

Sociološki vidiki doživljanja verbalnega nasilja zaposlenih v delovnem okolju

Jana Bezenšek

Povzetek:

Namen prispevka:

Avtorica v svojem prispevku obravnava nasilje kot doživljanje družbeno neželenih pojavov v delovnem okolju kot so: šikaniranje, psihično nadlegovanje, ogovarjanje in širjenje govoric, ustrahovanje, žalitve, mobing.

Metodologija:

Avtorica je uporabila metode študija primarnih in sekundarnih virov znanstvene in strokovne literature, metodo kompilacije, tehniko anketiranja, metodo opazovanja, deskriptivno metodo in kavzalno-neeksperimentalno metodo empiričnega raziskovanja.

Ugotovitve:

V teoretičnem delu avtorica komparativno analizira teorije nekaterih avtorjev o obsegu, vzrokih, dimenzijah ter predvsem posledicah pojava samega, tako za družbo kot (in predvsem) za posameznika (npr. Leymann, Brodsky, Einarsen, di Martino, Hoel, Cooper, Zapf idr.). Z izsledki raziskave, ki jo je opravila na populaciji 388 anonimno anketiranih posameznikov s pomočjo ankete, opozarja, da so zaposleni pogosto žrtev tovrstnih pojavov nasilja, ki pa jih sicer prepozna(va)jo, a je njihova »reakcija« odvisna od izvajalca oz. storilca nasilja ter socialne klime v delovnem okolju. Na osnovi empiričnih podatkov avtorica ugotavlja, da je relativno visok odstotek anketiranih že izkusil vlogo žrtve, negativne reakcije delovnega okolja v primeru pritožbe, da so žrtve premalo poučene o možnostih pomoči in da je najpogostejša posledica »samoreakcije« sprememba delovnega mesta, če je to le mogoče.

Izvirnost/pomembnost prispevka:

Avtorica obravnava s sociološkega zornega kota aktualni problem družbenih neželenih pojavov v delovnem okolju, ki so v slovenski post-moderni družbi relativno slabo raziskovani oz. sploh ne. Z dobljenimi empiričnimi rezultati opozarja na praznino v pravni regulativi in na potrebnost izobraževanja zaposlenih za prepoznavanje, obvladovanje in odpravljanje družbeno neželenih pojavov v delovnem okolju.

Ključne besede: nasilje, družbeno neželeni pojavi, družba, ogovarjanje, žalitve, mobing, nadlegovanje, delovno okolje

1 UVOD

Področju obvladovanja in preprečevanja različnih oblik nasilja na delovnem mestu se posveča potrebna pozornost šele od 80. let XX. stoletja dalje, čeprav zajema sprva bolj znanstvenoraziskovalno delo, sčasoma pa tudi sprejemanje konkretnih programov in ukrepov za preprečevanje teh družbeno neželenih pojavov. Mednje vsekakor uvrščamo različne oblike agresivnosti, nasilja, mobing, teroriziranje, šikaniranje, trpinčenje bullying, harassment, konflikte idr. Pojavi torej, ki prizadenejo vedno več delavcev v različnih družbah in kulturah, in za katere je značilno prikrito ali manifestno izvajanje družbene moči, prevlade ali celo zlorabe. V Sloveniji pa smo zadnje čase, predvsem v letošnjem letu, pogosto zasledili

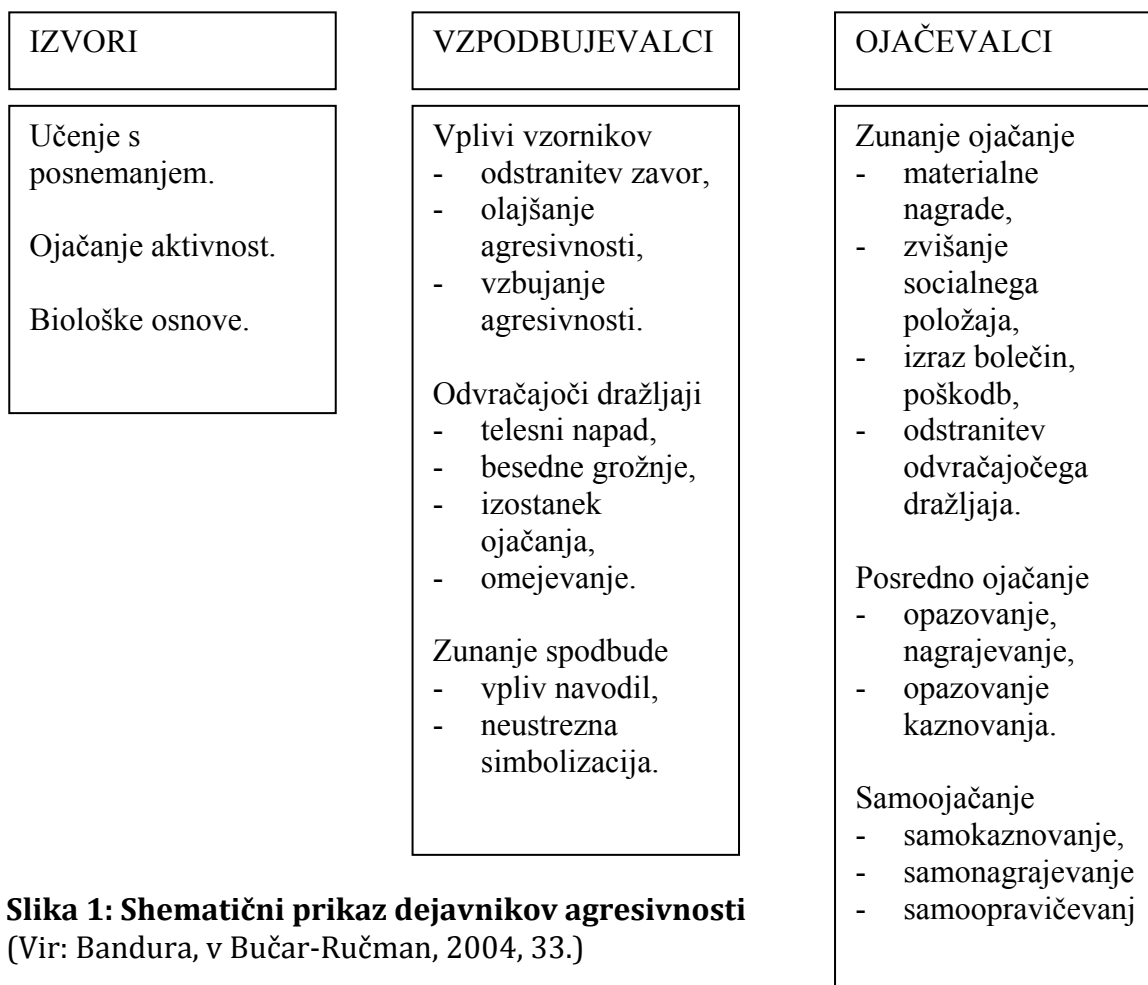
izraz mobing. Navedene oblike nasilja na delovnem mestu se kažejo kot kompleksne in sodobne oblike sistematičnega in psihičnega trpinčenja sodelavcev; namen izvajalca nasilja pa je škodovati sodelavcu, ga izločiti in s tem tudi prisiliti, da zapusti delovno mesto. Prav zato je pomembno zavedanje vseh nas, tako globalne družbe kot vsakega posameznika, da so navedene oblike nasilja resen, aktualen in akuten družbeni problem, ki ga je treba jemati resno, saj nastopajoče posledice ne prizadenejo samo žrtev, temveč tudi delodajalca. Zato je v primeru prepoznanega nasilja potrebno ukrepati takoj in storiti vse, da se le-ta prepreči oziroma ustvariti takšno klimo, da do tega sploh ne pride.

2 NEKATERE OBLIKE VERBALNEGA NASILJA ZAPOSLENIH V DELOVNEM OKOLJU

Ker mnogi v pogovornem jeziku velikokrat enačijo pojma agresivnost in nasilje, bomo v najprej (okvirno) predstavili značilnosti obeh družbeno neželenih pojavov, ki nemalokrat botrujejo mobingu, ki je osišče našega prispevka.

2.1 Agresivnost in nasilje

Agresivnost je eden najbolj nejasnih in protislovnih pojmov, ki jih uporabljamo v psihologiji. K nejasnosti pojma agresije pripomore tudi dejstvo, da ga ne srečamo le v psihologiji, temveč tudi v sociologiji, pravu in političnih vedah. Vsaka od njih namreč opredeljuje pojem s svojega zornega kota (Pušnik, 1999,24). Agresivnost zajema vse oblike gibanja, nekatera čustva, kot sta jeza in bes in tudi telesno nasilje nad drugimi. Nekateri avtorji navajajo, da je pojmu agresivnosti po pomenu najbližje pojem nasilje, katerega lahko definiramo kot grobi napad na drugo osebo ali osebe, rezultat pa je izrazito poškodovanje ali povzročanje fizične škode tem osebam (Žužul, 1989, 56). Spet drugi avtorji pa v termin agresivnosti zajemajo tudi obnašanje, ki poleg rezultata fizičnega poškodovanja, povzroča tudi druge vrste negativnih posledic. Tako Berkowitz navaja, da je agresija vsako obnašanje (fizično in verbalno), ki se izvaja z namenom prizadeti nekoga, psihično ali fizično (Berkowitz v Bučar-Ručman, 2004,27).



