAKLJUČEK.....	57
10. UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI.....	60
PRILOGE.....	61

KAZALO GRAFOV

Grafikon št. 1: Prikaz po spolu, starosti in izobrazbi; lasten vir	44
Grafikon št. 2: Prikaz kje so bili anketiranci prvič seznanjeni z mobbingom; lasten vir	45
Grafikon št. 3: Kako medsebojni odnosi vplivajo na psihično vedenje;lasten vir	46
Grafikon št. 4 Kako vplivajo določeni dejavniki na počutje na del. mestu;lasten vir	47
Grafikon št. 5 V kakšni meri vplivajo določeni dejavniki na negativno vzdušje; lasten vir	48
Grafikon št. 6: Seznanitev mobbinga v neposredni bližini ;lasten vir.....	49
Grafikon št. 7 Kdo ima največji vpliv za preprečevanje mobbinga;lasten vir	50
Grafikon št. 8: Prikaz kdo nad žrtvijo, vrši mobbing jo vrši;lasten vir	51
Grafikon št. 9 Katere pojavne oblike mobbinga so prevladujejo;lasten vir	53
Grafikon št. 10 Bolezni zaradi mobbinga;lasten vir.....	54
Grafikon št. 11 Kako je z obveščanjem, če ste žrtev mobbinga;lasten vir.....	55
Grafikon št. 12 Bi se počutili varneje, če bi bila zaščita urejena v ZDR;lasten vir.....	56

KAZALO TABEL

Tabela št. 1: Prikaz po spolu,starosti in izobrazbi; lasten vir	44
Tabela št. 2: Prikaz kje so bili anketiranci prvič seznanjeni z mobbingom;lasten vir.....	45
Tabela št. 3: Kako medsebojni odnosi vplivajo na psihično vedenje;lasten vir	46
Tabela št. 4: Kako vplivajo določeni dejavniki na počutje na del. mestu;lasten vir	47
Tabela št. 5 V kakšni meri vplivajo določeni dejavniki na negativno vzdušje; lasten vir	48
Tabela št. 6. Seznanitev mobbinga v neposredni bližini;lastni vir	49
Tabela št. 7 Kdo ima največji vpliv za preprečevanje mobbinga;lasten vir	50
Tabela št. 8 Prikaz kdo nad žrtvijo, vrši mobbing jo vrši;lasten vir	51
Tabela št. 9 Katere pojavne oblike mobbinga so prevladujejo;lasten vir.....	52
Tabela št. 10 Bolezni zaradi mobbinga;lasten vir	54
Tabela št. 11 Kako je z obveščanjem, če ste žrtev mobbinga;lasten vir	55
Tabela št. 12 Bi se počutili varneje, če bi bila zaščita urejena v ZDR;lasten vir	56

1. UVOD

1.1 Predstavitev problema

Vedenje oziroma kakršnokoli nasilje na delovnem mestu zastruplja delovno okolje, ki vpliva na storilnost zaposlenih in lahko resno vpliva na zdravje. Mobbing je konfliktov polna komunikacija na delovnem mestu, med sodelavci in nadrejenimi. Večina ljudi je še vedno prepričana, da je nasilje na delovnem mestu zgolj stvar posameznika, bodisi da se za to ne zanimajo (gledajo proč, so tiho in opravljajo svoje delo) ali pa so mnenja, da si je zaposlen sam kriv (ni dovolj simpatičen, ne zna biti »grebator«).

Vsi bi se lahko strinjali s trditvijo, da je v takšnem okolju ne le težko, ampak včasih celo nemogoče delati, da o produktivnosti in uspešnosti niti ne govorimo. Posledice so za posameznika in organizacijo lahko večje in/ali hujše, kot je videti na prvi pogled. Mednje spadajo: zmanjšana storilnost, slabi odnosi med zaposlenimi, upad motivacije, zmanjšana samopodoba posameznika ali cele skupine ljudi, stresna obolenja. Vse to nazadnje odseva v rezultatih dela in v dobičku organizacije.

Opažam, da v organizacijah posvečamo premalo energije in časa t. i. "mehkim dejavnikom", ki imajo velik vpliv na uspešnost in zadovoljstvo posameznika, skupine, organizacije ter celotne družbe. Tudi finančne posledice za organizacijo niso zanemarljive, če omenim samo bolniške odsotnosti zaradi fizičnih in psihičnih obolenj, ki iz tega izhajajo in so tudi najlažje dokazljive ter finančno ovrednotene. Mnogo drugih posledic, ki na prvi pogled ne vplivajo na finančne kazalnike, pogosto zanemarimo, saj je njihov »učinek« mogoče zaznati šele v daljšem časovnem obdobju ter so pogosto težje neposredno dokazljive in finančno ovrednotene.

Najpomembnejša je ugotovitev, da se nobena vrsta nadlegovanja in šikaniranja v delovnem okolju ne more razviti, če je zaposleni ne tolerirajo. Vsak posameznik si mora torej prizadevati za stigmatizacijo teh pojavov, ne le delovne organizacije, institucije ali država. To lahko storimo s svojimi dejanji, ne samo z besedami.

1.2 Namen

Glede na osebne izkušnje v različnih delovnih organizacijah ugotavljam, da sem doživela različne oblike neželenih pojavov. Sicer ne neposredno, sem bila pa posredno prizadeta kot član tima sodelavcev, v katerem se je dogajalo šikaniranje, natolcevanje, ustrahovanje. Ustrahovanja (različne oblike pritiska na sodelavce in/ali podrejene) so v naši družbi in naših delovnih organizacijah velikokrat kar redna praksa, saj "naj bi prinesla boljše rezultate". Uporabljajo se po načelu: »Če so pod pritiskom, bolje in več delajo«. Vendar tovrstni prijemi ponavadi sprožijo prav nasprotno rezultate. Vzdušje, učinkovitost ter produktivnost se drastično spremenijo, seveda na slabše. Ljudje postanejo brezvoljni, nezaupljivi, skeptični in posledično manj produktivni. Zaradi »večnega nezadovoljstva« jim oslabi imunski sistem, postanejo nevrotični, nervozni, vrstijo se bolezni in bolniški dopusti. Nastala situacija ne koristi niti zaposlenim niti delodajalcem.

Pri svoji nalogi želim doseči, da mobbing ne bo več »tabu« tema v podjetju. Opisala sem ukrepanje za preprečevanje psihičnega nasilja na delovnem mestu in prikazala pravne podlage, saj so zaposleni v našem podjetju premalo obveščeni in seznanjeni z omenjenimi pojavi tudi zato, ker so ti pojavi prisotni bolj, kot si mislimo, želimo ali priznamo. Prav zato jih ne smemo zanemariti.

1.3 Predpostavke in omejitve

V diplomski nalogi sem opozorila na problem nasilja na delovnem mestu, ki v zadnjem času tako v svetu kot pri nas dobiva vse večje razsežnosti. Predstavila sem aktivnosti za zaščito delavcev, s katerimi želim spodbuditi delavce, naj ukrepajo proti nezaželenemu nasilju, in seznaniti delodajalce, naj se začnejo aktivneje ukvarjati s prepoznavanjem posledic mobbinga.

1.4 Predvidene metode raziskovanja

Pri pripravi diplomskega dela sem uporabila anonimen anketni vprašalnik, ki sem ga po elektronski pošti poslala svojim sodelavcem in sodelavkam.

1.5 Cilj naloge

Cilj moje naloge je seznanitev zaposlenih in vse, ki jih zadani problem kakorkoli zanima, da bodo te pojave ne samo prepoznali, temveč se jim tudi uprli in razmislili, ali kdaj s svojimi dejanji nevede in nehote spodbujajo ali odobravajo takšno obnašanje. Zavedati se moramo, da vsakič, ko ne posredujemo in preprečujemo takih dejanj, dajemo vtis, da jih odobravamo. Nenazadnje sem v empiričnem delu diplomske naloge z anonimno anketo izvedela, ali anketiranci zaznavajo obravnavani problem in kako se z njim soočajo.

2. MEDSEBOJNI ODNOSI NA DELOVNEM MESTU

Dobri medsebojni odnosi so zelo pomembni v vsakem podjetju za:

- izpolnjevanje delovnih in poslovnih nalog,
- za ustvarjanje in razvoj etike in delovne morale,
- za izpolnjevanje delovnih in poslovnih nalog ter doseganje ciljev organizacije,
- za ustvarjanje in razvoj etike in delovne morale,
- za humanizacijo človeka in njegovega dela.

Pomembno je, da v medosebnih odnosih upoštevamo razlike med posamezniki, da v kolektivih vlada vzajemnost, da gre za posredovanje in sprejemanje povratnih informacij, za omogočanje osebnega izražanja vsakega posameznika, za priznavanje obstoja konfliktov in sposobnost njihovega konstruktivnega reševanja, za priznavanje ne le podobnosti, ampak tudi različnosti v odnosih, za razlikovanje vsebine in odnosov v komunikaciji, za odnose brez vsiljevanja lastnih mnenj in pogledov, za čim boljše reševanje nasprotij. Raziskave zadnjih dvajset oz. trideset let kažejo, da pojavnost odklonskega vedenja narašča, ugotavljajo pa tudi, da določena vedenja, ki so jih zaposleni včasih tolerirali, danes dojemajo kot nezaželeni. Raziskovalci so ugotovili, da takšno vedenje zaposlenih negativno vpliva tako na zaposlene kot tudi na organizacijsko uspešnost in učinkovitost. Dejstvo je, da se morajo s problematiko pojavljanja odklonskega vedenja na delovnem mestu ukvarjati tako zaposleni kot njihovi delodajalci, če ga hočejo uspešno preprečevati (Lamovec, 1995, 15).

Dobri odnosi med zaposlenimi se kažejo v uspešnem izpolnjevanju delovnih in drugih nalog, v povečanju uspešnosti dela, v spoštovanju človekove osebnosti, v pomoči med sodelavci, v razumevanju raznih problemov in v prizadevanju, da bi jih rešili. Kakšni bodo odnosi med zaposlenimi, je odvisno od njih samih. Od tega, kako gradijo odnose, kako ti odnosi vplivajo na življenje posameznika in seveda od tega, kako zaposleni ravnaajo drug z drugim oz. koliko spoštujejo drug drugega. Prav gotovo je z večjim zadovoljstvom delati v organizaciji, kjer se sodelavci dobro razumejo, kjer si zaupajo in pomagajo.

2.1 Opredelitev mobbinga

S pojmom mobbing se razume ponavljajoče se neprimerno ravnanje, ki ogroža zdravje in varnost, z zaposlenim ali skupino zaposlenih.

Porast psihosomatskih bolezni je znan vsem zdravnikom, ki se dnevno srečujejo s svojimi bolniki. Skoraj vsak drugi bolnik toži za nejasnimi znaki, kot so glavoboli (migrene), nervoze, depresije, alergije in podobni simptomi. Ko se zdravnik poglobi v problematiko pacienta, pa ta prizna, da v službi doživlja »stres«. Pozitivni stres vzpodbuja, negativni ubija. Zato je pomembna dobra komunikacija in dobri medsebojni odnosi med zaposlenimi. Po tej opredelitvi je:

»neprimerno ravnanje« dejanje posameznih oseb ali skupin, ki ga ob upoštevanju vseh okoliščin prepoznamo kot zatiranje, poniževanje ali ogrožanje. Lahko gre za sistem dela, če se uporablja kot sredstvo za doseganje učinkov zatiranja, poniževanja, uničevanja ali ogrožanja psihičnega ali fizičnega zdravja (Leymann, The Mobbing Encyclopedia, citirano 9. 1. 2006).

Mobbing se pogosto izvaja z zlorabo moči, pri kateri se žrtve težko branijo. Je pojav, ki povzroča škodo delodajalcu in delavcu in je za zaposlene v Evropi precejšen problem, saj je neposredno povezan s stresom na delovnem mestu. Iz ankete EU (Evropska komisija pri delu 2004, citirano 23. 3. 2006) izhaja, da je bilo v letu 2005 9 % zaposlenih v Evropi žrtev mobbinga, se pravi približno 12 milijonov ljudi. Mobbing ni nekaj novega, vendar se je v zadnjih letih močno povečal in zato postal aktualna tema vsakdanjega življenja. Kot sem že prej navedla, še vedno je veliko ljudi prepričanih, da so si posamezniki, ki so žrtve nasilja, sami krivi, so ljudje brez hrbtenice, ker se ne znajo ali ne se ne zmorejo sami braniti.

»mobbing oz. bullying« pomeni ustrahovanje

»to mob« (ang.) pomeni napasti, se koga lotiti, planiti na nekoga

»šikaniranje« (izp. iz fran. jez) pomeni namerno povzročanje nevšečnosti, neprijetnosti

Psihično nasilje lahko vključuje verbalne napade, kot so:

- predpostavljeni ne dajo možnosti, da žrtve povedo svoje mnenje,
- ko govorijo, jih stalno prekinjajo,
- izpostavljeni so stalnim kritikam svojega dela, v nekaterih primerih pa tudi kritikam zasebnega življenja, videza in obnašanja,
- odvzem vseh delovnih nalog in pristojnosti tako, da si sami ne morejo najti dela,
- dodeljevanje nalog, ki so pod žrtvinimi sposobnostmi in nalogami, ki žalijo njihovo dostojanstvo,
- dodeljevanje nalog, ki presegajo sposobnosti in jih na takšen način osramotijo,
- onemogočanje dostopa do kakršnihkoli informacij,
- izključevanje iz vseh aktivnosti, ki potekajo na delovnem mestu,
- norčevanje iz osebnih lastnosti,
- namigovanje na psihične težave,
- pošiljanje v upokožitev ali grožnje z odpustom,
- napadi na politično ali versko prepričanje,
- ustvarjanje popolne izoliranosti od okolja,
- grožnje in žalitve (Goleman, 2003, 24-38).

Znane pa so tudi nove oblike šikaniranja preko elektronskih medijev (vdiranje v računalnik, brisanje tekstov, pošiljanje virusov, trojanski konj ...).

Prefinjeni obliki mobbinga sta:

- degradacija dela in
- socialna izključenost.

2.2 Zakaj nastane mobbing?

Razlikovati je treba med dvema vrstama:

1. lahko je posledica stopnjujočega se konflikta ali
2. pa žrtev ni vpletena v konflikt, temveč se slučajno znajde v položaju, v katerem storilec izživlja svojo agresijo. Iskanje »grešnega konja« je primer takšne oblike mobbinga.

Dejavniki, zaradi katerih se mobbing po vsej verjetnosti pojavi:

- kultura znotraj podjetja, v katerem se mobbing pocenjuje ali se ne prepozna kot problem,
- nenadne spremembe znotraj podjetja,
- negotova delovna sila,
- nezdravo vzdušje v podjetju med zaposlenimi in vodstvom,
- nezdravo vzdušje v podjetju med sodelavci,
- izredno visoke zahteve za delo,
- pomanjkljiva kadrovska politika,
- nezadovoljivo posredovanje skupnih vrednot,
- velik stres zaradi dela,
- konflikti zaradi različnih položajev sodelavcev v podjetju (Goleman, 2003, 40).

2.3 Vedenje in zaposleni

2.3.1 Agresivnost in agresivno vedenje

Obstaja množica različnih definicij agresivnosti na delovnem mestu, vsem skupne značilnosti pa so, da opredeljujejo agresivnost na delovnem mestu kot vedenje, s katerim hoče posameznik škoditi drugim posameznikom, s katerimi dela ali je delal, in/ali organizaciji, kjer je zaposlen oziroma je bil zaposlen (Lipičnik, Možina, 1998, 33).

Značilnosti agresivnega vedenja so torej:

- izražen namen škodovanja,
- dejansko škodovanje,
- kršitev veljavnih družbenih in organizacijskih norm. Starejše definicije označujejo agresijo kot tisto fizično ali besedno vedenje, s katerim nekdo povzroča fizično ali psihično škodo. V literaturi so opisani trije tipi agresivnega vedenja (Pagon, 2005, 43).

Izražanje sovražnosti vključuje vedenja, ki so po svoji naravi verbalna ali imajo predvsem simbolni pomen (npr. kretnje z rokami, obrazna mimika, verbalni sovražni napadi ter verbalno in vizualno spolno nadlegovanje). Te oblike agresivnosti sicer niso življenjsko nevarne, vsebujejo pa veliko negativnih čustev. Raziskave so pokazale, da je tovrstno vedenje na delovnem mestu zelo pogosto in močno škoduje dobremu počutju zaposlenih, s tem pa vpliva tudi na uspešnost organizacije.

