



OBRAZI NASILJA NA DELOVNEM MESTU

PSIHOLOŠKI POGLEDI IN SLOVENSKA PRAKSA

UREDILI: EVA BOŠTJANČIČ IN ANA REBERC



Obrazi nasilja na delovnem mestu

Psihološki pogledi in
slovenska praksa

Uredili Eva Boštjančič in Ana Reberc

Obrazi nasilja na delovnem mestu

Psihološki pogledi in slovenska praksa

Avtorji: Manca Ajdišek, Saša Bajc, Katarina Babnik, Eva Boštjančič, Urška Burian, Ines Bušić, Sara Cossutta, Jaša Čebulj, Žiga Damjanac, Tina Durič, Teo Ferfolja, Lena Gabršček, Tjaša Geršak, Tjaša Hauptman, Daša Jehart, Maja Klančič, Sandra Klačnja, Kristina Kolle, Žiža Komac, Zala Konda, Alja Kopinič, Maša Košorok, Rebeka Kovačec, Josipa Krsnik, Aneja Kutin, Amadeja Lah, Leja Lampret, Glorija Lang, Katarina Molan, Tina Oblak, Tina Pahovnik, Vida Peternej, Andreja Petrovčič, Kim Pletikos, Ivana Prem, Nejka Progar, Ana Reberc, Ana Rejec, Klavdija Repnik Šernek, Martina Rošker, Zala Strojnik, Gaja Škerlj, Milena Šokčević, Monika Špital, Blaž Šubic, Jerca Šubic, Neža Štiglic Hribnik, Maja Tošik, Kaja Turk, Blaž Uršič, Tjaša Vitez, Jana Vrbančič in Nuša Zidarn

Urednici: Eva Boštjančič in Ana Reberc

Recenzenta: Marko Polič in Ivan Svetlik

Lektorica: Irena Hvala

Tehnično urejanje: Jure Preglau

Prelom: Aleš Cimprič

Založila: Znanstvena založba Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani

Izdal: Oddelek za psihologijo

Za založbo: Roman Kuhar, dekan Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani

Tisk: Birografika Bori, d. o. o.

Ljubljana, 2019

Prva izdaja

Naklada: 300 izvodov

Cena: 19,90 €

Knjiga je izšla s podporo Javne agencije za raziskovalno dejavnost Republike Slovenije.



To delo je ponujeno pod licenco Creative Commons Priznanje avtorstva-Deljenje pod enakimi pogoji 4.0 Mednarodna licenca. / This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.

Prva e-izdaja. Publikacija je v digitalni obliki prosto dostopna na <https://e-knjige.ff.uni-lj.si/>

DOI: 10.4312/9789610602040

Katalogna zapisa o publikaciji (CIP) pripravili v
Narodni in univerzitetni knjižnici v Ljubljani

Tiskana knjiga

COBISS.SI-ID=299924480

ISBN 978-961-06-0201-9

E-knjiga

COBISS.SI-ID=299945728

ISBN 978-961-06-0204-0 (pdf)

Kazalo vsebine

UVOD

Predgovor

Eva Boštjančič 5

Individualno in družbeno v nasilju na delovnem mestu

Ana Reberc 9

I. PRISOTNOST IN POGOSTOST POJAVLJANJA NASILJA MED ZAPOSLENIMI V SLOVENIJI

Nepravičen in krivičen odnos v povezavi z delom – opredelitve in razlage nasilja na delovnem mestu

Katarina Babnik 15

Kdaj (ni)smo žrtve nasilja? – pregled splošne pojavnosti nasilja na delovnem mestu

*Tjaša Geršak, Tjaša Hauptman, Daša Jehart, Amadeja Lah in
Andreja Petrovčič* 39

Zakaj me ne pusti pri miru? – spolno nasilje na delovnem mestu

Katarina Molan, Martina Rošker, Klavdija Repnik Šernek in Blaž Šubic 65

Pošilja mi grozilna SMS-sporočila – spletno nasilje na delovnem mestu

Nejka Progar, Nuša Zidarn in Kaja Turk 83

Zadovoljen, vendar prikrito nasilen – vpliv zaznane prisotnosti nasilja na delovnem mestu na zadovoljstvo z življenjem

Žiga Damjanac, Lena Gabršček, Zala Konda in Aneja Kutin 99

Ko manipulator, samovšečnež in hladnokrvnež sedijo za (sosednjo) mizo – temna triada in nasilje na delovnem mestu

Saša Bajc, Urška Burian, Jaša Čebulj, Kristina Kolle in Ivana Prem 117

Pri nas nasilje ni problem – aktivnosti slovenskih delodajalcev na področju preventivnih dejavnosti za preprečevanje nasilja na delovnem mestu

Alja Kopinič, Žiža Komac, Teo Ferfolja, Sara Cossutta in Josipa Krsnik 139

II. DOŽIVLJANJE IN POSLEDICE NASILJA NA DELOVNEM MESTU PRI IZBRANIH POKLICIH

Učitelji kot žrtve nasilja – pojavnost različnih oblik nasilja nad osnovnošolskimi učitelji s strani učencev, staršev, nadrejenih in sodelavcev	
<i>Ines Bušić, Milena Šokčević in Maja Tošik</i>	169

Ko starši vedo več kot učitelji – nasilje staršev nad osnovnošolskimi in srednješolskimi učitelji	
<i>Tina Oblak, Gaja Škerlj in Jerca Šubic</i>	183

Stranka nima vedno prav – pojmovanje in doživljanje nasilja na delovnem mestu pri prodajalcih	
<i>Glorija Lang, Blaž Uršič, Tjaša Vitez in Jana Vrbančič</i>	203

Daj, časti eno rundo – nasilje strank nad natakarji	
<i>Tina Pahovnik, Vida Peternelj, Monika Špital in Zala Strojnik</i>	223

Poročevalci nasilja – nasilje na delovnem mestu novinarja	
<i>Manca Ajdišek, Tina Durič, Maša Košorok, Rebeka Kovačec in Ana Reberc</i>	239

Prenašanje nasilja kot delovna naloga – nasilje nad zdravstvenim osebjem v domovih starejših občanov	
<i>Maja Klančič, Sandra Klačnja, Leja Lampret, Kim Pletikos in Ana Rejec</i>	257

III. ZMANJŠEVANJE IN ODPRAVLJANJE NASILJA NA DELOVNEM MESTU

To bom zmogla – osebnostna čvrstost kot zaščitni dejavnik nasilja v delovnem okolju	
<i>Neža Štiglic Hribernik in Eva Boštjančič</i>	277

Povzetki poglavij/Abstracts	293
------------------------------------	-----

Stvarno kazalo	303
-----------------------	-----

Predgovor

»Vabljeni, da sodelujete v raziskavi o pojavnosti nasilja v vaši delovni organizaciji.« To je bil začetek povabila k sodelovanju pri raziskavi, ki ga je prejelo veliko delodajalcev, ko smo se jeseni 2018 lotili odkrivanja in analiziranja področja nasilja v slovenskem delovnem okolju. »Vabimo vse, ki ste doživeli kakršno koli obliko spolnega nasilja na delovnem mestu, da sodelujete v intervjuju, pri katerem bo zagotovljena popolna anonimnost, vse povedano bomo pred analizo anonimizirali ter vam pred kakršno koli objavo prispevek poslali v avtorizacijo.« To pa je bil začetek vabila vsem zaposlenim, ki so sami občutili tisto, kar je v slovenskem prostoru prepovedano z zakoni in predpisi. Ko smo s študenti magistrskega študija psihologije vzporedno raziskovali 15 med seboj delno povezanih področij, smo na ta in mnoga druga vabila prejeli zelo malo pozitivnih odgovorov. Zaradi prvotno res nizkega števila udeležencev sem se spraševala, ali je to morda tema, ki v Sloveniji ni prisotna, ali je meja prepoznavanja nasilja tako visoka, da se po mnenju večine nasilje v delovnih organizacijah ne dogaja, ali da se posamezniki ne želijo izpostavljati, podoživljati in poročati o lastnih izkušnjah, saj jih je strah morebitnih posledic. Nasilje je tema, ki ni priljubljena, o nasilju je malo raziskav in tudi piše se o tem bolj malo in zelo previdno. Gre za področje, ki se ga delodajalci morda sploh ne zavedajo oziroma se usmerjajo na bolj otipjiva, merljiva in dobičkonosna področja, ali pa si zatiskajo oči, da za njihovo organizacijo razumevanje, prepoznavanje in zmanjševanje nasilja ni pomembno.

Pri delu si morda lažje postavljamo meje kot v zasebnem življenju – mejo, do katere lahko gredo drugi pri dodeljevanju nalog, mejo, ki označuje naš osebni prostor, mejo, ki je namenjena naši zasebnosti, mejo, ki nam omogoča, da se na delovnem mestu počutimo varne, tako s fizičnega kot

psihičnega vidika. Ko pa nekdo prestopi mejo, pride do stresa, konflikta, jeze, razočaranja, žalosti, kar vodi ne le v zamajano samozavest in samopodobo, temveč tudi spremembo našega vedenja in delovnih navad. Večina zaposlenih na ogrožujočo situacijo odreagira spontano, tako kot smo na podobne situacije odgovarjali v naši preteklosti. A meje so zato, da jih znamo postaviti, da jih znamo braniti in da znamo reči ne, ko jih nekdo prestopi. Zato se mi zdi kot psihologinji, ki deluje na področju psihologije dela, pomembno, da o nasilju na delovnem mestu jasno govorimo, informiramo, izobražujemo, se pogovarjamo in morda s tem tudi preprečujemo njegov nastanek in pojavnost.

V znanstveni monografiji *Obrazi nasilja na delovnem mestu – psihološki pogledi in slovenska praksa* smo poskušali predstaviti sedanjo situacijo, ki se dogaja na različnih delovnih mestih številnim zaposlenim v Sloveniji. Ideja se je pojavila kot odgovor na vedno bolj rastočo in zaželeno znanstveno vejo psihologije, imenovano pozitivna psihologija, ki v zaposlenih išče in spodbuja dobro, želeno, prijetno. Vendar če bomo tako znanstveniki kot praktiki »govorili le o soncu, zanemarili pa dež, težko govorimo o vremenu in splošni klimi«. Pomembno je, da na vsako delovno situacijo, pa naj bo to v primeru natakara, ki streže kosila v gostinskem lokalu, timskega sestanka medicinskega osebja ali sindikalnega zborovanja zaradi zmanjšanja delovnih pravic, pogledamo z vseh možnih perspektiv.

Le različni pogledi nam pomagajo oblikovati celostno sliko. Zato smo pri analiziranju nasilja v delovnih organizacijah v Sloveniji v pričujoči monografiji na eni strani obravnavali perspektivo posameznika in njegovega doživljanja ter tudi posledic, ki jih ima lahko nanj nasilje ter na učinkovitost in uspešnost izvajanja delovnih nalog, ki jih opravlja, po drugi strani pa smo obravnavali tudi perspektivo organizacije, ki jo v našem primeru predstavljajo delodajalci oziroma kadrovske strokovnjaki. Nasilje lahko opisujemo tudi glede na različne organizacijske ravni, na katerih se odvija; tako boste v tej monografiji lahko brali o vertikalni (npr. nadrejeni – podrejeni) in o horizontalni (npr. starši – učitelji) pojavnosti nasilja. Čeprav smo z vidika pojavnosti zajeli le zaposlene v nekaterih dejavnostih (npr. učitelje, medicinsko osebje, novinarje ...), si upam zapisati, da se fizično, psihično, ekonomsko, spolno in e-nasilje pojavlja prav v vseh dejavnostih.

Nismo pa ostali le pri oblikah nasiljah. V knjigi smo se drznili iskati odgovor na vprašanje, katere osebnostne lastnosti imajo posamezniki, ki so izvajalci nasilja. Seveda jih je težko prepoznati, še zahtevneje pa jih je privabiti k sodelovanju v raziskovalnem projektu. Zato je večji del knjige namenjen

doživljanju zaposlenih, ki so bili na delovnem mestu žrtve nasilnih dejanj. Posledice vsak dan nosijo s seboj na delo, odnašajo jih domov, včasih jih »prenašajo« na pleča svojih družinskih članov. Med drugim se kažejo v obliki osebnih stisk, v manj učinkovitem načinu komuniciranja, povečani čustveni občutljivosti, izčrpanosti. Delodajalci pa rezultate nasilnih ravnanj opazijo kot upočasnjeno delo, prepoznavajo povečano število napak, manj iskreno komunikacijo in pogostejšo odsotnost z dela.

Nasilje ima več obrazov, večina obrazov nosi maske, tančice, očesni stiki so manj pogosti, obrazi so obrnjeni stran od nas ali pa nas zalezujejo v tajnosti. Kar pa ne pomeni, da se nas nasilje ne dotakne, psihično in fizično. A obraz je tisti, ki tudi spregovori. In spregovoriti o tako pomembni temi, kot je nasilje na delovnem mestu, je potrebno, nujno in pogumno dejanje. Ti obrazi nasilja lahko prizadenejo zaposlenega, mu vzamejo samospoštovanje, pogum in voljo ter delovno zadovoljstvo, ustvarjalnost in zavzetost. Vloga psihologov je, da javnost informiramo in hkrati opozarjamo. Ta monografija je namenjena vsem, ki vam ni vseeno, in vsem, ki si želite, da bi bilo nasilja na delovnih mestih čim manj.

Dr. Eva Boštjančič
profesorica za psihologijo dela in organizacije

Individualno in družbeno v nasilju na delovnem mestu

Psihološko raziskovanje se pogosto opredeljuje kot proučevanje posameznikov, vendar se hkrati nujno nanaša tudi na družbo. Posamezniki so vedno vpeti v družbeno dogajanje, zato jih ne moremo izvzeti iz značilnosti in specifičnosti družbe. Tudi knjiga pred vami spretno prehaja med ravno posameznika in družbe na področju nasilja na delovnem mestu oziroma nasilja v povezavi z delom. Če gledamo gozd, ne vidimo dreves, in če gledamo posamezna drevesa, ne vidimo gozda. Podobno kot vsakokratna menjava perspektive zahteva od nas, da enkrat gledamo drevesa, drugič pa gozd, ta knjiga zahteva menjavo perspektive ob prehajanju med nivojem posameznika in nivojem družbe. Za razumevanje nasilja na delovnem mestu moramo vzpostaviti definicijo, ki v določenem času velja v posamezni kulturi, glede na katero presojamo izkušnje posameznikov in jih umeščamo v kategorije. Ta definicija se povratno definira šele skozi vsakokratne izkušnje, prisotne v kulturi v določenem času. Vsako drevo je drugačno in edinstveno, kot je edinstvena in pomembna izkušnja vsake žrtve nasilja. Vendar posamezne izkušnje ne morejo tvoriti celostnega pogleda na prisotnost nasilja v družbi, zaradi česar jih je treba zmeraj umeščati v širši kontekst. Pogled od daleč ne omogoča razumevanja individualnih vidikov nasilnih dejanj in njihovih posledic. Nujno je torej proučevati, kako se družbena definicija odraža v izkušnjah posameznikov ter kako izkušnje posameznikov obenem tvorijo definicijo, na kakšen način v družbi zaznavamo nasilje.

Individualna psihologija ima zmeraj dvojno nalogo – diferencirati med posamezniki in hkrati prepoznavati splošne značilnosti. Tudi znotraj koncepta nasilja na delovnem mestu lahko beremo o specifičnih izkušnjah

in splošni prepoznavnosti ter sami definiciji nasilja na delovnem mestu. Celostni pogled na trenutno stanje nasilja na delovnem mestu v slovenskem prostoru tako zahteva ne le oba tipa vprašanj, temveč tudi prilagojeno metodologijo. V tej knjigi tako najdemo poglobljene pristope kvalitativne metodologije, kot so tehnike intervjuja, in preglednejše pristope kvantitativne metodologije. Pregledne raziskave povezujejo posamično s splošnim, s tem ko posameznike sprašujejo po izkušnjah, te pa predstavijo kot celovit vzorec nasilja na delovnem mestu. Preplet različnih pristopov se vije med obravnavo splošne populacije in specifičnih delovnih mest. Splošne značilnosti slovenskega prostora namreč ne morejo pokazati specifičnih potez nasilja v določenih poklicih, ki glede na njihove značilnosti dela omogočajo različno stopnjo vsake od oblik nasilja. Večjo stopnjo ekonomskega nasilja tako doživljajo zaposleni v že tako manj strukturno zaščitene poklicnih skupinah. Več psihološkega nasilja pa doživljajo zaposleni, katerih delovno mesto zahteva veliko medosebnih stikov itd. Strukturne neenakosti in politično-ekonomske značilnosti slovenskega prostora vplivajo na izražanje in zaznavanje nasilja na delovnem mestu ter odzivanje nanj, kar se izraža tudi v raznolikih definicijah in uporabah koncepta glede na populacijo in raziskovalno vprašanje. Najbolj zgovoren je primer spolnega nasilja na delovnem mestu, ki odraža strukturno spolno neenakost med spoloma v družbi, česar se individualna psihologija praviloma ne dotakne. Vendar se vedno znova pojavlja kot znak, da je raziskovanje zmeraj specifično usmerjeno in bi iz drugačne, sociološke perspektive, lažje osvetlili nekatere strukturne vidike, ki se izmaknejo psihološkemu pogledu na drevesa in gozd, kjer bi morali videti njegovo umeščenost v širši pokrajini.

Pozorno branje knjige omogoča še en vpogled v nasilje na delovnem mestu: v razmerje med žrtvami in storilci. Raziskave, objavljene v knjigi (z eno izjemo) raziskujejo in popisujejo doživljanje žrtev. Čeprav se odzivi na vprašalnike razlikujejo glede na razumevanje definicije nasilja na delovnem mestu, stopnjo stigmatiziranosti in normalizacije nasilja na delovnem mestu, so objavljene raziskave pokazale, da si ljudje upajo spregovoriti o doživetem nasilju. Raznolikost raziskav omogoča, da na podlagi pogleda v količino, oblike in psihološke občutke ter posledice nasilja na delovnem mestu oblikujemo raziskave strukturnih in socioloških potez fenomena ter individualne in družbene ukrepe za zmanjševanje in preprečevanje nasilja. Knjiga se tako trudi dati glas žrtvam, jih opolnomočiti in s tem omogočiti, da bi bilo več preventivnih dejavnosti, prepoznave in obravnave nasilja v povezavi z delovnim mestom. Iz medijskih sporočil smo navajeni, da je več pozornosti namenjeno storilcem kot njihovim žrtvam. S tem, ko v knjigi

namenjamo več prostora žrtvam in ne storilcem, sicer umanjka določen strokovni vidik, vendar je to zavestna odločitev. Pomembno je, komu dodelimo možnost, da narekuje zgodbo, koga slišimo in komu želimo omogočiti, da je slišan. Namen te knjige ni le predstaviti zgodbe, temveč spodbuditi zaposlene, organizacije in širšo družbo k pozitivni spremembi na področju zmanjševanja nasilja na delovnem mestu.

Ana Reberc

I.
PRISOTNOST IN POGOSTOST
POJAVLJANJA NASILJA MED
ZAPOSLENIMI V SLOVENIJI

Nepravičen in krivičen odnos v povezavi z delom – opredelitve in razlage nasilja na delovnem mestu

Katarina Babnik

Raziskave in teoretična dela se nasilju na delovnem mestu sistematično posvečajo predvsem zadnjih trideset let. Pripovedni pregled literature so vodili naslednji cilji: povzeti opredelitve in razlage nasilja na delovnem mestu ter ključne usmeritve nadaljnjega raziskovanja področja. Če lahko relativno dobro opredelimo, kaj je nasilje v povezavi z delom, pa nimamo na voljo ustrezne razlage nasilja, saj so te pogosto preveč parcialne oz. razložijo nasilje le z določenega vidika ter ne omogočajo razlage nasilja kot procesa in njegove razširjenosti. Modeli, ki opisujejo vzroke, posledice in druge povezane spremenljivke nasilja v povezavi z delom, ne upoštevajo v zadostni meri interakcije med individualnimi in kontekstualnimi dejavniki nasilja, prav tako pa ne vključujejo socialnega vplivanja kot dinamičnega in procesnega vidika nasilja v povezavi z delom. Potrebne so nadaljnje, predvsem longitudinalne ter večnivojske kvantitativne in kvalitativne, raziskave zaznav nasilja na delovnem mestu in dinamike odnosov v kolektivu.

Uvod

Preučevanje in razlaga nasilja ima v psihološki literaturi že dolgo zgodovino, nasilju na delovnem mestu pa se raziskave sistematično posvečajo zadnjih trideset let (Dillon, 2012). Nasilje na delovnem mestu je oblika nasilja v skupnosti (Krug, Dahlberg, Mercy, Zwi in Lozano, 2002), za katero je

značilno, da poteka v institucionalnem okolju med posamezniki, ki (najpogosteje) niso v sorodstveni zvezi in se lahko, ali pa tudi ne, poznajo. Od leta 2010 se v literaturi pojavljajo pozivi (Babnik, Štemberger Kolnik in Kopač, 2012; Barling, Dupré in Kelloway, 2009; Hershcovis, 2011; Hershcovis in Barling, 2010), da raznolike koncepte s področja nasilja na delovnem mestu obravnavamo kot med seboj prepletena (*i*) negativna ravnanja fizične ali psihične narave (Dillon, 2012; Van den Bossche, Taris, Houtman, Smulders in Kompier, 2013) v povezavi z delom s (*ii*) trajnejšimi in škodljivimi vplivi na žrtve, ki (*iii*) predstavljajo kršitev temeljnih človekovih pravic (International Labour Office, International Council of Nurses, World Health Organization in Public Services International, 2002) ter (*iv*) katerih dejavniki so lahko na individualni, situacijski in strukturni ravni (Hogh in Viitasara, 2005). Nekatera dela (npr. Barling idr., 2009; Wood, Braeken in Niven, 2013) dodajajo opredelitvi nasilja tudi peti element, in sicer (*v*) motivacijo žrtve, da se izogne tovrstnemu vedenju. Predvsem z vidika eksplicitnega vedenjskega odziva žrtve ta motivacija ni nujno neposredno razvidna, npr. v obliki prijave, pritožbe ali drugačnih aktivnih oblik prizadevanj za prekinitev negativnih dejanj (Kvas in Seljak, 2014), kar pa ne pomeni, da oseba negativna ravnanja sprejema ali dopušča.

Nasilje na delovnem mestu ne ogroža le žrtve nasilja. Prek neposrednih in posrednih učinkov vpliva na organizacijo, skupnost in celotno družbo (Milczarek, 2010). Eden od opredeljujočih elementov nasilja je neustrezna uporaba – zloraba moči (Branch, Ramsay in Barker, 2013; Krug idr., 2002; Monks idr., 2009), ki se v okolju, ki ne sankcionira takega ravnanja, lahko uveljavi kot ustaljena in s tem upravičena praksa (Leiter in Stright, 2009). Dosedanje raziskave proučujejo različne vidike nasilja na delovnem mestu, predvsem pa so usmerjene v proučevanje prevalence, vzrokov in posledic nasilja (Dillon, 2012; Dionisi, Barling in Dupré, 2012; Einarsen, Hoel, Zapf in Cooper, 2003; Samnani in Singh, 2012). V nadaljevanju predstavljamo pregled literature na področju nasilja na delovnem mestu, ki je usmerjen predvsem k predstavitvi trenutnega razumevanja koncepta nasilja ter se tako usmerja v izrazoslovje, konceptualizacijo in razlago nasilja na delovnem mestu. S pomočjo pregleda literature bomo skušali odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

- kaj je nasilje na delovnem mestu,
- katere (predvsem psihološke) teorije pripomorejo k razlagi tega pojava in
- kakšne so lahko prihodnje usmeritve raziskovanja za izboljšanje razumevanja nasilja?

Terminološki izzivi – nasilje in agresija na delovnem mestu; nasilje v povezavi z delom; konflikti, nespoštljivosti in nesoglasja

V povezavi z nasiljem na delovnem mestu se pojavljajo številna terminološka vprašanja. Eno od takih je uporaba pojmov nasilje in agresija (angl. *violence* in *aggression*; Barling idr., 2009) ter agresivnost (Škrila Čuš, 2005). Pojem agresija se uporablja v psihološki literaturi predvsem za poimenovanje negativnega vedenja osebe, ki želi škodovati drugi osebi, s poudarkom na prizadevanju psihičnih in ne fizičnih (neposrednih) posledic (Geck, Gimboš, Siu, Klassen in Seto, 2017); nasilje v kontekstu dela pa kot negativno vedenje, katerega namen je fizično poškodovati delavca ali delavko. Pojem agresija naj bi tako opisoval predvsem psihični, pojem nasilje pa fizični »napad« na osebo (Barling idr., 2009). Agresivnost je psihološki pojem, ki nima le negativne, ampak tudi pozitivno konotacijo, pri čemer se pojem agresivnost uporablja za poimenovanje trajnejše značilnosti osebe, agresija pa predvsem za vedenje (Škrila Čuš, 2005). Meja med pozitivno in negativno agresivnostjo je subjektivna. Osebo, ki si na vse načine prizadeva »biti v prvi vrsti«, lahko ocenimo kot »agresivno ali zgolj kot osebo, ki se bori za svoje upravičene pravice« (Farrell, 1997, str. 502) oz. kot asertivno osebo.

Ne glede na opisane razlike med pojmom agresija in nasilje, se je v slovenski literaturi v povezavi z delom uveljavil pojem nasilje, pri čemer s pridevnikom fizično in psihično opredeljujemo oblike nasilja glede na posledice, ki jih ima dejanje za osebo (Kvas in Seljak, 2014). K tej prevladujoči terminološki rabi so verjetno prispevala tudi prizadevanja mednarodnih organizacij (npr. International Labour Office idr., 2002; European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2010), usmerjena v ozaveščanje in opozarjanje o negativnih oblikah vedenj do oseb v povezavi z delom, ki so tudi v praksi uveljavila pojem nasilje na delovnem mestu (*workplace violence*). Obenem pa imata pojma nasilje in agresija zunaj psihološke stroke v slovenskem jeziku tudi nekoliko drugačna pomena. V slovarjih Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša (Fran, 2014-) najdemo pod besedo »nasilje« razlago »*dejaven odnos do koga, značilen po uporabi sile, pritiska*«, sinonim je »*teror*«, sinonim za pridevnik »*nasilen*« pa »*agresiven*«. Beseda »*agresija*« pa je razložena kot »*1. vdor vojaških sil ene države v drugo, napad*« in »*2. nasilje: potlačena, prikrita agresija; verbalna agresija med mladimi, učenci; agresija nad ženskami in otroki; dramatični, impulzivni izbruhi agresije; pomirjanje agresije*«, s sinonimom »*napad*« (Fran, 2014-). Besedo agresija razumem predvsem kot napad na osebo ali skupino, kolektiv, državo, nasilje pa kot odnos do druge osebe, ki vključuje različne oblike sile

in pritiska. Potrebna bi bila podrobnejša jezikoslovna analiza pomena in izvora besed nasilje in agresija, ki bi pojasnila morebitne specifične kulturne vplive na razumevanje in uveljavljenost pojmov agresija in nasilje. Na pomen jezikovnih in s tem kulturnih specifičnosti uporabe besed za poimenovanje nasilja opozarjajo tudi avtorji, npr. K. Lippel (2018) ter P. Lutgen-Sandvik, Namie in R. Namie (2009).

Naslednji terminološki izziv, na katerega opozarjajo v poglavju monografske publikacije z naslovom »Ali res vemo, kdaj ni(smo) žrtve nasilja na delovnem mestu?« avtorice T. Geršak, T. Hauptman, D. Jehart, A. Lah in A. Petrovčič, sta besedni zvezi nasilje na delovnem mestu in nasilje v povezavi z delom oz. z delom povezano nasilje (angl. *work-related violence*; Milczarek, 2010). Besedna zveza nasilje na delovnem mestu namreč omejuje pojav različnih nasilnih dejanj in izkušnje nasilja (Van den Bossche idr., 2013; Van De Griend in Hilfinger Messias, 2014):

- prostorsko (v specifični organizaciji in na specifičnem delovnem mestu),
- z vidika vlog, ki jih izvaja oseba v povezavi z delom,
- in z vidika pojmovanja dela kot ciljno usmerjene dejavnosti, vezane izključno na delovno mesto, za katerega ima sklenjeno pogodbo o zaposlitvi (ali drugo formalno zavezujočo obliko dogovora) in za katerega je oseba plačana.

Poklic, ki ga oseba opravlja, in delovno mesto, ki ga formalno zaseda, opredeljujeta pričakovane vloge osebe. Te vloge izpolnjuje predvsem v delovnem času na lokaciji organizacije ali drugje, na primer na terenu, doma, v obliki dela na domu, na poti na delo in domov. Izraz delovno mesto je tako z vidika lokacije preozko za razlago nasilja, ki ga je oseba deležna kot nosilka določenih delovnih vlog, saj na mnogih področjih (npr. patronažna zdravstvena nega, socialno delo (Van De Griend in Hilfinger Messias, 2014), prodaja na domu, zavarovalniško agencijsko delo) ni specifično in trajneje lokacijsko opredeljeno. Prevzete pričakovane poklicne in delovne vloge so pomemben vidik trajnejših predstav o sebi (Konrad, 1996), ki se ohranjajo tudi izven delovnega časa. Sodelavci in sodelavke, vodje, stranke oz. klienti povezujejo z delom povezane vloge s specifično osebo, ki je nosilka teh vlog ali predstavnica določene organizacije. Tudi v prostem času, na lokaciji, ki ni povezana z delom, je lahko oseba deležna nasilnih dejanj zaradi delovnih in poklicnih vlog ter pripadnosti določeni organizaciji. Primeri take oblike nasilja sicer niso pogosti, ampak so prisotni, ko je npr. oseba zaradi svoje poklicne vloge žrtev nasilja v domačem okolju s strani strank(e). Na nujnost širšega razumevanja nasilja v povezavi z delom opozarjata tudi K. Van De Griend in D. K. Hilfinger Messias (2014), ki omenjata nasilje nad

ženskami, ki sicer ne opravljajo dela, za katerega bi imele sklenjeno kakršno koli formalno obliko dogovora in zanj ne prejemajo plačila, a se vključujejo v reproduktivno delo, delo v skupnosti, prostovoljno delo in šolsko delo. Besedno zvezo nasilje na delovnem mestu moramo tako razumeti širše od le »incidentov, pri katerih je osebe zlorabljeno, ogroženo ali napadeno v okoliščinah, povezanih z njihovim delom« (Van den Bossche idr., 2013, str. 588), oz. z njihovimi delovnimi vlogami in odnosi v povezavi z delom, pa naj gre za delo, formalizirano v obliki delovnega razmerja ali na podlagi drugih formaliziranih dogovorov, ali za neformalizirano in neplačano delo. Besedni zvezi *nasilje v povezavi z delom* in *nasilje na delovnem mestu* opisujeta, da je oseba žrtev nasilnih dejanj zaradi delovnih in poklicnih vlog, ki jih opravlja, ali zaradi članstva v organizaciji oz. zaradi delodajalca.

Tretji terminološki izziv pa morda ne sodi le na področje terminologije, ampak zahteva razlago in razumevanje, kaj je in kaj ni nasilno dejanje oziroma kaj lahko poimenujemo konflikt, kaj nespoštljive, nevljudne odnose in kaj nasilje (Leiter in Stright, 2009). To vprašanje se aktualizira predvsem v kontekstu ne-fizičnih oblik nasilja. Delovno okolje je polje medsebojnih odnosov med sodelavci, vodji in strankami. Norme medsebojnega spoštovanja in prijaznosti v delovnem okolju se kršijo, meja med tem, kar lahko označimo kot nespoštljivo in neprijazno ravnanje ter kaj predstavlja verbalne ali neverbalne (v tem kontekstu so mišljeni predvsem obrazni izrazi in odsotnost odzivov) oblike nasilja, pa je relativno nejasna (Leiter in Stright, 2009). Eden od odgovorov na vprašanje, kdaj govorimo o nasilju, predvsem o psihičnem nasilju, in kdaj o nespoštljivem odnosu ali konfliktu, je (i) trajanje takega odnosa oz. ponavljajoči se vzorec vedenj ter (ii) zavestna namera izvajalca nasilja škoditi drugemu (Keashly, 1997). Ponavljajoči se vzorec nespoštljivega ravnanja, brez posledic za izvajalce takega ravnanja, članom kolektiva sporoča, da je nespoštljivost dovoljena ali celo ustrezna značilnost odnosov; konformiranje in norma recipročnosti pa sta mehanizma, ki povečujeta verjetnost, da taki odnosi postanejo način delovanja (Leiter in Stright, 2009). Ob tem pa C. P. Monks idr. (2009) opozarjajo, da tudi pri ne-fizičnih oblikah nasilja enkratno dejanje lahko za osebo predstavlja nasilje, če so posledice tega dejanja za osebo trajnejše. Tudi v psihološki literaturi niso jasno teoretično opredeljene razlikovalne značilnosti ne-fizičnih oblik nasilja od nesoglasij in nespoštljivosti v delovnem okolju (Keashly, 1997), predvsem zaradi nekaterih metodoloških pomanjkljivosti dosedanjih študij (Hershcovis, 2011).

Terminološka vprašanja o nasilju v kontekstu dela kažejo na raznolikost in večplastnost konceptualizacije. V naslednjem poglavju bomo predstavili

nekatero najpogostejše raziskane oblike nasilja v povezavi z delom. Klasifikacij vrst nasilja v povezavi z delom je veliko, razlikujemo pa jih lahko predvsem glede na (i) obliko izvajanja nasilja, (ii) izvajalce nasilja in (iii) žrtve nasilja.

Narava nasilnih dejanj in oblike nasilja na delovnem mestu

Glede na naravo nasilnih dejanj v povezavi z delom ločimo fizično, psihično, spolno in ekonomsko nasilje (Babnik idr., 2012), kibernetško oz. spletno in mobilno nadlegovanje (Završnik, 2013).

Obliko nasilja, pri kateri se uporablja fizično silo ali se grozi z uporabo sile, imenujemo fizično nasilje. Fizično nasilje vključuje različna dejanja, od fizičnih napadov, katerih posledica je smrt žrtve (umor ali uboj; Piquero idr., 2013), pa tudi druge oblike fizične uporabe sile, kot so udarec, uporaba predmetov za prizadevanje fizične škode drugemu, klofuta, brcanje, pretepanje, davljenje (Košir, 2012). Pregled raziskav o fizičnem nasilju v povezavi z delom, ki so ga opravili Piquero idr. (2013), kaže:

- fizično nasilje je manj pogosto od drugih oblik nasilja,
- tveganje za fizično nasilje je odvisno od demografskih značilnosti in poklicnega statusa žrtve ter od narave odnosa med izvajalcem nasilja in žrtvijo,
- fizično nasilje je pogostejše s strani tretjih oseb (stranke),
- sprožilni dejavniki so predvsem situacijske narave, na primer s strani stranke, ki ji je delavec ali delavka zavrnila storitev oziroma ni ugodil ali ugodila strankini prošnji.

Spolno nasilje se lahko kaže prek fizičnih dejanj, usmerjenih na žrtev, ali z verbalnimi izjavami, ki predstavljajo nadlegovanje, povezano s spolom in neželjeno spolno pozornostjo (Lippel, 2018). Spolno nadlegovanje je eno od številnih kontraproduktivnih vedenj na delovnem mestu, ki temelji na zlorabi moči (McDonald, 2012), pri čemer ima spolno nadlegovanje izrecno seksualno razsežnost in se za razliko od nadlegovanja, utemeljenega na drugih osebnih okoliščinah, pogosto opravičuje kot dobrodošla pozornost, kar preprečuje ustrezno prepoznavo in ukrepanje proti izvajalcem nasilja (Samuels, 2003). Spolno nasilje se lahko izraža v neposredni obliki s fizičnim kontaktom, ki posega v spolno nedotakljivost oseb, ali prek posrednejših oblik, ki se združujejo pod pojmom psihično nasilje, vendar s specifično (s spolnostjo povezano) vsebino.

Psihično nasilje je tesno povezano s pojmi socialnega in relacijskega nasilja ter pasivne agresivnosti (Vessey, Demarco in DiFazio, 2011), ki jim je

skupno žaljivo, zastrašujoče, sramotilno vedenje, ki pri osebi, ki jim je izpostavljena, povzroča distress (negativni stresni odziv). V sklop psihičnega nasilja lahko uvrstimo različne koncepte, kot so čustvena zloraba (Keashly, 1997), ustrahovanje (angl. *bullying*; Lutgen-Sandvik idr., 2009), mobing (Leymann, 1996), nadlegovanje (angl. *harassment*; Milczarek, 2010), mikro-agresije (Van De Griend in Hilfinger Messias, 2014) in žaljivo vodenje (Tepper, 2000). Psihično nasilje hkrati zajema različne verbalne in neverbalne oblike vedenja, ki so lahko posredne ali neposredne (Keashly, 1997). Primeri takih stališč in dejanj so (Keashly, 1997; Yildirim in Yildirim, 2007):

- grozeč pogled z očmi, ignoriranje, kazanje s prstom na osebo, meta-nje predmetov (vendar ne v osebo; neposredna in posredna neverbalna dejanja);
- kričanje na osebo, preklinjanje, grob, nevljuden, sovražen odnos, obtožbe za napačno ravnanje in pripisovanje krivde za napake, žalitve, neupoštevanje razmišljanja in čustev druge osebe (neposredna verbalna dejanja);
- neresnične govorice, obrekovanje, kršitve zaupnosti, dodeljevanje nesmiselnih nalog, zadržanje ali odrekanje priložnosti ali virov, prilaščanje zaslug za delo drugih (posredna verbalna dejanja).

Konceptualna analiza pojmov ustrahovanje in mobing (Babnik idr., 2012) je pokazala predvsem na vsebinska prekrivanja v opisu in razlagah obeh, zato se oba pojma uporabljata kot sinonima (Lutgen-Sandvik idr., 2009). Izraz ustrahovanje se pogosteje uporablja predvsem v Veliki Britaniji, mobing v severni Evropi in germanskih deželah, v Združenih državah Amerike pa se uporabljata izraza nadlegovanje na delovnem mestu in čustvena zloraba (Monks idr., 2009). V opredelitvah naštetih konceptov so prisotne konceptualne razlike (Lutgen-Sandvik idr., 2009). Tako npr. J. A. Vessey idr. (2011) opozarjajo, da se pojem nadlegovanje uporablja predvsem za nasilje, povezano z razlikami med izvajalcem in žrtvijo, kot so spol, rasa, etnična pripadnost, starost, oviranost. Kljub temu pa številna dela (npr. Babnik idr., 2012; Barling idr., 2009; Einarsen idr., 2003; Hershcovis, 2011; Hershcovis in Barling, 2010; Lutgen-Sandvik idr., 2009; Samnani in Singh, 2012) poudarjajo, da je različnim konceptom, ki opisujejo ne-fizične oblike nasilja, skupno opisovanje različnih sovražnih vedenj do oseb v povezavi z delom. Keashly (1997), Leymann (1997) in P. Lutgen-Sandvik idr. (2009) opisujejo značilnosti čustvene zlorabe, mobinga in ustrahovanja, ki jih lahko združimo kot značilnosti psihičnega nasilja v povezavi z delom: *(i)* vključujejo verbalna in neverbalna vedenja, *(ii)* ki se ponavljajo oz. tvorijo ponavljajoč se vzorec odnosa, *(iii)* so za žrtev nezaželena in *(iv)* pomenijo

kršitev standardov ravnanja ali odnosa z drugimi in/ali pravic osebe, (v) žrtvi prizadenejo škodo, so (vi) pogosto, vendar ne nujno, motivirana s specifičnim namenom ter (vii) vključujejo razlike v moči med izvajalcem in žrtvijo. Pomemben opisni element psihičnega nasilja v povezavi z delom je tudi ta, da se lahko nasilna dejanja nanašajo na delo (npr. zadrževanje informacij, potrebnih za delo) ali na posameznika (npr. poniževanje; Babnik idr., 2012). Kot smo že opozorili, opisni značilnosti trajanja (ponavljajoče se negativno vedenje) in namere izvajalca nasilja, v literaturi nista povsem pojasnjeni. C. P. Monks idr. (2009, str. 146) tako navajajo, da je v določenih okoliščinah že samo eno negativno dejanje lahko (psihično) nasilje, odvisno od tega, *»kako dolgo po dogodku se žrtev še vedno počuti prisiljeno, degradirano, ponižano, ogroženo, ustrahovano ali prestrašeno.«*

Psihično nasilje se v sodobnem času izvaja tudi prek informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT), predvsem interneta in mobilnih telefonov (Završnik, 2013). Kibernetško nasilje opredeljujejo enake značilnosti kot druge oblike psihičnega nasilja (Farley, Coyne, Axtell in Sprigg, 2016). Glede na pojavnost se za to nasilje uporabljajo različni izrazi, na primer kibernetško ustrahovanje, nadlegovanje, mobing (Završnik, 2013). Uporaba orodij IKT pa dodaja nekatere specifične značilnosti kibernetškega nadlegovanja (Farley idr., 2016; Završnik, 2013), predvsem dostopnost, anonimnost in publiciteto. Farley idr. (2016) ugotavljajo, da uporaba IKT omogoča večjo dostopnost do žrtev, preseganje prostorskih in časovnih mej, prav tako pa omogočajo, da medsebojna obračunavanja opazujejo vsi člani organizacije ali širša javnost.

Izvajalci in žrtve nasilja na delovnem mestu

Glede na povzročitelje, ki izvajajo nasilje, različne klasifikacije opisujejo različne skupine izvajalcev nasilja. Ena od bolj pogosto uporabljenih (npr. Barling idr., 2009; Milczarek, 2010; Peek-Asa, Runyan in Zwerling, 2001; Steffgen, 2008) je klasifikacija *Californian Occupational Safety and Health Administration* (v Milczarek, 2010, str. 19), ki razlikuje 3 vrste nasilja v povezavi z delom:

- Tip 1: kriminalno nasilje in kriminalni namen, ki ga izvajajo neznanci oz. osebe, ki niso povezane s specifičnim delavcem ali delavko in organizacijo, ter vstopijo v organizacijo z namenom izvedbe nasilnega dejanja, kot je kraja (Barling idr., 2009).
- Tip 2: nasilje, povezano s potrošniki, oz. nasilje potrošnikov, strank, pacientov in njihovih svojcev (Milczarek, 2010). Ta vrsta nasilja izhaja

- iz legitimnega odnosa med izvajalcem in žrtvijo nasilja (Barling idr., 2009) ter jo danes imenujemo nasilje tretjih oseb (Sazonov, 2015).
- Tip 3: relacijsko nasilje med zaposlenimi v organizaciji (Milczarek, 2010), ki lahko zajema nasilje nadrejenega nad podrejenim, nasilje podrejenega nad nadrejenim in nasilje med delavci na isti ravni v hierarhični strukturi (Babnik idr., 2012).

Nekatere klasifikacije nasilja (Barling idr., 2009; Milczarek, 2010; Peek-Asa idr., 2001; Steffgen, 2008) kot nasilje v povezavi z delom obravnavajo tudi nasilna dejanja tipa 4, izvedena v organizaciji ali delovnem okolju, pri čemer je odnos med napadalcem in žrtvijo osebne narave (družinski, partnerski, prijateljski odnos, poznanstvo) ter ni povezan z delovno vlogo in delovnim okoljem žrtve (Barling idr., 2009). To pomeni, da le (delovno) okolje, kjer se je nasilno dejanje zgodilo, opredeljuje nasilno dejanje kot nasilje na delovnem mestu. Morda je to nekoliko preozka utemeljitev, saj je v primeru družinskega ali partnerskega nasilnega dejanja, izvedenega v delovnem okolju žrtve, motiv nasilja povezan predvsem z drugimi življenjskimi vlogami žrtve in izvajalca.

California Division of Occupational Safety and Health Administration (v Milczarek, 2010, str. 19) opisuje nasilje tipa 4 kot organizacijsko nasilje oz. nasilje organizacije do zaposlenih ali strank, klientov in pacientov.

Med najpogostejše proučevanimi sta nasilje tipa 2 in tipa 3. Predvsem v zadnjem času se je povečalo zanimanje za nasilje strank do zaposlenih, ki je značilno predvsem za terciarne dejavnosti (Milczarek, 2010). Tako na primer dve raziskavi, opravljeni v slovenskem prostoru na vzorcu zaposlenih v zdravstveni negi (Babnik idr., 2012; Jerkič, Babnik in Karnjuš, 2014), ugotavljata, da so pacienti in njihovi svojci najpogostejši izvajalci psihičnega oz. ne-fizičnih oblik nasilja nad zaposlenimi. Med razlogi pojavljanja tovrstnega nasilja zaposleni v urgentni dejavnosti najpogostejše navajajo neustrezne, prenapolnjene čakalne prostore, dolgotrajne postopke obravnave, zlorabo alkohola in/ali uporabo prepovedanih substanc (Jerkič, idr., 2014). Nespoštljiv odnos strank do zaposlenih ima tudi recipročne učinke. Tako Walker, D. D. van Jaarsveld in Skarlicki (2017) ugotavljajo, da verbalno nasilje strank vodi pri prodajalcih do neuspešne samoregulacije, kar se posledično kaže kot nespoštljiv, verbalno nasilen odnos do strank, medtem ko uporaba pozitivnih čustvenih besednih izrazov strank pripomore k obnovitvi notranjih virov zaposlenih, ki podpirajo njihovo samoregulacijo.

V sklopu nasilja tipa 3 oziroma notranjega organizacijskega nasilja (Milczarek, 2010) se najpogostejše proučuje vertikalno nasilje nadrejenih do

podrejenih. Uveljavljanje moči v organizacijah poteka večinoma v skladu s hierarhično dodeljenimi pooblastili, za sodelavce in sodelavke pa postane neprimerno in nasilno, ko so posledice uporabe moči *(i)* škodljive za dostojanstvo in *(ali)* *(ii)* imajo negativen učinek na uspešnost ali nagrade, ki jih oseba prejme (Vredenburg in Berden, 1998). Teža in pogostost psihičnega nasilja nadrejenih nad sodelavci in sodelavkami je botrovala opisu vodstvenega stila, za katerega je značilno žaljivo ali toksično vodenje (Matos, O'Neill in Lei, 2018), ter ki prevladuje v izrazito tekmovalnih organizacijskih kulturah (Matos idr., 2018). Takšen način vodenja ima škodljive učinke (Lavoie-Tremblay, Fernet, Lavigne in Stéphanie, 2018) na osebe, ki so ga deležne (Lukacik in Bourdage, 2018), in na izvedbo dela ter predstavlja nasprotje vodstvenega stila, za katerega je značilen koncept etičnega (Lukacik in Bourdage, 2018), transformacijskega (Lavoie-Tremblay idr., 2018) in uslužnostnega vodenja (Steinmann, Nübold in Maier, 2016).

Vertikalnemu nasilju »od spodaj navzgor« oz. nasilju (v organizacijski strukturi podrejenih) sodelavcev in sodelavk do nadrejenih se raziskave posvečajo v manjšem obsegu. Bayar (2016) ugotavlja, da se novo imenovani ravnatelji v prvem letu dela na položaju soočajo z različnimi dejanji in stiliščimi sodelavcev in sodelavk, ki kažejo na psihično nasilje, npr. da učiteljice in učitelji *»primerjajo nov stil vodenja s predhodnikovim in nasprotujejo odločitvam novega ravnatelja«* ali neposredno izrazijo, da *»pogrešajo starega ravnatelja«* (Bayar, 2016, str. 196). Allen in M. A. Lucero (1998) sta proučevala determinante psihičnega in fizičnega nasilja podrejenih oseb do nadrejenih prek analize poročil o arbitražnem reševanju sporov na delovnem mestu. Ugotavljata, da je bilo 97 % nasilnih dejanj nad nadrejenim sproženih zaradi specifičnega, prepoznavnega dogodka, ki je vključevalo neželjeno obravnavo nadrejene osebe do podrejene, pri čemer narava in teža sprožilnega dogodka določata tudi naravo in težo nasilnega dejanja do vodje (Allen in Lucero, 1998).

Za razliko od vertikalnega nasilja med osebami z neenakimi pooblastili v hierarhični strukturi odločanja in moči vplivanja na dogajanje v delovnem okolju poteka horizontalno (Blackstock, Salami in Cummings, 2018) ali lateralno nasilje (Embree in White, 2010) kot oblika nasilja med sodelavci in sodelavkami na isti ravni organizacijske strukture. Sodelavci oz. sodelavke so na isti ravni organizacijske hierarhije, z njimi pa zaposleni oz. zaposlene opravljajo naloge in imajo rutinske, pogosto tudi vsakodnevne interakcije, ki so postale pomembne predvsem v sodobnem času prizadevanj za vitke in hierarhično manj toge organizacije (Chiaburu in Harrison, 2008). Odnose med sodelavci in sodelavkami lahko opišemo z dvema dimenzijama

(Chiaburu in Harrison, 2008): podpora sodelavcev ali antagonizem med sodelavci. Antagonizem lahko zajema različna vedenja, od nevljudnosti do sodelavca oz. sodelavke (Andersson in Pearson, 1999) do medosebne zlorabe (Bruk-Lee in Spector, 2006) oz. nasilja. Po nam znanih in dostopnih podatkih se horizontalno nasilje v povezavi z delom sistematično raziskuje predvsem v eni poklicni skupini, in sicer zdravstveni negi (Klemenc in Pahor, 2004; Vessey idr., 2011), kjer pa pogostost pojavljanja horizontalnega nasilja spodbuja številne raziskave ter teoretične članke in zapise, ki so jih S. Blackstock idr. (2018) v sistematičnem pregledu literature našeli več kot 1400. Raziskava, o kateri poročajo K. Babnik idr. (2012) ugotavlja, da medicinske sestre med seboj najpogosteje izvajajo aktivno, vendar posredno verbalno nasilje, ki se kaže kot razširjanje zlonamernih govoric, obrekovanje, blatenje, zbadanje, pripisovanje duševnih težav žrtvi, poniževanje, zasmehovanje. Bolj kot na nalogo (npr. odrekanje virov za delo, zadrževanje informacij, kritiziranje dela) je psihično horizontalno nasilje usmerjeno v osebo – žrtev (Babnik idr., 2012). Teorija obnašanja zatiranih skupin (Freire, 1971, v Blackstock idr., 2018) v povezavi s tradicionalno hierarhično organiziranostjo zdravstvenega varstva (Babnik idr., 2012) je najpogostejša razlaga pojava horizontalnega nasilja v zdravstveni negi. Podobno kot ugotavljata Chiaburu in Harrison (2008) za psihološke raziskave vloge pozitivnih in negativnih odnosov s sodelavci, tudi različne oblike nasilja med sodelavci niso obsežno raziskane, kar lahko nakazuje pomembno smer nadaljnjih raziskav nasilja na delovnem mestu.

Specifičnih klasifikacij in opisov nasilja v povezavi z delom glede na žrtve nasilja, predvsem v psihološki literaturi v povezavi z delom, ni zaslediti. Uveljavljena pa je razlaga, da so žrtve nasilja lahko posamezniki oz. posameznice, skupine ter organizacija kot celota (Milczarek, 2010). Organizacija kot žrtev nasilja v povezavi z delom se v sodobnem času pojavlja predvsem kot žrtev kibernetkega nasilja, kot so hekerski napadi.

Teorije, ki razlagajo nasilje na delovnem mestu

Teorij, ki skušajo razložiti pojav nasilja, je veliko in jih je mogoče do določene mere uporabiti tudi za razlago nasilja v povezavi z delom. V preglednem članku psihičnega nasilja v povezavi z različnimi življenjskimi okolišji (šola, delovno okolje, zapori, institucionalno varstvo otrok in mladine) avtorji (Monks idr., 2009) opisujejo različne psihološke teorije, ki lahko pripomorejo k razlagi pojava psihičnega nasilja: evolucijska teorija, teorija navezanosti, teorija socialnega učenja, socialno-kognitivna teorija in širši

sociokulturni pristopi. V literaturi s področja psihologije dela in organizacije ter povezanih strok so prisotne predvsem teorije, ki opisujejo pojav nasilja s teorijami socialnega učenja in socialno-kognitivnimi teorijami, pa tudi s širšim sociokulturnim pristopom. Pri tem pa se teoretične razlage usmerjajo predvsem na razlago pojava in razširjenosti psihičnega nasilja. Martinko in Zellars (1996, str. 420) za razlago psihičnega nasilja uporabljata »*model socialnega učenja – atribucijski pristop*«, katerega osnovna zamisel je, da je atribucijski proces oz. pripisan vzrok dogodkov pomemben za razumevanje, zakaj določene osebe izvajajo nasilje (Brees, Mackey in Martinko, 2013; Martinko, Gundlach in Douglas, 2002) in zakaj nekateri vedenja, ki so jim podvrženi, zaznavajo kot nasilna, drugi pa ne (Burton, Taylor in Barber, 2014).

V nadaljevanju bomo predstavili model atribucijske razlage nasilnih ravnanj v organizaciji (Martinko in Zellars, 1996). Doživeto nasilno vedenje sproži določen negativen dogodek v delovnem okolju (sprožilec). Posledica tega je povečanje posameznikove splošne stopnje razburjenosti in sprožitev iskanja vzrokov tega dogodka. Pripisovanje vzrokov je pod vplivom organizacijskega okolja in individualnih dejavnikov, ki povečujejo verjetnost določenih vzročnih razlag. Če oseba pripiše sprožilni dogodek notranjemu vzroku, na primer pomanjkanju truda ali zmožnosti, vodi do čustvenega odziva, ki verjetno ne sproži nasilnega odgovora do drugih oseb. Če pa je vzrok pripisanemu dogodku zunanji, še zlasti, če je ta zaznan kot nadzorovan in namenjen, je jeza verjetnejši čustveni odziv, in nasilno vedenje verjetnejši vedenjski odziv. Pozneje so avtorji (Brees idr., 2013) model dopolnili v kompleksno razlago odnosov med sprožilnimi dogodki, pripisanimi vzroki (notranji in zunanji vzroki, stabilnost, namernost in zaznan nadzor nad dogodkom), različnimi organizacijskimi in individualnimi dejavniki, ki moderirajo odnos med sprožilnim dogodkom in pripisanim vzrokom ter kasnejšimi odzivi v obliki nasilnih vedenj, ter kognitivnimi in emotivnimi procesi, ki medsebojne vplive teh dejavnikov tudi razložijo. Atribucijski model razlage nasilja v delovnem okolju (Martinko in Zellars, 1996) je podoben atribucijskemu modelu razlage naučene nemoči (Abramson, Seligman in Teasdale, 1978), kar je razvidno tudi v nadgradnji atribucijskega modela nasilja (Brees idr., 2013), ki stabilne notranje razlage neželenih dogodkov v povezavi z individualnimi značilnostmi in dejavniki delovnega okolja poveže s proti sebi usmerjenimi negativnimi stališči in vedenji.

Nasilje v povezavi z delom so pojasnjevale tudi druge teorije, ki jih povzemajo S. Branch idr. (2013). Nasilje predstavlja psihosocialno tveganje v povezavi z delom (Branch idr., 2013), ki ga zato lahko razlagamo z modeli

odziva in teorijami stresa (Magnavita, 2014) ter modelom psihosocialnih obremenitev dela (Karasek, 1979). Prav tako lahko nasilje razlagamo skozi perspektivo nastanka in dinamike konfliktov (Branch idr., 2013; Zapf in Gross, 2001), čeprav Lutgen-Sandvik idr. (2009) konflikt oz. njegovo eskalacijo obravnavajo le kot enega od možnih vzrokov ustrahovanja. Klima nasilja v delovnem okolju je koncept, ki opisuje zaznave zaposlenih, da vodstvo organizacije poudarja nedopustnost nasilja na delovnem mestu z uvedbo politik in postopkov preprečevanja nasilja, z zagotavljanjem usposabljanja o obvladovanju nasilja ter z vodenjem, ki modelira, kako naj se medosebne interakcije izvajajo v delovnem okolju (Spector, Coulter, Stockwell in Matz, 2007). Med teoretičnimi razlagami nasilja v povezavi z delom so prisotne tudi razlage, ki pojavnost nasilja pojasnjujejo s teorijo socialnih izmenjav in normo recipročnosti (Blau, 1964) ter s temi povezanimi teorijami organizacijske pravičnosti (Wood idr., 2013). Teorija socialnih izmenjav poudarja, da moramo zaposlitev razumeti kot socialno izmenjavo truda in lojalnosti v zameno za materialne in simbolične dobrine (Eisenberger idr., 1986). Kršitev tega nepisanega dogovora med delavcem ali delavko in delodajalcem ali delodajalko pomeni neupoštevanje emocionalnih potreb oseb (Blau, 1964). Neupoštevanje emocionalnih potreb sproža nasilna dejanja (Johnson in Indvidk, 1994) oziroma lahko govorimo o psihičnem nasilju (Keashly, 1997). Beugré (2005) predstavi kognitivni model, ki opisuje, da je zaznavanje nepravilnosti nujen, vendar ne zadosten dejavnik za sprožitev nasilnega vedenja na delovnem mestu. Povračilni ukrepi po zaznanih nepravilnostih so povezani z drugimi dejavniki, kot so osebne vrednote, atribucija krivde, priložnosti za nasilno vedenje, verjetnost povračilnih ukrepov žrtve ali tretje osebe (Beugré, 2005). Pri razlagi nasilja v povezavi z delom so pomembne tudi teorije, utemeljene na enem od ključnih opredeljujočih elementov nasilja – moči (Branch idr., 2013). Verjetnost, da so vodje povzročitelji nasilja, izhaja iz njihove funkcije nadzora nad zaposlenimi in moči, ki jo lahko zlorabijo (Vredinburgh in Berden, 1998). Nemoč žrtve v tem primeru izhaja iz neravnovesja moči, ki je utemeljeno že v hierarhični strukturi organizacij (Branch idr., 2013). Tradicionalno hierarhična delovna okolja spodbujajo avtorski stil vodenja in s tem povezana občutja nemoči zaposlenih, vendar tudi nejasna, nestrukturirana, kaotična delovna okolja ustvarjajo prostor za zlorabo moči (Hodson, Roscigno in Lopez, 2006). V delovnem okolju imajo osebe dostop do različnih virov moči, ki jih lahko uporabljajo neustrezno, zato je potrebna bolj kompleksna razlaga dinamike moči in odvisnosti za nastanek nasilja v povezavi z delom (Branch idr., 2013), predvsem vertikalnega in horizontalnega nasilja znotraj organizacij.

Razlagalni modeli nasilja na delovnem mestu: vzroki, korelati in posledice

V literaturi najdemo različne modele, ki pojasnjujejo vzroke in posledice nasilja v povezavi z delom – tako za spolno nasilje (Cantisano, Domínguez in Depolo, 2008), fizično nasilje (Piquero idr., 2013), v največjem obsegu pa so prisotni razlagalni modeli, ki pojasnjujejo vzroke in posledice doživljanja psihičnega nasilja v povezavi z delom (npr. Einarsen idr., 2003; Hutchinson, Wilkes, Jackson in Vickers, 2010; Samnani in Singh, 2012). Na podlagi pregleda literature, ki je nastala v zadnjih dvajsetih letih proučevanja nasilja, sta Samnani in Singh (2012) oblikovala model, ki pojasnjuje dejavnike tveganja za nastanek psihičnega nasilja v delovnem okolju. Ta model povzemamo v nadaljevanju. Med individualnimi vzroki nastanka psihičnega nasilja model opisuje individualne značilnosti (demografske značilnosti in osebnostne lastnosti) žrtve in izvajalca nasilja, ki medsebojno vplivajo na pojav nasilja. Odnos med značilnostmi žrtve in izvajalca nasilja ter pojavom psihičnega nasilja moderirajo značilnosti delovne skupine (skupinske norme, nedosleden status članov skupine, specifični dejavniki, na primer avtonomija delovne skupine) in organizacije (organizacijska kultura, politika, prakse, stili vodenja). Negativne posledice psihičnega nasilja so prisotne na ravni posameznika (subjektivno blagostanje, fizično in mentalno zdravje, zadovoljstvo z delom, namera odhoda iz organizacije ali odhod iz organizacije, absentizem), skupine (učinkovitost in norme delovanja), organizacije (kultura in poslovna uspešnost organizacije) in družbe (brezposelnost, stroški odsotnosti in bolezni ter sodnih postopkov, kakovost odnosov v družbi in percepcije nasilja kot družbeno sprejemljivega; Samnani in Singh, 2012). Na odnose med opisanimi dejavniki in posledicami nasilja pa po opisanem modelu vpliva širše družbeno okolje.

Johnson in Indvik sta leta 1994 med ključne dejavnike za pojav nasilja na delovnem mestu uvrstila makroekonomsko okolje, ki postavlja vse večje zahteve po produktivnosti zaposlenih v vedno krajšem času, ter reorganizacijo in odpuščanje zaposlenih kot posledico vse težjih ekonomskih pogojev. Negotovo okolje delovanja organizacij povečuje verjetnost »eksplozivnih dejanj« (Johnson in Indvik, 1994, str. 516). P. Lutgen-Sandvik idr. (2009) ugotavljajo, da je nacionalna kultura pomemben dejavnik razširjenosti psihičnega nasilja. Predvsem distanca moči, enakost spolov in asertivnost so verjetno značilnosti, ki so pomemben dejavnik za razširjenost nasilja v družbi (Babnik, 2010). Ustrahovanje je pojav (Lutgen-Sandvik idr., 2009), ki je usmerjen v zmanjševanje moči in povečevanje statusnih razlik med osebami na različnih položajih, zato je v družbah z nižjo stopnjo distance

psihično nasilje manj razširjeno, podobno tudi v pretežno femininih in egalitarnih kulturah, ki skrbijo za kakovost medosebnih odnosov. Kultura pomembno determinira tudi percepcije, kaj je in kaj ni nasilno vedenje, kar najbrž pojasnjuje tudi velike razlike med državami v razširjenosti zaznavanja nasilja v povezavi z delom (Milczarek, 2010). L. Severance idr. (2013) ugotavljajo, da je večina raziskav o nasilju izvedena na udeležencih iz zahodnega kulturnega okolja. Raziskava L. Severance idr. (2013) razširja kulturološko razumevanje nasilja z identifikacijo univerzalnih in kulturno specifičnih dimenzij, ki so temelj psihološke strukture nasilja. Med pomembnimi kontekstualnimi elementi pojasnjevanja nasilja je tudi dejavnost organizacije oz. poklic žrtve (Babnik idr., 2012). Študije (v Milczarek, 2010) kažejo, da je v storitvenih dejavnostih, ki temeljijo na pogostih in neposrednih stikih ter odnosih s strankami, večja razširjenost nasilja v povezavi z delom.