Slika 1: Shematični prikaz dejavnikov agresivnosti
(Vir: Bandura, v Bučar-Ručman, 2004, 33.)

Agresivnost je vedenjska značilnost, ki se kaže v gospodovalnosti, nasilnih ali napadalnih besedah ali dejanjih proti drugim ljudem (Pušnik, 1999 str. 24). Pri definiranju pojma agresivnosti se moramo zavedati, da vsako obnašanje, s katerim nekoga prizadenemo, vedno ni (še) tudi agresija; npr. nesreča in samoobramba. Pri nesrečah se lahko zgodi, da ko npr. nekdo čisti orožje in zaradi nepazljivosti rani drugo osebo. To ni agresija, temveč nesreča. Pri nesrečah so lahko posledice zelo podobne tistim, ki jih povzroča agresija, vendar s stališča analize obnašanja opazimo, da sta to dve popolnoma različni vrsti obnašanja (Žužul, 1989 str. 50). Enako velja za samoobrambo. Težko govorimo, da je nekdo, ki se brani in pri tem z udarci ali kako drugače odvrča napadalca, akter agresivnega dejanja.

Vsekakor ima agresivnost v pogovornem jeziku negativen pomen. S tem ko vedenje določene osebe označimo kot agresivno, jo hkrati že moralno ožigosamo. Vendar je potrebno agresivnost razlikovati glede na njene pozitivne in negativne učinke. To razlikovanje ne temelji toliko na značilnostih vedenja kot na oceni njegovih možnih posledic, saj je:

- *pasivno vedenje* - inhibirano, submisivno vedenje, ki pomeni izogibanje konfliktom in prizadevanje zadovoljiti druge;
- *agresivno vedenje* - energično, dominirajoče vedenje, osredotočeno na sebe, brez posluha za druge;
- *asertivno vedenje* - razkrivanje svojih čustev in idej ob vztrajanju pri svojih pravicah (Robbins v: Pušnik, 1999, 27).

Agresija nastane kot posledica določenega delovanja v organizmu človeka, vendar pa do teh delovanj ne prihaja spontano in tudi ne zaradi obstoječih notranjih izzivanj, temveč so agresivna dogajanja izzvana z zunanjo vzpodbudo (Žužul, 1989 str. 60). Velika večina avtorjev se strinja, da je od vseh specifičnih situacij, najpogostejši vzrok agresije frustracija, ki se pojavi, ko pride v motivacijskemu delu do ovire in začasno ali dokončno prepreči doseg cilja.

Nasilje je lahko raznovrstno. Nekatera nasilna ravnanja so hotena, direktna in hitreje vidna oz. prepoznavna (npr. brcanje, pretepanje, zmerjanje ipd.); druga, ki so indirektna oz. prikrita so zato težje prepoznavna (npr. obrekovanje, manipuliranje s prijateljstvi, namerno izločanje nekoga iz skupine ipd.). Vendar pa za žrtev ne glede na obliko izvajanja nasilja, vedno predstavlja bolečino, stisko in negativne posledice. Tako je za nasilje značilno:

- kršenje pravil varnega in kvalitetnega bivanja posameznika,
- kršenje človekovih pravic in človekovih osebnih mej,
- zlorabljanje moči enega v škodo drugega,
- negativno vpliva na žrtev,
- Odgovornost za nasilje nosi povzročitelj nasilja,
- nasilje daje povzročitelju lažen občutek moči,
- največ nasilja se dogaja med osebami, ki se med seboj poznajo
- nasilje pa vedno še ni (tudi) konflikt (http://www.drustvo-dnk.si/OP_nasilje.html).

Nasilje je lahko zelo kompleksno, raznovrstno in različno v svojih pojavnih in intenzivnih oblikah; vendar ga največkrat prepoznavamo kot *fizično nasilje, psihično nasilje in spolno nasilje*. Enotno vsem trem vrstam pa je, da za žrtev, ne glede na obliko doživljanja, predstavlja stisko, ponižanje, zlorabo in (pre)več negativnih posledic, tako telesnih kot duševnih. Tako je žrtev nasilja tista, ki jo druga oseba nadzoruje, kaznuje, izolira, zastrašuje, kar vse »lahko počne« pod krinko ljubezni »ker ji hoče dobro«, ali iz prepričanja, da ima to pravico, ker je oseba manj vredna ali sploh ničvredna. Pogosto žrtev, izmučena in ustrahovana, začne verjeti tem sporočilom, kar mu tudi preoblikuje njegov življenjski prostor tako, ker želi uiti, preprečiti ali/in zmanjšati nasilje, da (s)krči svoj življenjski prostor. Tako žrtev živi svoje življenje vedno bolj in bistveno bolj omejeno, kot bi živela, če ne bi bila v strahu pred nadaljnjim nasiljem. Nasilje pa v marsičem spremeni tudi žrtvino zaznavanje sebe, drugih in socialnega okolja, v katerem dela in živi.

Vendar pa nasilja ne razumemo kot individualen, temveč kot družben problem, saj obstaja večinoma tam, kjer ga družba dopušča. Tudi od naših vsakodnevnih reakcij na nasilje je še kako odvisno, kdaj nam bodo žrtve nasilja (z)mogle zaupati, da bodo poiskale pomoč.

2.2 Mobing kot družbeno nezaželeno obnašanje na delovnem mestu

V sodobni slovenski post-moderni družbi se, žal, vse pogosteje srečujemo z nasiljem. Nanj naletimo povsod in vse bolj pogosto se pojavlja tudi na delovnem mestu. Pogosteje kot na fizično nasilje, tam doživljamo različne oblike psihičnega nasilja, ki ga z eno besedo imenujemo mobing. Mobing je (že) postal del vsakdanjosti kot pojav, ki so ga strokovnjaki najprej označili kot »psihični teror na delovnem mestu«.

Mobing je družbeni problem, kajti vanj niso vključene samo žrtve mobinga, temveč tudi njihove družine, kakor tudi sindikat, kjer je žrtev zaposlena. Vsekakor pa so se začeli zavedati resnih težav, ki jih povzročajo mobing tudi delodajalci, kajti mobing predstavlja zanje velike stroške oziroma izgube. Mnoge evropske države so že ugotovile, da žrtve mobinga povzročajo stroške celotni družbi. Z odsotnostjo zaradi bolniškega staleža povzročajo stroške delodajalcem in socialnemu zavarovanju, ki mora zaradi dalj časa trajajoče odsotnosti z dela, delodajalcu refundirati stroške bolniškega staleža. Prav tako so tukaj še stroški specialističnih

pregledov in zdravljenj žrtev mobinga in pri resnih psihičnih obolenjih lahko žrtve mobinga tudi predčasno invalidsko upokojijo, kar povzroča velike stroške že tako oslabilnemu pokojninski blagajni.

Enotno mnenje je, da zaradi mobinga vsi izgubljam, in da je edino pravo orožje proti mobingu preventiva. Preventiva se mora izvajati na različnih nivojih od informiranosti delavcev, vodstvenih delavcev, sindikalnih organizacij, kakor tudi profesionalnih oseb, ki se ukvarjajo z žrtvami mobinga, kot so psihologi, psihiatri, drugo medicinsko osebje in odvetniki (Kostelić-Martić, 2005, str. 9).

Izraz »mobing« izhaja iz grške besede mob, ki pomeni drhal, »sodrga« oziroma izhaja iz glagola mob, ki v prevodu pomeni planiti na, napasti, lotiti se koga, kar pa že poda osnovno definicijo mobinga. Sam izraz »mobbing« pa je Konrad Lorenz, eden izmed utemeljiteljev moderne etologije, uporabil že v raziskovanju živalskih vrst, kjer je ta izraz uporabil za napad skupine živali na vsiljivca.

Mobing je skozi različna časovna obdobja in z izkušnjami na področju raziskovanja odnosov med zaposlenimi vedno znova pridobival natančnejši opis. Avtor sodobnega koncepta mobinga je švedski zdravnik in psiholog Heinz Leyman (1932-1999), ki je pri svojem delu v šestdesetih letih prejšnjega stoletja postal pozoren na posebno obliko dalj časa trajajočega nasilnega vedenja pri šolskih otrocih, ki ga je poimenoval »mobbing«; šele dvajset let kasneje pa je enake oblike nasilja odkril tudi v delovnih okoljih. Mobing je Leyman strokovno opredelil kot »konfliktov polno komunikacijo na delovnem mestu med sodelavci in med podrejenimi ter nadrejenimi, pri čemer je napadena oseba v podrejenem položaju in izpostavljena sistematičnim in dalj časa trajajočim napadom ene ali več oseb z namenom izriniti napadeno osebo iz delovne organizacije oziroma sistema«.