2.3.2 Vrste agresivnega vedenja:

Obstrukcionizem: vključuje vedenja, ki ogrožajo posameznikovo zmožnost za učinkovito opravljanje dela. Značilna je pasivna oblika agresivnosti, v katero sodi počasno opravljanje dela, nevljudno vedenje, zadrževanje informacij, ignoriranje sporočil, namerno zamujanje na sestanke in neupravičena odsotnost z dela.

Odkrita agresivnost: vključuje za življenje nenevarne fizične in spolne napade (otipavanje, odrivanje), za življenje nevarne fizične napade (streljanje, uporaba nevarnih orodij in orožij) in namerno poškodovanje organizacijske lastnine ter lastnine zaposlenih (sabotaža strojev, poškodovanje avtomobilov, pisanje in razširjanje računalniških virusov, brisanje računalniških datotek. Eden najbolj znanih proučevalcev agresivnega vedenja opozarja, da si običajno pod tem pojmom predstavljamo neko fizično vedenje, ki škodi drugim (Pagon, 2005, 50).

2.3.3 Oblike agresivnega vedenja

Najpogostejše oblike agresivnega vedenja so:

- besedna agresija (žaljenje, neprimerne opazke, šale ipd.),
- posredna agresija (ogovarjanje, spletkarjenje ipd.),
- agresija, usmerjena navzven (proti drugim ljudem),
- agresija, usmerjena vase (posredna in usmerjena vase, npr. alkoholizem, rizični športi, kot je alpinizem; lahko pa je neposredna in usmerjena vase, npr. samomorilnost, samozaničevanje ipd.),
- instrumentalna agresija (agresor hoče doseči neki cilj oziroma zadovoljstvo – agresija je tu zgolj sredstvo ali instrument),
- sovražna agresija (agresor hoče nekoga poškodovati ali ubiti),
- aktivna agresija (nekdo dejavno počne nekaj, kar škoduje drugim),
- pasivna agresija (nekdo s tem, ko nečesa ne naredi, povzroči škodo drugim, npr. kadar vidite, da nekdo pretepa nekoga, ki vam je zopr in mu prav zaradi tega ne priskočite na pomoč oziroma ne pokličete policije),
- zavestno nadzorovana agresija (npr. hladnokrvno načrtovanje rop),
- impulzivna agresija, npr. otrok, ki ga je vrstnik spotaknil, (Pagon, 2005, 71).

Vzroke agresivnega vedenja so različni avtorji pripisovali različnim dejavnikom. Večina ločuje med dvema temeljnima dejavnikoma: med prirojenimi oz. biološkimi (nagoni in značilnosti delovanja organizma) in socialnimi izvori agresivnosti. Med obe teoriji bi lahko uvrstili še frustracijsko teorijo agresivnega vedenja, teorijo naučenega agresivnega vedenja, teorije, ki poleg naštetih vključujejo še psihološke vidike (osebnostne lastnosti, čustvene in kognitivne odzive), nekatere teorije, usmerjene na vpliv fizičnega okolja ipd.

Agresivno vedenje je odvisno tudi od socialnega okolja, predvsem od socialnih norm, povezanih z agresijo. Z normami se v socialnem sistemu določa, kdaj se neko vedenje sploh označi za agresivno, katere oblike agresivnega vedenja so spodbujene, zaželene, samoumevne in katere ne, kje je izvor agresivnosti ipd. Če v družbi velja norma, da je agresivnost nekaj prirojenega, mora družba poskrbeti za nadzor in omejevanje, če pa velja, da je agresivno vedenje močno odvisno od okolja, potem družba v večji meri spreminja samo okolje (npr. prijaznejše stanovanjske soseske, dobra infrastruktura).

3. VRSTE NASILJA

3.1 Nasilje na delovnem mestu

Pojem nasilja na delovnem mestu se nekoliko razlikuje od agresivnosti na delovnem mestu in obsega vsa dejanja, pri katerih so zaposleni v organizaciji zlorabljeni, ogroženi, ustrahovani ali napadeni ne glede na to, ali so nasilni zaposleni (sedanji ali nekdanji) v organizaciji, kandidati za zaposlitev ali stranke oziroma obiskovalci (Pagon, 2005, 56).

Nasilje na delovnem mestu zajema vse incidente, kjer so zaposleni zlorabljeni, ustrahovani ali napadeni zaradi njihovega dela, kar posredno ali neposredno vpliva na njihovo varnost, dobro počutje ali zdravje.

Kot nasilje na delovnem mestu se obravnava:

- ogrožajoče vedenje - na primer žuganje s pestmi, prepiranje, uničevanje lastnine,
- požige, metanje predmetov po tleh ali v ljudi in podobno,
- ustne ali pisne grožnje - sem sodijo vse izražene namere o poškodovanju,
- nadlegovanje, predvsem vizualno,
- besedno zlorabljanje - na primer preklinjanje, žaljenje, uporaba podcenjujočih izrazov, vključuje tudi verbalno spolno nadlegovanje,
- telesne napade - na primer udarci, prerivanje, brcanje, uporaba orožja, posilstvo,
- fizične oblike spolnega nadlegovanja in umori (Lobnikar, 2001, 19). Prva knjiga, ki se ukvarja z nadlegovanjem na delovnem mestu, je izšla leta 1976. Njen avtor Brodsky jo je imenoval »The harassed worker« (Nadlegovan delavec). To je prva publikacija, ki je navajala nekatere praktične primere družbeno neželenih pojavov v delovnem okolju. Danes so skandinavski raziskovalci tisti, ki se najpogosteje ukvarjajo z omenjeno tematiko in morebiti so tudi zato njihove družbe dosti bolj socialno in ljudem prijazno naravnane kot večina t. i. zahodnoevropskih držav, kjer je glavni in edini cilj zgolj dobiček.

3.2 Psihično nasilje

Švedski raziskovalec nemškega rodu Heinz Lymann je opredelil kar 45 različnih dejanj, značilnih za psihično nasilje, ki jih lahko razdelimo v pet skupin:

- z delom povezana dejanja, ki lahko vključujejo spreminjanje žrtvinih delovnih nalog na negativen način ali oviranje žrtve pri izpolnjevanju teh nalog,
- socialna osamitev, ki lahko vključuje prekinitev komunikacije z določeno osebo ali izločitev posameznika iz družabnih dogodkov v organizaciji,
- osebni napadi ali napadi na posameznikovo zasebno življenje z zasmehovanjem, žaljivimi opazkami in podobnim,
- verbalne grožnje in kritiziranje, vpitje ali sramotenje v javnosti,
- širjenje govoric (Leymann, 1996; povz. po Brečko, 2006, 22).

Podatkov o razširjenosti psihičnega nasilja v Sloveniji še nimamo. Številne raziskave pa kažejo, da je v Evropi 1-4 % zaposlenih žrtev resnih dejanj psihičnega nasilja, 8-10 % pa je občasnih žrtev. Poleg tega se 10-20 % ali celo več zaposlenih sooča z negativnimi socialnimi vedenji, ki jih po definiciji ne moremo uvrstiti med psihično nasilje, vendar so močan dejavnik stresa. V večini držav se psihično nasilje pojavlja pogosteje v javnem kot v zasebnem sektorju. Ženske so pogosteje žrtve, moški pogosteje povzročitelji. Psihično nasilje se pojavlja na vseh organizacijskih ravneh. Pogosto je povzročiteljev več, psihično nasilje pa dlje traja. Med žrtvami psihičnega nasilja so enakomerno porazdeljeni zaposleni z različnim statusom, tako delavci kot vse ravni menedžmenta, raziskave o povzročiteljih pa kažejo drugačno sliko. V Lymannovi raziskavi 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 Združenem kraljestvu, kjer je med povzročitelji kar okoli 80 % menedžerjev. 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.

V začetku devetdesetih let 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 se jim lahko resno poslabša zdravje, medtem ko povzročitelji, opazovalci in nevtralni očitvidci sploh niso prizadeti. Glavna značilnost psihičnega nasilja je tako izločitev in stigmatiziranje posameznika. Nekateri strokovnjaki trdijo, da je agresivno vedenje močno zakoreninjeno v samih povzročiteljih psihičnega nasilja in da so med njimi predvsem psihopatski menedžerji. Raziskave kažejo, da se psihično nasilje večkrat pojavlja v organizacijskih kulturah, ki dopuščajo ali celo nagrajujejo takšno vedenje ter spodbujajo avtoritaren način vodenja (Leymann, 1996, 23).

3.3 Namerno ustrahovanje

Tudi pojem »harassment«, ki se najpogosteje prevaja kot nadlegovanje, opredeljuje družbeno neželene pojave v delovnem okolju, in sicer kot:

- ponavljajoča se nesramna in ofenzivna dejanja, kot so žalitve, izpostavljanje in smešenje osebnih lastnosti žrtve,
- rasistične in druge pripombe, slike, elektronska pošta s takšno vsebino,
- izključevanje žrtve iz delovnega okolja,
- dajanje nepomembnih zadolžitev,
- verbalno ustrahovanje, kot so odkrite ali prikrite grožnje za izgubo delovnega mesta (Pagon, 2005, 13).

Dobri medsebojni odnosi in interakcija na delovnem mestu krojijo uspešnost organizacije in obstoj posameznika v njej. Ključne pri tem so vrednote, ki jih vsak posameznik prinese s seboj v organizacijo, in vrednote, ki jih kot prioriteto postavlja v ospredje posamezna organizacija. Vrednote namreč močno vplivajo na splošno vzdušje. V družbi se vse pogosteje srečujemo z nasiljem. Nanj lahko naletimo tako rekoč že povsod. V vrtcih, šolah, med vrstniki, pri igri itd. Vse bolj pa se prenaša tudi v delovno okolje. Pogosteje kot na fizično nasilje naletimo na čustveno in psihološko nasilje, ki ga z eno besedo imenujemo mobbing. Izraz si je izmislil etolog Konrad Lorenz in z njim označeval napad skupine živali na vsiljivca (Pagon, 2005, 42).

3.4 Spolno nadlegovanje

Spolno nadlegovanje je relativno nov pojav, ki je v naši družbi prisoten že zelo dolgo. Ta pojav je dobil ime v sedemdesetih letih prejšnjega stoletja, do danes še nima ustrezne razlage oz. teorije. Največ empiričnih raziskav in teoretičnih spoznanj je bilo objavljenih v "starih" članicah Evropske unije, opravila jih je tudi Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih pogojev leta 2003.

Vsako ravnanje spolne narave še ni spolno nadlegovanje. Pomembno je, kako neko vedenje obravnava žrtev, ali ga torej razume kot neželeno, nesprejemljivo in žaljivo. Opredelitev, kakšno ravnanje je sprejemljivo in kakšno ne, je prepuščena vsaki posameznici oziroma posamezniku. Tako kot v zasebnem življenju mora imeti vsakdo tudi na delovnem mestu pravico, da ima z različnimi osebami različno pristne odnose. Izražanje naklonjenosti med prijateljicami oziroma prijatelji na delovnem mestu, medsebojna privlačnost, medsebojno spogledovanje ali razmerja med sodelavkami oziroma sodelavci, ki so želena z obeh strani, in vsa ostala ravnanja, ki so želena ali hotena z obeh strani, ne pomenijo spolnega nadlegovanja. Spolna pozornost postane spolno nadlegovanje, če se nadaljuje tudi potem, ko je nadlegovana oseba jasno pokazala, da ga ne odobrava. Seveda pa gre za spolno nadlegovanje že pri enem dogodku, če gre za hujšo obliko (npr. fizično nasilje ali otipavanje intimnih telesnih delov brez privoljenja). Spolno nadlegovanje na delovnem mestu je oblika diskriminacije. Zakon o delovni razmerjih v 45. členu določa, da je delodajalec dolžan zagotavljati takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen neželenemu ravnanju spolne narave, ki vključuje neželeno fizično, verbalno ali neverbalno ravnanje ali drugemu na spolu temelječem vedenju, ki ustvarja zastrašujoče, sovražne ali ponižujoče delovne odnose in okolje ter žali dostojanstvo moških in žensk pri delu ne glede na to, ali je nadlegovalec delodajalec, predpostavljeni ali sodelavec. Če prizadeti delavec odkloni ravnanja iz prejšnjega odstavka, to ne sme biti razlog za diskriminacijo pri zaposlovanju in delu. Če delavec v primeru spora navaja dejstvo, ki opravičuje domnevo, da je delodajalec ravnal v nasprotju s prejšnjima odstavkoma, je dokazno breme na strani delodajalca (Lobnikar, 2001, 13).

Med neželeno ravnanje spolne narave uvrščamo:

- **fizično ravnanje,**

ki obsega nezaželen fizični stik v razponu od nepotrebnega dotikanja, trepljanja, ščipanja, drgnjenja ob telo kolegice ali kolega do napada in vsiljenega spolnega odnosa,

- **verbalno ravnanje,**

ki obsega nedobrodošlo osvajanje, predloge, ki se nanašajo na spolnost ali siljenje k spolni dejavnosti, ponavljajoče predloge za druženje in zmenke, žaljivo spogledovanje, sugestivne pripombe, namigovanja ali opolzke komentarje,

- **neverbalno ravnanje,**

ki obsega materiale s spolno vsebino, kazanje pornografskih ali spolno sugestivnih slik ali besedil, pohotne poglede, žvižganje ali spolno sugestivne geste,

- **drugo na spolu temelječe vedenje,**

ki obsega posmehovanje, zastraševanje, črnjenje, fizično napadalnost, poniževanje, sramotilno obrekovanje, žaljenje zaradi njegovega ali njenega spola.

Nadlegovalci ali nadlegovalke so lahko: delodajalci ali delodajalke, nadrejeni ali nadrejene in sodelavci ali sodelavke. Sodeč po dostopnih podatkih raziskav, so največkrat tarča spolnega nadlegovanja ženske, ki so mlade, ločene, iskalke prve zaposlitve, v začasnem in neregularnem delovnem razmerju, na ne tradicionalnih delovnih mestih, invalidke, lezbijke in pripadnice etničnih manjšin. Med moškimi so to mladi in homoseksualci (Lobnikar, 2001, 18).

4. POSLEDICE NASILJA

4.1 Posledice nasilja na delovnem mestu

Posledice so za žrtve mobbinga pogosto zelo hude. Na splošno so dokazana fizična, psihična in psihosomatska obolenja, kot so stres, depresija, nezadostno samospoštovanje, samoobtoževanje, fobije, motnje spanja, prebavne motnje ali obolenje mišic in okostja. Tudi pri žrtvah mobbinga so zelo razširjena potratna stresna obolenja. Pri tem se kažejo znaki, ki so jih opazili tudi po drugih travmatskih dogodkih, kot so katastrofe in napadi. Takšne motnje so pogoste še vrsto let po dejanskih dogodkih. Druge posledice so še socialna osamitev, težave v družini in finančne težave, ki nastanejo zaradi odsotnosti z delovnega mesta ali odpovedi.

Podjetja občutijo stroške mobbinga v obliki večjega števila bolniških dopustov in večje fluktuacije sodelavcev, manjše učinkovitosti in produktivnosti. Tu niso vpletene le žrtve mobbinga, temveč tudi drugi kolegi/kolegice, ki trpijo zaradi nezdravega psihosocialnega vzdušja na delovnem mestu. Tudi stroški pravnih posledic, ki izhajajo iz postopkov v zvezi z mobbingom, so lahko precejšnji (Možina , 1995, 12).

4.2 Posledice psihičnega nasilja

Posledice nasilja v delovnem okolju so pogosto zelo hude. Kažejo se lahko v obliki fizičnih, psihičnih in psihosomatskih obolenj, kot so stres, depresija, nezadostno samospoštovanje, fobije, motnje spanja, prebavne motnje, obolenja mišic in okostja, posttravmatska stresna obolenja. Žrtve se na delovnem mestu ne počutijo varne, pogosto izgubijo motivacijo za delo, njihova produktivnost se zmanjša. Gospodarske družbe in druge organizacije imajo dodatne stroške in škodo zaradi povečane odsotnosti z dela, večje fluktuacije zaposlenih, manjše učinkovitosti in produktivnosti. V podjetju se zaradi pojava nasilja, nadlegovanja ali ustrahovanja ustvari slabo psihosocialno vzdušje, zaradi česar so prizadeti tudi ostali delavci. Ugled organizacije v družbi se zmanjša.