Proučevanje individualnih značilnosti kot dejavnikov nasilja na delovnem mestu se je v večji meri usmerjalo na identifikacijo lastnosti žrtve, v manjši meri pa v lastnosti izvajalca nasilja (Samnami in Singh, 2012). Zapf in Einarson (2003) zaključujeta pregled raziskav individualnih značilnosti izvajalcev in žrtve nasilja z ugotovitvijo, da so verjetne značilnosti izvajalca nasilja:

- zaščita samospoštovanja,
- pomanjkanje socialnih kompetenc,
- mikropolitичno motivirano obnašanje.

Značilnosti žrtve pa so:

- podrejeni položaj,
- pomanjkanje socialnih kompetenc in asertivnosti,
- visoka stopnja vestnosti.

Raziskava Linton in J. L. Power (2013) nakazuje, da je ustrahovanje drugih pozitivno povezano z merami makiavelizma, narcisizma, psihotocizma; psihotocizem in makiavelizem pa na zaznavanje sebe kot žrtve. S pregledom literature Samnami in Singh (2012) ugotavljata, da raziskave dajejo nasprotnoče si rezultate v povezavi z nekaterimi osebnostnimi lastnostmi žrtev psihičnega nasilja, na primer ekstravertnost, vestnost in prijaznost, bolj dosledni pa so rezultati raziskav, ki nakazujejo višjo raven nevroticizma pri žrtvi. Nielsen in Knardahl (2015) v študiji odnosa med osebnostnimi lastnostmi in psihičnim nasiljem ter longitudinalnimi in povratnimi povezavami med viktimizacijo (zaznavanje osebe, da je žrtev nasilja in se pred tem ne more braniti) ter doživljanjem psihičnega nasilja in osebnostnimi lastnostmi, ugotavljata, da lahko osebnostne lastnosti delujejo kot napovedni

dejavniki, vendar tudi kot posledice doživljanja psihičnega nasilja na delovnem mestu, vendar dokazi o tem niso konsistentni. Avtorja ugotavljata, da je stopnja nevroticizma pozitivno povezana s povečanim tveganjem, da bo oseba dve leti pozneje postala žrtev psihičnega nasilja. S kontrolo dejavnikov delovnega okolja, ki jih opisujeta spremenljivki zaznana konfliktnost in jasnost delovnih vlog, pa so v raziskavi (Nielsen in Knardahl, 2015) poveza-ve med nevroticizmom in poznejšim doživljanjem psihičnega nasilja postale nepomembne, medtem ko se je pokazal pozitiven odnos med vestnostjo in viktimizacijo. Odnosa med drugimi lastnostmi pet-faktorskega modela osebnosti in doživljanjem nasilja na delovnem mestu v različnih časovnih obdobjih raziskava ni potrdila (Nielsen in Knardahl, 2015). Nielsen in Knardahl (2015) zaključujeta, da čeprav je osebnost osrednji dejavnik v nekaterih modelih razlage psihičnega nasilja, je to lahko posledica pretiranega osredotočanja na individualne lastnosti kot determinante nasilja in podcenjevanje situacijskih dejavnikov, ki privedejo do pojava nasilnih dejanj v delovnem okolju. Ob opisovanju individualnih lastnosti žrtve ali izvajalca, ki naj bi povečale verjetnost pojava nasilja, avtorji opozarjajo (Branch idr., 2013; Zapf in Einarsen, 2003), da poznavanje nekaterih verjetnejših individualnih značilnosti ni dovolj za razlago nasilja v delovnem okolju, saj so vzroki nasilja večplastni. Izpostavljanje le individualnih vzrokov nasilja lahko v kontekstu razlage nasilja implicira, da so posamezniki sami odgovorni za nasilje (Prilleltensky, 1990) ali da so izključno individualne lastnosti izvajalca nasilja odgovorne za prizadejano škodo žrtvi. Taka razlaga odreka odgovornost vodstva in delodajalcev ter širše družbe za preprečevanje nasilja v povezavi z delom (Zapf in Einarsen, 2003).

Psihično nasilje ni prisoten ali odsoten pojav, temveč proces (Einarsen idr., 2003), ki poteka med osebami v povezavi z delom in znotraj posameznika v obliki interpretacij, čustvenih in vedenjskih odzivov (Douglas idr., 2008). Intrapsihično ta proces zajema dve fazi (Nielsen in Knardahl, 2015):

- prva vključuje izpostavljenost sistematičnemu nasilnemu vedenju,
- druga pa subjektivno interpretacijo osebe, da je žrtev nasilja: oseba je tarča nasilnih vedenj, kadar je izpostavljena nasilnim vedenjem, vendar se pri tem ne počuti nujno kot žrtev, medtem ko zaposleni postane žrtev nasilja, ko se ne more več braniti pred izpostavljenostjo nasilju, kar opisuje izraz viktimizacija (Nielsen in Knardahl, 2015).

Predstavljene teorije in modeli nasilja v povezavi z delom ne razložijo trajanja in prenehanja nasilnih vedenj v kontekstu obravnave nasilja kot negativnih medosebnih odnosov (Branch idr., 2013). Odgovor na vprašanje trajanja nasilja poda Björkqvist (1992) (v Branch idr., 2013, str. 292)

s pomočjo modela treh faz, ki razloži stopnjevanje nasilja od prve faze, ki vključuje prikrite in posredne oblike nasilja (npr. govorice), do zadnje faze, ko žrtev doživlja intenzivna prikrita in odkrita nasilna dejanja. V prvi fazi se vedenje lahko pojavi le občasno, zadnja faza pa vključuje dnevne nasilne dogodke do žrtve (Branch idr., 2013).

Ena od najbolj pogostih oblik prekinitev nasilja v povezavi z delom je odhod iz organizacije, ki ga žrtve priporočajo tudi drugim, ki se soočajo s podobnimi negativnimi izkušnjami v povezavi z delom (Samnani in Singh, 2012). Einarsen in E. G. Mikkelsen (2003) povzemata individualne posledice psihičnega nasilja za žrtve, kot so zmanjšanje blagostanja, simptomi distresa, zmanjšana stopnja samospoštovanja, tesnoba, težave s koncentracijo, utrujenost, jeza, izgorelost, depresija in različne somatske težave, vključno s povečanim tveganjem za razvoj kroničnih bolezni (Lutgen-Sandvik idr., 2009). Zaznavanje osebe, da je žrtev nasilja in da se nasilja ne more obraniti, vpliva na delovno kariero in socialni status žrtve ter s tem na njen oz. njegov življenjski stil (Einarsen in Mikkelsen, 2003). Odhod iz organizacije, v katerem je žrtev doživljala nasilje, ne zagotavlja rehabilitacije. Žrtve se soočajo z žalovanjem in procesom izgradnje nove, spremenjene podobe o sebi kot posledice spremenjenih samozaznav, vlog in odnosov (Van Servellen, 2008).

Zaključek

Nasilje na delovnem mestu danes razumemo kot negativna vedenja, za katera je značilna uporaba sile in različnih oblik moči do osebe ali oseb (Branch idr., 2013), ki jih izvajalec nasilja izvaja v povezavi z delovnimi vlogami in odnosi do žrtve, pri čemer delovnega okolja in dela kot takega ne razumemo prostorsko in časovno omejenega, prav tako pa tudi dela ne razumemo omejenega le na formalizirane oblike ciljno usmerjene dejavnosti posameznika in posameznice (Van De Griend in Hilfinger Messias, 2014). Negativno vedenje poteka od subtilnih, prikritih do javnih in odkritih oblik vedenja, ki lahko zavzemajo verbalne in neverbalne elemente ter fizične ali odnosne dimenzije vedenja (Farrell, 1997). Psihično nasilje se pomembno razlikuje od konfliktov, nesoglasij ali drugih kontraproduktivnih vedenj, kot je ne spoštljivost, in sicer po trajanju nasilja in nameri izvajalca (Leiter in Stright, 2009; Monks idr., 2009), čeprav namera izvajalca v literaturi še ni povsem pojasnjena (Monks idr., 2009), prav tako je treba trajanje nasilja (ponavljajoči se vzorec vedenj) upoštevati tudi in predvsem z vidika teže in trajanja posledic, ki ga imajo negativna vedenja in stališča na žrtve (Monks idr., 2009).

A. M. Neall in M. R. Tuckey (2014) opozarjata na metodološke pomanjkljivosti dosedanjih raziskav psihičnega nasilja, izvedenih v obdobju od leta 1987 do vključno 2012. Metodološke pomanjkljivosti se med drugim nanašajo na veljavnost uporabljenih mer, med katerimi prevladujejo vedenjski kontrolni sezname oziroma ček liste ali podana opredelitev psihičnega nasilja, na podlagi katere udeleženci oz. udeleženke raziskav ocenjujejo prisotnost negativnih vedenj v delovnem okolju (Neall in Tuckey, 2014; Nielsen, Matthiesen in Einarsen, 2010). Nielsen idr. (2010) ugotavljajo, da udeleženci precenjujejo stopnjo prisotnosti psihičnega nasilja, če udeležencem ni pojasnjena njegova opredelitev, pri čemer so razprave o nekaterih elementih opredelitve psihičnega nasilja še vedno prisotne. Zaznana resnost, pogostost in trajanje različnih oblik negativnega vedenja, pa tudi vrste neenakosti moči, so morda bolj kot opredeljujoči element psihičnega nasilja dejavniki, ki vplivajo na odzive osebe in posledice doživljanja psihičnega nasilja v delovnem okolju (Hershcovis, 2011). Namesto vključevanja teh dejavnikov v opredelitev in operacionalizacijo različnih konstruktov psihičnega nasilja, jih je treba sprva proučiti kot potencialne vplivne dejavnike na zaznavanje, proces in posledice psihičnega nasilja (Neall in Tuckey, 2014). A. M. Neall in M. R. Tuckey (2014) opozarjata tudi na druge nujne izboljšave instrumentov merjenja psihičnega nasilja v delovnem okolju, z oblikovanjem instrumentov, ki merijo (i) zaznave, kdo so izvajalci nasilja (tretje osebe, sodelavci oz. sodelavke, vodstveni kadri), saj so razvoj, narava in posledice psihičnega nasilja, glede na to, kdo je izvajalec nasilja, lahko drugačne, in (ii) zaznavanje nasilja v vlogi žrtve, opazovalca ali izvajalca nasilja.

Številne teorije skušajo pojasniti pojav in razširjenost nasilja v povezavi z delom, pri čemer so te usmerjene predvsem v pojasnjevanje psihičnega nasilja, kot so atribucijska teorija (Martinko in Zellars, 1996; Martinko idr., 2002), teorije konfliktov na delovnem mestu (Zapf in Gross, 2001); teorije, ki pojasnjujejo nasilje kot stresor in tako psihosocialno obremenitev v povezavi z delom (Magnavita, 2014). Dinamika med izvajalcem in žrtvijo nasilja ter socialna dinamika v organizaciji so v ospredju razlag nasilja v povezavi z delom, ki razložijo nasilje kot posledico uporabe ali zlorabe moči (Branch idr., 2013; Hodson idr., 2006; Salin, 2003; Vredenburg in Berden, 1998), socialne izmenjave, norme recipročnosti (Leiter in Stright, 2009) in teorije organizacijske pravičnosti (Wood idr., 2013). Neuman in Baron (2003) povzemata ključne socialne determinante psihičnega nasilja v povezavi z delom, ki oblikujejo socialne odnose v delovnem okolju: norma recipročnosti, zaznavanje pravičnosti, kršitev norm in distributivna pravičnost. Sociokulturni pristopi so v ospredju del, ki pojasnjujejo organizacijski

(Lutgen-Sandvik idr., 2009; Salin, 2003), poklicni (Blackstock idr., 2018) in širši družbeni kontekst (Johnson in Indvik, 1994; Lutgen-Sandvik idr., 2009; Severance idr., 2013) nasilja v povezavi z delom.

Teoretični in empirični modeli pojasnjevanja vzrokov in posledic nasilja v povezavi z delom opisujejo številne spremenljivke na ravni posameznika, skupin, poklica, organizacij in družbe, ki do določene mere pojasnijo, zakaj se nasilje v povezavi z delom pojavi. Vzročni modeli so do določene mere preveč specifični (naštevajo specifične osebne, skupinske, organizacijske in družbene značilnosti), po drugi strani pa preveč splošni, saj ne upoštevajo v zadostni meri dinamike med različnimi ravnmi dejavnikov nasilja (Branch idr., 2013), obenem pa so določeni dejavniki, na primer značilnosti skupine in organizacije, pomanjkljivo raziskani (Samnani in Singh, 2012). Avtorji (Branch idr., 2013; Einarsen idr. 2003) opozarjajo na pomanjkanje celovitih teoretičnih razlag nasilja, ki so usmerjene v razumevanje nasilja kot procesa. Za celovitejšo razlago nasilja so potrebne predvsem longitudinalne in večnivojske raziskave nasilja ter kvalitativne raziskave dinamike odnosov v delovnih okoljih. Zaradi pomanjkanja celovitejših razlag nasilja so namreč raziskave intervencij preprečevanja nasilja v začetnih fazah (Branch idr., 2013).

Literatura

- Abramson, L. Y., Seligman, M. E. in Teasdale, J. D. (1978). Learned helplessness in humans: critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 87(1), 49–74.
- Allen, R. E. in Lucero, M. A. (1998). Subordinate aggression against managers: Empirical analyses of published arbitration decisions. *International Journal of Conflict Management*, 9(3), 234–257.
- Andersson, L. in Pearson, C. (1999). Tit-for-tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24(3), 452–471.
- Babnik K. (2010). *Vloga societalne in organizacijske kulture v odnosu zaposlenih do dela* (doktorska disertacija). Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo.
- Babnik, K., Štemberger Kolnik, T. in Kopač, N. (2012). Predstavitev rezultatov dela raziskave 'Nasilje nad medicinskimi sestrami na delovnem mestu': oblike, pogostost in povzročitelji psihičnega nasilja. *Obzornik zdravstvene nege*, 46(2), 147–156.
- Barling, J., Dupré, K. E. in Kelloway, E. K. (2009). Predicting workplace aggression and violence. *Annual Review of Psychology*, 60, 671–692.
- Bayar, A. (2016). Challenges facing principals in the first year at their schools. *Universal Journal of Educational Research*, 4(1), 192–199.
- Beugré, C. D. (2005). Understanding injustice-related aggression in organizations: A cognitive model. *The International Journal of Human Resource Management*, 16(7), 1120–1136.
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.

- Blackstock, S., Salami, B. in Cummings, G. G. (2018). Organisational antecedents, policy and horizontal violence among nurses: An integrative review. *Journal of Nursing Management*, 26(8), 972–991.
- Branch, S., Ramsay, S. in Barker, M. (2013). Workplace bullying, mobbing and general harassment: A review. *International Journal of Management Reviews*, 15(3), 280–299.
- Brees, J. R., Mackey, J. in Martinko, M. J. (2013). An attributional perspective of aggression in organizations. *Journal of Managerial Psychology*, 28(3), 252–272.
- Bruck-Lee, V. in Spector, P. E. (2006). The social stressors–counterproductive work behaviors link: Are conflicts with supervisors and coworkers the same? *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2), 145–156.
- Burton, J. P., Taylor, S. G. in Barber, L. K. (2014). Understanding internal, external, and relational attributions for abusive supervision. *Journal of Organizational Behavior*, 35(6), 871–891.
- Cantisano, G. T., Domínguez, J. M. in Depolo, M. (2008). Perceived sexual harassment at work: meta-analysis and structural model of antecedents and consequences. *The Spanish Journal of Psychology*, 11(1), 207–218.
- Chiaburu, D. S. in Harrison, D. A. (2008). Do peers make the place? Conceptual synthesis and meta-analysis of coworker effects on perceptions, attitudes, OCBs, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 93(5), 1082–1103.
- Dillon, B. L. (2012). Workplace violence: Impact, causes, and prevention. *Work*, 42(1), 15–20.
- Dionisi, A. M., Barling, J. in Dupré, K. E. (2012). Revisiting the comparative outcomes of workplace aggression and sexual harassment. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 398–408.
- Douglas, S. C., Kiewitz, C., Martinko, M. J., Harvey, P., Kim, Y. in Chun, J. U. (2008). Cognitions, emotions, and evaluations: An elaboration likelihood model for workplace aggression. *Academy of Management Review*, 33(2), 425–451.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. in Cooper, C. L. (2003). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (str. 3–40). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S. in Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (str. 127–144). London: Taylor & Francis.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. in Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
- Embree, J. L. in White, A. H. (2010). Concept analysis: Nurse-to-nurse lateral violence. *Nursing Forum*, 45(3), 166–173.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2010). Foundation Findings: Physical and psychological violence at the workplace. Priobljeno s <http://www.eurofound.europa.eu/publications/htmlfiles/ef1054.htm>
- Farley, S., Coyne, I., Axtell, C. in Sprigg, C. (2016). Design, development and validation of a workplace cyberbullying measure, the WCM. *Work & Stress*, 30(4), 293–317.

- Farrell G. A. (1997). Aggression in clinical settings: Nurses' views. *Journal of Advanced Nursing*, 25(3), 501–508.
- Fran, slovarji Inštituta za slovenski jezik Frana Ramovša ZRC SAZU, 2014–, različica 6.0, www.fran.si, dostop 1. 3. 2019.
- Geck, C. M., Grimbos, T., Siu, M., Klassen, P. E. in Seto, M. C. (2017). Violence at work: An examination of aggressive, violent, and repeatedly violent employees. *Journal of Threat Assessment and Management*, 4(4), 210–229.
- Hershcovis, M. S. (2011). »Incivility, social undermining, bullying... oh my!«: A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational Behavior*, 32(3), 499–519.
- Hershcovis, M. S. in Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31, 24–44.
- Hodson, R., Roscigno, V. J. in Lopez, S. H. (2006). Chaos and the abuse of power: Workplace bullying in organizational and interactional context. *Work and Occupations*, 33(4), 382–416.
- Hogh, A. in Viitasara, E. (2005). A systematic review of longitudinal studies of non-fatal workplace violence. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14(3), 291–313.
- Hutchinson, M., Wilkes, L., Jackson, D. in Vickers, M. H. (2010). Integrating individual, work group and organizational factors: Testing a multidimensional model of bullying in the nursing workplace. *Journal of Nursing Management*, 18(2), 173–181.
- International Labour Office, International Council of Nurses, World Health Organization in Public Services International (2002). *Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector* (str. 1–32). Švica, Ženeva. Pridobljeno s https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/activities/workplace/en/
- Jerkič, K., Babnik, K. in Karnjuš, I. (2014). Verbalno in posredno nasilje v urgentni dejavnosti. *Obzornik zdravstvene nege*, 48(2), 104–112.
- Johnson, P. R. in Indvik, J. (1994). Workplace violence: An issue of the nineties. *Public Personnel Management*, 23(4), 515–523.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
- Keashly, L. (1997). Emotional abuse in the workplace: Conceptual and empirical issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1(1), 85–117.
- Konrad, E. (1996). *Delovne kariere*. Ljubljana: Filozofska fakulteta, Oddelek za psihologijo.
- Košir, I. (2012). Pojav fizičnega nasilja nad medicinskimi sestrami na delovnem mestu. *Obzornik zdravstvene nege*, 46(2), 157–164.
- Klemenc, D. in Pahor, M. (2009). Zmanjševanje pojavov nasilja na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji. *Obzornik zdravstvene nege*, 38(1), 43–52.
- Krug E. G., Dahlberg, L. L., Mercy J. A., Zwi, A. B. in Lozanoet, R. (ur.) (2002). *World report on violence and health*. Ženeva: World Health Organization. Pridobljeno s https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/chapters/en/

- Kvas, A. in Seljak, J. (2014). Unreported workplace violence in nursing. *International Nursing Review*, 61(3), 344–351.
- Lavoie-Tremblay, T. M., Fernet, C., Lavigne, G. L. in Austin, S. (2016). Transformational and abusive leadership practices: Impacts on novice nurses, quality of care and intention to leave. *Journal of Advanced Nursing*, 72(3), 582–592.
- Leiter, M. P. in Stright, N. (2009). The social context of work life: Implications for burnout and work engagement. V C. L. Cooper, J. C. Quick in M. J. Schabracq (ur.), *International handbook of work and health psychology* (str. 25–47). Hoboken, NJ: Wiley.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184.
- Linton, D. K. in Power, J. L. (2013). The personality traits of workplace bullies are often shared by their victims: Is there a dark side to victims?. *Personality and Individual Differences*, 54(6), 738–743.
- Lippel, K. (2018). Conceptualising violence through a gender lens: Regulation and strategies for prevention and redress. *University of Oxford Human Rights Hub Journal*, 1, Pridobljeno s <http://ohrh.law.ox.ac.uk/wordpress/wp-content/uploads/2018/09/Conceptualising-Violence-at-Work.pdf>
- Lukacik, E. R. in Bourdage, J. S. (2018). Exploring the influence of abusive and ethical leadership on supervisor and coworker-targeted impression management. *Journal of Business and Psychology*. <https://doi.org/10.1007/s10869-018-9593-2>
- Lutgen-Sandvik, P., Namie, G. in Namie, R. (2009). Workplace bullying: Causes, consequences, and corrections. V P. Lutgen-Sandvik in B. Sypher (ur.), *Destructive Organizational Communication* (str. 41–89). New York: Routledge Press.
- Magnavita, N. (2014). Workplace violence and occupational stress in healthcare workers: A chicken-and-egg situation—results of a 6-year follow-up study. *Journal of Nursing Scholarship*, 46(5), 366–376.
- Martinko, M. J. in Zellars, K. L. (1996). Toward a theory of workplace violence: a social learning and attributional perspective. *Academy of Management Proceedings*, 1996(1), 419–423.
- Martinko, M. J., Gundlach, M. J. in Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative theory of counterproductive workplace behavior: A causal reasoning perspective. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 36–50.
- Matos, K., O'Neill, O. in Lei, X. (2018). Toxic leadership and the masculinity contest culture: How “win or die” cultures breed abusive leadership. *Journal of Social Issues*, 74(3), 500–528.
- McDonald, P. (2012). Workplace sexual harassment 30 years on: A review of the literature. *International Journal of Management Reviews*, 14(1), 1–17.
- Milczarek, M. (2010). *Workplace Violence and Harassment: A European Picture*. Pridobljeno s <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
- Monks, C. P., Smith, P. K., Naylor, P., Barter, C., Ireland, J. L. in Coyne, I. (2009). Bullying in different contexts: Commonalities, differences and the role of theory. *Aggression and Violent Behavior*, 14(2), 146–156.
- Neall, A. M. in Tuckey, M. R. (2014). A methodological review of research on the antecedents and consequences of workplace harassment. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87(2), 225–257.

- Neuman, J. H. in Baron, R. A. (2003). Social antecedents of bullying: A social interactionist perspective. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C.L. Cooper (ur.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (str. 184–202), London: Taylor & Francis.
- Nielsen, M. B. in Knardahl, S. (2015). Is workplace bullying related to the personality traits of victims? A two-year prospective study. *Work & Stress*, 29(2), 128–149.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B. in Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying. A meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 955–979.
- Peek-Asa, C., Runyan, C. W. in Zwerling, C. (2001). The role of surveillance and evaluation research in the reduction of violence against workers. *American Journal of Preventive Medicine*, 20(2), 141–148.
- Piquero, N. L., Piquero, A. R., Craig, J. M. in Clipper, S. J. (2013). Assessing research on workplace violence, 2000–2012. *Aggression and Violent Behavior*, 18(3), 383–394.
- Prilleltensky, I. (1990). Enhancing the social ethics of psychology: Toward a psychology at the service of social change. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 31(4), 310–319.
- Salin D. (2003). Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56(10), 1213–1232.
- Samnani, A. K. in Singh, P. (2012). 20 years of workplace bullying research: a review of the antecedents and consequences of bullying in the workplace. *Aggression and Violent Behavior*, 17(6), 581–589.
- Samuels, H. (2003). Sexual harassment in the workplace: a feminist analysis of recent developments in the UK. *Women's Studies International Forum*, 26, 467–482.
- Sazonov, U. (2015). Nasilje tretjih oseb na delovnem mestu. *Delo in varnost*, 60(6), 20–25.
- Severance, L., Bui-Wrzosinska, L., Gelfand, M. J., Lyons, S., Nowak, A., Borkowski, W. idr. (2013). The psychological structure of aggression across cultures. *Journal of Organizational Behavior*, 34(6), 835–865.
- Spector, P. E., Coulter, M. L., Stockwell, H. G. in Matz, M. W. (2007) Perceived violence climate: A new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work & Stress*, 21(2), 117–130.
- Steffgen, G. (2008). Physical violence at the workplace: Consequences on health and measures of prevention. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 58(4), 285–295.
- Steinmann, B., Nübold, A. in Maier, G. W. (2016). Validation of a German version of the Ethical Leadership at Work Questionnaire by Kalshoven et al (2011). *Frontiers in Psychology*, 7: 446.
- Škrila Čuš, D. (2005). Alkohol, agresija in nasilje. *Zdravniški vestnik*, 74(9), 535–537.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178–190.
- Van den Bossche, S., Taris, T., Houtman, I., Smulders, P. in Kompier, M. (2013). Workplace violence and the changing nature of work in Europe: Trends and risk groups. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(5), 588–600.

- Van De Griend, K. M. in Messias, D. K. H. (2014). Expanding the conceptualization of workplace violence: Implications for research, policy, and practice. *Sex roles*, 71(1–2), 33–42.
- Van Servellen, G. M. (2009). *Communication skills for the health care professional: Concepts, practice, and evidence*. Jones & Bartlett Publishers.
- Vessey, J. A., Demarco, R. in DiFazio, R. (2011) Bullying, harassment, and horizontal violence in the nursing workforce. *Annual Review of Nursing Research*, 28, 133–157.
- Vredenburg, D. in Brender, Y. (1998). The hierarchical abuse of power in work organizations. *Journal of Business Ethics*, 12, 1337–1347.
- Walker, D. D., van Jaarsveld, D. D. in Skarlicki, D. P. (2017). Sticks and stones can break my bones but words can also hurt me: The relationship between customer verbal aggression and employee incivility. *Journal of Applied Psychology*, 102(2), 163–179.
- Wood, S., Braeken, J. in Niven, K. (2013). Discrimination and well-being in organizations: Testing the differential power and organizational justice theories of workplace aggression. *Journal of Business Ethics*, 115(3), 617–634.
- Yildirim, A. in Yildirim, D. (2007). Mobbing in the workplace by peers and managers: mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16(8), 1444–1453.
- Zapf, D. in Gross, C. (2001). Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(4), 497–522.
- Zapf, D. in Einarsen, S. (2003). Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (str. 165–184). London: Taylor & Francis.
- Završnik, A. (2013). Spletno in mobilno nadlegovanje: pojem, oblike, posledice in soočanje s kazenskim pravom. *Zbornik znanstvenih razprav*, 73(1), 219–302.

Kdaj (ni)smo žrtve nasilja – pregled splošne pojavnosti nasilja na delovnem mestu

Tjaša Geršak, Tjaša Hauptman, Daša Jehart, Amadeja Lah in Andreja Petrovčič

Nasilje na delovnem mestu je vsak dogodek, v katerem je zaposleni zlorabljen, napaden ali prejema grožnje v okoliščinah, ki so povezane z njegovim delom, ter pomeni neposredno ali posredno tveganje za varnost, dobro počutje in zdravje zaposlenega. V raziskavi, v kateri smo se osredotočili na pregled splošne pojavnosti nasilja na delovnih mestih v Sloveniji glede na demografske dejavnike (starost, spol, izobrazba in sektor), je sodelovalo 546 redno zaposlenih oseb. O nasilju na delovnem mestu je poročalo kar 88 % sodelujočih. Najpogostejše so poročali o psihičnem nasilju, sledilo je spolno nasilje, najmanj udeležencev je bilo deležnih fizičnega nasilja. Pri doživljanju fizičnega nasilja se starost, spol in izobrazba niso pokazali kot pomembni dejavniki doživljanja nasilja. Najbolj so mu bili izpostavljeni zaposleni v zdravstvu in socialnem varstvu ter zaposleni v gostinstvu in turizmu, ki so prav tako največkrat žrtve spolnega nasilja. O psihičnemu nasilju na delovnem mestu je poročalo več kot 80 % udeležencev v osmih od desetih sektorjev, pogostejše so ga zaznavali starejši zaposleni. Spolno nasilje pa so v večji meri zaznavale ženske.

Uvod

Pregled opredelitev nasilja, ki se pojavlja na delovnem mestu

Nasilje je splošni izraz, ki zajema vse vrste zlorab, enotne opredelitve nasilja na delovnem mestu pa zaenkrat še ni. Različne pomembne ustanove in

raziskovalci so predlagali več različnih opredelitev in klasifikacij, prav tako se med seboj razlikujejo uporabljeni izrazi. Večina opredelitev oblik nasilja na delovnem mestu vključuje umore, napade, grožnje, mobing in ustrahovanje. V splošnem gre pri vseh oblikah za določeno obliko ponižanja ali škodovanja posameznikovemu blagostanju, vrednosti in dostojanstvu (Milczarek, 2010).

Milczarek (2010) opozarja, da izraz *nasilje na delovnem mestu* postaja neustrezen, saj vedno več ljudi dela od doma oz. na daljavo prek spleta. Izraz *nasilje na delovnem mestu* zato počasi nadomešča izraz »z delom povezano nasilje«. Ta v nekaterih opredelitvah pomeni tako fizično kot psihično nasilje, ki je usmerjeno na zaposlene in lahko prihaja iz organizacije same ali od zunaj. Na strokovnem srečanju, ki ga je leta 1994 organizirala Evropska komisija, je nastala naslednja definicija, ki jo še danes pogosto uporabljajo tudi druge organizacije in raziskovalci. Definicija pravi, da je z delom povezano nasilje

[...] vsak incident, kjer je zaposleni zlorabljen, napaden ali prejemajo grožnje v okoliščinah, ki so povezane z njegovim delom, vključno s samim prihodom in odhodom z dela, ter ki pomeni eksplicitno (direktno) ali implicitno (nedirektno/posredno) tveganje za varnost, dobro počutje in zdravje zaposlenega.

Zloraba v definiciji pomeni vedenje, ki odstopa od razumnega ravnanja in vključuje neustrezno rabo fizične ali psihološke moči. Zajema vse oblike nadlegovanja, vključno s spolnim in rasnim nadlegovanjem, ustrahovanjem in mobingom. *Grožnja* je opredeljena kot grožnja smrti ali napovedovanje namere za škodovanje posamezniku ali njegovemu premoženju. *Napad* pa je vsak poskus fizične poškodbe ali napada na osebo, vključno z dejanskim fizičnim škodovanjem (Milczarek, 2010).

Opredelitev vključuje tri pomembne vidike, ki jih je treba upoštevati (Milczarek, 2010):

- opredelitev vključuje različne oblike nasilja, zlorab, ogrožanj in fizičnih napadov,
- ni nujno, da se nasilna dejanja zgodijo izključno na delovnem mestu, temveč tudi v okoliščinah, povezanih z delom, vključno s prihodi in odhodi na delovno mesto ali celo doma, če je posameznik napaden zaradi svojega dela,
- nasilje pomeni izziv varnosti, blaginji in zdravju posameznika.

Glede na naravo nasilnih dejanj razlikujemo fizično, psihično in spolno nasilje. *Fizično ali telesno nasilje* pomeni uporabo fizične sile proti drugi osebi

ali skupini oseb, ki se kaže v prizadejanju fizične, spolne ali psihološke škode (International Labour Organization, 2002). Usmerjeno je na človekovo telo ali njegovo življenje. Nekatera dejanja fizičnega nasilja so klofutanje, brcanje, ožiganje kože, udarci z roko ali predmeti, metanje predmetov proti osebi ali v osebo, odpiranje, neželeno dotikanje, zvijanje rok, polivanje s tekočino, neželeno striženje las, omejevanje gibanja, odrekanje ali siljenje s hrano, umor, napadi z orožjem ipd. (DNK, b. d.).

Psihično nasilje je namerna uporaba moči, vključno z grožnjo uporabe fizične sile, proti posamezniku ali skupini ljudi, ki se kaže v prizadejanju škode fizičnemu, mentalnemu, duhovnemu, moralnemu ali socialnemu razvoju posameznika (International Labour Organization, 2002). To so torej dejanja, ki najpogosteje potekajo na verbalni ravni in negativno vplivajo na samozavest, samopodobo in samozaupanje druge osebe. Sem sodi grobo kritiziranje človekove osebnosti, žaljenje, zmerjanje, poniževanje, ustrahovanje in grožnje z besedami, kričanjem, telesno držo, ustvarjanje negativnih mnenj o osebi na podlagi predsodkov in stereotipov, ignoriranje, molčanje, da bi dosegli svoj cilj, širjenje negativnih govoric o osebi, da bi zmanjšali njen ugled v družbi, izoliranje osebe od ljudi, s katerimi bi želela ohraniti stik ipd. (DNK, b. d.). Pomembno je opozoriti, da se fizično in psihično nasilje med seboj prepletata. Prepletanje obeh oblik nasilja je značilno predvsem za spolno nasilje oziroma nadlegovanje. Evropsko združenje za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions – Eurofound, 2007) zato spolno nadlegovanje opisuje kot tretjo obliko nasilja na delovnem mestu.

Spolno nasilje je katera koli oblika neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega vedenja spolne narave, ki se zgodi z namenom kršitve dostojanstva osebe, zlasti z ustvarjanjem zastrašujočega, sovražnega, ponižujočega ali žaljivega okolja (Eurofound, 2007). To so torej vsa dejanja, povezana s spolnostjo, ki jih oseba čuti kot prisilo. Spolno nasilje so naslednja dejanja: slačenje, opazovanje, komentiranje in nagovarjanje, ki pri osebi povzroči nelagodje, poljubljanje, otipavanje, siljenje h gledanju pornografskih vsebin, siljenje k masturbiranju, siljenje v oralni, analni ali vaginalni spolni odnos, vtikanje predmetov v anus ali nožnico, poniževanje človeka glede njegove spolnosti ipd. Spolno nasilje so torej vsa dejanja, povezana s spolnostjo, za katera druga oseba ni izrazila svojega soglasja oziroma je nanje pristala pod prisilo (DNK, b. d.).

Opredelitev, ki jo uporablja Nacionalni inštitut za varnost in zdravje pri delu (NIOSH, ZDA; v: Milczarek, 2010) za nasilje na delovnem mestu, se

nanaša na *vsako grožnjo, fizično in/ali psihično, ki je usmerjena k osebi, medtem ko je na delovnem mestu*. Nasilje je lahko *fizično, spolno, duševno ali moralno*. To je generični izraz, ki zajema vse vrste zlorab – vedenje, ki ponižuje ali poškoduje človeško blagostanje, dostojanstvo in vrednost.

Demografski dejavniki, povezani z nasilnim vedenjem

Prva nacionalna raziskava na slovenskem vzorcu (Česen idr., 2009) je pokazala, da je bilo v zadnjih šestih mesecih pred izvedbo raziskave trpinčenju izpostavljenih 10,4 % zaposlenih, 1,5 % Slovenk in Slovencev pa je bilo trpinčenih dnevno ali večkrat tedensko. Udeleženci so poročali, da je v zadnjih petih letih trpinčenje doživljalo kar 19,4 % vprašanih. Pomemben je tudi podatek, da je bilo 18,8 % udeležencev v zadnjem letu priča nasilju na delovnem mestu, kar kaže na to, da je mobing v Sloveniji zelo razširjen, kot lahko zaključimo glede na število zaposlenih, ki se prepoznajo v vlogi žrtve. Eurofound (2012) sicer poroča, da je bilo v Sloveniji v zadnjem letu nasilju na delovnem mestu izpostavljenih 10,7 % zaposlenih.

Prevalenca nasilja na delovnem mestu je v veliki meri odvisna od sektorja in delovnega mesta. Prav tako je pomembno povezana s posameznikovimi značilnostmi, vendar si raziskovalci v ugotovitvah, v katero smer kažejo te povezave, med seboj nasprotujejo.

Spol

Raziskav, ki bi se osredotočale na razlike v zaznavanju in doživljanju nasilja na delovnem mestu glede na spol, je v evropskem prostoru malo, raziskovalci pa se razhajajo v ugotovitvah. Rezultati kažejo, da so tako ženske kot moški žrtve in izvajalci nasilja na delovnem mestu, čeprav naj bi se pojavljale nekatere razlike glede na spol ter uporabo in izvajanje različnih oblik nadlegovanja in nasilja (Dolinar, Jere, Meško, Podbregar in Eman, 2010). Po podatkih nekaterih slovenskih in evropskih raziskav naj bi bile ženske v večji meri in pogostejše žrtve nasilja na delovnem mestu. Leta 2008 so na Kliničnem inštitutu za medicino dela, prometa in športa izvedli raziskavo, ki je pokazala, da je bilo v zadnjih šestih mesecih pred izvedbo študije, trpinčenih 62,8 % žensk in 37,2 % moških (Česen idr., 2009).

A. Parent-Thirion, Fernández-Macías, Hurley in Vermeylen (2007) so ugotovili, da je manj kot dva odstotka udeležencev poročalo o spolnem nasilju ali neželjeni spolni pozornosti na delovnem mestu, vendar je bilo med žrtvami trikrat več žensk kot moških. Incidenca spolnega nasilja naj bi pri rizični skupini mlajših žensk narasla na šest odstotkov. Razlike pri spolnem

nasilju na delovnem mestu v povezavi s spolom potrjuje tudi finska študija dela v zaporu (Vartia in Hyyti, 2002), v kateri avtorja poročata, da so ženske paznice pogostejše žrtve spolnega nasilja kot moški, medtem ko se pri drugih oblikah nasilja razlike niso pokazale. Nasilje nad ženskami večinoma izvajajo sodelavci, pri moških pa poleg sodelavcev to enako pogosto počnejo tudi njihovi nadrejeni. Slednji naj bi v večji meri izvajali nasilje nad moškimi kot ženskami, saj naj bi bili moški težje podredljivi in naj bi se zaradi tega večkrat znašli v konfliktu z njimi.

V metaanalizi (Guay, Goncalves in Jarvis, 2015) prevalence fizičnega nasilja na delovnem mestu v 29 študijah so rezultati primerjave prevalence glede na spol nekonsistentni. V 19 študijah so rezultati pokazali, da so žrtve fizičnega nasilja pogostejše moški, pri tem pa so se pokazale tudi nekatere razlike glede na poklic. Nasprotno so v preostalih desetih študijah ugotovili, da so fizičnemu nasilju pogostejše izpostavljene ženske.

Tudi na področju verbalnega nasilja si ugotovitve raziskav nasprotujejo, saj nekatere kažejo, da so ženske pogostejše žrtve kot moški ali obratno, druge pa sploh ne ugotavljajo pomembnih razlik. Guay, J. Goncalves in J. Jarvis (2014) so v svoji študiji ugotovili, da so moški v primerjavi z ženskami pogostejše žrtve, nasprotno pa K. Jerkič, K. Babnik in Karnjuš (2014) poročajo, da verbalno nasilje v urgentni dejavnosti v večji meri doživljajo ženske, ki so bile pogostejše žrtve opravljanja za hrbotom, groženj, obsojanja, ignoriranja in zmerjanja. Mumel idr. (2015) v svoji raziskavi niso našli pomembnih razlik pri nasilju glede na spol. Razlike glede na spol pa se kažejo tudi pri zaznavanju nasilja, moški se namreč v manjši meri zaznavajo kot žrtve.

Čeprav nekatere dosedanje študije kažejo na to, da moški v primerjavi z ženskami v manjšem obsegu zaznajo nasilje, je treba poleg spola upoštevati tudi druge dejavnike, npr. situacijske, osebne značilnosti, vlogo medijev, organizacijski kontekst ipd. (Mumel idr., 2015).

Starost

Avtorji slovenskih in tujih raziskav, ki so preučevali pojavnost nasilja na delovnem mestu v odnosu do starosti zaposlenih, prihajajo do različnih zaključkov. Mumel in sodelavci (2015) poročajo, da je mobing najbolj prisoten pri zaposlenih, starih od 26 do 30 let. Podobno kažejo rezultati Eurofounda (2012), da starostna skupina od 25 do 39 let bolj pogosto kot ostale starostne skupine poroča o negativnih izkušnjah, ki se zgodijo na delovnem mestu vsaj enkrat tedensko. Posamezniki so v raziskavi navajali, da so bili njihovi predlogi večkrat preslišani, da so imeli omejen dostop do ključnih

informacij, kar je vplivalo na njihovo izvedbo dela, da so morali opravljati naloge, ki so podcenjevale njihove sposobnosti, da so bili izpostavljeni govoricam, kričanju in neupravičeni jezi ter pretiranemu nadzoru. Tudi rezultati švedske študije (Vaez, Josephson, Vingard in Voss, 2014) kažejo, da je nasilje na delovnem mestu pogostejše pri mlajših zaposlenih oziroma zaposlenih, ki imajo manj kot 45 let. V turški raziskavi (Yıldırım in Uysaloglu, 2012), izvedeni v logističnem podjetju, pa se starost zaposlenih ni izkazala kot pomemben dejavnik nasilja na delovnem mestu.

Sektor

V Sloveniji so glede na ugotovitve raziskave iz leta 2009 (Česen idr.) žrtve nasilja na delovnem mestu enakomerno porazdeljene med zasebnim (48,1 %) in javnim (49,9 %) sektorjem. Več kot 45 % posameznikov, ki so se počutili žrtve nasilja na delovnem mestu, je bilo zaposlenih v velikih organizacijah, skoraj tretjina je bila zaposlena v manjših in skoraj četrtina v srednje velikih. Kot najbolj ranljivi so se izkazali zaposleni v predelovalni dejavnosti (28,2 %), sledita zdravstvo in socialno varstvo (12,8 %) ter finančno posredništvo in javna uprava (10,3 %) (Česen idr., 2009). Podobne rezultate je pokazala raziskava Eurofounda (2012), in sicer so v Sloveniji o bolj negativnih izkušnjah poročali posamezniki iz prometnega sektorja, gradbeništva, javne uprave, zdravstva in finančnih storitev.

Podobni so tudi rezultati evropskih raziskav. Raziskava, ki je preučevala delovne razmere v Evropi (EWCS, 2007; v: Milczarek, 2010), je pokazala, da so najbolj ogroženi zaposleni v zdravstvenem in javnem sektorju, sledijo posamezniki v javni upravi ter obrambnem sektorju, zaposleni v prometu in komunikacijah ter uslužbenci hotelov in restavracij. Študije na Danskem so pokazale, da so glede na poklic najbolj ogroženi socialni pedagogi v stanovanjskih skupnostih ter negovalci v bolnišnicah in domovih za starejše; na Finskem so kot najbolj ogrožene zaznali zdravstvene delavce, socialne delavce, zaposlene v izobraževanju, prevoznih podjetjih in storitvenih dejavnostih (Milczarek, 2010). Holubová (2007; v: Milczarek, 2010) je v svoji študiji ugotovila, da je bilo v preteklem letu na Švedskem med zaposlenimi v lokalni upravi v sektorju zdravstva in socialnega varstva kar 51 % zaposlenih izpostavljenih grožnjam ali nasilju. Več kot 9 % zaposlenih v zdravstvenem sektorju dnevno doživlja nasilje ali grožnje, kar 67 % pa večkrat na mesec. Med povzročitelji trpinčenja na delovnem mestu so najpogostejše nadrejeni (81 %), sledijo sodelavci (33 %), podrejeni (14,9 %) ter stranke oz. bolniki ali študenti (Česen idr., 2009).

Izobrazba in delovno mesto

Raziskave, ki so preučevale pojavnost nasilja na delovnem mestu glede na izobrazbo zaposlenih, poročajo o različnih zaključkih. Rezultati so neenotni tudi glede tega, ali se nasilje pogosteje pojavlja pri posameznikih na vodilnih ali na nižjih delovnih mestih.

Nacionalna raziskava iz leta 2008, ki velja za prvo tovrstno raziskavo o trpinčenju v Sloveniji in je vključevala 1366 prebivalcev Slovenije (Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa, 2008), je pokazala, da so trpinčenju najpogosteje izpostavljeni delavci (67 %), nato srednji menedžment (24 %) in najmanj pogosto višji menedžment (9 %). Nekaj raziskav pa ugotavlja, da zaposleni z višjo izobrazbo bolj pogosto doživljajo nasilje na delovnem mestu. Raziskava na slovenskem vzorcu, ki je vključevala zaposlene v zdravstveni in babiški negi, je pokazala, da medicinske sestre z več kot srednješolsko izobrazbo pogosteje navajajo, da so žrtve psihičnega nasilja. Razlog za to je lahko v tem, da višja stopnja izobraženosti, ne le na področju prepoznave nasilja, posameznika okrepi z znanjem in spretnostmi prepoznave različnih vzorcev vedenja v okolju ter tako poveča občutljivost na dogodke, ravnanja, posredno in neposredno izražena stališča (Delovna skupina za nenasilje, 2011). Tudi T. Štefe (2009) je v svoji raziskavi ugotovila, da so bolj pogosto žrtve nasilja mlade izobražene ženske, ki ne zasedajo vodilnih funkcij v organizacijski strukturi.

Namen naše raziskave je bil ugotoviti splošno pogostost nasilja in pojavnost posameznih oblik nasilja na delovnem mestu v Sloveniji ter ugotoviti razlike v prevalenci nasilja glede na različne demografske dejavnike (spol, starost, izobrazbo, sektor). Gre za prvo tovrstno raziskavo v Sloveniji, ki je usmerjena na celotno populacijo in ne le na posamezne izbrane sektorje. Zastavili smo si naslednji raziskovalni vprašanji:

- Kako pogosto zaposleni doživljajo posamezne oblike nasilja in katera oblika nasilja prevladuje?
- Kakšne so razlike v oblikah in pogostosti nasilja glede na starost, spol, izobrazbo in sektor zaposlitve?

Metoda**Udeleženci**

Vzorec je sestavljalo 546 redno zaposlenih oseb, od tega je bila večina ženskega spola (76,7 %). Povprečna starost udeležencev je znašala 38 let. Večina udeležencev je bila visoko izobražena. Prvo bolonjsko stopnjo je imelo

opravljeno 16,8 %, drugo 30 %, tretjo pa 18,1 % udeležencev. Gimnazijsko, srednje poklicno-tehniško izobraževanje oziroma drugo strokovno izobraževanje je zaključilo 16,7 % udeležencev, višješolski strokovni program pa 13 % udeležencev. Manj kot četrtina vseh respondentov je imela zaključeno le osnovno šolo (0,7 %), nižje (4,6 %) oziroma srednje (16,7 %) poklicno izobraževanje.

Večina udeležencev je bila zaposlena v sektorju izobraževanja (26 %), zdravstva in socialnega varstva (15,4 %) ter v javni upravi in obrambi (13 %). Skoraj petina ostalih udeležencev pa je bila zaposlena v sektorju trgovine (6,6 %), gostinstva in turizma (4,2 %), prometa in poštinih storitev (2,7 %), finančnega posredništva (2,7 %), gradbeništva (1,6 %) ter kmetijstva, ribištva in rudarstva (1,1 %). Večje število udeležencev (26,6 %) se ni opredelilo za predstavnike zgoraj omenjenih sektorjev. Kot dejavnost, v kateri so zaposleni, so najpogostejše navajali industrijo, pravne storitve, delo v nevladnih organizacijah in sindikatih, marketingu itd.

Pripomočki

Za namene raziskave smo oblikovali vprašalnik, ki je v prvem delu zajemal demografske podatke (spol, starost, stopnja izobrazbe in sektor, v katerem so zaposleni), v drugem delu so bili navedeni primeri vseh treh oblik nasilja (fizično, psihično, spolno), udeleženci pa so označili dogodke, ki so se jim na delovnem mestu že zgodili. Dogodke smo določili na podlagi opredelitve vsake od oblik nasilja po European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2007). Dimenzija psihičnega nasilja je vključevala naslednje dogodke: kritiziranje, žaljenje, zmerjanje, poniževanje, ustrahovanje in grožnje z besedami, kričanje, širjenje govoric o osebi, ustvarjanje negativnih mnenj o osebi na podlagi predsodkov in stereotipov, ignoriranje in izoliranje. V dimenzijo fizičnega nasilja smo vključili: odrievanje, udarce z roko ali predmeti, metanje predmetov proti osebi ali v njo, zvijanje rok, omejevanje gibanja, odrekanje ali siljenje s hrano, napade z orožjem, polivanje s tekočino, neželeno striženje las, ožiganje kože, klofutanje in brcanje. Spolno nasilje pa je zajemalo naslednje dogodke: slačenje, opazovanje, komentiranje in nagovarjanje, ki osebi povzroči nelagodje, siljenje k poljubljanju, siljenje h gledanju pornografskih vsebin, siljenje k masturbiranju, siljenje v oralni/analni/vaginalni spolni odnos, poniževanje glede na posameznikovo spolnost in neželeno dotikanje (otipavanje). Pri vsaki vrsti nasilja so imeli udeleženci možnost odgovora »nič od tega« – torej, da nasilja na delovnem mestu niso doživeli, ter odgovor »drugo«, kamor

so lahko napisali dogodek, ki ga v vprašalniku nismo vnaprej opredelili. Udeleženci so za vsako obliko nasilja (fizično, psihično in spolno) označili na 6-stopenjski lestvici (1 – vsak dan, 2 – nekajkrat na teden, 3 – nekajkrat na mesec, 4 – nekajkrat v letu, 5 – bil je enkraten dogodek, 6 – nikoli), kako pogosto se je posamezna oblika nasilja zgodila v zadnjem letu. Z namenom boljšega vpogleda in dodatnih informacij smo na konec ankete vključili tudi dve (neobvezni) odprti vprašanji, in sicer: »Kdo je po vašem mnenju krivec za nasilje na delovnem mestu?« ter »Dodatna razmišljanja o nasilju na delovnem mestu, primeri?«.

Postopek

Anketo smo ustvarili na spletnem portalu *1ka*, povabilo k raziskavi pa je bilo posredovano prek različnih spletnih kanalov in na e-poštne naslove več kot 100 podjetij v Sloveniji. Udeležence smo pridobivali po metodi snežne kepe, in sicer smo vsakega, ki je prejel vprašalnik po e-pošti, prosili, naj ga posreduje svojim zaposlenim, sodelavcem, prijateljem, sorodnikom. Reševanje ankete je trajalo približno 5 minut.

Zaposlene smo zaradi poznejše analize združili v skupine glede na izobrazbo – na tiste z nižjo (posamezniki, ki imajo peto stopnjo izobrazbe ali nižjo) in tiste z višjo (posamezniki, ki imajo šesto stopnjo izobrazbe ali višjo) stopnjo izobrazbe. Glede na starost smo jih grupirali v skupine, in sicer na mlajše zaposlene (od 20 do 40 let) in starejše zaposlene (nad 40 let), saj se je pri starosti okrog 40 let v prejšnjih raziskavah pokazalo, da posamezniki doživljajo več ali manj določenih vedenj. Podatke smo prikazali s pomočjo izračunanih frekvenc in pripadajočih odstotkov. Za podrobnejšo analizo primerjave med spoloma, izobrazbo in starostjo smo uporabili test hi-kvadrat in Fisherjev natančni test verjetnosti. Podrobnejše analize za primerjavo med sektorji nismo opravili, temveč smo interpretirali na podlagi odstotkov zaposlenih, ki so označili določena vedenja.

Rezultati

Pogostost doživljanja psihičnega, fizičnega in spolnega nasilja

V naši raziskavi je o nasilju na delovnem mestu poročalo 480 od 564 udeležencev, kar predstavlja 87,9 % vzorca. Od tega je 55,5 % udeležencev poročalo o samo eni vrsti nasilja na delovnem mestu, 25,6 % udeležencev o dveh vrstah nasilja na delovnem mestu, 6,8 % udeležencev pa o vseh treh vrstah nasilja. Največ udeležencev je poročalo o psihičnem nasilju (85,7 %),

sledi spolno nasilje (29,3 %), najmanj udeležencev pa je poročalo o fizičnem nasilju (12,1 %).

Udeleženci so v največji meri poročali, da so se jim dogodki, ki se nanašajo na psihično nasilje, zgodili nekajkrat v letu (33 %), sledilo je nikoli (21 %), nekajkrat na mesec (19 %), enkrat en dogodek (14 %), nekajkrat na teden (11 %) ter vsak dan (3 %). Pri dogodkih, ki označujejo fizično nasilje, je 86 % udeležencev poročalo, da se jim to ni zgodilo nikoli, 10 % jih je poročalo, da se jim je to zgodilo enkrat ali nekajkrat na leto, 3 % udeležencev, da se jim to dogaja nekajkrat na teden, 1 % ljudi pa je takšnih, ki so poročali o vsakodnevem dogajanju. Največ udeležencev je poročalo, da se jim dogodki, ki se nanašajo na spolno nasilje, niso zgodili nikoli (74 %), sledilo je pojavljanje nekajkrat v letu (13 %), enkratni dogodek (6 %), nekajkrat na mesec (5 %), nekajkrat na teden (2 %) in manj kot odstotek tistih, ki so poročali, da se jim to dogaja na vsakodnevni ravni. Odstopanja med odstotki pri tem, koliko udeležencev je poročalo o določeni obliki nasilja na delovnem mestu, in poročanjem o tem, da se jim omenjeni dogodek še ni zgodil, lahko pripišemo dodatni možnosti odgovora – »drugo«. Na ta način so udeleženci dopisali dogodek, ki ga v anketi nismo zajeli ter s tem vseeno poročali o določeni obliki nasilja.

Vloga spola, starosti, izobrazbe in sektorja na zaznavanje psihičnega, fizičnega in spolnega nasilja

Udeležence smo glede na starost razdelili v dve skupini, in sicer od 20 do 40 let ($n = 311$) in starejše od 40 let ($n = 235$), prav tako pa smo jih razdelili v dve skupini glede na izobrazbo: zaposleni z višjo izobrazbo, kamor spadajo tisti, ki imajo najmanj šesto stopnjo izobrazbe ($n = 426$), in zaposleni z nižjo izobrazbo ($n = 120$). Razporejeni so bili tudi v deset sektorjev.

Psihično nasilje na delovnem mestu v večji meri zaznavajo starejši (90 %) kot mlajši zaposleni (83 %) ($\chi^2 = 5,60$, $p = 0,02$). Spol in izobrazba se na našem vzorcu nista pokazala kot pomembna dejavnika doživljanja psihičnega nasilja na delovnem mestu. Med moškimi in ženskami ($\chi^2 = 1,25$, $p = 0,31$) ter zaposlenimi z nižjo in višjo izobrazbo ($\chi^2 = 2,31$, $p = 0,14$) glede pogostosti doživljanja psihičnega nasilja ni statistično pomembnih razlik. O doživljanju psihičnega nasilja je v našem vzorcu poročalo 100 % zaposlenih v kmetijstvu, ribištvu ali rudarstvu, 89 % zaposlenih v gradbeništvu, 86 % zaposlenih v trgovskih dejavnostih, 96 % zaposlenih v gostinstvu in turizmu, 73 % zaposlenih v prometu in poštnih storitvah, 87 % zaposlenih v finančnem posredništvu, 90 % zaposlenih v javni upravi in obrambi, 79 %

zaposlenih v izobraževanju, 100 % zaposlenih v zdravstvu in socialnem varstvu ter 83 % udeležencev, ki niso zaposleni v nobenem od zgoraj naštetih sektorjev.

Prav tako se pri zaznavanju fizičnega nasilja na delovnem mestu na našem vzorcu spol, starost in izobrazba niso izkazali kot pomembni dejavniki. Med vključenimi moškimi in ženskami ($\chi^2 = 0,01$, $p = 1,00$), starejšimi in mlajšimi zaposlenimi ($\chi^2 = 0,14$, $p = 0,80$) ter zaposlenimi z višjo in nižjo izobrazbo ($\chi^2 = 4,24$, $p = 0,06$) glede pogostosti doživljanja fizičnega nasilja torej ni statistično pomembnih razlik. O doživljanju fizičnega nasilja v našem vzorcu ni poročal nihče od zaposlenih v kmetijstvu, ribištvu ali rudarstvu ($n = 6$), nihče od zaposlenih v gradbeništvu ($n = 9$), 11 % zaposlenih v trgovskih dejavnostih, 30 % zaposlenih v gostinstvu in turizmu, 7 % zaposlenih v prometu in poštnih storitvah, 13 % zaposlenih v finančnem posredništvu, 13 % zaposlenih v javni upravi in obrambi, 4 % zaposlenih v izobraževanju, 33 % zaposlenih v zdravstvu in socialnem varstvu ter 7 % udeležencev, ki niso zaposleni v nobenem od zgoraj naštetih sektorjev. V doživljanju fizičnega nasilja torej najbolj izstopajo udeleženci, ki so zaposleni v zdravstvu in socialnem varstvu ter tisti, ki so zaposleni v gostinstvu in turizmu.

Na našem vzorcu se je izkazalo, da spolno nasilje v pomembno večji meri zaznavajo ženske (43 %) kot moški (13 %) ($\chi^2 = 20,24$, $p < 0,01$), starost ($\chi^2 = 1,24$, $p = 0,3$) in izobrazba ($\chi^2 = 1,76$, $p = 0,21$) pa se nista pokazala kot pomembni dejavniki doživljanja spolnega nasilja na delovnem mestu. O doživljanju spolnega nasilja je v našem vzorcu poročalo 33 % udeležencev, zaposlenih v kmetijstvu, ribištvu ali rudarstvu, 11 % zaposlenih v gradbeništvu, 28 % zaposlenih v trgovskih dejavnostih, 61 % zaposlenih v gostinstvu in turizmu, 13 % zaposlenih v prometu in poštnih storitvah, 33 % zaposlenih v finančnem posredništvu, 31 % zaposlenih v javni upravi in obrambi, 20 % zaposlenih v izobraževanju, 29 % zaposlenih v zdravstvu in socialnem varstvu ter 36 % udeležencev, ki niso zaposleni v nobenem od zgoraj naštetih sektorjev. V doživljanju spolnega nasilja torej najbolj izstopajo posamezniki, ki so zaposleni v gostinstvu in turizmu.

Vloga spola, starosti, izobrazbe in sektorja na zaznavanje posameznih oblik psihičnega nasilja

Udeleženci so med vedenji, ki jih uvrščamo v psihično nasilje, največkrat izpostavljeni kritiziranju ($n = 350$) in širjenju govoric o njih ($n = 273$), manj, a še vedno veliko število udeležencev pa je doživelo izoliranje ($n = 113$)

Tabela 1. *Najpogostejše oblike psihičnega nasilja na delovnem mestu*

Oblika psihičnega nasilja	Odstotek izbora (%)					
	Spol		Starost		Izobrazba	
	Moški	Ženske	Od 20 do 40 let	> 40 let	Nižja	Višja
Kritiziranje	65	64	64	64	63	64
Žaljenje	31	42	41	37	48	37
Zmerjanje	27	26	30	22	36	24
Poniževanje	36	44	42	43	53	40
Ustrahovanje in grožnje	26	32	32	30	34	30
Kričanje	41	39	41	37	48	37
Širjenje govoric o osebi	48	51	47	54	51	50
Ustvarjanje negativnih mnenj	28	37	29	43	37	34
Ignoriranje	43	47	43	49	50	45
Izoliranje	19	21	19	23	19	21

(tabela 1). Rezultati so pokazali, da so ženske v primerjavi z moškimi na delovnem mestu statistično značilno bolj izpostavljene žaljenju ($\chi^2 = 5,21$, $p = 0,02$). Mlajši zaposleni so v primerjavi s starejšimi zaposlenimi bolj izpostavljeni zmerjanju ($\chi^2 = 4,99$, $p = 0,03$), starejši zaposleni pa so v primerjavi z mlajšimi bolj izpostavljeni ustvarjanju negativnih mnenj o njih na podlagi predsodkov in stereotipov ($\chi^2 = 11,49$, $p < 0,01$). Posamezniki z nižjo izobrazbo so v primerjavi z višje izobraženimi statistično značilno bolj izpostavljeni žaljenju ($\chi^2 = 4,25$, $p = 0,05$), zmerjanju ($\chi^2 = 6,79$, $p = 0,01$), poniževanju ($\chi^2 = 6,31$, $p = 0,02$) in kričanju ($\chi^2 = 4,25$, $p = 0,05$).

V doživljanju kritiziranja, žaljenja, zmerjanja, poniževanja, kričanja, širjenja govoric o njih in ustvarjanja negativnih mnenj na delovnem mestu najbolj izstopajo zaposleni v gostinstvu in turizmu (tabela 2). Zaposleni v gradbeništvu so edini, ki niso poročali o doživljanju zmerjanja na delovnem mestu, zelo majhen odstotek zaposlenih v trgovskih dejavnostih pa je poročal o doživljanju izoliranja.