V Sloveniji je Cvetko (2003,895) označil mobing kot »dalj časa trajajoč, ponavljajoč se psihični pritisk na delavca z namenom škodovanja in s posledicami. Enotne definicije mobinga kot oblike nasilja na delovnem mestu ni, vendar pa mobing običajno obravnavamo kot čustveno nasilje na delovnem mestu, do katerega lahko pride ne samo s psihičnim, ampak tudi s fizičnim posegom«. Isti avtor, sicer vrhovni sodnik in pravni strokovnjak za vprašanja psihičnega nasilja na delovnem mestu, navaja še, da o mobingu v organizaciji govorimo takrat, kadar je ena ali več oseb v določenem časovnem obdobju žrtev nenehnega, zavednega, premišljenega, načrtovanega, nepoštenega in negativnega obnašanja napadalca do žrtve, kar vpliva na žrtvino dostojanstvo, zdravje, varnost, poklicno kariero in napredek v poklicu. Bistveno je, da gre za ponavljajoče napade, pri čemer je lahko napad vsebinsko vedno isti, lahko pa gre za raznovrstne napade. Mobing je tako večkrat ponovljen napad na posameznika, pri čemer je pomembno časovno obdobje napada. Napadalec je lahko eden ali skupina. Napad pa je kakršnokoli neprimerno ravnanje, celo agresija s katero naj bi povzročili škodo posamezniku ali skupini. Škoda je lahko posledica fizičnega dejanja, na primer suvanje, udarjanje ali psihičnega učinkovanja, to je na primer kričanje, preklinjanje, poniževanje in kritiziranje (Cvetko, 2003, str. 898). Da mobing lahko razumemo kot posebno vrsto šikane na delovnem mestu, saj beseda šikana, izpeljana iz francoščine, pomeni namerno povzročanje nevšečnosti, neprijetnosti, je Tkalec (2001, 908-926) opisala vse značilnosti, dejanja, vzroke in posledice na način ki jih danes prepoznavamo kot dejanje mobinga. Da »gre za sistematično izražanje sovražnosti na položaju moči« kot navaja tudi Milivojević (<http://www.zurnal.org>, z dne 23.4.2008) Ta moč pa je lahko formalna, ko se tako vede nadrejeni, ali neformalna, ko to počne vplivni sodelavec ali skupina. Namen izvajalca mobinga je škodovati sodelavcu, ga izločiti, prisiliti, da zapusti delovno mesto. Mobing lahko zajema neposredno nasilje in nasilno vedenje, vključno z grožnjami, ali pa je posredno pretkano in subtilno preganjanje na

psihološki ravni komunikacije, ki ga je zelo težko dokazati. Tudi Evropska agencija za varnost in zdravje pri delu definira mobing kot ponavljajoče se neprimerno ravnanje z zaposlenim ali skupino zaposlenih, ki ogroža zdravje in varnost. Po tej opredelitvi pomeni neprimerno ravnanje vsako ravnanje, ki ga ljudje, ki se razumno odzovejo, razumejo kot zatiranje, ponižanje ali ogrožanje posameznika, oseb in skupin.

Mobing torej doživljamo kot večkrat sistematično, v daljšem časovnem obdobju ponovljen napad na posameznika. Posameznik ali skupina se žaljivo in neprijazno vedejo do drugega oziroma drugih na delovnem mestu, to pa počnejo premišljeno in ponavljajoče. V strokovni literaturi najdemo tudi druge izraze za mobing, ki se vsebinsko ne pokrivajo v celoti, pomenijo pa teroriziranje, sovražno obnašanje, psihično agresivnost in čustveno nasilje na delovnem mestu.

2.3 Najpogostejši vzroki za nastanek mobinga

Vzroki, zaradi katerih prihaja do mobinga so različni. Konflikte sprožajo konkretne razmere v podjetju ali pa nastanejo slučajno. V strokovni literaturi najdemo celo trditev, da so konflikti neizogibni, s čimer se vsi seveda ne strinjajo. V nekaterih situacijah utegnejo biti neizogibni, a ustroj družb() je tak, da so konflikti njen sestavni del. Konflikti imajo svojo vrednost, včasih so celo produktivni, saj če jih dobro voditi in obvladati, lahko pripomorejo celo k ustvarjalnosti. Izogibati se je potrebno stopnjevanju konfliktov, ki uidejo iz nadzora in predvsem njihovi rušilni moči. Stopnjevanje in intenziviranje konfliktov pa latentno napovedujejo nastanek in razvoj mobinga. Raziskave različnih (avtorjev) disciplin opozarjajo, da se psihično nasilje dogaja v organizacijskih kulturah, ki dopuščajo ali celo nagrajujejo agresivno in nasilno vodenje ter spodbujajo avtoritativen način vodenja. Ugodno okolje za pojav mobinga ustvarjajo tudi številni drugi organizacijski dejavniki, kot: zamegljene zahteve in pričakovanja glede posameznih vlog oziroma delovnih mest, nekooperativno delovno okolje in nejasni medsebojni odnosi, šibki organizacijski tokovi, predvsem komunikacijski, slaba seznanjenost s pravili, pravicami in dolžnostmi, dolgotrajno neetično delovanje organizacije in dvomljive strategije, prikrievanja določenih dejanj in zanikanje konfliktov, medsebojno nezaupanje, neodkrito komuniciranje itd (<http://www.cilizadelo.si/default-30510.html>). Glede vzrokov mobinga je razširjen predsodek, da težave v podjetju nastanejo tedaj, ko v kolektiv pride sodelavec s težavnim značajem oz. ko se tak znajde v vodilni vlogi. Vendar pa takšnih domnev niso potrdili še nobeni empirični podatki raziskav, čeprav vemo, da vsako delo zahteva učinkovito sodelovanje, ki pa ga eni lažje, drugi pa težje vzpostavljamo.

Pojav mobinga je bil raziskovan z različnih vidikov, in sicer z vidika posameznika, skupine, organizacije ter družbe. Pri tem so si strokovnjaki predvsem prizadevali, da bi izluščili in analizirali vzroke za njegov nastanek in tako pojav vnaprej onemogočili ter zmanjšali izgube zaradi tovrstnega nasilja v podjetjih. Težava, s katero so se soočili že v samem začetku, je bila ta, da so vzroki mobinga večplastni, kompleksni, velikokrat se pojavljajo istočasno, zato se je potrebno izogibati enoplastnih razlag o vzrokih nastanka pojava (Zapf, 1999, 71). Razlage tako opredeljujejo psihološke značilnosti žrtve oz. povzročitelja, organizacijske dejavnike ter socialne in kulturološke dejavnike.

Brečkova (2003, 8) na osnovi svetovnih in evropskih raziskav navaja, da se mobing najpogosteje pojavlja predvsem zaradi nenavadnih sprememb v podjetju, negotovih delovnih mest, slabega in nezdravega delovnega ozračja med sodelavci, nezadovoljstva glede kakovosti vodenja, nezadovoljivega posredovanja skupnih vrednot, izredno visokih zahtev za delo, velikega stresa zaradi količine dela, konfliktov zaradi različnih položajev sodelavcev v podjetju ter zaradi slabih odnosov med zaposlenimi in vodstvom.

Za vse, ki doživljajo eno ali več navedenih situacij, so konflikti gotovo ventil za frustracije, ki jih doživljajo. Zato Tkalčeva (2006, 9) opozarja, da je v takih situacijah verjetneje, da bodo žrtve mobinga postali tisti zaposleni, ki svojega dela ne opravijo dovolj dobro ali pa ga opravljajo preveč dobro.

Glede na ugotovljeno tako raziskovalci vzroke za pojav mobinga največkrat razvrščajo v štiri skupine. To so:

- organizacija dela, ki zajema pomanjkljivosti v organizaciji delovnega procesa, stalno stisko s časom, pomanjkanje števila zaposlenih, zunanje pritiske, nejasna in nasprotujoča navodila, visoko odgovornost ob nizki možnosti odločanja, podcenjevanje sposobnosti zaposlenih ipd.;
- način dela, z nezadostno komunikacijo, neupoštevanjem mnenj podrejenih, dopuščanjem očitnih znakov mobinga, neodzivanjem na težave v medsebojnih odnosih, avtoritarnim načinom vodenja, nedoslednostjo ipd.;
- socialni položaj žrtev, ki ga določajo kulturna in nacionalna pripadnost, spol, barva kože ali kakšna osebna lastnost, invalidnost, družinske razmere ipd.; in
- moralni nivo posameznika, ki se odraža v uveljavljanju moči, krepitvi občutka povezanosti znotraj skupine, strahu pred izgubo delovnega mesta, nezadovoljstvu na delovnem mestu itd. (Bakovnik, 2006, 4, po Po Beermannu in Meschkutatu).