Zaradi vseh naštetih razlogov je nujno, da se delodajalci soočijo s problemom in prevzamejo aktivno vlogo pri preprečevanju nasilja in nadlegovanja na delovnem mestu. Velika individualna in družbena škoda pa zahtevata kompleksno družbeno obravnavo problema nasilja in nadlegovanja na delovnih mestih. Negativni vplivi odklonskega vedenja v medosebnih odnosih se lahko izražajo na več načinov:

- finančni (bolniški dopust, dopust, slaba izraba delovnega časa) in
- časovni (tožbe, pritožbe, disciplinski postopki).

Vedenje kakršne koli vrste lahko povzroči žrtvam hude zdravstvene težave, tako psihične in vedenjske kot tudi telesne, na primer: depresijo ali anksiozne motnje, nespečnost, razdražljivost, visok krvni tlak, glavobol, bolečine v trebuhu, sklepih in mišicah, srčno-žilne bolezni, motnje hranjenja itd. Žrtve vse težje opravljajo svoje delo in se zapirajo vase, izgubljajo samozavest, sramujejo se svojega položaja in jih je strah, vse to pa negativno vpliva tako na odnose v službi kot tudi v družini in v krogu prijateljev (Možina, 1995, 22).

4.3 Posledice namernega ustrahovanja

V raziskavi o pojavu namernega nasilja na delovnem mestu v RS, ki je potekala v letu 2003, so najpogostejše kot posledice nasilja navajali nezmožnost koncentriranja, razdražljivost, nezadostno samospoštovanje, motnje spanja in splošno preutrujenost ter izžetost. Posledice so za žrtve pogosto zelo hude. Na splošno so dokazana fizična, psihična in psihosomatska obolenja, kot so: stres, depresija, nezadostno samospoštovanje, samoobtoževanje, fobije, motnje spanja, prebavne motnje ali obolenja mišic in okostja. Razširjena so tudi zelo pogosta postravmatska stresna obolenja. Pri tem se kažejo znaki, ki so jih opazili tudi po drugih travmatskih dogodkih, kot so katastrofe in napadi. Takšne motnje so pogoste še vrsto let po dogodkih. Druge posledice so še socialna osamitev, težave v družini in finančne težave, ki nastanejo zaradi odsotnosti z delovnega mesta ali odpovedi. Podjetja občutijo stroške v obliki večjega števila bolniških dopustov in večje fluktuacije delavcev, manjše učinkovitosti in produktivnosti, to pa vodi k zmanjševanju socialne varnosti za zaposlene.

Tu niso vpletene le žrtve nasilja na delovnem mestu, temveč tudi drugi kolegi in kolegice, ki trpijo zaradi nezdravega psihosocialnega vzdušja na delovnem mestu. Tudi stroški pravnih posledic, ki izhajajo iz postopkov v zvezi z nasiljem na delovnem mestu, so lahko precejšnji. V evropskih podjetjih s 1000 zaposlenimi ocenjujejo škodo v višini 237.000 evrov na leto. Samo en odstotek odsotnosti na leto stane podjetje s 100 zaposlenimi 20.000 evrov. Naivni bi bili, če bi verjeli, da je Slovenijo ta pojav obšel. Tovrstne težave na delovnih mestih se pojavljajo tudi pri nas. Včasih niti prizadeti ne ve, da je žrtev nasilja na delovnem mestu. Toda če smo pozorni na opozorilna znamenja, ga lahko zaznamo že v zgodnji fazi razvoja, ko ga je še moč preprečiti. Najpogostejša znamenja so izostajanje z dela, povečana fluktuacija zaposlenih, zamujanje, težave z disciplino, agresivno komuniciranje, poskusi izoliranja posameznikov, zmanjšana storilnost, nezgode pri delu, napake pri delu, slabo odločanje in višji stroški zdravstvenega varstva (Kovačič, 2006, 17).

4.4 Posledice spolnega nadlegovanja

Spolno nadlegovanje na delovnem mestu ima škodljive posledice tako za osebo, ki mu je izpostavljena (žrtev) kot za delodajalca ali delodajalko. Pri žrtvah spolnega nadlegovanja se lahko pojavijo psihične in psihosomatske motnje – jih je strah, so zaskrbljene, vznemirjene, pojavljajo se motnje spanja, glavoboli, razdražljivost, depresija, stres ... Običajno se kažejo tudi motnje v njihovem družabnem in osebnem življenju. Pogosteje je onemogočena njihova kariera in težje napredujejo.

Škodljive posledice za delodajalca/delodajalko pa se kažejo predvsem v upadanju produktivnosti, zviševanju stroškov, zaposlene osebe so z delom manj zadovoljne, izgubijo motivacijo ter pripadnost delu in delodajalcu, povečajo se bolniške odsotnosti z dela ter zmanjšanje ugleda v javnosti.

4.4.1 Bolezenske motnje pri psihičnem nasilju

Duševne poškodbe, kot so nervoza, depresija, migrena, alergija ... vplivajo na posameznikovo fizično zdravje. Na začetku so te težave skoraj neopazne, lahko pa postanejo večje in pogostejše.

4.4.2 Socialne posledice

Posameznik zaradi psihosomatskih in vedenjskih motenj postane v očeh drugih »drugačen«, seveda v negativnem smislu, vedno bolj se umika v osamo in bolniško odsotnost. Zaradi tega trpi tudi njegovo delo, ki postaja vedno slabše. Zmanjšana delovna storilnost in vedno pogostejše bolniške odsotnosti ali pa za žrtev nevzdržne delovne razmere nazadnje pripeljejo do prekinitve delovnega razmerja. Posledice mobbinga pri posamezniku so lahko zelo resne, kot je predčasna upokojitev, saj ni več zmožen za delo. V primeru iskanja nove zaposlitve se prav tako srečuje s težavami, saj je okrnjen njegov ugled. Motnje, ki jih je utrpel, vplivajo tudi na uspešnost dela na novem delovnem mestu. Žrtev ima težave pri vzpostavljanju stikov in komuniciranju z drugimi ljudmi ter s svojo samopodobo, poleg tega se spopada tudi s strahom pred neuspehom.

Psihične posledice so tudi posledice na socialnem področju, kar spreminja oziroma krha družbene odnose. Tako se posredno slabša tudi kakovost življenja drugih ljudi, predvsem družine in prijateljev žrtve (Lieberman, 2002, 28).

4.4.3 Posledice mobbinga za sodelavce

Mobbing ima vpliv tudi na sodelavce, ki so neposredno v stiku z žrtvijo in so priča ali pa celo sodelujejo pri psihičnem nasilju. Tisti, ki ugotovijo, da je eden izmed sodelavcev žrtev mobbinga, se lahko znajdejo tudi v konfliktni situaciji. Pogosto se namreč zgodi, da mu želijo pomagati, saj jim to narekuje njihova vest in moralna načela. Vedo, da če ne ukrenejo ničesar, pravzaprav posredno sodelujejo pri izvajanju nasilja, saj bodo s tem, ko se bodo potuhnili in ne ukrepali, takšna dejanja podpirali. Hkrati pa se zavedajo, da obstaja verjetnost, da ko se postavijo na stran žrtve, tudi sami postanejo žrtve mobbinga. V primeru psihičnega nasilja so posledice takšnega razmišljanja in takšne dileme sodelavcev vedno enake: prizadetega vedno opazujejo in ocenjujejo preveč kritično, slednji pa izoliran znotraj delovne organizacije oz. od ostalih zaposlenih dobiva le negativne povratne informacije (Možina, 1995, 27).

Najočitnejša posledica je nedvomno negativen vpliv na pogoje dela, preko tega pa na delovno storilnost in rezultate, ki jih dosegajo drugi zaposleni. Negativne učinke psihičnega nasilja za sodelavce so potrdile tudi raziskave v podjetju X. Zaposlene so razdelili v tri skupine: žrtve mobbinga, »opazovalci« in zaposleni, ki so bili priča nasilju, ki se je izvajalo nad enim izmed sodelavcev, in zaposleni, ki nikoli niso bili žrtve nasilja ali priča mobbinga. Ugotovili so, da je 40 % žrtev izpostavljeno zmernim do izredno visokim stopnjam stresa, vendar so ti deleži visoki 25 % tudi pri »opazovalcih«. V tretji skupini zaposlenih ta odstotek znaša 14 %. Poleg tega je bistveno več »opazovalcev« kot tistih zaposlenih, ki mobbingu niso bili izpostavljeni, poročajo, da so občutili posledice stresa na delovnem mestu, kot so: depresija, nervoza, utrujenost, razne alergije itd. (Možina, 1995, 35).

4.4.4 Posledice mobbinga za organizacijo

Mobbing ima negativne posledice tudi za organizacijo kot celoto. Te so v skrajnih primerih lahko tako resne ali prisilne, da pripeljejo celo do stečaja, likvidacije ali celo do prisilne poravnave. Zato bom v nadaljevanju podrobneje predstavila posledice psihičnega nasilja z vidika organizacije kot celote, med katerimi so najpomembnejše naslednje:

- slabši odnosi med zaposlenimi,
- slabša delovna storilnost,
- višja fluktuacija,
- stroški novih zaposlenih,
- izguba ugleda organizacije,
- stroški tožb,
- stroški odpravnin in
- stroški odškodnin.

Posledice mobbinga, ki jih občutijo zaposleni, so pravzaprav tudi posledice, ki jih utrpí organizacija kot celota, saj so zaposleni njen osnovni del. Zaradi mobbinga se slabša delovno vzdušje in klima. Napetost, nemotiviranost in nezadovoljstvo seveda vplivajo tudi na odnose med zaposlenimi. Posledično se manjša delovna storilnost in slabšajo se rezultati pri delu (zaposleni v delovnem času naredijo manj, trpi pa tudi kvaliteta njihovega dela). Zaradi takšnih razmer se umikajo v bolniško odsotnost, poveča pa se tudi fluktuacija. Začasni izostanki z dela in odhodi zaposlenih iz organizacije pomenijo dodatne stroške. Potrebno je namreč zaposliti nove ljudi, to pa zahteva dodatna finančna sredstva za iskanje, uvajanje, usposabljanje in izobraževanje.

V evropskih državah ocenjujejo, da stane odsotnost delavca 100-200 EUR na dan, 1 % odsotnosti z dela stane na leto organizacijo s 100 zaposlenimi 20.000 EUR. V Veliki Britaniji ocenjujejo, da zamenjava zaposlenega (stroški oglaševanja, usposabljanja, izobraževanja itd.) organizacijo stane vsaj 5.000 GBP ali 7.240 EUR.

Verjetno najbolj pomembna posledica mobbinga za organizacijo, ki je zanjo lahko tudi uničujoča, pa je zmanjšanje ali izguba ugleda, ki ga uživa v javnosti in pri poslovnih partnerjih. Škoda je v tem primeru lahko nepopravljiva.

Prekinitev delovnega razmerja ima posledice tako za organizacijo in kot za žrtev. Žrtev se lahko odloči za tožbo proti delodajalcu zaradi psihičnih in fizičnih poškodb, ki jih je utrpela. Če žrtev dokaže mobbing in neupravičeno ali pa od podjetja vsiljeno odpoved in prekinitev delovnega razmerja, to za organizacijo pomeni izjemno velike stroške (Paoli, 2000, 1).

5. PREPREČEVANJE IN UKREPANJE PRI VIDNIH ZNAKIH PSIHIČNEGA NASILJA

5.1 Ukrepi v primeru psihičnega nasilja

Za preprečevanje in obvladovanje psihičnega nasilja mora organizacija sprejeti politiko, ki se mora začeti z izjavo o zavezi k reševanju problematike. Jasno morajo biti opredeljena glavna načela, npr. da organizacija psihičnega nasilja ne bo dopuščala, da je psihično nasilje organizacijski problem in ga je mogoče reševati, da ima vsak zaposleni pravico do spoštljivega odnosa itd. Jasno mora biti tudi opredeljena definicija nasilja, če je možno, mora biti sestavljen razpored dejanj, ki jih uvrščamo med psihično nasilje. Sledi opredelitev dolžnosti menedžerjev in predstavnikov sindikatov pri reševanju primerov psihičnega nasilja, hkrati pa je treba izbrati in usposobiti tudi svetovalce - zaupnike, na katere se lahko obrnejo posamezniki v primeru zaznanega nasilja. Določiti je treba postopek prijave psihičnega nasilja in reševanja ter nudenja pomoči žrtvam. O politiki morajo biti dobro obveščeni vsi zaposleni, pomembno pa je tudi nenehno spremljanje njenih učinkov, da bi lahko reševanje težav sproti izboljševali. Ukrepi preprečevanja psihičnega nasilja na delovnem mestu zajemajo tudi:

- seznanjanje zaposlenih o psihičnem nasilju in njegovih posledicah,
- pravočasno reševanje konfliktov,
- oblikovanje jasnih zahtev in pričakovanj glede posameznih delovnih mest ter seznanjanje zaposlenih s temi zahtevami,
- redno obveščanje zaposlenih o dogajanju v organizaciji,

V Sloveniji še nimamo svetovalcev - zaupnikov, ki bi lahko svetovali in pomagali žrtvam, vendar je po zakonu delodajalec tisti, ki mora zagotavljati zdravje in varnost pri delu, zato bi moral nuditi pomoč in svetovanje tudi v primerih psihičnega nasilja. Čeprav bi žrtve najraje čim prej zbežale psihičnemu nasilju, je treba ravnati premišljeno, da ne bi pod težo čustev sprejele kakšne prehitre odločitve, npr. dale odpoved. Pred tem je namreč mogoče storiti še marsikaj:

- poiskati pomoč pri nadrejenih in/ali pri tistih, ki so v podjetju zadolženi za zdravje in varnost pri delu, kadrovske zadeve ali delavske pravice,
- obrniti se na pooblaščenega zdravnika specialista medicine dela, prometa in športa,
- prositi za premestitev na drugo delovno mesto,
- zbirati dokaze o psihičnem nasilju,
- poiskati zaveznike (sodelavci, sindikalni zaupnik ...),
- svojo izkušnjo deliti z ljudmi, ki so bili prav tako žrtve psihičnega nasilja (<http://www.cilizadelo.si/default-63100.html>, 5. 7. 2007).

5.2 Ukrepanje v primeru spolnega nadlegovanja

V izogib spolnemu nadlegovanju je zelo pomembno, da delodajalci ali delodajalke sprejmejo izjavo o politiki proti spolnemu nadlegovanju, posvetijo veliko pozornosti obveščanju o tej politiki, usposabljanju ter nasvetom in pomoči zaposlenim, saj je v primeru spora dokazno breme na njihovi strani. To pomeni, da so oni tisti, ki morajo dokazovati, da so naredili vse, da se spolno nadlegovanje na delovnem mestu ne bi pojavljalo. Izjava o politiki proti spolnemu nadlegovanju naj bi določala:

- da imajo vse/vsi zaposlene/zaposleni pravico do obravnave, ki spoštuje njihovo dostojanstvo,
- da spolno nadlegovanje na delovnem mestu ni dovoljeno ali opravičljivo,
- da ima vsaka/vsak zaposlena/zaposleni v primeru nadlegovanja pravico do pritožbe.

Pritožbeni postopek se lahko vodi kot:

- neformalno reševanje problema (pogovor z domnevno/domnevnim nadlegovalko/nadlegovalcem ali kot posredovanje tretje osebe),
- formalni postopek, ki se uvede, če pritožnica/pritožnik to zahteva, če se nezaželeno ravnanje nadaljuje kljub poskusu neformalne rešitve problema, oziroma neformalno reševanje problema ne bi bilo primerno.

Priporočljivo pa je, da izjava o politiki vsebuje tudi:

- postopek v zvezi s pritožbo zaradi spolnega nadlegovanja,
- zagotovilo, da bodo pritožbe obravnavane resno, hitro in zaupno,
- zagotovilo, da bodo zaposlene/zaposleni zaščiteni pred šikaniranjem in maščevanjem zaradi pritožbe,
- zagotovilo, da bodo proti nadlegovalkam/nadlegovalcem uporabljeni ustrezni ukrepi.