Nekateri udeleženci so poročali o vedenjih, ki zgoraj niso naštet, in sicer laganje, napad na kakovost dela, nezakonita odpoved, odrekanje zakonskih pravic, posredne grožnje, nalaganje dodatnega dela, namigovanje na

Tabela 2. *Doživljanje posameznih oblik psihičnega nasilja glede na sektor, v katerem so udeleženci zaposleni*

	Odstotek izbora (%)									
	Sektor									
Oblika psihičnega nasilja	Kmetijstvo, ribištvo, rudarstvo	Gradbeništvo	Trgovina	Gostinstvo in turizem	Promet, poštne storitve	Finančno posredništvo	Javna uprava, obramba	Izobraževanje	Zdravstvo in socialno varstvo	Drugo
Kritiziranje	50	56	72	87	60	40	66	57	70	65
Žaljenje	33	11	42	70	27	27	54	30	48	37
Zmerjanje	17	0	28	57	20	13	27	20	32	28
Poniževanje	33	44	47	65	47	20	56	32	55	39
Ustrahovanje in grožnje	17	32	33	39	20	33	35	26	36	32
Kričanje	50	39	42	65	47	33	44	32	42	40
Širjenje govoric o osebi	33	51	36	57	33	40	52	48	58	52
Ustvarjanje negativnih mnenj	17	37	22	52	33	33	38	33	35	37
Ignoriranje	67	47	36	52	33	40	52	41	56	43
Izoliranje	33	21	6	21	20	20	34	20	25	17

odpušitev, čustvena manipulacija, seksistične opazke, stigmatiziranje zaradi dolgotrajne bolniške odsotnosti in psihični pritiski.

Vloga spola, starosti, izobrazbe in sektorja na zaznavanje posameznih oblik fizičnega nasilja

Udeleženci so pri fizičnem nasilju največkrat poročali o tem, da jih na delovnem mestu odrivajo ($n = 28$) ali pa mečejo predmete proti njim ali v njih ($n = 23$), medtem ko se vedenji neželeno striženje las in žigosanje kože nista pripetili še nikomur (tabela 3). Posamezniki z nižjo izobrazbo so statistično pomembneje bolj izpostavljeni metanju predmetov v njih oziroma proti njim ($\chi^2 = 12,77, p < 0,01$).

Tabela 3. *Najpogostejše oblike fizičnega nasilja na delovnem mestu*

Oblika fizičnega nasilja	Odstotek izbora (%)					
	Spol		Starost		Izobrazba	
	Moški	Ženske	Od 20 do 40 let	> 40 let	Nižja	Višja
Odrivanje	6	5	6	4	6	5
Udarci z roko ali predmeti	2	3	4	2	5	2
Metanje predmetov v osebo	2	5	5	4	10	3
Omejevanje gibanja	2	3	2	3	5	2
Odrekanje ali siljenje s hrano	0	1	1	0	1	1
Napadi z orožjem	1	0	0	0	0	0
Polivanje s tekočino	1	0	1	0	1	0
Klofutanje	1	1	1	0	0	1
Brcanje	0	1	1	1	2	1

V poročanju o doživljanju vedenj odrivanja in udarcev z roko ali predmeti najbolj izstopajo zaposleni v gostinstvu in turizmu ter zdravstvu in socialnem varstvu. Zaposleni v zdravstvu in socialnem varstvu, v primerjavi z ostalimi, doživljajo tudi več metanja predmetov v njih ali proti njim ter brcanja. O brcanju so zaposleni v zdravstvu in socialnem varstvu poročali edini. Omenjenemu vedenju je bilo izpostavljenih že šest oseb. Pri vedenju polivanja s tekočino izstopajo zaposleni v gostinstvu in turizmu, o tem sta poročala dva zaposlena. Eden od zaposlenih v finančnem posredništvu je poročal tudi o tem, da je bil na delovnem mestu napaden z orožjem (tabela 4). Nekateri udeleženci so poročali o vedenjih, ki niso med naštetimi, kot sta kraja denarja in opravljanje nadur.

Tabela 4. *Doživljanje posameznih oblik fizičnega nasilja glede na sektor, v katerem so udeleženci zaposleni*

	Odstotek izbora (%)									
	Sektor									
Oblika fizičnega nasilja	Kmetijstvo, ribištvo, rudarstvo	Gradbeništvo	Trgovina	Gostinstvo in turizem	Promet, poštne storitve	Finančno posredništvo	Javna uprava, obramba	Izobraževanje	Zdravstvo in socialno varstvo	Drugo
Odrivanje	0	0	0	22	7	0	4	0	17	3
Udarci z roko ali predmeti	0	0	0	13	7	0	0	0	14	0
Metanje predmetov v osebo	0	0	6	9	0	7	4	0	14	2
Zvijanje rok	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Omejevanje gibanja	0	0	6	4	7	0	4	3	4	1
Odrekanje ali siljenje s hrano	0	0	0	4	0	0	0	1	4	0
Napadi z orožjem	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0
Polivanje s tekočino	0	0	0	9	0	0	0	0	1	0
Klofutanje	0	0	0	4	0	0	0	0	2	7
Brcanje	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0

Vloga spola, starosti, izobrazbe in sektorja na zaznavanje posameznih oblik spolnega nasilja

Tabela 5. *Najpogostejše oblike spolnega nasilja na delovnem mestu*

Oblika spolnega nasilja	Odstotek izbora (%)					
	Spol		Starost		Izobrazba	
	Moški	Ženske	Od 20 do 40 let	> 40 let	Nižja	Višja
Slaschenje	2	0	0	0	0	0
Opazovanje	6	14	15	8	18	10
Komentiranje in nagovarjanje, ki povzroči nelagodje	9	25	24	17	18	22
Siljenje k poljubljanju	1	2	2	0	2	1
Siljenje h gledanju pornografskih vsebin	1	0	0	0	0	0
Siljenje k masturbiranju	1	0	0	0	0	0
Siljenje v oralni, analni ali vaginalni spolni odnos	1	0	1	0	0	0
Poniževanje glede na spolnost	2	4	5	3	5	4
Nezaželeno dotikanje (otipavanje)	2	12	9	11	14	9

Vedenji, ki se zaposlenim na delovnem mestu najpogosteje dogajata ($n = 115$), sta komentiranje in nagovarjanje, ki jim povzroči nelagodje. Le eden od udeležencev je poročal, da ga je na delovnem mestu nekdo silil h gledanju pornografskih vsebin ali k masturbiranju (tabela 5). Ženske so v primerjavi z moškimi na delovnem mestu statistično pomembneje bolj izpostavljene opazovanju ($\chi^2 = 6,17, p = 0,01$), komentiranju in nadlegovanju ($\chi^2 = 13,43, p < 0,01$) ter neželenemu dotikanju ($\chi^2 = 10,86, p < 0,01$). Mlajši zaposleni so v primerjavi s starejšimi zaposlenimi bolj izpostavljeni opazovanju ($\chi^2 = 6,58, p = 0,01$), prav tako so temu bolj izpostavljeni posamezniki z nižjo izobrazbo ($\chi^2 = 4,96, p = 0,04$).

Tabela 6. *Doživljanje posameznih oblik spolnega nasilja glede na sektor, v katerem so udeleženci zaposleni*

Oblika spolnega nasilja	Odstotek izbora (%)									
	Kmetijstvo, ribištvo, rudarstvo	Gradbeništvo	Trgovina	Gostinstvo in turizem	Promet, poštne storitve	Finančno posredništvo	Javna uprava, obramba	Izobraževanje	Zdravstvo in socialno varstvo	Drugo
Slačenje	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0
Opazovanje	0	0	8	30	13	7	16	8	10	15
Komentiranje in nagovarjanje, ki povzroči nelagodje	33	11	17	48	13	20	23	13	19	28
Siljenje k poljubljanju	0	0	0	13	7	0	1	1	1	1
Siljenje h gledanju pornografskih vsebin	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
Siljenje k masturbiranju	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0
Siljenje v oralni, analni ali vaginalni spolni odnos	0	0	0	4	7	0	0	0	0	0
Poniževanje glede na spolnost	0	11	0	17	7	0	10	1	2	3
Nezaželeno dotikanje (otipavanje)	0	0	14	30	7	0	9	6	10	14

O tem, da so na delovnem mestu že doživeli vedenje slačenja, so poročali samo zaposleni v prometu in poštних storitvah ter finančnem posredništvu. V doživljanju opazovanja, komentiranja in nadlegovanja, ki osebi povzroči nelagodje, siljenja k poljubljanju, poniževanja glede na spolnost ter neželene dotikanja (otipavanja) najbolj izstopajo zaposleni v gostinstvu

in turizmu. Enemu od zaposlenih v prometu in poštnih storitvah se je že zgodilo, da so ga na delovnem mestu silili h gledanju pornografskih vsebin in masturbiranju (tabela 6). Nekateri udeleženci so poročali o vedenjih, ki zgoraj niso naštet, kot so neprimerna bližina, neprimeren humor, slačenje s pogledom in zasledovanje.

Odzivi zaposlenih na nasilje

Udeleženci so kot krivca za nasilje na delovnem mestu najpogosteje omenjali neodzivnega nadrejenega (delodajalca), ki nasilja ne prepozna, ga noče prepoznati oziroma ga celo tolerira. Udeleženci so poročali, da številni nadrejeni vedo za nasilje, vendar ne ukrepajo. Poleg pasivnosti vodstva so velikokrat izpostavili tudi pomanjkanje izobraževanj na to tematiko, nejasna pravila, pomanjkanje sankcij za takšna dejanja, nevarno delovno okolje – v splošnem so se navezovali na kulturo organizacije. Kot krivca so izpostavili tudi samega izvajalca nasilja in pogosto omenjali nezadovoljstvo takšnih posameznikov, pomanjkanje samozavesti/občutke superiornosti in položaj moči, ki so se izražali v nasilju. V povezavi s tem kot velik problem zaznavajo neurejene in slabe medsebojne odnose, zaradi česar se tudi sodelavci v takšnih situacijah ne želijo izpostavljati.

Udeleženci so z nami delili tudi nekatera dodatna razmišljanja o nasilju na delovnem mestu. Največkrat se je pojavilo razmišljanje, da se jim zdi to vedenje nedopustno in da bi bilo treba s pomočjo ozaveščanja in izobraževanj poskrbeti, da bi se zmanjšalo. Ima namreč velik vpliv na delovni proces, odnose v organizaciji, zadovoljstvo posameznika na delovnem mestu pa tudi na njegovo duševno zdravje. Veliko jih je poročalo tudi, da bi moralo biti na delovnem mestu nesprejemljivo kakršno koli nasilje ter da bi podjetja morala imeti napisana pravila vedenja, ki bi veljala za vse. Veliko jih namreč poroča o tem, da so pravila in zakonodaja neustrezno urejeni. Ena od udeleženk je podala tudi konkreten primer:

»Psihičnega nasilja s strani delodajalca ni bilo možno prijaviti pooblaščenцу za mobing zaradi neustrezno napisanega pravilnika o trpinčenju na delovnem mestu – po tem pravilniku mora pooblaščenec takoj obvestiti delodajalca (ki pa bo seveda to zanikal in zaključil postopek ter še stopnjeval trpinčenje). Zakonodaja torej ni ustrezno urejena.«

Menijo, da so zaposleni tisti, ki bi nasilje lahko preprečili, če bi o tem večkrat spregovorili in se postavili zase. Kot razlog, zakaj jih veliko tega ne

naredi, so najpogostejše navedli strah pred izgubo službe in finančno nestabilnostjo. Strah jih je lahko tudi reakcije nadrejenega in tega, da bi s svojim poročanjem situacijo še poslabšali. Poročali so tudi, da veliko zaposlenih ne ve, na koga se sploh lahko obrnejo v takšni situaciji. To je še posebej problem pri tistih, ki imajo doma družine in jih je strah, da drugje ne bi dobili zaposlitve. Omenjali so tudi, da gre velikokrat za prikrita oblike nasilja, ki jih je težko zaznati, še težje pa dokazati. Nekaj zaposlenih je izpostavilo, da gre velikokrat za nasilje s strani strank in ne s strani sodelavcev ali nadrejenih. Menijo, da se premalo govori o nasilju nad tistimi, ki se vrnejo po dolgotrajni bolniški ali pa nad ženskami, ki se vrnejo po porodu.

Razprava

S pomočjo raziskave smo želeli ugotoviti splošno pojavnost nasilja na delovnem mestu v Sloveniji. Podrobneje smo želeli analizirati prisotnost in pogostost pojavljanja vseh treh oblik nasilja (fizično, psihično in spolno) ter primerjati rezultate glede na demografske dejavnike (starost, spol, izobrazba, sektor).

Pogostost doživljanja psihičnega, fizičnega in spolnega nasilja

Rezultati naše raziskave kažejo, da je bilo na delovnem mestu v zadnjem letu več kot tri četrtine udeležencev izpostavljenih kateri od oblik nasilja. Dobra polovica zaposlenih poroča o le eni obliki, četrtnina o dveh oblikah, dvajsetina udeležencev pa je navedla vse tri oblike nasilja – psihično, fizično in spolno. Ugotovitve odstopajo od preteklih rezultatov, saj je odstotek zaposlenih, ki se na delovnem mestu prepoznava kot žrtev nasilja, za približno 77 % višji kot poročata Eurofound (2012) ali Česen s sodelavci (2009). Razlog za odstopanje je verjetno predvsem v pristopu k raziskovanju, saj je naša raziskava zajemala celostno opredelitev nasilja – psihično, fizično in spolno, vključno z vsemi vedenji, ki jih zajemajo opredelitve nasilja. Vidimo lahko, da je največ udeležencev poročalo o psihičnem nasilju (85,7 %), kar kaže na pogosto prisotnost kritiziranja, žaljenja, zmerjanja, poniževanja, kričanja, ignoriranja, ustvarjanja negativnih mnenj, širjenja govoric, ustrahovanja in izoliranja. Presenetljiv je podatek, da o spolnem nasilju poroča skoraj tretjina zaposlenih. Tudi tu je visok odstotek verjetno posledica opredelitve, iz katere smo izhajali v vprašalniku, saj je bila kot spolno nasilje opredeljena katera koli oblika neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega vedenja spolne narave, ki se zgodi z namenom kršitve dostojanstva osebe, zlasti z ustvarjanjem zastrašujočega, sovražnega, ponižujočega

ali žaljivega okolja (Eurofound, 2007). Udeleženci so podali tudi konkretna primera doživljanja spolnega nasilja:

»Imam osebno izkušnjo, ko je dekan fakultete otipaval svoje zaposlene in je bilo tole nekako sprejeto, da je tak, in ker je glavni, se mu ni nič reklo.«

»Delodajalec je želel, da na službenih potovanjih spimo v istih sobah – z izgovorom zmanjšanja stroškov, čeprav je denar podjetja zapravljal na veliko ...«.

Višji je tudi odstotek pogostosti pojavljanja, saj Česen (2009) navaja, da o dnevnem ali večkrat tedenskem nasilju poroča 1,5 % zaposlenih, naši rezultati pa kažejo, da 14 % zaposlenih navaja, da se jim katero od vedenj psihičnega nasilja dogaja nekajkrat na teden ali vsak dan, za fizično nasilje je takih slabih 4 % udeležencev, za spolno pa slabih 3 % zaposlenih.

Vloga starosti pri zaznavanju psihičnega, fizičnega in spolnega nasilja

Na vzorcu zaposlenih v Sloveniji smo potrdili statistično pomembno vlogo starosti pri zaznavanju psihičnega nasilja, pri zaznavanju fizičnega in spolnega nasilja pa se starost ni izkazala kot pomemben dejavnik. Rezultati kažejo, da se kar 90 % zaposlenih nad 40 let opredeljuje za žrtev psihičnega nasilja na delovnem mestu, pri mlajših zaposlenih pa je ta odstotek nižji (83 %). Rezultati so neskladni z nekaterimi predhodnimi tujimi raziskavami (Eurofound, 2012; Mumel idr., 2015; Vaez idr., 2014), ki poročajo o pogostejši prisotnosti nasilja pri mlajših zaposlenih, pri čemer je pomembno poudariti, da omenjene raziskave niso delale primerjave glede na splošno pojavnost nasilja in niso ločevale različnih oblik. Mlajši zaposleni so v primerjavi s starejšimi pogostejše izpostavljeni zmerjanju, starejši zaposleni pa so v primerjavi z mlajšimi bolj izpostavljeni ustvarjanju negativnih mnenj o njih na podlagi predsodkov in stereotipov.

Vloga spola pri zaznavanju psihičnega, fizičnega in spolnega nasilja

Vloga spola se je izkazala kot pomembna le pri doživljanju spolnega nasilja, in sicer ga v večji meri zaznavajo ženske (43 %) kot moški (13 %). Ženske so v primerjavi z moškimi na delovnem mestu statistično pomembneje bolj izpostavljene opazovanju, komentiranju in nadlegovanju in neželene-mu dotikanju. Ugotovitve so skladne s predhodnimi raziskavami, saj se je

vloga spola pri zaznavi psihičnega in fizičnega nasilja večkrat izkazala kot nekonsistentna. Nasprotno razlike pri spolnem nasilju na delovnem mestu v povezavi s spolom potrjujejo tudi drugi avtorji (Parent-Thirion, idr., 2007; Vartia in Hyyti, 2002), vendar naši rezultati kažejo, da je med žrtvami trikrat več žensk kot moških.

Vloga izobrazbe pri zaznavanju psihičnega, fizičnega in spolnega nasilja

Rezultati naše raziskave kažejo, da izobrazba ni dejavnik, ki bi pomembno vplival na zaznavanje psihičnega, fizičnega ali spolnega nasilja. Natančnejši pregled sicer pokaže, da so posamezniki z nižjo izobrazbo v primerjavi z višje izobraženimi pomembno bolj izpostavljeni žaljenju, zmerjanju, poniževanju in kričanju, prav tako so nižje izobraženi posamezniki večkrat izpostavljeni metanju predmetov v njih oziroma proti njim ter neprimernemu opazovanju.

Nasprotno so nekatere predhodne raziskave pokazale, da nasilje na delovnem mestu pogosteje zaznavajo zaposleni z višjo izobrazbo (Delovna skupina za nenasilje, 2011; Štefe, 2009), ugotovitve pa avtorji razlagajo z dejstvom, da izobraževanje posameznika okrepi z znanjem in spretnostmi prepoznave različnih vzorcev vedenja v okolju ter posledično poveča stopnjo občutljivosti na dogodke, ravnanja, posredno in neposredno izražena stališča. Pomembno je opozoriti, da je izobrazba velikokrat povezana z delovnim mestom posameznika (nižje izobraženi večkrat na položaju delavca, višje izobraženi na položaju srednjega ali višjega menedžmenta), ki pa ga v naši raziskavi nismo nadzorovali. Pretekle ugotovitve sicer kažejo, da so trpinčenju najpogosteje izpostavljeni delavci in najmanj pogosto višji menedžment (NIJZ, 2008), kar je skladno z našimi rezultati.

Vloga sektorja pri zaznavanju psihičnega, fizičnega in spolnega nasilja

Glede na ugotovitve raziskave iz leta 2009 (Česen idr.) so žrtve nasilja na delovnem mestu enakomerno porazdeljene med zasebnim (48,1 %) in javnim (49,9 %) sektorjem. V naši raziskavi so bili udeleženci razdeljeni v 10 sektorjev, največ razlik pa se je pokazalo pri doživljanju fizičnega in spolnega nasilja. Fizičnemu nasilju so najbolj izpostavljeni zaposleni v zdravstvu in socialnem varstvu (33 %) ter zaposleni v gostinstvu in turizmu (30 %). Zaposleni v gostinstvu in turizmu so prav tako največkrat žrtve spolnega

nasilja (61 %). Pri doživljanju psihičnega nasilja večjih razlik med sektorji ni, saj kar v osmih sektorjih od desetih o nasilju poroča več kot 80 % udeležencev. Rezultati naše študije so skladni predvsem z evropskimi raziskavami (EWCS, 2007; Holubová, 2007; Milczarek, 2010), kjer se zaposleni v zdravstvu in socialnem varstvu ter gostinstvu in turizmu konsistentno pojavljajo med najbolj ogroženimi posamezniki. Naše ugotovitve kažejo tudi na porast nasilja, saj Česen v svoji raziskavi iz leta 2009 navaja, da je sektorju zdravstva in socialnega varstva o nasilju na delovnem mestu takrat poročalo 12,8 % posameznikov, ta odstotek pa se je v naši raziskavi več kot podvojil.

Odzivi zaposlenih na nasilje

Česen in sodelavci (2009) ugotavljajo, da so povzročitelji trpinčenja na delovnem mestu najpogostejše nadrejeni (81 %), sledijo sodelavci (33 %), podrejeni (14,9 %) ter stranke oz. bolniki ali študenti. Podobno poročajo tudi udeleženci naše raziskave. Najpogostejše so kot krivca za nasilje navajali nadrejene oziroma vodstvo, vendar so se odgovori razlikovali glede na dve vlogi nadrejenih pri nasilju. Nadrejeni lahko izvajajo nasilje nad zaposlenimi, bolj pogosto pa so udeleženci poročali, da nadrejeni ignorirajo oziroma tolerirajo nasilje, čeprav vedo, da je v podjetju prisotno in so na ta način (so)krivi za nasilje. Razlog za toleriranje nasilja zaposleni vidijo predvsem v ustvarjanju organizacijske klime, ki stremlji k zadovoljujočim delovnim rezultatom, vendar menijo, da to ne bi smelo opravičevati nasilja. Nekateri so navedli tudi primere, ko so nadrejeni nad njimi izvajali nasilje:

»Nasilje na delovnem mestu, predvsem v verbalni obliki, sem doživljala pred 20 leti s strani nadrejenega. Takrat se mu dolgo nisem upala upreti, psihični pritisk pa je načel moje zdravje. Šele temeljit in oster pogovor, s katerim sem postavila na kocko svojo kariero, je nasilje ustavil. Veseli me, da se danes o tej problematiki veliko govori in pomaga žrtvam! Če bi se mi situacija izpred 20 let ponovila danes, bi nasilnika zanesljivo spravila pred sodišče!!«,

pa tudi primere, ko so nadrejeni nasilje tolerirali:

»Oseba, ki je izvajala nad menoj mobing, je bil glavni programer v podjetju. Brez njega firma ne bi poslovala. Vodstvo se je njegove pomembnosti zavedalo, zato si je programer takšne stvari lahko dovolil, čeprav se je tudi zgodilo, da je bil zmerjanja in kričanja ter poniževanja z njegove strani deležen tudi direktor. V prisotnosti drugih zaposlenih na sestanku.«

Manj pogosteje so omenjali sodelavce, kjer so kot razlog navajali ogroženost oseb in težnjo po tem, da zaščiti svoje delovno mesto, ter neurejene odnose in pretirano ambicioznost. Tudi tukaj je ena od udeleženk navedla primer:

»Greš na porodniško, zamenja se šef, sodelavka, ki je nevoščljiva, te v odsotnosti blati in zasede tvoj položaj. Ko se vrneš, nimaš več delovnega mesta, seveda zakonsko utemeljeno (reorganizacija ter ukinitve ravno in edino tistega delovnega mesta). Resnična zgodba.«

Izpostavili pa so tudi nasilje s strani strank, kjer so bile žrtve nasilja izpostavljene neprimernemu vedenju z njihove strani (otipavanje, psihično nasilje). Razmeroma veliko odgovorov se je nanašalo tudi na splošno toleriranje nasilja na delovnem mestu s strani družbe in premajhno ozaveščenost o problematiki nasilja na delovnem mestu.

Omejitve in priporočila za nadaljnje raziskovanje

Opisana raziskava in njene ugotovitve imajo teoretično in uporabno vrednost pri pripravi ukrepov za nadzor in zmanjšanje vseh oblik nasilja v delovnih organizacijah v Sloveniji in širše. Opozoriti je treba še na določene omejitve raziskave ter jih upoštevati pri interpretiranju in posploševanju naših ugotovitev.

Povabilo k sodelovanju v raziskavi je prejelo skoraj 100 slovenskih delodajalcev iz različnih regij, vendar od večine odgovora nismo prejeli, nekaj organizacij pa je izpolnjevanje vprašalnikov odklonilo, saj njihova poslovna politika ne dovoljuje takšnih oblik sodelovanja. Naši rezultati tudi niso direktno primerljivi s preteklimi raziskavami, saj je bil pristop k raziskovanju širši, celosten, vendar pa zaradi takega pristopa nismo spregledali vedenj, ki so sicer v našem delovnem okolju visoko tolerirana in pogosto niso označena kot sporna (npr. zmerjanje, kričanje, kritiziranje), vendar jih zaposleni prepoznajo kot nasilje in prinašajo negativne posledice.

Zaključek

Nasilju na delovnem mestu je glede na ugotovitve naše raziskave izpostavljenih več kot tri četrtine zaposlenih. Najpogosteje so izpostavljeni psihičnemu nasilju, med najbolj ranljive skupine pa spadajo starejši zaposleni ter zaposleni v zdravstvu, socialnem varstvu, gostinstvu in turizmu.

Zaradi visoke pojavnosti nasilja na delovnem mestu bi bilo smiselno oblikovati ukrepe in priporočila delodajalcem za preprečevanje nasilja ter

postopke za pomoč žrtvam nasilja na delovnem mestu. Preprečevanje pojavljanja nasilja bi morala biti ena od pomembnih prioritet v organizacijah, to pa lahko delodajalci dosežejo s postavljanjem jasnih pravil, kaj je nasilje in neželeno vedenje, ter z oblikovanjem sankcij, ki bi sledile kršitvam pravil. V organizacijah je treba zvišati občutljivost in zmanjšati toleranco do nasilja ter ob primerih nasilja takoj ukrepati. Preprečevanje in sankcioniranje nasilja je zelo koristno, saj vpliva tako na žrtev nasilja kot na druge zaposlene. Hkrati ima pozitiven vpliv na delovno motivacijo zaposlenih, na njihovo zavzetost in odnose z drugimi zaposlenimi, kar ugodno vpliva tudi na organizacijsko klimo. Pri ravnanju s primeri nasilja v organizaciji je treba določiti tudi, na koga se lahko zaposleni, ki so žrtve nasilja, obrnejo in kako naj v takšnem primeru ravnajo.

Kljub nekaterim omejitvam izvedena raziskava prispeva k celovitejšemu razumevanju pojavnosti nasilja na delovnem mestu v slovenskem prostoru, saj kljub pomembnosti tematike, tako v Sloveniji kot širše, primanjkuje raziskav, ki bi celostno zajele preučevanje nasilja na delovnem mestu. Rezultati ponujajo vpogled v trenutno stanje in enoznačno kažejo na pomembnost trajnega vlaganja v ostrejši nadzor nad nasiljem ter v oblikovanje intervenc za preprečevanje njegovega pojavljanja. Posledice nadlegovanja in trpinčenja na delovnem mestu so namreč zelo hude za posameznika, sodelavce, organizacijo in družbo v celoti.

Literatura

- Česen, T., Damej, M., Kečanović, B., Modrej, A., Pečnik Posel, S., Posel, F. in Urdih Lazar, T. (2009). *Mobing, trpinčenje, šikaniranje ... Nekaj usmeritev za pogum pri obranjanju dostojanstva*. Ljubljana: POGUM – društvo za dostojanstvo pri delu.
- Delovna skupina za nenasilje (2011). *Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnih mestih medicinskih sester*. Pridobljeno s <http://zbornica-zveza.si/en/node/784>
- DNK – Društvo za nenasilno komunikacijo (b.d.). *Kaj je nasilje?* Pridobljeno s <https://www.drustvo-dnk.si/o-nasilju/kaj-je-nasilje.html>
- Dolinar, P., Jere, M., Meško, G., Podbregar, I. in Eman, K. (2010). Trpinčenje na delovnem mestu – zaznavanje, pojavne oblike in odzivi. *Revija za kriminalistiko in kriminologijo*, 61(2), 272–285.
- Eurofound (2012). *Psychosocial risks in the workplace in Slovenia*. Pridobljeno s https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1245en.pdf
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2007). *Violence, bullying and harassment in the workplace*. Pridobljeno s https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/ewco/reports/TN0406TR01/TN0406TR01.pdf

- Guay, S., Goncalves, J. in Jarvis, J. (2014). Verbal violence in the workplace according to victim's sex—a systematic review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, 19(5), 572–578.
- Guay, S., Goncalves, J. in Jarvis, J. (2015). A systematic review of exposure to physical violence across occupational domains according to victims' sex. *Aggression and Violent Behavior*, 25, 133–141.
- International Labour Organization, International Council of Nurses, World Health Organization in Public Services International (2002). *Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector*. Pridobljeno s http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/interpersonal/en/WVguidelinesEN.pdf?ua=1&ua=1
- Jerkič, K., Babnik, K. in Karnjuš, I. (2014). Verbalno in posredno nasilje v urgentni dejavnosti. *Obzornik zdravstvene nege*, 48(2), 104–112.
- Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa (2008). *Razširjenost trpinčenja na delovnem mestu v Sloveniji*. Pridobljeno s <http://www.cilizadelo.si/razsirjenost-trpinčenja-na-delovnem-mestu-v-sloveniji-2008.html>
- Milczarek, M. (2010). *Workplace Violence and Harassment: a European Picture*. Pridobljeno s <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/violence-harassment-TERO09010ENC>
- Mumel, D., Jan, S., Treven, S. in Malc, D. (2015). Mobbing in Slovenija: Prevalence, mobbing victim characteristics and the connection with post-traumatic stress disorder. *Naše gospodarstvo*, 61(1), 3–12.
- Parent-Thirion, A., Fernández-Macías, E., Hurley in Vermeulen, G. (2007). *Fourth European Working Conditions Survey*. Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer. Pridobljeno s <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2007/working-conditions/fourth-european-working-conditions-survey>
- Štefe, T. (2009). *Mobing – psihično nasilje na delovnem mestu*. Koper: Fakulteta za management.
- Vaez, M., Josephson, M., Vingard, E. in Voss, M. (2014). Work-related violence and its association with self-rated general health among public sector employees in Sweden. *Work*, 1, 163–171.
- Vartia, M. in Hyyti, J. (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 113–126.
- Yildirim, H. in Uysaloglu, B. (2012). Impact of demographic factors on employee's perception of mobbing: A case study from a logistics company. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 634–644.

Zakaj me ne pusti pri miru? – Spolno nasilje na delovnem mestu

*Katarina Molan, Martina Rošker, Klavdija Repnik Šernek
in Blaž Šubic*

V raziskavi smo se osredotočili na doživljanje in prepoznavanje spolnega nasilja žrtev na delovnem mestu. V intervjujih je sodelovalo 11 udeleženk, rezultati pa so pokazali, da za vse udeleženske spolno nadlegovanje predstavljajo predlogi v zvezi s spolnostjo ali siljenje k spolni dejavnosti, spolno sugestivne pripombe in geste, spolni napad in vsiljeni spolni odnos. Sklepamo lahko, da spolno nasilje pomembno vpliva na žrtve, predvsem na njihovo psihofizično počutje, še vedno pa ne vemo, kakšne razsežnosti ima, saj žrtve le redkokdaj spolno nasilje na delovnem mestu tudi prijavijo.

Uvod

V zadnjih desetletjih se je raziskovanje problema spolnega nasilja in nadlegovanja na delovnem mestu v Sloveniji osredotočalo predvsem na pogostost in oblike spolnega nasilja, manj pozornosti pa je bilo namenjeno posledicam spolnega nasilja za tiste, ki ga doživljajo. V raziskavi smo se zato osredotočili na psihološko doživljanje žrtev spolnega nasilja na delovnem mestu – kako ga zaposleni zaznavajo, prepoznajo, kako to vpliva na njihove zaznave sebe in kakšne so posledice. Za preučevanje fenomenologije spolnega nasilja smo uporabili metodo intervjuja, ki smo ji dodali še vprašalnik, ki je preverjal zaznavanje spolnega nasilja.

S psihološkega vidika je spolno nasilje pomembno, ker pogosto povzroča bolečino in trpljenje (Burn, 2018). Žrtve spolnega nasilja zaznavajo takšno vedenje kot nadležno, žaljivo, vznemirjajoče, ponižujoče, zastrašujoče, mučno, stresno in strašljivo (Langer, 2017; Lim in Cortina, 2005; Schneider, Swan in Fitzgerald, 1997). Škoda je povzročena tako žrtvam kot delodajalcem in organizacijam (Houle, Staff, Mortimer, Uggen in Blackstone, 2011; McDonald, 2011; Robnik, 2009). V nadaljevanju bomo predstavili zakonodajno ureditev spolnega nasilja na delovnem mestu v Sloveniji, njegovo pojavnost, prevladujoče oblike in razlike v zaznavanju ter posledice za žrtve.

Zakonodajna ureditev preprečevanja spolnega nasilja na delovnem mestu v Sloveniji

Ozka in tradicionalna opredelitev spolnega nasilja na delovnem mestu se nanaša na zlorabo organizacijskih moči (Lobnikar in Pagon, 1995), saj se kot spolno nasilje pojmujejo spolne zahteve do podrejenih v zameno za ohranjanje ali pridobitev določenih koristi oziroma privilegijev na delovnem mestu, npr. sprejem v službo, napredovanje, povišanje plače ipd.

Zakon o delovnih razmerjih (6.a člen) in Uredba o ukrepih za varovanje dostojanstva zaposlenih v organih državne uprave (2. člen) spolno nadlegovanje opredeljujeta:

»Spolno nadlegovanje je kakršna koli oblika neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega ravnanja ali vedenja spolne narave z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe, zlasti kadar gre za ustvarjanje zastraševalnega, sovražnega, ponižujočega, sramotilnega ali žaljivega okolja.« (Zakon o delovnih razmerjih, 2013).

Spolno nasilje zajema verbalno, neverbalno in fizično spolno nadlegovanje (Zakon o delovnih razmerjih, 2013):

- Vedenja in ravnanja, ki zajemajo verbalno spolno nadlegovanje, kadar ustrezajo navedeni definiciji spolnega nadlegovanja v prej omenjenem zakoniku in uredbi, so: osvajanje, predlogi v zvezi s spolnostjo ali siljenje k spolni dejavnosti, ponavljajoči se predlogi za druženje in zmenke, spolno sugestivne pripombe, opazke in namigovanja, opolzki komentarji, ki se nanašajo na oblačenje, telo ali videz osebe, naslavljanje osebe s ‚punči, bejba, srček, miška, cukrček, mucek‘ in podobno, uporaba obscenih izrazov ali gest (npr. žvižganje), spreminjanje poslovnih tem v spolne, zgodbe ali šale s spolno vsebino, bahanje s spolnimi podvigi,

- postavljanje osebnih vprašanj v zvezi z družabnim ali spolnim življenjem osebe in druga podobna verbalna vedenja ali ravnanja.
- Vedenja in ravnanja, ki zajemajo neverbalno spolno nadlegovanje, kadar ustrezajo prej navedeni definiciji, so: (raz)pošiljanje elektronskih sporočil, pisem, telefaksov in drugih gradiv s spolno vsebino, kazanje pornografskih ali spolno sugestivnih slik ali besedil, pohotni pogledi ali žaljivo spogledovanje, spolno sugestivne geste ali strmenje v dele telesa osebe, tesno približevanje osebi, kadar govorimo (npr. nagibanje čez hrbet sedeče osebe) in druga podobna neverbalna vedenja ali ravnanja.
 - Vedenja in ravnanja, ki zajemajo fizično spolno nadlegovanje in kadar ustrezajo prej navedeni definiciji, pa so: nepotrebno dotikanje ali trepljanje, ščipanje, drgnjenje ob telo osebe, dotikanje osebnih oblačil, las, telesa, masaža vratu, ramen, objemanje, poljubljanje, ponavljajoči se telesni stiki po koncu razmerja, spolni napad, vsiljeni spolni odnos in druga podobna fizična vedenja ali ravnanja.

Pojavnost spolnega nasilja

Vprašanje pojavnosti in kako jo določiti, je problematično že od začetka raziskovanja tega pojava. Veliko nejasnosti izhaja iz težav z opredelitvijo in merjenjem ter iz nejasnega odnosa med zakonom in raziskovanjem spolnega nasilja (Fitzgerald in Cortina, 2018). Spolno nasilje je hkrati pravni pojem in izkušnja posameznika, kar ni nujno skladno. Za bolj objektivno merjenje spolnega nasilja ga moramo najprej konceptualizirati prek vedenj. Fitzgerald in sodelavci (1988) so spolno nasilje razdelili na tri kategorije: nadlegovanje zaradi spola, neželena spolna pozornost in spolna prisila. Raziskave dosledno ugotavljajo, da je nadlegovanje zaradi spola najbolj razširjena oblika spolnega nasilja, sledi neželena spolna pozornost, najmanj pogosta pa je spolna prisila (Langhout idr., 2005; Leskinen, Cortina in Kabat, 2011; Mazzeo, Bergman, Buchanan, Drasgow in Fitzgerald, 2001).

Raziskave pogostosti spolnega nasilja kažejo, da je le-to prisotno na mnogih delovnih mestih (McDonald, 2011). Ocene pogostosti se močno razlikujejo glede na metodološke spremenljivke, kot so velikost in raznolikost vzorca, metoda vzorčenja, operacionalizacija glede na zakonske ali vedenjske opredelitve ter časovni okvir, na katerega se udeleženci osredotočajo. Nekoliko starejše ameriške študije (Aggarwal in Gupta, 2000) kažejo, da je od 40 do 75 % žensk in od 13 do 31 % moških že doživelo spolno nasilje na delovnem mestu. Metaanaliza 74 raziskav iz 11 držav v Evropski uniji

(Timmerman in Bajema, 1999), narejena pred skoraj dvajsetimi leti, je pokazala, da je med 17 % in 81 % žensk doživelo eno od oblik spolnega nasilja na delovnem mestu, velike razlike med državami pa so predvsem posledica uporabljene metodologije.

Spolno nasilje se pogosteje pojavlja v organizacijah, kjer je prisotna neuravnovešenost moči med spoloma (Vries, 1991, v Planinšek in Pahor, 2004). Razlog za to je, da pri opravljanju dela, kjer je večja neenakost med spoloma, ženske brez ugovorov sprejemajo nesramno vedenje moških, ker se ne počutijo dovolj močne, da bi se uprle, hkrati pa na spolno nasilje gledajo kot nekaj, kar sodi k običajnim delovnim odnosom.

Kot najbolj pogosta oblika spolnega nasilja na delovnem mestu se je pojavilo neverbalno nadlegovanje, najmanj pogosti pa telesni spolni napadi (Planinšek in Pahor, 2004). Zaposleni je bil s strani kolegov pogosteje podvržen različnim verbalnim zlorabam, s strani nadrejenih pa telesnemu nadlegovanju, izrecnim zahtevam za spolne usluge in spolnim napadom.

V Sloveniji je raziskav o spolnem nasilju na delovnem mestu relativno malo, večinoma so bile opravljene na manjših vzorcih ali samo v določenih poklicnih skupinah (Robnik, 2009). M. Jogan (2001) je na reprezentativnem vzorcu ugotavljala oblike in pogostost spolnega nasilja na delovnem mestu v Sloveniji. Od 541 zaposlenih je bila spolno nadlegovana vsaka osma ženska in vsak štirinajsti moški. Tretjina žensk je bila izpostavljena žvižganju, ocenjujočemu ogledovanju in namigom, »slučajnim« telesnim dotikom, dvoumnim opazkam o videzu, telesu, četrtnina pa dvoumnim šalam s spolno vsebino. Raziskava Urada za enake možnosti iz leta 2007 (v Robnik, 2009) je na vzorcu 1820 oseb ugotovila, da so bile ženske najpogosteje žrtve verbalnega spolnega nasilja (skoraj tretjina udeleženk), fizičnega in neverbalnega spolnega nasilja (šestina udeleženk). Moški so bili najpogosteje žrtev verbalnega spolnega nasilja (četrtnina udeležencev). Z vidika nadlegovalcev so bili to najpogosteje sodelavci, sledili so nadrejeni.

V javnosti so razširjeni številni miti in stereotipi, ki lahko minimalizirajo dejanja spolnega nasilja. Povezani so z žrtvami – npr. ženske izzivajo z obleko in s tem »vabijo moškega«; ženske rečejo ne, ko mislijo da; to se dogaja določenemu tipu žensk –, govorijo pa tudi o tem, kateri moški naj bi se zatekali k spolno nasilnemu vedenju (alkoholiki, brezdomci, tisti pod stresom). Posledica je zanikanje ženskih izkušenj in neodgovornost moških za storjena dejanja (Kelly, 1996, v Planinšek in Pahor, 2004). Do spolnega nasilja na delovnih mestih prihaja zaradi delovnih pogojev, kjer imajo moški po navadi boljši položaj in s tem tudi večjo moč, ki jo lahko

izražajo z različnimi oblikami spolnega nasilja. Spolnemu nasilju so na delovnem mestu bolj izpostavljene predvsem ženske, ki so mlade, neporočene in tiste, ki zasedajo nižja delovna mesta od svojih nadlegovalcev. Poleg tega na pogostost spolnega nasilja vplivajo izobrazba, etnična, religiozna in nacionalna pripadnost ter starost in delovna doba (Lobnikar in Pagon, 1995).

Rezultati ankete o spolnem nasilju nad medicinskimi sestrami v Sloveniji (Planinšek in Pahor, 2004) so pokazali, da je bilo kar 34,8 % udeležencev priča kateri od oblik spolnega nasilja. Vzroke lahko pripišemo več dejavnikom, od katerih je eden pomembnejših nižja senzibilnost in napačno razumevanje spolnega nasilja pri anketirancih. Petintrideset odstotkov medicinskih sester je spolno nasilje in nadlegovanje doživelo do 3-krat, 34 % od 3- do 10-krat, 31 % pa nad 10-krat. Nadlegovalec oziroma povzročitelj nasilnega dejanja ter okolica razumejo neodločno in ne dovolj ostro reakcijo zlorabljenih žensk na nesramno ravnanje tako, kot da bi žrtev tako ravnanje odobraval ali se z njim celo strinjala. Spolno nasilje moramo odločno ustaviti, saj se redko zgodi, da se konča samo po sebi (Kozmik Vodušek in Razpotnik, 1999). Nekatere medicinske sestre opisujejo doživljanje spolnega nasilja v času šolanja (kot študentke na praksi), druge opisujejo spolno nasilje s strani nadrejenih, ko se iz strahu pred izgubo delovnega mesta niso upale upreti (Klemenc in Pahor, 1999).

Zaznavanje spolnega nasilja

Zaznavanje spolnega nasilja se med posamezniki in skupinami razlikuje, saj ni nujno, da bo žrtev prepoznala spolno nasilje. Špegu (1998) je v raziskavi »Spolno nasilje nad ženskami« ugotovila, da večina ljudi razume spolno nasilje le kot posilstvo (moški 52,2 %, ženske 53,3 %), ostale oblike spolnega nasilja pa so redkeje prepoznane oziroma jih udeleženci ne uvrščajo med spolno nasilna dejanja. Moški so bili v raziskavi bolj seznanjeni z različnimi oblikami nasilja – poskus posilstva, otipavanje, nesramno izražanje ipd. – kot ženske, vendar je glede na starost raziskave vprašljivo, ali so ti podatki relevantni tudi danes.

Raziskave v tujini dosledno ugotavljajo, da ženske bolj pogosto kot moški zaznavajo spolno vedenje, nadlegovanje zaradi spola, neželjeno spolno pozornost ter spolno prisilo na delovnem mestu (McDonald, 2011). Razlike v zaznavanju spolnega nasilja med spoloma so odvisne tudi od dejanj povzročitelja – razlike so manjše, kadar je spolno nasilje verbalno, dvoumno in manj pogosto. Moški in ženske so v zaznavah bolj skladni, kadar

je povzročitelj nadrejeni (McDonald, 2011). Zaznavanje je odvisno tudi od konkretnih vprašanj in podanih opisov. V prvem delu vprašalnika je na primer 17,6 % medicinskih sester izjavilo, da je bilo priča spolnemu nasilju, v drugem delu vprašalnika pa kar 34,8 %. Razliko v poročanju avtorji pripisujejo bolj podrobni definiciji in opisom dejanj spolnega nasilja (Klemenc in Pahor, 1999).

Posledice spolnega nasilja

Čustvene in psihološke posledice

Žrtev spolnega nasilja ima lahko resne čustvene posledice (Fitzgerald in Cortina, 2018), ki se pojavijo tudi, kadar je spolno nasilje manj intenzivno in pod pragom, ki bi zadostoval za pravno preganjanje vedenja. Ena od prvih raziskav na obravnavanem področju (Schneider idr. 1997) je pokazala, da ženske, ki so doživele spolno nasilje, poročajo o nižjem psihološkem blagostanju in povišani stopnji simptomov posttravmatske stresne motnje. V zadnjih dveh desetletjih so raziskave odkrile še povezanost spolnega nasilja z depresijo in anksioznimi motnjami, večjo pogostostjo zlorabe alkohola, povečanim tveganjem za razvoj motenj prehranjevanja in simptomi posttravmatske stresne motnje (Fitzgerald in Cortina, 2018).

Karierne posledice

Dejanja spolnega nasilja povzročajo strah in stres. Prizadeti se pogosto zatekajo k bolniškemu staležu, so manj učinkoviti na delovnem mestu ali pa iščejo novo zaposlitev. Spolno nasilje na delovnem mestu vpliva na delovno sposobnost, možnost napredovanja in zaupanje v lastno delo. Prizadeti tako pogosto prenašajo dvojno breme, in sicer zaradi škodljivih posledic samega nadlegovanja ter zaradi njihove kariere (npr. menjava zaposlitve). Žrtve so pogosto vznemirjene in razdražljive, lahko pa se pojavijo tudi nenadzorovana jeza, izguba motivacije, nenadzorovan jok, nespečnost, izguba telesne teže, težave z želodcem, napetost, jeza, višja dovzetnost za depresijo in nespečnost. S stresom, kot posledico spolnega nasilja, so povezani tudi simptomi, kot so glavobol, težave s kožo, prebavne motnje, vnetje mehurja itn. Spolno nasilje lahko škodljivo vpliva tudi na zaposlene, ki so mu bili samo priča ali pa so z njim seznanjeni (Kozmik Vodušek in Razpotnik, 1999), prav tako pa se povezuje z višjo stopnjo absentizma, nižjim zadovoljstvom z delovnim mestom, nižjo zavzetostjo in produktivnostjo ter umikanjem žrtve iz delovnega okolja (McDonald, 2011).

Zdravstvene posledice

V primerjavi s psihološkimi in kariernimi posledicami je bilo na področju vpliva spolnega nasilja na telesno zdravje žrtev narejenih najmanj raziskav. Duševno zdravje je mediatorska spremenljivka med spolnim nasiljem in telesnimi simptomi (Fitzgerald in Cortina, 2018). Spolno nasilje se povezuje s splošnim zaznavanjem in zadovoljstvom z zdravjem. Raziskave so ugotovile povezave tudi s številnimi somatskimi simptomi, kot so glavobol, izčrpanost, težave s kožo, prebavne motnje, vnetje mehurja, mišično-skeletne bolečine, izguba telesne teže in nespečnost (Fitzgerald in Cortina, 2018; Kozmik Vodušek in Razpotnik, 1999; McDonald, 2011). Schneider in sodelavci (2001) so prvi izvedli edinstveno raziskavo, v kateri so eksperimentalno dokazali povečano kardiovaskularno aktivnost tudi v primeru blagega nadlegovanja.

Raziskovalni problem in vprašanja

Namen raziskave je bil preučiti zaznavanje in doživljanje različnih vidikov spolnega nasilja na delovnem mestu s strani žrtev. V povezavi z zaznavanjem spolnega nasilja smo preverjali, katera vedenja žrtve zaznavajo kot spolno nasilje in katera ne, ter katere oblike spolnega nasilja so težje prepoznavne. Osredotočili smo se tudi na fenomenološko doživljanje žrtev spolnega nasilja in nadlegovanja – kaj so čutile takrat, kako se je spremenilo njihovo zaznavanje sebe in kaj čutijo v povezavi z dogodkom danes. Analizirali smo tudi različne posledice, ki so se pojavile zaradi spolno nasilnih dejanj.

Prvo raziskovalno vprašanje je bilo, *kako se zaznavanje spolnega nasilja na delovnem mestu razlikuje med posamezniki*. Nekateri udeleženci naj ne bi zaznavali določenih vedenj kot spolno nasilje, predvsem pri bolj blagih oblikah, ki so pogosto pod vplivom različnih mitov. Večina ljudi namreč razume spolno nasilje le kot posilstvo, ostale oblike spolnega nasilja pa so redkeje omenjene oziroma jih udeleženci ne pojmujejo toliko kot dejanja spolnega nasilja (Špegu, 1998).

Drugo raziskovalno vprašanje je bilo, *kako spolno nasilje vpliva na dinamiko odnosov na delovnem mestu*. Spolno nasilje namreč pušča posledice na psihološkem, zdravstvenem in kariernem področju, s tem pa vpliva na vedenje žrtev, njihovo doživljanje sebe in na odnose s sodelavci ter odnos do dela in organizacije, v kateri se je spolno nasilje dogajalo.

Zadnje raziskovalno vprašanje se je nanašalo na psihofizično počutje žrtev – *kako izkušnja spolnega nasilja vpliva na počutje in kakšne so posledice za žrtev*.

Raziskave v tujini namreč kažejo, da ima spolno nasilje za žrtve številne pomembne ter resne zdravstvene, čustvene in psihološke posledice (Fitzgerald in Cortina, 2018). Čustvene in psihološke posledice se povezujejo z nižjim psihološkim blagostanjem, anksioznostjo in depresijo, zdravstvene pa z nezadovoljstvom z zdravjem, glavoboli, izčrpanostjo, prebavnimi motnjami, izgubo teže in nespečnostjo.

Pričujoča raziskava je ena redkih v Sloveniji, ki raziskuje področje fenomenologije spolnega nasilja na delovnem mestu in tako predstavlja prvi korak pri raziskovanju tematike, ki je pomembna tako družbeno kot znanstveno. Doživljanje žrtev nam namreč ponuja pomembne informacije, ki so uporabne pri preprečevanju spolnega nasilja na delovnem mestu in pri snovanju intervenc za pomoč žrtvam. Posledice, ki jih pušča spolno nasilje, nakazujejo ključna področja, na katera se mora osredotočiti psihološka in druga strokovna pomoč.

Metoda

Udeleženci in pripomočki

V raziskavi je sodelovalo 11 udeleženek, starih od 23 do 40 let. Njihova izobrazba je segala od pete (gimnazijski maturant) do sedme stopnje (druga bolonjska stopnja).

V raziskavi smo uporabili lasten vprašalnik, ki se nanaša na dojemanje spolnih vedenj kot nasilja. Vprašanja se nanašajo na različne predloge glede spolnosti, osvajanja, komentarje, telesne stike in spolne pobude s pomočjo tehnologij.

Vprašalniku smo dodali še metodo strukturiranega intervjuja, v katerem smo udeleženke spraševali po njihovem razumevanju spolnega nasilja ter kolikokrat in kdaj so se z njim soočile. Zanimalo nas je, kako se je spolno nasilje začelo, kako dolgo je trajalo ter na kakšen način se je kazalo. Zanimalo nas je tudi njihovo ukrepanje ter kje so, če sploh, iskale pomoč. Udeleženke smo spraševali tudi po njihovem psihičnem počutju, o občutkih, ki so jih spremljali pred in po nasilju ter če so zaznale kakršne koli spremembe oz. posledice pri sebi in na delovnem mestu.

Postopek

Pri zbiranju vzorca smo naleteli na več težav, saj je bilo zelo težko najti udeleženke, ki so doživele spolno nasilje in bile o tem pripravljene govoriti,

zato je več kot 25 oseb sodelovanje zavrnilo. Menimo, da pri nekaterih, ki so doživeli verbalno ali psihično spolno nasilje, umanjka zavedanje, da so bili žrtve spolnega nasilja.

K sodelovanju v raziskavi smo povabili tudi več organizacij, ki se ukvarjajo z obravnavo spolnega nasilja in nadlegovanja v Sloveniji, tako z vidika omogočanja pomoči žrtvam kot z vidika ozaveščanja javnosti in zakonodajalcev. Odzivi so bili mešani, nekateri so bili pripravljeni poziv za sodelovanje posredovati naprej svojim uporabnikom, drugi so sodelovanje zaradi zaščite zasebnosti žrtev zavrnilo.

Na začetku individualnega srečanja so udeleženke izpolnile vprašalnik zaznavanja različnih vedenj kot spolnega nasilja. Nadaljevali smo z intervjujem, kjer smo si odgovore udeleženk sproti beležili oz. jih z njihovim dovoljenjem posneli. Če niso bile zgovorne, smo jih spodbudili z dodatnimi podvprašanji, vendar hkrati pazili na njihovo ranljivost in občutljivost kot tudi na možnost sugestije pri podajanju odgovorov. Odgovore intervjujev smo zaradi lažje preglednosti vnesli v tabelo. Vsak odgovor posebej smo analizirali, pregledali njegovo raznolikost oz. podobnost odgovarjanja med udeleženkami ter zabeležili ugotovitve. Prav tako smo v nadaljevanju izpostavili določene odgovore, ki so relevantni za našo raziskavo.

Rezultati

Za vse udeleženke predstavljala spolno nadlegovanje naslednja vedenja: predlogi v zvezi s spolnostjo ali siljenje k spolni dejavnosti, spolno sugestivne pripombe, opazke in namigovanja, opolzki komentarji, ki se nanašajo na oblačenje, telo ali videz osebe, spreminjanje poslovnih tem v spolne, pohotni pogledi ali žaljivo spogledovanje, spolno sugestivne geste ali strmenje v dele telesa osebe, drgnjenje ob telo osebe, poljubljanje, spolni napad in vsiljen spolni odnos (tabela 1). Visoko skladnost so imeli tudi: uporaba obscenih izrazov ali gest (npr. žvižganje), kazanje pornografskih ali spolno sugestivnih slik ali besedil, dotikanje oblačil, las, telesa, masaža vratu, ramen, objemanje in ponavljajoči se telesni stiki po koncu razmerja. Osvajanja, zgodb ali šal s spolno vsebino in bahanja s spolnimi podvigi pa večina udeleženk ni prepoznala kot oblike spolnega nadlegovanja.

Tabela 1. *Frekvence odgovorov na vprašalniku vedenj, ki predstavljajo spolno nadlegovanje*

Vedenje	Da	Ne
Predlogi v zvezi s spolnostjo ali siljenje k spolni dejavnosti	11	
Spolno sugestivne pripombe, opazke in namigovanja	11	
Opolzki komentarji, ki se nanašajo na oblačenje, telo ali videz osebe	11	
Spreminjanje poslovnih tem v spolne	11	
Pohotni pogledi ali žaljivo spogledovanje	11	
Spolno sugestivne geste ali strmenje v dele telesa osebe	11	
Drgnjenje ob telo osebe	11	
Poljubljanje	11	
Spolni napad	11	
Vsiljen spolni odnos	11	
Uporaba obscenih izrazov ali gest (npr. žvižganje)	10	1
Kazanje pornografskih ali spolno sugestivnih slik ali besedil	10	1
Dotikanje oblačil, las, telesa	10	1
Masaža vratu, ramen	10	1
Objemanje	10	1
Ponavljajoči se telesni stiki po koncu razmerja	10	1
Naslavljanje osebe s 'punči, bejba, srček, miška, cukrček, mucek' in podobno	9	2
(Raz)pošiljanje elektronskih sporočil, pisem, telefaksov in drugih gradiv s spolno vsebino	9	2
Nepotrebno dotikanje ali trepljanje	8	3
Tesno približevanje osebi, kadar govorimo (npr. nagibanje čez hrbet sedeče osebe)	7	4
Ščipanje	7	4
Ponavljajoči se predlogi za druženje in zmenke	6	5
Postavljanje osebnih vprašanj v zvezi z družabnim ali spolnim življenjem osebe	6	5
Zgodbe ali šale s spolno vsebino	4	7
Bahanje s spolnimi podvigi	4	7
Osvajanje	3	8

Pričevanja udeleženk

Rezultati analize prvega vprašanja so pokazali, da udeleženke zaznavajo spolno nasilje kot neprijetno, vsiljeno neželeno vedenje druge osebe. Večina jih je poročala o dotikih na neprimernih delih telesa in vsiljeni premoči druge osebe. Ena od sodelujočih je to povzela tako: *»Spolno nasilje zame pomeni nekaj neprijetnega, prisiljenega, ko ima nekdo nad tabo moč, premoč in te sili v nekaj, kar ti ni všeč in ti ne paše.«* Le ena oseba je za opredelitev spolnega nasilja omenila, da je dovolj že verbalno nasilje, medtem ko sta dve poročali, da zaznavata spolno nasilje kot vdor v osebni prostor. Izpostavili bi odgovor ene od teh dveh udeleženk, ki pravi: *»Spolno nasilje je vstopanje v osebni prostor posameznika oz. vsako dejanje, ki človeku povzroči neprijetno počutje, nelagodje in namiguje na spolnost.«*

Ko smo udeleženke spraševali o pogostosti in trajanju spolnega nasilja, smo ugotovili, da je deset udeleženk spolno nasilje doživelo na enem delovnem mestu, vendar je samo trajanje spolnega nasilja potekalo dlje časa in ni šlo le za enkratno dejanje. Samo ena od sodelujočih, ki je bila tudi najstarejša v našem vzorcu, je poročala, da se je s spolnim nasiljem srečevala na vseh šestih delovnih mestih, kjer je bila zaposlena, s spolnim nasiljem na delovnem mestu pa se je prvič srečala že kot študentka.

Na vprašanje glede začetka spolnega nasilja so poročale, da se je spolno nasilje začelo s pogledi, spogledovanjem in verbalnim nasiljem, ki je bil »prikrit« na humoren način. Poročale so o neprimernem opolzku komentiranju njihovega telesa, nadlegovanju ter o drugih spolnih vsebinah, ki so se nanašale na njih. Pet udeleženk je bilo žrtev verbalnega spolnega nasilja, medtem ko je ostalih šest doživelo tudi fizično nasilje, ko so se izvajalci spolnega nasilja neprimerno dotikali njihovih teles ter jih božali. Od udeleženk, ki so doživele verbalno nasilje, sta dve poročali, da se je le to stopnjevalo v nenehno nadlegovanje po mobilnem telefonu in drugih družbenih omrežjih na spletu. Ena od udeleženk je dejala:

»Začelo se je s humorjem, nato pa je počasi preraslo v nadlegovanje. Kazalo se je na ta način, da mi je sodelavec ves čas težil, na delovnem mestu in po telefonu, da mu naj pošljem neprimerne slike in tekst s seksualno vsebino.«

Na tem mestu je treba poudariti, da nobena udeleženka ni bila žrtev vsiljenega spolnega odnosa na delovnem mestu.

Tri udeleženke so spolno nasilno vedenje končale, ko so prenehale delati v službi, kjer so to vedenje doživljale, medtem ko so druge poročale, da je

spolno nasilje trajalo od nekaj mesecev do več let. Pri nekaterih se spolno nasilje nadaljuje, vendar v intervalih in občasno. Ena od udeleženk je dejala, da se s spolnim nasiljem srečuje še danes, čeprav je primer uradno prijavila.

Vse udeleženke so o tem, kaj so doživele na delovnem mestu, poročale naprej. Najpogosteje prijateljicam, staršem in partnerjem. Dve udeleženki sta svojim nadrejenim podali prijavo, stekli sta preiskavi in v obeh primerih sta storilca morala zapustiti delovno mesto, vendar sta se pozneje srečevali s posledicami neodobravanja prijave s strani drugih zaposlenih, predvsem tistih, ki sem jim »to ni zdelo nič takega«. Vse so bile deležne takojšnje podpore, sočutja s strani drugih, le ena je dejala: *»Reakcije so bile osupljive. Najprej mi niso verjele, nato pa so videle moje reakcije, občutke in mi začele verjeti.«*

Velika večina udeleženk nam je zaupala, da tega, da so bile deležne spolnega nasilja, njihovi sodelavci niso izvedeli. Kot že zapisano, so nekatere prej zapustile službo in se zaposlile drugje, druge pa o tem niso želele poročati naprej, saj niso želele vzbujati pozornosti ali pa so bile mnenja, da jim ne bodo verjeli oziroma da se s tem ne bi nič spremenilo. To potrjuje tudi naslednja izjava:

»Bil je pretežno moški kolektiv. Iz izkušenj ostalih sodelavk mi je bilo znano, da ob takšnih dogodkih »moški stopijo skupaj« in se situacija še poslabša, z norčevanjem, izzivanjem, izpostavljanjem žrtve. Vedno me je bilo strah, da bi zaradi tega izgubila službo.«

Psihično počutje in spremembe udeleženk

Velika večina je poročala o neprijetnem počutju, o občutku krivde, menile so, da so mogoče krive celo same, da so doživele spolno nasilje. Nekaj jih je tudi reklo, da se niso zavedale, da gre za spolno nasilje. Izpostavili bi odgovor, ki pravi:

»V glavnem sem mislila, da sem jaz kazala napačne signale. Tudi dvakrat sem premislila, kaj sem vsak dan oblekla.«

Ena udeleženka je poročala, da zaradi doživetega in strahu ni več želela hoditi v službo. Omeniti je vredno tudi izjavo druge udeleženke, ki pravi:

»V firmi so se vsi obnašali, kot da ni nič narobe, vsi moški so bili taki do nas punc. Zato sem v to še jaz verjela, da ni nič narobe. In zato nisem nič rekla.«

Večina udeleženk je poročala, da so se doma in v službi počutile slabo, prestrašeno, vznemirjeno, nekatere so začele celo paziti, kako se bodo oblekle

za v službo. Udeleženka, ki je doživela nagovarjanje in nenehne prošnje sodelavca o posredovani spolni vsebini, je dejala, da sam dogodek nanjo in na njeno delo ni imel vpliva. Naslednje tri izjave nakazujejo posledice spolnega nasilja:

»Bila sem jezna sama nase, da sem dopustila, da se mi je to dogajalo.« »Bilo je, kot da nisem več zmožna normalno razmišljati, doma sem se drla, razburjala za vsako malenkost, jokala. Zelo slabo sem spala, presekalo me je v križu in ves čas sem imela prebavne motnje.« »Bila sem bolj razdražljiva, imela sem manj volje, več strahu, kdaj bo spet kaj od njega, nisem več rada delala, kar sem nekoč, večkrat se mi je tudi sanjalo o njem (more).«

Udeleženke so se pred izkušnjo spolnega nasilja na delovnem mestu počutile manj samozavestne kot sedaj, manjšina pa zase pravi, da so se doživljale kot zelo pozitivne osebe. Nekatere so bile tudi mnenja, da imajo več poguma, kot se je izkazalo: *»Doživljala sem se kot nekdo, ki bi moral pričakovati, da se lahko to zgodi, in to preprečiti.«* Udeleženka raziskave, ki je bila večkratna žrtev spolnega nasilja na več delovnih mestih, pravi:

»Že sicer sem se počutila bolj kot ‚siva miška‘ in tudi določene sodelavke so se do mene vedle pokroviteljsko, vse skupaj je le še poglobilo moje doživljanje neke neustreznosti in zaradi pomanjkanja varnosti sem se počutila v kolektivu še bolj izgubljeno.«

Štiri udeleženke poročajo, da se njihovo zaznavanje in doživljanje sebe po dogodku ni spremenilo, udeleženka z večkratnim spolnim nasiljem pa je poročala: *»Še vedno ne čutim prave podpore v kolektivu, ker me je strah.«* Druge intervjuvanke pa se počutijo močnejše in bolj samozavestne: *»Počutim se bolje. Gradim na novo. V službi imam pripravljene odgovore za potencialne napade. Dovolj je bilo sranja.«*

Odgovori na vprašanje, ki se je nanašalo na razliko v dojemanju sebe, so bili pri vseh sodelujočih podobni, kar najboljše povzame naslednja izjava:

»Nisem se imela dovolj rada, zavedala sem se, da se stvari ne smejo dogajati. Nisem se dovolj spoštovala, ker nisem rekla temu stop. Potem pa sem naredila nekaj zase, došla, da to ni bilo v redu, kako se je ta moški obnašal do mene. Zdaj se imam bolj rada in se cenim.«

Na zadnje vprašanje o spremembah oziroma posledicah na delovnem mestu osem udeleženk poroča, da do sprememb ni prišlo ali pa tega ne vedo, ker so delovno mesto zapustile in sedaj nimajo informacij o morebitnih spremembah. Le dve udeleženki sta spolno nasilje tudi uradno prijavili

(obe v istem podjetju) in obe prijavi sta bili rešeni korektno, saj sta morala storilca zapustiti delovno mesto. Ena od udeleženk, četudi je spolno nasilje prijavila nadrejenemu, pa je dejala:

»Z njegove strani imam mir, vendar še vedno delava v istem kolektivu, stvari so se pometle pod preprogo. Še vedno delam enako, vendar nosim težo dalje.«

Razprava

V naši raziskavi smo dobili vpogled v dinamiko spolnega nasilja na delovnem mestu, kako ga posameznice doživljajo in zaznavajo, kakšni so ukrepi, ko se pojavi in nenazadnje, ali pušča posledice in kakšne so. O pogostosti spolnega nasilja in vsem naštetem lahko na podlagi naše študije in do sedaj zbrane literature še vedno bolj ali manj le sklepamo, posploševanje na splošno populacijo zaposlenih ni mogoče.