Tako domači kot tuji raziskovalci pojava (npr. Leymann, 1993, Einarsen, 1996, Adams, 1997, Zapf, 1999, Namie, 2003, Cvetko, 2003, Brečko, 2003 idr.), je tudi Leymann iskal tiste problematične dejavnike v nekem podjetju, ki ključno prispevajo k konfliktom. Po analizi več kot 600 primerov iz različnih držav je ugotovil, da obstajajo trije glavni dejavniki: organizacija dela, zgradba delovnih nalog, vodenje dela. (Leymann, 1993, 132). Opozarja še, da so se prav ti dejavniki, skupaj s psihosomatskimi obolenji, pojavili tudi v raziskavah medicine dela na področju stresa, ki jih je on preučeval (prav tam) in na deficite na teh področjih, ki povzročijo motnje v poteku.

2.4 Izvajanje in doživljanje mobinga v delovnem okolju

Mobing v delovnem okolju vključuje sovražno in neetično komunikacijo enega ali več posameznikov, sistematično in najpogosteje usmerjeno proti enemu posamezniku, ki je zaradi mobinga porinjen v položaj nemoči, kjer nima zaščite in kjer tudi ostaja zaradi kontinuiranih dejanj mobinga. Ta dejanja se pojavljajo zelo pogosto, najmanj enkrat tedensko, v daljšem časovnem obdobju najmanj šest mesecev. Gre torej za dolgotrajno izpostavljenost žrtve negativnemu in agresivnemu vedenju primarno psihične narave. Kadar govorimo o mobingu med sodelavci ločimo dve podvrsti in sicer: posameznik proti posamezniku in skupina proti posamezniku. Pri odnosu posameznik proti posamezniku napadalec napade žrtev, ostali zaposleni pa stojijo ob strani in zgolj opazujejo dogajanje. S svojo pasivnostjo pripomorejo k dejanju napadalca. V primeru skupina proti posamezniku pa gre največkrat za vzrok, kot je različnost ciljev, pomembna vloga, ki je posamezniku zaupana, čeprav ne ustreza njegovemu znanju in sposobnostim ali pa njegovo znanje in sposobnost popolnoma ustrezata, vendar gre za nevoščljivost sodelavcev.

Tkalec (2001,909- 910):navaja, da po Leymanu obstaja 45 različnih dejanj, značilnih za psihično nasilje, ki jih uvrščamo v sovražne dejavnosti mobinga in se kažejo običajno kot interaktivno vedenje. Zaradi olajšanja pri raziskavi je Leyman ta dejanja razdelil v skupine:

- *napadi na možnost izražanja* (ki vključujejo omejevanje možnosti komuniciranja s strani nadrejenega, večkratno prekinjanje govora, jemanje besede, omejevanje možnosti komuniciranja s strani sodelavcev, kričanje oziroma glasno zmerjanje, neprestano kritiziranje dela, neprestano kritiziranje osebnega življenja, nadlegovanje po telefonu,

verbalne grožnje, pisne grožnje, izmikanje stikom, odklonilne geste oziroma pogledi, dajanje nejasnih pripomb, ipd.);

- *napade na socialne stike* (ko se nenadoma s prizadetim nihče več ni pripravljen pogovarjati, ko žrtve koga v podjetju ogovori, ga le-ta ignorira, žrtve se premesti v pisarno daleč od sodelavcev, sodelavcem je prepovedano pogovarjati se z žrtvijo, oblika globalne ignorirance ipd.);
- *napadi na socialni ugled* (ko poteka ogovarjanje za hrbtom, širjenje govoric, poskusi smešenja posameznika, domnevanje, da je posameznik psihični bolnik, poskus prisile v psihiatrični pregled, norčevanje iz telesnih hib, oponašanje načina hoje, glasu ali gest z namenom osmešiti žrtev, napadanje žrtvinega svetovnega nazora, norčevanje iz njenega zasebnega življenja, norčevanje iz pripadnosti žrtve določeni nacionalnosti, manjšini, rasi, siljenje k opravljanju nalog, ki negativno vplivajo na samozavest, žrtvini delovni naporji se ocenjujejo hote napačno ali/in z namenom žalitve, sprožajo se dvomi v poslovne odločitve žrtve, pogosto »obkladanje« žrtve s kletvicami in obscenimi izrazi, nemalokrat je žrtev izpostavljena poskusom spolnega zблиževanja ali/in verbalnim spolnim ponudbam);
- *napadi na kakovost delovne in življenjske situacije* (ko posameznik ne dobiva (več) novih delovnih nalog, ampak mu dodeljujejo nesmiselne delovne naloge, daleč pod nivojem njegovih sposobnosti, sledi dodeljevanje vedno novih nalog, pogosteje kot ostalim sodelavcem, dodeljene delovne naloge lahko tudi žalijo žrtvino osebno dostojanstvo z namenom deskreditacije);
- *napadi na zdravje* (ko se žrtev sili k opravljanju zdravju škodljivih nalog, grozi s fizičnim nasiljem, uporabo lažjega fizičnega nasilja, namerno povzroča škodo ali nepotrebne stroške posamezniku, namerno povzročanje psihičnih stisk in škode, spolni napadi).

2.5 Faze mobinga

Mobing je proces, ki največkrat poteka po določenem redu. To zaporedje se lahko spreminja, vendar z vidika žrtve se faze ohranjajo. Tkalec (2001, 910-911) navaja tudi, da mobing poteka po zaporednih fazah in v prepoznavnih stopnjah :

- *neresenega konflikta*, ki pogosto povzroči nastanek in razvoj mobinga. Proces se začne z nesporazumom med napadalcem in žrtvijo, pri čemer je nesporazum (lahko) bistven, najpogosteje pa je nepomemben. Če stranki v konfliktu prvotnega nesporazuma ne rešita na za obe zadovoljiv način, in/ali če ga sploh ne (z)moreta rešiti, se le-ta samo še zaostrojuje, ponavlja in počasi pripelje do nastanka nasilnega dejanja. Obdobju, ki običajno traja od pol do enega leta, se žrtev že srečuje s prvimi težavami, katerih posledice doživlja na njenem zdravju, doživlja prve psihosomatske težave (npr. znojenje, nespečnost, bolečine v želodcu, glavobole, razdražljivost, potrtnost in utujenost, ipd.);
- *organizacije dela*, ki pogosto konflikte, ki se kasneje lahko razvijejo v mobing, sprožijo zaradi pomanjkljivosti v organizaciji delovnega procesa. Te so: neprestana časovna stiska, premalo zaposlenih v oddelku, zunanji pritiski, nejasna ali nasprotujoča navodila itd.
- *pričetek psihoterorja*, ko je nerazrešeni konflikt (sicer) potisnjen v ozadje, a se napadi na žrtev samo še intenzivirajo v pogostosti in ostrini. Napadalec redno ponavlja stara nasilna dejanja ali si sproti izmišljaja nova; širi pa tudi polje »udeležencev«. Nastopijo prve motnje in prekinitve v komunikaciji med zaposlenimi, slabšajo se delovni stiki in širijo se različne govorice. Delovno okolje »zazna« v tej fazi opazne spremembe, saj z delavcem, ki je bil prej priljubljen, večina sodelavcev prekine stike in z njim nihče več noče imeti opravka. Tudi ostali sodelujoči se spremenijo, saj postanejo neprijazni, muhasti ali celo agresivni. Žrtev po cca. šestih mesecih doživlja vedno pogostejše in intenzivnejše psihosomatske motnje, ki jih ponavadi doživlja kot posttraumatski stres. Žrtev dodatno izgublja (z)možnost koncentracije, zato pri svojem delu dela napake, ki jih sedaj težko

nadzoruje in odpravlja ali pa sploh ne. Zato se »zateče« v bolniško odsotnost; s strani delodajalca pa se pojavijo prvi disciplinski ukrepi;

- *disciplinski ukrepi* so posledica reagiranja sodelavcev na slabo kvaliteto opravljenega dela žrtve, zato njegov problem in njegove težave postanejo javni: žrtvini sodelavci izolirajo žrtev iz delovnega in socialnega okolja in tako le še poglobljajo njegov problem, nadrejeni pa vidi žrtev kot delavca, ki dela slabo in brez koncentracije za svoje delo. Tako nadrejeni žrtev doživlja in vrednoti kot slabega delavca, ki jo opozarja na napake ali celo premesti na drugo delovno mesto s seveda primerno znižano plačo, kar za žrtev predstavlja samo še eno krivico več. V tej fazi je zaznavanje, prepoznavanje in ustrezno reagiranje nadrejenega izrednega pomena, saj lahko prekine proces mobingiranja in v delovnem kolektivu vzpostavi ustrezno socialno klimo in delovno kulturo. Znanje nadrejenega je tisto, ki kljub nezadostni pokritosti problema mobinga s pravnega vidika v Republiki Sloveniji, ki s sodnimi razpravami žrtvam le redko pomaga v uradnem postopku, ko primer postane javen, ki bo lahko žrtvi nudilo ustrezno pomoč in predvsem »osvoboditev« od pritiskov iz delovnega okolja, ko se žrtvine psihične težave samo še stopnjujejo (npr. nastopi depresija, poveča se (lahko) odvisnost od zdravil in alkohola, latentna nevarnost samomora);
- *prekinitev delovnega razmerja*, za katero se odloči žrtev sama, ki ne prenese več krivic na delovnem mestu ali pa nadrejeni, ki s »primerno utemeljenim razlogom« delavca odpusti. Pogosto žrtev pod pritiskom celo privoli v sporazumno prekinitev delovnega razmerja, čeprav je jasno, da krivda ni na njeni strani. Ponovna zaposlitev je skoraj nemogoča, saj je žrtev psihično tako uničena, da največkrat ni več dorasla ponovnim izzivom, ki jih prinaša novo delovno mesto. Če pa žrtev ni doživela resnejših zdravstvenih težav zaradi mobinga, pa pogosto dela ne dobi zaradi izgubljenega družbenega in poklicnega ugleda.