Pritožbeni postopek mora določati:

- komu se poda pritožba (nadrejenemu, posebni komisiji, zaupniku ...),
- kaj se pričakuje od pritožnice/pritožnika in kaj od domnevne/domnevnega nadlegovalke/ nadlegovalca,
- kako in v kakšnem roku mora biti vložena pritožba.

Preiskava primera mora biti objektivna, nepristranska in hitra, ob spoštovanju pravic pritožnice/pritožnika in domnevne/domnevnega nadlegovalke/nadlegovalca (zaupnost podatkov), z možnostjo sodelovanja drugih oseb, zbiranjem in ocenitvijo dokazov, z uvedbo začasnih ukrepov in možnostjo umika pritožbe.

Če pritožba ni utemeljena, pritožnica/pritožnik in oseba, ki je bila neupravičeno obdolžena spolnega nadlegovanja, ne smeta občutiti škodljivih posledic. V primeru, da je bila pritožba zlonamerna, morajo biti predvideni možni ukrepi zoper pritožnico/pritožnika. Če je pritožba utemeljena, je potrebno izvesti sankcije zoper nadlegovalko/nadlegovalca po Zakonu o delovnih razmerjih, ki predvideva odpoved pogodbe o zaposlitvi iz krivdnih razlogov (88. člen) in disciplinske sankcije (175. člen). Način obveščanja o politiki proti spolnemu nadlegovanju je odvisen od velikosti in načina dela organizacije. Zaposlene se lahko seznani na sestankih z obvestilom ali okrožnico, drugi način obveščanja pa je informativna zloženka. Usposabljanja se izvedejo za:

- vodstveni kader,
- zaposlene, ki sodelujejo pri izvajanju politike (svetovalke/svetovalce, socialne delavke/delavce, vodje kadrovskih služb, zaposlene, zadolžene za izvedbo pritožbenega postopka).

Nasveti in pomoč zaposlenim naj bi vsebovali predvsem:

- imenovanje osebe, ki bo nudila svetovanje in pomoč zaposlenim, izpostavljenim spolnemu nadlegovanju,
- zagotovitev sredstev za njeno delo.

Žrtve spolnega nadlegovanja se lahko zaščitijo na naslednje načine:

- če gre za blažje oblike nadlegovanja, dajo nadlegovalki/nadlegovalcu jasno vedeti, daje takšno ravnanje za njih nezaželeno in nesprejemljivo ter da želijo, da se nemudoma konča. To morajo povedati jasno in odločno, npr. z: »Oprostite, vaše početje me moti in je zame neprijetno. Želim, da z njim prenehate.«
- če lahko, se zaupajo sodelavki/sodelavcu. Obstaja namreč možnost, da ista oseba nadleguje še koga. Koristno je tudi, če si zapisuje datume, ure in kraje dogajanja, saj nadlegovalke/nadlegovalci običajno zanikajo svoja dejanja.
- če se nadlegovanje kljub jasnemu NE nadaljuje, se morajo obrniti na delodajalko/ delodajalca. Njena/njegova naloga je, da zagotovi takšno delovno okolje, kjer ne bo spolnega nadlegovanja (npr. s sprejetjem izjave o politiki proti spolnemu nadlegovanju, imenovanjem zaupne osebe, obveščanjem, ozaveščanjem in usposabljanjem vodilnih kadrov in zaposlenih).
- če delodajalec ne ukrepa, se lahko obrnejo na inšpektorat za delo.
- eden od možnih naslovov za pomoč je tudi sindikat – pri sindikalni zaupnici/zaupniku preverijo, ali je kdo v sindikatu usposobljen za to, da jim pomaga.
- če potrebujejo psihosocialno pomoč, se lahko obrnejo na nevladne organizacije, ki nudijo različna svetovanja.
- če gre za zelo težke oblike (npr. napad ali vsiljeni spolni odnos) morajo nemudoma obvestiti policijo. Takšno nadlegovanje je kaznivo dejanje.

Kaj lahko storijo sodelavci, če nekdo spolno nadleguje njihovega sodelavca oz. sodelavko?

- Izredno pomembno je, da ji oziroma mu verjamejo – zanemarljivo majhen delež obtožb se izkaže kot neutemeljen.
- Morajo ji oziroma mu biti v oporo.
- Če je potrebno, namesto nje oziroma njega poiščejo informacije, kaj lahko storijo in kam se lahko obrnejo po pomoč (Lobnikar, 2001, 55).

5.3 Ukrepi za preprečitev nasilja na delovnem mestu

Preventivni ukrepi proti nasilju na delovnem mestu so ključni za izboljšanje delovnega okolja in preprečitev socialne osamitve. Izredno pomembni so pravočasni ukrepi proti škodljivim delovnim razmeram. Delodajalci in delodajalke ne smejo čakati na pritožbe žrtev. Včasih je seveda težko razlikovati med nasiljem na delovnem mestu in vsakdanjimi konflikti. Verjetno je v takšnih primerih najučinkovitejša dvotirna strategija. Zajema posebne ukrepe proti nasilju na delovnem mestu in tudi izboljšave psihosocialnega delovnega okolja. Odločilen pogoj za uspeh strategije je, da vključuje tudi zaposlene in njihove predstavnike. Pri izboljšavi psihosocialnega delovnega okolja moramo biti pozorni predvsem na sledeče:

- zaposleni morajo znati izbrati, kako bodo opravljali svoje delo,
- potrebno je zmanjšati delež enoličnega dela,
- potrebno je izboljšati predvidljivost delovnega postopka in informacije o ciljih, potrebno je uskladiti stil vodenja,
- potrebno se je izogniti nejasnim opisom položajev in nalog.

V podjetju je treba ustvariti kulturo z ustreznimi normami in vrednostnimi merili za boj proti nasilju na delovnem mestu:

- vsi zaposleni morajo biti dovzetni za problematiko nasilja na delovnem mestu,
- potrebno je proučiti obseg in vrsto problema,
- potrebno je oblikovati ustrezno politiko, ki med drugim vključuje:
- opredeliti, katera dejanja so sprejemljiva in katera niso,
- jasno določiti posledice kršitve norm podjetja in njegovih predstav o vrednosti ter s tem sproženih akcij,
- izdelati napotke o tem, kje in kako dobijo žrtve nasilja na delovnem mestu pomoč,
- vzpostaviti sistem pritožb brez represije,
- izdelati postopek vlaganja pritožb,

- jasno določiti vloge oziroma položaje vodij, kontaktnih oseb/kolegov, ki so pripravljeni pomagati žrtvi, in predstavnikov sindikata,
- izdelati podrobnosti o pravnem svetovanju in podpori, ki sta na voljo žrtvam in storilcem,
- zagotoviti varovanje zaupnosti,
- na vseh ravneh podjetja je treba učinkovito določiti norme podjetja in njegove predstave o vrednosti, na primer s pomočjo zapiskov razgovorov, okrožnic,
- norme podjetja in njegove predstave o vrednosti morajo poznati vsi zaposleni in jih tudi spoštovati,
- pri reševanju konfliktov in izboljšanju komunikacije je treba izboljšati odgovornost in pristojnost vodstva podjetja,
- za zaposlene bi bilo treba ustanoviti samostojno posvetovalnico,
- zaposlene in njihove predstavnike je treba vključiti v ocenjevanje ogroženosti in preventivno ukrepanje proti nasilju na delovnem mestu (Justin, 1999, 32).

6. PRAVNE PODLAGE

6.1 Pravna ureditev zaščite pred mobbingom v državah članicah EU

Države članice Evropske unije imajo zaščito pred mobbingom normativno urejeno na različne načine. V državi deluje več organizacij, ki se ukvarjajo s to problematiko. Največja in najbolj aktivna je Beyond Bullying Association Inc.

Avstrija

Med prvimi so želeli dvigniti zavest javnosti v zvezi z nadlegovanjem in šikaniranjem ter socialnimi posledicami, ki jih ta dejanja povzročajo. Opozoriti so želeli na uničevalno moč teh pojavov v organizacijah. Uvesti mehanizme podpore in svetovanja za žrtve teh pojavov. Vplivati na skupnost in vladne voditelje za reševanje teh problemov (Sheehan, 1999, 12).

Irska

V Dublinu so ustanovili majhno raziskovalno enoto imenovano Anti-Bullying Centre, ki se zavzema za jasno politiko proti nadlegovanju in predlaga disciplinske ukrepe za povzročitelje teh dejanj (Sheehan, 1999, 15). Irsko pravo nima posebne zakonodaje za specialne primere mobbinga, kar pa ne pomeni, da fenomena mobbing Irska ne pozna. Od leta 1999 imajo posebno »Task Force« skupino, ki je zadolžena za raziskovanje mobbinga in pripravlja predloge, praktične programe in strategije za preprečevanje mobbinga ter koordinira delo med različnimi državnimi institucijami (Sheehan, 1999, 56).

Švedska

Leymann je v zgodnjih 90-tih pri raziskavah ovrednotil mobbing, zato je na Švedskem zavest javnosti in zaposlenih že dokaj visoka. Tako je v okviru sporazuma »Swedish Work Environment Act« ustanovljena »Ordinance«, ki menedžerjem nalaga ključno odgovornost za probleme nadlegovanja v delovnem okolju. Švedska je ena redkih držav, ki ima v svoji delovni zakonodaji dejansko zapisane obveznosti delodajalcev v zvezi s pojmi, kot so:

- odnos do zaposlenih,
- zagotoviti kar se da dobro psihološko in socialno delovno okolje,
- ustvariti prijateljsko in spoštljivo delovno klimo,
- zagotoviti in omogočiti usposobljenost menedžerjev za poznavanje delovne zakonodaje,
- poznavanje in preprečevanje neželenih pojavov v delovnem okolju,
- posredovati vsem zaposlenim informacije o tem, kako preprečiti šikaniranje (Sheehan, 1999, 18-22).

Švedska je bila prva država, ki je sprejela ustrezno zakonodajo in je delodajalce zavezala, da preprečijo mobbing. Delodajalec je dolžan spremljati stanje in mora takoj, ko opazi začetke mobbinga, sprejeti ukrepe, ki mobbing preprečijo. Izvajalcem mobbinga mora delodajalec takoj jasno povedati, da takega ravnanja ne bo prenašal. Če se kažejo znaki mobbinga, mora delodajalec takoj ukrepati. Potrebno je uvesti preiskavo in zahtevati od obeh strani pripravljenost za odpravo takega stanja. V zakonu so določene tudi denarne ali zaporne kazni (Sheehen, 1999, 63).

Velika Britanija

V Veliki Britaniji igrajo glavno vlogo pri reševanju problematike in osveščanju delavcev sindikati. Tako sta v tem pogledu najbolj aktivna dva sindikata: UNISON in MSF. UNISON je največji sindikat v Angliji in predstavlja delavce javne uprave. Ima 1,4 milijona članov.

Izvedli so več raziskav na področju nasilja in nadlegovanja v delovnem okolju. MSF zastopa interese inženirjev avtomobilske, železne, kemične, farmacevtske, tobačne in prehranske industrije. Tako so želeli implicirati dokument »Dignity at Work« v zakonodajo, vendar je poskus propadel. Ljudje so si zapomnili ta dokument in njegovo ime uporabljajo kot frazo. Mnoge delovne organizacije so se že ali se odločajo o uvedbi politike »Dignity at Work« ali slovensko »dostojanstvo v delovnem okolju« kot kodeks (Sheehan, 1999, 23-25).

Belgija

Belgijci imajo na podlagi kraljevega ukaza iz leta 1999 pravico zahtevati, da se predpostavljani, kolegi in sodelavci do njih obnašajo spoštljivo in vljudno. Ni jih dovoljeno verbalno ali neverbalno žaliti, poniževati ali nadlegovati. Ker pa je določilo preveč splošno, pripravljajo Zakon za dobro počutje zaposlenih na delovnem mestu, ki zavezuje delodajalce, da preprečijo mobbing. V primeru, da delodajalec tega ne bo storil, lahko delovno sodišče proti njemu ukrepa (Sheehan, 1999, 25-28).

Danska

Danska je sprejela proklamacijo za izvajanje dela, ki bazira na Zakonu za delovno okolje in zahteva od delodajalca, da delo na vseh ravneh organizira tako, da varuje psihično zdravje zaposlenih. Če delodajalec ne izvršuje tega določila, je kaznovan z denarno kaznijo ali celo zaporom do dveh let (Sheehan, 1999, 28-30).

Nemčija

V Nemčiji so določena pravila zapisana v Zakonu statutu podjetja. Ne gre za akt, ki bi si ga podjetje napisalo samo, temveč za zakon, ki ureja delovanje svetov delavcev, ki imajo precejšen vpliv na delovno klimo. Poleg Zakona o zaščiti delavcev, ki zavezuje delodajalca, da zagotovi delavcu zdravo in varno delovno okolje, se delavec lahko pritoži tudi na pristojno delovno inšpekcijo. Osebo, ki izvaja mobbing, je mogoče tudi odpustiti. Nemčija ima od vseh držav članic EU doslej največjo pravno prakso s področja mobbinga, saj je v najbolj znani sodbi deželnega delovnega sodišča definirala mobbing kot pravni pojem (Sheehan, 1999, 30-50).

Grčija

Grčija v delovno-pravni zakonodaji nima zapisane zaščite pred mobbingom, vendar pa več členov Civilnega zakonika varuje delavca kot osebo pred napadi, ki bi jih lahko imenovali mobbing. Posebej veljajo ta določila, kadar gre za zdravstvene posledice ali za žaljenje časti in poniževanje. Grška sodišča s pridom uporabljajo ta določila, čeprav ni znan primer, ki bi obravnaval mobbing (Sheheen, 1999, 51-52).

Španija

Španija nima posebne zakonodaje, ima pa v »Delavskem statutu« (podobno kot Nemčija) zapisano, da ima zaposleni pravico do spoštljivega odnosa in dostojanstvenosti. Če se delodajalec tega določila ne drži, je lahko kaznovan z denarno kaznijo od 3.000 do 90.000 € (Sheehan, 1999, 53).

Francija

Francoski zakon o delovnih razmerjih določa, da mora delodajalec sprejeti vse ukrepe, ki so potrebni za zaščito, varnost in zdravje zaposlenih. V zadnjih letih je bilo več odločitev sodišč prav s področja mobbinga. Sprejeli so še več zakonske regulative za zaščito zaposlenih pred mobbingom, vendar v različnih zakonih. Med drugimi tudi v kazenskem zakoniku, ki določa za delodajalca, ki dopušča mobbing, zelo visoke denarne kazni, tudi do 500.000 € (Sheheen, 1999, 55).

Italija

Italijani so sprejeli poseben zakon, ki se imenuje Zakon o zaščiti delojemalcev pred nasiljem in psihičnim nadlegovanjem. V zakonu so tako delodajalci kot tudi predstavniki sindikatov zadolženi, da ukrenejo vse potrebno za zaščito delojemalcev pred nasiljem in psihičnim nadlegovanjem. Za izvajalce mobbinga so predvidene tudi kazni. S tem zakonom je omogočeno sodišču, da povzročitelja kaznuje in ga obsodi na plačilo odškodnine za psihično trpljenje žrtvi mobbinga. Pripravljen je še zakon za zaščito oseb pred moralnim nasiljem in psihičnim nadlegovanjem (tudi t. i. stoking in druge oblike nadlegovanja), ki velja za vse državljane, in za kar je predvideno od enega do pet let zapor ali denarna kazen od 2.500 do 100.000 €. Poleg tega je izvajalec nasilja lahko obsojen na prepoved opravljanja dela v javnem sektorju za obdobje najmanj treh let ali doživljenjsko (Sheheen, 1999, 57).

Luksemburg

Luksemburg nima posebnih zakonov proti mobbingu, kar ne pomeni, da ta pojav ni znan. Problem je prepoznan in v pripravi je zakonodaja, ki bo to pravno praznino uredila (Sheheen, 1999, 60).

Nizozemska

Nizozemska ima zakon o delovnih pogojih, po katerem mora biti zaposlenim zagotovljena zaščita pred agresijo, nasiljem in psihičnim nadlegovanjem (Sheheen, 1999, 33).

Portugalska

Portugalska nima sprejete zakonodaje za preprečevanje mobbinga, v obravnavi pa je predlog, ki bo opredelil različne oblike mobbinga in jih sankcioniral. Kaznovan bi naj bil povzročitelj mobbinga, pa tudi delodajalec, ki mobbing dopušča (Sheheen, 1999, 21).