Pri opravljanju raziskave smo se srečali s precej ovirami, predvsem pri iskanju vzorca oz. oseb, ki bi o svoji izkušnji želele spregovoriti, kar kaže, da je opredelitev neželenih vedenj kot spolno nasilje, ki pri drugem zbuja nelagodje, še vedno tabu. Skoraj vse udeleženke naše raziskave so na vprašanje, česa so se ob misli na prijavo spolnega nasilja bale, izrazile strah pred izgubo službe ali dostojanstva, ko bi bila *»njegova beseda proti moji«*. Pogosto so jih spremljali tudi pomisleki, ali so občutki, da neka vedenja niso sprejemljiva oziroma pravilna, sploh pravi. Združenje proti spolnemu zlorabljanju nam je intervjuje z njihovimi uporabniki odreklo, saj nikakor *»ne želijo vznemirjati z vprašanji ali intervjuji, najmanj pa z zaprosili, da o tem govorijo neznani tretji osebi«*, kar lahko kaže na posledice, ki jih spolno nasilje pušča na žrtvah.

Prvo raziskovalno vprašanje se je nanašalo na dejstvo, ali se zaznavanje spolnega nasilja na delovnem mestu razlikuje med posamezniki. Sodeč po pridobljenih rezultatih udeleženke osvajanja, zgodb ali šal s spolno vsebino in bahanja s spolnimi podvigi tako niso prepoznale kot spolno nasilje, kar se sklada tudi z rezultati predhodne študije (Klemenc in Pahor, 1999), da je zaznavanje odvisno tudi od konkretnih vprašanj in podanih opisov ter da razliko avtorji pripisujejo bolj podrobni definiciji in opisom dejanj spolnega nasilja v drugem delu. Prav tako se skladajo z raziskavo Špegu iz leta 1998, da večina ljudi razume spolno nasilje predvsem kot posilstvo, druge oblike spolnega nasilja pa so redkeje omenjene oziroma jih udeleženci ne uvrščajo med dejanja spolnega nasilja.

Na vprašanje, ali spolno nasilje pomembno vpliva na dinamiko odnosov na delovnem mestu, žal nismo mogli odgovoriti, saj je večina udeleženk delovno mesto prej zapustila in tako odgovora na to, kakšne bi bile posledice, če bi tam ostale, nismo dobili. Udeleženka, ki je odgovorila, da se je njena pritožba »*pometla pod preprogo*«, je povedala, da se je njen odnos do dela in sodelavcev močno spremenil. Če je prej na delo hodila zelo rada, zdaj tja hodi s strahom in nemotivirana. »*Končno prihajam k sebi, imam pa še vedno grenak priokus glede reakcij sodelavcev. Vzdušje ni več isto.*« Le pri dveh udeleženkah sta bila storilca odstranjena z delovnega mesta, česar pa ne moremo splošiti.

Iz intervjujev je razvidno, da spolno nasilje pomembno vpliva na psihofizično počutje žrtev. Večina je poročala o neprijetnih občutkih in spominih; občutku krivde in sramu, strahu, negotovosti, vplivu na osebno življenje in odnose tudi zunaj delovnega mesta, kar se sklada z ugotovitvami dosedanjih študij (Burn, 2018, Langer, 2017; Lim in Cortina, 2005; Schneider, Swan in Fitzgerald, 1997) o tem, da je spolno nasilje v primerjavi z drugimi oblikami nasilja na delovnem mestu najbolj povezano z nižjim psihološkim blagostanjem. Ena od udeleženek je povedala, da ima še danes občasno more, več njih pa, da je izkušnja spolnega nasilja nekaj, s čimer morajo živeti, čeprav niso več žrtve. Kakor je povedala ena od njih: »*Pečat ostane.*«

Ob analizi intervjujev lahko dobimo občutek, da še vedno živimo v kulturi, kjer so določena vedenja splošno sprejemljiva, čeprav povsem ustrezajo definicijam spolnega nasilja. Večina udeleženek je govorila tudi o »*moškem svetu*«, kjer zaposleni sprejmejo nenapisana pravila o tem, da se spolno vede nje – predvsem moških sodelavcev do sodelavk (Lobnikar in Pagon, 1995; Vries, 1991, v Planinšek in Pahor, 2004) – sprejema kot nekaj naravnega in zaradi česar imajo posameznice/posamezniki velike pomisleke o tem, ali sploh gre za spolno nasilje ali ne, in kako bi morebitna prijava vplivala na njihovo delovno mesto.

Četudi v naši raziskavi nismo pridobili dovolj velikega vzorca, iz rezultatov katerega bi lahko prišli do trdnejših sklepov, smo z intervjuji dobili priložnost kakovostnega vpogleda v dinamiko spolnega nasilja in njegovih posledic. Glede na to, da spolno nasilje vedno pušča posledice, bi se morali veliko več ukvarjati s tem področjem. Povzroča škodo tako žrtvam kot delodajalcem in organizacijam (Houle, Staff, Mortimer, Uggen in Blackstone, 2011; McDonald, 2011; Robnik, 2009), kar se nenazadnje dotika tudi pomena organizacijske kulture; najpogostejše omenjena teorija le-te pravi, da gre pri organizacijski kulturi za globljo raven temeljnih predpostavk in

prepričanj, ki so skupne članom organizacije in ki delujejo na nezavedni ravni ter so temeljni samoumevni način percepcije sebe in svojega okolja.

V posameznih organizacijah spolno nasilje večinoma ni jasno opredeljeno, še manj regulirano z ukrepi in pričakovanji glede odgovornosti posameznikov za njihova dejanja, povezana z njim. Nadaljnje raziskovanje spolnega nasilja bi lahko prineslo pomembne ugotovitve tako za posameznike kot organizacije, saj bi lahko na podlagi rezultatov posameznih študij oblikovali ukrepe, ki bi vplivali varnost zaposlenih ter boljše odnose in delovno klimo.

V pričujoči raziskavi so sodelovale le ženske, pri nadaljnjih študijah pa bi bilo treba pridobiti bolj heterogen vzorec, saj je glede na raziskave od 40 do 75 % žensk in od 13 do 31 % moških že doživelo spolno nasilje na delovnem mestu (Aggarwal in Gupta, 2000). Doživljanje dojemanja posledic spolnega nasilja med spoloma se morebiti razlikuje, kar lahko pomembno vpliva na to, kako bi oblikovali nasvete in ukrepe za pomoč žrtvam.

Pri nadaljnjem raziskovanju bi se bilo dobro osredotočiti na vpliv spolnega nasilja na oblikovanje odnosov na delovnem mestu, saj tega v naši študiji nismo mogli raziskati v zadostni meri. Iz intervjujev smo izvedeli, da pritožbe velikokrat ostanejo neslišane. Z rezultati raziskav in večjo odmevnostjo pomembnosti naslovljene tematike, bi morda lahko izboljšali pogoje oziroma začeli z njimi zmanjševati spolno nasilje na delovnem mestu. Lahko bi tudi raziskovali, kako so žrtve spolnega nasilja na delovnem mestu, če sploh, zaščitene in kakšne so njihove pravice.

Zaključek

Ugotovili smo, da je zaznavanje spolnega nasilja na delovnem mestu med posameznicami različno in da nekatere udeleženke določenih vedenj ne zaznavajo kot spolno nasilje oz. kot je to opredeljeno v Zakonu o delovnih razmerjih, 2018. To je moč zaznati predvsem v primeru verbalnega spolnega nadlegovanja. Najpomembnejša ugotovitev je, da spolno nasilje pomembno vpliva na psihofizično počutje žrtev, saj je večina udeleženk poročala o neprijetnih občutjih in podoživljanjih, ki so jih spremljali tudi zunaj delovnega okolja in ne samo v času nadlegovanja na delovnem mestu. S pomočjo individualnih strukturiranih intervjujev smo ugotovili, da udeleženke zaradi občutenega spolno nasilnega vedenja predčasno zapuščajo delovna mesta, ker se bojijo morebitnih posledic, in ne verjamejo, da se bo stanje izboljšalo.

Odrpto vprašanje ostaja, koliko je naša kultura zrela za naslovitev tovrstnih vprašanj. Sprememba je v veliki meri odvisna od opozarjanja na rezultate dosedanjih in nadaljnjih študij. Predvsem je pomembno, da se žrtve spolnega nasilja oglasijo in si upajo na glas povedati svoje izkušnje, saj se le tako lahko zgodijo pozitivne spremembe in dobimo priložnost za ustrezno ukrepanje. Predlagamo, da vsakršno neželjeno spolno vedenje, ki po osebnem mnenju zaposlenega nakazuje na nespodobno vedenje druge osebe do njega, spodbudo po spolnosti, opazke in komentarje ter vse neprimerne fizične stike, žrtev nasilja posreduje naprej vodstvu, ki poskrbi za primerno ukrepanje ter ustrezno sankcioniranje povzročitelja.

Pomembno je ozaveščanje zaposlenih oseb na delovnem mestu o primerem in neprimerem vedenju ter spodbujanje k pozitivni organizacijski kulturi, kjer spolno nasilje ni dovoljeno. S takšnim ozaveščanjem bi žrtve imele več poguma in moči spregovoriti o nasilnih dogodkih – vedele bi, da so zaščitene in da imajo vso pravico do izražanja mnenja ter do dela v zaposlenemu varnem okolju.

Literatura

- Aggarwal, A. P. in Gupta, M. M. (2000). *Sexual harassment in the workplace*. Toronto: Butterworths.
- Burn, S. M. (2018). The psychology of sexual harassment. *Teaching of Psychology*, 46(1), 96–103.
- Fitzgerald, L. F. in Cortina, L. M. (2018). Sexual harassment in work organizations: A view from the 21st century. V C. B. Travis, J. W. White, A. Rutherford, W. S. Williams, S. L. Cook in K. F. Wyche (ur.), *APA handbooks in psychology series. APA handbook of the psychology of women: Perspectives on women's private and public lives* (str. 215–234). Washington, DC: American Psychological Association.
- Fitzgerald, L. F., Shullman, S. L., Bailey, N., Richards, M., Swecker, J., Gold, Y., Ormerod, A. in Weitzman, L. (1988). The incidence and dimensions of sexual harassment in academia and the workplace. *Journal of Vocational Behavior*, 32, 152–175.
- Houle, J. N., Staff, J., Mortimer, J. T., Uggen, C. in Blackstone, A. (2011). The impact of sexual harassment on depressive symptoms during the early occupational career. *Society and Mental Health*, 1(2), 89–105.
- Jogan, M. (2001). *Seksizem v vsakdanjem življenju*. Ljubljana: FDV.
- Kozmik Vodusek, V. in Razpotnik, A. (1999). *Kako se spopasti s spolnim nadlegovanjem na delovnem mestu*. Ljubljana: Vlada RS, Urad za žensko politiko.
- Langer, G. (17. 10. 2017). *Unwanted sexual advances not just a Hollywood, Weinstein story, poll finds*. Pridobljeno s <https://abcnews.go.com/Politics/unwanted-sexual-advances-hollywood-weinstein-story-poll/story?id=50521721>

- Langhout, R. D., Bergman, M. E., Cortina, L. M., Fitzgerald, L. F., Drasgow, F. in Williams, J. H. (2005). Sexual harassment severity: Assessing situational and personal determinants and outcomes. *Journal of Applied Social Psychology*, 35(5), 975–1007.
- Leskinen, E. A., Cortina, L. M. in Kabat, D. B. (2011). Gender harassment: Broadening our understanding of sex-based harassment at work. *Law and Human Behavior*, 35(1), 25–39.
- Lim, S. in Cortina, L. M. (2005). Interpersonal mistreatment in the workplace: The interface and impact of general incivility and sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 483–496.
- Lobnikar, B. in Pagon, M. (1995). Spolno nadlegovanje v slovenski policiji. *Zbornik strokovno znanstvenih razprav*, 9, 217–240.
- Klemenc, D. in Pahor M. (1999). Nasilje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji V *Nasilje in spolno nadlegovanje na delovnih mestih medicinskih sester v Sloveniji* (str. 12–35). Ljubljana: Društvo medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov.
- Mazzeo, S. E., Bergman, M. E., Buchanan, N. T., Drasgow, F. in Fitzgerald, L. F. (2001). Situation-specific assessment of sexual harassment. *Journal of Vocational Behavior*, 59(1), 120–131.
- McDonald, P. (2011). Workplace sexual harassment 30 years on: A review of the literature. *International Journal of Management Reviews*, 14(1), 1–17.
- Planinšek, I. in Pahor, M. (2004). Spolno nasilje/nadlegovanje ter ukrepi za njegovo odpravljanje v zdravstveni negi v Sloveniji. *Obzornik zdravstvene nege*, 38, 53–59.
- Robnik, S. (2009). *(Ne)razumljeni ne?!: Spolno nadlegovanje in nadlegovanje zaradi spola na delovnem mestu*. Ljubljana: Založba i2.
- Schneider, K. T., Swan, S. in Fitzgerald, L. F. (1997). Job-related and psychological effects of sexual harassment in the workplace: Empirical evidence from two organizations. *Journal of Applied Psychology*, 82(3), 401–415.
- Schneider, K., Tomaka, J. in Palacios, R. (2001). Women's cognitive, affective, and physiological reactions to a male co-worker's sexist behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(3), 1995–2018.
- Špegu, J. (1998). Spolno nasilje nad ženskami (*diplomsko delo*). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Timmerman, G. in Bajema, C. (1999). Incidence and methodology in sexual harassment research in northwest europe. *Womens Studies International Forum*, 22(6), 673–681.
- Willness, C. R., Steel, P. in Lee, K. (2007). A meta-analysis of the antecedents and consequences of workplace sexual harassment. *Personnel Psychology*, 60, 127–162.
- Zakon o delovnih razmerjih /ZDR-1/ (2013). Uradni list RS, št. 21/13 (13. 3. 2013). Pridobljeno s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5944>.

Pošilja mi grozilna SMS-sporočila – spletno nasilje na delovnem mestu

Nejka Progar, Nuša Zidarn in Kaja Turk

Pojav informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT) na delovnem mestu je omogočil razvoj novih oblik nasilja med zaposlenimi. Kljub velikemu številu raziskav o spletnem nasilju med mladimi, najdemo malo študij tega pojava v delovnem kontekstu. V poglavju opredelimo spletno nasilje kot namerno, agresivno in ponavljajoče se vedenje, ki poteka s pomočjo IKT med nasilnežem in žrtvijo, neenakima po moči. Namen študije je bil narediti prvi pregled spletnega nasilja na delovnem mestu v Sloveniji. Oblikovale smo spletni vprašalnik, ki je zajemal vprašanja o dosedanji izkušnji z nasiljem, značilnostih in oblikah tega ter doživljanju in ukrepih žrtev. Vprašalnik je izpolnilo 295 udeležencev, starih med 21 in 60 let. Na podlagi opredelitve jih je 14 % poročalo, da so pri delu že doživeli spletno nasilje. Podrobnejšo analizo smo izvedle na odgovorih zaposlenih z izkušnjo nasilja. Večina (81 %) je bila žrtev nadlegovanja prek spletne pošte, nekaj manj kot polovica (45 %) prek telefonskih klicev in 31 % prek mobilnih sporočil. Najpogosteje so poročali o stalnem nadlegovanju s sporočili, klici ipd., razširjanju govoric in groženj, nekateri še o namernem povzročanju občutka sramu. Ob nasilju je večina doživljala občutke nezadovoljstva in jezo. Približno tretjina samoopredeljenih žrtev nasilja je ukrepala tako, da se je o težavi pogovorila s sodelavci, nadrejenim ali družino. Spletno nasilje na delovnem mestu je torej prisotno tudi v Sloveniji. Glede na to, da prinaša negativne posledice tako za posameznike kot organizacije, je to pomemben podatek za delodajalce.

Uvod

Opredelitev spletnega nasilja na delovnem mestu

Informacijsko-komunikacijska tehnologija (IKT) je v zadnjem stoletju spremenila sporazumevanje na delovnem mestu – komunikacijo »na štiri oči« danes vse bolj zamenjujejo modernejše oblike sporazumevanja prek spletnih in mobilnih sporočil, videoklicev, družbenih omrežij ipd. IKT je prinesla vrsto olajšav, vendar hkrati nastavila pasti zaposlenim. Ena od takšnih je nova oblika nasilja na delovnem mestu – spletno nasilje. Kljub velikemu številu raziskav na temo spletnega nasilja med mladimi, je zelo malo študij o tej problematiki v delovnem kontekstu. Relativna novost pojava je povzročila zmedo v terminologiji in opredelitvah. V tuji znanstveni literaturi zasledimo izraze, kot so »cyberbullying«, »electronic bullying«, »e-bullying«, »e-mobbing«, »online bullying«, »digital bullying« in »internet bullying« (Privitera in Campbell, 2009). Pri nas znanstvene literature na to temo še ni, medtem ko v strokovni literaturi najdemo poimenovanja, kot so »spletno trpinčenje«, »e-mobbing«, »spletno ustrahovanje«, »e-nasilje« in »spletno nasilje«. Slednji izraz bomo uporabljale v tudi v tem poglavju. Definiramo ga kot namerno, agresivno in ponavljajoče se vedenje, ki poteka dalj časa s pomočjo IKT med nasilnežem in žrtvijo, neenakima glede na moč (Kubiszewski, Fontaine, Potard in Auzoult, 2015; Smith idr., 2008). Opredelitev izhaja iz definicije tradicionalnega nasilja, ki je postavljena v spletni kontekst.

Razlikovanje spletnega nasilja od tradicionalnega

Spletno nasilje se od tradicionalnega razlikuje v anonimnosti, ki pri storilcih zmanjša socialne zadržke in moralno odgovornost (Calvete, Orue, Estévez, Villardón in Padilla, 2010). Zaradi anonimnosti nasilneža ima žrtev manj možnosti, da ukrepa, kar hkrati zmanjša njen občutek nadzora nad situacijo (Wingate, Minney, in Guadagno, 2013). Poleg tega lahko v spletnem nasilju postane nasilnež kdor koli, tudi fizično šibkejši posameznik (Snyman in Loh, 2015). Tehnologija namreč omogoči posamezniku, ki ima malo moči v realnem svetu, da prevzame vlogo nasilneža v spletnem kontekstu (Dooley, Pyzalski in Cross, 2009). Pri spletnem nasilju je lahko vključeno veliko širše občinstvo. Škodljive vsebine (npr. sporočila, objave) dosežejo ogromno število ljudi v kratkem času (Langos, 2012). Poleg tega lahko negativno vedenje nasilneža aktivno podpirajo tudi drugi, s tem ko npr. delijo njegovo objavo, posredujejo sporočilo. Vsiljiva narava spletnega nasilja zabriše mejo med osebnim in javnim, saj lahko komunikacija poteka

kjer koli in kadar koli, zato se žrtev težje umakne nasilju. Poleg tega ima nasilnež omogočen dostop do zasebnih informacij žrtve, ki lahko kadar koli postanejo javne (Slonje in Smith, 2008). Raziskovalci so ugotovili, da je zaradi teh značilnosti že eno samo nasilno dejanje dovolj, da lahko govorimo o spletnem nasilju (Dooley idr., 2009; Pettalia, Levin in Dickinson, 2013).

Razširjenost spletnega nasilja na delovnem mestu in metode raziskovanja pojava

Raziskave kažejo različno prevalenco nasilja na delovnem mestu. K raznolikosti prispeva različna metodologija, različni kriteriji, kaj nasilje je in kaj ni, osredotočanje na različne elektronske medije (nekateri upoštevajo vse, druge le spletno pošto) ter upoštevanje različnih demografskih značilnosti (Forssell, 2016).

V nadaljevanju sta opisani največkrat uporabljeni metodi. Prva je samoznava udeležencev, pri kateri posamezniki glede na predstavljeno definicijo spletnega nasilja poročajo, ali so bili v vlogi žrtve nasilja ali ne (Nielsen, Matthiesen in Einarsen, 2010). Raziskovalci so ugotovili, da vključitev besede »nasilje« negativno vpliva na stopnjo prevalenca (Ybarra, Boyd, Korchmaros in Oppenheim, 2012). Izkušnja vloge žrtve nasilja je pogosto povezana s sramom, kar povzroči odpor pri prepoznavi oznake (Lewis, 2004). Ko posameznik prejme oznako žrtve nasilja, lahko to razume kot znak šibkosti, kar ogrozi njegovo samopodobo (Van Beest in Williams, 2006). Pri drugem načinu raziskovanja udeleženci na seznamu negativnih vedenj, povezanih z nasiljem, označijo tista, ki so se jim pripetila. Težava slednjega pristopa so razlike v določanju kriterija – koliko vedenj mora biti pri posamezniku prisotnih, da ga lahko označimo kot žrtev nasilja (Agervold, 2007). Najpogostejše uporabljeni kriterij je Leymannov kriterij (Leymann, 1996), po katerem kot žrtev nasilja opredelimo posameznika, ki poroča o najmanj enem negativnem dejanju na teden, ki se ponavlja vsaj šest mesecev. V švedski raziskavi (Forssell, 2016) so na podlagi omenjenih pristopov prišli do razlik v prevalenci spletnega nasilja na delovnem mestu. Pri uporabi Leymannovega kriterija je prevalenca spletnega nasilja na delovnem mestu znašala 9,7 %, medtem ko je bila na podlagi samoznave le 0,7 %. V britanski raziskavi (Coyne idr., 2017) so prevalenco merili z vprašalnikom, ki se je nanašal na delovno, osebno in fizično-ustrahovalno nasilje. Ugotovili so, da je med 80 in 88 % udeležencev doživelo en negativen dogodek spletnega nasilja v zadnjih šestih mesecih. Od tega so raziskovalci od 14 do 21 % udeležencev klasificirali kot žrtve spletnega nasilja.

Oblike pojavljanja spletnega nasilja

Spletno nasilje poteka s pomočjo moderne komunikacijske tehnologije, ki se uporablja za pošiljanje poniževalnih ali grozilnih sporočil neposredno žrtvi ali posredno drugim osebam, z namenom širjenja osebnih in zaupnih informacij ali slik žrtev tako, da so lahko vidna vsem. Dva glavna medija, prek katerih poteka spletno nasilje, sta računalnik, ki zagotavlja dostop do spletne pošte in spletnih strani, ter mobilni telefon (klici in mobilna sporočila; Privitera in Campbell, 2009). Spletno nasilje se pojavlja v besednih (npr. grozilna elektronska sporočila) in nebesednih oziroma slikovnih oblikah (npr. objava sramotilnega videoposnetka na spletu) (Coyne idr., 2017). Udeleženci raziskave C. Privitera in M. A. Campbell (2009) so poročali o naslednjih oblikah nasilja prek spletne pošte: zadrževanje informacij, razširjanje govoric, biti tarča subjektivnih obtožb in biti soočen z neobvladljivo količino dela. I. Vranjes s sodelavci (2017) navaja naslednje oblike spletnega nasilja na delovnem mestu: namerno brisanje sodelavčeve dokumentacije, posredovanje sodelavčevega elektronskega sporočila tretji osebi, z namenom ga oškodovati, ali ignoriranje službenih elektronskih sporočil zaposlenega. Udeleženci švedske raziskave (Forssell, 2016) so najpogostejše poročali o naslednjih dveh oblikah – na prvem mestu je bila neodzivnost na spletna ali mobilna sporočila, ki so jih poslali nadrejenim ali sodelavcem, na drugem pa prikrivanje pomembnih informacij, povezanih z delom (npr. izključevanje s seznama prejemnikov oz. naslovnikov). Pogostejše so poročali o izključevanju in pasivnih vedenjih (ignoriranje) kot o aktivnih in direktnih vedenjih. Kljub temu so nekateri navajali tudi primere direktnega nasilja – na tretjem in četrtem mestu po pogostosti je bilo namerno pošiljanje virusov in prejemanje sporočil z agresivno vsebino. Vsa štiri vedenja, o katerih so najpogostejše poročali udeleženci, se nanašajo na uporabo spletne pošte, ki je kot kaže najpogostejše uporabljen medij za izvajanje spletnega nasilja na delovnem mestu.

Negativne posledice za posameznika in organizacijo

Čeprav obstaja malo raziskav o posledicah spletnega nasilja na delovnem mestu za žrtve, lahko najdemo veliko študij o vplivu tradicionalnega nasilja na delovnem mestu. Te navajajo negativne posledice, kot so stres, anksioznost, težave s spanjem, nizko samopodobo in depresijo (Vega in Comer, 2005). Na čustvenem področju lahko žrtve doživljajo potrtnost, celo obup, preutrujenost, izgubo volje do dela, težave z zbranostjo in spominom, nemir, nespečnost, nočne more, napade joka, razdražljivost, izgubo nadzora

nad vedenjem, preobčutljivost, strah in tesnobo ter agresivnost do drugih ali samega sebe (Povše Pesrl, Arko Košec in Vrečar, 2010). Čeprav ni veliko raziskav o posledicah spletnega nasilja za žrtve, ni nobenega razloga, da bi bile te manj resne kot posledice tradicionalnega nasilja na delovnem mestu (West, Foster, Levin, Edmison in Robibero, 2014). Značilnosti spletnega okolja (zmanjšana družbena navzočnost, omejenost stika med posamezniki, anonimnost in manjša verjetnost negativnih sankcij s strani drugih) povzročijo, da so posamezniki manj zadržani pri izražanju čustev v računalniško moderirani komunikaciji (Ho in McLeod, 2008). Tri glavna negativna čustva, ki naj bi jih doživljali tako povzročitelji kot žrtve spletnega nasilja, so jeza, strah in žalost (Vranjes idr., 2017).

Negativne posledice ne doletijo le žrtev spletnega nasilja, temveč se vpliv razširi tudi na njihove socialne in družinske odnose ter opazovalce nasilja (Privitera in Campbell, 2009). Tovrstno nasilje ima lahko negativne posledice tudi za organizacijo, v kateri je žrtev zaposlena. Dosedanje študije, ki so raziskovale posledice spletnega nasilja na organizacijo in zaposlene, kažejo, da je to povezano z večjo anksioznostjo, nezadovoljstvom s službo, slabšo delovno učinkovitostjo, namero po zapustitvi delovnega mesta, slabšim splošnim blagostanjem in bolniškimi odsotnostmi. Zaradi spletnega nasilja pride do manjše individualne in skupinske delovne uspešnosti, manjšega zadovoljstva na delovnem mestu in manjše predanosti organizaciji. Povečata se tudi absentizem in fluktuacija zaposlenih (Association of Teachers and Lecturers, 2009; Baruch, 2005). Spletno nasilje lahko vpliva tudi na privlačnost delodajalca za iskalce zaposlitve, saj lahko ti na spletu najdejo npr. negativne komentarje o vodstvenem kadru, kar posledično vpliva na njihovo karierno odločitev (Association of Teachers and Lecturers, 2009).

Namen raziskave

V številnih preglednih člankih (npr. Forssell, 2016; Privitera in Campbell, 2009) poročajo o novih oblikah nasilja med zaposlenimi. Uporaba osebnih računalnikov, mobilnih telefonov in splošna digitalizacija delovnih mest je omogočila premik od tradicionalnega k spletnemu nasilju. Namen naše raziskave je bil narediti prvi pregled spletnega nasilja na delovnem mestu v Sloveniji. Ugotoviti smo želele, kakšna je razširjenost tovrstnega negativnega vedenja, zato smo sodelujoče spraševale po dosednji izkušnji z nasiljem, spolu in starostni skupini. Nato smo želele ugotoviti značilnosti spletnega nasilja v omenjenem kontekstu. Osredotočile smo se na možne oblike

negativnega spletnega vedenja in IKT, ki služi kot posrednik pri izvajanju nasilja. Zanimali so nas še doživljanje in odzivi posameznikov, ki so že imeli izkušnjo v vlogi žrtve nasilja – udeležence smo spraševale o čustvenem doživljanju situacije in o ukrepih, ki so jih sprejeli.

Metoda

Udeleženci

V raziskavi je sodelovalo 295 posameznikov, in sicer 254 žensk in 41 moških. Večina (59 %) udeležencev spada v starostno skupino med 21 in 40 let, nekaj več kot tretjina jih predstavlja starostno skupino med 41 in 60 let, mlajših od 21 let je tri odstotke in starejših od 60 let štiri odstotke. Anketo je ustrezno izpolnilo 49 % tistih, ki so jo odprli oziroma kliknili na nagovor. Vsi, ki so vprašalnik začeli izpolnjevati, so ga tudi dokončali.

Pripomočki in postopek

Za pregled spletnega nasilja na delovnem mestu v Sloveniji smo izdelale spletni vprašalnik. Vseboval je področja, ki so v tuji pregledni literaturi najpogostejše raziskana (npr. Forssell, 2016; Privitera in Campbell, 2009; Vranjes idr., 2017). V vprašalniku smo uporabile zaprt tip vprašanj, na katera so udeleženci odgovarjali tako, da so izbrali enega ali več odgovorov od vnaprej ponujenih možnosti. Najprej smo v uvodnem nagovoru podale definicijo spletnega nasilja: *Spletno nasilje opredelimo kot namerno, ponavljajoče se in sovražno vedenje do posameznikov ali skupin posameznikov s pomočjo informacijske tehnologije (računalnik, mobilni telefon, druge elektronske naprave). Primeri: stalno nadlegovanje s sporočili, klici itd.; razširjanje govoric; spolno nadlegovanje; grožnje ...*

V vprašalniku nas je zanimala prisotnost izkušnje nasilja v zadnjem letu, pri čemer so udeleženci na podlagi podane definicije sami poročali o tem, ali so že doživeli spletno nasilje na delovnem mestu. Zanimalo nas je tudi, prek katerih medijev se je nasilje izvajalo, katere oblike nasilja so udeleženci doživeli, kako pogosto so doživljali nasilje, občutke v tej situaciji in na kakšne načine so ukrepali. Za bolj natančen pregled in razumevanje izkušenj udeležencev smo uporabile še dve odprti vprašanji, in sicer smo posameznike vprašale po konkretnih primerih in dokaznem gradivu. Reševanje je trajalo od ene do pet minut, odvisno od odgovora na prvo vprašanje o prisotnosti izkušnje spletnega nasilja.

Vprašalnik smo izdelale v orodju za spletne ankete *1ka*. Poslale smo ga manjšemu številu posameznikov, od katerih smo nato prejele povratne informacije o delovanju in razumljivosti ankete (pilotna študija). Ko smo odpravile pomanjkljivosti, smo vprašalnik objavile na različnih spletnih medijih oziroma smo urednike spletnih strani prosile za možnost objave. Vprašalnik je bil na koncu deljen prek Facebooka, LinkedIna ter spletne strani Psihologija dela in osebnih poznanstev.

Rezultati

Na podlagi podane definicije je 14 % udeležencev poročalo, da so že doživeli spletno nasilje na delovnem mestu. Glede na to, da vzorec ni bil reprezentativen glede na spol (14 % moških in 86 % žensk), ne moremo sklepati, ali spletno nasilje na delovnem mestu pogosteje doživljajo moški ali ženske. Starost udeležencev, ki so doživeli nasilje, se razlikuje od tistih, ki ga niso, saj se večji del žrtev (48 %) uvršča v starostno skupino od 41 do 60 let in nekoliko manjši del (43 %) v starostno skupino od 21 do 40 let. Razporejenost v ostale starostne skupine je podobna kot v celotnem vzorcu.

Nadaljnjo analizo smo izvedle samo na podlagi odgovorov zaposlenih, ki so že doživeli spletno nasilje na delovnem mestu, kar predstavlja 42 udeležencev ankete. Pri rezultatih in izpeljavi zaključkov moramo torej upoštevati, da je vzorec žrtev majhen. Večina (81 %) je poročala, da je bila nadlegovana po e-pošti, nekaj manj kot polovica (45 %) prek telefonskih klicev in 31 % prek mobilnih sporočil (sms, mms). Precej manj udeležencev je imelo izkušnjo spletnega nasilja, ki je bilo izvajano s pomočjo spletnih omrežij (10 %) in sporočil prek aplikacij (5 %).

Največ udeležencev je poročalo o stalnem nadlegovanju s sporočili, klici itd., sledita razširjanje govoric in grožnje, nekaj manj kot tretjina je poročala o namernem povzročanju občutka sramu (tabela 1). Najmanj udeležencev je poročalo o prevzemanju identitete drugega in spolnem nadlegovanju.

Najpogosteje zaposleni ob doživljanju spletnega nasilja občutijo nezadovoljstvo (60 %) in jezo (52 %). Okoli tretjina žrtev je poročala o občutkih ogroženosti, žalosti, besa, potrnosti, tesnobe in nekaj manj o brezvoljnosti. Približno petina je doživljala strah in grozo. Občutek obupanosti in presenečenja sta se pojavila pri 17 % udeležencev. Manj kot 10 % udeležencev je poročalo o občutkih sramu, panike in mirnosti. Doživljanje nasilja se ni dotaknilo 12 % zaposlenih. Nihče od udeležencev ni poročal, da nasilje pri njih sproži pozitivne občutke (veselje, sreča, zadovoljstvo, ponos) in zavist.

Tabela 1. *Oblike spletnega nasilja na delovnem mestu, ki ga doživljajo zaposleni (N = 42)*

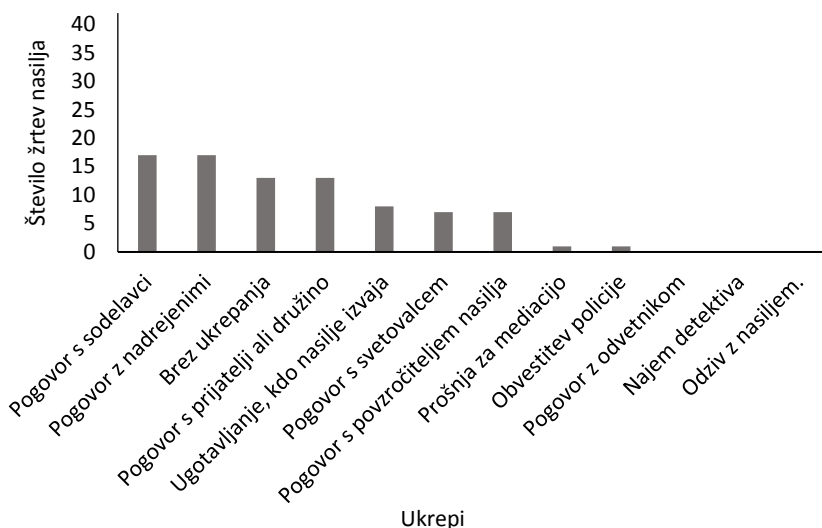
Oblika nasilja	%
Stalno nadlegovanje s sporočili, klici itd. (npr. večkrat na uro, ponoči, zunaj delovnega časa...)	48
Razširjanje govoric	36
Grožnje	36
Namerno povzročanje občutka sramu	31
Deljenje zasebnih sporočil z drugimi brez soglasja	19
Razkrivanje osebnih podatkov	17
Objavljanje neprimernih vsebin	17
Izsiljevanje	12
Izključevanje iz spletnih skupin	10
Kraja osebnih podatkov	5
Prevzemanje identitete drugega	2
Spolno nadlegovanje	2

»Zbujanje slabe vesti zaradi domnevne prepočasnosti pri delu, očitki v zvezi z domnevno neangažiranostjo pri delu; grožnje z izgubo službe; zbujanje krivde ob težavnih situacijah na delovnem mestu, za katere nisem bila odgovorna in niso bile v moji kontroli.«

Približno tretjina zaposlenih ob doživljanju nasilja ne ukrepa (slika 1). Zaposleni so med ponujenimi možnostmi, kako ukrepajo ob doživljanju nasilja, največkrat izbrali odgovor, da se pogovorijo s sodelavci ali nadrejenim, sledil je odgovor, da se pogovorijo z družino. Nikoli se udeleženci niso odzvali z nasiljem, prav tako niso vpletali odvetnika ali detektiva.

Konkreten primer spletnega nasilja, ki so ga doživeli na delovnem mestu, je navedlo 12 udeležencev. Dva zaposlena sta prejela sporočila z neprimerno spolno vsebino. Udeleženci so poročali, da so jim grozili z odpovedjo ali izgubo službe, da je nekdo v njihovem imenu pošiljal spletna sporočila (prevzem identitete), da so stalno prejeli klice in spletna sporočila, da so prejeli sporočila v nočnem času ali na dopustu, da so jim na delovnem mestu pregledovali elektronska sporočila, da so jim zbujali slabo vest ter da so nadrejeni pošiljali elektronska sporočila z namenom zasramovanja.

»Nekdo je pošiljal maile v mojem imenu – maili so izgledali, kot da sem jih poslal jaz.«



Slika 1. *Ukrepi, ki so jih izvedli zaposleni, ko so doživeli spletno nasilje.*

V zadnjem letu je 48% udeležencev doživelo spletno nasilje na delovnem mestu nekajkrat, 21 % enkrat na mesec, 12 % enkrat na teden in en udeleženeec vsak dan. V preteklem letu spletnega nasilja ni doživelo 5 % anketiranih, 12 % pa ga je doživelo enkrat.

Razprava

Vse večja razširjenost informacijske tehnologije je spremenila sporazumevanje na delovnem mestu. Spletna omrežja in pametni telefoni niso prinesli le olajšav za zaposlene, temveč so nasilnežem omogočili nov medij, prek katerega lahko dokaj enostavno dostopajo do žrtev (Privitera in Campbell, 2009). Spletno nasilje se v tuji znanstveni literaturi pojavlja vse pogostejše, pri nas pa gre zaenkrat še za zelo neraziskan pojav.

Razširjenost spletnega nasilja na delovnem mestu

Zanimiv podatek je, da je le približno polovica vseh, ki so odprli nagovor, vprašalnik tudi do konca izpolnila. Rezultati raziskav kažejo, da že sama beseda »nasilje« negativno vpliva na stopnjo prevalence (Ybarra idr., 2012). V našem nagovoru je bila uporabljena beseda »nasilje«, kar bi lahko pomembno vplivalo na to, koliko ljudi se je sploh odločilo za reševanje ankete, kar vpliva tudi na rezultate.

Rezultati raziskave, ki je bila izvedena na populaciji zaposlenih v Sloveniji, kažejo, da je razširjenost tovrstnega nasilja pri nas prisotna pri 14 % sodelujočih zaposlenih. Prevalenca predstavlja število udeležencev, ki so na podlagi definicije na vprašanje »Ali ste doživeli spletno nasilje na delovnem mestu?« odgovorili z »Da«. Poročali so torej o najmanj enkratnem pojavu spletnega nasilja, kar posameznike, glede na Leymannov kriterij, ne uvršča nujno med žrtve nasilja. V tem primeru je prisotno najmanj eno negativno dejanje na teden, ki se ponavlja vsaj šest mesecev (Leymann, 1996). Z vprašalnikom smo preverjale le pogostost spletnega nasilja in ne, koliko časa je trajalo. Posledično lahko kriterij uporabimo samo delno in predvidevamo, da lahko le šest udeležencev ankete, ki so na podlagi definicije poročali, da so doživeli nasilje, označimo za žrtve nasilja. O pojavljanju nasilja enkrat na teden je poročalo pet posameznikov, en udeleženec je poročal o doživljanju spletnega nasilja vsak dan.

Raziskovalci ugotavljajo različno prevalenco nasilja na delovnem mestu (Forsell, 2016; Privitera in Campbell, 2009). K raznolikosti prispeva med drugim tudi različna metodologija, osredotočanje na različne oblike in medije ter različne demografske spremenljivke (Forsell, 2016). V švedski raziskavi (Forsell, 2016) poročajo, da je ob uporabi Leymannovega kriterija prevalenca spletnega nasilja 9,7 %. V britanski študiji (Coyne idr., 2017) so na podlagi omenjenega kriterija od 14 do 21 % udeležencev, ki so doživeli en dogodek spletnega nasilja v zadnjih šestih mesecih, klasificirali kot žrtve spletnega nasilja. V raziskavi smo kriterij uporabile le delno, zato rezultat ni primerljiv s tujimi študijami. Ugotovljena prevalenca je bolj primerljiva z raziskavami, ki so uporabile metodo, kjer udeleženci na podlagi podane definicije poročajo o tem, ali so doživeli nasilje. Rezultati švedske študije (Forsell, 2016) so pokazali, da je prevalenca v tem primeru nižja kot pri kategorizaciji po kriteriju, in sicer je v njihovi raziskavi znašala 0,7 %. Prevalenca se precej razlikuje od tiste, ki jo kažejo rezultati naše raziskave. Uporabljeni definiciji sta podobni, razlika se pojavi pri vprašanju, saj so v švedski raziskavi spraševali o doživljanju spletnega nasilja na delovnem mestu v zadnjih šestih mesecih, v slovenski študiji pa smo spraševale, ali so kadar koli doživeli spletno nasilje na delovnem mestu. V švedski študiji so se torej osredotočili na omejen čas, zadnjih šest mesecev, v naši raziskavi pa nas je zanimalo, ali so kadar koli doživeli nasilje na delovnem mestu, kar bi lahko prispevalo k temu, da je prevalenca veliko višja.

Z raziskavo smo želele ugotoviti tudi, ali spletno nasilje na delovnem mestu v večji meri doživljajo moški ali ženske, vendar je naš vzorec po spolu nereprezentativen, zato nismo dobile ustreznega odgovora na omenjeno

vprašanje. Zaposleni so poročali tudi o starosti. Večina se je uvrščala v starostni skupini od 21 do 40 let in od 41 do 60 let; v tem starostnem obdobju je delovno aktiven največji delež populacije. Majhna razlika v starosti se je pokazala pri doživljanju spletnega nasilja – nekoliko večji delež zaposlenih, ki so že doživeli spletno nasilje, se uvršča v skupino od 41 do 60 let kot v mlajšo skupino. Razlika je sicer zelo majhna, poleg tega je v našem vzorcu malo udeležencev, ki so doživeli spletno nasilje, zato ne moremo zaključiti, da gre za pomembno razliko med skupinama.

Značilnosti spletnega nasilja na delovnem mestu

Udeleženci z izkušnjo nasilja so največkrat poročali o nadlegovanju po e-pošti ter prek mobilnih klicev in sporočil. Ugotovitve ustrezajo podatkom, da sta glavna medija, prek katerih poteka spletno nasilje, računalnik in mobilni telefon (Privitera in Campbell, 2009). Sodelujoči posamezniki z izkušnjo nasilja so podobno kot v tujih raziskavah pogosteje poročali o razširjanju govoric (Privitera in Campbell, 2009), prejemanju groženj (Forssell, 2016) in deljenju zasebnih sporočil z drugimi brez soglasja (Vranjes idr., 2017). Na prvem mestu so poročali o stalnem nadlegovanju s sporočili in klici, med pogostejše oblike spada še namerno povzročanje občutka sramu. Udeleženci so za razliko od tuje raziskave (Forssell, 2016) torej pogosteje označili prisotnost aktivnih in direktnih vedenj kot izključujočih in pasivnih vedenj (izključevanje iz spletnih skupin). Tudi konkretni primeri, ki so jih posamezniki navedli za bolj točno razumevanje izkušnje nasilja, se uvrščajo med direktna nasilna vedenja (npr. grožnja z odpovedjo ali izgubo službe). Glede na rezultate lahko sklepamo še, da spletno nasilje na delovnem mestu v Sloveniji v večini ni anonimno. Čeprav ima nasilnež možnost ostati neimenovan, do tega ne prihaja. Slednje je razvidno iz podatka, da je najpogostejša oblika spletnega nasilja stalno nadlegovanje s sporočili in klici, kar navadno razkrije sogovornikovo identiteto. Vseeno lahko predvidevamo, da tovrstna komunikacija pri storilcih zmanjša socialne zadržke in moralno odgovornost (Calvete idr., 2010), saj komunikacija ne poteka »na štiri oči«, zaradi česar je manj osebna, poleg tega nasilnež ne dobi takojšnje povratne informacije o posledicah, ki jih ima negativno vedenje na žrtev nasilja.

Čustveno doživljanje in ukrepanje žrtev spletnega nasilja

Glede na podobne značilnosti tradicionalnega in spletnega nasilja na delovnem mestu lahko sklepamo, da se tudi njune posledice za žrtve nasilja

bistveno ne razlikujejo. Nobenega razloga ni, da bi bile posledice spletnega nasilja manj ogrožajoče oziroma resne, kot so posledice tradicionalnega nasilja na delovnem mestu (West idr., 2014). Žrtve slednjega najpogosteje doživljajo stres, anksioznost, težave s spanjem, nizko samopodobo, depresijo, občutja potrtosti, obupanosti, preutrujenost, izgubo volje do dela, težave z zbranostjo in spominom, nemir, nespečnost, nočne more, napade joka, razdražljivost, izgubo nadzora nad vedenjem, preobčutljivost, strah in tesnobo ter agresivnost do drugih ali samega sebe (Povše Pesrl idr., 2010; Vega in Comer, 2005). Čeprav smo raziskovale pojav spletnega in ne tradicionalnega nasilja na delovnem mestu, so žrtve poročale o enakih oziroma podobnih negativnih posledicah. Najpogosteje so poročale o občutkih nezadovoljstva in jeze. Slednja naj bi bila poleg strahu in žalosti eno od glavnih treh čustev, ki spremljajo žrtve spletnega nasilja na delovnem mestu (Vranjes idr., 2017). Zaposleni so poročali tudi o občutkih ogroženosti, žalosti, besa, potrtosti, tesnobe in brezvoljnosti. Manjšina pa jih je poročala o doživljanju strahu, groze, obupa in presenečenja. Najmanj udeležencev je občutilo sram, paniko in mirnost, nobeden od njih pa ni poročal o pozitivnih občutkih. Vsa naštetá čustva in občutja se uvrščajo med že omenjene posledice tradicionalnega spletnega nasilja.

Zaradi specifičnosti spletnega okolja je težko izslediti nasilneža, poleg tega lahko komunikacija s pomočjo IKT poteka kjer koli in kadar koli, zato se žrtev spletnega nasilja še težje umakne in ukrepa (Slonje in Smith, 2008). V naši raziskavi je tretjina žrtev poročala, da ni ukrepala glede spletnega nasilja na delovnem mestu. Glede na to, da nasilnežu IKT omogoča dostop do zasebnih informacij žrtev, ki jih lahko ta kadar koli javno objavi (Slonje in Smith, 2008), si morda žrtev ne upa ukrepati. V literaturi nismo zasledile raziskav, ki bi govorile o možnih načinih ukrepanja žrtev spletnega nasilja na delovnem mestu. Udeleženci tekoče raziskave, ki so ukrepali, so se najpogosteje odločili za pogovor o svojih težavah s sodelavci, nadrejenim ali člani družine. Nobeden od njih se ni odzval z nasiljem ali se obrnil na odvetnika oziroma detektiva.

Omejitev raziskave in njen doprinos

Naša raziskava prinaša pomembne ugotovitve o spletnem nasilju na delovnem mestu v Sloveniji, saj je pri nas ta oblika nasilja še zelo slabo raziskana. Dodatno bi lahko uporabile metodo Leymannovega kriterija, da bi dobile celovitejšé informacije o razširjenosti. Vzorec je dokaj velik, vendar moramo upoštevati, da je število udeležencev, ki so poročali o izkušnji nasilja,

razmeroma majhno, zato bi bilo treba značilnosti spletnega nasilja, čustev in ukrepov žrtev še dodatno raziskati. Možen razlog za majhen vzorec žrtev bi lahko bil, da si posamezniki ne upajo poročati o doživljanju nasilja ali pa ga ne prepoznajo. Poleg tega je vzorec nereprezentativen po spolu, kar je onemogočilo ugotovitve morebitnih razlik med spoloma. V prihodnjih raziskavah bi bilo boljše, če bi udeležence vprašali po starosti, ne da bi jim ponudili samo štiri možne starostne skupine. Na ta način bi dobili kakovostnejše informacije o starosti, ki bi jih lahko povezali z doživljanjem spletnega nasilja. Zanimivo bi bilo videti, kakšni rezultati bi se pokazali v kvalitativni raziskavi, kjer bi žrtve same poročale o svojih občutjih. Preverili bi lahko tudi, kdo izvaja nasilje. Nadaljnje raziskovanje bi se lahko osredotočilo še na povezavo med tradicionalnim in spletnim nasiljem na delovnem mestu, na primer ali tisti, ki doživljajo tradicionalno nasilje, doživljajo tudi spletnega in obratno.

V splošnem lahko rečemo, da smo kljub pomanjkljivostim odgovorile na raziskovalna vprašanja in dosegle namen raziskave. Prikazale smo okvirno pojavnost spletnega nasilja na delovnem mestu v Sloveniji ter raziskale specifične nasilja in čustvene posledice, ki jih ima tovrstna oblika vedenja na posameznika. Poznavanje teh podatkov je pomembno tako za posameznika kot organizacijo, ki se s tem sooča, saj ima spletno nasilje negativne posledice za oba (npr. Association of Teachers and Lecturers, 2009; Povše idr., 2010; Vega in Comer, 2005). Zlasti pomembno je ozaveščanje o vedno večji prisotnosti tovrstnega nasilja. Posameznikom bi bilo morda lažje spregovoriti o nasilju, če bi vedeli, da v takšni situaciji niso sami. Podatek, da se s tem sooča približno 14 % zaposlenih, bi lahko pomagal pri razbremenitvi krivde, ki jo čutijo nekatere žrtve nasilja, ko razloge za takšno vedenje iščejo v sebi. Uporabne so tudi pridobljene informacije o ukrepih, ki jih uporabljajo udeleženci. Na ta način lahko spoznamo, katere rešitve posamezniki redkeje uporabljajo in prek ozaveščanja olajšamo dostop do neizrabljenih možnosti izhoda iz situacije.

Zaključek

Navkljub pomanjkljivostim lahko raziskavo upoštevamo kot pomemben doprinos k literaturi o spletnem nasilju na delovnem mestu. Rezultati so pokazali, da je spletno nasilje prisotno tudi med zaposlenimi v Sloveniji. Pomembno je, da se organizacije tega zavedajo, saj raziskave ugotavljajo mnoge negativne posledice tako za organizacijo kot za zaposlene. Organizacija mora poskrbeti za to, da spletno nasilje ne bo spregledano in da ima

pripravljen načrt za soočanje, če se želi izogniti nezadovoljstvu, anksioznosti in manjši učinkovitosti pri zaposlenih ter pojavom, kot sta absentizem in fluktuacija.

Delodajalec se lahko odloči za ničelno toleranco do spletnega nasilja. Pri tem mora(-jo) biti:

- postavljena jasna načela, kakšen odnos ima organizacija do nasilja,
- opredeljeno, katera vedenja veljajo za spletno nasilje,
- opredeljeno, kakšne so posledice nasilnega ravnanja,
- opredeljeno, kakšne so kazni za povzročitelje in izvajalce nasilja.

Organizacija mora pri svojem delovanju vedno upoštevati ta načela. Le tako bo lahko pokazala, kakšen odnos ima do spletnega nasilja in kako pomembno se ji zdi dobro počutje zaposlenih.

Vodstvo organizacije lahko oblikuje krizno skupino, ki ponuja pomoč vsem zaposlenim, z ustreznimi pooblastili in odgovornostjo. Njen glavni cilj naj bo ohranjanje varnega okolja prek predvidevanja možnih pojavov nasilja in hitrega ukrepanja, če do tega pride. Tim naj se osredotoči na preventivo, hkrati pa mora biti seznanjen seznanjena s tehnološkimi spremembami in razvojem ter komunikacijskimi napravami, ki so lahko sredstvo za izvajanje spletnega nasilja. Če do spletnega nasilja pride, mora delodajalec poskrbeti za pomoč oziroma psihološko svetovanje žrtvam. Vse pritožbe morajo biti obravnavane zaupno, mediator ali svetovalc pa se mora predhodno posvetovati s pravno osebo. V splošnem naj bo prioriteta organizacije ohranjanje varnega in pozitivnega delovnega okolja.

Literatura

- Agervold, M. (2007). Bullying at work: a discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48(2), 161–172.
- Association of Teachers and Lecturers. (2009). 15 per cent of teachers have experienced cyberbullying. Pridobljeno s 22. 12. 2018 <http://www.atl.org.uk/Images/Joint%20ATL%20TSN%20cyberbullying%20survey%202009.pdf>
- Baruch, Y. (2005). Bullying on the Net: Adverse behaviour on email and its impact. *Information and Management*, 42, 361–371.
- Calvete, E., Orue, I., Estévez, A., Villardón, L. in Padilla, P. (2010). Cyberbullying in adolescents: Modalities and aggressors' profile. *Computers in Human Behaviour*, 23, 1128–1135.
- Coyne, I., Farley, S., Axtell, C., Sprigg, C., Best, L. in Kwok, O. (2017). Understanding the relationship between experiencing workplace cyberbullying, employee mental strain and job satisfaction: a dysempowerment approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 28(7), 945–972.

- Dooley, J. J., Pyzalski, J. in Cross, D. (2009). Cyberbullying versus face-to-face bullying: A theoretical and conceptual review. *Journal of Psychology*, 217(4), 182–188.
- Forssell, R. (2016). Exploring cyberbullying and face-to-face bullying in working life - Prevalence, targets and expressions. *Computers in Human Behavior*, 58, 454–460.
- Ho, S. S. in McLeod, D. M. (2008). Social-psychological influences on opinion expression in face-to-face and computer-mediated communication. *Communication Research*, 35(2), 190–207.
- Kubiszewski, V., Fontaine, R., Potard, C. in Auzoult, L. (2015). Does cyberbullying overlap with school bullying when taking modality of involvement into account? *Computers in Human Behavior*, 43, 49–57.
- Langos, C. (2012). Cyberbullying: The challenge to define. *Cyberpsychology, Behaviour, and Social Networking*, 15, 285–289.
- Lewis, D. (2004). Bullying at work: The impact of shame among university and college lecturers. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(3), 281–299.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184.
- Nielsen, M. B., Matthiesen, S. B. in Einarsen, S. (2010). The impact of methodological moderators on prevalence rates of workplace bullying: a meta-analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(4), 955–979.
- Pettalia, J. L., Levin, E. in Dickinson, J. (2013). Cyberbullying: Eliciting harm without consequence. *Computers in Human Behaviour*, 29(6), 2758–2765.
- Povše Pesrl, T., Arko Košec, M. in Vrečar, M. (2010). *Obvladovanje trpinčenja na delovnem mestu*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve.
- Privitera, C. in Campbell, M. A. (2009). Cyberbullying: The new face of workplace bullying? *CyberPsychology & Behavior*, 12(4), 395–400.
- Slonje, R. in Smith, P. K. (2008). Cyberbullying: Another main type of bullying? *Scandinavian Journal of Psychology*, 49(2), 147–154.
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. in Tippett, N. (2008). Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(4), 376–385.
- Snyman, R. in Loh, J. (2015). Cyberbullying at work: The mediating role of optimism between cyberbullying and job outcomes. *Computers in Human Behavior*, 53, 161–168.
- Van Beest, I. in Williams, K. D. (2006). When inclusion costs and ostracism pays, ostracism still hurts. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91(5), 918–928.
- Vega, G. in Comer, D. R. (2005). Sticks and stones may break your bones, but words can break your spirit: Bullying in the workplace. *Journal of Business Ethics*, 58, 101–109.
- Vranjes, I., Baillien, E., Vandebosch, H., Erreygers, S. in De Witte, H. (2017). The dark side of working online: Towards a definition and an Emotion Reaction model of workplace cyberbullying. *Computers in Human Behaviour*, 69, 324–334.
- West, B., Foster, M., Levin, A., Edmison, J. in Robibero, D. (2014). Cyberbullying at work: In search of effective guidance. *Laws*, 3, 598–617.
- Wingate, V. S., Minney, J. A. in Guadagno, R. E. (2013). Sticks and stones may break your bones, but words will always hurt you: A review of cyberbullying. *Social Influence*, 8(2–3), 87–106.

Ybarra, M. L., Boyd, D., Korchmaros, J. D. in Oppenheim, J. K. (2012). Defining and measuring cyberbullying within the larger context of bullying victimization. *Journal of Adolescent Health*, 51(1), 53–58.

Zadovoljen, vendar prikrito nasilen – vpliv zaznane prisotnosti nasilja na delovnem mestu na zadovoljstvo z življenjem

Žiga Damjanac, Lena Gabršček, Zala Konda in Aneja Kutin

Na delovnem mestu povprečno preživimo 33 % dneva, zato so dobri odnosi s sodelavci pomembni za posameznikovo zadovoljstvo z življenjem. Zadovoljni delavci so tudi bolj produktivni, ustvarjalni in učinkoviti. Nasilje na delovnem mestu tako ne škodi le posameznikom, ki so nasilju izpostavljeni, ampak tudi organizacijam, saj je učinkovitost zaposlenih ob prisotnosti nasilja na delovnem mestu nižja. V raziskavi smo na slovenskem vzorcu analizirali, ali se, če osebnostnim dejavnikom dodamo vidike nasilja na delovnem mestu, zmanjša posameznikovo zadovoljstvo z življenjem. Vzorec je sestavljalo 350 udeležencev, ki so izpolnili tri vprašalnike: Vprašalnik velikih pet, Lestvico zadovoljstva z življenjem ter Vprašalnik negativnih vedenj. Rezultati kažejo, da se zadovoljstvo z življenjem, kot komponenta subjektivnega blagostanja, povezuje z vsemi merami osebnostnih lastnosti in nasilja na delovnem mestu. Hierarhični model, v katerega smo v prvem koraku vključili velikih pet faktorjev osebnosti, v drugega pa vidike nasilja na delovnem mestu, je podprl hipotezo, da tako osebnostne lastnosti kot nasilje na delovnem mestu vplivajo na posameznikovo zadovoljstvo z življenjem. Potrdili smo tudi hipotezo, da se nevroticizem zaposlenih povezuje z zaznanim nasiljem na delovnem mestu. Rezultati raziskave tako podpirajo ugotovitve preteklih raziskav s področja povezanosti med zadovoljstvom z življenjem in nasiljem na delovnem mestu ter nakazujejo, da če nadrejeni želijo bolj učinkovite zaposlene, nikakor ne smejo spregledati nasilja na delovnem mestu.

Uvod

Vsaka organizacija teži k čim večji produktivnosti in uspešnosti ter posledično konkurenčnosti na trgu, ki pa je v veliki meri odvisna od počutja zaposlenih in njihovih medosebnih odnosov na delovnem mestu. Nasilje na delovnem mestu negativno vpliva na odnose med sodelavci, povzroča konflikte in nezadovoljstvo zaposlenih, vse skupaj pa se odraža v nižji delovni učinkovitosti (Povše Pesrl, Arko Košec in Vrečar, 2010). Hkrati nasilje na delovnem mestu predstavlja za organizacijo precejšen strošek, saj se žrtve pogosteje zatekajo v bolniško odsotnost, posledično se poveča tudi fluktuacija (Brečko, 2014).

Za nasilje na delovnem mestu, ki ga tuji avtorji imenujejo *bullying* ali *mobbing*, se v slovenskem prostoru uporabljajo različni izrazi, kot so: mobing kot dobesedni prevod angleškega izraza, šikaniranje in psihično oziroma čustveno nasilje na delovnem mestu (Brečko, 2014). Leta 2007 se je s sprejeto zakonodajo o delovnih razmerjih uveljavil tudi izraz nadlegovanje ali trpinčenje na delovnem mestu (Povše Pesrl idr., 2010). Nadlegovanje oz. trpinčenje na delovnem mestu se pojavlja v številnih oblikah, najpogosteje se odraža v neustreznem načinu komuniciranja. Vključuje žalitve, grožnje, zatiranje, poniževanje, ignoriranje, nevljudno vedenje, kritiziranje osebnega življenja, obrekovanje, norčevanje, dodeljevanje nesmiselnih delovnih nalog ipd., pa tudi fizično in spolno nasilje (Brečko, 2014).