2.6 Posledice doživetega mobinga

Se odražajo predvsem na zdravstvenem stanju žrtve, čeprav posledice mobinga čuti tudi družba in nenazadnje tudi podjetje, v katerem je žrtev zaposlena. Cvetko (2003) navaja, da se posledice kažejo kot: posledice za žrtev, posledice za sodelavce, posledice za družbo in posledice za podjetje.

2.6.1 Posledice za žrtev

Psihično nasilje lahko povzroči žrtvi hude zdravstvene težave, tako psihične in vedenjske kot tudi telesne. Kostelić-Martić (2005,72) navaja, da vse zdravstvene težave, ki izvirajo iz dejanj mobinga, lahko razumemo kot spremembe:

- socialno čustvenega ravnotežja, ko se opažajo spremembe v razpoloženju žrtve (npr. depresija, jokanje ob vsaki najmanjši težavi, napadi panike, neprestano razmišljanje o težavi, ki jo muči, nezadostno zanimanje za ostale družinske člane in prijatelje, izguba samospoštovanja idr.);
- psihofizičnega ravnotežja (ki jo spremljajo glavoboli, nespečnost, vrtoglavica, težave z ravnotežjem, težave z želodcem, pritisk in bolečine v prsih, aritmija srca, spremembe na koži itd.); in
- posameznikovega obnašanja (npr. popolna pasivnost in izolacija, težave pri prehranjevanju, nekontrolirano prenajedanje, bulimija, anoreksija, pretirano pitje alkohola in uživanje tablet, seksualne težave, agresivnost proti drugim in sebi, nevarnost samomorilnih dejanj).

Zaradi zgoraj navedenih težav, ima lahko delavec, ki je žrtev mobinga, težave z zamujanjem pravočasnega prihoda na delovno mesto in s koncentracijo pri delu. Zato se pogosto zateka v bolniško odsotnost, kar realno zniža njegov mesečni zaslužek. Zaradi manjše plače pa se

pojavijo finančne težave še v družini, ki se ji prične zmanjševati življenjski standard. Nema lokrat pa dobijo delavci, ki so pogosto zatekajo v bolniško odsotnost zaradi navedenih težav, tudi odpoved pogodbe o zaposlitvi, kar njihovo stanje samo še poslabša.

2.6.2 Posledice za sodelavce

Sodelavci, ki opazujejo žrtev mobingiranja iz njihovega delovnega okolja, so v nezavidljivem položaju. Če sodelavci prepoznajo dejanje psihičnega nasilja, najpogosteje priskočijo žrtvi na pomoč in skušajo nasilje in predvsem nasilneža, ustaviti. V kolikor jim napadalca ne uspe ustaviti, so izpostavljeni latentni nevarnosti, da bodo sedaj tudi sami postali žrtve mobinga s strani napadalci, katerega obnašanje niso zmogli preprečiti. Zato je odločitev o pomoči sodelavcu v taki situaciji odvisna od vsakega posameznika. S tem pa odločitev, ali bo nasprotoval napadalcu ali bo stopil med opazovalce. Poraja pa se tudi vprašanje, koliko so sodelavci osveščeni o problemu mobinga in ali ga sploh prepoznajo.

2.6.3 Posledice za sodelavce

Ko žrtev, ki preživlja psihično nasilje na delovnem mestu, tega dejanja ne vzdrži več, se ponavadi zateče v bolniško odsotnost, v skrajnih primerih lahko poišče tudi pravice iz invalidskega zavarovanja. Iskanje teh pravic (posebej, če bi se lahko problem reševal tudi drugače) pomeni dodatne visoke stroške za družbo, prizadeti sklad in zmanjšana sredstva za preživljanje prizadetega delavca in njegove družine. Zatekanje v bolniško odsotnost je v teh primerih lahko povsem upravičeno, lahko pa predstavlja samo začasen beg iz delovnega okolja, ki predstavlja zanj sovražno okolje. Socialno okolje prizadetega delavca, njegovi sodelavci, nadrejeni, sindikalni zaupniki in zdravstveni delavci se vse premalokrat vprašajo, kje je resničen vzrok, da se delavec, ki objektivno ne bi smel imeti težav, zateka v iskanje pravic iz socialnega zavarovanja, namesto, da bi si socialno varnost zagotavljal z delom. Pri tem se pozablja, da je v takem primeru najprej potreben temeljit pogovor in ustrezno ukrepanje v delovnem okolju. Brečko (2006,15) opozarja še, da pojav mobinga zelo negativno vpliva tudi na (slovensko) pokojninsko blagajno, ker žrtev mobinga zelo pogosto išče pot za predčasno upokožitev in dodaja, da jim kaj drugega tudi ne preostane, saj jim mobing povzroči določeno stopnjo in vrsto invalidnosti tako, da postanejo trajno nesposobni za delo in se predčasno invalidsko upokožijo.

Na ravni družbe pa se posledice mobinga prepoznava tudi v pojavih kot so razveza zakonskih zvez, ločitev izvenzakonskih življenjskih razmerij in skupnosti, naraščanju samomorilskih dejanj, samopoškodovanje ipd.

2.6.4 Posledice za podjetje

Cvetko (2003, 901) navaja, da se zaradi mobinga občutno poslabša delovna klima v podjetju, kar ima za posledico zmanjšanje produktivnosti in uspešnosti ter s tem manjši zaslužek za vse. Posledica je tudi zmanjšana inovativnost. Zmanjšana storilnost in manjša uspešnost v podjetju v daljšem času privedeta do resnih gospodarskih težav, ki jim po poslovanju družbe z ekonomskimi težavami lahko sledi likvidacija, prisilna poravnava ali celo stečaj, kar je vse povezano z odpuščanjem delavcev. Posledice za podjetje se kažejo v slabši delovni klimi, zmanjšani motivaciji delavcev in s tem manjša kreativnost. Zaradi tega upada ugled pri strankah in poslovnih partnerjih. Poveča se fluktuacija, visoka stopnja notranjih odpovedi, zaradi tega podjetje utrpí upad kvalitete in kvantitete proizvodnje. Za primer lahko navedemo, da imajo v nemškem koncernu VW predvsem zaradi mobinga letno 23 milijonov evrov manj dohodka (Delo, 30.04.2007). Večja fluktuacija je posledica manjših plač zaradi bolniške odsotnosti, slabše storilnosti in slabih medsebojnih odnosov. Pogosta in daljša odsotnost zaradi bolniške odsotnosti je posledica umikanja napadalcu in zdravljenja psihičnih in fizičnih težav, kar pa, kot smo že dejali povzroča velike stroške podjetju.

2.7 Preprečevanje mobinga

Mobinga oziroma psihično nasilje na delovnem mestu je sodoben družbeni pojav, zato ne more biti zgolj problem delodajalca, temveč celotne družbe. Vsekakor delodajalci mobinga ne podpirajo, saj zmanjšuje storilnost delavcev, s tem pa tudi konkurenčnost in ugled delodajalca v vsej družbi. Preprečevanje mobinga je lahko organizirano na treh ravneh, kot primarno preprečevanje, sekundarno preprečevanje in terciarna preprečevanje (Kostelić-Martić, 2005, str. 106-109).

2.7.1 Primarno preprečevanje

katerega cilj je preprečiti potencialne vzroke, ki bi lahko povzročili nastanek mobinga, zato zahteva optimizirati delovno sredino in delovni čas, izboljšati način vodenja, poseben organizacijski dogovor med delodajalci in delojemalci na tem področju, pozornost vseh zaposlenih, še posebej nadrejenih, na dogajanja v podjetju, organizacijska kultura, ki zapoveduje timsko delo, z ukrepi in spremembami, ki bodo pripomogli k izboljšanju delovne klime, odprta komunikacija, možnost vseživljenjskega izobraževanja za trajnostni razvoj, opredeliti delovne cilje, podpreti sodelovanje v ustvarjanju in delitvi delovnih ciljev, omogočiti izmenjevanje informacij v obeh smereh od nadrejenih do podrejenih in obratno, predstavljati delovno kulturo, ki daje prednost spoštovanju človeškega dostojanstva in izključevati vsakršno obliko psihičnega nasilja in nenehno informiranje vse zaposlenih o stresu, mobingu in njegovih posledicah pripraviti dokument, s katerim podjetje opozarja na nedopustnost neetičnega obnašanja in diskriminacije na vseh ravneh, sprememba organizacije dela, stalno izboljševanje načina in posodabljanje stila vodenja, ter stalno ozaveščanje o pojavu, kot tudi neobhodno sprejetje ustrezne zakonodaje in internih pravilnikov v posamezni delovni organizaciji. (Commission of the European Communities, 2007; Kostelić-Martić-2005,19-20).