Finska

Finsko pravo nima določil, ki bi se nanašala konkretno na mobbing. Ker pa tudi na Finskem mobbing narašča v šolah in na delovnih mestih, pripravlja finski parlament ustrezno zakonodajo. Čeprav nimajo posebnega zakona proti mobbingu, pa imajo vendarle pravno prakso, saj sodišča uporabljajo pravne podlage iz različnih zakonov: Kazenski zakonik, Zakon o varnosti na delovnem mestu, Zakon o enakopravnosti spolov, Stvarnopravni zakonik in druge splošne pravne predpise. Tudi Finska zveza delojemalcev je začela s kampanjo za preprečevanje mobbinga v kakršnikoli obliki (Sheheen, 1999, 62).

7. PRAVNA UREDITEV V SLOVENIJI

S 1. novembrom 2008 je bil sprejet kazenski zakonik, ki posebej poudarja varstvo pravic delavcev. Pomembna je posebna oblika kaznivega dejanja s področja kršitve pravic delavk, ki jim delodajalci preprečujejo, da bi v času zaposlitve zanosile ali rodile otroka. Prav tako je kot posebno kaznivo dejanje sankcionirano zlonamerno trpinčenje na delovnem mestu, t. i. "mobbing".

Pri kaznivem dejanju dela na črno je sankcionirano zaposlovanje na črno, kadar se zaposluje delavce, ki niso dovolj usposobljeni za delo. Poglavje v Ustavi RS »Človekove pravice in temeljne svoboščine« natančno opredeljujejo zaščito posameznika. V primeru tožbe se ni mogoče sklicevati na Ustavo, razen v primeru kršenja človekovih pravic, ki so edine pravice, iztožljive neposredno na podlagi Ustave. Člen 34 Ustave določa, da »ima vsakdo pravico do osebnega dostojanstva in varnosti«, kar pomeni, da morajo državne oblasti in vsi posamezniki spoštovati pravico do osebnega dostojanstva in varnosti.

Po stališču Ustavnega sodišča (OdlUS IV, 158, U-I-25/95, Ur. l. 5/98) imajo posebno mesto med človekovimi pravicami in temeljnimi svoboščinami določbe, ki varujejo človekovo osebno dostojanstvo, osebnostne pravice, njegovo zasebnost in varnost ter prepovedujejo poseganje v našete pravice. Pravico do osebnega dostojanstva po stališču US zajema tudi prepoved ponižujočega ravnanja. Možnost poklicnega in osebnega razvoja, vključno z doseganjem in razvojem statusa, položaja oz. ugleda v delovnem in življenjskem okolju so ob nesporni pomembnosti eksistenčne varnosti neločljivi elementi, ki opredeljujejo dostojanstvo in osebnost vsakega posameznika (OdlUS VI, 183, 24. tč.).

Z OdlUS VI, 183, Up-183/97 je Ustavno sodišče odpravilo sklep Vrhovnega sodišča in načelnici upravne enote prepovedalo, da bi pritožnici še naprej preprečevala opravljati njene dotedanje delovne naloge. Po stališču Ustavnega sodišča je povsem nesporno, da se s preprečevanje opravljanja dela posega v ustavno pravico iz 34. člena, v tem primeru do osebnega dostojanstva, ter v pravico iz 35. člena Ustave, torej v nedotakljivost delavčeve duševne celovitosti in njegovih osebnih pravic.

Z ugotovljenim nezakonitim ravnanjem se omejuje možnost razvoja delavčeve sposobnosti, kar pomeni nedopusten poseg v njegove osebnostne pravice. Možnost poklicnega in osebnega razvoja, vključno z doseganjem in razvojem statusa, položaja oz. ugleda v delovnem in življenjskem okolju so ob nesporni pomembnosti eksistenčne varnosti neločljivi elementi, ki opredeljujejo dostojanstvo in osebnost vsakega posameznika. (Šturm: Komentar Ustave Republike Slovenije, 364, 365).

Zakon o delovnih razmerjih (Ur. l. RS, št. 42/2) 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 vedo, da je nekdo od zaposlenih žrtev mobbinga, največkrat ga sami spodbujajo. Člen 44 Zakona o delovnih razmerjih (Komentar: Kresal, Šoltes, Peček: 164) določa, da mora delodajalec varovati in spoštovati delavčevo osebnost in ščititi njegovo zasebnost. Delodajalec delavca ne sme žaliti, se do njega nasilno vesti. Če delodajalec kljub opozorilom delavca ne prepreči takega ravnanja drugih delavcev, ima delavec pravico do odškodnine. Kršitve delodajalčevih obveznosti v zvezi z varovanjem delavčeve osebnosti so sankcionirane tudi z določbami Zakona o delovnih razmerjih. V 45. členu Zakona o delovnih razmerjih (Komentar: Kresal, Šoltes, Peček, 165, citirano 15. 11. 2008) je zagotovljeno varovanje dostojanstva delavca pri delu v zvezi z varstvom pred spolnim nadlegovanjem.

Zakon o javnih uslužbencih (Ur. l. RS, št. 35/2005) je preciziral določbo ZDR z načelom prepovedi nadlegovanja. Gre za kakršnokoli nadlegovanje. Zato je v členu 15 a 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, sramotilno ali žaljivo delovno okolje za osebo in žali njeno dostojanstvo.

8. RAZISKAVA

Anketa je bila izvedena tudi v obliki intervjuja v obdobju od 1. 10. 2008 do 31. 12. 2008. Vsi udeleženci so pogojevali sodelovanje s popolno anonimnostjo.

V intervjujih in odgovorih na vprašanja je sodelovalo 52 udeležencev (od 100 povabljenih), kar pomeni, da je vzorec, na osnovi katerega bom podala zaključke, 52 %. Z ozirom na to, da je ta tema še vedno v veliki meri tabu, menim, da je vzorec zadovoljiv.

Komentar izračuna oz. prikaza podatkov:

- izračunani odstotki predstavljajo zaokroženo številko v vsakem vprašanju posebej,
- pri vprašanjih, ki so omogočala več odgovorov, so odstotki izračunani glede na število udeležencev in je njihovo težo treba ocenjevati za vsak odgovor posebej .

8.1. Rezultati raziskave

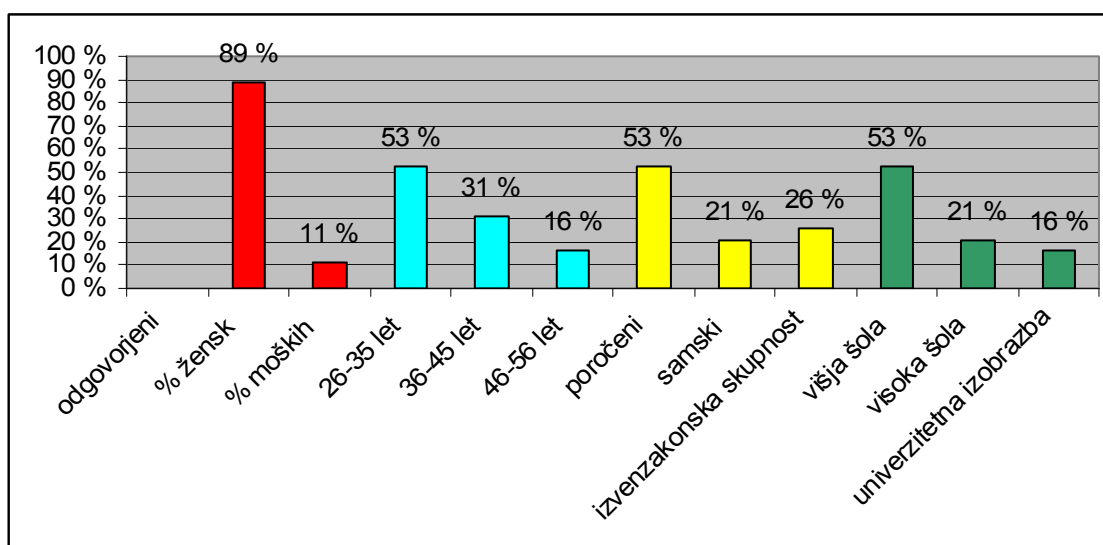
Vprašanja 1-4: Spol, starost, zakonski stan, izobrazba

Tabela št. 1: Prikaz po spolu, starosti in izobrazbi; lasten vir

	Ž	M	26-35 let	36-45 let	46-56 let	poročeni	samski	Izvenzakonska skupnost	višja izobrazba	visoka izobrazba	univerzitetna izobrazba
št.	46	6	27	16	9	28	11	13	33	11	8
%	89	11	52	31	17	54	21	25	64	21	15

Vir: Rezultati raziskave

V prvi tabeli in v grafu sem združila štiri anketna vprašanja. Iz tabele oz. iz grafa lahko razberemo, da je bilo anketiranih največ žensk (89 %) v starostni skupini 26-35 let (53 %) z višje šolsko izobrazbo (63 %).



Grafikon št. 1: Prikaz po spolu, starosti in izobrazbi; lasten vir

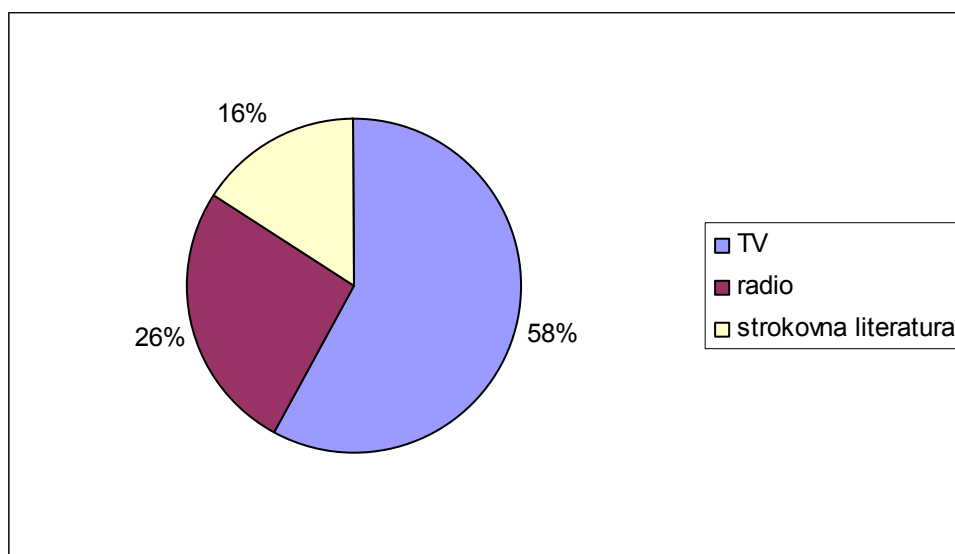
5. vprašanje: Kje ste prvič izvedeli za mobbing?

Tabela št. 2: Prikaz, kje so bili anketiranci prvič seznanjeni z mobbingom; lasten vir

	V številu	V odstotkih
TV	30	58
Radio	14	26
Strokovna literatura	8	16

Vir: Rezultati raziskave

Na vprašanje so anketiranci odgovorili zelo različno. Največ jih je bilo seznanjenih z mobbingom preko televizije - 58 %, takoj za njimi so anketiranci, ki so prvič slišali za mobbing po radiu - 26 %, najmanj pa se jih je seznanilo z mobbingom iz strokovne literature - 16 %.



Grafikon št. 2: Prikaz, kje so bili anketiranci prvič seznanjeni z mobbingom; lasten vir

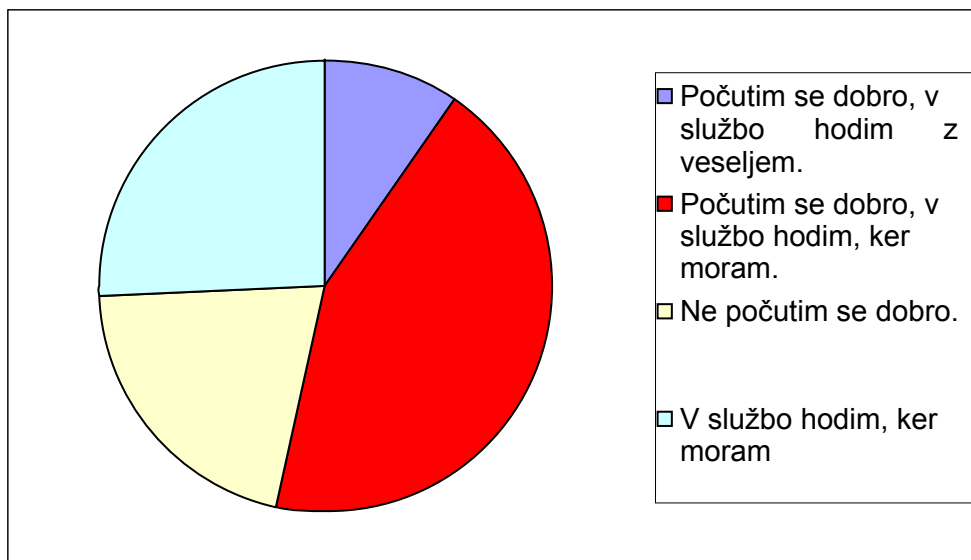
6. vprašanje: Kako vplivajo medsebojni odnosi na vaše psihično počutje?

Tabela št. 3: Kako medsebojni odnosi vplivajo na psihično vedenje; lasten vir

	V številu	V odstotkih
Počutim se dobro, v službo hodim z veseljem.	6	11
Počutim se dobro, v službo hodim, ker moram.	28	53
Ne počutim se dobro.	13	25
V službo hodim, ker moram.	16	31

Vir: Rezultati raziskave

Največ anketiranih je odgovorilo, da se počutijo dobro in hodijo v službo, ker morajo. V službo hodi 31 % anketiranih, ker pač morajo. 25 % jih je odgovorilo, da se ne počutijo dobro na delovnem mestu. Zaskrbljujoč je podatek, da samo 11 % anketirancev hodi v službo z veseljem.



Grafikon št. 3: Kako medsebojni odnosi vplivajo na psihično vedenje; lasten vir

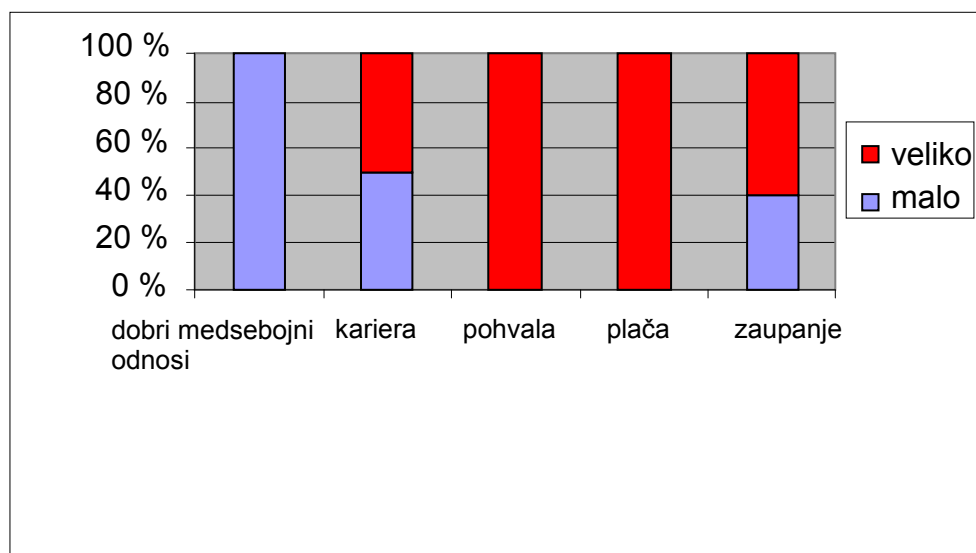
7. vprašanje: Kako naštetih dejavnikov vplivajo na harmonično počutje na delovnem mestu?