Zadovoljstvo z življenjem med žrtvami nasilja na delovnem mestu

Subjektivno blagostanje posameznika, ki pomensko ustreza pojmu sreče, nam ponuja informacijo o tem, kako oseba doživlja lastno življenje (Diener, 2000). Zadovoljstvo z življenjem je kognitivna komponenta subjektivnega blagostanja, ki ga sestavljajo posamezne domene zadovoljstva, npr. zadovoljstvo s partnerjem, zakonom, prijatelji, rekreacijo, delom itd. (Kobal Grum in Musek, 2009). Lucas in Donnellan (2007) glede na rezultate raziskave ugotavljata, da je zadovoljstvo z življenjem pri posameznikih zmerno stabilno skozi življenje, hkrati pa na določeno stopnjo nestabilnosti vplivajo kontekstualni faktorji. Glede zadovoljstva pri delu velja enako kot pri vseh človeških dejavnostih. Najpomembnejši dejavnik je odnos, ki ga imamo do ljudi okoli sebe, do sodelavcev, strank ali nadrejenih (Povše Pesrl idr., 2010). Zadovoljni zaposleni so v prednosti pred nezadovoljnimi na številnih področjih (Lyubomirsky, King in Diener, 2005) – posameznike z visoko izraženim subjektivnim blagostanjem njihovi nadrejeni pogosteje ocenjujejo bolj pozitivno, pri opravljanju delovnih nalog so bolj učinkoviti in bolj

uspešni, delo manj verjetno opravljajo kontraproduktivno, redkeje izgorijo. Bryson, Forth in Stokes (2017) so skladno s tem v raziskavi ugotovili statistično značilno pozitivno povezavo med povprečno stopnjo zadovoljstva in uspešnostjo na delovnem mestu.

Številne raziskave (npr. Dofradottir in Høgh, 2002; Einarsen in Mikkelsen, 2003; Moayed, Daraiseh, Shell in Salem, 2006) so pokazale, da ima konstantno izpostavljanje nasilju na delovnem mestu škodljiv vpliv na zdravje in subjektivno blagostanje izpostavljenih posameznikov. Nasilje na delovnem mestu tako predstavlja pomemben moteči dejavnik delovnega procesa z negativnimi posledicami in se pojavlja na vseh organizacijskih ravneh (Slaj Temeljotov, Sležič in Pungartnik, 2012). Povezuje se s stresom, anksioznostjo, kronično utrujenostjo, psihosomatsko simptomatiko, nespečnostjo, razdražljivostjo in depresivnostjo (npr. Einarsen, Matthiesen in Hellesøy, 1996; Niedl, 1996; O'Moore, Seigne, McGuire in Smith, 1998; Zapf, Knorz in Kulla, 1996), nizko samozavestjo, sramežljivostjo, večjim občutkom ranljivosti in občutki krivde (npr. Mikkelsen, 2001; Moayed idr., 2006). Nasilje na delovnem mestu je povezano tudi s pogostejšo bolniško odsotnostjo, tveganjem za brezposelnost ter zgodnjo upokojitvijo (Hogh, GemzøeMikkelsen in Hansen, 2011). Žrtve nasilja na delovnem mestu običajno ne ugotovijo takoj, kaj se v resnici dogaja. Poskušajo dokazovati, da delajo dobro, se še bolj trudijo, pri tem pa doživljajo stalno napetost, negativna pričakovanja in bojazen pred ponovnim doživljanjem nasilja (Povše Pesrl idr., 2010).

Razširjenost nasilja na delovnem mestu v Sloveniji

Različne kulture se psihičnega in čustvenega nasilja zavedajo različno ter so v skladu z ravno zavedanja tudi bolj ali manj tolerantne do njega. Na Švedskem je na primer vedenje vodje, ki delegira naloge zaposlenim s povišanim tonom, nesprejemljivo in pogosto označeno kot mobing. V mediteranskih državah pa se takšno vedenje sprejema kot normalno. V Evropi naj bi bilo nasilju izpostavljenih približno 9 % delavcev, kar predstavlja 13 milijonov posameznikov, v Ameriki pa naj bi bil nasilju izpostavljen kar vsak četrti zaposleni (Brečko, 2014).

Poročilo o psihosocialnih tveganjih na delovnem mestu v Sloveniji (Kanjuo Mrčela in Ignjatović, 2012) kaže, da ni posebnih razlik med slovenskim vzorcem in evropskim povprečjem glede oblik psihičnega nasilja in zlorab na delovnem mestu. Besednih žalitev je po poročanju udeležencev raziskave v Sloveniji manj, pogostejše pa so udeleženci poročali o grožnjah in

ponižujočem ravnanju. Podatki kažejo, da imajo zaposleni v Sloveniji veliko slabih izkušenj, povezanih s preveliko količino in slabo organizacijo dela. Glede na evropsko povprečje Slovenci v manjši meri poročajo o doživljanju psihičnega nasilja, najmanj pa o doživljanju fizičnega nasilja. Psihičnemu nasilju je bila izpostavljena desetina udeležencev, od tega nekoliko več žensk kot moških. Po podatkih, ki jih je leta 2007 zbral Statistični urad Slovenije (SURS, 2007), je 40 % zaposlenih poročalo, da pri delu doživljajo psihični pritisk, od tega jih je 80 % poročalo, da so izpostavljeni časovnemu pritisku ali preobremenjenosti z delom, 20 % pa nadlegovanju ali zastraševanju.

Profili žrtev in doživljanje nasilja na delovnem mestu

Skoraj vse raziskave na svetovni ravni kažejo podobno sliko o tem, kdo so najpogostejše tarče mobinga in hkrati opredeljujejo glavne značilnosti žrtev (npr. Bowling, Beehr, Bennett in Watson, 2010; Lyubomirsky idr., 2005; Slaj Temeljotov idr., 2012). Tako se v vlogi žrtve najpogosteje pojavljajo »poštenjaki«, telesni invalidi, najmlajši ali najstarejši delavci, pogosteje so nasilju izpostavljene ženske in pripadniki manjšin ter osebe, ki so pogosto bolniško odsotne (Brečko, 2014). Z doživljanjem nasilja na delovnem mestu se povezujejo tudi osebnostne lastnosti. Longitudinalne raziskave kažejo, da naj bi bila osebnost zmerno stabilna skozi adolescenco in zgodnjo odraslost, pozneje v življenju pa naj bi se stabilnost povečala. Kljub temu pa stopnja stabilnosti med posamezniki variira, na kar lahko vplivajo številni dejavniki – npr. vloge, ki jih prevzema posameznik, pomembni življenjski dogodki (npr. ločitev, pogoste menjave službe) ipd. (Clausen in Jones, 1998). Glasø, Matthiesen, Nielsen in Einarsen (2007) so ugotovili, da se osebnost posameznikov, ki so žrtve nasilja na delovnem mestu, značilno razlikuje od osebnosti posameznikov, ki nasilja na delovnem mestu ne doživljajo. Čeprav so odkrili dva različna osebnostna profila žrtev, sta oba vključevala visoko izražen nevroticizem. Do podobnih izsledkov so prišli tudi številni drugi raziskovalci (Bowlingidr., 2010; Hansen, Hogh, Persson, Karlson, Garde in Ørbæk, 2006; Hansson, Jones in Carpenter, 1984; Hobfoll, 1985; Hoghidr., 2011), ki so večjo pojavnost zaznanega nasilja na delovnem mestu povezovali z različnimi oblikami čustvene nestabilnosti ali z nevroticizmom. Ta naj bi na slabše izide vplival zaradi povezave s slabšimi socialnimi spretnostmi. Takšni posamezniki so bolj nagnjeni k izkušnjam tesnobe in pogostemu doživljanju drugih negativnih čustev, zaskrbljenosti, razdražljivosti, pomanjkanju samozavesti in pogostemu nihanju razpoloženja (Marjanovič Umek in Zupančič, 2013). Poleg tega nadpovprečno negativno dojemajo sebe, druge ter svet na splošno ter v manjši meri iščejo in

prejemajo podporo s strani okolice, ki v primeru doživljanja nasilja lahko deluje kot varovalni dejavnik (Laazarus, 1999).

Raziskave (npr. Glasøidr, 2007) torej kažejo, da se osebnost posameznika značilno povezuje z nasiljem na delovnem mestu. Idejo, da je lahko posameznik zaradi svojih osebnostnih lastnosti bolj nagnjen k temu, da postane žrtev nasilja na delovnem mestu, si lahko zamislimo kot začaran krog, kjer nasilje vodi do osebnostnih sprememb, ki žrtev ponovno naredijo bolj ranljivo za nadaljnje nadlegovanje. Določene osebnostne lastnosti (npr. nevroticizem) lahko vplivajo v smeri večje občutljivosti za nasilje, zaradi česar posameznik o njem hitreje poroča, po drugi strani pa lahko dejanska izkušnja z nasiljem povzroči spremembe v osebnosti pri žrtvah nasilja.

Osebnostne lastnosti imajo velik vpliv na različne vidike posameznikovega življenja. Steel, Schmidt in Shultz (2008) so ugotovili, da igrajo osebnostne lastnosti pomembno vlogo pri določanju posameznikove splošne ravni subjektivnega blagostanja. Rezultati so tako pokazali, da so osebnostne značilnosti eden od temeljnih napovednikov subjektivnega blagostanja. Ni še povsem raziskano, do kakšne mere na doživljanje nasilja na delovnem mestu vpliva posameznikova osebnost, ugotovili pa so, da lahko določene poteze delujejo kot varovalni oz. rizični dejavniki v procesu spoprijemanja z nasiljem (Cox in Ferguson, 1991; Lazarus in Folkman, 1984; Spector, Zapf, Chen in Frese, 2000).

Zakaj preučevati odnos med osebnostnimi lastnostmi, subjektivnim blagostanjem in nasiljem na delovnem mestu?

Kot je razvidno iz preteklih raziskav (npr. Glasøidr 2007; Moayed idr., 2006; Spector idr., 2000), je odnos med osebnostnimi lastnostmi, subjektivnim blagostanjem in nasiljem na delovnem mestu precej kompleksen. Raziskovali smo, ali lahko napovedovanje zadovoljstva z življenjem posameznika izboljšamo, če kot napovednik, poleg osebnosti, vključimo še prisotnost nasilja na delovnem mestu. Predpostavili smo, da se bo pojasnjena varianca zadovoljstva z življenjem statistično značilno zvišala v primeru, da v hierarhični model vključimo vidike nasilja na delovnem mestu. Prav tako smo predpostavili, da bo povezava med vidiki nasilja na delovnem mestu in zadovoljstva z življenjem statistično značilno negativna. Ker ima visoko izraženo zadovoljstvo z življenjem pri posamezniku v povprečju pozitiven učinek na delo posameznika (Lyubomirskyidr., 2005), lahko z raziskavo vpliva vidikov nasilja na delovnem mestu na zadovoljstvo z življenjem delodajalce opozorimo na težave s prisotnostjo nasilja na delovnem mestu.

Nasilje na delovnem mestu je pogosto usmerjeno le v določene posameznike, ki lahko utrpijo resne zdravstvene posledice (Slaj Temeljotov idr., 2012), zato smo z našo raziskavo želeli na slovenskem vzorcu preveriti, ali se določene osebnostne značilnosti posameznikov povezujejo z doživljanjem nasilja na delovnem mestu. Glede na pretekle raziskave smo predpostavili, da se bo nevroticizem značilno pozitivno povezoval z zaznanim nasiljem na delovnem mestu, medtem ko za druge osebnostne značilnosti ne predpostavljamo značilnih povezav.

Metoda

Udeleženci

Vprašalnik je rešilo 401 posameznikov, ki so bili v času reševanja zaposleni vsaj šest mesecev. Od tega jih 35 ni ustrezalo starostni omejitvi od 18 do 40 let, dodatno pa smo izločili še 16 brezposelnih. Končni vzorec je tako sestavljalo 350 udeležencev, od tega 161 zaposlenih za nedoločen čas, 80 zaposlenih za določen čas in 109 zaposlenih prek študentskih napotnic, podjemnih ali avtorskih pogodb. Udeleženci so bili v povprečju stari 27,6 let ($SD = 4,9$), od tega je bilo 72 moških in 278 žensk. Glede na izobrazbo je vzorec sestavljal en udeleženec z dokončano osnovnošolsko izobrazbo, 132 s srednješolsko, 21 z višješolsko, 35 z visokošolsko ter 161 udeležencev z univerzitetno izobrazbo ali več.

Pripomočki

Udeleženci so izpolnili baterijo vprašalnikov. V prvem delu so izpolnjevali vprašanja o osnovnih demografskih podatkih, v drugem pa Vprašalnik velikih pet (BFI; John, Donahue in Kentle, 1991). Za merjenje zadovoljstva z življenjem smo v tretjem delu uporabili Lestvico zadovoljstva z življenjem (SWLS; Diener, 1984). V zadnjem delu so udeleženci izpolnili Vprašalnik negativnih vedenj (The Negative Acts Questionnaire – Revised, NAQ-R; Einarsen, Raknes, Matthiesen in Hellesøy, 1994; Einarsen in Hoel, 2001) z 22 postavkami, ki opisujejo tri podlestvice, ki jih ob koncu seštejemo v skupni rezultat. Prva podlestvica meri, v kolikšni meri je oseba izpostavljena medosebnemu nadlegovanju na delovnem mestu, in vsebuje 12 postavk (npr. *Nekdo konstantno kritizira vaše delo ali trud.*). Druga lestvica ima sedem postavk in meri oteževanje opravljanja dela (npr. *Nekdo ignorira vaše mnenje in poglede.*). Tretja lestvica meri fizične oblike nasilja oz. ustrahovanja, sestavljajo jo tri postavke (npr. *Nekdo vam grozi z*

nasiljem ali fizično zlorabo ali vas dejansko zlorablja.). Naloga udeležencev je, da za vsako od postavk na petstopenjski lestvici (1–nikoli, 5–dnevno) ocenijo, kako pogosto se jim je določena situacija zgodila na delovnem mestu v preteklih šestih mesecih.

Postopek

Vprašalnik negativnih vedenj (NAQ-R) še ni bil preveden v slovenščino, zato smo ga prilagodili po metodi dvojnega prevoda. NAQ-R, BFI, SWLS ter demografske podatke (spol, starost, izobrazba, delovno mesto) smo vnesli v spletno anketo (*1ka*), ki smo jo nato delili na socialnih omrežjih in podatke zbirali po metodi snežne kepe. Vsi avtorji smo znotraj svoje mreže prijateljev poiskali posameznike, ki so ustrezali kriterijem – torej osebam, starim med 18 in 40 let, ki so zaposlene vsaj šest mesecev – ter jih prosili, da anketo izpolnijo in delijo prek družbenih omrežij.

Rezultati

Opisne statistike in zanesljivost Vprašalnika velikih pet (BFI), Vprašalnika negativnih vedenj (NAQ-R) in Lestvice zadovoljstva z življenjem (SWLS)

Preverili smo normalnost porazdelitve podlestvic vprašalnikov BFI, NAQ-R in SWLS (tabela 1). Na podlagi sploščenosti, asimetrije in histogramov smo zaključili, da podlestvice vprašalnika BFI in SWLS ustrezajo normalni porazdelitvi za uporabo parametričnih testov. Podlestvice vprašalnika negativnih vedenj se porazdeljujejo izrazito desno asimetrično. Rezultati kažejo na asimetrijo v smeri manjšega pojavljanja ali odsotnosti vidikov nasilja pri vzorcu. Cronbachov alfa pri podlestvicah BFI ter skupnem rezultatu SWLS kaže na visoko notranjo zanesljivost pripomočkov ($\alpha > ,75$). Pri vprašalniku NAQ-R zanesljivost skupnega dosežka ($\alpha = ,93$) kaže na visoko notranjo zanesljivost pripomočka, kot se je izkazalo tudi pri raziskavi avtorjev Einarsen, Hoel in Notelaers (2009). Izkazuje se, da sta visoko zanesljivi lestvici oteževanje opravljanja delovnih nalog ($\alpha = ,81$) ter medosebno nadlegovanje na delovnem mestu ($\alpha = ,92$), lestvica fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja pa je nizko zanesljiva ($\alpha = ,63$). Povprečen rezultat pri fizičnih oblikah nasilja oz. ustrahovanju ($M = 3,6$; $\min = 3$, $\max = 15$) kaže na skorajšnjo odsotnost tovrstnega vedenja v vzorcu oz. nepripravljenost posameznikov na poročanje o takem vedenju (npr. *Nekdo na vas kriči, se spontano jezi (besni).*).

Tabela 1. *Prikaz opisnih statistik in zanesljivosti lestvic vprašalnikov osebnosti, nasiljem na delovnem mestu in zadovoljstvom z življenjem*

Vprašalnik	Dimenzija	M	SD	Asimetrija	Sploščenost	Cronbach α
BFI	Ekstravertnost	29,1	5,54	-,35	-,40	,84
	Sprejemljivost	18,6	3,70	,77	1,30	,76
	Vestnost	26,4	2,67	-,26	,73	,78
	Nevroticizem	21,4	5,13	,21	-,23	,82
	Odprtost	25,8	2,75	-,15	-,45	,79
NAQ-R	Oteževanje opravljanja delovnih nalog	13,2	4,92	1,26	1,50	,81
	Medosebno nadlegovanje na delovnem mestu	18,6	7,59	1,98	4,32	,92
	Fizične oblike nasilja oz.ustrahovanja	3,6	1,30	3,39	14,36	,63
SWLS	Zadovoljstvo z življenjem	24,1	6,02	-,65	-,02	,88

Povezave lestvic Vprašalnika velikih pet, Vprašalnika negativnih vedenj in Lestvice zadovoljstva z življenjem

V tabeli 2 so prikazane povezave med osebnostnimi lastnostmi, vidiki nasilja na delovnem mestu in zadovoljstvom z življenjem. Zadovoljstvo z življenjem se je pomembno povezovalo z vsemi merami osebnostnih lastnosti in nasilja na delovnem mestu. Visoko je povezano z ekstravertnostjo (pozitivno) in nevroticizmom (negativno). Z vsemi merami nasilja na delovnem mestu se je zadovoljstvo z življenjem povezovalo statistično značilno negativno.

Nevroticizem se je statistično značilno povezoval z vsemi merami nasilja na delovnem mestu. Nizko pozitivno se je povezoval s fizičnimi oblikami nasilja oz. ustrahovanja, srednje visoko pa z lestvicama oteževanja opravljanja delovnih nalog in medosebnega nadlegovanja na delovnem mestu. Mere nasilja na delovnem mestu so se med seboj povezoval visoko pozitivno.

Tabela 2. *Prikaz povezav med lestvicami vprašalnikov osebnosti, nasiljem na delovnem mestu in zadovoljstvom z življenjem (N = 350).*

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Ekstravertnost								
2. Sprejemljivost	-,07							
3. Vestnost	,26**	-,18**						
4. Nevroticizem	-,38**	,39**	-,22**					
5. Odprtost	,31**	-,09	,19**	-,09				
6. Oteževanje opravljanja delovnih nalog	,03	,10	,04	,17**	,03			
7. Medosebno nadlegovanje na delovnem mestu	,01	,12*	-,03	,24**	-,06	,47**		
8. Fizične oblike nasilja oz. ustrahovanja	,03	,17**	-,05	,15**	-,07	,41**	,47**	
9. Zadovoljstvo z življenjem	,32**	-,20**	,28**	-,36**	,20**	-,18**	-,24**	-,14*

*Opombe * $p < ,05$, ** $p < ,01$; povezave z lestvicami nasilja na delovnem mestu smo izračunali s Spearmanovim ρ , ostale pa s Pearsonovim r .

Osebnost in vidiki nasilja na delovnem mestu kot napovedniki zadovoljstva z življenjem

Tabela 3 prikazuje rezultate hierarhične regresije z velikimi petimi faktorji osebnosti (korak 1) in vidiki nasilja na delovnem mestu (korak 2) kot napovedniki zadovoljstva z življenjem. Velikih pet faktorjev osebnosti pojasni 21 % ($F = 18,35$; $p < ,00$) variance zadovoljstva z življenjem. Ko v model vključimo še vidike nasilja na delovnem mestu, se pojasnjena varianca statistično značilno poveča za 4,5 % ($F = 6,86$; $p < ,00$). Faktorji osebnosti in nasilja na delovnem mestu tako skupaj pojasnijo 26 % variance zadovoljstva z življenjem. Statistično značilni napovedniki zadovoljstva z življenjem so ekstravertnost, vestnost, nevroticizem in medosebno nadlegovanje na delovnem mestu. Učinek ekstravertnosti in vestnosti je pozitiven, učinek nevroticizma in medosebnega nadlegovanja na delovnem mestu pa je negativen. Hierarhični model tako podpira hipotezo, da vidiki nasilja na delovnem mestu statistično značilno povešajo pojasnjeno varianco zadovoljstva z življenjem, ki jo pojasnjujejo osebnostni faktorji.

Tabela 3. *Prikaz hierarhične regresije napovedovanja zadovoljstva z življenjem z velikimi petimi faktorji osebnosti (korak 1) in nasiljem na delovnem mestu (korak 2).*

		<i>T</i>	<i>p</i>	<i>R</i>	<i>R</i> ²	<i>DR</i> ²
Prvi korak				,46	,20	,21
Ekstravertnost	,15	2,78	,01*			
Sprejemljivost	-,05	-1,01	,32			
Vestnost	,16	3,22	,00**			
Nevroticizem	-,24	-4,23	,00**			
Odprtost	,09	1,82	,07			
Drugi korak				,51	,26	,05
Ekstravertnost	,19	3,47	,00**			
Sprejemljivost	-,05	-1,03	,30			
Vestnost	,18	3,53	,00**			
Nevroticizem	-,17	-2,88	,00*			
Odprtost	,08	1,62	,11			
Oteževanje opravljanja delovnih nalog	-,17	-2,18	,60			
Medosebno nadlegovanje	-,04	-,65	,03*			
Fizične oblike nasilja, ustrahovanja	-,04	-,53	,52			

*Opombe: * $p < ,05$, ** $p < ,01$

Razprava

Osebnostne lastnosti žrtev nasilja na delovnem mestu

Nasilje na delovnem mestu je razširjen pojav. Raziskave na tem področju opredeljujejo glavne značilnosti žrtve in ugotavljajo, da so nasilju v večji meri podvržene določene skupine ljudi – na primer ženske, invalidi, pripadniki manjšin ipd. (Brečko, 2014). Nasilje na delovnem mestu se povezuje tudi z osebnostnimi lastnostmi, pri čemer raziskave ugotavljajo predvsem povezo-vo z visoko izraženim nevroticizmom (Bowling idr., 2010; Glasø idr., 2007; Hansen idr., 2006; Hansson idr., 1984; Hobfoll, 1985; Høgh idr., 2011). V skladu z ugotovitvami raziskav, povezanih z osebnostnimi lastnostmi, smo predpostavili, da se bo od velikih pet dimenzij osebnosti z merami nasilja

na delovnem mestu značilno pozitivno povezoval nevroticizem. Rezultati raziskave so hipotezo podprli, saj se je nevroticizem statistično značilno povezoval z vsemi vidiki nasilja na delovnem mestu, merjenimi z Vprašalnikom negativnih vedenj (NAQ-R). Povezave so bile nizke na lestvici fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja in srednje na lestvicah oteževanja opravljanja delovnih nalog in medsebojnega nadlegovanja na delovnem mestu. Nižja povezava z lestvico fizičnega nasilja in ustrahovanja je lahko posledica dejstva, da lestvica vsebuje samo tri postavke, poleg tega pa je tudi sicer njena zanesljivost precej nizka. Hkrati pa lestvica zajema bolj skrajne oblike (fizično obračunavanje in ustrahovanje) nasilja, ki je glede na Poročilo o psihosocialnih tveganjih na delovnem mestu (Kanjuo Mrčela in Ignjatović, 2012) v Sloveniji prisotno v manjši meri kot npr. besedne žalitve, grožnje, ponižujoče ravnanje ali psihično nasilje.

Posamezniki z višje izraženim nevroticizmom so manj samozavestni, bolj zaskrbljeni, njihovo razpoloženje pogosto niha in njihove socialne spretnosti so slabše (Glasø idr., 2007; Marjanovič Umek in Zupančič, 2013), kar lahko povzroči, da v večji meri poročajo o nasilju na delovnem mestu v povezavi z medosebnimi odnosi kot čustveno bolj stabilni posamezniki. Posamezniki z višje izraženim nevroticizmom so tako lahko dejansko pogostejše žrtve nasilja ali pa v primerjavi s čustveno stabilnimi posamezniki dejanja sodelavcev, nadrejenih in podrejenih pogostejše zaznavajo kot nasilna, čeprav čustveno stabilnejši posamezniki istih dejanj ne bi zaznali kot taka. Raziskave so pokazale, da so bile osebe, ki so bile žrtve nasilja na delovnem mestu, manj samozavestne, sramežljive, počutile so se bolj ranljive ter so doživljale več občutkov krivde (npr. Mikkelsen, 2001; Moayed idr., 2006). Osebnost posameznikov je relativno stabilna (Clausen in Jones, 1998), kljub temu pa lahko na manjšo stabilnost vplivajo številni faktorji. Višje izražen nevroticizem pri posameznikih, ki so že bili žrtve nasilja, bi tako bil lahko tudi posledica dolgotrajne izpostavljenosti nasilju.

Poleg nevroticizma se je z dvema merama nasilja na delovnem mestu pomembno povezovala tudi sprejemljivost – z lestvico medosebnega nasilja in lestvico fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja. Povezava sprejemljivosti z mero fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja je bila statistično značilna, nizka in pozitivna. To ni v skladu z ugotovitvami preteklih raziskav (npr. Hansen idr., 2006; Hoghadr., 2011). Povezava je lahko posledica neprimernosti lestvice fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja, ki je imela nizko zanesljivost in nizko variabilnost. Nizka zanesljivost lestvice je lahko odraz pomanjkljivega poročanja o pojavu takšne vrste nasilja zaradi strahu pred posledicami (Kanjuo Mrčela in Ignjatović, 2012) ali dejanske odsotnosti pojavljanja

merjenih vedenj v vzorcu, poleg tega pa je večina posameznikov na lestvici doseglo najnižji možen rezultat.

Zadovoljstvo z življenjem in nasilje na delovnem mestu

Predpostavili smo, da se bo nasilje na delovnem mestu negativno povezovalo z zadovoljstvom z življenjem. Glede na rezultate lahko hipotezo potrdimo, saj so bile povezave med vsemi tremi vidiki nasilja na delovnem mestu in zadovoljstva z življenjem negativne, statistično značilne in srednje visoke. To je skladno s predhodnimi raziskavami, v katerih so raziskovalci ugotovili negativen vpliv nasilja na delovnem mestu na subjektivno blagostanje (npr. Dofradottir in Høgh, 2002; Einarsen in Mikkelsen, 2003; Moayed idr., 2006). Ugotovitve so pokazale, da je nasilje na delovnem mestu negativno vplivalo na številne vidike človekovega življenja, poleg tega pa se je povezovalo z nespečnostjo, kronično utrujenostjo, stresom, anksioznostjo, razdražljivostjo, depresivnostjo ipd., kar pomeni, da lahko nasilje na delovnem mestu ogrozi posameznikovo zdravje (npr. Dofradottir in Høgh, 2002; Einarsen idr., 1996; Einarsen in Mikkelsen, 2003; Moayed idr., 2006; Niedl, 1996; O'Moore idr., 1998; Zapf idr., 1996). Na podlagi negativnih vplivov nasilja na delovnem mestu se kakovost življenja žrtev zniža in posledično lahko svoje življenje ocenjujejo bolj negativno. Raziskave so pokazale tudi, da so bili zadovoljni delavci v prednosti pred nezadovoljnimi na številnih področjih, saj so se izkazali za bolj učinkovite, nadrejeni so jih pogosteje ocenjevali pozitivno, redkeje so imeli težave z izgorelostjo (Ljubomirsky idr., 2005). Zadovoljstvo z življenjem žrtev nasilja na delovnem mestu je tako lahko nižje zaradi zaznane ali dejanske znižane učinkovitosti na delovnem mestu, manjšega števila pozitivnih ocen s strani nadrejenih ali pogostejšega občutka izgorelosti.

Pri zadnji hipotezi smo s pomočjo hierarhičnega modela preverili, ali na zadovoljstvo z življenjem pomembno vplivajo tako osebnostne lastnosti kot nasilje na delovnem mestu. V prvem koraku analize smo preverili, koliko variance v vzorcu lahko pojasnimo s pomočjo osebnostnih lastnosti, nato pa v model v drugem koraku vključili še zaznano nasilje na delovnem mestu. Analiza je pokazala, da smo z velikimi petimi faktorji osebnosti pojasnili 21 % variance zadovoljstva z življenjem. Najboljši napovednik od petih faktorjev je bil nevroticizem, ki se je od vseh petih osebnostnih lastnosti tudi edini statistično značilno povezoval z vsemi vidiki nasilja na delovnem mestu. V drugem koraku smo v model vključili še tri vidike zaznane nasilja na delovnem mestu (medosebno nadlegovanje na delovnem

mestu, oteževanje opravljanja dela, fizične oblike nasilja oz. ustrahovanja), s čimer smo pojasnili dodatnih 4,5 % variance zadovoljstva z življenjem, pri čemer se je razlika izkazala za statistično pomembno. S pomočjo osebnostnih lastnosti in zaznanim nasiljem na delovnem mestu smo tako na našem vzorcu pojasnili približno četrtno variance zadovoljstva z življenjem zaposlenih. Zadovoljstvo z življenjem je v določeni meri odvisno od kontekstualnih faktorjev dejavnikov (Lucas in Donnellan, 2007). Glede na to, da rezultati raziskave kažejo, da poleg osebnosti na zadovoljstvo z življenjem pomembno vpliva nasilje na delovnem mestu, lahko sklepamo, da bi z zmanjšanjem oziroma odpravo nasilja na delovnem mestu pomembno vplivali na zadovoljstvo zaposlenih in posledično njihovo učinkovitost, na kar so v svoji raziskavi opozorili tudi Bryson, Forth in Stokes (2017).

Omejitve raziskave in smernice za nadaljnje raziskovanje

Pri interpretaciji in posploševanju ugotovitev raziskave je potrebna previdnost, predvsem zaradi spolno neuravnoteženega vzorca ter nenadzorovanega vpliva izobrazbe in delovnega mesta udeležencev. Poleg tega se je lestvica fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja izkazala za nizko zanesljivo, vedenje, ki ga meri, pa se je na našem vzorcu izkazalo za skoraj neprisotno. Postavke lestvice so namenjene preverjanju pojavnosti bolj intenzivnih vidikov nasilja (npr. zastrahovanje, grožnje z nasiljem ali fizično zlorabo ipd.), ki bi lahko bili pomembni pri merjenju nasilja pri osebah, ki so bolj pogosto kot normativna populacija izpostavljeni nasilju na delovnem mestu. Nizka zanesljivost lestvice je lahko tudi posledica nižjega števila postavk kot pri drugih dveh lestvicah vprašalnika NAQ-R. Lestvica fizičnih oblik nasilja oz. ustrahovanja vsebuje tri postavke, medtem ko jih lestvica medosebnega nadlegovanja na delovnem mestu, ki se je izkazala za najbolj zanesljivo, vsebuje 12. Verjetno bi bilo smiselno lestvici z nizko zanesljivostjo dodati nekaj postavk in nato ponovno preveriti njeno ustreznost.

V raziskavi nismo pridobili podatka o posameznikovem času izpostavljenosti nasilju na delovnem mestu. Dolgoročna izpostavljenost nasilju na delovnem mestu lahko vpliva na spremembo osebnostnih značilnosti pri posamezniku in značilno vpliva na njegovo zadovoljstvo z življenjem (Mikkelsen, 2001), kar bi bilo primerno raziskati na slovenskem vzorcu.

Pri raziskovanju nasilja moramo imeti v mislih tudi dejstvo, da je možno socialno zaželeno odgovarjanje udeležencev, kar pomeni, da so lahko rezultati nekoliko pristranski. V prihodnje bi bilo smiselno preveriti tudi, v kolikšni meri so udeleženci odgovarjali v smeri socialne zaželenosti. Raziskovali

smo zadovoljstvo z življenjem, ki pa ni edini vidik posameznikovega blagostanja. V nadaljnjih raziskavah bi tako lahko preučili povezanost osebnosti ter nasilja na delovnem mestu z emocionalnim, socialnim in psihološkim blagostanjem.

Zaključek

Ugotovili smo, da lahko subjektivno blagostanje posameznikov v 21 % pojasnimo z osebnostnimi značilnostmi, ko v model vključimo še zaznano doživljanje nasilja na delovnem mestu, pa se delež pojasnjene variance poveša na 25,5 %. Potrdili smo tudi ugotovitev številnih raziskovalcev, da se nevroticizem značilno pozitivno povezuje z zaznanim nasiljem na delovnem mestu. Z raziskavo smo poudarili pomembnost osebnosti za doživljanje nasilja na delovnem mestu in njuno povezanost s subjektivnim blagostanjem. Pomembno je torej, da se delodajalci zavedajo pomena prepoznavanja in ukrepanja proti nasilju na delovnem mestu, saj višja stopnja nasilja pomeni manj zadovoljne zaposlene. Manj zadovoljni zaposleni so manj učinkoviti, kar lahko posledično vpliva tudi na manjšo konkurenčnost organizacije.

Z raziskavo smo želeli povečati zavedanje delodajalcev in zaposlenih o nasilju na delovnem mestu ter zavedanje o problematiki nasilja v družbi nasploh. Pretekle raziskave kažejo, da na zadovoljstvo z življenjem vplivajo tudi kontekstualni faktorji (Lucas in Donnellan, 2007) in ter da je najpomembnejši človeški dejavnik odnos, ki ga imamo do ljudi okoli sebe (Povše Pesrl idr., 2010), kar pomeni, da lahko že z majhnimi ukrepi na medosebni in organizacijski ravni skušamo vplivati na zadovoljstvo zaposlenih na delovnem mestu ter s tem na njihovo splošno zadovoljstvo z življenjem. Poznamo številne ukrepe, s pomočjo katerih lahko na ravni posameznika ali organizacije preventivno in kurativno delujemo proti izvajanju nasilja na delovnem mestu.

Na ravni posameznika lahko:

- uporabimo nenasilno komunikacijo, kjer prevzamemo odgovornost za svoja dejanja, kritiziramo vedenje in ne osebnosti posameznika ter dialog usmerimo k iskanju rešitev in ne k pogovoru o težavi;
- z osebo vedno komuniciramo neposredno, se trudimo aktivno poslušati in jo sprejemamo takšno, kot je.

Na organizacijski ravni lahko začnemo:

- s preventivnim ozaveščanjem in izobraževanjem zaposlenih o nasilju na delovnem mestu ter njegovih posledicah;

- z jasno opredelitvijo vlog v primeru reševanja nasilja, ko do tega pride;
- s sprejetjem internega organizacijskega dogovora oz. notranjega akta o preprečevanju nasilja na delovnem mestu;
- z uvajanjem sistema pritožb brez represije;
- z usposabljanjem posameznikov, ki bodo pooblašteni za ukvarjanje z nasiljem na delovnem mestu ter
- z udejanjanjem predvidenih ukrepov v primeru, ko do nasilja pride.

Literatura

- Bowling, A., Beehr, T., Bennett, M. in Watson, P. (2010). Target personality and workplace victimization: A prospective analysis. *Work and Stress*, 24, 140–158.
- Brečko, D. (2014). *Recite mobingu ne. Preučevanje psihičnega in čustvenega nasilja*. Ljubljana: Planet GV.
- Bryson, A., Forth, J. in Stokes, L. (2017). Does employees' subjective well-being affect workplace performance? *Human Relations*, 70(8), 1017–1037.
- Clausen, J. A. in Jones, C. J. (1998). Predicting personality stability across the life span: The role of competence and work and family commitments. *Journal of Adult Development*, 5(2), 73–83.
- Cox, T. in Ferguson, E. (1991). Individual differences, stress and coping. V C. L. Cooper in R. L. Payne (ur.), *Personality and stress: Individual differences in the stress process* (str. 7–30). Chichester, UK: John Wiley.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95, 542–575.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34–43.
- Dofradottir, A. in Høgh, A. (2002). *Bullying at work: A critical review of Danish and international research*. Copenhagen: Danish Research Centre for the Working Environment.
- Einarsen, S. in Hoel, H. (2001). *The Negative Acts Questionnaire: Development, validation and revision of a measure of bullying at work*. Prague: 10th European Congress on Work and Organisational Psychology.
- Einarsen, S., Hoel, H. in Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work and Stress*, 23(1), 24–44.
- Einarsen, S. in Mikkelsen, E. G. (2003). Individual effects of exposure to bullying at work. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Bullying and emotional abuse in the workplace. International perspectives in research and practice* (str. 127–144). London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B. in Hellesøy, O. (1996). The health-related aspects of bullying in the workplace: The moderating effects of social support and personality. *Nordisk Psykologi*, 48, 116–137.
- Glasø, L., Matthiesen, S. B., Nielsen, M. B. in Einarsen, S. (2007). Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 313–319.

- Hansen, Å. M., Hogh, A., Persson, R., Karlson, B., Garde, A. H. in Ørbæk, P. (2006). Bullying at work, health outcomes, and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 63–72.
- Hansson, R. O., Jones, W. H. in Carpenter, B. N. (1984). Relational competence and social support. V P. H. Shaver (ur.), *Review of personality and social psychology*, vol. 4 (str. 265–290). Beverly Hills, CA: Sage.
- Hobfoll, S. E. (1985). Personal and social resources and ecology of stress resistance. V P. H. Shaver (ur.), *Review of personality and social psychology*, vol. 5 (str. 265–290). Beverly Hills, CA: Sage.
- Hogh, A., Gemzøe Mikkelsen, E. in Hansen, Å. M. (2011). Individual consequences of workplace bullying/mobbing. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice* (str. 107–128). ZDA: CRC Press.
- John, O. P., Donahue, E. M. in Kentle, R. L. (1991). *The "Big Five" Inventory—Versions 4a and 54*. Berkeley: University of California, Berkeley, Institute of Personality and Social Research.
- Kanjuro Mrčela, A. in Ignjatović, M. (2012). *Poročilo o psihosocialnih tveganjih na delovnem mestu v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede Univerze v Ljubljani.
- Kobal Grum, D. in Musek, J. (2009). *Perspektive motivacije*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A newsynthesis*. London: Free Associations Books.
- Lazarus, R. S. in Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lucas, R. E. in Donnellan, M. B. (2007). How stable is happiness? Using the STARTS model to estimate the stability of life satisfaction. *Journal of Research in Personality*, 41(5), 1091–1098.
- Lyubomirsky, S., King, L. in Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success? *Psychological Bulletin*, 131(6), 803–855.
- Marjanovič Umek, L. in Zupančič, M. (2013). *Razvojna psihologija: izbrane teme*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Mikkelsen, E. G. (2001). Bullying at work: Why and for whom is it so stressful. *Nordisk Psykologi*, 53, 109–131.
- Moayed, F. A., Daraiseh, N., Shell, R. in Salem, S. (2006). Workplace bullying: A systematic review of risk factors and outcomes. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7, 311–327.
- Niedl, K. (1996). Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 239–249.
- O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L. in Smith, M. (1998). Victims of bullying at work in Ireland. *Journal of Occupational Health and Safety – Australia and New Zealand*, 14, 569–574.
- Povše Pesrl, T., Arko Košec, M. in Vrečar, M. (2010). *Obvladovanje trpinčenja na delovnem mestu (vloga organizacije)*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve.
- Slaj Temeljotov, A., Snežič, K. in Pungartnik, M. (2012). Stres, izgorelost in mobing na delovnem mestu. *Socialna pedagogika*, 16(1), 71–89.

- Spector, P. E., Zapf, D., Chen, P. Y. in Frese, M. (2000). Why negative affectivity should not be controlled in job stress research: Don't throw out the baby with the bath water. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 79–95.
- Steel, P., Schmidt, J. in Shultz, J. (2008). Refining the relationship between personality and subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 134, 138–161.
- Zapf, D., Knorz, C. in Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215–237.

Ko manipulator, samovšečnež in hladnokrvnež sedijo za (sosednjo) mizo – temna triada in nasilje na delovnem mestu

*Saša Bajc, Urška Burian, Jaša Čebulj, Kristina Kolle
in Ivana Prem*

Pojem psihopatije je nekaj, kar v širši javnosti vzbuja velik strah, tudi zato, ker nam ni povsem jasno, kaj točno pomeni. Po drugi strani pa v vsakdanjem življenju hitro in nepremišljeno nekoga označimo za psihopata. Še posebej pogosto se to dogaja v poslovnem svetu, v katerem se psihopatija pogosto povezuje z nadrejenim položajem. Ker neustrezna informiranost lahko privede do oblikovanja škodljivih predsodkov in nepotrebnega strahu, bomo v poglavju odgovorili, kako se dimenzije temne triade (psihopatija, makiavelizem in narcisizem) kažejo na vzorcu slovenskih zaposlenih, kako se povezujejo z nasiljem na delovnem mestu ter ali prihaja do razlik med izraženostjo temne triade med nadrejenimi in podrejenimi zaposlenimi. Na vzorcu 200 slovenskih zaposlenih (38,5 % nadrejeni) smo preverili povezave med temno triado in nasiljem na delovnem mestu. Povezanost med merami nasilja in temno triado smo kontrolirali z lestvico socialne zaželenosti. Kot najvišje izraženi obliki nasilja sta se pokazali verbalno nasilje in medosebno nadlegovanje, kot najvišje izražena dimenzija temne triade pa makiavelizem. Slednji je tudi višje izražen pri podrejenih v primerjavi z nadrejenimi. Čeprav obstaja pozitivna povezava med temno triado in nasiljem na delovnem mestu, ugotavljamo, da je le-ta nizka. Edini statistično pomemben napovednik nasilja na delovnem mestu tako za nadrejene kot podrejene pa je bila psihopatija.

Uvod

Izhodišče naše raziskave je članek slovenskega specialista za sodno medicino, Dušana Nolimala (2013), ki je edini dostopen slovenski strokoven članek, osredotočen na povezavo med temno triado in nasiljem na delovnem mestu. Nolimal (2013) v širokem obsegu poda kritiko tedanjih slovenskih vodij v politiki in gospodarstvu, ki naj bi med drugim izražali osebnostne lastnosti »korporativnih psihopatov« ter slednje izpostavi za enega poglavitnih razlogov takrat aktualne politične in gospodarske krize. Korporativne psihopate v svoji teoriji Boddy (Boddy, Miles, Sanyal in Hartog, 2015) izpostavlja kot toksične in nasilne vodje, ki stremijo k dosežkom za vsako ceno ter se pri tem ne ozirajo na pravične in zdrave medosebne odnose. Prav tako naj bi kar 25-krat pogosteje trpinčili sodelavce na delovnem mestu kot drugi sodelavci. Članek Nolimala (2013) nosi občutljivo sporočilo, da slovensko politiko in gospodarstvo preplavljajo posamezniki z visoko izraženimi psihopatskimi lastnostmi, ob tem pa nas zmoti predvsem to, da takšne drzne trditve niso podkrepljene s potrebnimi empiričnimi dokazi. Na podlagi napisanega menimo, da lahko empirično nepreverjene trditve vodijo v škodljive stereotipe in predsodke, saj je treba najprej preveriti, ali sploh obstaja povezava med temno triado in nasiljem na delovnem mestu. Za vključitev vseh treh dimenzij temne triade smo se med drugim odločili tudi zato, ker ponujajo obsežnejšo interpretacijo pojava.

Raziskava je med prvimi v slovenskem prostoru, ki obravnava povezavo med temno triado in nasiljem na delovnem mestu. Omogoča vpogled v stopnjo izraženosti dimenzij temne triade na vzorcu slovenskih zaposlenih. S študijo v slovenski raziskovalni prostor vnašamo tudi vprašalnik za ocenjevanje dimenzij temne triade na neklinični populaciji in dva vprašalnika za ocenjevanje prisotnosti nasilja iz perspektive nasilneža.

Temna triada med slovenskimi zaposlenimi

V psihološki literaturi se pojem *psihopatije* pojavlja tudi kot osebnostna dimenzija in ne le kot klinična diagnoza. Skupaj s še dvema osebnostnima dimenzijama, *makiavelizmom* in *narcisizmom*, predstavljajo temno triado, kot sta jih poimenovala Paulhus in Williams (2002). Gre za tri prekrivajoče se, vendar med seboj različne kompleksne osebnostne dimenzije (Jonason in Webster, 2010). Forsyth, Banks in McDaniel (2012) jih opisujejo kot medosebne taktike za izkoriščanje drugih ljudi, ki se med seboj razlikujejo glede na poudarek in stil manipuliranja. Posledica uporabe omenjenih taktik je porušeno ravnoesje v socialnih izmenjavah, ki je nujno za dobro delovanje

organizacije. Vse tri dimenzije se skozi številne študije povezujejo z različnimi oblikami kriminalitete, socialno destruktivnim vedenjem in nasiljem (Forsyth idr., 2012; Jonason, Slomski in Partyka, 2012; Pilch in Turska, 2015).

Nasilje je opredeljeno kot ponavljajoče se (vsaj enkrat tedensko) in dlje časa trajajoče dejanje (vsaj šest mesecev), kjer je žrtev izpostavljena različnim oblikam nepravilnega ravnanja in nima moči, priložnosti ali ustreznih virov, da bi se branila (Leymann, 1990; Leymann, 1996). Nasilno dejanje je lahko povezano z delom (npr. pretirano spreminjanje nalog zaposlenega) ali bolj osebno naravnano (npr. žaljenje in kriticizem) (Einarsen, Hoel, Zapf in Cooper, 2011). Lahko je bolj prikrito (npr. širjenje negativnih govoric, socialna izključitev in podobno) ali bolj direktno in vidno dejanje (npr. verbalna zloraba, obtožbe, javno ponižanje in podobno) (Björkqvist, 1994).

V Zakonu o varnosti in zdravju pri delu (2011) je zapisano, da mora delodajalec zagotoviti varno in zdravo delovno okolje zaposlenih ter pri tem zmanjšati različna tveganja za varnost in zdravje delavcev. Slednje se poleg drugih tveganj na delovnem mestu navezuje tudi na psihično, fizično in spolno nasilje, ki lahko poteka v organizaciji med zaposlenimi. Raziskovalci študij temne triade prihajajo do konsistentnih zaključkov, ki kažejo pozitivno povezavo med temno triado in nasiljem (Jonason idr., 2012; Pilch in Turska, 2015; Tokarev, Phillips, Hughes in Irwing, 2017). Izhajajoč iz izsledkov navedenih študij menimo, da lahko poznavanje izraženosti temne triade v delovnem okolju pomembno prispeva k uravnavanju nasilja na delovnem mestu. Zato smo kot glavno temo naše študije zastavili raziskovanje povezanosti med dimenzijami temne triade in nasiljem na delovnem mestu na vzorcu slovenskih zaposlenih.

Če je povezava med nasiljem na delovnem mestu in temno triado res pomembna, je dobro preveriti tudi izraženost temne triade pri slovenskih zaposlenih, kar pa v Sloveniji še ni bilo raziskano. Tuje raziskave se bolj kot na prevalenco v določeni geografski regiji ali kulturi nanašajo na izraženost temne triade v specifičnih poklicnih nišah (Jonason, Wee, Li in Jackson, 2014). Ker pa nas zanima, kako se dimenzije temne triade nasploh izražajo pri slovenskih zaposlenih, smo si najprej zastavili raziskovalno vprašanje: *Kako se dimenzije temne triade izražajo na vzorcu slovenskih zaposlenih, zaposlenih vsaj šest mesecev in za vsaj polovični delovni čas?*

Temna triada kot dejavnik nasilja na delovnem mestu

V tujini so raziskovalci že izvedli študije na področju temne triade v povezavi z različnimi vrstami neproduktivnega vedenja na delovnem mestu

(različne oblike nasilje, kraja, ipd.) (Forsyth idr., 2012; Jonason, Slomski in Partyka, 2012; Pilch in Turska, 2015). Slednje niso konsistentne v tem, kako se dimenzije temne triade povezujejo z delovno uspešnostjo (Forsyth idr., 2012), zaključki vseh pa kažejo na obstoj pozitivne povezave med temno triado in nasiljem na delovnem mestu (Jonason idr., 2012; Pilch in Turska, 2015; Tokarev idr., 2017). K tej povezavi implicitno nakazuje že sama struktura temne triade. Študije dosledno kažejo, da se vse tri dimenzije med seboj nizko do zmerno povezujejo, kar kaže na obstoj skupnega dejavnika trdosrčne manipulativnosti med tremi dimenzijami (Furnham, Richards in Paulhus, 2013). Sicer si raziskovalci niso enotni v tem, kaj naj bi predstavljalo skupni faktor, se pa strinjajo, da predstavlja lastnost, ki ni socialno sprejemljiva (Egan in McCorkindale, 2007; Jones in Paulhus, 2010; Paulhus in Williams, 2002). Na podlagi teh raziskav predpostavljamo našo prvo hipotezo, da se bo v naši študiji *skupni rezultat mere temne triade pomembno in pozitivno povezoval s skupnim rezultatom obeh mer nasilja na delovnem mestu*.

Narcisizem, makiavelizem in psihopatija ter nasilje na delovnem mestu

Poleg omenjene povezave nas je v študiji zanimalo, kako se posamezne dimenzije temne triade povezujejo z različnimi oblikami nasilja na delovnem mestu in negativnim vedenjem. V tabeli 1 so navedene glavne značilnosti posamezne dimenzije temne triade, ki po svoji naravi sodijo v socialno neželena vedenja in značilnosti. Hkrati pa implicitno nakazujejo na morebitno povezavo z nasilnim vedenjem (Jones in Paulhus, 2010).

Tabela 1. *Glavne značilnosti posamezne dimenzije temne triade.*

Narcisizem	Makiavelizem	Psihopatija
Samopromocija	Manipulativnost	Impulzivnost
Samovšečnost	Laganje in goljufanje	Nagnjenost k tveganim vedenjem
Potreba po občudovanju s strani drugih	Izkoriščanje	Hladnokrvnost
Nagnjenost k nezvestobi	Maščevalnost	Nagnjenost h kršenju socialnih norm
Občutek upravičenosti		Pogosta antisocialna in kriminalna vedenja

Forsyth s sodelavci (2012) v obsežni metaanalizi posebej obravnava vsako od dimenzij temne triade v povezavi z vedenjem na delovnem mestu. Posamezniki z visoko izraženim narcisizmom so pogosto nepriljubljeni na

delovnem mestu, sodelavci jih zaznavajo kot arogantne. V situaciji ogroženosti ega so bolj sovražni in agresivni, hkrati pa so zelo sebični ter zavračajo kompromise z drugimi (Resick, Whitman, Weingarden in Hiller, 2009). Takšna vedenja in prepričanja vodijo v neželjeno vedenje na delovnem mestu (npr. goljufanje, nevljudnost, nasilje, agresija in tako imenovani kriminal belih ovratnikov) (Bogart, Benotsch in Pavlovic, 2004).

Posamezniki z visoko izraženim makiavelizmom so nagnjeni k nespoštovanju človekovih pravic (Forsyth idr., 2012), kar predvsem izhaja iz prepričanja, da so ljudje naivni (Forsyth idr., 2012). V karieri so navadno zelo uspešni, predvsem v nestrukturiranih in manj organiziranih okoljih (Ferris in King, 1996). S svojimi sposobnostmi manipuliranja in prikrivanja si pridobijo zaupanje sodelavcev in strank, kar povečuje njihovo uspešnost (Forsyth idr., 2012), po drugi strani pa jim omogoča obračanje situacije v svojo korist (Hurley, 2005).

Posamezniki z visoko izraženo psihopatijo so uspešni predvsem takrat, ko delovne naloge zahtevajo racionalno mišljenje, čustveno nevpletenost in pripravljenost za tvegana vedenja. Osredotočeni so na uspeh, tudi če s tem škodujejo drugim (Yang in Raine, 2008), saj ne občutijo krivde in izkazujejo manj skrbi za druge ljudi (Hare in Neumann, 2009). Od vseh treh dimenzij temne triade naj bi se ravno psihopatija najvišje povezovala z nasilnim, nevarnim ali agresivnim vedenjem v organizacijah (Hare in Neumann, 2009).

Baughman in sodelavci (2012) so bili med prvimi, ki so se na vzorcu odraslih lotili preučevanja povezave med temno triado in nasiljem. Ugotovili so, da se z nasilnim vedenjem najvišje povezuje psihopatija, sledi makiavelizem in nazadnje narcisizem. Ob tem niso ugotovili povezave med dimenzijami temne triade pri odraslih in specifičnimi oblikami nasilja.

Jonason in sodelavci (2012) poročajo, da psihopatijo med zaposlenimi posamezniki pomembno določa uporaba manipulacijske taktike grožnje, makiavelizem določa uporaba manipulacijske taktike šarma in prikrite manipulacije, narcisizem pa med posamezniki pomembno določa uporaba manipulacijskih taktik lastnega izgleda. Omenjeni avtorji so prav tako ugotovili, da se trše taktike manipulacije (npr. grožnja kaznovanja, manipulacije osebe, manipulacije situacije ipd.) močnejše povezujejo z višjo izraženo vseh treh dimenzij temne triade kot mehke taktike (npr. spodbujanje ekipnega duha, obljubljanje nagrad, uporaba šarma, videza, humorja ipd.). Na podlagi citiranih raziskav postavljamo našo drugo hipotezo, da se bo z različnimi oblikami nasilja najvišje in pozitivno povezovala psihopatija, nato makiavelizem in najmanj narcisizem.

Temna triada in vodilni zaposleni

Poleg osebnostnih dejavnikov k nasilju na delovnem mestu prispevajo tudi različni dejavniki okolja, kot so stil vodenja oddelka – (ne)podporen ali (ne)pravičen in nasprotujoče si zahteve do zaposlenega – konfliktnost v dodeljeni delovni nalogi (Hauge idr., 2011). Določena delovna mesta od posameznika zahtevajo izraženost osebnostnih lastnosti, ki so značilna za temno triado. Takšne delovne pozicije so predvsem vodilne pozicije, ki od posameznika nemalokrat, še posebej v velikih korporacijah, zahtevajo spretnost vodenja ljudi, politične, organizacijske in socialne spretnosti, sposobnost odločanja glede na objektivne dejavnike in ne na podlagi lojalnosti, zaupanja in emocij (Dorfman, Hanges in Brodbeck, 2004; Offermann, Kennedy in Wirtz, 1994). Takšna vedenja nadrejenih so mnogo bolj tolerirana s strani družbe, kot če bi enaka vedenja izražal podrejeni (Forsyth idr., 2012). S tem so skladna tudi poročanja različnih raziskovalcev, da je ravno na vodilnih pozicijah moč najti nemalo posameznikov z visoko izraženimi dimenzijami temne triade, predvsem psihopatije (Babiak in Hare, 2007; Babiak, Neumann in Hare, 2010; Boddy idr., 2015; Templer, 2018). Nasprotno tezi, da je vodstveni položaj spodbujevalec dimenzij temne triade, Jones in Paulhus (2009) izpostavljata predpostavko, da je vodstveni položaj le priložnost za izražanje že tako prisotne temne triade pri posamezniku. Avtorja trdita, da vodilna pozicija ne »povzroči« povišanja izraženosti dimenzij temne triade pri posamezniku, temveč naj bi že tako bolj izražene dimenzije temne triade pri posamezniku s pomočjo prevzemanja delovnih nalog vodje postale bolj očitne.

Forsyth s sodelavci (2012) ugotavlja, da je avtoriteta oziroma položaj vodje kot moderatorska spremenljivka med povezavo temne triade in neproduktivnim vedenjem na delovnem mestu imela vpliv le pri višje izraženi psihopatiji. Posamezniki z visoko izraženim narcisizmom in makiavelizmom so ne glede na vodstveni položaj izražali podobno stopnjo nasilja, medtem ko so posamezniki z visoko izraženo psihopatijo v primeru vodilnih položajev izražali manj neproduktivnega vedenja kot posamezniki z visoko izraženo psihopatijo, ki niso zavzemali vodilnih položajev. Ti posamezniki so se najverjetneje naučili izražati svoje negativne plati skozi dejanja, ki niso bila vključena v raziskavo (npr. policist izziva osumljenca do te mere, da mora uporabiti silo).

Na podlagi citiranih raziskav postavljamo našo tretjo hipotezo, da bo *do razlik med nadrejenimi in podrejenimi prišlo pri vseh treh dimenzijah temne triade, in sicer v smeri višje izraženosti pri nadrejenih*. Predpostavljamo tudi

(četrta hipoteza), da se bo *pri nadrejenih pokazala višja in pozitivna poveza-va med temno triado in vsemi merami nasilja kot pri podrejenih*.

Metoda

Udeleženci

Naša ciljna skupina so bili posamezniki, zaposleni najmanj šest mesecev, za polni ali polovični delovni čas. Vzorec 200 slovenskih zaposlenih je sestavljalo 27,5 % moških in 72,5 % žensk s povprečno starostjo 38,6 let ($SD = 11,4$). Največ udeležencev je bilo zaposlenih že več kot dve leti (67,5 %), manj za več kot eno leto (15,5 %) ali pa vsaj šest mesecev (16,5 %). Največ je bilo zaposlenih za polni delovni čas (91 %) in manj za polovični delovni čas (9 %). 38,5 % je imelo nadrejeni delovni položaj, 61,5 % pa ne.

Pripomočki

V raziskavi smo uporabili štiri vprašalnike samoocenjevalnega tipa. Za merjenje osebnostnih potez temne triade smo uporabili Vprašalnik temne triade (Dark Triad of Personality, D3-Short; Paulhus, 2013). Oseba na 5-stopenjski lestvici oceni, v kolikšni meri se strinja s 27 postavkami, pri čemer 1 pomeni močno nestrinjanje in 5 močno strinjanje. Višji rezultat kaže na višjo izraženost merjenega konstrukta. Iz nabora 27 postavk se sestavijo 3 lestvice po 9 postavk: *narcisizem* (npr. Rad spoznavam pomembne osebe.), *makiavelizem* (npr. Na splošno, ljudje ne bodo trdo delali, dokler jim ni treba.) in *psihopatija* (npr. Ljudje, ki me zafrkavajo, to vedno obžalujejo.). Koeficient notranje konsistentnosti (Cronbach α) za lestvico makiavelizem je 0,73, za lestvico narcisizma 0,67 in za lestvico psihopatije 0,69.

Za mero nasilja na delovnem mestu smo uporabili dva vprašalnika, ki smo ju prav tako prevedli v slovenski jezik. Vprašalnik nasilja (The Bullying Questionnaire – TBQ; Baughman, Dearing, Giammarco in Vernon, 2012) vsebuje 17 postavk, ki se seštevajo v tri podlestvice *fizično direktno* (npr. Silovito sem potisnil/-a ali povlekel/-a drugo osebo.), *verbalno direktno* (npr. Drugi osebi sem grozil/-a, da ji bom škodoval/-a.) in *indirektno* (npr. Spoprijateljil/-a sem se z nekom, da bi prizadel/-a drugo osebo.) ter skupno vsoto lestvice nasilja. Za vsako postavko oseba na 5-stopenjski Likertovi lestvici označi, kako pogosto je v zadnjem mesecu izražala navedena vedenja (Hyatt, Maples-Keller, Sleep, Lynam in Miller, 2019). Koeficient notranje konsistentnosti (Cronbach α) za skupno lestvico je 0,86, za lestvico fizično direktno je 0,56, za lestvico verbalno direktno je 0,83 in za indirektno je 0,39. Druga mera nasilja

na delovnem mestu je bil Vprašalnik negativnih vedenj (The Negative Acts Questionnaire – Revised – NAQ-R; Einarsen, Hoel in Notelaers, 2009). Vprašalnik sestavlja 22 postavk, ki so namenjene merjenju izpostavljenosti nasilja pri žrtvah (npr. Nekdo o vas širi govorce ali vas obrekuje.). V namen naše študije smo postavke preoblikovali tako, da merijo izvajanje nasilja nad drugimi (perspektiva izvajalca nasilja; npr. O drugih širim govorce ali jih obrekujem.). V prvem delu vprašalnika oseba na 5-stopenjski Likertovi lestvici označi, kako pogosto je v zadnjih šestih mesecih izražala zapisana vedenja (Einarsen, Hoel in Notelaers, 2009). Drugega dela vprašalnika, ki sprašuje po pogostosti izpostavljenosti nasilju, zaradi spremembe perspektive postavk nismo vključili v našo študijo. Einarsen, Hoel in Notelaers (2009) so v svoji študiji poročali o treh podlestvicah NAQ-R, in sicer *oteževanje opravljanja dela* (npr. Zadržujem informacije, kar vpliva na učinkovito opravljanje dela drugih.), *medosebno nadlegovanje* (npr. Drugim se posmehujem ali jih ponižujem v zvezi z njihovim delom.), *psihično/fizično ustrahovanje* (npr. Na druge kričim ali se spontano jezim), zato smo poleg skupnega rezultata na vprašalniku izračunali tudi rezultate na navedenih podlestvicah. Koeficient notranje konsistentnosti (Cronbach α) za skupno lestvico je 0,90, za lestvico oteževanje opravljanja dela je 0,74, za lestvico medosebno nadlegovanje je 0,84 in za lestvico psihično/fizično ustrahovanje 0,53.

Socialno zaželenost smo preverjali z Lestvico socialne zaželenosti – 17 (The Social Desirability Scale-17 – SDS-17; Stöber, 2001), ki ima 17 postavk, pri katerih posameznik označi, če zanj držijo ali ne. Pri tem vprašalniku je prišlo do napake ob vnašanju postavk v spletno aplikacijo za anketiranje, zato uporabljena oblika vsebuje 15 postavk in ne 17, kakor je bilo v originalni obliki vprašalnika. Izpuščeni sta bili postavki: »Poskusil sem že ilegalne droge (npr. marihuana, kokain, ipd.)« in »Vedno sprejemam mnenja drugih, četudi se oni z mojim ne strinjajo.«. Kljub temu je koeficient notranje zanesljivosti ustrezno visok ($\alpha = ,75$), zato smo se odločili upoštevati rezultate lestvice.