2.7.2 Sekundarno preprečevanje

Ki poteka s pomočjo sindikalnih zaupnikov, saj, ko se v podjetju že pojavi mobing, ga je zelo težko kontrolirati, če takoj ne uvedemo ukrepov. Zato imajo le-t zelo pomembno vlogo, ki kot sindikalni zaupnik, ki je lahko oseba zaposlena v podjetju ali zunanji sodelavec, (z)more prisluhniti žrtvam mobinga, kot tudi posrednik, ki posreduje v procesu kot nepristranska oseba med dvema, ki sta v konfliktu in poskuša rešiti nastali spor. Posrednik ima nalogo analizirati vzrok, ki je pripeljal do konflikta in definirati skupno točko, ki bo omogočila rešiti konflikt in nadaljevati skupno delo. Zaradi njegove pomembne vloge bi bilo želeno, da bi, tako kot npr. v Švici, Franciji, Nemčiji, Angliji, ZDA in Kanadi, postal posrednik vsakodnevna praksa.

2.7.3 Terciarno preprečevanje

Ker mobing povzroči težke posledice na žrtvi, je zelo pomembno, da se vzpostavijo potrebni ukrepi, ki bodo žrtvi pomagali čim hitreje vzpostaviti fizično in psihično zdravje ter povrniti samospoštovanje. Zato je pomembna:

- zgodnja diagnoza vpliva mobinga na zdravje, lahko pomaga pri zmanjšanju posledic na individualni, družinski in socialni ravni in potrebno zdravljenje v specializiranih zdravstvenih ustanovah;
- pomembno vlogo imajo strokovno usposobljeni ljudje, ki na kakršen koli način pomagajo preprečiti mobing;
- zakonski predpisi.

V Sloveniji zadnje čase več kot doslej govorimo o mobingu. Uradnih podatkov ali raziskav, v kakšnem obsegu je pojav navzoč v Sloveniji, še zaenkrat nimamo, z izjemo manjših vzorcev.

Primeri, ki jih obravnavajo sodišča, se običajno na podlagi zasebne ovadbe ali tožbe obravnavajo na kazenskem oddelku ali pa pred delovnim in socialnim sodiščem. Ker mobing v naši zakonodaji ni kodificiran, se običajno kaže kot ozadje problema, zlati pri ugotavljanju zakonitosti odpovedi pogodbe o zaposlitvi.

Na podlagi 26. člena Evropske socialne listine (Uradni list RS – Mednarodne pogodbe št.7/1999), ki daje pravno podlago ureditev prepovedi psihičnega nasilja in nadlegovanja na delovnem mestu, med socialnimi partnerji na ravni Evropske unije že dlje časa potekajo pogajanja za sprejem sporazuma o prepovedi psihičnega nasilja in nadlegovanja na delovnem mestu. Ne glede na potek dogovarjanja na nivoju Evropske unije, so si bili v Sloveniji socialni partnerji pri pripravi sprememb zakona o delovnih razmerjih glede prepovedovanja psihičnega nasilja in nadlegovanja na delovnem mestu enotni. V predlog sprememb zakona je bilo brez večjega usklajevanja sprejet člen, ki mobing definira kot vsako neželjeno fizično, verbalno ali neverbalno ravnanje ali vedenje spolne narave in neprimerno ravnanje ali vedenje, ki temelji na kateri koli osebni okoliščini in ustvarja zastrašujoče, sovražne, ponižujoče, sramotilne ali žaljive delovne odnose in okolje ter žali dostojanstvo delavcev.

2.8 Nekatere oblike pomoči žrtvam mobinga

Vsaka žrtev mobinga potrebuje strokovno pomoč, tako na osebni kot na formalni ravni. Na osebni ravni moramo nuditi žrtvi psihološko podporo, ki ji bo pomagala okrepiti osebno in socialno identiteto. Prav tako je potrebno žrtvi pomagati pri vzpostavitvi porušenega samospoštovanja in razbremenitvi občutkov krivde. Zaposleni ni kriv, če se je znašel v vlogi žrtve. Potrebuje pa strokovno pomoč pri ponovni pridobitvi zaupanja vase, kajti žrtev je pogosto prepričana, da je za nastalo stanje kriva sama, češ da je nekoristna in brez pozitivnih kvalitet. Žrtev mora poiskati pomoč pri strokovno usposobljenih ljudeh, kot so psihologi ali psihiatri, ki ji bodo znali povrniti samozavestni nastop, ki je v obrambi pred mobingom najboljše orožje za zaustavitev takega vedenja. Na formalni ravni je potrebno organizirati pomoč za žrtve v samih organizacijah, kjer prihaja do mobinga in urediti pravno zaščito za njihovo varovanje in zaščito pred mobingom. Predvsem pa je zdravljenje žrtev mobinga odvisna od strokovne usposobljenosti, starosti žrtve, trajanja mobinga in obseg strokovne izgube, izguba samospoštovanja in motivacije, podpora družine in družbene okolice, morebitni hobiji, ki niso povezani z delovnim procesom, teža in vrsta zdravstvenih težav. (Kostelić-Martić, 2005, str. 104).

Mlajši posamezniki, ki so v bili v podjetju zaposleni kratek čas in so postali žrtve mobinga, se lažje odločijo za zamenjavo delovnega mesta in podjetja, kot pa osebe, ki so v podjetju že 20 ali 30 let in bi zaradi kronološke starosti bistveno težje dobile zaposlitev drugje. Predvsem pa je pri iskanju nove zaposlitve pomembna strokovna usposobljenost, kajti strokovnjakom iz področja računalništva in informatike, elektrotehnike, računovodstva in komercialne ter delavci z določenimi poklici, hitreje in lažje najdejo novo zaposlitev kot na primer profesor umetnostne zgodovine. Vartia (1996) navaja, da je za žrtve izrednega pomena tudi zaupanje, podpora in razumevanje njenih družinskih članov, partnerja in prijateljev, kar neposredno pogojuje tudi ozdravitev žrtve mobinga, ker si le z njihovo pomočjo lahko hitro čustveno, duševno in fizično opomore.

3 STATISTIČNI PODATKI IZVAJANJA MOBINGA V DRŽAVAH EVROPSKE UNIJE

V Evropi je dve veliki raziskavi izvedla European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Rezultati prve raziskave so bili objavljeni leta 2000 (Third European

Survey on Working Conditions, Dublin, Irska, 2000). V raziskavi je sodelovalo 21.500 zaposlenih na področju EU. Rezultati opozarjajo, da je:

- 2% (3 milijoni delavcev v EU) je žrtev fizičnega nasilja s strani sodelavcev;
- 4% (6 milijonov delavcev v EU) je žrtev fizičnega nasilja od oseb izven delovne sredine;
- 2% (3 milijoni delavec v EU) je žrtev spolnega nasilja; in 9% delavcev žrtev mobinga, kar predstavlja približno 13 milijonov zaposlenih na področju EU.

Rezultati prve raziskave, ki prikazuje odstotek žrtev psihičnemu nasilju oziroma mobinga v državah EU ponazarjajo delež mobinga v državah EU:

Država	Odstotek žrtev mobinga
Avstrija	6
Belgija	11
Danska	8
Finska	15
Francija	10
Grčija	5
Irska	10
Italija	4
Luksemburg	7
Nemčija	7
Nizozemska	14
Portugalska	4
Španija	5
Švedka	12
Velika Britanija	14

Vir: Third European Survey on Working Conditions, Dublin, Irska, 2000.

Danes bi bil odstotek takšne raziskave precej višji, kajti delavci so z mobingom veliko bolj seznanjeni, in vedo katere so oblike nasilnega vedenja, s katerimi označujemo mobing. V Italiji na primer se je o mobingu začelo govoriti šele po letu 1999, ko je bila v Torinu izplačana prva denarna odškodnina delavki, ki je bila žrtev mobinga.

Druga velika raziskava je bila izvedena leta 2008 (www.eurofound.eu.int), katere rezultati so bili objavljeni leta 2003. V raziskavi je sodelovalo 12 držav, novih članic EU. V vsaki državi je v raziskavi sodelovalo 1000 delavcev, razen na Malti in Cipru, kjer je v raziskavi sodelovalo 500 delavcev. Rezultati druge raziskave, ki prikazuje odstotek žrtev psihičnemu nasilju oziroma mobinga v državah, novih članicah EU.