Tabela št. 4: Kako vplivajo določeni dejavniki na počutje na delovnem mestu; lasten vir

	malo	veliko	malo (%)	veliko (%)
dobri medsebojni odnosi	16		31%	
kariera	27	27	52%	52%
pohvala	/	44		84%
plača	/	49		95%
zaupanje	16	27	31%	52%

Vir: Rezultati raziskave

Omenjeno domnevo potrjujejo tudi odgovori na vprašanje, kaj vpliva na harmonično vzdušje na delovnem mestu. Več kot polovica anketirancev je izpostavila »dobre medsebojne odnose«, »pohvalo« in »zaupanje« kot ključne elemente harmoničnega vzdušja na delovnem mestu, zraven plače seveda.



Grafikon št. 4: Kako vplivajo določeni dejavniki na počutje na delovnem mestu; lasten vir

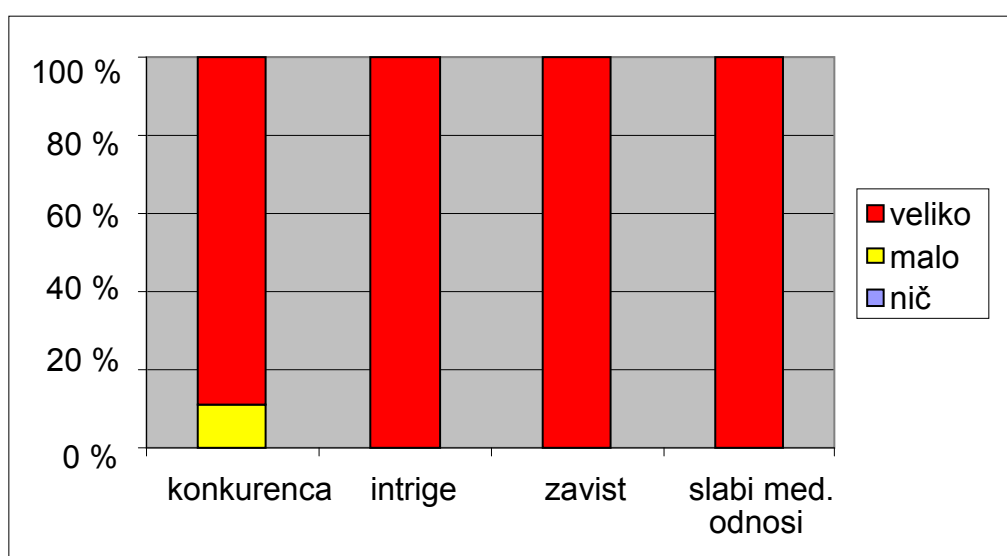
8. vprašanje: Koliko po vašem mnenju vplivajo naštetí dejavniki na negativno delovno vzdušje v vaši službi?

Tabela št. 5: V kakšni meri vplivajo določeni dejavniki na negativno vzdušje; lasten vir

	V številu			V odstotkih		
	nič	malo	veliko	nič	malo	veliko
konkurenca	0	6	49	0	11	95
intrige	0	0	52	0	0	100
zavist	0	0	44	0	0	84
slabi medsebojni odnosi	0	0	49	0	0	95

Vir: Rezultati raziskave

Velika večina udeležencev meni, da intrige, zavist in slabi medsebojni odnosi negativno vplivajo na delovno vzdušje v službi.



Grafikon št. 5: V kakšni meri vplivajo določeni dejavniki na negativno vzdušje; lasten vir

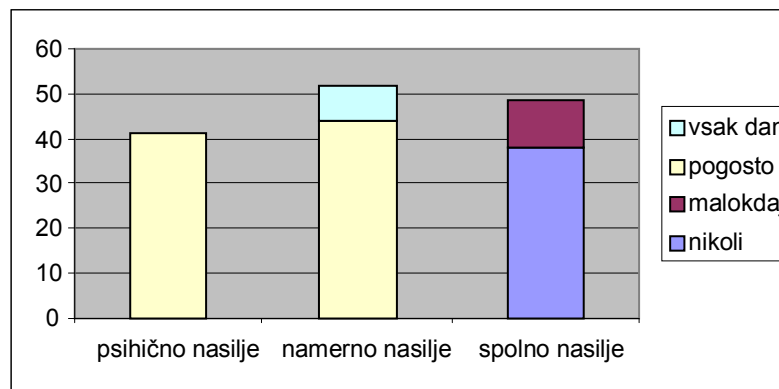
9. vprašanje: Ali ste že zaznali kakšne oblike mobbinga v vaši bližini?

Tabela št. 6: Zaznavanje mobbinga v neposredni bližini; lastni vir

	V številu				V odstotkih			
	nikoli	malokdaj	pogosto	vsak dan	nikoli	malokdaj	pogosto	vsak dan
Psihično nasilje	0	0	41	0	0	0	79	0
Namerno nasilje	0	0	44	8	0	0	84	15
Spolno nasilje	38	11	0	0	74	21	0	0

Vir: Rezultati raziskave

Anketa je pokazala, da je večina mobbinga v obliki psihičnega in namernega nasilja, kar 79 % oz. 84 %. Gre za oblike onemogočanja izražanja, neustreznega vključevanja v delo in delovni proces, pa tudi do podcenjevalnega odnosa zaradi socialnega statusa.



Grafikon št. 6: Zaznavanje mobbinga v neposredni bližini; lasten vir

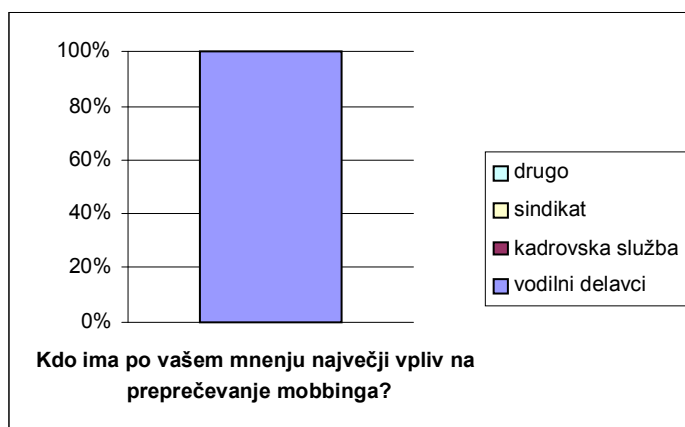
10. vprašanje: Kdo ima po vašem mnenju največji vpliv na preprečevanje mobbinga?

Tabela št. 7: Kdo ima največji vpliv za preprečevanje mobbinga; lasten vir

	V številu	V odstotkih
vodilni delavci	52	100
kadrovska služba	0	0
sindikat	0	0
drugo	0	0

Vir: Rezultati raziskave

Po rezultatih ankete vidimo oz. dobimo jasen odgovor, da imajo največji vpliv za preprečevanje mobbinga vodilni delavci. Vsi anketiranci so podali enak odgovor.



Grafikon št. 7: Kdo ima največji vpliv za preprečevanje mobbinga; lasten vir

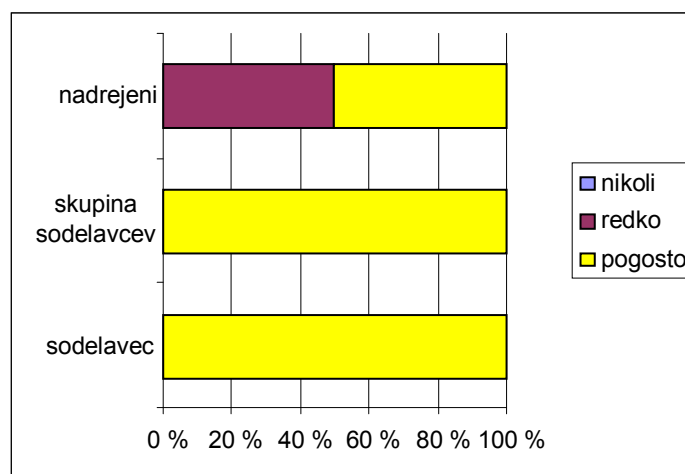
11. vprašanje: Če ste sami žrtev, kdo nad vami vrši mobbing?

Tabela št. 8: Prikaz, kdo nad žrtvijo vrši mobbing; lasten vir

	V številu			V odstotkih		
	nikoli	redko	pogosto	nikoli	redko	pogosto
nadrejeni	0	0	16	0	0	31
skupina sodelavcev	0	0	27	0	0	52
nadrejeni	0	8	8	0	15	15

Vir: Rezultati raziskave

Anketa je pokazala, da nad žrtvijo največkrat (pogosto) vrši mobbing skupina sodelavcev (52 %) in nadrejeni (31 %).



Grafikon št. 8: Prikaz, kdo nad žrtvijo vrši mobbing; lasten vir

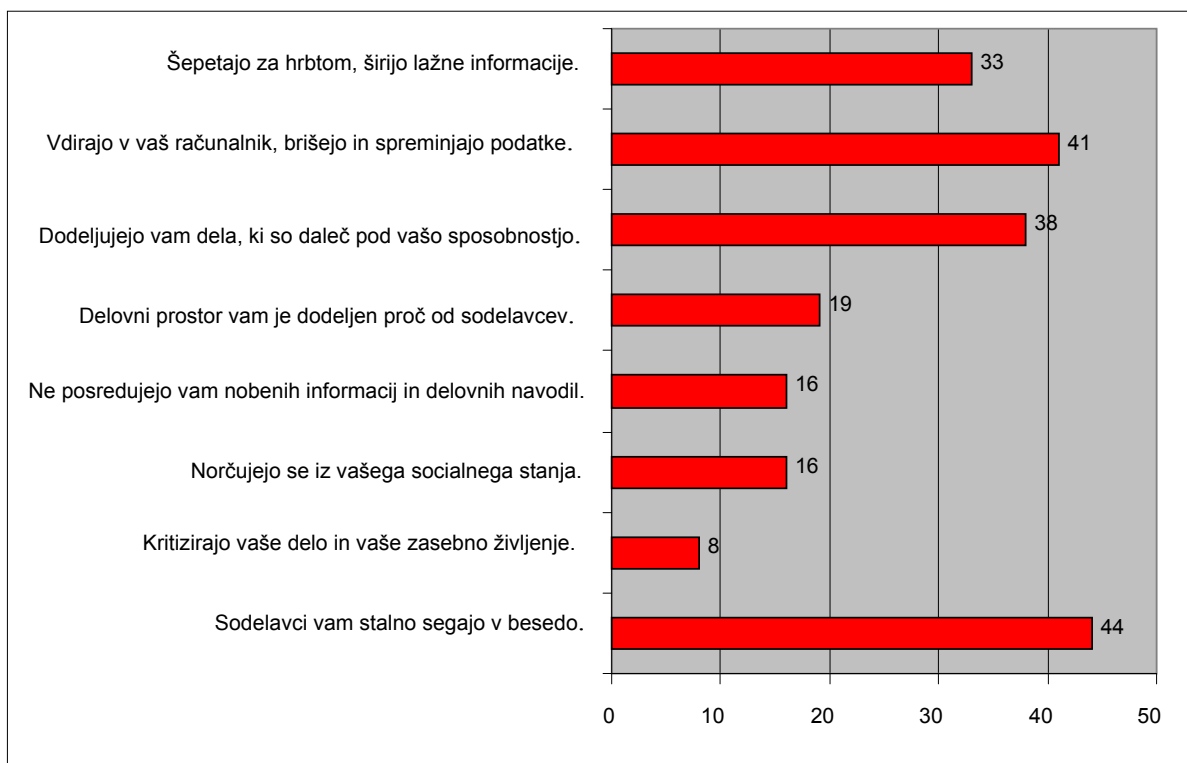
12. vprašanje: Katere pojavne oblike mobbinga ste v zadnjih šestih mesecih doživeli?

Tabela št. 9: Katere pojavne oblike mobbinga prevladujejo; lasten vir

	V številu	V odstotkih
Sodelavci vam stalno segajo v besedo.	44	84
Kritizirajo vaše delo in vaše zasebno življenje.	8	15
Norčujejo se iz vašega socialnega stanja.	16	31
Ne posredujejo vam nobenih informacij in delovnih navodil.	16	31
Delovni prostor vam je dodeljen proč od sodelavcev.	19	37
Dodeljujejo vam dela, ki so daleč pod vašo sposobnostjo.	38	73
Vdirajo v vaš računalnik, brišejo in spreminjajo podatke.	41	79
Šepetajo za hrbtom, širijo lažne informacije.	33	63

Vir: Rezultati raziskave

Po raziskavi zasledimo, da se največkrat pojavlja oblika, ko sodelavci segajo žrtvi v besedo (84 %), večkrat prisotna sta tudi pojava, kot je vdiranje v računalnik (79 %) in dodeljevanje dela, ki ni primerno žrtvini sposobnosti (73 %). Najmanj prisotno je kritiziranje zasebnega življenja (15 %).



Grafikon št. 9: Katere pojavne oblike mobbinga prevladujejo; lasten vir

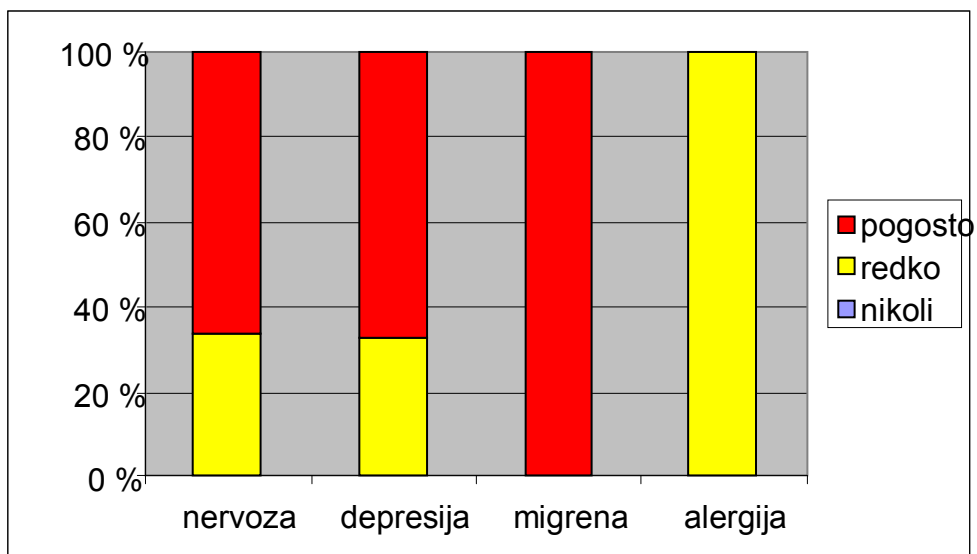
13. vprašanje: Ali ste zaradi mobbinga imeli katere od navedenih težav?

Tabela št. 10: Bolezni zaradi mobbinga; lasten vir

	V številu			V odstotkih		
	nikoli	redko	pogosto	nikoli	redko	pogosto
nervoza	0	8	16	0	15	31
depresija	0	16	33	0	31	63
migrena	0	0	22	0	0	42
alergija	0	13	0	0	25	0

Vir: Rezultati raziskave

Pri vprašanju, ali so žrtve že imele kakšne posledice, se je po raziskavi pokazalo, da največ žrtev trpi za depresijo, in to pogosto (63 %). Takoj za tem se pojavljajo težave z migreno (42 %). Najmanj pa je težav z alergijo (25 %) in nervozo (31 %).



Grafikon št. 10: Bolezni zaradi mobbinga; lasten vir

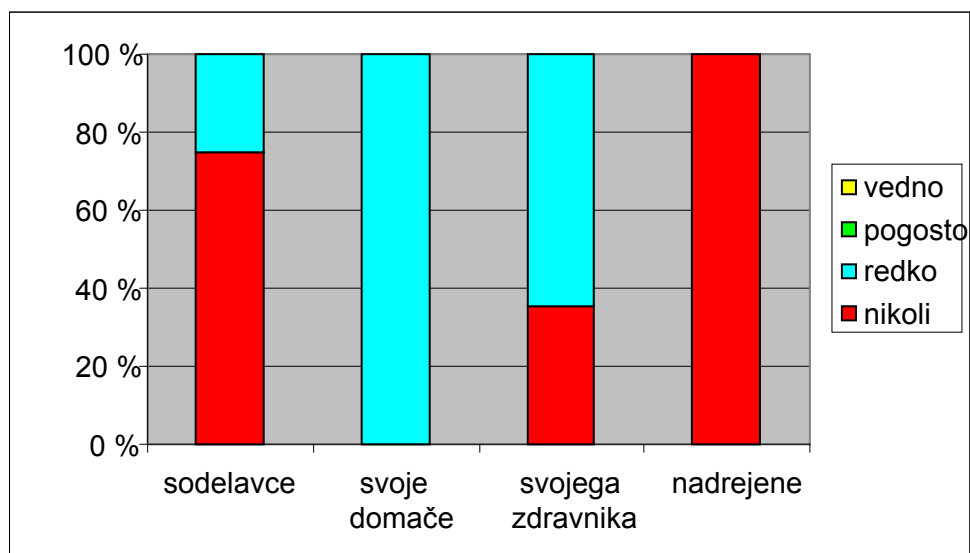
14. vprašanje: Ste o mobbingu že koga seznanili?