Postopek

Izbrani vprašalniki niso bili dostopni v slovenskem jeziku, zato smo jih z dovoljenjem prevedli po postopku dvojnega prevoda in tako oblikovali slovenske oblike vprašalnikov. Prevedene vprašalnike smo udeležencem, ki smo jih zbirali po metodi snežne kepe, posredovali v spletni obliki, prek spletne aplikacije za anketiranje *1ka* in v obliki papir-svinčnik. Vabilo k sodelovanju v raziskavo je videlo 664 ljudi, anketo je odprlo 377 ljudi, do konca pa jo je rešilo 188 ljudi, kar kaže na to, da je manj kot tretjina rešila

anketo do konca. Anketa je bila na voljo za reševanje 28 dni, reševanje pa je v povprečju trajalo 10 min. Dodatnih 12 udeležencev smo pridobili s pomočjo vprašalnika oblike papir-svinčnik.

Rezultati

Pojavnost temne triade, nasilja ter negativnih vedenj pri zaposlenih Slovencih

V tabeli 2 so navedene aritmetične sredine in standardne deviacije za vse lestvice ter skupne rezultate vprašalnikov, ki smo jih vključili v našo raziskavo. Najvišje izražena lestvica temne triade je *makiavelizem* ($M = 26,4$, $SD = 5,5$), med oblikami nasilja je *verbalno direktno nasilje* ($Me = 8,00$ in $IQR = 2,00$) in najbolj izraženo negativno vedenje je *medosebno nadlegovanje* ($Me = 13,00$ in $IQR = 4,00$). Pri spremenljivkah nasilja se je pokazala težava z normalnostjo porazdelitev v smeri desne asimetričnosti. Zato smo poleg aritmetične sredine in standardne deviacije izračunali še mediano in interkvartilni razmik.

Tabela 2. Aritmetične sredine, mediane, standardne deviacije in interkvartilni razmiki lestvice temne triade, lestvic nasilja na delovnem mestu in socialne zaželenosti

	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>Me</i>	<i>IQR</i>
Vprašalnik temne triade				
Makiavelizem	26,37	5,5	26,00	8,00
Narcisizem	25,75	4,7	26,00	8,00
Psihopatija	16,03	4,0	15,50	6,00
Vprašalnik nasilja				
Fizično direktno	5,54	1,2	5,00	1,00
Verbalno direktno	8,69	2,8	8,00	2,00
Indirektno	5,51	0,9	5,00	1,00
Nasilje (skupaj)	19,75	4,4	18,00	4,00
Vprašalnik negativnih vedenj				
Oteževanje opravljanja dela	9,83	2,4	9,00	2,00
Medosebno nadlegovanje	13,71	3,5	13,00	4,00
Psihično/fizično ustrahovanje	3,36	0,9	3,00	0,00
Negativno vedenje (skupaj)	26,90	6,2	25,00	5,75
Socialna zaželenost	9,44	3,1	10,00	4,00

Povezave med temno triado in nasiljem na delovnem mestu

Tabela 3 kaže korelacije med vsemi vključenimi spremenljivkami in koeficiente zanesljivosti vsake od lestvic. Ker se večina spremenljivk nasilja ne porazdeljuje normalno, smo pri ugotavljanju povezanosti uporabili Spearmanov koeficient korelacije.

Koeficiente korelacije med mero temne triade in merama nasilja smo kontrolirali s spremenljivko *socialne zaželenosti*, ki se pomembno negativno povezuje z večino spremenljivk, ki se nanašajo na nasilje (tabela 3). Med spremenljivkami makiavelizma, narcisizma in psihopatije smo zasledili nizke do zmerne korelacije, najvišjo med makiavelizmom in psihopatijo ($r = ,41$). Med tremi spremenljivkami temne triade ter lestvicami in skupnimi rezultati TBQ in NAQ-R so korelacije predvsem nizke, z izjemo zmerne povezave med makiavelizmom in skupnim rezultatom NAQ-R ($r = ,31$). Najvišje povezave se kažejo pri psihopatiji, najnižje pri narcisizmu. Izjema je nekoliko višja povezava med makiavelizmom in oteževanjem opravljanja dela ($r = ,26$). Narcisizem se najbolj povezuje z oteževanjem opravljanja dela ($r = ,19$), medtem ko se psihopatija najbolj povezuje z indirektnim nasiljem ($r = ,27$). Glede na najvišje koeficiente zanesljivosti (tabela 3) ni presenetljivo, da se najvišje povezave kažejo med temno triado in skupnimi rezultati vprašalnikov nasilja. Vse povezave med spremenljivkami temne triade in spremenljivkami nasilja so pozitivne.

Prav tako smo izračunali najvišjo možno korelacijo med nasiljem in temno triado ($r = ,39$). To smo naredili tako, da smo sešteli vse lestvice temne triade in vse lestvice nasilja (skupne rezultate TBQ in NAQ-R). Ta korelacija predstavlja najvišjo možno korelacijo na našem vzorcu med dvema skupinama spremenljivk. Po kontroli socialne zaželenosti je bila omenjena korelacija nekoliko nižja ($r = ,33$). Cronbachovi koeficienti zanesljivosti so navedeni v diagonali tabele 3. Lestvica indirektnega nasilja ima najnižji koeficient zanesljivosti ($\alpha = ,39$), sledita ji lestvici psihičnega/fizičnega ustrahovanja ($\alpha = ,53$) in fizičnega direktnega nasilja ($\alpha = ,56$).

Izračunali smo enostavno linearno regresijo, v katero smo kot napovednike vključili vse tri dimenzije temne triade. Odvisna spremenljivka (kriterij) je bila skupni rezultat lestvice nasilja in lestvice negativnega vedenja (splošna mera nasilja). Pri preverjanju predpostavk linearne regresije smo ugotovili, da obstajajo določene težave s homoscedastičnostjo, kar se sklada s predhodno omenjeno desno asimetričnostjo porazdelitve rezultatov na lestvicah nasilja. Konkretno v našem primeru to pomeni, da bomo pri višjih napovedanih vrednostih imeli tudi večjo napako napovedovanja.

Tabela 3. Povezave med lestvicami nasilja in temne triade ter koeficienti zanesljivosti

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Makiavelizem	,73	,20	,41*	,09	,07	,25*	,13	,26*	,24*	,12	,31*	-,22
2. Narcizem		,67	,15*	,03	,05	,04	,05	,19	,15	,13	,21*	-,11
3. Psihopatija			,69	,21*	,22*	,27*	,27*	,08	,25*	,10	,19	-,20
4. Fizično – direktno				,56	,55*	,49*	,72*	,15*	,21*	,20*	,23*	-,40
5. Verbalno – direktno					,83	,43*	,92*	,22*	,34*	,31*	,37*	-,39
6. Indirektno						,39	,65*	,20*	,24*	,18*	,28*	-,31
7. Nasilje (skupaj)							,86	,25*	,35*	,31*	,38*	-,40
8. Oteževanje opravljanja dela								,74	,49*	,25*	,79*	-,52
9. Medosebno nadlegovanje									,84	,29*	,89*	-,47
10. Psihično/fizično ustrahovanje										,53	,43*	-,23
11. Negativno vedenje (skupaj)											,90	-,53
12. Socialna zaželenost												,75

Opomba: * $p < ,05$.

Tabela 4. *Koeficienti linearne regresije za napovedovanje izraženosti nasilja na delovnem mestu na podlagi dimenzij temne triade*

	<i>b</i>	95% IZ	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Makiavelizem	0,25	[0,02, 0,49]	0,15	2,12	0,03
Narcisizem	0,05	[-0,20, 0,29]	0,02	0,37	0,72
Psihopatija	0,92	[0,61, 1,24]	0,41	5,75	0,00

Opomba: $a = 24,03$ ($SE = 3,82$).

Rezultati linearne regresije so bili statistično pomembni ($F(3,196) = 22,902$, $p < ,00$), z R^2 v višini od 0,26. Pri tem velja upoštevati, da sta se le psihopatija in makiavelizem pokazala kot statistično pomembna napovednika nasilja (tabela 4).

Razlike med nadrejenimi in podrejenimi v povezavah med temno triado in nasiljem na delovnem mestu. Aritmetične sredine in standardne deviacije za vodje oz. nadrejene ($N = 77$) in podrejene ($N = 123$) za vse lestvice nasilja in temne triade so navedene v tabeli 5. Razlika med skupinama je bila pri lestvici makiavelizma statistično značilna ($U = 3924$, $p = ,04$).

V tabeli 6 so navedene povezave med lestvicami nasilja in temno triado za vodje in podrejene. Najvišje korelacije pri podrejenih smo zasledili med skupnim rezultatom nasilja in *psihopatijo* ($r = ,40$), pri nadrejenih pa med *fizičnim direktnim nasiljem* in *psihopatijo* ($r = ,49$). Pri podrejenih se narcisizem ni povezoval z nasiljem, medtem ko se pri nadrejenih kažejo nizke do zmerne povezave z verbalnim direktnim ($r = ,25$) in indirektnim nasiljem ($r = ,25$) ter tudi s skupnim rezultatom TBQ ($r = ,27$).

Tabela 5. Aritmetične sredine, mediane, standardne deviacije in interkvartilni razmiki spremenljivk nasilja ter temne triade posebej za nadrejene in podrejene

	Podrejeni					Nadrejeni			
	M	SD	Me	IQR		M	SD	Me	IQR
Makiavelizem	27,03	5,28	27,00	7,00		25,31	5,63	25,00	9,00
Narcisizem	25,68	4,76	26,00	8,00		25,87	4,53	26,00	6,00
Psihopatija	16,11	3,87	16,00	6,00		15,90	4,27	15,00	5,00
Fizično direktno	5,53	1,20	5,00	1,00		5,56	1,20	5,00	1,00
Verbalno direktno	8,65	3,09	8,00	2,00		8,75	2,35	8,00	2,50
Indirektno	5,51	1,00	5,00	1,00		5,52	0,87	5,00	1,00
Nasilje (skupaj)	19,69	4,65	18,00	4,00		19,83	3,91	18,00	5,00
Oteževanje opravljanja dela	9,68	1,62	9,00	2,00		10,01	3,36	9,00	2,00
Medosebno nadlegovanje	13,70	3,04	13,00	4,00		13,71	4,24	13,00	4,00
Psihično/fizično ustrahovanje	3,37	0,80	3,00	1,00		3,32	1,03	3,00	0,00
Negativno vedenje (skupaj)	26,76	4,71	25,00	6,00		27,12	8,15	25,00	5,50

Tabela 6. Korelacije med lestvicami nasilja in temne triade za nadrejene in podrejene

	Makiavelizem		Narcisizem		Psihopatija	
	Podrejeni	Nadrejeni	Podrejeni	Nadrejeni	Podrejeni	Nadrejeni
Fizično direktno	,16	,22	-,05	,19	,29*	,49*
Verbalno direktno	,18	,30*	-,09	,25*	,37*	,36*
Indirektno	,29*	,32*	-,08	,25*	,34*	,36*
Nasilje (skupaj)	,23*	,33*	-,09	,27*	,40*	,45*
Oteževanje opravljanja dela	,20*	,25*	,10	,18	,11	,39*
Medosebno nadlegovanje	,28*	,25*	,07	,16	,30*	,41*
Psihično/fizično ustrahovanje	,15	,16	,08	,19	,24*	,18
Negativno vedenje (skupaj)	,29*	,25*	,09	,17	,28*	,40*

Opomba: * $p < ,05$.

Prav tako smo izračunali linearno regresijo med dimenzijami temne triade in splošno mero nasilja posebej za nadrejene ($F(3,73) = 10,652, p < ,00, r^2 = ,30$) in podrejene ($F(3,119) = 12,057, p < ,00, r^2 = ,23$). Pri obeh skupinah se kaže težava s homoscedastičnostjo, kar pomeni, da so dobljeni koeficienti bolj natančni pri napovedovanju nižjih rezultatov kriterija.

Tabela 7. *Koeficienti linearne regresije za napovedovanje izraženosti nasilja na delovnem mestu na podlagi dimenzij temne triade posebej za podrejene in nadrejene*

	<i>b</i>	95 % IZ	β	<i>t</i>	<i>p</i>
Nadrejeni					
Makiavelizem	0,31	[-0,10, 0,72]	0,18	1,51	0,13
Narcisizem	0,13	[-0,34, 0,61]	0,06	0,57	0,57
Psihopatija	0,97	[0,39, 1,55]	0,41	3,35	0,00
Podrejeni					
Makiavelizem	0,26	[-0,04, 0,56]	0,16	1,73	0,09
Narcisizem	-0,03	[-0,32, 0,26]	-0,02	-0,20	0,84
Psihopatija	0,83	[0,43, 1,23]	0,34	4,15	0,00

Rezultati linearne regresije so pokazali, da je edino psihopatija statistično pomemben napovednik nasilja na delovnem mestu tako za skupino podrejenih kot nadrejenih (tabela 7).

Razprava

Izraženost temne triade in nasilja med zaposlenimi v Sloveniji

Veliko raziskav (npr. Hemati-Esmaeili, Heshmati-Nabavi, Pouresmail, Mazlom in Reihani, 2018; Lamont in Brunero, 2018; Vartia, 2001; Yang, Stone, Petrini in Morris, 2018) poudarja problematiko z vidika žrtev, medtem ko naša študija obravnava nasilje z vidika izvajalca nasilja. Zanimalo nas je, kako so izražene dimenzije temne triade med slovenskimi zaposlenimi. Ugotovili smo, da sta v povprečju na zajetem vzorcu zaposlenih najbolj izražena *makiavelizem* in *narcisizem*, najmanj pa *psihopatija*. Vzorec zaposlenih, zajetih v študiji, lahko torej opišemo kot bolj nagnjen k laganju, goljufanju (Jones in Paulhus, 2009), manipulativnosti, nespoštovanju človekovih pravic (Forsyth idr., 2012), maščevalnosti (Natahanson, 2008) ter kot grandiozne, eksibicionistične in superiorne osebe (Jonason idr., 2017), manj pa kot osebe, ki so čustveno nevpletene in pripravljene škodovati

drugim za doseganje lastnega uspeha (Yang in Raine, 2008). Podobno izraženo omenjenih treh dimenzij so ugotovili tudi v predhodnih raziskavah (npr. Jonason idr., 2017).

Udeleženci študije so poročali, da so pogostejše direktno verbalno nasilni in bolj nagnjeni k medosebnemu nadlegovanju. Slednje je lestvica negativnih vedenj, ki se nanaša predvsem na ignoriranje, izključevanje, pretirano kritiziranje in posmehovanje sodelavcem. Manj izražene oblike nasilja v vzorcu pa so indirektno nasilje, fizično nasilje, oteževanje opravljanja dela in psihično/fizično ustrahovanje.

Odnos med temno triado in nasiljem na delovnem mestu

V nadaljevanju smo s prvo hipotezo predpostavili, da se bo na zajetem vzorcu zaposlenih ob kontroliranju socialne zaželenosti pojavila pomembna pozitivna povezava med temno triado in nasiljem. Korelacija je bila tako brez kot s kontrolirano socialno zaželenostjo pomembno pozitivna, zato lahko omenjeno hipotezo podpremo. Zanimivo je, da se je socialna zaželenost negativno povezovala tako s temno triado kot z različnimi vrstami nasilja. To pomeni, da posamezniki z višje izraženo temno triado, kot tudi posamezniki, ki so bolj nagnjeni k izvajanju nasilja, dejansko odgovarjajo manj socialno zaželeno. Možno je, da zaradi manjše sprejemljivosti ti posamezniki niso obremenjeni s podajanjem socialno zaželenih odgovorov, še posebej pri anonimnem odgovarjanju. Rezultati linearne regresije pa so pokazali, da zlasti *makiavelizem* in *psihopatija* statistično pomembno napovedujeta izraženo nasilje na delovnem mestu.

Omenjena povezava med temno triado in nasiljem pomeni, da bo posameznik z višje izraženo katerokoli dimenzijo temne triade bolj verjetno izražal tudi več nasilnega vedenja. Tako bo na primer oseba, ki ima višje izražen *narcisizem*, z večjo verjetnostjo bolj sovražno in agresivno naravnana, kadar je njen ego ogrožen (Miller idr., 2010), zavračala bo oblikovanje kompromisov z drugimi (Resick idr., 2012) in bo prepričana, da zanjo običajna pravila ne veljajo (Bogart idr., 2004). Podobno se lahko pokaže pri *makiavelizmu* in *psihopatiji*. Oseba z višje izraženim makiavelizmom bo bolj nagnjena k maščevalnosti (Nathanson, 2008), manipulativnosti in neupoštevovanju človekovih pravic (Forsyth idr., 2012). Oseba z višje izraženo psihopatijo pa bo bolj pripravljena škodovati drugim za doseganje lastnih ciljev (Yang in Raine, 2008). Ker gre za robustno mero povezave, moramo biti ob posploševanju na širšo populacijo zelo previdni.

Narcisizem, makiavelizem in psihopatija

Našo drugo hipotezo, kjer smo predpostavili, da se bo z različnimi oblikami nasilja najvišje in pozitivno povezovala *psihopatija*, nato *makiavelizem* in najmanj *narcisizem*, lahko zavrnamo. Rezultati so pokazali, da se je psihopatija pozitivno in bolj kot makiavelizem ter še bolj kot narcisizem, povezovala le s skupnim rezultatom TBQ in tremi podlestvicami *fizično direktno*, *verbalno direktno* in *indirektno nasilje*, kar je povsem skladno z rezultati raziskave Baughman in sodelavcev (2012). Vendar pa moramo izpostaviti, da je zanesljivost lestvic indirektno nasilje in fizično direktno nasilje zelo nizka. Z drugo mero nasilja, NAQ-R, pa so se pokazale drugačne povezave. Z našo hipotezo se sklada le rezultat na podlestvici *medosebno nadlegovanje*, vendar je razlika med povezavo s psihopatijo in povezavo z makiavelizmom zanemarljiva. Ostale povezave temne triade z lestvicami na NAQ-R so pozitivne, nizke do srednje visoke ali pa nepomembne ter ne sledijo zastavljenemu zaporedju naše hipoteze. Od vseh treh dimenzij se psihopatija statistično pomembno pozitivno povezuje z največ oblikami nasilja, ki smo jih vključili v raziskavo. Nastala situacija je lahko odraz vprašalnikov, ki merijo različne oblike nasilja. S skupnim rezultatom TBQ se statistično pomembno povezuje le psihopatija, medtem ko se s skupnim rezultatom NAQ-R statistično pomembno povezuje makiavelizem in narcisizem. Slednje lahko pomeni, da TBQ vsebuje postavke, ki v večji meri vključujejo oblike nasilja, ki so bolj značilne za psihopatijo, medtem ko NAQ-R vsebuje postavke, ki v večji meri vključujejo oblike nasilja, ki so bolj značilne za makiavelizem in narcisizem. Napisano ostaja odprto vprašanje za nadaljnje raziskave. Prav tako psihopatija in makiavelizem predstavljata dobra napovednika splošne mere nasilja na delovnem mestu.

Razlike med podrejenimi in nadrejenimi

Na podlagi predhodnih raziskav smo v tretji hipotezi predpostavili, da bo do razlik med nadrejenimi in podrejenimi prišlo pri vseh treh dimenzijah temne triade, in sicer v smeri višje izraženosti vseh treh pri vodjih. Analiza rezultatov je pokazala, da lahko tudi to hipotezo zavrnamo. Izkazalo se je, da se statistično pomembna razlika med nadrejenimi in podrejenimi pojavlja le pri *makiavelizmu*, ki gre v smer višje izraženosti pri podrejenih. Skupaj s podatkom, da je makiavelizem tudi dimenzija, ki je na našem vzorcu najbolj izražena, bi lahko zaključili, da so podrejeni bolj manipulativni, maščevalni in prikrito škodoželjni v primerjavi s svojimi nadrejenimi. Slednja ugotovitev se ne sklada s pričakovanji, saj je za ljudi z višje

izraženim makiavelizmom značilno vzdrževanje moči, uporaba prikrite manipulacije, močne managerske taktike ter zavajanje drugih (Jonason idr., 2012). Takšne taktike jim povečujejo možnost pridobivanja vodilne pozicije, kar lahko privede do višje nasičenosti vodilnih položajev z makiavelističnimi posamezniki. Predstavljene ugotovitve naše raziskave nasprotujejo trditvam Nolimala (2013), ki v svojem članku predpostavlja, da slovensko politiko in gospodarstvo preplavljajo posamezniki z visoko izraženimi psihopatskimi lastnostmi.

Zanimalo nas je tudi, ali bodo povezave med nasiljem in temno triado pri nadrejenih višje v primerjavi s podrejenimi (četrti hipoteza). Izkazalo se je, da niso vse povezave med merami nasilja in posameznimi dimenzijami temne triade višje pri nadrejenih kot podrejenih, zato zadnjo hipotezo zavrnilo. Višje povezave pri nadrejenih so prisotne med skupnim rezultatom TBQ in makiavelizmom, narcisizmom in psihopatijo ter skupnim rezultatom NAQ-R in psihopatijo. Povezava med skupnim rezultatom NAQ-R in makiavelizmom je bila višja pri podrejenih, povezava med skupnim rezultatom NAQ-R in narcisizmom pa je bila nepomembna. Ti rezultati se vendarle do določene mere skladajo z našo hipotezo in s predpostavko Jonesa in Paulhusa (2009), s katero razlagata, da je vodilni položaj le »oder«, na katerem dimenzije temne triade postanejo bolj vidne, v kolikor so že prej visoko izražene pri posamezniku. Da bi predpostavko lahko z gotovostjo potrdili, bi bile potrebne nadaljnje raziskave na tem področju.

Zanimivi so tudi rezultati linearne regresije, ki so pokazali, da je le psihopatija statistično pomemben napovednik nasilja na delovnem mestu, tako za nadrejene kot podrejene. Iz tega je razvidno, da se psihopatija, kot dejavnik tveganja za nasilno vedenje, ne pojavlja le pri vodstvenem kadru, ampak tudi pri ostalih zaposlenih. Ker se glede na podatke preteklih raziskav (npr. Forsyth idr., 2012) nasilna dejanja vodilnih v družbi bolj tolerirajo, lahko naša ugotovitev opominja vse zaposlene in spodbuja zavedanje, da posameznikov položaj ne opravičuje nespoštljivega in nasilnega vedenja.

Pomanjkljivosti in prednosti naše raziskave ter izzivi za nadaljnje raziskovalno delo

V postopku raziskave smo opazili nekaj pomanjkljivosti. Manjši del vprašanj je bilo smiselnih za tiste zaposlene, ki so sodelavcem nadrejeni. Udeleženci, ki imajo funkcije vodje, so bili zato pri odgovarjanju na ta vprašanja lahko zmedeni. Na omenjeno pomanjkljivost so nas opozorili udeleženci, ki so vprašalnike izpolnjevali v obliki papir-svinčnik. Velika večina zaposlenih

je sodelovala z izpolnjevanjem spletne ankete, ki jim je bila posredovana prek elektronske pošte ali spletnih družbenih kanalov. To pomeni, da ne moremo zagotoviti, da so udeleženci anketo reševali v enakih pogojih. Pomankljivosti študije so tudi relativno majhen vzorec in nizka zanesljivost nekaterih podlestitvic nasilja, kljub temu so skupni rezultati vprašalnikov nasilja visoko zanesljivi.

Najpomembnejši doprinos opazamo v raziskovanju nasilja z vidika izvajalca nasilja, saj je tovrsten način raziskovanja nasilja redek. Menimo, da je za ustrezno in primerno razumevanje, obravnavo ter zmanjšanje nasilja nujno potrebno raziskovanje le-tega z obeh vidikov. Pomembna dodana vrednost raziskave je tudi prevod uporabljenih merskih pripomočkov v slovenski jezik, opravljen v sodelovanju s kolegi in strokovnimi prevajalci. To omogoča širši nabor različnih vprašalnikov, ki se lahko uporabljajo na področju organizacijske psihologije in so v pomoč psihologom pri raziskovanju. Kljub temu je treba za uporabljene vprašalnike narediti validacijo, standardizacijo in normiranje omenjenih vprašalnikov, in sicer za doseganje višje uporabne vrednosti. Menimo, da smo s tem dosegli zadane praktične in teoretične namene raziskave ter zadovoljili v začetku prepoznano potrebo po spoznavanju raziskovanega področja.

Z nadaljnjimi raziskavami bi bilo smiselno preveriti, kateri so situacijski dejavniki, ki v kombinaciji z dimenzijami temne triade pripomorejo k pojavnosti nasilja, ter kaj so morebitni motivacijski dejavniki nasilja v povezavi s temno triado. Tako bi lahko sčasoma opredelili, kako temna triada privede do nasilja na delovnem mestu. Potrebno bi bilo tudi poglobljeno raziskovanje morebitnih pozitivnih posledic temne triade v organizacijskem kontekstu. Dobro bi bilo tudi preučiti, kakšna stopnja izraženosti dimenzij temne triade pri posamezniku je ustrezna za učinkovito delovanje na določenih delovnih mestih ter kdaj so dimenzije pretirano izražene in obstaja velika verjetnost, da bi ovirale učinkovitost v delovnem okolju. To bi po našem mnenju pomembno izboljšalo postopke selekcije, nadaljnje delovanje organizacij, dobrobit zaposlenih ter povečalo razumevanje pomena osebnostnih lastnosti za delovna okolja in temne triade nasploh.

Zaključek

Z raziskavo smo ugotovili, da so udeleženci najpogosteje direktno verbalno nasilni in bolj nagnjeni k medosebnemu nadlegovanju. *Makiavelizem* je dimenzija temne triade, ki je med udeleženci najvišje izražena, hkrati pa je višje izražena pri podrejenih. Višje kot je izražena katera koli dimenzija

temne triade pri zaposlenem, večja je verjetnost, da bo slednji izražal več nasilja. Ta povezava je izražena najvišje pri psihopatiji.

Naša raziskava prispeva predvsem k dopolnjevanju teoretičnih spoznanj stroke in selekcijskih postopkov. Čeprav je povezava med psihopatijo in nasiljem najmočnejša in neodvisna od pozicije zaposlenega (nadrejeni ali podrejeni), je psihopatija v populaciji slovenskih zaposlenih manj izražena kot makiavelizem in narcizizem. Ker lahko pogosto pride do napačnega poenotenja preostalih dveh dimenzij temne triade s psihopatijo, želimo širšo javnost seznantiti s tem, da psihopatija ni edina dimenzija, ki se povezuje z negativnim vedenjem na delovnem mestu. Pri tem se je treba zavedati, da gre še vedno za nizke do zmerne povezave temne triade z nasiljem, kar pomeni, da je merjenje temne triade uporabno le kot dodatna informacija in ne kot izhodiščni kriterij selekcijskega postopka.

Literatura

- Austin, E. J., Farrelly, D., Black, C. in Moore, H. (2007). Emotional intelligence, machiavellianism and emotional manipulation: Does EI have a dark side? *Personality and Individual Differences*, 43(1), 179–189.
- Babiak, P. in Hare, R. D. (2007). *Snakes in suits*. New York: HarperCollins.
- Babiak, P., Neumann, C. S. in Hare, R. D. (2010). Corporate psychopathy: Talking the walk. *Behavioral Sciences & the Law*, 28(2), 174–193.
- Baughman, H. M., Dearing, S., Giammarco, E. in Vernon, P. A. (2012). Relationships between bullying behaviours and the Dark Triad: A study with adults. *Personality and Individual Differences*, 52(5), 571–575.
- Björkqvist, K. (1994). Sex differences in physical, verbal, and indirect aggression: A review of recent research. *Sex Roles*, 30(3–4), 177–188.
- Boddy, C., Miles, D., Sanyal, C. in Hartog, M. (2015). Extreme managers, extreme workplaces: Capitalism, organizations and corporate psychopaths. *Organization*, 22(4), 530–551.
- Bogart, L. M., Benotsch, E. G. in Pavlovic, J. D. P. (2004). Feeling superior but threatened: The relation of narcissism to social comparison. *Basic and Applied Social Psychology*, 26, 35–44.
- Dorfman, P. W., Hanges, P. J. in Brodbeck, F. C. (2004). Leadership and cultural variation: The identification of culturally endorsed leadership profiles. V R. J. House, P. J. Hanges, M. Javidan, P. W. Dorfman in V. Gupta (ur.), *Culture, leadership, and organizations: The GLOBE study of 62 societies* (str. 669–720). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Edens, J. F. in McDermott, B. E. (2010). Examining the construct validity of the Psychopathic personality inventory–revised: Preferential correlates of fearless dominance and self-centered impulsivity. *Psychological Assessment*, 22(1), 32–42.
- Egan, V. in McCorkindale, C. (2007). Narcissism, vanity, personality and mating effort. *Personality and Individual Differences*, 43(8), 2105–2115.

- Einarsen, S., Hoel, H. in Notelaers, G. (2009). Measuring exposure to bullying and harassment at work: Validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work & Stress*, 23(1), 24–44.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. in Cooper, C. L. (2011). The concept of bullying and harassment at work: The European tradition. *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice*, 2, 3–40.
- Ferris, G. R. in King, T. R. (1996). Politics in human resources decision: A walk on the dark side. *IEEE Engineering Management Review*, 24, 52–59.
- Forsyth, D. R., Banks, G. C. in McDaniel, M. A. (2012). A meta-analysis of the dark triad and work behavior: A social exchange perspective. *Journal of Applied Psychology*, 97(3), 557–579.
- Furnham, A., Richards, S. C. in Paulhus, D. L. (2013). The dark triad of personality: A 10 year review. *Social and Personality Psychology Compass*, 7(3), 199–216.
- Hare, R. D. in Neumann, C. S. (2009). Psychopathy: Assessment and forensic implications. *The Canadian Journal of Psychiatry*, 54(12), 791–802.
- Hauge, L. J., Einarsen, S., Knardahl, S., Lau, B., Notelaers, G., in Skogstad, A. (2011). Leadership and role stressors as departmental level predictors of workplace bullying. *International Journal of Stress Management*, 18(4), 305–323.
- Hemati-Esmaili, M., Heshmati-Nabavi, F., Pouresmail, Z., Mazlom, S. in Reihani, H. (2018). Educational and managerial policy making to reduce workplace violence against nurses: An action research study. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 23(6), 478–485.
- Hyatt, C. S., Maples-Keller, J. L., Sleep, C. E., Lynam, D. R. in Miller, J. D. (2019). The anatomy of an insult: Popular derogatory terms connote important individual differences in agreeableness/antagonism. *Journal of Research in Personality*, 78, 61–75.
- Hurley, S. (2005). Social heuristics that make us smarter. *Philosophical Psychology*, 18(5), 585–612.
- Jonason, P. K., Foster, J., Oshio, A., Sitnikova, M., Birkas, B. in Gouveia, V. (2017). Self-construals and the dark triad traits in six countries. *Personality and Individual Differences*, 113, 120–124.
- Jonason, P. K. in Webster, G. D. (2010). The dirty dozen: A concise measure of the dark triad. *Psychological Assessment*, 22(2), 420–432.
- Jonason, P. K., Slomski, S. in Partyka, J. (2012). The dark triad at work: How toxic employees get their way. *Personality and Individual Differences*, 52(3), 449–453.
- Jonason, P. K., Wee, S., Li, N. P. in Jackson, C. (2014). Occupational niches and the dark triad traits. *Personality and Individual Differences*, 69, 119–123.
- Jones, D. N. in Paulhus, D. L. (2009). Machiavellianism. V M. R. Leary in R. H. Hoyle (ur.), *Handbook of individual differences in social behavior* (str. 93–108). New York: Guilford Press.
- Jones, D. N. in Paulhus, D. L. (2010). Differentiating the 15 dark triad within the interpersonal circumplex. *Handbook of interpersonal psychology: Theory, research, assessment and therapeutic interventions* (str. 249–267).
- Jones, D. N. in Paulhus, D. L. (2014). Introducing the short dark triad (SD3) a brief measure of dark personality traits. *Assessment*, 21(1), 28–41.

- Lamont, S. in Brunero, S. (2018). The effect of a workplace violence training program for generalist nurses in the acute hospital setting: A quasi-experimental study. *Nurse Education Today*, 68, 45–52.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and psychological terror at workplaces. *Violence and Victims*, 5, 119–126.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184.
- Miller, J. D., Widiger, T. A. in Campbell, W. K. (2010). Narcissistic personality disorder and the DSM-V. *Journal of Abnormal Psychology*, 119(4), 640–649.
- Morf, C. C. in Rhodewalt, F. (2001). Unraveling the paradoxes of narcissism: A dynamic self-regulatory processing model. *Psychological Inquiry*, 12(4), 177–196.
- Nathanson, C. (2008). *Exploring the dynamics of revenge* (doktorska disertacija). Britanska univerza v Kolumbiji.
- Nolimal, D. (2013). Psihopatija kot javnozdravstveni problem. *ISIS*, 22(6), 19–26.
- Offermann, L. R., Kennedy Jr, J. K. in Wirtz, P. W. (1994). Implicit leadership theories: Content, structure, and generalizability. *The Leadership Quarterly*, 5(1), 43–58.
- Paulhus, D. L. in Williams, K. (2002). The dark triad of personality: Narcissism, machiavellianism, and psychopathy. *Journal of Research in Personality*, 36, 556–568.
- Pilch, I. in Turska, E. (2015). Relationships between machiavellianism, organizational culture, and workplace bullying: Emotional abuse from the target's and the perpetrator's perspective. *Journal of Business Ethics*, 128(1), 83–93.
- Resick, C. J., Whitman, D. S., Weingarden, S. M. in Hiller, N. J. (2009). The bright-side and the dark-side of CEO personality: Examining core self-evaluations, narcissism, transformational leadership, and strategic influence. *Journal of Applied Psychology*, 94, 1365–1381.
- Stöber, J. (2001). The Social Desirability Scale-17 (SDS-17): Convergent validity, discriminant validity, and relationship with age. *European Journal of Psychological Assessment*, 17(3), 222–232.
- Templer, K. (2018). Dark personality, job performance ratings, and the role of political skill: An indication of why toxic people may get ahead at work. *Personality and Individual Differences*, 124, 209–214.
- Vartia, M. A. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 27(1), 63–69.
- Yang, B. X., Stone, T. E., Petrini, M. A. in Morris, D. L. (2018). Incidence, type, related factors, and effect of workplace violence on mental health nurses: A cross-sectional survey. *Archives of Psychiatric Nursing*, 32(1), 31–38.
- Yang, Y. in Raine, A. (2008). Functional neuroanatomy of psychopathy. *Psychiatry*, 7(3), 133–136.
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu /ZVZD/* (2011). Uradni list RS, št. 43 (3. 6. 2011). Pridobljeno s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/103969>

Pri nas nasilje ni problem – aktivnosti slovenskih delodajalcev na področju preventivnih dejavnosti za preprečevanje nasilja na delovnem mestu

Alja Kopinič, Žiža Komac, Teo Ferfolja, Sara Cossutta in Josipa Krsnik

Proučevanje in preprečevanje nasilja na delovnem mestu je pomembno, saj nasilje negativno vpliva na zmogljivost zaposlenih, organizacijsko uspešnost in učinkovitost. Preventivne ukrepe lahko razdelimo v štiri velike sklope, in sicer na spremembo organizacije dela in sloga vodenja, administrativne ukrepe, izobraževanje in usposabljanje o nasilju na delovnem mestu ter komunikacijo in zagotavljanje pretoka informacij. Preventivni ukrepi se kažejo kot bistveno učinkovitejši v primerjavi s kurativo, zato nas je v raziskavi zanimalo, ali se organizacije v Sloveniji ukvarjajo s preventivnimi dejavnostmi za preprečevanje nasilja na delovnem mestu. V raziskavi je sodelovalo 132 organizacij iz različnih panog, od tega je bilo 40 majhnih, 60 srednje velikih ter 32 velikih podjetij. Oblikovali smo vprašalnik, s katerim smo preverili, ali se organizacije ukvarjajo s preventivo proti nasilju na delovnem mestu, katere ukrepe so sprejeli, pa tudi, če se nasilje pri njih pojavlja, katere oblike so se pojavile ter kako so se odzvali. Izkazalo se je, da se s preventivo proti nasilju na delovnem mestu ukvarja približno polovica sodelujočih organizacij, največ velikih, sledijo srednje velike organizacije in najmanj majhnih organizacij. Organizacije se ne razlikujejo po ukrepih, ki jih izvajajo; le v velikih organizacijah imajo sprejetih več administrativnih ukrepov. V skoraj vseh organizacijah, ne glede na velikost,

se najpogostejše pojavlja psihično nasilje, fizično in spolno nasilje sta redkejša. V večini organizacij se žrtev nasilja zaupa nekomu od sodelavcev. Ugotovili smo, da ob pojavu nasilja več organizacij ne izvaja možnih ukrepov ali pa jih izvede redko. Zaključujemo, da bi morali biti vodje organizacij bolj ozaveščeni o nasilju in resnosti tega problema, poznati posledice, ki jih prinaša nasilje, ter na kakšen način lahko to preprečijo in zaščitijo svoje zaposlene. Kaže se potreba po jasni opredelitvi kulture znotraj organizacije, v kateri bi bili natančno definirani tudi ukrepi in sankcije v primeru nasilja na delovnem mestu.

Uvod

Nasilje na delovnem mestu ni nov pojav, a se je njegovo raziskovanje povečalo šele v 90-ih letih prejšnjega stoletja. V zadnjem obdobju se je povečalo tudi raziskovanje njegovega preprečevanja. Nasilje na delovnem mestu je opredeljeno kot ponavljajoče se negativno vedenje (npr. nadlegovanje, družbeno izključevanje, žaljenje), usmerjeno v zaposlenega v podjetju, ki se redno pojavlja v določenem časovnem obdobju in ima številne negativne posledice tako za posameznika kot za organizacijo (Arnšek, 2010; Einarssen, Hoel, Zapf in Cooper, 2011; Herschovis in Barling, 2010; McTernan, Dollard in LaMontagne, 2013). Zavedanje posledic nasilja pripomore k razumevanju pomena različnih preventivnih strategij in intervenc za zmanjševanje nasilja na delovnem mestu. Tako preventiva kot intervence na tem področju so ključnega pomena za dobro počutje zaposlenih in uspešnost organizacije (Leiter, Laschinger, Day in Oore, 2011).

V Sloveniji je trpinčenje na delovnem mestu še vedno premalo raziskana problematika, ki pa se pojavlja vedno pogostejše. Preventivne dejavnosti delodajalcev so pomemben korak pri spopadanju s trpinčenjem, kar je razlog, da smo se odločili podrobneje raziskati obstoj, vrsto in pogostost vpeljanih preventivnih ukrepov in dejavnosti v slovenskih organizacijah. Poleg tega je bil naš cilj raziskovanja tudi ugotoviti, katere ukrepe in dejavnosti imajo podjetja v načrtu takrat, ko se nasilje že pojavi.

Tuje prakse delodajalcev pri preprečevanju nasilja na delovnem mestu

Začetne študije so se osredotočale na strategije intervenc, pri čemer so uporabili različne pravilnike in politike za preprečevanje nasilja (Richards in Daley, 2003). Novejše študije so pokazale, da je veliko organizacij oblikovalo programe za preprečevanje nasilja, vendar so le-ti prinesli različne

rezultate. Cowan (2011) je izvedel študijo, ki se je osredotočala na politiko za preprečevanje nasilja v organizacijah, v kateri je sodelovalo 36 strokovnjakov za kadrovske zadeve v ZDA. Rezultati so pokazali, da se je le eden od strokovnjakov strinjal, da ima organizacija, v kateri je zaposlen, oblikovano ustrezno politiko za preprečevanje nasilja, pri kateri je bilo nasilje neposredno naslovljeno, 16 oseb je bilo mnenja, da organizacija nasilje v pravilnikih omenja samo posredno, 14 pa, da organizacija sploh nima nobene politike, ki bi se navezovala na nasilje na delovnem mestu.

Escartín (2016) je pripravil pregled osmih študij, ki so se osredotočale na različne oblike intervenc proti nasilju na delovnem mestu (primarne, sekundarne in terciarne). Primarne intervence se osredotočajo na preprečevanje pojavljanja nasilja na delovnem mestu prek kontekstualnih sprememb ali z izobraževanji in delavnicami za zaposlene. Na primarni ravni poskušamo preprečiti že sam začetek trpinčenja na delovnem mestu, kar vključuje dvig ozaveščenosti zaposlenih o pojavu, pridobitev občutljivosti in spretnosti za reševanje navzkrižnih situacij, krepitev timskega dela in področje predpisov, ki opredeljujejo ravnanja v primeru tega pojava. Sekundarna preventiva se nanaša na zmanjšanje obsega in trajanja nasilja ter posledic nasilnih dogodkov in opolnomočenje zaposlenih z ustreznimi spretnostmi za soočanje z nasiljem. Terciarna preventiva se osredotoča na zmanjšanje negativnih posledic in pomoč žrtvam nasilja po tem, ko se je nasilni dogodek že zgodil. Večina študij je pokazala pozitivne posledice preventivnih ukrepov za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, predvsem pri povečevanju zavedanja o nasilju na delovnem mestu in njegovem prepoznavanju, spremenila pa so se tudi njihova stališča do nasilja.

León-Pérez, Arenas in Griggs (2012) so izvedli raziskavo, ki je vključevala trening reševanja konfliktov z namenom preprečevanja, da bi spori prerasli v bolj destruktivno obliko, npr. nasilje na delovnem mestu. Izkazalo se je, da je trening prispeval k višjemu zadovoljstvu in pričakovanjem, da bodo po treningu udeleženci bolj kompetentni na področju upravljanja z medsebojnimi konflikti. Rezultati so pokazali, da je prišlo do zmanjšanja (negativnih) konfliktih situacij na delovnem mestu, vendar rezultati niso bili statistično značilni.

Hoel in Giga (2006) sta v raziskavi želela (i) razviti in preizkusiti primerenost in učinkovitost orodja za ocenjevanje tveganja za pojav nasilja ter (ii) razviti, izvajati in ovrednoti tri različne vrste intervencijskih programov za njegovo preprečevanje. Oblikovala sta treninge usposabljanja, ki so se osredotočali na tri različna področja: način komunikacije znotraj organizacije,

obvladovanje stresa in zavedanje negativnega vedenja. Na vseh treh področjih so se pri 45 % udeležencev eksperimentalne skupine pojavila pomembna izboljšanja, kar kaže na to, da ima trening določene pozitivne učinke v smeri preventive proti nasilju.

E. M. Chipps in M. McRury (2012) sta v kvaziekspersimetnalni študiji preverjali učinek izobraževanja o nasilju na delovnem mestu, namenjenega medicinskim sestram. Študija je pokazala, da je razvoj izobraževalnega programa učinkovita metoda za obravnavanje nasilja na delovnem mestu. Podobno se je izkazalo tudi pri raziskavi, ki so jo izvedli Stagg, Sheridan, Jones in Speroni (2011). Oblikovali so program, s katerim so želeli razširiti znanje medicinskih sester o nasilju na delovnem mestu v sklopu dvournega kognitivnega treninga. Rezultati so pokazali, da se je po koncu programa znanje medicinskih sester o tej tematiki pomembno izboljšalo. Poleg tega so medicinske sestre pogosteje poročale o izkušnjah, povezanih s tovrstno problematiko, prav tako so bile boljše opremljene za soočanje z nasiljem na delovnem mestu.

Pomembno vlogo pri preprečevanju nasilja na delovnem mestu imajo tudi politike za njegovo preprečevanje, ki jih sprejmejo v organizacijah. Meloni in Austin (2011) sta izvedla študijo, ki je uvajala program ničelne tolerance do nasilja in preverila njegove učinke v bolnišnicah. Po približno treh letih je program pokazal pozitivne učinke, kot je splošno povečanje zadovoljstva zaposlenih ter zmanjšanje nasilja na delovnem mestu. Tudi Pate in Beaumont (2010) sta želela v študiji preučiti, v kolikšni meri lahko ustrezna politika vpliva na zmanjševanje nasilja na delovnem mestu. Ugotovila sta, da je prišlo do znatnega zmanjšanja zaznavanja nasilja v organizaciji.

Vloga delodajalca pri preprečevanju nasilja na delovnem mestu v Sloveniji

Po Zakonu o delovnih razmerjih (ZDR-1, 2013) je delodajalec dolžan zagotavljati takšno delovno okolje, v katerem nobena delavka ali delavec ne bo izpostavljen spolnemu in drugemu nadlegovanju ali trpinčenju s strani delodajalca, nadrejenih ali sodelavcev. V ta namen mora delodajalec sprejeti ustrezne ukrepe za zaščito delavk in delavcev pred spolnim in drugim nadlegovanjem ter trpinčenjem na delovnem mestu. V primeru nezagotavljanja varstva pred spolnim in drugim nadlegovanjem ter trpinčenjem je delodajalec delavki ali delavcu odškodninsko odgovoren po splošnih pravih civilnega prava.

V Sloveniji še nimamo svetovalcev-zaupnikov, na katere bi se lahko žrtve nasilja obrnile po pomoč, ampak je delodajalec tisti, ki mora zagotavljati zdravje in varnost pri delu (Bilban, 2008). Posledično je delodajalec tisti, ki bi moral ponujati pomoč in svetovanje ob primerih psihičnega nasilja na delovnem mestu. Trenutno veliko evropskih držav še ni sprejelo posebnih zakonov proti mobingu. V določenih državah se ti zakoni pripravljajo, v drugih pa se z listinami, smernicami in resolucijami pripravlja določen zakonski okvir. Pregled stanja znotraj posameznih držav pokaže zelo heterogeno sliko aktivnosti na tem področju, vendar lahko opazimo določene skupne značilnosti ukrepov, ki se nanašajo predvsem na ozaveščanje (predstavljanje problematike strokovni in širši javnosti), dejavnosti proti mobingu in poskuse zakonske regulacije, npr. državne dejavnosti proti mobingu v ZDA, Veliki Britaniji ter sprejetje protimobinskih zakonov v Nemčiji in na Švedskem (Bilban, 2008).

Pomembno je, da organizacija sprejme politiko za preprečevanje in obvladovanje psihičnega nasilja, v kateri so jasno opredeljena glavna načela (npr. da organizacija ne bo dopuščala psihičnega nasilja) in s katero se zaveže k reševanju tovrstne problematike (Bilban, 2008). Vsebovati mora definicijo psihičnega nasilja (lahko tudi seznam dejanj, ki jih štejemo pod to kategorijo). Opredeljene morajo biti dolžnosti vodij in predstavnikov sindikatov v zvezi z reševanjem primerov psihičnega nasilja, hkrati pa je treba usposobiti kontaktne osebe, na katere se žrtve lahko obrnejo. Določiti je treba postopek prijave nasilnega dejanja, obravnavo prijave in omogočanja pomoči žrtvam. O politiki morajo biti obveščeni vsi zaposleni, nenehno moramo spremljati njene učinke, jo sproti izboljševati in posodabljati. Ukrepi za preprečevanje psihičnega nasilja na delovnem mestu zajemajo poleg naštetega tudi (Bilban, 2008):

- 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,
- ustvarjanje kulture sodelovanja in zaupanja med zaposlenimi,
- prijavljanje in reševanje primerov psihičnega nasilja.

V Sloveniji kot najpogostejši vzrok trpinčenja zaposlenega ugotavljajo neustrezno vodenje, pogosto pa so problematične tudi nejasno razdeljene pristojnosti in odgovornosti (Blagojevič, 2013). V zadnjih letih se povečuje pozornost za to problematiko, vendar je ozaveščenost o tem problemu še vedno dokaj nizka. Zakonska prepoved trpinčenja je bila opredeljena

še leta 2007. Delodajalci in sindikati temu pojavu posvečajo malo pozornosti, zato je tudi organizacij z urejenim pravilnikom o preprečevanju in sankcioniranju trpinčenja sorazmerno malo. Delovne organizacije, kjer se pogosteje kaže pojav trpinčenja, imajo bolj izraženo tekmovalnost med zaposlenimi v primerjavi s tistimi, kjer je prioriteta timsko delo. Slovenija je prav tako med prvimi v Evropi po stopnji absentizma; izostanki delavcev z dela pa so se v preteklosti povečevali predvsem zaradi krize in negotovosti na delovnem mestu. Tovrstni položaji organizacij negativno vplivajo na gospodarstvo. Vsi zdravstveni pregledi pri strokovnjakih in zdravljenje žrtev za posledicami trpinčenja namreč bremenijo državno blagajno, v katero priteka denar iz gospodarstva. Problem je tudi v tem, da se vodstvo, ki izvaja trpinčenje, tega ne zaveda in temu ne posveča posebne pozornosti. Zato je pomembno, da v organizaciji vzpostavijo pravilnik o preprečevanju in odpravljanju trpinčenja, za ozaveščanje in sankcioniranje pa je priporočljivo, da za to področje skrbi oseba, ki ni neposredno povezana z organizacijo. Tako se delodajalec zaščiti pred pristranskim obravnavanjem prijav in pritožb. V Sloveniji med storilci prevladujejo neposredni vodje, žrtve trpinčenja pa so najpogosteje ženske (Blagojevič, 2013). Kot najpogostejši vzrok ugotavljajo slog vodenja, neodkrito komuniciranje in zanikanje konfliktov. Avtorica raziskave sklepa, da se zaposleni v kadrovskem sektorju niso hoteli izpostavljati in svojih težav zaupati odgovornim.

Če neformalno reševanje ni mogoče, se lahko o spolnem ali drugem nadlegovanju obvesti predstojnika, katerega naloga je, da zagotovi takšno delovno okolje, v katerem ne bo spolnega ali drugega nadlegovanja ali trpinčenja (Povše Pesrl, Arko Korošec in Vrečar, 2010). Vendar pa neformalno reševanje ni procesni pogoj za formalno reševanje. Obvestilo za predstojnika mora vsebovati podatke o tem, kdo je storilec, opis dogodka ter kdaj in kaj se je zgodilo. Rok za izpolnitev obveznosti predstojnika izhaja iz drugega odstavka 24. člena Zakona o javnih uslužbencih, ki pravi, da mora predstojnik ustrezno ukrepati za zagotovitev takšnega delovnega okolja, v katerem ne bo nadlegovanja ali trpinčenja ter odpraviti kršitve. V tem času ima predstojnik tudi možnost, da zaradi lažje odločitve o nadaljnjih ukrepih imenuje tričlansko komisijo, ki nato ugotovi okoliščine v zvezi z domnevnim nadlegovanjem ali trpinčenjem. Delo komisije ni natančno formalizirano, saj predstojniku predstavlja le neobvezno in neformalno pomoč pri sprejetju odločitve o nadaljnjih ukrepih v skladu s 24. členom Zakona o javnih uslužbencih za zagotovitev varstva pravic zaposlenih. V komisijo naj bodo imenovani tisti, ki imajo med zaposlenimi zaupanje in potrebno znanje s področja varstva pred nadlegovanjem ali trpinčenjem. V komisijo ne

more biti imenovana oseba, ki je osumljena nadlegovanja ali trpinčenja in tudi ne oseba z izkušnjo nadlegovanja in trpinčenja, ki je v obravnavi. Komisija o svojih ugotovitvah predstojnika obvesti v najkrajšem možnem času, saj psihosocialne obremenitve žrtve lahko povzročijo dolgotrajno bolniško odsotnost, znižanje kakovosti življenja vseh zaposlenih, poslovno škodo ter visoke stroške zdravstvenega in invalidskega zavarovanja. Če obstaja sum kršitve prepovedi spolnega ali drugega nadlegovanja ali trpinčenja, ki so kot kazniva dejanja opredeljena v Kazenskem zakoniku in se preganjajo po uradni dolžnosti, potem se ne glede na določbe Uredbe o ukrepih za varovanje dostojanstva zaposlenih v organih državne uprave nemudoma o dejanju obvesti policijo ali državno tožilstvo, ki je za to pristojno in je pomembno zaradi zavarovanja dokazov. Če predstojnik v 15 dneh ne ukrepa, lahko žrtev v nadaljnjih osmih dneh vloži pritožbo na Komisijo vlade RS za pritožbe iz delovnega razmerja.

Če nadlegovana ali trpinčena oseba ne želi več delati v okolju, kjer se je to dogajalo, ima možnost, da se umakne, kar zagotavlja 112. člen Zakona o delovnih razmerjih (Povše Pesrl idr. 2010). V skladu z navedeno odločbo lahko po 15 dneh, odkar je predhodno opozorila delodajalca na izpolnitev obveznosti in pisno obvestila inšpektorat za delo o kršitvah, izredno odpove pogodbo o zaposlitvi. Pri tem je delavec upravičen do odpravnine, določene za primer izredne odpovedi pogodbe o zaposlitvi iz poslovnih razlogov in do odškodnine. Če delodajalec tega ne izplača, to zanj predstavlja denarno terjatev iz delovnega razmerja. Delavec lahko po izredni odpovedi uveljavlja pravice iz zavarovanja za primer brezposelnosti, saj se šteje, da so razlogi za odpoved na strani delodajalca in delavec ni kriv za prenehanje delovnega razmerja. Delavec se pri reševanju primera lahko obrne tudi na Inšpekcijo za sistem javnih uslužbencev, na Inšpektorat RS za delo, zagovornika načela enakosti ali na varuha človekovih pravic.

Preventivni ukrepi za preprečevanje nasilja na delovnem mestu

Organizacija lahko s preventivnimi ukrepi zmanjšuje pogostost pojavljanja nasilja na delovnem mestu ali ga celo preprečuje prek (Povše Pesrl idr., 2010):

- internih predpisov in pravil,
- izobraževanj zaposlenih o pojavu trpinčenja na delovnem mestu,
- usposabljanja zaposlenih za prepoznavanje pojava trpinčenja na delovnem mestu,
- usposabljanja zaposlenih za dvig kakovosti komunikacije in spretnosti reševanja navzkrižnih situacij,

- rednega obveščanja zaposlenih o dogajanju v organizaciji,
- oblikovanja jasnih zahtev in pričakovanj za delovna mesta in seznanitev zaposlenih s temi zahtevami,
- spodbujanja sodelovanja in zaupanja med sodelavci,
- sprotne reševanja navzkrižnih situacij,
- možnosti prijavljanja in obravnavanja nasilnega vedenja do zaposlenih znotraj delovne organizacije.

Preventivno delovanje za preprečevanje nasilja na delovnem mestu je veliko bolj učinkovito kot kurativa potem, ko se nasilje že pojavi (Povše Pesrl idr., 2010). Nasilje na delovnem mestu je treba preprečevati na več ravneh – na makroravni je treba uvesti sistemske ukrepe, ki so usmerjeni v zmanjševanje revščine, diskriminacije, konfliktov in nespoštovanja v državi. Sledi mezo-raven, kjer gre za ukrepe, ki jih sprejmejo podjetja, ustanove ali organizacije same, na mikroravni pa gre za vplive na posameznike oziroma zaposlene in njihov medsebojni odnos.

Raziskovalci in raziskovalke (npr. Bilban, 2008; Chappel in Di Martino, 2006; Povše Pesrl idr., 2010) delijo preventivne ukrepe za preprečevanje nasilja na delovnem mestu na različne sklope (tabela 1).

Tabela 1. *Sklopi preventivnih ukrepov za preprečevanje nasilja na delovnem mestu in primeri ukrepov*

Sklop	Primeri ukrepov
<i>Sprememba organizacije dela</i>	• razčlenitev organizacije na enote z manjšim številom vodstvenih ravni • oblikovanje jasnih zahtev in pričakovanj glede posameznih delovnih mest (natančen opis del in nalog za posamezno delovno mesto) • natančna opredelitev sankcij ob kršenju oziroma neopravljanju delovnih nalog • vodja je zavezan k preprečevanju nasilja na delovnem mestu • organizacija in zaposleni imajo skupno vizijo in vrednote
<i>Sprememba sloga vodenja</i>	• procesno, demokratično vodenje in ne togo hierarhično ali avtoritarno • vključevanje sodelavcev • ustvarjanje zaupanja med zaposlenimi • usposabljanje vodij za razvijanje vodstvenih veščin in vedenjskih kompetenc

Sklop	Primeri ukrepov
<i>Izobraževanje in usposabljanje za področje nasilja na delovnem mestu</i>	• usposabljanje za prepoznavanje in preprečevanje nasilja • pridobitev veščin za preprečevanje konfliktov na vseh ravneh organizacije • seznanjanje zaposlenih z elementi nasilja na delovnem mestu in njihovimi posledicami • izdaja informativne brošure ali navodil s predstavitvijo problematike za vse zaposlene, v kateri so natančno opredeljeni preventivni ukrepi
<i>Administrativni ukrepi</i>	• organizacija ima ničelno toleranco do nasilja • priprava organizacijskega dogovora/pogodbe/pravilnika o preprečevanju nasilja na delovnem mestu na ravni organizacije, v katerem so določene naloge in pristojnosti nadrejenih, če se nasilje zazna • opredelitev neželenih oblik vedenja in predvidenih sankcij za storilce • določitev posebnega svetovalca/pooblaščenca za prijave nasilja na delovnem mestu • vodja je zavezan k preprečevanju nasilja na delovnem mestu • spodbujanje prijavljanja nasilja • psihološko testiranje kandidatk in kandidatov za delovno mesto
<i>Pretok informacij in komunikacija</i>	• zagotavljanje jasnega komuniciranja in pretoka informacij v zvezi z delom na vseh ravneh • obveščanje zaposlenih • spodbujanje timskega dela • usmerjenost k dvigu pozitivnega delovnega ozračja z organiziranjem skupnega usposabljanja in druženja • prepoznavanje truda delavcev • oblikovan sistem podajanja povratnih informacij • zaposleni imajo možnost za osebni in profesionalni razvoj • organizacija spodbuja deljenje problemov in njihovo skupno reševanje

Problem in raziskovalna vprašanja

Čustveno ali psihično nasilje, spolno in drugo nadlegovanje je v delovnem okolju vse aktualnejši pojav. Zaradi negativnih posledic trpinčenja so delodajalci primorani vzpostaviti sistem za preprečevanje trpinčenja in

zagotoviti osnovne temelje za dobre odnose med zaposlenimi. Zaradi tega je trpinčenje na delovnem mestu problematika, ki je čedalje pogostejša in s katero se je treba spopasti ter jo odpraviti v vseh segmentih pojavljanja v dobrobit vseh vključenih.

Na podlagi predhodnih raziskav smo predvidevali, da je ozaveščenost glede nadlegovanja in trpinčenja še vedno področje, kjer obstaja veliko prostora za izboljšave, saj večina evropskih držav še vedno nima sprejetih posebnih zakonov v zvezi z mobingom (npr. Bilban, 2008). Zato smo želeli ugotoviti, ali se v organizacijah ukvarjajo s preprečevanjem nasilja na delovnem mestu in ali imajo pripravljene ukrepe za preprečevanje pojavljanja nasilja na delovnem mestu. Pomemben preventivni dejavnik je odprtost organizacij za tovrstno problematiko, npr. prisotnost internih predpisov in pravil ter izobraževanje in usposabljanje zaposlenih o poznavanju trpinčenja na delovnem mestu (npr. Meloni in Austin, 2011; Pate in Beaumont, 2010; Povše Pesl idr., 2010; Richards in Daley, 2003; Stagg idr., 2011). Tako smo želeli preveriti tudi, kateri ukrepi so najpogostejši in ali se različno veliko organizacije razlikujejo pri uporabi različnih preventivnih ukrepov. Glede na to, da nekatere najnovejše študije poročajo, da je v zadnjem času več organizacij oblikovalo preventivne programe, vendar so le-ti prinesli različne rezultate, nas je zanimalo tudi, koliko organizacij se je že srečalo z nasiljem na delovnem mestu in katere ukrepe so najpogostejše izvedli. Predvidevamo, da je še veliko organizacij, ki nima ustrezno urejenega pravilnika o preprečevanju nadlegovanja ali trpinčenja ter ustreznih sankcij, saj je pri nas delodajalec tisti, ki naj bi poskrbel za pomoč in svetovanje ob pojavu mobinga, saj svetovalcev in zaupnikov ni na voljo.

Metoda

Udeleženci

V raziskavi je sodelovalo 152 organizacij. Od tega je bilo 132 vprašalnikov izpolnjenih do konca, medtem ko je bilo 18 vprašalnikov izpolnjenih delno, osebe pa so prekinile z izpolnjevanjem vprašalnika pri vprašanjih o demografskih podatkih. Dve enoti smo izločili iz nadaljnje analize, saj je pri njiju bilo preveč manjkajočih vrednosti.

Tako smo v analizo vključili 40 majhnih (med 10 in 50 zaposlenih), 60 srednje velikih (med 50 in 250 zaposlenih) ter 32 velikih organizacij (več kot 250 zaposlenih). Glede na Standardno klasifikacijo dejavnosti (Braunschberger idr., 2010) jih največ deluje na področju izobraževanja (40), sledijo

podjetja, ki delujejo na področju predelovalnih dejavnosti (18) ter zdravstva in socialnega varstva (10), informacijskih in komunikacijskih dejavnosti (7), strokovnih, znanstvenih in tehničnih dejavnosti (7), trgovine, vzdrževanja in popravila motornih vozil (6), finančnih in zavarovalniških dejavnosti (6), raznovrstnih poslovnih dejavnosti (6), prometa in skladiščenja (5), gradbeništva (5), dejavnosti javne uprave in obrambe, dejavnosti obvezne socialne varnosti (4), oskrbe z vodo, ravnanjem z odpadki in odpadki, saniranjem okolja (3), kmetijstvom, lovom, gozdarstvom ali ribištvom (3), oskrbo z električno energijo, plinom in paro (3), gostinstvom (1), poslovanjem z nepremičninami (1) ter kulturnimi, razvedrilnimi in rekreacijskimi dejavnostmi (1). Šest oseb je označilo, da se njihovo podjetje ukvarja z drugimi dejavnostmi, 18 oseb pa na vprašanje ni odgovorilo.