Država	Delež žrtev mobinga %
Bolgarija	6,5
Ciper	3,5
Češka	9,5
Estonija	8,6
Litva	10,5
Latvija	4,7
Madžarska	3
Malta	6,9
Poljska	4,9
Romunija	9
Slovenija	7,1
Slovaška	9,5

Vir: www.eurofound.eu.int.

Podatki iz obeh tabel se v povprečju razlikujejo in sicer je povprečje iz prve raziskave 9,2 odstotka, povprečje druge raziskave pa je 6,9 odstotka, kar bi lahko bil vzrok, da v državah, ki so nove članice EU, delavci še niso bili dovolj osveščeni z nasilnimi oblikami, ki jih uvrščamo v mobing.

4 ZAKONSKA UREDITEV IN PREPREČEVANJE MOBINGA V DRŽAVAH EVROPSKE UNIJE

V evropskem parlamentu se že dalj časa zavedajo posledic mobinga, ki ga le-ta povzroča na zdravju zaposlenih in v zmanjšanju produktivnosti v gospodarstvu. V večini evropskih držav so ugotovili, da je vsaj tretjina vseh delovnih dni izgubljena zaradi bolezni, ki so posledica mobinga, stroški zaradi tega pa segajo v tisoče milijard evrov. Države članice EU še vedno nimajo v celoti urejenega pravnega varstva pred mobingom. Priprava zakonodaje, ki bi učinkovito in uspešno preprečevala mobing, je zahtevala pravno definicijo mobinga. V zakonu mora biti opredeljena odgovornost delodajalca in povzročitelja mobinga, prav tako mora zakon opredeljevati kazen za povzročitelja mobinga in preventivne ukrepe, ki jih mora delodajalec spoštovati.

Pravna ureditev v državah EU (Pravna praksa, 30.06.2006; Mlinarič, 2007, 19-20; Kostelić-Martić, 2005, 114-118) kaže naslednjo sliko:

- V Belgiji so leta 2002 spremenili oziroma prilagodili zakon iz leta 1996. Zakon opredeljuje zaščito pred nasiljem, psihičnim nasiljem in spolnim nasiljem na delovnem mestu. Po zakonu mora delodajalec uvesti preventivne ukrepe, ki zmanjšujejo možnost nasilja v vseh oblikah. Med te ukrepe sodi pomoč žrtvam mobinga s strokovno usposobljenim kadrom in informiranost delavcev in nadrejenih o preprečevanju mobinga.
- Po dolgoletnem dialogu med vlado in sindikatom je tudi Danska leta 2002 sprejela zakon, ki zahteva, da delodajalec organizira delovno okolje tako, da varuje psihično zdravje zaposlenih. Če delodajalec ne izpolnjuje teh zahtev, je kaznovan z denarno kaznijo, povzročitelj mobinga pa celo z zaporom do dveh let.
- V Nemčiji še nimajo zakona, ki točno opredeljuje mobing, vendar velja zakon o zaščiti delavcev, ki zavezuje delodajalca, da zagotovi delavcu zdravo in varno delovno okolje. Delavec se lahko pritoži tudi na pristojno delovno inšpekcijo. Poleg tega zakona pa so pravila obnašanja na delovnem mestu zapisana tudi v posebnem statutu podjetja, ki ga mora imeti vsako večje podjetje. Gre za poseben akt, ki je za vsa podjetja obvezen in je za vsa podjetja enak.
- Grčija v delovno pravni zakonodaji nima posebnega varstva pred mobingom. V njenem civilnem zakoniku pa najdemo več členov, ki varujejo delavca kot osebo pred napadi, ki bi jih lahko šteli za mobing. Ta določila se uporabljajo zlasti, kadar imajo nasilna ravnanja zdravstvene posledice ali kadar gre za žalitev časti in poniževanje. Grška sodišča naštetih določil civilnega zakonika s pridom uporabljajo, čeprav ni znan noben primer, ko bi bilo sodišče pri obravnavi napadov na delovnem mestu uporabilo izraz mobing.
- Španija nima posebne zakonodaje, ima pa v delavskem statutu (podobno ko Nemčija) zapisano, da ima zaposleni pravico do spoštljivega odnosa. Če delodajalec tega ne upošteva, je lahko kaznovan z denarno kaznijo od 3000 do 90.000 evrov.
- Francija je na področju zakonodaje daleč pred ostalimi državami, saj je bil 17. januarja 2002 izglasovan Zakon socialne modernizacije n. 2002-73, ki določa natančno definicijo mobinga in določa zakonske kazni za povzročitelje mobinga. Za delodajalca, ki dopušča mobing je v kazenske zakoniku predpisana zelo visoka denarna kazen, in sicer do 500.000 evrov.

- Irska nima posebne zakonodaje za preprečevanje ali sankcioniranje mobinga, to pa ne pomeni, da ga Irska ne bi poznala, saj od leta 1999 obstaja posebna skupina Task Force, katere naloga sta raziskovanje mobinga in priprava predlogov, praktičnih programov in strategij za njegovo preprečevanje.
- V Italiji je bil sprejet poseben zakon o zaščiti delavcev pred psihičnim nasiljem in nadlegovanjem. Zakon delodajalce in predstavnike sindikatov zavezuje, da ukrenejo vse potrebno za zaščito delavcev pred psihičnim nasiljem in nadlegovanjem. Zakon za povzročitelje mobinga predpisuje tudi kazni ter omogoča sodiščem, da povzročitelja kaznuje in mu določi tudi odškodnino, ki jo mora plačati žrtvi.
- Luksemburg še nima posebne zakonodaje, ki bi preprečevala in sankcionirala pojave mobinga, a to ne pomeni, da mobinga ne poznajo. V pripravi je zakonodaja, ki bo to pravno praznino zapolnila.
- Nizozemska ima od leta 1994 zakon o delovnih razmerah, ki se imenuje »Arbeidsomtandighedenwet«. Zakon obvezuje delodajalce zagotavljati delavcem varstvo pred agresijo, nadlegovanjem in psihičnim nasiljem.
- Avstrija nima posebne zakonodaje, so pa posamezni elementi zaščite pred mobingom vključeni v različne zakone. Leta 2002 je bil sprejet zakon, ki obvezuje delodajalce, z več kot petdesetimi zaposlenimi, da se morajo posvetovati s psihologi na delovnem področju, če ugotovijo, da obstaja možnost, ki bi lahko pripeljala do mobinga. Psihologi v tem primeru seznanijo delodajalce z možnimi preventivnimi ukrepi. Delodajalci se zavedajo velike materialne škode, ki nastaja kot posledica mobinga v delovnem okolju. Negativnih posledic pa se ne zavedajo samo v gospodarstvu, temveč tudi v upravi. Mestna občina Gradec je bila prva, ki je uvedla tako imenovani »protimobinski urad«, ki deluje v okviru referata za interno krizno preventivo in intervencijo. Njena naloga je, da pomaga zaposlenim s strokovno pomočjo in svetovanjem ter tudi s potrebno oskrbo in spremljanjem pri sporih na delovnem mestu.
- Portugalska nima posebnega zakona za preprečevanje mobinga, leta 2000 ni bil sprejet. Sedaj je ponovno v obravnavi zakon, ki bo opredelil različne oblike mobinga in za kršitelje predpisal sankcije. Predvideno je sankcioniranje ne le za povzročitelja, temveč tudi za delodajalca, ki mobing dopušča.
- Na Finskem prva tako ni posebnega zakona, ki bi se neposredno nanašal na mobing. Od leta 2002 sicer velja Zakon o delovni sigurnosti in zdravju, ki ga je odobril Parlament. Po tem zakonu morajo delodajalci obvezano, kontrolirati delovno okolje ter poskrbeti za morebitne ukrepe proti fizičnem in psihičnem nasilju.
- Švedska je bila prva država, ki je že leta 1993 sprejela zakonodajo, s katero delodajalca zavezuje k preprečevanju mobinga. V zakonu so določene tudi denarne in zaporne kazni za kršitelje.
- Velika Britanija nima specifičnega zakona, ki bi se neposredno nanašal na mobing, vendar pa ima že od leta 1974 zakon, ki zavezuje vse delodajalce, da varujejo zdravje, varnost in dobro počutje zaposlenih. Nespoštovanje te obveznosti pomeni kršitev delovne pogodbe. V Veliki Britaniji so sodišča že priznala odškodnine zaradi duševnega trpljenja. Prav tako pa tudi na poseben način preprečujejo mobing, ki ne temelji na sankcioniranju, temveč je vlada ustanovila poseben sklad, ki nagraduje organizacije za dobro rešitev v boju proti mobingu in jih zato tudi bogato denarno nagradi.