Tabela št. 11: Kako je z obveščanjem, če ste žrtev mobbinga; lasten vir

	V številu				V odstotkih			
	nikoli	redko	pogosto	vedno	nikoli	redko	pogosto	vedno
sodelavce	33	11	0	0	63	21	0	0
svoje domače	0	16	0	0	0	31	0	0
svojega zdravnika	6	11	0	0	11	21	0	0
nadrejene	1	0	0	0	2	0	0	0

Vir: Rezultati raziskave

Iz raziskave je razvidno, da žrtve skoraj nikoli ne seznanijo svojih sodelavcev o mobbingu (63 %), le v redkih primerih jih obvestijo (21 %), svoje domače seznanijo le 31 %. Skoraj nikoli pa ne obvestijo svojih nadrejenih.



Grafikon št. 11: Kako je z obveščanjem, če ste žrtev mobbinga; lasten vir

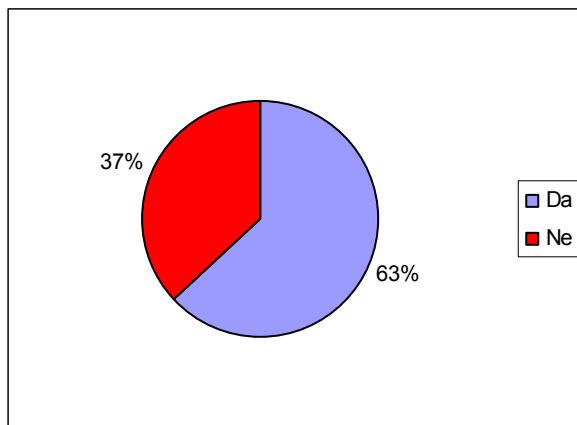
15. vprašanje: Bi se počutili varneje, če bi bila zaščita pred mobbingom urejena v ZDR?

Tabela št. 12: Bi se počutili varneje, če bi bila zaščita urejena v ZDR?; lasten vir

	V številu	V odstotkih
Da	33	63
Ne	19	37

Vir: Rezultati raziskave

Večina vprašanih preferira zaščito pred mobbingom v ZDR. Lahko sklepam, da je eden izmed razlogov tudi ta, da je ZDR bolj znan zaposlenim, imajo ga za »svojo« zakonodajo. Iz ankete dobimo jasen odgovor, da se sedaj, ko je urejena zaščita pred mobbingom, delavci počutijo varnejše. Več kot polovica anketirancev (63 %) se počuti varnejše. Približno 37 % anketirancev pa trdi, da se še vedno ne počutijo dovolj zaščiteni.



Grafikon št. 12: Bi se počutili varneje, če bi bila zaščita urejena v ZDR?; lasten vir

9. ZAKLJUČEK

Mobbinga na delovnem mestu ne morem opredeliti kot zgolj »nasilje nad žensko«, temveč kot nasilje nad zaposleno osebo ne glede na spol.

Glede na odziv oz. udeležbo bi sicer lahko sklepali, da se na mobbing na delovnem mestu še vedno gleda zgolj kot na nasilje nad žensko, saj je velika večina udeležencev ankete ženskega spola. Analiza pokaže, da mobbing ni povezan samo z osebami z nižjo izobrazbo. Prav nasprotno, kot problem je razširjen med višje in visoko izobraženimi osebami. Seveda je to lahko posledica večje osveščenosti oziroma zavedanja svojih pravic.

Sklepam lahko, da se zaradi kulturno-zgodovinske dediščine in vloge moškega spola v družbi na mnoge oblike mobbinga gleda kot na nekaj normalnega. Domnevam, da bo problem mobbinga na delovnem mestu ustrezno prepoznan šele takrat, ko bomo to dojemali kot univerzalen napad na osebnost ne glede na spol.

Presenetljivi so rezultati oz. odgovori udeležencev o tem, kako se počutijo v službi – vprašanje številka 6. Več kot polovica udeležencev se v službi ne počuti dobro, v službo hodijo ker morajo. Ob tem podatku mora delodajalec ustrezno ukrepati, saj je takšno stanje duha lahko začetek konca uspešnega poslovanja podjetja.

Analiza odgovorov na 7. vprašanje jasno pokaže na veliko težo oz. pomen dobrega počutja na delovnem mestu. Pomen plače je seveda na vrhu, še posebej zaradi situacije, v kateri se nahaja družba kot celota. Materialni obstoj je za posameznika razumljivo ključnega pomena. Pomembno se mi zdi dejstvo, da je pomen pohvale in zaupanja za večino udeležencev na visokem mestu, kar ponovno poudari pomen dobrega počutja in odnosov na delovnem mestu. Enake vrednote izhajajo iz dejstva, da so negativni odnosi na delovnem mestu pogojeni z intrigami, zavistjo in slabimi odnosi, kot izhaja iz odgovorov na vprašanje št. 8. Nepričakovano veliko število pa ocenjuje, da konkurenca negativno vpliva na delovno vzdušje v službi. Lahko zaključim, da naša sredina še vedno ne razume konkurenčnosti kot pozitivnega elementa, kot gonila razvoja.

Dejstvo, da je velika večina udeležencev zaznala namerne oblike nasilja, je zelo zaskrbljujoče. Kaže na to, da je določen obrazec obnašanja razširjen, zato bodo potrebne dodatne aktivnosti za osveščanje vseh in vsakega v naši družbi.

Po enotnem mnenju vseh udeležencev so vodilni delavci ključni za preprečevanje mobbinga. Ne želim polemizirati s takšnim stališčem, vendar menim, da se podcenjujejo pomen, moč in vloga osveščenega posameznika in skupine pri preprečevanju mobbinga. Ni dovolj samo čakati na vodilne, potrebno je proaktivno delovanje na vseh nivojih.

Posledice mobbinga so raznovrstne, kot kažejo odgovori na vprašanje št. 13. Vsekakor se večinoma kažejo na psihičnem stanju žrtve (nervoza, depresija). Informacije o mobbingu ostanejo v ozkem krogu ljudi - večinoma se ljudje zaupajo domačim, zelo redko sodelavcem. Obstaja strah spregovoriti o mobbingu.

Mobbing na delovnem mestu neposredno vpliva na dostojanstvo človeka in učinkuje na prizadetega posameznika v sleherni situaciji. Posameznik ne deluje kot kreativen in povezovalen del skupnosti, postaja vase zaprt in vedno bolj v breme družbe. Zapiranje vase, nekomuniciranje o mobbingu negativno vpliva ne samo na produktivnost na delovnem mestu temveč velikokrat tudi na osebne odnose v družini. Ker je problem mobbinga na delovnem mestu kompleksen pojav, je jasno, da se ga moramo lotiti interdisciplinarno, v skupni akciji vseh zainteresiranih. Torej strokovnih institucij, državnih organov, organizacij civilne iniciative ter sredstev javnega obveščanja. Pri tem morajo svoj del prispevati vodilni delavci v podjetjih. Anketa je pokazala na prepričanost udeležencev o ključni vlogi vodilnih v podjetju pri preprečevanju mobbinga na delovnem mestu. Tudi če upoštevam subjektivno stran udeležencev ankete, so vodilni delavci nedvomno ključnega pomena za uspeh v boju proti mobbingu. Boj proti mobbingu bi moral biti v interesu vodilnih v podjetju, saj mobbing v večini primerov pomeni negativno vzdušje v podjetju.

Za uspešno poslovanje podjetja je pozitivno vzdušje ključno, saj stimulira zaposlene, da naredijo tisti »dodatni korak« tako na segmentu kreativnosti kot produktivnosti. Sredstva javnega obveščanja imajo pomembno vlogo v borbi proti mobbingu. Ne samo v senzacionalističnem obveščanju o posameznih primerih, temveč predvsem v pojasnjevanju mobbinga, njegovih pojavnih oblik in negativnih posledicah za družbo kot celoto. V osveščanju vseh in vsakega.

Mobbing je del sedanjosti. Kot takega ga moramo sprejeti in se z njim tudi spoprijeti.

10. UPORABLJENA LITERATURA

1. Goleman, Daniel: Kaj veš o kugi moderne dobe, Ljubljana, DZS, 2003.
2. Justin, Roman: Varovanje oseb, Fakulteta za varnostne vede, Ljubljana, 1999.
3. Kovačič, Vanja: Spolno nadlegovanje na delovnem mestu, Ljubljana, Ekonomska fakulteta, 2006.
4. Lamovec, Tanja: Spretnosti v medsebojnih odnosih, Ljubljana, Zavod RS za produktivnost dela, 1999.
5. Lieberman, David: Z ljudmi je treba znati, Založba Ganeš, Kranj, 2002.
6. Lipičnik, Bogdan, Možina, Stane: Psihologija v podjetju Ljubljana, DZS, 1998.
7. Lobnikar, Branko: Spolno nadlegovanje, Pravna Fakulteta, Ljubljana, 2001.
8. Milivojević, Zoran: Emocije Prometej, Novi Sad, 1999.
9. Mihaljčič, Zlatko: Poslovno komuniciranje, Maribor, učbenik, Academia, 2005.
10. Možina, Stane: Vodenje in vedenje v organizaciji, Ljubljana, DZS, 1995.
11. Pagon, Milan, Lobnikar, Brane: Agresivno vedenje na delovnem mestu, Kranj, Moderna organizacija, 2005.

VIRI

1. Zakon o delovnih razmerjih, Ur. l. RS, št. 42/2002.
2. Evropska komisija pri delu, 2004, citirano 23. 3. 2006, dostopno na spletu: <http://www.Evropskaunija.int/pubdocs/2004/64/en/1/ef0464.pdf>
3. Leymann Heinz: The Mobbing Encyclopedia (online) citirano 9. 1. 2006; 22.20 Dostopno na spletu: <http://www.leyman.se/English>
4. Paoli, Pascal. 2000, Violence at Work, dostopno na spletu: <http://org/public/htm>
5. Sheheen, Michael: Applying strategies, Journal of Manpower, 1999. Dostopno na spletu: <http://web.ebscohost.com>
6. Brečko, Daniela. 2004. Raziskava: Ali se mobbing pojavja tudi v Sloveniji? (online) (citirano 5. 1. 2006, 22.10) dostopno na spletu: <http://www.gviobrazevanje.si/Odmevi/336>.
7. http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r02/predpis_ZAKO2422.html dne 12. 2. 2009
8. <http://en.wikipedia.org/wiki/Mobbing> dne 15. 2. 2009
9. <http://www.bilten.net/univerza/povezave.html> dne 28. 1. 2009
10. http://siol.net/slovenija/novice/2008/04/strokovnjaki_o_mobbingu dne 1.1.2009

PRILOGE

Priloga A

VZOREC!

DRUŽBA kot delodajalec, ki jo
zastopa predsednik uprave
.....

in

SVET DELAVCEV družbe, ki ga zastopa predsednik
.....

sklepata naslednji

DOGOVOR

o preprečevanju in odpravljanju posledic mobbinga

I. SPLOŠNE DOLOČBE

1. člen

Udeleženca dogovora ugotavljata:

1. Sodelovalna podjetniška kultura, utemeljena na medsebojnem zaupanju in spoštovanju ter varstvu integritete in osebnega dostojanstva vseh udeležencev delovnega procesa, predstavlja osnovo za pozitivno delovno klimo v družbi in je pomembna predpostavka za delovno zadovoljstvo in kakovost delovnega življenja zaposlenih, s tem pa tudi za gospodarski uspeh družbe.

2. Pojavi mobbinga (šikaniranja oziroma psihičnega in čustvenega nasilja na delovnem mestu) predstavljajo kršitev človeškega dostojanstva in osebnostnih pravic zaposlenih ter motnjo v delovnem procesu in so nezdružljivi z želeno podjetniško kulturo družbe, zato izvajanje mobbinga v kakršnikoli obliki pomeni kršitev delovnih obveznosti.

Delodajalec in svet delavcev s tem dogovorom podrobneje urejata način prepoznavanja, preprečevanja in odpravljanja posledic mobbinga (šikaniranja oziroma psihičnega nasilja na delovnem mestu) v družbi in se zavezujeta, da mobbinga v družbi ne bosta dopuščala, temveč bosta spodbujala in razvijala partnersko sodelovanje ter reševanje konfliktov.

2. člen

Določbe tega dogovora o mobbingu se smiselno uporabljajo tudi za ravnanje udeležencev v zvezi z morebitnimi pojavi spolnega nadlegovanja na delovnem mestu ter diskriminacije zaradi spola, rase, barve kože, starosti, zdravstvenega stanja oziroma invalidnosti, verskega, političnega ali drugega prepričanja, članstva v sindikatu ali svetu delavcev, nacionalnega in socialnega porekla, družinskega statusa, premoženjskega stanja, spolne usmerjenosti ali zaradi drugih osebnih okoliščin.

II. OPREDELITEV IN PREPOZNAVANJE MOBBINGA

3. člen

Pojem mobbing v smislu tega dogovora označuje premišljeno in ponavljajoče se konfliktno komuniciranje oziroma šikanozno ali drugače neprimerno (neprijazno, žaljivo, omalovažujoče in podobno) ravnanje v odnosih med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi delavci, ki pomeni izvajanje nasilja na delovnem mestu z namenom psihičnega, čustvenega, socialnega, informacijskega in/ali poslovnega onemogočanja žrtev, pri čemer so žrtve dalj časa (vsaj enkrat na teden v obdobju šestih mesecev) izpostavljene sistematičnim napadom ene ali več oseb, kar ogroža njihovo zdravje in/ali varnost pri delu.

Temeljne pojavne oblike mobbinga so:

- mobbing od zgoraj navzdol (izvajajo ga nadrejeni nad podrejenimi),
- mobbing med enakimi (izvaja se med sodelavci, ki so na istem hierarhičnem nivoju),
- mobbing od spodaj navzgor (izvaja ga skupina sodelavcev nad vodjo).

Pri mobbingu med sodelavci pa obstajajo še tri podvrste, in sicer:

- posameznik proti posamezniku,
- skupina proti skupini,
- skupina proti posamezniku.

III. PREVENTIVNO DELOVANJE

4. člen

Udeleženca dogovora se strinjata, da so preventivni ukrepi in pravočasno ukrepanje proti mobbingu ključ za izboljšanje podjetniške kulture, delovne klime in uspešen razvoj družbe. Zato si bosta prizadevala za splošno izboljšanje psihosocialnega delovnega okolja in visoko razvit kulturno-vrednostni sistem, ki bo onemogočal nastanek in razvoj mobbinga v družbi.

1. Dolžnosti delodajalca

5. člen

V preventivnem smislu si bo delodajalec še posebej prizadeval za:

- **izboljšanje organizacije dela** (odprava nejasnih opisov položajev in nalog, zmanjšanje deleža enoličnega dela, izboljšanje predvidljivosti delovnih postopkov, možnost odločanja zaposlenih, možnost izobraževanja, odprta komunikacija, razvijanje timske organizacijske kulture, odprava nejasnih ali nasprotujočih navodil, zagotovitev celovite informiranosti o ciljih, pravočasno reševanje kadrovskih problemov, izboljšanje delovne atmosfere ipd.),
- **izboljšanje načina vodenja** (izboljšanje stila vodenja v smislu odprave avtoritarnega načina vodenja, stalno komuniciranje organizacijskih ciljev z zaposlenimi, povečanje odgovornosti in pristojnosti vodstva družbe pri reševanju konfliktov, jasna določitev norm in vrednot družbe na vseh ravneh, jasna določitev posledic kršitve norm in vrednot družbe, nenehna pozornost nadrejenih na dogajanja v družbi, vsakodnevni pogovori nadrejenih z zaposlenimi ipd.)
- **uvedbo posebnih ukrepov za preprečevanje** mobbinga (usposobitev menedžmenta za zgodnje prepoznavanje mobbinga in ustrezno ukrepanje, ozaveščanje in izobraževanje vseh zaposlenih o problematiki mobbinga, usposobitev vseh zaposlenih za poznavanje norm in vrednot družbe, vključevanje vseh zaposlenih in njihovih predstavnikov v ocenjevanje ogroženosti in oblikovanje preventivnih ukrepov proti mobbingu, ipd.).