Vprašalnik je izpolnilo 100 žensk in 29 moških, 22 oseb ni označilo spola. Osebe so bile stare med 20 in 63 let ($M = 37,0$, $SD = 19,6$). Najvišja dosežena izobrazba pri večini je visoka, višja šola ali več ($n = 124$), nekaj oseb je dokončalo srednjo šolo ($n = 5$) ali poklicno oz. strokovno šolo ($n = 2$), 19 oseb na to vprašanje ni odgovorilo. Na vodilnem delovnem mestu je zaposlenih 37,7 % sodelujočih, 30 % oseb je zaposlenih na kadrovskega področju ter 2 % na pravnem področju, 17,3 % oseb je strokovnih sodelavk in sodelavcev, 13,3 % oseb pa ni odgovorilo na to vprašanje.

Pripomočki in postopek

Za namen raziskave smo oblikovali vprašalnik, ki je bil sestavljen iz štirih sklopov: preventivna strategija, strategija ukrepanja, ko se nasilje že pojavi, demografski podatki in odprta vprašanja. Vodilne zaposlene in kadrovske strokovnjake smo najprej vprašali, ali se v njihovi organizaciji sploh ukvarjajo s preventivo proti nasilju na delovnem mestu. Odgovarjali so lahko z »da«, »ne« ali »ne vem«. V primeru, da so označili odgovor »da« ali odgovor »ne vem«, se jim je prikazal seznam 43 možnih ukrepov za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, za katere so označevali, ali so sprejeti v njihovi organizaciji ali ne (ukrepi so navedeni v poglavju Rezultati). Sledilo je vprašanje »Ali se je v vaši organizaciji že pojavilo nasilje na delovnem mestu?«. Odgovarjali so lahko z »da«, »ne« ali »ne vem«. Če so odgovorili »da«, se jim je pojavilo vprašanje »Katera oblika nasilja se je pojavila?«, pri katerem so imeli na voljo odgovore »fizično«, »psihično«, »spolno« ter »drugo«, kjer so lahko sami opredelili obliko nasilja, ki se je pojavila. Vprašalnik se je nadaljeval z vprašanjem »Ko se nasilje zgodi, katere od naštetih ukrepov izvajate?«. Naštetih je bilo 11 možnih ukrepov, pri katerih so na 5-stopenjski

lestvici ocenili, kako pogosto jih izvajajo (nikoli, redko, včasih, pogosto ali vedno). Sledila so demografska vprašanja o organizaciji in o osebi, ki je izpolnjevala vprašalnik.

Na koncu vprašalnika so bila še tri odprta vprašanja: »Kakšno je vaše mnenje o raziskovanju nasilja na delovnem mestu?«, »Kateri je najbolj tipičen primer nasilja, ki se dogaja v vaši organizaciji?« ter »Kaj pogrešate, da bi bilo preprečevanje nasilja v vaši organizaciji lažje?«

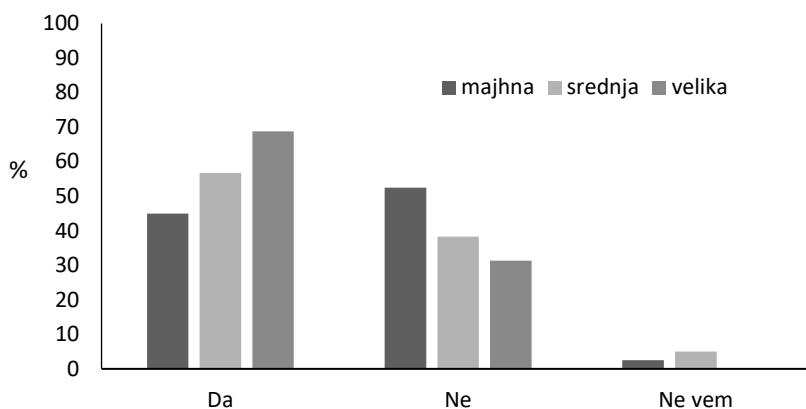
Podatke smo zbirali po metodi snežne kepe. Povezavo do vprašalnika smo objavili na spletnih družbenih omrežjih ter povabilo k sodelovanju poslali na naslednja stanovska združenja: Kadrovske zveze Slovenije, Združenju management, Društvu psihologov Slovenije, Gospodarski zbornici, Združenju delodajalcev Slovenije in Obrtno-podjetniški zbornici. E-poštno sporočilo s povezavo do vprašalnika smo poslali tudi osebno 1500 različno velikim organizacijam in podjetjem, zaposlenim v njihovih kadrovske službah in/ali vodilnim zaposlenim.

Rezultati

Ali se organizacije v Sloveniji ukvarjajo s preventivo proti nasilju na delovnem mestu?

»Moje mnenje je, da se nasilje na delovnem mestu premalo raziskuje. Veliko je namreč prikritega nasilja oz. nasilja, kjer se žrtve bojijo povedati ali prijaviti nasilje, da ne bi izgubile službe. Prav tako bi bilo smiselno podrobneje preiskovati predvsem verbalno nasilje, saj menim, da je tega precej več kot fizičnega. Dokaj pogosto je po mojem mnenju in izkušnjah kandidatov (predvsem kandidat) tudi spolno verbalno nasilje. Smiselno bi bilo opolnomočiti žrtve nasilja (verbalnega in spolnega), predvsem tiste, ki se bojijo izgube službe oz. jih nadrejeni izsiljujejo, kako se postaviti zase in preprečiti nadaljnjo nasilje.«

Približno polovica sodelujočih (50,7 %) se ukvarja s preventivo proti nasilju na delovnem mestu, medtem ko se 46,7 % organizacij s preventivnimi dejavnostmi ne ukvarja. Štiri osebe niso vedele, ali se v njihovi organizaciji ukvarjajo s preventivnimi dejavnostmi ali ne. Izkazalo se je, da se s preventivo proti nasilju na delovnem mestu ukvarja največ velikih organizacij, sledijo srednje velike organizacije in najmanj majhnih organizacij (slika 1).



Slika 1. Primerjava števila organizacij, ki se ukvarjajo s preventivo proti nasilju na delovnem mestu, glede na velikost podjetja.

Preventivne dejavnosti za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, ki jih izvajajo v organizacijah

Organizacije, ki so označile, da se ukvarjajo s preventivnimi dejavnostmi proti nasilju na delovnem mestu, so imele v povprečju sprejetih več kot dve tretjini navedenih ukrepov, in sicer ne glede na njihovo velikost. Organizacije imajo sprejetih večino ukrepov, ki se nanašajo na pretok informacij in komunikacijo v podjetju, sledijo ukrepi, povezani z organizacijo dela in načinom vodenja ter nato administrativni ukrepi ter izobraževanja in treningi. Pri večini sklopov ukrepov se organizacije glede na velikost ne razlikujejo, izstopajo le administrativni ukrepi, ki jih imajo sprejetih nekoliko več v velikih organizacijah.

V nadaljevanju bolj podrobno prikazujemo, koliko organizacij ima sprejete posamezne ukrepe, ki smo jih razvrstili v štiri sklope: organizacija dela in način vodenja, administrativni ukrepi, izobraževanja in treningi ter pretok informacij in komunikacija.

Organizacija dela in način vodenja

V več kot 80 % organizacij so zaposleni seznanjeni z zahtevami in pričakovanji za njihova delovna mesta, delavcem je omogočeno raznoliko delo in delovne naloge, poznajo norme in vrednote organizacije ter lahko sodelujejo pri odločanju (tabela 2). Izkazalo se je, da vodilni zaposleni ter

kadrovski strokovnjaki in strokovnjakinje poročajo, da so delavci v skoraj vseh velikih organizacijah seznanjeni z zahtevami in pričakovanji njihovih delovnih mest, v vseh velikih organizacijah tudi poznajo norme in vrednote. V primerjavi s srednje velikimi in majhnimi organizacijami imajo velike organizacije v več primerih natančno določene posledice za kršitve norm in vrednot organizacije ter sankcije ob kršenju oziroma neopravljanju delovnih nalog. Majhne organizacije pa izstopajo od srednje velikih in velikih organizacij po tem, da večkrat poročajo, da je način vodenja demokratičen, da imajo zaposleni možnost sodelovati pri odločanju in izbirajo način opravljanja svojega dela.

Tabela 2. Odstotek organizacij, ki imajo sprejet posamezen preventivni ukrep za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, ki je povezan z organizacijo dela in načinom vodenja (%)

Preventivni ukrep	Skupaj	Majhne	Srednje	Velike
Zaposleni poznajo norme in vrednote organizacije.	90,0	84,2	86,5	100,0
Zaposleni so seznanjeni z zahtevami in pričakovanji, vezanimi na njihova delovna mesta.	86,3	78,9	86,5	95,5
Delavcem je omogočeno raznoliko delo in delovne naloge.	83,8	89,5	83,8	81,8
Zaposleni imajo možnost sodelovati pri odločanju.	82,5	89,5	81,1	77,3
V organizaciji so oblikovane jasne zahteve in pričakovanja glede posameznih delovnih mest.	76,3	73,7	75,7	81,8
Vodenje je demokratično.	76,3	89,5	75,7	63,6
Natančno so opredeljene sankcije ob kršenju oziroma neopravljanju delovnih nalog.	66,3	68,4	59,5	77,3
Zaposleni izbirajo način, kako bodo opravljali svoje delo.	63,7	68,4	64,9	54,5
Natančno so določene posledice za kršitve norm in vrednot organizacije.	60,0	57,9	54,1	72,7

Administrativni ukrepi

V več kot 80 % organizacij imajo ničelno toleranco do nasilja in predvidene so sankcije za povzročitelje (tabela 3). Omogočajo, da se nasilje prijavi in

obravnava znotraj organizacije, ter menijo, da zaposleni vedo, na koga se lahko obrnejo v primeru pojava nasilja na delovnem mestu. V zelo malo organizacijah, ne glede na velikost, imajo sprejet dogovor z drugimi organizacijami, kamor lahko napotijo žrtve, ko se nasilje pojavi. Večina administrativnih ukrepov je v večji meri prisotna v velikih organizacijah kot v majhnih in srednje velikih. Vse velike organizacije poročajo, da imajo ničelno toleranco do nasilja, skoraj vse imajo tudi sprejeto politiko, ki zaposlene zavezuje k ukrepanju ob pojavu nasilja med zaposlenimi. Več velikih organizacij kot majhnih in srednje velikih v selekcijskem postopku preverja skladnost vrednot osebe z vrednotami organizacije. Izkazalo se je, da več majhnih kot velikih organizacij v selekcijskem postopku preveri osebnostne značilnosti kandidatov in kandidatov za delovno mesto.

Tabela 3. Odstotek organizacij, ki imajo sprejet posamezen preventivni ukrep za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, ki je povezan z administrativnimi ukrepi (%)

Preventivni ukrep	Skupaj	Majhne	Srednje	Velike
Zaposleni vedo, na koga se lahko obrnejo v primeru pojava nasilja na delovnem mestu.	90,0	89,5	91,9	86,4
Organizacija ima ničelno toleranco do nasilja.	88,8	78,9	86,5	100,0
Omogočena je možnost prijavljanja in obravnavanja nasilnega vedenja zaposlenih znotraj organizacije.	86,3	78,9	86,5	90,9
Predvidene so sankcije za povzročitelje nasilja.	81,3	78,9	81,1	81,8
Sprejeta je politika, ki zaposlene zavezuje k ukrepanju ob pojavu nasilja med zaposlenimi.	78,8	63,2	75,7	95,5
Določena je oseba, ki ji zaposleni zaupajo in se lahko nanjo obrnejo v primeru pojava katere koli oblike nasilja.	75,0	68,4	75,7	81,8
Jasno so določene naloge in pristojnosti nadrejenih, če se nasilje zazna.	73,8	63,2	75,7	81,8
Zaposlene se spodbuja k prijavljanju psihičnega ali spolnega nasilja.	72,5	68,4	73,0	77,3

Preventivni ukrep	Skupaj	Majhne	Srednje	Velike
V organizaciji je pripravljen dogovor (pogodbo, pravilnik) o preprečevanju nasilja na ravni organizacije, v katerem so opredeljene nezaželene oblike vedenja.	71,3	63,2	70,3	81,8
Pripravljen je protokol, kako ukrepati ob pojavu psihičnega nasilja med zaposlenimi.	63,7	57,9	59,5	77,3
Pripravljen je protokol, kako ukrepati ob pojavu fizičnega nasilja med zaposlenimi.	63,7	57,9	59,5	77,3
V selekcijskem postopku se preverjajo osebnostne značilnosti kandidatov in kandidatov za delovno mesto.	62,5	73,7	59,5	63,6
Pripravljen je protokol, kako ukrepati ob pojavu spolnega nasilja med zaposlenimi.	61,3	52,6	59,5	72,7
V selekcijskem postopku se preverja skladnost vrednot osebe z vrednotami naše organizacije.	56,3	52,6	48,6	77,3
Oblikovana je mreža organizacij, kamor lahko napotimo žrtve nasilja, ko se le-to pojavi.	22,5	31,6	10,8	31,8

Izobraževanje in trening

V več kot 80 % organizacij so zaposleni seznanjeni s tem, kaj sta psihično in spolno nasilje (tabela 4). Izkazalo se je, da le približno polovica organizacij ali manj zaposlene usposablja za prepoznavanje in preprečevanje nasilja, to pa pogosteje delajo v majhnih kot srednje velikih in velikih organizacijah. Samo nekaj manj kot 40 % organizacij ima pripravljeno pisno gradivo s predstavitvijo nasilja na delovnem mestu, v katerem so natančno opredeljeni preventivni ukrepi in pravice delavcev, ki doživljajo nasilje.

Tabela 4. *Odstotek organizacij, ki imajo sprejet posamezen preventivni ukrep za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, ki je povezan z izobraževanjem in treningom (%)*

Preventivni ukrep	Skupaj	Majhne	Srednje	Velike
Zaposleni so seznanjeni s tem, kaj je spolno nasilje in kakšne so njegove posledice.	86,3	84,2	83,8	95,5
Zaposleni so seznanjeni s tem, kaj je psihično nasilje in kakšne so njegove posledice.	81,3	78,9	83,8	81,8
Zaposleni imajo dovolj znanja, da lahko pravočasno prepoznajo značilne znake in pojave, ki kažejo, da je v delovnem okolju prisotno nasilje.	75,0	73,7	83,8	63,6
Zaposlene usposabljam za dvig kakovosti komunikacije in spretnosti reševanja konfliktnih situacij.	75,0	78,9	70,3	86,4
Zaposleni vedo, katere pravne instrumente lahko uporabijo v primeru pojava nasilja na delovnem mestu.	70,0	68,4	70,3	68,2
Zaposlene usposabljam za preprečevanje nasilja na delovnem mestu.	51,2	63,2	51,4	45,5
Zaposlene usposabljam za prepoznavanje nasilja na delovnem mestu.	43,8	57,9	40,5	40,9
Pripravljeno imamo pisno gradivo (npr. brošure, navodila) s predstavitvijo problematike nasilja na delovnem mestu za vse zaposlene, v katerem so natančno opredeljeni preventivni ukrepi in pravice delavcev, ki doživljajo nasilje na delovnem mestu.	37,5	42,1	32,4	36,4

Pretok informacij in komunikacija

Večino ukrepov ima sprejetih več kot 80 % organizacij (tabela 5). Vse velike ter večina srednjih in majhnih organizacij poroča, da imajo pri njih zaposleni možnost za osebni in poklicni razvoj. Velike organizacije imajo v primerjavi s srednjimi in majhnimi pogostejše oblikovan sistem podajanja povratnih informacij ter pogostejše sproti rešujejo primere psihičnega ali spolnega nasilja. V majhnih in srednje velikih organizacijah pogostejše kot v velikih prihajajo do rešitev z mediacijo.

Tabela 5. Odstotek organizacij, ki imajo sprejet posamezen preventivni ukrep za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, ki je povezan s pretokom informacij in komunikacijo (%)

Preventivni ukrep	Skupaj	Majhne	Srednje	Velike
Zaposleni imajo možnost za osebni in profesionalni razvoj.	92,5	89,5	89,2	100,0
Spodbuja se timsko delo.	90,0	89,5	89,2	90,9
Med zaposlenimi se spodbuja kultura sodelovanja in zaupanja.	87,5	89,5	86,5	90,9
V organizaciji je prepoznan trud delavcev.	86,3	78,9	86,5	90,9
Konflikti se rešujejo sproti.	82,5	78,9	86,5	81,8
Zaposleni so redno obveščeni o dogajanju v organizaciji.	82,5	78,9	81,1	86,4
V organizaciji se sproti rešujejo primeri psihičnega ali spolnega nasilja.	81,3	78,9	78,4	90,9
Zagotovljeno je jasno komuniciranje in pretok informacij v zvezi z delom na vseh ravneh.	80,0	73,7	83,8	77,3
Organizirane so aktivnosti za dvig pozitivnega delovnega ozračja z organizacijo skupnih usposabljanj in druženj (team-building aktivnosti).	80,0	84,2	83,8	77,3
V organizaciji je oblikovan sistem podajanja povratnih informacij.	75,0	73,7	64,9	90,9
V primeru nasilja se skuša priti do ustrezne rešitve z mediacijo.	72,5	78,9	78,4	59,1

Kaj vodilni zaposleni in kadrovske strokovnjaki pogrešajo, da bi bilo preprečevanje nasilja lažje?

Na to vprašanje je odgovorilo 64 oseb. Odgovore lahko razdelimo v dve skupini, in sicer v prvi skupini osebe ne pogrešajo ničesar, kot razlog pa nekatere osebe navajajo, da se nasilje pri njih ne pojavlja. V drugi skupini poudarjajo pomen preventivnih dejavnosti za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, vendar opozarjajo na pomanjkanje časa in/ali sredstev. Želijo si, da bi bilo več ozaveščanja o nasilju na delovnem mestu, več spodbujanja komunikacije med zaposlenimi, več enake obravnave vseh zaposlenih in bolj strogih ukrepov, ko se nasilje pojavi. Poudarili so pomen načina vodenja za preprečevanje nasilja na delovnem mestu. Pogrešajo jasno oblikovane

pravilnike in napisana pravila, povezana z nasiljem na delovnem mestu, ter si želijo, da bi bila v njihovem podjetju prisotna oseba, ki bi se znala strokovno in neodvisno odzvati na pojav nasilja. Želijo si tudi dodatnih izobraževanj na temo komunikacije, medosebnih odnosov, reševanja konfliktov, varstva pri delu in nasilja. Osebe, zaposlene na vodilnih položajih, so opozorile, da v njihovih organizacijah ni uradnih prijav nasilja ter da zanj pogosto izvejo, ko je že prepozno. Želijo si, da bi pravočasno dobili informacije o tem, kje in kdaj se nasilje dogaja, saj bi tako pooblaščen oseba za preprečevanje nasilja lahko ukrepala. Omenjajo tudi problem, da je vodja pogosto obtožen izvajanja nasilja nad zaposlenimi, ko želi ukrepati. Osebe, ki so odgovorile na to vprašanje, so podale tudi svoje predloge, s katerimi bi preprečevale nasilje na delovnem mestu. Predlagajo krepitev medgeneracijskega sodelovanja, določitev sobe za sproščanje, možnost anonimnega prijavljanja nasilja ter oblikovanje neodvisne zunanje strokovne komisije za ugotavljanje in sankcioniranje nasilnega ravnanja.

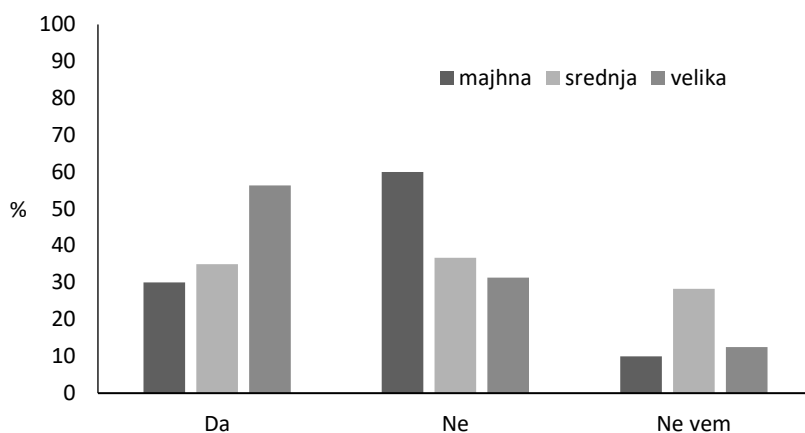
»Še vedno si prevečkrat zatiskamo oči, ko se zgodi kakršno koli nasilje. Največkrat se čutimo nepodprti s strani vodstva. Zelo pomembna je odprta komunikacija in iskrenost o občutkih, ki jih doživljaš.«

Kako v podjetjih in organizacijah ukrepajo, ko se nasilje pojavi?

Preverili smo tudi, ali se v organizacijah pojavlja nasilje in katere oblike se pojavljajo. 37 % vprašanih je navedlo, da se je v njihovi organizaciji že pojavilo nasilje, pri 43 % se nasilje ni pojavilo, 20 % oseb pa ne ve, ali se je nasilje v njihovi organizaciji pojavilo ali ne. Najpogostejše o nasilju na delovnem mestu poročajo v velikih organizacijah, najredkeje pa v majhnih (slika 2). V srednje velikih organizacijah se nasilje na delovnem mestu ponekod pojavlja, drugod ne, v skoraj tretjini primerov pa sodelujoči iz srednje velikih organizacij niso vedeli, ali se je pri njih nasilje že pojavilo ali ne.

Pri organizacijah, kjer so se že zgodili primeri nasilja, smo preverili tudi, katere oblike nasilja na delovnem mestu se pojavljajo. V skoraj vseh organizacijah, ne glede na velikost, se najpogostejše pojavlja psihično nasilje (v več kot 95 % primerov), fizično in spolno nasilje pa sta bolj redka (manj kot 25 % organizacij poroča o njunem pojavu).

Na odprto vprašanje, kaj je najbolj tipična oblika nasilja, ki se pojavlja v njihovi organizaciji, je odgovorilo 72 oseb. Vodilni zaposleni in kadrovski strokovnjaki so najpogostejše omenjali psihično nasilje v različnih oblikah – najpogostejše oblike so verbalno nasilje, obrekovanje, vpitje in izbruhi jeze



Slika 2. Pogostost pojavljanja nasilja na delovnem mestu v različno velikih organizacijah.

s strani nadrejenega, pa tudi nejasno izražanje pričakovanj ali njihovo konstantno spreminjanje, trpinčenje s strani nadrejenega z namenom, da zaposleni da odpoved, ignoriranje, zapostavljanje, obrekovanje, poniževanje in zmerjanje, posmehovanje, podcenjevanje, izsiljevanje, manipulacija ter grožnje z izgubo zaposlitve. Precej sodelujočih je poudarilo tudi, da se nasilje v njihovih organizacijah ne pojavlja, razlog za to pa nekateri pripisujejo temu, da je organizacija majhna.

Zanimalo nas je, kako se v organizacijah odzovejo, ko se nasilje pojavi (tabela 6). Najpogosteje se žrtev nasilja zaupa sodelavki ali sodelavcu. Izkazalo se je, da pri večini ukrepov več organizacij le-teh niti ne izvaja ali pa jih izvede redko. Ko smo preverjali, katere ukrepe uporabljajo organizacije glede na njihovo velikost, se je izkazalo, da v majhnih podjetjih pogosteje kot v srednjih in velikih podjetjih oseba, ki je žrtev nasilja, opozori storilca na nesprejemljivo ravnanje. Hkrati v majhnih podjetjih, v primerjavi s srednjimi in velikimi, pogosteje poročajo, da oseba, ki je žrtev nasilja, redko ali nikoli ne poišče pomoči pri svetovalki ali svetovalcu za pomoč in svetovanje niti formalno pisno ne obvesti vodje ali osebe, odgovorne za preprečevanje nasilja v organizaciji. Vodja pa redko imenuje komisijo za ugotavljanje okoliščin v zvezi s prijavo ali tega ne naredi nikoli. Ne glede na velikost organizacije osebi, ki je doživela nasilje, strokovna psihološka pomoč in podpora nista bili na voljo ali pa je bilo to redko, prav tako je bil storilki ali storilcu redko ali nikoli izrečen ukrep redne odpovedi pogodbe o zaposlitvi iz krivdnih razlogov. Izkazalo se je tudi, da se organizacije, ne glede na velikost, izogibajo

izreku ukrepa izredne odpovedi pogodbe o zaposlitvi ter obveščanju policije, majhne organizacije pa poročajo, da tega niso storile nikoli.

Tabela 6. *Pogostost izvajanja ukrepov, ko se nasilje že pojavi (%)*

Ukrep	Nikoli ali redko	Pogosto ali vedno
Oseba, ki je bila žrtev nasilja, se je zaupala sodelavki ali sodelavcu.	10,9	72,7
Storilcu ali storilki, ki je povzročal(-a) nasilje, je bil izrečen opomin.	50,9	41,8
Osebo, ki je doživela nasilje, smo ves čas obveščali o poteku reševanja primera.	47,2	41,8
Oseba, ki je bila žrtev nasilja, je opozorila storilca na nesprejemljivo ravnanje.	27,3	41,8
Oseba, ki je bila žrtev nasilja, je poiskala pomoč pri svetovalki ali svetovalcu za pomoč in informiranje.	50,9	36,3
Oseba je formalno pisno (v elektronski ali papirni obliki) obvestila vodjo oziroma drugo osebo, ki je odgovorna za preprečevanje nasilja v organizaciji.	45,4	34,6
Vodja je imenoval komisijo za ugotavljanje okoliščin v zvezi s prijavo.	60,0	29,0
Osebi, ki je doživela nasilje, je bila na voljo strokovna psihološka pomoč in podpora.	70,9	12,8
Storilki ali storilcu je bil izrečen ukrep redne odpovedi pogodbe o zaposlitvi iz krivdnih razlogov.	81,8	9,1
Obvestili smo policijo.	76,4	9,1
Storilki ali storilcu je bil izrečen ukrep izredne odpovedi pogodbe o zaposlitvi.	83,7	7,3

Razprava

Uporaba preventivnih strategij in ukrepov je ključnega pomena za zmanjševanje pojavljanja nasilja in njegovih posledic. V Sloveniji še nobena raziskava ni ugotavljala, v kakšni meri so strategije in ukrepi za preprečevanje nasilja prisotni v organizacijah ter kateri so najpogostejši. Raziskovanje in ozaveščanje tega je pomembno, saj je od tovrstnih ukrepov odvisno dobro počutje zaposlenih, kar se povezuje tudi z uspešnostjo organizacije (Leiter idr., 2011). V ta namen smo si postavili nekaj raziskovalnih vprašanj, na katera smo, na podlagi naših rezultatov, odgovorili v nadaljevanju.

Ali se v slovenskih organizacijah ukvarjajo s preprečevanjem nasilja na delovnem mestu?

Na podlagi analize sodelujočih organizacij smo ugotovili, da se slovenske organizacije ukvarjajo s preprečevanjem nasilja na delovnem mestu – približno polovica delodajalcev se ukvarja s preventivnimi aktivnostmi, največ jih prihaja iz velikih organizacij. Ugotovljen delež je relativno nizek, če predpostavljamo, da ima prav vsak zaposleni pravico do varnega delovnega okolja. Delodajalec je po zakonu dolžan zagotavljati delovno okolje, v katerem nihče od zaposlenih ni izpostavljen spolnemu ali drugemu nadlegovanju ali trpinčenju (ZDR-1, 2013). Na tem mestu se postavlja vprašanje, kako lahko delodajalci, ki se s preprečevanjem nasilja ne ukvarjajo, zagotavljajo tovrstno okolje?

Preventivne dejavnosti za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, ki jih izvajajo v slovenskih organizacijah

Več kot 80 % slovenskih organizacij, ki se ukvarja s preprečevanjem nasilja na delovnem mestu, poroča, da ima za to tudi pripravljene ukrepe. V največji meri se ti povezujejo s pretokom informacij in komunikacijo v organizaciji. To pomeni, da si organizacije prizadevajo, da je med zaposlenimi jasna komunikacija in redno obveščanje o dogajanju, da se težave rešuje sproti ter s pomočjo mediacije, da so zaposleni povezani med seboj in da si zaupajo. Veliko ukrepov se povezuje tudi z organizacijo dela in načinom vodenja. To pomeni, da vsak zaposleni ve, kaj se od njega pričakuje ter kakšne so posledice, če ne doseže pričakovanega cilja, hkrati pa ima delavec pri svojem delu določeno mero svobode ter se pri odločanju upošteva tudi njegovo mnenje. To je pomembna kategorija ukrepov, ki bi jo bilo smiselno uvesti v vseh organizacijah, saj neustrezno vodenje predstavlja v Sloveniji najpogostejši vzrok trpinčenja zaposlenih (Blagojevič, 2013). Manj ukrepov se je izkazalo vezanih na administrativno področje, kar pomeni, da imajo slovenske organizacije manj določenih protokolov delovanja v primeru nasilja, določanja sankcij ali pomoči žrtvam. Najmanj ukrepov, o katerih so poročali, je bilo vezanih na izobraževanja in treninge. Od ukrepov v udeleženih organizacijah je torej najmanj seznanjanja z nasiljem in usposabljanja za ukrepanje. Pomembno je poudariti, da imajo tu organizacije veliko priložnosti za izboljšave, saj so različne raziskave dokazale učinkovitost izobraževanj o nasilju na delovnem mestu (npr. Chipps in McRury, 2012; Stagg idr., 2011). Znotraj takega programa se zaposleni naučijo prepoznati nasilje in se nanj ustrezno odzivati.

Najpogostejši ukrepi, o katerih so poročale predvsem velike organizacije, so namenjeni zaposlenim, in sicer da imajo možnost za osebni in profesionalni razvoj, poznajo norme in vrednote organizacije ter da ima organizacija ničelno toleranco do nasilja. Že Meloni in Austin (2011) sta v svoji raziskavi ugotovila, da je uvedba ničelne tolerance do nasilja povečala splošno zadovoljstvo zaposlenih in zmanjšala pojav nasilja na delovnem mestu. Za zelo pogoste ukrepe znotraj večjih organizacij so se izkazali tudi seznanjenost zaposlenih z zahtevami in pričakovanji, vezanimi na njihova delovna mesta, organizacijska politika, ki zaposlene zavezuje k ukrepanju ob pojavu nasilja med zaposlenimi, in seznanjenost s tem, kaj je (spolno) nasilje in kakšne so njegove posledice. V srednje velikih organizacijah pa se je kot najpogostejši ukrep izkazalo to, da zaposleni v primeru pojava nasilja na delovnem mestu vedo, na koga se lahko obrnejo. Ta ukrep je bil pogostejši pri majhnih in srednjih organizacijah, kar bi morda lahko bila posledica tega, da se v velikih organizacijah vsi zaposleni ne poznajo med sabo in posledično ne vedo, na koga naj se obrnejo.

Uporaba različnih preventivnih ukrepov se razlikuje glede na velikost organizacije. V večjih organizacijah imajo natančno opredeljene sankcije ob kršenju oziroma neopravljanju delovnih nalog ter tudi natančno določene posledice za kršitev norm in vrednot organizacije, kar v srednjih in manjših organizacijah ni tako pogost ukrep. Iz manjših organizacij pogosteje poročajo, da je vodenje demokratično, in da imajo zaposleni možnost sodelovati pri odločanju. To je seveda ukrep, ki ga večje organizacije z velikim številom zaposlenih težje udejanjajo. V večjih organizacijah so tudi bolj prisotni administrativni ukrepi. Poleg tega v selekcijskih postopkih pogosteje kot v majhnih ali srednjih organizacijah preverjajo skladnost vrednot osebe z vrednotami organizacije. Majhne organizacije pa bolj pogosto preverjajo osebnotne značilnosti kandidatov za delovno mesto. Sklepamo, da je razlog v tem, da imajo v velikih podjetjih vrednote, vizijo in poslanstvo eksplicitno navedene in je zato pomen tega večji kot pri manjših organizacijah. V slednjih je verjetno večji poudarek na medsebojnem sodelovanju in povezanosti ter je zato delodajalcu tudi bolj pomembno, da se oseba osebnotno ujame z ostalimi. V majhnih organizacijah, pogosteje kot v srednjih in velikih, zaposlene usposabljaajo za prepoznavanje in preprečevanje nasilja. V velikih organizacijah pogosteje poročajo, da imajo oblikovan sistem podajanja povratnih informacij, ter da pogosteje sproti rešujejo primere psihičnega nasilja. V teh organizacijah je število zaposlenih veliko in se posledično vsi ne poznajo. To mogoče olajšuje prijavo nasilja in pri žrtvi povečuje občutek verjetnosti, da bo prišlo do ukrepa. Pri manjših in srednjih organizacijah pa

je pri reševanju pogostejše uporabljena mediacija, kar je lažje med sodelavci, ki so pogostejše v stiku.

Koliko slovenskih organizacij se je že srečalo z nasiljem na delovnem mestu in katere ukrepe so najpogostejše izvedli?

Od sodelujočih slovenskih organizacij jih je 37 % poročalo o tem, da se je v njihovi organizaciji že pojavilo nasilje, 20 % pa ni vedelo, ali se je nasilje že pojavilo ali ne. O pojavu nasilja so največ poročale velike organizacije, najpogostejše je šlo za primere psihičnega nasilja. Pri tem je treba upoštevati, da je del nasilja še vedno prikritega oz. zamolčanega (Danesh, Malvey in Fottler, 2008), tako da je po vsej verjetnosti delež še večji. Na to so opozorili tudi sami vodilni zaposleni in kadrovske strokovnjaki v odprtih vprašanjih našega vprašalnika. Poleg tega se je pri odgovorih na odprta vprašanja izkazalo, da se problemi najpogostejše pojavljajo pri komunikaciji, kar bi lahko nakazovalo na to, da so pri vprašalniku odgovarjali socialno zaželeno. Tukaj se kaže, da je velika potreba po izobraževanju, saj osebe nekatere oblike nasilja prepoznajo, nekaterih pa verjetno sploh ne. Dobro bi bilo, če bi osebe vedele, kako lahko ukrepajo in se zaščitijo, če se pojavi določena oblika nasilnega vedenja. Koristen bi bil tudi trening načina komunikacije in reševanja konfliktov, saj bi to znanje omogočalo reševanje medosebnih sporov na konstruktiven način, ne da bi ti prerasli v nasilno ravnanje. Tovrstni treningi so se izkazali za učinkovite, saj zmanjšajo število konfliktnih situacij na delovnem mestu (Hoel in Giga, 2006; León-Pérez idr., 2012).

Udeležene slovenske organizacije so poročale, da je najpogostejši ukrep ob pojavu nasilja na delovnem mestu ta, da se žrtev lahko zaupa sodelavki ali sodelavcu. Ta ukrep je bil veliko pogostejši od vseh ostalih, kar poudarja pomembnost dobrih medosebnih odnosov na delovnem mestu in hkrati nujnost informiranja zaposlenih o ustreznem odzivu v takih situacijah. Organizacije se precej izogibajo formalnim oblikam odzivanja na nasilje in se veliko raje poslužujejo neformalnih ukrepov. Možno je, da v organizacijah ne prepoznavajo določenih vedenj kot nasilje, temveč dojemajo nasilje kot vsakodnevne konflikte in pričakujejo, da bodo zaposleni sami razrešili neprijetne situacije, ki nastajajo med njimi. Kot pogoste ukrepe smo prepoznali tudi izrekanje opomina povzročitelju nasilja, stalno obveščanje žrtve o poteku reševanja primera in opozorilo storilcu o nesprejemljivem ravnanju s strani žrtve.

Naša raziskava ima nekaj omejitev, ki jih moramo upoštevati. Na podlagi velikosti vzorca je težko posploševati rezultate, saj je vprašalnik do konca

rešilo 132 oseb iz prav toliko delovnih organizacij, medtem ko je podjetij v Sloveniji 142.574 (Statistični urad RS, 2017), pri čemer niso zajete izobraževalne ustanove, so pa v naši raziskavi sodelovale. Vzorec je bil torej majhen, zato je veljavnost posledično lahko omejena in ne odraža najboljše slike realnosti. Prav tako so udeleženci reševali vprašalnik v spletni obliki, kar predstavlja nekatere pomanjkljivosti, kot je nedokočanje reševanja vprašalnika. Kot pomanjkljivost vidimo tudi morebitno podajanje socialno zaželenih odgovorov v smislu, da so udeleženci označili, da izvajajo določene ukrepe za preprečevanje nasilja na delovnem mestu, čeprav jih v resnici ne. Težava je namreč, da ne moremo vedeti, če se ti ukrepi v realnosti tudi izvajajo in koliko so učinkoviti.

Zaključki in predlogi za nadaljnje raziskovanje ter prenos spoznanj v prakso

Preventivni ukrepi so zelo pomembni v boju proti nasilju na delovnem mestu in so ključni za izboljšanje delovnega okolja. Glede na to, da rezultati naše raziskave kažejo, da ima le polovica sodelujočih organizacij sprejete preventivne ukrepe proti nasilju na delovnem mestu, je na tem področju še veliko prostora za razvoj. Ugotavljamo, da imajo organizacije najpogostejše sprejete ukrepe s področja pretoka informacij in komunikacije, najmanj pa je ukrepov, povezanih z izobraževanjem in treningom o nasilju na delovnem mestu. Vodje organizacij bi morali biti bolj ozavešeni o nasilju in resnosti tega problema ter seznanjeni s posledicami nasilja in načini, kako lahko preprečijo njegovo pojavljanje in zaščitijo svoje zaposlene.

Menimo, da bi se bilo v nadaljnjih raziskavah smiselno osredotočiti na posamezne dejavnosti po klasifikaciji, torej jih izbrati le nekaj in primerjati, ali med njimi obstajajo razlike. Glede na to, da naj bi imeli vodilni zaposleni in zaposleni na kadrovskem področju pregled nad formalno sprejetimi ukrepi, bi bilo dobro vprašati zaposlene v podjetjih, kateri ukrepi se dejansko izvajajo. Ni namreč nujno, da se vsi obstoječi načrtovani ukrepi v praksi tudi res izvajajo.

Pripravili smo nekaj predlogov za prenos naših spoznanj v prakso:

- Dobro je, če ima organizacija sprejeto ničelno toleranco do nasilja. V pravilnikih je smiselno opredeliti različne oblike nasilja, pripraviti načrt ukrepanja, kaj narediti, če se nasilje pojavi, jasno navesti posledice za povzročitelja nasilja ter določiti smernice za načrtovanje pomoči žrtvi.
- Znanje o nasilju je izjemno pomembno za njegovo prepoznavanje in preprečevanje, zato velja redno organizirati izobraževanja in delavnice

za vodstvo in zaposlene o nasilju, njegovih značilnostih, oblikah, posledicah, pa tudi možnih načinih odzivanja nanj. Na podlagi znanja se lahko v organizacijah načrtuje preventivne ukrepe za preprečevanje nasilja, ki so smiselni za delovno okolje in razmere, ki so prisotne v določeni organizaciji.

- Smiselno je redno preverjati, kakšno je počutje zaposlenih na delovnem mestu ter ali doživljajo nasilje oz. zaznavajo njegovo prisotnost. To se lahko v organizacijah izvede v letnih razgovorih z zaposlenimi, pa tudi prek anonimnih vprašalnikov, v katerih je zaposlenim omogočeno, da napišejo, kaj jim je pri delu v organizaciji všeč in kaj bi spremenili, prav tako pa lahko opozorijo na morebitno prisotnost nasilja v kolektivu. Z vprašalniki lahko vodje tudi spremljajo napredek, ko v organizaciji uvajajo spremembe in ukrepe za preprečevanje nasilja na delovnem mestu.
- Ko se nasilje zgodi, je pomembno, da zaposleni vedo, na koga se lahko obrnejo in da tej osebi zaupajo. Priporočljivo je, da je v organizaciji določena oseba, ki je posebej usposobljena za ukrepanje ob pojavu nasilja in se nanjo lahko žrtev nasilja obrne po pomoč. V organizacijah se zaposleni pogosto ne počutijo dovolj varni in bi si zato želeli komisijo za ugotavljanje in sankcioniranje nasilnega ravnanja, prav tako bi bila morda smiselna možnost prijave nasilja v anonimni obliki.

Literatura

- Arnšek, T. (2010). *Nadlegovanje in trpinčenje na delovnem mestu*. Ljubljana: Inšpektorat RS za delo, Socialna inšpekcija.
- Bilban, M. (2008). Nasilje na delovnem mestu (mobing) – pregledni članek. *Delo in varnost*, 53(1), 23–36.
- Blagojević, D. (2013). Preprečevanje trpinčenja na delovnem mestu kot ukrep za zagon gospodarstva. V A. Ježovnik (ur.), *Z znanjem do idej za nov zagon gospodarstva: Zbornik 10. festivala raziskovanja ekonomije in managementa* (str. 215–220). Koper: Univerza na Primorskem, Fakulteta za management Koper.
- Braunsberger idr. (2010). *Standardna klasifikacija dejavnosti*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
- Chappel, D. in Di Martino, V. (2006). *Violence at work (Third edition)*. Geneva: International Labour Office.
- Cowan, R. L. (2011). »Yes, we have an anti-bullying policy, but ...«: HR professionals' understandings and experiences with workplace bullying policy. *Communication Studies*, 62(3), 307–327.

- Chipps, E. M. in McRury, M. (2012). The development of an educational intervention to address workplace bullying: A pilot study. *Journal of Nurses Staff Development*, 22(3), 94–98.
- Danesh, V. C., Malvey, D. in Fottler, M. D. (2008). Hidden workplace violence: What your nurses may not be telling you. *Health Care Manager*, 27(4), 357–363.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. in Cooper, C. L. (2011). *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research and practice* (2nd ed.). London in New York: Taylor and Francis.
- Escartín, J. (2016). Insights into workplace bullying: Psychosocial drivers and effective interventions. *Psychology Research and Behavior Management*, 9, 157–169.
- Herscovis, M. S. in Barling, J. (2010). Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 31(1), 24–44.
- Hoel, H. in Giga, S. I. (2006). *Destructive interpersonal conflict in the workplace: The effectiveness of management interventions* (Report for the BOHRF). Manchester, England: Manchester Business School.
- Hoel, H., Sheehan, M. J., Cooper, C. L. in Einarsen, S. (2011). Organisational effects of workplace bullying. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Workplace bullying: Developments in theory, research and practice* (str. 129–148). London in New York: Taylor and Francis.
- León-Pérez, J. M., Arenas, A. in Griggs, T. B. (2012). Effectiveness of conflict management training to prevent workplace bullying. V N. Tehrani (ur.), *Workplace bullying: Symptoms and solutions* (str. 230–243). London in New York: Routledge.
- Leiter, M. P., Laschinger, H. K. S., Day, A. in Oore, D. G. (2011). The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 96, 1258–1274.
- McTernan, W. P., Dollard, M. F. in LaMontagne, A. D. (2013). Depression in the workplace: an economic cost analysis of depression-related productivity loss attributable to job strain and bullying. *Work Stress*, 27(4), 321–338.
- Meloni, M. in Austin, M. (2011). Implementation and outcomes of a zero tolerance of bullying and harassment program. *Australian Health Review*, 35(1), 92–94.
- Pate, J. in Beaumont, P. (2010). Bullying and harassment: a case of success? *Employee Relation*, 32(2), 171–183.
- Povše Pesrl, T., Arko Korošec, T. in Vrečar, M. (2010). *Obvladovanje trpinčenja na delovnem mestu: vloga organizacije*. Ljubljana: Ministrstvo za notranje zadeve.
- Richards, J. in Daley, H. (2003). Bullying policy: Development, implementation and monitoring. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. Cooper (ur.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice* (str. 247–258). London: Taylor and Francis.

- Schwickerath, J. in Zapf, D. (2011). Inpatient treatment of bullying victims. V S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf in C. L. Cooper (ur.), *Workplace bullying: Developments in theory, research and practice* (str. 397–422). London in New York: Taylor and Francis.
- Stagg, S. J., Sheridan, D., Jones, R. A. in Speroni, K. G. (2011). Evaluation of a workplace bullying cognitive rehearsal program in a hospital setting. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, 42(9), 395–401.
- Statistični urad Republike Slovenije (2017). *Poslovanje podjetij po dejavnosti*. Pridobljeno 23. 12. 2018 z naslova: <https://www.stat.si/StatWeb/Field/Index/16/103>
- Vartia, M. in Tehrani, N. (2012). Addressing bullying in the workplace. V N. Tehrani (ur.), *Workplace bullying: Symptoms and solutions* (str. 213–229). New York, NY: Routledge/Taylor and Francis Group.
- Tuškej, M. (2007). *Vloga kadrovske službe pri obvladovanju mobbinga* (magistrska naloga). Maribor: Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede.
- Zakon o delovnih razmerjih /ZDR-1/* (2013). Uradni list RS, št. 21/13 (12. 4. 2013). Pridobljeno s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/2013-01-0784?sop=2013-01-0784>

II.
DOŽIVLJANJE IN POSLEDICE
NASILJA NA DELOVNEM MESTU
PRI IZBRANIH POKLICIH

Učitelji kot žrtve nasilja – pojavnost različnih oblik nasilja nad osnovnošolskimi učitelji s strani učencev, staršev, nadrejenih in sodelavcev

Ines Bušić, Milena Šokčević in Maja Tošik

Predstavili bomo pojavnost in pogostost pojavljanja posameznih oblik nasilnega vedenja, ki se dogaja s strani različnih izvajalcev, nad učitelji slovenskih osnovnih šol. V raziskavi je sodelovalo 291 osnovnošolskih učiteljev, od tega 36 moških. V vzorec so bile vključene osnovne šole iz vseh slovenskih regij. S pomočjo anketnega vprašalnika smo ugotovili, da je zaznavanje pogostosti nasilja s strani učencev, staršev, nadrejenih in sodelavcev nizko. Rezultati so pokazali, da učitelji poročajo o vseh oblikah nasilja in skoraj vseh specifičnih vedenjih znotraj določene oblike. Učitelji so najpogostejše žrtve nasilja s strani učencev, najredkeje pa s strani nadrejenih. Poleg tega so najpogostejše deležni psihološkega nasilja, najredkeje pa spletnega in ekonomskega. Povzamemo lahko, da učitelji doživljajo nasilje s strani vseh izvajalcev, čeprav je zaznavanje njegove pogostosti dokaj nizko. Glede na to, da nasilje nad učitelji narašča (Lešnik Mugnaioni idr., 2009) in da šole stremijo k ničelni toleranci do tega pojava, smo želeli s to raziskavo opozoriti na problematiko nasilja nad učitelji in spodbuditi njegovo nadaljnje raziskovanje.

Uvod

Vse do 80. let prejšnjega stoletja se v Evropi ni govorilo o nasilju nad učitelji (Wilson, Douglas in Lyon, 2011). Predvsem se je raziskovalo in osredotočalo na medvrstniško nasilje, nasilje šole nad učenci ter kaznovanje, discipliniranje in zlorabo moči učiteljev nad učenci (Lešnik Mugnaioni, Koren, Logaj in Brejc, 2009). Tako v slovenskem kot mednarodnem okolju se v zadnjih letih vse pogosteje govori o nasilju nad učitelji, vendar na tem področju še vedno primanjkuje raziskav (npr. Lešnik idr., 2009; Wilson idr., 2011). Zaradi tega smo se v naši raziskavi osredotočili na pojavnost različnih oblik nasilja nad učitelji s strani učencev, staršev, zaposlenih in nadrejenih, saj ima učitelj pomembno vlogo pri ugodnem razvoju otrok in mladostnikov. Tako bi poznavanje problematike nasilja nad učitelji in ciljno usmerjeno odpravljanje le-tega pripomoglo k boljšemu počutju učiteljev ter posledično pozitivno vplivalo na opravljanje njihovega dela.

V nadaljevanju so predstavljene slovenske in tuje raziskave o pojavnosti nasilja nad učitelji, saj je le-to prisotno v različnih družbenih in mednarodnih okoljih ter se kot tako kaže na podoben način oziroma v istih oblikah. Nasilje nad učitelji je mednarodni problem, ki bi ga kot takega morali tudi obravnavati (Longobardi, Badenes-Ribera, Fabris, Martinez in McMahon, 2018).

Nasilje nad učitelji s strani učencev

Sindikata vzgoje, izobraževanja, znanosti in kulture (2006, v Lešnik Mugnaioni idr., 2009) je izvedel anketo o pojavu nasilja nad učitelji in vzgojitelji. Sodelovalo je 4934 zaposlenih v vzgoji in izobraževanju, in sicer iz vrtcev (7), osnovnih šol (159), srednjih šol (62), dijaških domov (3) in glasbenih šol (3). Z anketo so spraševali zaposlene o fizičnem, besednem, ekonomskem, psihičnem in spolnem nasilju nad učitelji. Kar 60 % vseh sodelujočih je menilo, da nasilje v vrtcih in šolah narašča. Med vsemi oblikami nasilja, ki so jih preverjali, sta bila najpogostejše izpostavljena verbalno in psihično nasilje. O hujših oblikah psihičnega nasilja, kot so grožnje, klevetanje, šikaniranje in izsiljevanje, je 10 % udeležencev poročalo, da ga doživljajo pogosto. 40 % anketiranih je poročalo, da so doživeli fizičen napad brez poškodb, 64 % pa je bilo takih, ki so utrpeli poškodbe. 10 % učiteljev je poročalo, da fizično nasilje preživljajo pogosto ali celo zelo pogosto. Uničevanje lastnine je doživelo 40 % anketiranih. Več kot polovica udeležencev (68 %) spolnega nadlegovanja ni doživela nikoli.

D. Lešnik Mugnaioni in sodelavci (2009) so med drugim preverjali oblike nasilja in njihovo pogostost v slovenskih šolah. Na anketni vprašalnik so prejeli 262 odgovorov iz 27 šol. Večina anketirancev (76,7 %) je bila ženskega spola, povprečna delovna doba pa je bila 16,6 let. V vzorec so zajeli 68,4 % osnovnih šol, preostanek so predstavljale srednje poklicne, tehniške in druge šole ter gimnazije. Učitelji so najpogosteje poročali o besednem nasilju (18,4 % učiteljev besedno nasilje zaznava pogosto ali zelo pogosto), kateremu sta sledila psihološko (15 % učiteljev ga zaznava pogosto ali zelo pogosto) in ekonomsko (7,6 % učiteljev ga zaznava pogosto ali zelo pogosto), najmanj pa so poročali o spolnem in fizičnem nasilju. Spolnega nasilja ne zaznava 98,9 % učiteljev ali pa to zaznava zelo redko ali občasno, prav tako skoraj vsi učitelji (98,8 %) ne zaznavajo fizičnega nasilja oz. ga zaznavajo zelo redko ali občasno.

V študiji, narejeni na Slovaškem, se je na vzorcu 364 učiteljev pokazalo podobno kot v slovenskih raziskavah. Vsaj polovica učiteljev je poročala, da je v zadnjih 30 dneh doživela nasilje s strani učencev, in sicer je 35,4 % učiteljev poročalo o verbalnem nasilju, 12,4 % o uničenju osebne lastnine in 4,9 % o fizičnem nasilju (Dzuka in Dalbert, 2007).

Študija na Finskem je pokazala, da je imela od 215 osnovnošolskih učiteljev četrтина občasno izkušnjo z nasiljem, od tega jih je 3,3 % doživljalo nasilje vsak teden, 3,7 % vsak dan in 67,4 % učiteljev skoraj nikoli (Kauppi in Pörhölä, 2012).

V Srbiji sta Popadić in Plut (2006) izvedla študijo, ki je ugotavljala nasilje nad učitelji v osnovnih šolah s perspektive učencev ($N = 26\,628$). Učenci so v 58 % poročali, da nikoli niso bili priča verbalnemu nasilju učenca nad učiteljem, 28,6 % jih je poročalo, da se je to zgodilo enkrat ali dvakrat, 13,4 % pa jih je poročalo, da se je to zgodilo večkrat ali celo pogosto. Skoraj vsi učenci (91,7 %) so poročali, da nikoli niso bili priča fizičnemu nasilju učenca nad učiteljem, 6,6 % jih je bilo priča enkrat ali dvakrat, 1,7 % pa večkrat.

Na Hrvaškem so M. Lokmić, Opić in V. Bilić (2013) izvedli študijo, ki je vključevala 175 učiteljev osnovnih in srednjih šol (88 iz osnovne šole). Rezultati so pokazali, da je 74,3 % učiteljev imelo izkušnjo z nasiljem v tekočem šolskem letu, od tega jih je 28 % doživelo nasilje enkrat na leto, 15,9 % enkrat na mesec, 21,3 % enkrat na teden in 9,1 % enkrat na dan. Avtorji niso potrdili razlik v količini nasilja nad učitelji v osnovni in srednji šoli. V raziskavi se je pokazala tudi razlika med spoloma, in sicer so bili učitelji večkrat žrtve objavljanja neprimernih vsebin o njih na spletu kot učiteljice. Avtorji kot možni razlog za to navajajo, da so učitelji bolj strogi

med poukom in tako učenci posledično uporabijo splet za razbremenitev vsega, česar niso mogli sporočiti med poukom, in kot način maščevanja osebi, ki jo vidijo kot krivo. Rezultati so pokazali tudi negativno povezavo med delovno dobo in frekvenco negativnih vedenj s strani učencev.

V ameriški raziskavi, v kateri je sodelovalo 2998 učiteljev osnovnih in srednjih šol, so avtorji ugotovili, da so učitelji, ki so bili žrtve nasilja vsaj enkrat, večinoma (94 %) poročali, da je bilo to storjeno s strani učencev, nato s strani staršev (37 %) in sodelavcev (21 %). Učitelji, ki so bili žrtve nadlegovanja (npr. neprimerni komentarji in gibi, ustrahovanje, spletno nasilje) so v 67,4 % primerov poročali, da so bili krivci učenci, v 22,2 % primerov starši in v 10,4 % primerov zaposleni. Učitelji, ki so poročali o kraji ali uničenju osebne lastnine, so večinoma kot storilce navajali učence (90,3 %), omenjali pa so tudi zaposlene (7,6 %) in starše (2,1 %). Učitelji, ki so doživeli fizično nasilje (npr. metanje objektov, fizični napad) so v 91,8 % poročali, da je bilo to storjeno s strani učencev, 5,6 % s strani zaposlenih in 2,5 % s strani staršev. Od vseh učiteljev (73 %), ki so poročali o izkušnji z nadlegovanjem, jih je večina poročala o izkušnji z neprimernimi komentarji in gibi ter grožnjami, medtem ko jih je samo 4 % poročalo o spletnem nasilju. To je bilo v 58,9 % storjeno s strani učencev, sledilo je s strani staršev (18,5 %) in nato s strani zaposlenih (16,1 %). Avtorji so tako zaključili, da je bilo največ nasilja izvedenega s strani učencev, najpogostejša oblika pa je bila verbalno nasilje (npr. grožnje).

Nasilje nad učitelji s strani staršev

V SVIZ-ovi anketi iz leta 2006 (citirano v: Lešnik Mugnaioni idr., 2009) so nekateri zaposleni pri odprtih vprašanjih omenili primere nasilja staršev nad učitelji. Poročali so o kričanju staršev nad učitelji, izsiljevanju za ocene, grožnjah s prijavo na ministrstvo, nadlegovanju po telefonu in razbijanju z vrati. V ameriški raziskavi so podobno ugotovili, da je bila najpogostejša oblika nasilja s strani staršev nadlegovanje (McMahon idr., 2014). Marinšek (2006) ugotavlja, da je večina pritožb staršev na račun šole v Sloveniji povezanih s procesom ocenjevanja znanja.

Nasilje nad učitelji s strani sodelavcev

D. Lešnik Mugnaioni in sodelavci (2009) so ugotovili, da so različne oblike nasilja med zaposlenimi zelo redke. Večina anketiranih navaja, da se v šolah fizično nasilje med zaposlenimi nikoli ne dogaja (97,3 %), spolno nasilje

pa le izjemoma (80,5 %). Precejšen delež zaposlenih (70 %) ne zaznava psihološkega nasilja oz. ga zaznava zelo redko ali občasno, je pa 8,2 % učiteljev, ki psihološko nasilje zaznavajo pogosto ali zelo pogosto. Ekonomsko nasilje so anketiranci zaznavali kot najbolj pogosto obliko nasilja med zaposlenimi. Doživlja ga 37 % anketiranih, od tega 6,6 % pogosto ali zelo pogosto. Manj pogosto je tudi besedno nasilje, ki ga 2,7 % anketiranih zaznava kot pogosto ali zelo pogosto. McMahon in sodelavci (2014) pa so v svoji raziskavi ugotovili, da je najpogostejša oblika nasilja s strani zaposlenih nadlegovanje.

Na Hrvaškem so avtorji izvedli raziskavo na vzorcu 764 učiteljev (78,3 % žensk) osnovnih in srednjih šol iz Splita. Več kot polovica učiteljev (53,6 %) je učila na osnovni šoli, s povprečno delovno dobo 16 let. Rezultati so pokazali, da je bilo 22,4 % učiteljev v zadnjih 12 mesecih izpostavljenih psihološkemu nadlegovanju, medtem ko jih je bilo 31,7 % le-temu priča. Rezultati so pokazali tudi, da so imeli učitelji, ki niso bili izpostavljeni nadlegovanju, daljšo delovno dobo (Russo, Milić, Knežević, Mulić in Mustajbegović, 2008).

Nasilje nad učitelji s strani nadrejenih

Bezenšek in T. Purgaj (2015) sta v svojo raziskavo vključila 106 osnovnošolskih učiteljev, od tega jih je bilo 84 % ženskega spola. V raziskavi jih je med drugim zanimalo, v kakšni vlogi (žrtev, nasilnež, opazovalec) so se učitelji srečali s psihičnim nasiljem in kdo je bil storilec tega nasilja. Več kot polovica učiteljev (65,1 %) se ni srečala s psihičnim nasiljem. Z vlogo žrtve se je srečalo 14,2 % učiteljev, preostali učitelji pa so bili v vlogi opazovalca ali nasilneža. Učitelji so kot izvajalce trpinčenja najpogosteje navajali ravnatelja ali ravnateljico.

V naši raziskavi smo se osredotočili na psihološko, besedno, fizično, spolno, ekonomsko in spletno nasilje nad učitelji slovenskih osnovnih šol. Predvsem nas je zanimala pojavnost in pogostost pojavljanja posameznih oblik nasilja s strani različnih povzročiteljev nasilja, s katerimi se srečujejo učitelji pri svojem delu, torej s strani učencev, staršev, zaposlenih in nadrejenih.

Metoda

Udeleženci

Za sodelovanje v raziskavi smo kontaktirali 375 šol, pri čemer je bilo vsega skupaj 823 klikov na anketni vprašalnik, z izpolnjevanjem pa jih

je zaključilo le 291. Tako je bilo v vzorec vključenih 291 osnovnošolskih učiteljev, od tega 36 moških. Povprečna delovna doba udeležencev je 19 let, v razponu od 1 do 40 let, pri čemer jih 122 poučuje na razredni stopnji. V vzorec smo zajeli učitelje iz vseh regij – 9,6 % iz Gorenjske, 9,3 % iz Goriške, 4,5 % iz Jugovzhodne Slovenije, 8,6 % iz Koroške, 3,8 % iz Obalno-kraške, 30,9 % iz Osrednjeslovenske, 7,2 % iz Podravske, 4,8 % iz Pomurske, 2,4 % iz Posavske, 3,8 % iz Primorsko-notranske, 12,4 % iz Savinjske in 2,7 % iz Zasavske.

Pripomočki in postopek

Za namen raziskave smo na podlagi teoretičnih izhodišč oblikovali anketni vprašalnik. Vprašalnik je vseboval pet sklopov, pri čemer se je zadnji nanašal na demografske spremenljivke (spol, leta poučevanja, stopnja, na kateri poučujejo, in regija šole, v kateri so zaposleni). Ostali štirje sklopi so bili usmerjeni na prepoznavanje izvajalcev nasilja nad učitelji, in sicer smo preverjali nasilje s strani učencev, staršev, nadrejenih in sodelavcev. Vsi štirje sklopi so vsebovali enake sezname nasilnih vedenj, katera se združujejo v besedno, fizično, spolno, ekonomsko, psihološko in spletno nasilje. Naloga udeležencev je bila, da presodijo, kako pogosto so v zadnjih dveh letih doživeli posamezno nasilno dejanje. Odgovarjali so na petstopenjski Likertovi lestvici, pri čemer je 1 pomenilo »nikoli«, 5 pa »skoraj vsak dan«.

Vprašalnik je bil dostopen le v elektronski obliki, in sicer na spletnem portalu *1ka*. Na spletni strani Ministrstva za izobraževanje, znanost in šport smo poiskali seznam osnovnih šol v Sloveniji po regijah. Na priložene e-naslove šol oz. na e-naslove šolske svetovalne službe (kjer je bil ta podatek na voljo) smo v več časovnih intervalih poslali prošnjo za sodelovanje v raziskavi in delujočo spletno povezavo do anketnega vprašalnika. Pri kontaktiranju šol smo bili pozorni, da so bile v postopek vzorčenja vključene šole iz vseh regij.