4.1 Pravna ureditev in preprečevanje mobinga v Republiki Sloveniji

Tudi v Republiki Sloveniji še nimamo posebnega zakona, ki bi preprečeval mobing. Vendar pa Ustava RS natančno določa dolžnosti države za zaščito posameznika in tako v 34. členu 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 Odločbi Ustavnega sodišča RS št. U-I-25/95 imajo posebno mesto med človekovimi pravicami in

temeljnimi svoboščinami določbe, ki varujejo človekovo osebno dostojanstvo, osebnostne pravice, njegovo zasebnost in varnost in prepovedujejo vsem poseganje v našete pravice. Pravica do osebnega dostojanstva vključuje po tej odločbi ustavnega sodišča tudi prepoved ponižujočega ravnanja. Možnost poklicnega in osebnega razvoja, skupaj z doseganjem in razvoja statusa, položaja oziroma ugleda v delovnem in življenjskem okolju, so ob nesporni pomembnosti eksistenčne varnosti neločljivi elementi, ki opredeljujejo dostojanstvo in osebnost vsakega posameznika (Up-183/97, OdiUS VI, 183, 24. tč.).

Tudi Zakon o delovnih razmerjih (ZDR) in zakon o javnih uslužbencih (ZJU) vsebuje nekaj določb v tej smeri, vendar se prav tako nanašajo na splošno obvezo delodajalca o varovanju delavčeve osebnosti in zasebnosti, o prepovedi žaljenja in nasilnega vedenja ter preprečevanja nasilnega ravnanja drugih delavcev. ZDR zagotavlja tudi varovanje delavca pred spolnim nadlegovanjem, ZJU pa še pred vsakim fizičnim, verbalnim ali neverbalnim ravnanjem ali vedenjem drugih sodelavcev.

Bistvene novosti ZDR-a so večja zaščita delavcev pred diskriminacijo in vsemi vrstami nasilja (3.,4.,16. in 36. člen ZDR-a, 6., 6. a, 45. in 89. člen ZDR). Varstvo pred nadlegovanjem se razširja tudi na druge oblike nadlegovanja (ne samo na spolno nadlegovanje), kar bo vsekakor prispevalo k ustvarjanju dostojanstva v delovnem okolju. Prav tako se na novo določa tudi prepoved trpinčenja delavca na delovnem mestu (mobing) v splošni določbi, ki ureja prepoved ponavljajočega se ali sistematičnega, graje vrednega ali očitno negativnega in žaljivega ravnanja ali vedenja, ki je usmerjeno proti posamezniku na delovnem mestu ali v zvezi z delom. Urejena je tudi dolžnost delodajalca, da zagotavlja takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen spolnemu ali drugemu nadlegovanju ali trpinčenju s strani delodajalca, predpostavljenih ali sodelavcev. V ta namen mora delodajalec sprejeti ukrepe za zaščito delavcev pred takšnimi ravnanji (<http://www.mdds.gov.si>).

5 ZAKLJUČEK

Post-moderna družba nam prinaša čedalje večji tempo življenja, ki se odraža v vse ostrejših tržnih pogojih in vse ostrejši konkurenci med podjetji na domačem trgu, in še močnejšo konkurenco na tujem trgu. Zaradi vse ostrejšje konkurence med podjetji pa je čutiti zadnje čase tudi tekmovalnost in nasilno vedenje med zaposlenimi v podjetju, kajti obstoj delovnih mest ni več samoumeven in več kot je groženj z odpuščanjem bolj smo ranljivi. Takšne razmere pa lahko kaj hitro privedejo do tega, da začno delavci izvajati psihično nasilje nad tistimi sodelavci, ki po znanju in sposobnosti izstopajo, saj se počutijo zaradi konkurence ogroženi.

Čeprav so kvalitetni in vzpodbujajoči odnosi ključnega pomena za uspešno delovanje podjetja, ugotavljamo, da temu ni vedno tako, kajti vse pogosteje se srečujemo z različnimi oblikami nasilnega vedenja med sodelavci. Tudi v Sloveniji se zadnje čase vse pogosteje srečujemo z nasiljem, nanj naletimo povsod in vse bolj se pojavlja tudi na delovnem mestu. Na delovnem mestu se pojavlja predvsem psihično nasilje, ki ga nekako zadnji dve leti poznamo pod izrazom mobing. Posledice, ki jih mobing prinaša ne prizadenejo samo žrtve mobinga, temveč tudi njihove družine, velike posledice in s tem stroške pa lahko občuti tudi delodajalec, kjer je žrtev zaposlena. Mobing tako postaja družben problem, kajti stroške povzroča celotni družbi.

Prav zaradi družbenega problema je potrebno, da delavci in delodajalci pravočasno prepoznajo znake mobinga in ga zatrejo na samem začetku. Vodilni kadri bi morali biti neprestano pozorni na dogajanje v podjetju. Bilo bi idealno, da bi imel sleherni vodja v sebi

tudi del psihološkega prepoznavanja in tako zelo hitro ugotovil začetne dejavnike, ki vodijo v mobing.

V Sloveniji še nimamo natančnih podatkov in ustrezne analize o razširjenosti psihičnega nasilja na delovnem mestu, vendar pa so določene ankete, ki so bile narejene na majhnih in netipičnih vzorcih pokazale, da bi lahko bilo v Sloveniji okoli 39 odstotkov žrtev mobinga. Po ugotovitvah iz opravljene ankete je največji vzrok za nastanek mobinga v organizaciji dela. Sem spadajo nejasna navodila, premajhno število zaposlenih v nekaterih oddelkih in zaradi tega velika časovna stiska in pritisk na zaposlene, visoka odgovornost in majhna možnost odločanja ter podcenjevanje sposobnosti in dela zaposlenih.

Žrtev mobinga je lahko vsak zaposlen v podjetju in največkrat psihično nasilje izvajajo prav sodelavci oziroma sodelavec posameznik. Najpogostejše oblike napadalnega vedenja so: kričanje, širjenje neprijetnih govoric in neresnic, splošno ignoriranje in seganje v besedo. Delavci, ki postanejo žrtev mobinga največkrat doživijo resne zdravstvene težave, ki lahko vodijo tudi do samomora.

Mobing oziroma psihično nasilje na delovnem mestu je danes eden izmed najbolj prikritih oblik, ki razkrajajo socialno in ekonomsko varnost in ogrožajo dostojanstvo zaposlenih. Zaradi tega je pomembno, da si ne zakrivamo oči pred mobingom, temveč o tem javno spregovorimo, kajti le tako bomo lahko preprečevali dejavnike, ki povzročajo mobing.

6 VIRI IN LITERATURA

- Bakovnik R. (2006). Vloga sveta delavcev pri odkrivanju in preprečevanju mobbinga. Industrijska demokracija, (12), 3-5.
- Benčič, M. (2005). Doživljanje stresa in nasilja pri zaposlenih v hotelirstvu, gostinstvu in turizmu. Organizacija, 38 (5), 253-257.
- Brečko, D. (2003). "Mobbing" - psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu : simptom stalnih sprememb sodobne komunikacijske družbe. HRM, 1 (1), 62-64.
- Brečko, D. (2003a). Mobing v Sloveniji? Tajnica, 10 (8), 8-9.
- Brečko, D. (2006). Mobbing – psihoteror tekmovalne družbe. Industrijska demokracija, (12), 12-18.
- Brečko, D. (2007). Mobbing – kako ga pravočasno prepoznati in ukrepati. Delavci in delodajalci, (2/3), 415-428.
- Brinkmann, R. D. (1995). Mobbing, bullying, bossing: Triebjagd am Arbeitsplatz. Erkennen, Beeinflussen und Vermeiden systematischer Feindseligkeiten. Heidelberg: J. H. Sauer-Verlag. 8-9.
- Cvetko, A. 2003. Mobing – posebna vrsta šikane v delovnih razmerjih. Podjetje in delo 5, str. 895-906. Ljubljana.
- Cvetko, A.. 2003. Se prepoznate kot žrtev? Tajnica, 8, stran 3-7.
- Kečanović, Bečir. December 2006. Ustavimo nasilje na delovnem mestu. Kazensko pravo, pravna praksa. Ljubljana.
- Kostelić-Martić, Andreja.2005. Psihičko maltretiranje na radnome mjestu. Školska knjiga. Zagreb.
- Mlinarič, P. 2006. Delovno pravo, pravna praksa.
- Mlinarič, Pavla. April 2006. Strategija in trendi (HRM).
- Tkalec, L. 2001. Šikaniranje. Teorija in praksa . Ljubljana, 5, stran 908-926.

- Wendy, Grand. 2004. Vsakdanji nesporazumi: kako se jim izogniti ali jih razrešiti. Ljubljana. MK.
- Wetherbe, James, C., Wetherbe Bond. 2005. Veščine sporazumevanja. Ljubljana, Orbis.
- Žužul, M. 1989. Agresivno ponašanje. Psihologijska analiza. Zagreb. RZ RK SSOH. ISBN 86-7425-021-1.
- Vrste in posledice nasilja. Pridobljeno iz: <http://www.drustvo-zenska-svetovalnica.si/nasilje>
- Zberi pogum in povej. Statistični podatki. Pridobljeno iz: <http://www.policija.si/si/preventiva/ZberipogumPovej/statistika.html>.