2. Dolžnosti sveta delavcev

6. člen

Svet delavcev bo za preprečevanje pojava mobbinga v družbi:

- sodeloval pri oblikovanju in uveljavljanju visoke podjetniške kulture, ustreznih norm ter vrednostnih meril za obvladovanje mobbinga,
 - spodbujal partnersko vedenje na vseh organizacijskih ravneh družbe,
 - sodeloval pri ocenjevanju ogroženosti in oblikovanju preventivnih ukrepov proti mobbingu,
 - dvigoval ozaveščenost in jasno razumevanje resnosti problemov mobbinga pri sodelavcih
-
- izvedba začetne strokovne raziskave in analize stanja na področju mobbinga v družbi (ugotavljanje splošnih in posebnih simptomov, ki kažejo na prisotnost mobbinga, kot so: nenavaden porast odsotnosti z dela /boleznine/, odpovedi iz osebnih razlogov, serija odpovedi, problemi pri kakovosti dela, povečana poraba materiala, neusklajeni roki ali prekoračitve rokov, pritožbe o opravljenem delu brez pravega vzroka, ugotovitve zunanjih sodelavcev, da so odnosi v skupini moteni, prepiri, agresivno vedenje, napadi besa, pri strokovnih problemih udeleženci ne najdejo rešitve, zaposleni so čustveno »prekinili« delovno razmerje, ker se ne čutijo več del kolektiva, kar se kaže v neangažiranosti, brezvolji, poskusih, da bi ostali neopazni; poskusi samomora ali samomor v kolektivu itd.),
 - občasne (najmanj enkrat letno) anti-mobbing kampanje v družbi,
 - druge oblike organiziranega ozaveščanja zaposlenih o problematiki mobbinga (predavanja, brošure, članki v internem glasilu, razgovori v delovnih skupinah, ipd),
 - izobraževanje in usposabljanje vodij o sodobnih metodah vodenja ljudi v delovnem procesu, ki vključuje tudi tematiko preprečevanja mobbinga,
 - organizacija sistema pravočasnega zaznavanja konkretnih pojavov v družbi, ki bi utegnili predstavljati mobbing ravnanja v smislu tega dogovora,

- uvedba sistema ocenjevanja vodilnih s strani podrejenih v družbi;
- druge skupne aktivnosti na predlog enega ali drugega udeleženca tega dog

3. Skupni odbor za preprečevanje in odpravljanje posledic mobbinga

7. člen

Za načrtovanje in izvajanje skupnih aktivnosti iz prejšnjega člena ter za opravljanje drugih nalog v skladu s tem dogovorom udeleženca ustanovita skupni odbor za preprečevanje in odpravo posledic mobbinga, ki ga poleg člana oziroma pooblaščenega predstavnika posloводства družbe v funkciji predsednika odbora sestavljajo še po en predstavnik kadrovske službe, sveta delavcev in reprezentativnih sindikatov družbe.

IV. UKREPANJE ZA PRENEHANJE IN ODPRAVO POSLEDIC MOBBINGA

1. Načela za razreševanje primerov mobbinga

8. člen

Delodajalec se zavezuje, da bo ob pojavu mobbinga takoj ustrezno zaščitil žrtve in preprečil njihovo nadaljnje šikaniranje, hkrati pa sprejel ustrezno prilagojene ukrepe za odpravo posledic mobbinga in povrnitev nekdanjega ugleda žrtev.

Pri razreševanju posledic mobbinga bo delodajalec izhajal iz 34. člena Ustave RS, ki določa, da »ima vsakdo pravico do osebnega dostojanstva in varnosti«, hkrati pa bo v celoti spoštoval tudi druge zakone, kolektivne pogodbe in sprejete dogovore, ki opredeljujejo to področje.

2. Postopek za razreševanje primerov mobbinga

9. člen

Za obravnavo posameznih primerov mobbinga ter za pripravo programa ukrepov za njihovo razreševanje in predloga morebitnih sankcij zoper izvajalce je zadolžen in pristojen skupni odbor za preprečevanje in odpravo posledic mobbinga (v nadaljevanju: skupni odbor), za izvedbo morebitnih predlaganih pravnih ukrepov in sankcij pa je pristojno posloводство družbe kot zastopnik delodajalca (v nadaljevanju: delodajalec). Neformalne ukrepe in moralne sankcije, ki nimajo pravnih posledic (razgovori, opozorila, priporočila, nasveti, graje, zahteve za javno opravičilo ipd.), lahko odbor izvaja tudi neposredno.

Skupni odbor način svojega delovanja podrobneje uredi s poslovnikom.

10. člen

Postopek za razreševanje posameznega primera mobbinga pred skupnim odborom se začne na podlagi neposredno vložene pisne pritožbe prizadetega posameznika, ki meni, da je žrtev mobbinga (v nadaljevanju: žrtev mobbinga), ali na pisno zahtevo enega od naslednjih pooblaščenih predlagateljev:

- žrtvi mobbinga nadrejeni vodstveni delavec,
- svet delavcev,
- reprezentativni sindikat,
- kadrovska služba,
- služba za varnost in zdravje pri delu

Pooblašчени predlagatelji lahko sprožijo postopek na lastno pobudo, dolžni pa so ga sprožiti, če to od njih izrecno zahteva žrtev mobbinga.

Preden sproži postopek pred skupnim odborom, ima vsak pooblaščen predlagatelj, če tako predlaga ali s tem soglaša žrtev mobbinga, pravico poskusiti sporna razmerja med žrtvijo in izvajalcem oziroma izvajalci mobbinga razrešiti z neformalnimi oblikami posredovanja v okviru svojih pristojnosti. Skupni odbor je dolžan z obravnavo prejete vloge začeti nemudoma, razgovor z žrtvijo mobbinga kot prvo fazo postopka pa mora opraviti najkasneje v sedmih dneh od prejema vloge.

Način vodenja postopka in posamezna dejanja v postopku so odvisni od značilnosti in konkretnih okoliščin posameznega primera, v načelu pa je naloga odbora, da:

- temeljito razišče problem,
- v ločenih ali skupnih pogovorih (izvajalec mobbinga in žrtev) ugotovi dejansko stanje in ga dokumentira,
- žrtvam svetuje in jih podpre (žrtev zaradi pritožbe ne sme biti zapostavljena),
- izvajalca pouči o pravnih posledicah dejanj mobbinga, ga pozove k opustitvi spornih ravnanj ter sprejme druge morebitne ukrepe iz svoje pristojnosti,

- zahteva javno opravičilo žrtvi mobbinga ali predlaga drugo obliko njene rehabilitacije oziroma povrnitve njenega dobrega imena in časti v družbi, po potrebi z uporabo vseh razpoložljivih sredstev internega komuniciranja v družbi,
- sprejme in izvede moralne sankcije zoper izvajalce mobbinga (javne obsodbe in distanciranje, graje ipd.),
- poslovodstvu in pristojnim organom v družbi predlaga pravne ukrepe in po potrebi tudi uvedbo pravnih sankcij zoper izvajalca(e), ki so v njihovi pristojnosti,
- na željo žrtve le-to spremlja v vseh nadaljnjih pogovorih in obravnavah, ji svetuje ter jo zastopa,
- spremlja usodo žrtve v delovni sredini tudi po prenehanju veljavnosti sprejetih ukrepov in »zadeve« ne zaključi, dokler obstaja realna nevarnost za nadaljevanje ali obnovitev mobbinga, razen če žrtev to sama zahteva.

Predlog ukrepov in morebitnih sankcij, ki so v pristojnosti delodajalca, mora skupni odbor pripraviti najkasneje v 30 dneh od začetka postopka, delodajalec pa jih je dolžan izvršiti brez odlašanja.

3. Možni pravni ukrepi in sankcije

11. člen

Poleg neformalnih ukrepov in moralnih sankcij lahko skupni odbor predlaga, delodajalec pa sprejme kakršnekoli pravne ukrepe za prenehanje in odpravo posledic mobbinga ter sankcije zoper izvajalce mobbinga, ki jih dopušča veljavna zakonodaja.

12. člen

Pravni ukrepi za prenehanje in odpravo posledic mobbinga so lahko zlasti naslednji:

- premestitev izvajalca mobbinga na drugo delovno mesto oziroma v drugo delovno sredino znotraj družbe,
- premestitev žrtve mobbinga na drugo delovno mesto oziroma v drugo delovno sredino znotraj družbe ali k drugemu delodajalcu, lahko tudi s priznanjem pravice do prekvalifikacije ali dokvalifikacije,

- odobritev dodatnega plačanega dopusta žrtvi za psihično rehabilitacijo zaradi posledic mobbinga,
- plačilo izobraževanj ali druge oblike strokovne pomoči žrtvi za ponovno pridobitev samozavesti,
- plačilo odškodnine žrtvi mobbinga zaradi psihičnega trpljenja,
- plačilo stroškov morebitnih javnih objav za odpravo dezinformacij in žaljivih obdolžitev žrtve, ki izvirajo iz delovne sredine,
- sporazumna razveza pogodbe o zaposlitvi z izplačilom dogovorjene odpravnine žrtvi mobbinga in podobno.

13. člen

Pravne sankcije zoper izvajalce mobbinga, ki so v pristojnosti delodajalca, so lahko zlasti disciplinski ukrepi (opomin, javni opomin, denarna kazen, odvzem bonitet ipd.), v določenih težjih primerih kršenja obveznosti iz delovnega razmerja pa tudi redna ali (če ima dejanje mobbinga vse znake kaznivega dejanja) celo izredna odpoved pogodbe o zaposlitvi.

Delodajalec se zavezuje, da bo mobbing dejanja posameznikov v odnosu do sodelavcev v družbi po tem sporazumu v svojih splošnih aktih opredelil kot motnjo v delovnem procesu in s tem kot kršitev obveznosti iz delovnega razmerja, ki ima lahko za posledico sankcije iz prvega odstavka tega člena.

14. člen

Vsak udeleženec ima pravico dati drugemu udeležencu kadarkoli pobudo za spremembe in dopolnitve dogovora s predlogom sprememb in dopolnitev, drugi udeleženec pa se je dolžan na pobudo odzvati s pristankom na začetek pogajanj o predlaganih spremembah in dopolnitvah.

Če se drugi udeleženec ne odzove v smislu prejšnjega odstavka ali če se udeleženca o predlaganih spremembah in dopolnitvah ne sporazumeta v treh mesecih, lahko udeleženec, ki je dal pobudo za začetek pogajanj, dogovor odpove.

15. člen

Dogovor je sklenjen za nedoločen čas z enoletnim odpovednim rokom, veljati pa začne z dnem, ko ga na podlagi sklepov uprave družbe in sveta delavcev podpišeta pooblaščenata predstavnika obeh udeležencev.

V, dne

Svet delavcev:

Predsednik

Podpis

Žig družbe:

Družba:

Predsednik uprave

Priloga B

ANKETNI VPRAŠALNIK

Koliko je psihično nasilje prisotno na delovnem mestu?

Moje ime je Vesna Šrimpf in sem študentka Višje strokovne šole Academia Maribor. Ker končujem študij, bi za pripravo diplomske naloge o mobbingu na delovnem mestu potrebovala nekaj informacij o tem problemu.

Psihično nasilje oz. mobbing je oblika komunikacije med podrejenimi in nadrejenimi, pri čemer je napadena oseba v podrejenem položaju in je izpostavljena dlje časa trajajočim napadom ene ali več oseb. O mobbingu govorimo, ko najmanj enkrat na teden in najmanj šest mesecev nekdo nad žrtvijo izvaja naslednje pojavne oblike: ne pusti je do besede, jo stalno prekinja, ignorira, spolno nadleguje, besedno odriva ali celo izključi iz normalnega družbenega okolja.

Anketa je anonimna. Vprašalnik izpolnite tako, da obkrožite črtico pred odgovorom.

1. Spol

- ženski
- moški

2. Starost

- od 20 do 25let
- od 26 do 35let
- od 36 do 45let
- od 46 do 56let
- nad 56

3. Zakonski stan

- poročen
- samski
- razvezan
- izvenzakonska skupnost

4. Končana izobrazba

- poklicna šola
- srednja šola
- višja šola
- visoka šola
- univerzitetna

5. Kje ste prvič izvedeli, kaj je mobbing?

- TV
- radio
- strokovna literatura
- predavanja v službi

6. Kako medsebojni odnosi na delovnem mestu vplivajo na vaše psihično počutje? (možnih več odgovorov)

- Počutim se dobro, v službo hodim z veseljem.
- Počutim se dobro, v službo hodim, ker moram.
- Odnosi med sodelavci ne vplivajo na moje počutje.
- Ne počutim se dobro.
- Počutim se zelo slabo.

7. Označite, koliko vplivajo naštet dejavniki za harmonično vzdušje na delovnem mestu. (Možnih je več odgovorov, ustrezne odgovore označite s križcem.)

	1. nič	2. malo	3. veliko	4. ne eno ne drugo
dobri medsebojni odnosi			X	
kariera			X	
pohvala			X	
delo v skupini			X	
plača			X	
zaupanje			X	

Drugo:

8. Koliko pa po vašem mnenju vplivajo naštetí dejavniki na negativno delovno vzdušje v vaši službi? (Ustrezne odgovore označíte s križcem.)

	1. nič	2. malo	3. veliko	4. ne eno ne drugo
konkurenca			X	
intrige			X	
zavist			X	
slabi medsebojni odnosi			X	

Drugo:

9. Ali ste že zaznali kakšne oblike mobbinga v svoj delovni sredini?

	1. nikoli	2. malokdaj	3. pogosto	4. vsakdan
psihično nasilje			X	
namerno nasilje				X
spolno nasilje	X			
drugo				

Drugo:

10. Kdo ima po vašem mnenju največji vpliv na preprečevanje mobbinga?

- vodilni delavci
- kadrovska služba
- sindikat
- drugo:

Opomba: Na naslednja vprašanja odgovorijo le tisti, ki mobbing doživljajo kot žrtev.

11. Če ste sami žrtev, kdo nad vami izvaja mobbing? (Ustrezne odgovore označite s križcem.)

	1. nikoli	2. redko	3. pogosto	4. vsak dan
sodelavec			X	
skupina sodelavcev			X	
nadrejeni		X		

Drugo:

12. Katere pojavne oblike mobbinga ste v zadnjih šestih mesecih doživeli? (Možnih je več odgovorov.)

Preprečevanje normalne komunikacije

- sodelavci vam stalno segajo v besedo
 - vaše delo in vaše zasebno življenje stalno kritizirajo
 - nad vami izvajajo telefonska nadlegovanja
 - drugo:
-
-

Napadi na vaš socialni status

- delovni prostor vam je dodeljen proč od sodelavcev
 - norčujejo se iz vašega socialnega stanja
 - ne posredujejo vam nobenih informacij in delovnih navodil
 - drugo:
-
-

Napadi in onemogočanje kvalitetnega dela

- dodeljujejo vam dela, ki so daleč pod vašo sposobnostjo
 - vdirajo v vaš računalnik in brišejo oz. spreminjajo podatke
 - drugo:
-
-

Napadi na vaš ugled

- šepetajo vam za hrbtom ter širijo lažne informacije
- poskušajo vas spolno nadlegovati
- drugo:

13 Ali ste zaradi mobbinga imeli katere od navedenih težav?

	1. nikoli	2. redko	3. pogosto	4. vedno
nervoza			X	
depresija			X	
migrena			X	
alergija		X		

Drugo:

14. Ste o teh dogodkih že koga obvestili? (Ustrezne odgovore označite s križcem.)

	1. nikoli	2. redko	3. pogosto	4. vedno
sodelavce	X			
svoje domače		X		
svojega zdravnika	X			
nadrejene	X			
drugo				

Drugo:

15. Bi se počutili varnejše, če bi bila zaščita pred mobbingom urejena z Zakonom o delovnih razmerjih?

- Da.
- Ne.

Hvala za sodelovanje