Rezultati

Pojavljanje različnih oblik nasilja s strani učencev, staršev, nadrejenih in sodelavcev

Največ učiteljev doživlja besedno in psihološko nasilje, najmanj spletno nasilje, še manj pa ekonomsko (tabela 1). Najpogostejše besedno nasilje izvajajo učenci, ko preklinjajo in učitelju ne pustijo do besede, najredkeje pa nadrejeni. Največ fizičnega nasilja prav tako izvajajo učenci, najbolj izstopa

Tabela 1. Odstotek učiteljev, ki so poročali, da so posamezno nasilno vedenje že doživeli

Oblika nasilja	Posamezno vedenje	Izvajalci nasilja			
		Učenci	Starši	Nadrejeni	Sodelavci
Besedno nasilje	Zmerjanje	27,1	12,7	2,4	10,3
	Dajanje vzdevkov	33	7,9	1,4	9,6
	Zafrkavanje	38,8	5,5	5,5	15,8
	Posmehovanje	42,3	17,5	7,9	24,4
	Ne pustiti do besede	62,2	38,5	24,1	40,9
	Preklinjanje	75,9	16,5	1,7	15,5
Fizično nasilje	Fizični napad	5,8	1	0	1,4
	Grozeče tesno približevanje	8,9	4,5	1	1,7
	Udarjanje s predmeti (npr. loputanje z vrati)	66	4,8	1,4	9,3
Spolno nasilje	Šale s spolno vsebino	17,2	0	2,7	10,3
	Opazke, komentarji, namigi s spolno vsebino	12	0,3	2,4	8,6
	Otipavanje	1,7	0,3	0	1,3
	Na videz »nehoteno« dotikanje intimnih delov telesa	1	0	0	1,7
	Napeljevanje pogovora na spolno vsebino ali učiteljevo intimno življenje	7,9	1	1,4	6,5
Ekonomsko nasilje	Poškodovanje osebne lastnine	10	0,3	0	1
	Odvzem (odtujitev) osebne lastnine	12,7	0,3	0	1,4
Psihološko nasilje	Škodovanje učiteljevega ugleda in kariere	40,5	41,6	15,5	39,9
	Izsiljevanje za ocene	42,3	40,5	6,9	6,9
	Izvajanje pritiskov	43	60,1	33	31,6
	Grožnje	23,4	25,8	9,3	4,1
	Omalovaževanje vašega dela	53,3	52,2	23	43,6

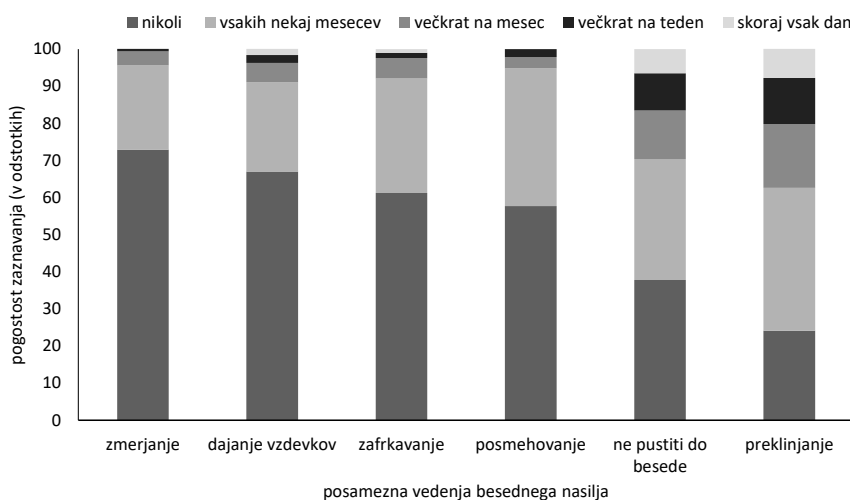
Oblika nasilja	Posamezno vedenje	Izvajalci nasilja			
		Učenci	Starši	Nadrejeni	Sodelavci
Spletno nasilje	Prejemanje grozljivih sporočil prek spleta (Facebooka, e-pošte, ipd.)	3,4	10	1	1,4
	Objava negativnih vsebin (npr. zapis vaših izjav, fotografije, videi ipd.) o učitelju na spletu	5,5	3,1	0,3	1

udarjanje s predmeti. Nihče od udeležencev ni poročal o fizičnem napadu s strani nadrejenega, le-ti pa tudi v splošnem izvajajo najmanj fizičnega nasilja nad učitelji. Pojavljanje spolnega nasilja je redko, največkrat ga izvajajo učenci, najpogosteje v obliki šal s spolno vsebino. Najredkeje pa so izvajalci spolnega nasilja starši. Izvajalci ekonomskega nasilja so največkrat učenci, učitelji pa ne poročajo o ekonomskem nasilju s strani nadrejenih. Najpogostejši izvajalci psihološkega nasilja so starši, izstopata izvajanje pritiskov in omalovaževanje ugleda učitelja, najmanj pogosti izvajalci pa so nadrejeni. Pri spletnem nasilju učitelji poročajo, da so najpogostejši izvajalci starši, predvsem z grozljivimi sporočili, najredkejši izvajalci pa so nadrejeni.

Poleg pregleda, katere oblike nasilja se pojavljajo in kdo so izvajalci, smo analizirali tudi pogostost doživljanja posameznih oblik v zadnjih dveh letih. Rezultati so pokazali, da učitelji v osnovnih šolah v splošnem redko doživljajo nasilje. Sodeč po poročanjih udeležencev nekaterih oblik nasilja sploh ne doživljajo, najpogosteje pa poročajo o besednem in psihološkem nasilju s strani učencev ter psihološkem nasilju s strani staršev, ki pa se sicer ne pojavljajo pogosteje kot na vsakih nekaj mesecev. Kljub redkemu pojavljanju nas je vseeno zanimalo, kako pogosto se pojavljajo posamezna konkretna vedenja znotraj navedenih oblik nasilja.

Besedno nasilje s strani učencev

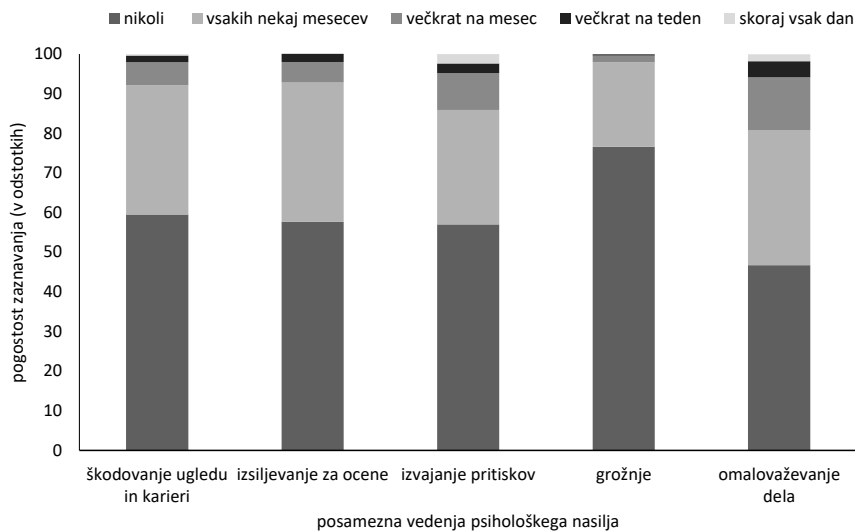
Približno 30 % učiteljev poroča o tem, da jih učenci ne pustijo do besede večkrat na mesec ali pogosteje. Tudi pri preklinjanju se kaže podoben trend, in sicer 38 % udeležencev poroča o tem, da učenci preklinjajo večkrat na mesec ali pogosteje. Pri ostalih vedenjih besednega nasilja pa učitelji ne



Slika 1. Pogostost zaznavanja (v odstotkih) posameznih vedenj besednega nasilja s strani učencev.

poročajo o izraziti pogostosti pojavljanja, saj so večinoma odgovarjali z »nikoli« oziroma »vsakih nekaj mesecev«.

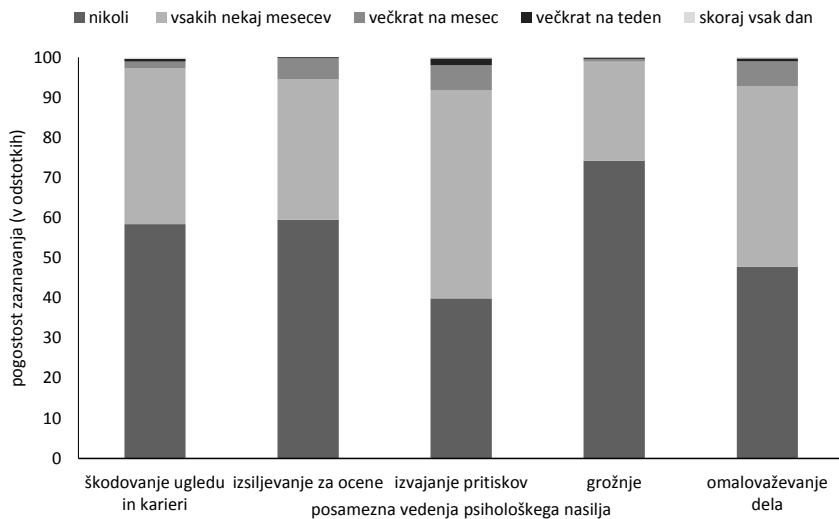
Psihološko nasilje s strani učencev



Slika 2. Pogostost zaznavanja (v odstotkih) posameznih vedenj psihološkega nasilja s strani učencev.

Učitelji večinoma ne poročajo o zaznavanju psihološkega nasilja s strani učencev, pri vseh posameznih vedenjih je namreč pogostost pojavljanja nizka, tj. »vsakih nekaj mesecev« ali »nikoli«. Pri omalovaževanju dela približno petina učiteljev poroča o tem, da se jim to dogaja »večkrat na mesec« ali tudi pogosteje.

Psihološko nasilje s strani staršev



Slika 3. Pogostost zaznavanja (v odstotkih) posameznih vedenj psihološkega nasilja s strani staršev.

Učitelji v večini tudi ne poročajo o zaznavanju psihološkega nasilja s strani staršev, pri vseh posameznih vedenjih je namreč pogostost pojavljanja nizka, tj. »vsakih nekaj mesecev« ali »nikoli«. Vendar pa se v določenih primerih psihološko nasilje dogaja tudi večkrat na mesec ali teden.

Razprava

Z raziskavo smo želeli preveriti, kako pogosto učitelji v osnovnih šolah zaznavajo različne oblike nasilja s strani učencev, staršev, nadrejenih in sodelavcev ter tako preveriti, katere oblike nasilja se sploh pojavljajo. Slovenske in tuje raziskave so pokazale (Dzuka in Dalbert, 2007; Kauppi in Pörhölä, 2012; Lešnik Mugnaioni idr., 2009; Lokmić, Opić in Bilić, 2013), da učitelji ocenjujejo, da je nasilja v šolskem prostoru vedno več.

Analiza naših rezultatov kaže, da učenci nad učitelji izvajajo vse vrste nasilja, najpogosteje pa so učitelji žrtve besednega in psihološkega nasilja, kar je v skladu z ugotovitvami slovenske raziskave (Lešnik Mugnaioni idr., 2009). Raven pogostosti pojavljanja vseh oblik nasilja sicer ni visoka, večina učiteljev namreč poroča o tem, da se nasilje pojavlja vsakih nekaj mesecev ali nikoli. Od vedenj na konkretni ravni pa po pogostosti pojavljanja izstopata preklinjanje učencev in to, da učenci učiteljev ne pustijo do besede. Približno tretjina učiteljev poroča, da se ti dve vedenji dogajata večkrat na mesec ali celo pogosteje. Pri psihološkem nasilju pa udeleženci najpogosteje poročajo o omalovaževanju njihovega dela, in sicer približno petina učiteljev zaznava, da se le-to pojavlja večkrat na mesec ali celo pogosteje.

V šolskem prostoru prihaja tudi do nasilja staršev nad učitelji, rezultati kažejo, da starši nad učitelji najpogosteje izvajajo psihološko nasilje. Na ravni konkretnih vedenj učitelji načeloma ne poročajo o izpostavljenosti več kot na vsakih nekaj mesecev. Poročanja učiteljev kažejo, da starši v povprečju izvajajo manj vseh oblik nasilja kot učenci, hkrati pa več nasilja kot nadrejeni in sodelavci, kar je skladno z ugotovitvami ameriške raziskave (McMahon idr., 2014).

Udeleženci poročajo o pojavljanju nasilja s strani sodelavcev, in sicer sta se za najpogostejši obliki izkazali psihološko in besedno nasilje. Je pa zaznavanje pogostosti nasilja s strani sodelavcev nižje kot s strani učencev in staršev. Do podobnih ugotovitev so prišli tudi McMahon in sodelavci (2014).

S strani nadrejenih pa je po poročanjih učiteljev najmanj nasilja, prav tako je pogostost pojavljanja oblik nasilja najnižja. Učitelji torej v večini primerov poročajo, da različnih oblik nasilja s strani nadrejenih ne doživljajo pogosteje kot vsakih nekaj mesecev.

Celostno gledano je zaznavanje pogostosti nasilja s strani učencev, staršev, nadrejenih in sodelavcev nizko, ne smemo pa zanemariti dejstva, da učitelji poročajo o pojavnosti skoraj vseh vedenj posameznih oblik nasilja, in sicer s strani vseh izvajalcev. Rezultati kažejo, da učitelji pogosteje poročajo o manj intenzivnih oblikah nasilja, kot sta preklinjane in to, da jih ne pustijo do besede, ter redko o hujših oblikah (npr. spolno nasilje, fizični napad ipd.). Če šole težijo k ničelni toleranci do nasilja, potem so ti podatki zaskrbljujoči in nakazujejo na to, da bo treba na tem področju nekaj spremeniti. Za uvajanje sprememb je treba ozavestiti problem in napraviti sistematičen pregled pojavnosti vseh oblik nasilja s strani različnih izvajalcev, kar je bil tudi namen naše raziskave.

Omejitve naše raziskave vidimo predvsem v reprezentativnosti in velikosti vzorca, zato moramo biti pri posploševanju na celotno populacijo osnovnošolskih učiteljev previdni. V toku zbiranja podatkov se je začel kazati trend molčeče večine. Pregled surovih podatkov udeležencev je namreč pokazal, da so večinoma predhodno zaključili z izpolnjevanjem tisti učitelji, ki so navajali, da so pogosto žrtve nasilja (npr. odgovori »večkrat na mesec«, »večkrat na teden«, »skoraj vsak dan«). Sodelovanje je bilo popolnoma prostovoljno, tako obstaja večja verjetnost, da je vzorec sestavljen iz posameznikov, ki niso pogosto žrtve nasilja, kar ni nujno odraz dejanskega stanja. V prihodnje bi lahko posodobili, razširili in dodelali seznam vedenj, ki so bila vključena v vprašalnik, saj so si bila nekatera vedenja preveč podobna med sabo, nekatera pa bi bilo treba bolje definirati in jih kontekstualno prilagoditi. Morda bi bilo smiselno oblikovati tudi posebne sezname vedenj za vsako skupino izvajalcev nasilja posebej.

Zaključek

Ključna ugotovitev naše raziskave je, da se nasilje nad učitelji pojavlja s strani vseh izvajalcev, vendar je pogostost pojavljanja nasilja razmeroma nizka. Rezultati so pokazali, da so učitelji v osnovnih šolah najpogosteje žrtve nasilja s strani učencev, nato s strani staršev, sodelavcev in nadrejenih. Z raziskavo želimo opozoriti na problematiko nasilja nad učitelji in tako spodbuditi nadaljnje raziskovanje tega pojava. Na podlagi ugotovitev menimo, da bi bilo smiselno oblikovati preventivne ukrepe za zmanjševanje nasilja nad učitelji v šolskem prostoru, saj ima izpostavljenost nasilju negativne učinke neposredno na učitelje, posredno pa na učence in ostale posameznike znotraj šolskega okolja. Glede na to, da smo preverjali pogostost pojavljanja konkretnih vedenj, je možno te podatke uporabiti za oblikovanje bolj ciljno usmerjenih ukrepov. Tako šole kot drugi družbeni sistemi, ki imajo vpliv na delo učiteljev, bi namreč morali nameniti več pozornosti pojavu in posledicam nasilja, ki se izvaja nad učitelji. Ker so učitelji deležni nasilja s strani različnih izvajalcev, bi moralo učinkovito preprečevanje nasilja potekati na več ravneh:

- Osredotočiti bi se morali na nivo učencev, učiteljev, šole in staršev ter na interakcije med njimi. Na nivoju učencev bi bilo smiselno pripraviti in izpeljati primarne preventivne dejavnosti na temo medosebnih odnosov, komunikacije, nasilja ter posledic nasilja, pri čemer bi lahko poskušali iz primerov medvrstniškega nasilja izzvati transfer na vse ostale odnose, v katere se učenci vključujejo. Primarne dejavnosti bi

- bile namenjene vsem učencem, bolj usmerjene, sekundarne in terciarne, pa tistim učencem, ki kažejo tveganje ali pa je pri njih določena problematika že izražena (npr. vključitev šolske svetovalne službe).
- Učitelje bi bilo potrebno opozoriti na jasno postavljanje pravil, dosledno upoštevanje dogovorjenih pravil (učitelj kot model ustreznega vedenja), konsistentno vedenje (nagrajevanje in kaznovanje) in transparentnost v komunikaciji. Vloga učiteljev je pomembna tudi z vidika prepoznavanja nasilja in izvajalca nasilja ter zgodnjega ukrepanja za preprečitev le-tega.
 - Šola mora sistemsko zagotoviti ustrezna pravila in ukrepe za primere nasilja, pri čemer je pomembno, da se obravnavajo že manj intenzivna nasilna vedenja, ki na prvi pogled ne delujejo tako škodljivo. V interakciji s starši si mora šola prizadevati za čim bolj ugodne in transparentne odnose, saj to predstavlja preventivno dejavnost za preprečevanje pojava nasilja nad učitelji s strani staršev. Zavedati se je treba, da je nasilje kompleksen večnivojski problem, ki ga je kot takega potrebno tudi obravnavati, če želimo biti uspešni pri njegovem preprečevanju.

Literatura

- Bezenšek, J. in Purgaj, T. (2015). Nekateri sociološki vidiki razširjenosti mobinga med učitelji v osnovni šoli. *Revija za elementarno izobraževanje*, 4, 5–26.
- Dzuka, J. in Dalbert, C. (2007). Student violence against teachers: teachers' well-being and the belief in a just world. *European Psychologist*, 12(4), 253–260.
- Kauppi, T. in Pörhölä, M. (2012). School teachers bullied by their students: Teachers' attributions and how they share their experiences. *Teaching and Teacher Education*, 28, 1059–1068.
- Lešnik Mugnaioni, D., Koren, V., Logaj, V. in Brejc, M. (2009). *Nasilje v šoli: opredelitev, prepoznavanje, preprečevanje in obravnavanje*. Kranj: Šola za ravnatelje.
- Lokmić, M., Opić, S. in Bilić, V. (2013). Violence against teachers – rule or exception? *International Journal of Cognitive Research in Science, Engineering and Education*, 1(2), 6–15.
- Longobardi, C., Badenes-Ribera, L., Fabris, M. A., Martinez, A. in McMahon, S. D. (2018). Prevalence of student violence against teachers: A meta-analysis. *Psychology of Violence*.
- Marinšek, S. (2006). Učitelji in starši: na istem ali na nasprotnem bregu? V A. Koren (ur.), *Usposabljanje ravnateljev za spremljanje in usmerjanje sodelovanja med učitelji in starši* (str. 8–49). Ljubljana: Šola za ravnatelje.
- McMahon, S. D., Martinez, A., Espelage, D., Rose, C., Reddy, L. A., Lane, K., Anderson, E. M., Reynolds, C. R., Jones, A. in Brown, V. (2014). Violence directed against teachers: Results from a national survey. *Psychology in the Schools*, 51(7), 753–766.

- Popadić, D. in Plut, D. (2007). Nasilje u osnovnim školama u Srbiji – oblici i učestalost. *Psihologija*, 40(20), 309–328.
- Russo, A., Milić, R., Knežević, B., Mulić, R. in Mustajbegović, J. (2008). Harassment in workplace among school teachers: Development of a survey. *Croatian Medical Journal*, 49(4), 545–552.
- Wilson, C. M., Douglas, K. S. in Lyon, D. R. (2011). Violence against teachers: Prevalence and consequences. *Journal of Interpersonal Violence*, 26(12), 2353–2371.

Ko starši vedo več kot učitelji – nasilje staršev nad osnovnošolskimi in srednješolskimi učitelji

Tina Oblak, Gaja Škerlj in Jerca Šubic

Namen raziskave je bil opozoriti na nasilje staršev nad učitelji ter poglobljeno preučiti pojav le-tega v slovenskih osnovnih in srednjih šolah. Zanimalo nas je, kakšna je dinamika med starši in učitelji, s kakšnim nasiljem s strani staršev se soočajo učitelji, kako ga doživljajo in na koga se lahko obrnejo. Opravile smo 24 intervjujev s slovenskimi učitelji (21 žensk). Rezultate smo obdelale s pomočjo kvalitativne analize ter jih primerjale s podobnimi že objavljenimi raziskavami. V raziskavi smo ugotovile, da se slovenski starši vse bolj vključujejo v izobraževanje otrok, nekateri pa presežejo mejo svojih pravic. Učitelji različno zaznavajo nasilno vedenje staršev. Na podlagi opravljenih intervjujev smo ugotovile, da se učitelji najpogosteje soočajo z verbalnimi napadi in vmešavanjem staršev v njihovo strokovnost, nekateri so omenili, da so bili deležnih groženj in različnih prijav s strani staršev, fizično nasilje pa se je pojavilo le v enem primeru. Nasilje pri učiteljih pušča posledice na njihovem psihičnem in fizičnem zdravju. Stres, ki ga doživljajo, blaži dobra socialna opora. Učitelji so povedali, da se lahko večinoma po pomoč obrnejo na vodstvo in sodelavce, šolanje pa jih ne pripravi na sodelovanje s starši. Mnenja o učinkovitosti izobraževanja na to temo so deljena. Med intervjujem smo učitelje povprašale po konkretnih predlogih za izboljšanje sodelovanja s starši. Rešitve vidijo v večjem številu izobraževanj na to temo, sistemskih rešitvah, v izboljšanju spoštovanja do šole in učiteljev, izobraževanju staršev, mentorstvu in boljši komunikaciji.

Uvod

Učiteljska funkcija in vpletenost staršev v šolsko delo otrok

M. Ule (2015) ugotavlja, da so današnji starši v Sloveniji vse bolj vpleteni v izobraževalni proces otrok ter se vključujejo v šolsko delo učencev tako doma kot v šoli. S sodelovanjem staršev v šolskih aktivnostih le-ti dobijo boljši vpogled v to, kaj se v šoli od otrok pričakuje, od učiteljev pa se lahko naučijo, kako delati z otroki doma, da bi ti bili bolj uspešni v šoli (Stevenson in Baker, 1987). Dobro sodelovanje s šolo daje otrokom konsistentna sporočila o tem, da je izobrazba pomembna ter pozitivno vpliva na otrokovo učenje in socialni razvoj (Scott-Jones, 1995). Avtorji (Fingerman idr., 2012; Ginott, Ginott in Goddard, 2011) vključevanje staršev v otrokov razvoj, izobraževanje in odločitve označujejo s pojmom »helikopterski starši«. Gre za starše, ki želijo dati svojemu otroku podporo na čim več področjih, kot so finančna in emocionalna podpora, nasveti in drugo. Vpletenost staršev v šolsko delo je v zadnjem času tako narasla, da avtorica M. Ule (2015) to opredeljuje kot samostojen dejavnik socialne diferenciacije učencev. To pomeni, da so posamezniki, ki podpore doma nimajo, takoj korak za ostalimi. Problem nastane, ko starševska vpletenost v šolanje otroka preseže mejo starševskih pravic. Vsakodnevno se srečujemo z zgodbami zaposlenih v šolstvu, ki poročajo o neprimernem ravnanju staršev v odnosu do učiteljev. Ti vse pogostejše doživljajo situacije, ki bi jih lahko opredelili kot nasilje s strani staršev. V Sloveniji to področje še ni raziskano, zato smo se odločile, da ga bolj podrobno raziščemo ter skozi pogled učiteljev s pomočjo kvalitativne raziskave javnosti predstavimo probleme z nasiljem na delovnem mestu v šolstvu. Širšo javnost želimo opozoriti, da je nasilje, ki ga doživljajo učitelji s strani staršev, zelo pomembno področje, ki si zasluži našo pozornost, saj vpliva na učiteljevo kakovost dela, samoučinkovitost, strokovnost in posledično na razvoj učencev. Izpostaviti želimo tudi vlogo podpore vodstva in sodelavcev ob takih dogodkih.

Cilj našega raziskovanja je bil, da na podlagi intervjujev, zbranih s strani osnovnošolskih in srednješolskih učiteljev, dobimo vpogled v komunikacijo med starši in učitelji, analiziramo situacijo oz. prisotnost nasilja v šolah v Sloveniji ter pripravimo priporočila za nadaljnje delo.

Sodelovanje med starši in učitelji

Kompetenten učitelj je tisti, ki zagotovi razmere za uspešno delo otrok in vzpostavi ustrezen dialog s starši (Kalin, Resman, Mrvar, Govekar Okoliš

in Mažgon, 2009). O kakovostnem sodelovanju govorimo, ko si učitelj in starš delita odgovornost za uspešen razvoj otroka. Uspešno sodelovanje med učitelji in starši zagotavlja učinkovita komunikacija, ki temelji na odzivu učitelja na različne potrebe starša, učiteljeva sposobnost usklajevanja različnih namer starša, zaznavanje potreb in reševanje konfliktov (Kalin idr., 2009). M. Ule (2015) je v svoji raziskavi ugotovila, da imajo slovenski starši v primerjavi s starši drugod po Evropi visoke oz. višje želje po ustrezni izobrazbi njihovih otrok. Ker pa so starši zaupniki in svetovalci otrok, so tudi otroci ponotranjili njihove težnje. M. Ule (2015) zapiše, da se starši čedalje pogosteje vmešavajo v strokovno delo učitelja, tudi pogosteje kot starši otrok drugih evropskih držav. Zato prihaja do vedno več konfliktov med starši in učitelji. Posledično imajo učitelji manjšo avtoriteto in avtonomijo (Ule, 2015).

Nasilje na delu pri slovenskih učiteljih urejata Zakon o delovnih razmerjih (2013) ter Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011). Določeno je, da mora delodajalec poskrbeti za pripravo pravilnika, s pomočjo katerega se znotraj določene organizacije opredelijo ukrepi za preprečitev nasilja in postopke v primeru le-tega. Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011) omenja tudi potrebno zaščito zaposlenih pred nasiljem s strani tretjih oseb, kar bi bili v našem primeru starši. Natančno postopanje v primeru nasilja je odvisno od ukrepov, ki jih je sprejela posamezna šola. Glede na podatke Inšpektorata Republike Slovenije za šolstvo in šport (2018) vidimo, da se morajo danes šola in učitelji vse pogosteje zagovarjati glede svojega dela. Število pritožb domnevnih kršitev zakonodaje se je v slovenskih šolah v letu 2017 povečalo za kar 19 % v primerjavi z letom prej. Inšpekcija je ugotovila, da je bilo le 32 % očitanih kršitev upravičenih.

V Sloveniji starši in šolski strokovni delavci ne zaupajo drug drugemu (Šteh in Mrvar, 2011), kar zagotovo vpliva na kakovost medsebojnega sodelovanja. Prepričanje strokovnih delavcev predstavlja oteževalno okoliščino pri sodelovanju s starši, česar se moramo zavedati, saj to vpliva na odnose ter sodelovanje med šolo in starši. Učitelji v kontaktih s starši zaznavajo njihovo pripravljenost na konstruktiven pogovor, preценjevanje sposobnosti njihovega otroka, nemoč staršev in elemente agresivnega vedenja staršev v odnosu do učitelja (Šrot in Rizman Herga, 2013). K. Šrot in N. Rizman Herga (2013) v svoji raziskavi poročata, da približno tretjina učiteljev (31,4 %) doživlja pri svojem delu elemente agresivnega vedenja staršev, kot so: prenašanje krivde s starša na učitelja, trpinčenje v smislu izkrivljanja resnice, kritiziranje in izsiljevanje za višje ocene. Redko se pojavlja podkupovanje in fizično nasilje.

Rezultati raziskave v Veliki Britaniji med več kot 1000 zaposlenimi, ki delajo v osnovnih in srednjih šolah ter višješolskih zavodih, so pokazali, da se je vedenje učencev v zadnjih 5 letih poslabšalo. 36,5 % zaposlenih je doživelo agresijo s strani staršev ali skrbnikov (82,5 % verbalno nasilje, 53,2 % ustrahovanje, 1,3 % fizično nasilje in 7,4 % druge oblike). 52,3 % učiteljev je čutilo dovoljšno podporo s strani šole ob neprimernem vedenju staršev (Association of Teachers and Lecturers, 2010).

Teoretična in praktična vrednost raziskave

Praktično vrednost naše raziskave vidimo v opozarjanju na problem prisotnosti nasilja s strani staršev nad učitelji, saj odnos učitelj-starš vpliva na učenčev odnos do šole in učiteljev. Pozitivni odnosi so pomembni pri motivaciji učencev za šolsko delo in za njihovo ustrezno vedenje v šoli. Starši so v zadnjem času pokazali večje zanimanje za sodelovanje s šolo, bolj se ukvarjajo z metodami poučevanja, načinom dela, zato so učitelji zelo odvisni od dobrega odnosa s starši, saj so v nasprotnem primeru konflikti s starši lahko zelo obremenjujoči za učitelje (Skaalvik in Skaalvik, 2010). Viri učiteljskega stresa, kamor uvrščamo tudi starševski pritisk, so povezani s povečano stopnjo depresije (Schonfeld, 1992), psihološkim distresom (Punch in Tuettemann, 1991), izgorelostjo (Kyriacou, 1987; Stoeber in Rennert, 2008) in absentizmom (Chambers in Belcher, 1993).

Starši niso homogena skupina ter imajo različna pričakovanja o poučevanju in izobraževanju, zato je to, da bi izpolnili pričakovanja vseh staršev, skoraj nemogoče. Posledično je vprašanje, do katere mere dopustiti staršem, da so vključeni v šolsko »politiko«, zelo pomembno. Pri tem ima zelo velik pomen šolska administrativna, vodstvena služba, ki bo reševala morebitne konflikte ter že vnaprej definirala odgovornosti in pričakovanja tako staršev kot učiteljev (Skaalvik in Skaalvik, 2010).

Učitelji menijo, da se v svojem dodiplomskem izobraževanju niso dovolj dobro strokovno usposobili ter da jim primanjkujejo določene kompetence za sodelovanje s starši (Šrot in Rizman Herga, 2013), kar je povezano z izkušnjami, ki si jih učitelj pridobi šele pozneje v karieri (Jensen in Jensen, 2011). V slovenski raziskavi (Šrot in Rizman Herga, 2013) sta avtorici ugotovili, da se učitelji z več kot 31 leti delovne dobe čutijo bolj usposobljene za sodelovanje s starši. Prav tako sta ugotovili, da se na to temo največ učiteljev udeležuje strokovnih usposabljanj, vodijo intenzivne individualne pogovore s starši in uporabljajo primere dobrih praks. Več kot polovica jih poseže po strokovni literaturi, približno tretjina pa za nasvet vpraša druge strokovnjake (zdravnika, psihologa,

psihiatra) (Šrot in Rizman Herga, 2013). V naši raziskavi bomo raziskale tudi kompetentnost učiteljev pri sodelovanju s starši v Sloveniji in kakšna je njihova podporna mreža. Na podlagi celostne slike bomo lahko ocenile, če predhodne teorije držijo in oblikovale nasvete pri soočanju z nasiljem nad učitelji.

Raziskovalna vprašanja

Na podlagi prebranih raziskav in zaradi pomanjkljivo raziskanega področja nasilja nad učitelji s strani staršev, smo oblikovale tri raziskovalne probleme:

- Kakšni sta sodelovanje in komunikacija med starši in učitelji v slovenskih šolah?
- Kaj učitelji prepoznajo kot nasilje s strani staršev in kako ga doživljajo?
- Kakšno podporno mrežo imajo učitelji, ko pride do nasilja s strani staršev?

Metoda

Udeleženci

V raziskavi je sodelovalo 24 učiteljev slovenskih osnovnih in srednjih šol. Od tega je bilo 10 (41,7 %) osnovnošolskih učiteljev na razredni stopnji, 11 (45,8 %) osnovnošolskih učiteljev na predmetni stopnji in 3 (12,5 %) srednješolski učitelji. Sodelovalo je 21 žensk (87,5 %) in 3 moški (12,5 %). Povprečna starost je bila 43,04 let ($SD = 11,0$). Povprečna delovna doba učiteljev je bila 18,29 let ($SD = 12,2$).

Pripomočki in postopek

Izvedle smo polstrukturirane intervjuje, ki so potekali v novembru in decembru 2018. Smernice za intervju so nastale na podlagi vprašanj, ki temeljijo na predhodnih znanstvenih ugotovitvah. Na začetku smo od učiteljev pridobile opisne podatke, v nadaljevanju pa smo postavljale vprašanja in podvprašanja, ki smo jih razdelile na 3 sklope: sodelovanje med starši in učitelji (*Kako vi kot učitelj opazate pojav vključevanja staršev v šolanje njihovih otrok?*, *Kako zahtevno se vam zdi sodelovanje s starši v primerjavi z drugimi delovnimi nalogami?*), nasilje nad učitelji s strani staršev (*Lahko prosim opišete konkretno situacijo, ko so starši prekorčili mejo svojih pravic?*) in podporna mreža pri učiteljih (*Na koga se v takih situacijah lahko obrnete za pomoč?*, *Zanima nas, kaj menite, kakšno vlogo igra vodstvo pri situacijah, ko pride do konflikta med učiteljem in starši?*).

Vzorec smo pridobile s kombinacijo priložnostnega vzorca in vzorčenja po metodi snežne kepe. Vanj smo vključile učitelje, ki so že doživeli nasilje s strani staršev. Poizvedovale smo tako prek osebnih poznanstev, ki so nas usmerili naprej do žrtev nasilja, kot tudi tako, da smo kontaktirale šole po elektronski pošti in osebno. Osebno smo kontaktirale 39 učiteljev. Povabilo k sodelovanju smo naslovile na spletni forum Učiteljska.net in na vodstva 13 šol, ki so to posredovala naprej zaposlenim. Dogovarjale smo se s šolami, kjer imajo resne težave s sodelovanjem s starši, vendar so sodelovanje zavrnili, ker niso želeli govoriti o neprijetnih izkušnjah. Opazile smo, da so se kontaktirane osebe pogosto distancirale, ko smo omenile besedo nasilje, saj imajo učitelji pogosto ob besedi nasilje v mislih fizično nasilje. Tipičen odziv je bil, da so odklonili sodelovanje, saj se to na njihovi šoli ne dogaja. Ko smo bolj podrobno razložile, kaj vse vključuje nasilje, so navadno poročali o prisotnosti le-tega. Določeni učitelji zaznavajo neprimerno vedenje staršev, vendar ga ne doživljajo kot nasilje, medtem ko si lahko nekdo drug to vedenje razlaga kot osebni napad. Nepriljubljenost učiteljev, da bi sodelovali v raziskavi, lahko razložimo tudi z zasičenostjo s številom prošenj sodelovanja v raziskavah.

Intervjuji so bili izvedeni na šolah v kabinetih učiteljev in pri udeležencih doma. Nekateri smo z dovoljenjem intervjuvancev posnele s telefonom, ostale pa smo zapisale. Povprečno so trajali 30 minut. Na začetku intervjuja smo postavile deskriptivna vprašanja, sledila so vprašanja, ki so navedena v pripomočkih.

Rezultate smo obdelale po posameznih sklopih (sodelovanje in komunikacija med starši in učitelji, nasilje nad učitelji in podporna mreža). Znotraj sklopov smo poiskale, katere kategorije se v odgovorih pojavljajo in koliko učiteljev je podalo tak ali podoben odgovor. Kategorije smo nato opisno prikazale v rezultatih ter jih povezale z že obstoječimi raziskavami.

Rezultati

Sodelovanje in komunikacija med starši in učitelji

Kar 17 (70,8 %) učiteljev se je strinjalo s tem, da se starši danes več vključujejo v izobraževanje otrok kot včasih. To so poudarjali predvsem udeleženci z daljšim stažem poučevanja. Večina (70,8 %) udeležencev je vključevanje staršev zaznavalo kot pozitivno ter se je strinjalo, da je sodelovanje staršev ključno za otrokovo šolsko delo. 29-letna učiteljica je povedala: *»Prav je, da starši omogočajo otroku oporo, ga spodbujajo, spremljajo njegov razvoj, mu*

pomagajo pri tem, saj se otrok tako bolje in hitreje razvija, ima boljše rezultate in posledično boljšo samopodobo.» Kar osem (33,3 %) učiteljev pa je omenilo starše, ki se ne vključujejo v šolsko delo otroka in negativne vidike takih staršev. Nekateri učitelji so pri tem izpostavljali izobrazbeno strukturo staršev. Tisti, ki so bolj izobraženi, naj bi se bolj vključevali. 34-letna učiteljica je povedala: » (...) tisti, ki so intelektualno bolj izobraženi, da se zavedajo pomembnosti svoje vloge v razvoju otrok, se vključujejo. To delajo na različne načine, na primer pomagajo pri učenju, preverjajo, kako so učenci vključeni v razred, hodijo redno na govorilne ure.«

Učitelji so poleg pozitivnega vidika vključevanja staršev izpostavili tudi negativno stran vse večje vključenosti staršev v izobraževanje otrok. Starši se vključujejo zato, da bi zaščitili svoje otroke ter jim olajšali delo. Tovrstno vključevanje so izpostavili kot problematično, saj s tem posegajo v strokovno delo učitelja in posledično onemogočajo napredek učenca. Učiteljica na zasebni mestni šoli je poročala: »Več se vključujejo in manj komunicirajo s svojimi otroki ter posledično več sprašujejo učitelje. Starši tudi bolj pričakujejo od učiteljev, da jih kontaktirajo, če so kakšne spremembe z otrokom, v primeru težav ali če se dogaja kaj drugega z njim. Sprašujejo o stvareh, o katerih bi se lahko pogovorili s svojimi otroki, pa se ne, ker jih preprosto ne vidijo in se ne pogovarjajo z njimi.« Večji del (70,8 %) učiteljev se je strinjal, da je sodelovanje staršev ključno za uspešno delo tako učiteljev kot učencev, vendar naj bo vključevanje staršev v zdravi meri, kar poteka tako, da starši pomagajo učencu doseči cilje, ki so skladni z njegovimi sposobnostmi ter mu pomagajo pri šolskem delu v sodelovanju z učiteljem.

Vsi učitelji ($N = 24$) so poročali, da je njihovo sodelovanje z večino staršev pozitivno in korektno, da jim starši zaupajo in zaupajo v njihovo strokovnost. Kljub temu pa so učitelji sodelovanje s starši uvrščali med zelo zahtevne naloge v primerjavi z drugimi delovnimi obveznostmi. Z določenimi starši je sodelovanje še posebej zahtevno. Sedem (29,2 %) udeležencev je poročalo, da je najtežje sodelovanje z zaščitniškimi starši, ki bdijo nad svojimi otroki. Dva (8,3 %) od njih pa sta izpostavila zaščitniške mame, ki ščitijo otroka. Šestim (25 %) udeležencem je bilo najtežje sodelovati z izobraženimi starši z višjim socialno-ekonomskim statusom. Trije (12,5 %) udeleženci so poročali, da je težko sodelovanje s starši otrok, ki imajo težave (učne, vedenjske). Pojavil pa se je tudi odgovor, da je najtežje sodelovanje s starši edincev.

Nasilje nad učitelji s strani staršev

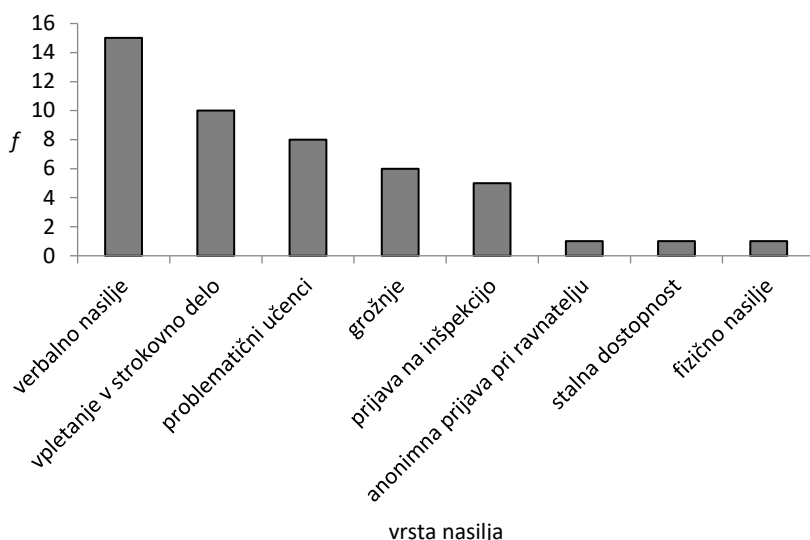
S kakšnimi vrstami nasilja s strani staršev se soočajo učitelji

Intervjuvani učitelji so bili v veliki večini (91,7 %) mnenja, da se o nasilju staršev nad učitelji premalo govori ter da bi bilo treba to tematiko bolj podrobno obravnavati in izpostaviti. Osrednji del naše raziskave je bil posvečen konkretnim dogodkom nasilja s strani staršev, s katerimi so se srečali intervjuvani učitelji. Vseh 24 učiteljev se je v času opravljanja svojega poklica že srečalo z vsaj eno, večina pa z več situacijami, ko so starši prekorajali mejo svojih pravic. Učitelj s 32 leti delovne dobe je o tem povedal:

»Dogaja se, da starši prestopijo to mejo. Predvsem na način psihološkega pritiska. Vsi imajo občutek, da se na šolstvo, izobraževanje, poučevanje spoznajo, ker so sami hodili v šolo in potem tudi različno na trdo zastopajo svoj prav. To se pojavlja pogosto na način, da se vpletajo v stroko, da ocenjujejo vprašanja v kontrolni nalogi, njihovo ustreznost in najdejo se osebe, ki prijavijo zadevo na inšpektorat. Ta del je še najbolj težak. To, da ima dejansko učitelj občutek, da lahko vsak trenutek postane del ene velike raziskave, ki se kaže kot zloglasni inšpekcijski pregled (...) Ta posredna grožnja je za moje pojme najhujša.«

Učiteljica, ki dela z učenci individualno, je še komentirala, da se pogosto zgodi, da v takih primerih: *»učitelj raje stopi korak nazaj, čeprav s strokovnega vidika to ni prav.«*

Ko smo učitelje vprašale po konkretnih situacijah nasilja s strani staršev, ki so jih doživeli (slika 1), so najpogostejše poročalo o verbalnem nasilju (62,5 %). V 15 (62,5 %) primerih so učitelji navajali, da so jih starši verbalno napadli, da so na njih vpili in jih žalili. Primer take situacije po navedbi 38-letne učiteljice: *»Na govorilnih urah je bila ena mama zelo verbalno nasilna. Meni in še eni drugi učiteljici, ki sva bili takrat skupaj, ni dovolila, da poveva svoje, da zaključiva, kar sva govorili. Ona je prišla s svojo idejo, govorila je s povzdignjenim glasom, rekla je, da zahteva svoje, komunicirala je zelo grobo. Mislim, da so to ljudje, ki imajo težave v komunikaciji tudi drugače. Ko sem hotela povedati svoje mnenje, je mama rekla, da je čas potekel, vstala in šla.«* V šestih (25 %) opisanih situacijah so bili učitelji deležni groženj po telefonu, elektronski pošti, osebno in s tožbo. V petih (20,8 %) primerih je sledila prijava na inšpekcijo in preverjanje ustreznega postopanja učitelja, predvsem z vidika birokracije. Pri eni (4,2 %) učiteljici je bilo več anonimnih



Slika 1. Prikaz pojavnosti različnih vrst nasilja nad učitelji s strani staršev.

prijav pri ravnatelju. V 10 (41,7 %) primerih so se starši vpletali v strokovno delo učitelja, njegovo kompetentnost za delo v razredu in njegov način ocenjevanje znanja. Ena (4,2 %) od učiteljic je izpostavila še to, da starši od učiteljev danes pričakujejo dostopnost 24 ur na dan. To povezuje s slabo vestjo staršev zaradi pomanjkanja časa za ukvarjanje z otrokom. V osmih (33,3 %) opisanih primerih je prišlo do konflikta med starši in učitelji v primeru problematičnega učenca. Učitelji so starše obvestili o agresivnem in neustreznem vedenju njihovega otroka. Starši so nato reagirali napadalno in krivdo iskali drugod, v drugih učencih, učiteljevi nekompetentnosti in branili svojega otroka. 45-letna učiteljica je na to temo povedala: »Skratka, nikoli se ni vdala, da bi rekla: ‚Moj otrok pa tega res ni naredil prav.‘ Vedno se je našel izgovor, da je to naredil, ker je pred tremi tedni ta oseba naredila to in to ter je bila reakcija taka, da je to vrgel skozi okno. Skratka, vedno je bil razlog drugje, nikoli v otroku. Bila je zelo zaščitniška do otroka. Mama tudi ni dopuščala, da bi otroka obravnaval pedopsihiater ali psiholog.« Prav tako določeni starši niso želeli sprejeti tega, da morda njihov otrok nima razvitih določenih sposobnosti in zato ni uspešen oz. ima probleme v šoli. V dveh (8,3 %) primerih so učitelji nasilje s strani staršev prepoznali kot stisko staršev v času ločitve ali ker ne znajo drugače reševati stvari. V dveh (8,3 %) primerih je bil starš pod vplivom alkohola, kar je doprineslo k agresivnosti. V enem od teh primerov se je vpliv alkohola izrazil prek neustrezne in žaljive komunikacije mame,

medtem ko se je pri drugem primeru to odrazilo v obliki fizičnega napada na učiteljico. V obeh primerih je šlo za podpiranje otroka pri njegovem ne-delu. Pri 13 (54,2 %) intervjuvancih je bilo govora o nasilnih mamah, medtem ko se je pri ostalih primerih govorilo o starših na splošno.

Doživljanje učiteljev ob nasilju s strani staršev

Ko smo prosile učitelje, da nam opišejo eno ali več konkretnih situacij, ko so se znašli v konfliktu s starši, ki je presegal mejo ustrezne komunikacije, so se ti za nekaj minut vrnili v situacije in bolj ali manj intenzivno podživeli dogodke. Vprašale smo jih po počutju in mislih. Učitelji so v večini (29,2 %) odgovarjali, da so se počutili grozno, da so se počutili strokovno nekompetentni oz. so bile izjave strokovno žaljive (12,5 %). 39-letna učiteljica na predmetni stopnji je občutke opisala:

»Grozno, grozno! Dejansko, da se moraš zagovarjati, zagovarjati svojo strokovnost nekomu, ki to ni njegovo področje in premlevati svoje delo, vse svoje korake greš čez, ali si storil kakšno napako. Vidiš, da nisi in potrpežljivo razlagaš, kaj je bilo, ampak vidiš, da na drugi strani ni odziva. Oni imajo pred seboj samo en cilj. Na primer, hčerka je pri pisnem ocenjevanju dobila oceno 3 in je bilo treba izbrisati 3 iz redovalnice.«

Sedem (29,2 %) učiteljev je omenilo, da so se počutili osebno ponižani in prizadeti. Trije (12,5 %) so omenili občutek nemoči. Pri šestih (25 %) je bilo moč prepoznati resen šok in stisko. Učitelji so se ob nasilju s strani staršev v konkretni situaciji predvsem srečali z dvomi vase in so preverjali, kje so sami storili napako (33,3 %). Tri (12,5 %) učiteljice so razmišljale o nadaljnjem delu z otrokom in kakšno sporočilo učenci dobivajo od staršev. Ena učiteljica je iskala način, kako umiriti starša, druga pa je z notranjim dialogom umirjala sebe: *»Sebi sem tako rekla: Umiri se. Ti veš, kaj je tvoja dolžnost. Ti veš, kaj je prav. Ne dovoli. Ne stopi koraka naprej, kar so naredili oni. Ti povej tako, kot je prav. Tako, kot zagovarjaš. Tako, kot si naredila, si prav naredila in jim povej. Ne dovoli, da bi se tega prestrašila, ker bodo dobili moč. Potem je konec.«* Tri (12,5 %) učiteljice je situacija šokirala in so bile zmedene. Spraševale so se, če je šlo v določenem primeru za nasilje nad njimi in se stalno vračale k razmisleku o dogodku. Dvema (8,3 %) se je postopanje staršev zdelo nekorektno ter sta ga označili za krivično in neprofesionalno.

Za vse učitelje so situacije, ko so bili deležni nasilja s strani staršev, predstavljale določeno stopnjo stresa. Glede telesnih sprememb so intervjuvanci v šestih (25 %) primerih omenili, da so občutili tresenje, v petih (20,8 %)

primerih so omenjali težave z želodcem in apetitom, trije (12,5 %) učitelji so omenili občutek izčrpanosti in probleme s spanjem, dva (8,3 %) sta omenila, da sta se po dogodku razjokala, v enem (4,2 %) primeru pa je učitelj omenil glavobol, hitrejšje bitje srca ali tesnobo. Glede spremembe glasu sta dva (8,3 %) učitelja opazila, da se jima je tresel glas, pri treh (12,5 %) pa se je pojavila sprememba glasu v smislu hitrosti govorjena, višine glasu in odrezavosti.

Vpliv konfliktne situacije s starši na nadaljnjo učinkovitost učitelja

Šest (25 %) učiteljev je bilo mnenja, da nasilje s strani staršev ni vplivalo na njihovo nadaljnje delo v razredu in zunaj njega. Učiteljica razrednega pouka je vprašanje komentirala: *»Na nadaljnje delo v razredu ni vplivalo. Jaz to odklopim. Otrok ni nič kriv. Otrok je zame bitje, ki ga gneteš. Dejansko je tako: vidiš otroka, ki bi si želel biti drugačen, vendar nima priložnosti.«* Trije (12,5 %) učitelji so izpostavili, da je bil pri nadaljnjem delu prisoten strah pri sodelovanju s starši, dva (8,3 %) učitelja pa sta omenila, da je bil ta strah prisoten pri delu z učenci. Dve (8,3 %) učiteljici sta omenili padec motivacije pri učni pripravi. Drugi štirje (16,7 %) pa so opazili spremembo pri nalogah, ki jih pripravljajo za učence. Ena učiteljica je omenila dvom v lastno kompetentnost in dodatno preverjanje le-te:

»Začneš dvomiti v svoje znanje, strokovnost. Dejansko se bojiš določeni zadevi, čeprav veš, da so v redu, da funkcionirajo, da delujejo, da so dobre za učence in njihovo znanje, začneš se izogibati temu in jih nehaš delati. Ker vidiš, da samo ti nastradaš, čeprav je to dobro za naprej, da imaš pri 99 % staršev pozitivno povratno informacijo iz srednje šole in učencev, ampak ti ta 1 % precej uniči delo.«

Ena učiteljica je omenila, da je bila tisti dan raztresena, druga pa povezuje nesrečo z avtom s stresom, ki ga je doživela dan prej ob fizičnem napadu starša. Zanimivo je, da učitelji pogosto čutijo empatijo do učenca, katerega starši so jih napadli. Tri (12,5 %) učiteljice so spregovorile tudi o tem, da so uspele na situacijo pogledati kot na šolo zase. Učiteljica predmetnega pouka je povedala: *»Zdaj, kadar zaznam, da je človek preveč oseben, posega preveč v moj osebni prostor, se postavim nazaj in ga odstranim. Tudi na govorilnih urah hitreje zaključim pogovor, če vidim, da se stvari odvijajo v neprimerno smer.«*

Podporna mreža pri učiteljih

Glede na to, da je večina (66,7 %) učiteljev reševala konflikte na nivoju vodstva šole, se nam je zdelo smiselno prikazati odgovore učiteljev o podpori

s strani sodelavcev in vodstva. Prav tako smo jih povprašale, kje vidijo možnosti za izboljšanje na področju sodelovanja s starši.

Podpora vodstva in sodelavcev

Na vprašanje, na koga so se lahko obrnili v primeru nasilja, je večina (70,8 %) odgovorila, da so se lahko obrnili na vodstvo šole. Na drugo mesto po pogostosti (54,7 %) so se uvrstili odgovori, da se obrnejo na sodelavce. Na šolsko svetovalno službo se je obrnilo 10 (41,7 %) udeležencev, na svoje domače pa štirje (16,7 %). Ostali odgovori, ki so bili omenjeni le enkrat, so bili, da se obrnejo na inšpektorico, na kolege iz drugih kolektivov in na sindikalno zaupnico. Nekaj (20,8 %) udeležencev je poročalo, da so iskali podporo, vendar te niso dobili. Tako je poročala učiteljica, ki ima 15 let delovne dobe: »*Takrat nisem mislila, da se lahko na koga obrnem, tisti ravnatelj se ni preveč obremenjeval s takimi stvarmi. Ostali učitelji so rekli, da je to taka družina, da ima mama težave z alkoholom, da se to dogaja.*«

Na vprašanje, koliko o nasilju nad učitelji govorijo učitelji z drugimi kolegi, je 22 (91,7 %) udeležencev poročalo, da med seboj govorijo o tem.

Dejanska in želena reakcija vodstva

Na vprašanje o reakciji vodstva je odgovorilo 22 (91 %) oseb, dve (33 %) osebi od teh pa se nista obrnili na vodstvo šole. Od tistih, ki so se obrnili, je 16 (72 %) oseb dobilo podporo s strani vodstva, štiri (18 %) osebe pa ne.

Udeležence smo vprašale tudi o vlogi vodstva pri konfliktu med učiteljem in starši. Najpogostejši odgovor (33 %) je bil, da ima vodstvo zelo pomembno vlogo. Sedem (29 %) udeležencev je odgovorilo, da ima ravnatelj lahko vlogo mediatorja, ki posluša, objektivno oceni situacijo in se nato opredeli. Naslednja pomembna funkcija ravnatelja v takih situacijah je opora učitelju. Opoje s strani ravnatelja si je želelo šest (25 %) udeležencev. Po drugi strani si je pet (20 %) udeležencev želelo, da bi ravnatelj vedno zaupal učitelju. Trije (13 %) udeleženci so omenili, da je ravnatelj včasih prvi, na kogar se starši obrnejo. Dva (8 %) sta menila, da je vloga ravnatelja, da staršem postavi mejo ter da mirno in nekonfliktno vodi komunikacijo. Enkrat (4 %) pa so se pojavili odgovori, da je ravnateljeva vloga zaščita učitelja, omogočanje dostopa do informacij, razreševanje konfliktov, uporaba avtoritete in pogovor s starši.

Učiteljeve kompetence za sodelovanje s starši

Udeležence smo vprašale o kompetencah za sodelovanje s starši, ki jih pridobijo med študijem. Ena udeleženka je povedala, da jo je fakulteta dobro

pripravila na delo s starši, 22 (91,7 %) udeležencev pa je menilo, da jih študij ni dobro pripravil. Glede šole, kjer delajo, je pet (20,8 %) udeležencev poročalo, da jih le-ta slabo pripravlja na to. Veliko je torej odvisno od samoiniciativnosti posameznega učitelja. 12 (50 %) udeležencev je povedalo, da jih šola na take situacije pripravlja z izobraževanji, vendar pa so njihovi vtisi o koristnosti izobraževanj na tem področju mešani.

Želene spremembe na področju sodelovanja s starši

Odgovore o spremembah na področju dela s starši smo razdelile v šest skupin: izobraževanja, sistemske rešitve, spoštovanje in avtoriteta, starši, šola in učinkovita komunikacija. Šest (25 %) udeležencev je predlagalo več izobraževanj. Tudi sistemske rešitve je predlagalo šest (25 %) udeležencev. Vsakega od naslednjih predlogov je predlagal en udeleženec, ti pa so: večja učinkovitost centrov za socialno delo, ustanovitev pedagoško-učiteljske zbornice, boljša zaščita učiteljev in inšpektorjev, boljša selekcija študentov in ukinitve anonimnega prijavljanja učiteljev na inšpekcijo. Zadnji predlog je obrazložil 30-letni učitelj na predmetni stopnji:

»Če je prijava anonimna, prijaviš in je to to, če bodo kaj našli, staršev sploh ne zanima, lahko prijavijo samo zato, ker so užaljeni in želijo povzročiti težavo. Če ne bi bilo več anonimno in ne bi nič našli, me prav zanima, koliko staršev bi prijavilo. Če policijo kličeš brez razloga, tebi napišejo kazeno. Ljudje potem ne kličejo brez razloga.«

V kategorijo spoštovanje in avtoriteta smo uvrstile predloge za večje spoštovanje poklica učitelja, kar so omenili trije (12,5 %) udeleženci, ter večjo avtoriteto šol in učiteljev, kar sta navedla dva (8,3 %) udeleženca. V kategorijo starši smo vključile odgovora boljše usposabljanje staršev za starševstvo in več časa za otroke s strani staršev. Vsakega od teh predlogov je predlagal en učitelj. V kategoriji šola so predlogi za mentoriranje mladim učiteljem, kar so predlagali štirje (16,7 %) udeleženci, enkrat (4,2 %) pa so bili podani predlogi večkratne prisotnosti ravnateljev na učnih urah, odslovitev učiteljev, ki niso primerni za učiteljski poklic in postavljanje mej staršem. V zadnjo kategorijo, učinkovita komunikacija, smo umestile predloge uvedbe mediatorjev na šolah in boljšo izmenjavo izkušenj med učitelji. Oba predloga sta predlagala dva (8,3 %) udeleženca. Zadnji predlog v tej kategoriji so skupne govorilne ure s starši in učencem, kar je predlagala 62-letna učiteljica na predmetni stopnji: *»Učenci bi morali skupaj s starši od petega razreda naprej priti na govorilne. Midva z otrokom bi se pomenila, kaj mene moti, kaj*

njega moti, starš pa bi poslušal. Izognili bi se temu, da jaz povem eno, učenec pa doma drugo in je starš zmeden.»

Razprava

Kakšno je sodelovanje in komunikacija med starši in učitelji v slovenskih šolah?

Glede na podatke, ki smo jih pridobile s pomočjo intervjujev z učitelji, vidimo, da se slovenski starši vedno bolj vključujejo v šolanje njihovih otrok. Učitelji prepoznavajo, da je aktivnost staršev ključnega pomena za celostni razvoj učenca in da imajo običajno posamezniki, katerih starši so pasivni, več težav. Do podobnih ugotovitev je prišla tudi M. Ule (2015), ki je vključenost staršev v šolanje otrok opredelila kot nov dejavnik socialne diferenciacije. Gre za starše, ki ponujajo svojim otrokom oporo, spodbudo, kar je v razumni meri koristno za otroka. Učitelji pri naši raziskavi so izpostavili, da to vključevanje staršev preseže mejo, ko ti posežejo v strokovno delo učitelja, so do svojega otroka preveč zaščitniški in na učitelja prelagajo vso odgovornost. Dobljeni rezultati se povezujejo z ugotovitvami avtorice M. Ule (2015). Pričakovanja slovenskih staršev do otrok so vse višja, kar spremlja večji pritisk tudi na strokovne delavce v šoli. Vse več je posledično tudi konfliktov, saj se iščejo razlogi za nastale težave drugod.

Učitelji so izpostavili pomembnost skladnosti zahtev med domom in šolo. Intervjuvani učitelji so izpostavili, da je z večino staršev sodelovanje pozitivno. Nekaj pa je takih staršev, s katerimi ne uspejo najti skupnega jezika. Stoeber in Rennert (2008) sta ugotovila, da je sodelovanje s starši med zelo zahtevnimi delovnimi nalogami učiteljev ter to razložila z ugotovitvami pozitivne povezanosti pritiska staršev z izgorelostjo učiteljev, kar se je potrdilo v naši raziskavi. Izpostavili so predvsem zaščitniške mame, posameznike z višjim socialno-ekonomskim statusom ter starše otrok z vedenjskimi in učnimi težavami. Starši si pogosto zatiskajo oči, da je problem v njihovem otroku in razloge iščejo zunaj otroka, pogosto pri učitelju (Ule, 2015).

Kaj učitelji prepoznajo kot nasilje s strani staršev in kako ga doživljajo?

Vseh 24 intervjuvanih učiteljev se je pri svojem delu že srečalo z nasiljem s strani staršev. Po izkušnjah učiteljev prevladuje predvsem verbalno nasilje. Pogosto so se starši vpletli v strokovnost opravljanja dela učitelja. Učitelji so prav tako doživeli kar nekaj groženj prek različnih medijev in prijav na

inšpekcijo. Kot sta ugotovili predhodni raziskavi (Šteh in Mrvar, 2011; Ule, 2015) je bilo tudi pri vprašanih učiteljih kar nekaj konfliktov s starši glede problematičnih učencev, ko starši ne sprejmejo dejstva, da se njihov otrok obnaša neustrezno ali ne dosega določenih standardov znanja. Naleteli pa smo na samo en primer fizičnega nasilja nad učiteljem. Fizično nasilje nad strokovnimi delavci v šoli je po ugotovitvah K. Šrot in N. Rizman Herga (2013) redek pojav. Pri rezultatih je zanimivo tudi to, da so bile pri 13 učiteljih izpostavljene izključno mame kot izvajalke nasilja, medtem ko sta pri preostalih situacijah nastopila v zgodbi oba starša ali pa se je govorilo o starših na splošno. M. Ule (2015) je v svojih rezultatih prikazala, da se v šolsko delo otrok vključujejo predvsem mame. Verjetno je to tudi razlog, da so pri nas izpostavljene. Ker pogosteje spremljajo otrokovo delo v šoli, je večja verjetnost, da bo prišlo do konflikta.

Učitelje smo povprašale tudi po doživljanju nasilja. Učitelji so v večini primerov občutke opisali z besedo grozno, mnogi so se počutili osebno prizadete in ponižane, doživeli so šok ter se počutili nekompetentne. V mislih so preverjali svoje korake. Mnogi so imeli tudi zdravstvene težave, kot so bolečine v želodcu, težave s spanjem in izčrpanost. Nekateri so omenili, da so spremenili svoj način dela, bili prestrašeni ob sodelovanju s starši in učenci, izgubili motivacijo itd. Na podlagi opisanih primerov nasilja in občutkov ob doživljanju ugotavljamo, da je imelo nasilje s strani staršev velik vpliv na žrtev nasilja in njeno nadaljnje delo. Glede na Leymannov (1996) prikaz posledic nasilja pri žrtvi lahko zapišemo, da so se učitelji v naši raziskavi soočili z naslednjimi posledicami: niso imeli možnosti, da bi lahko ustrezno komunicirali pri konfliktu (starši jim velikokrat niso dali možnosti, da bi povedali svojo stran zgodbe, doživeli so verbalne grožnje, starši jih o problemu niso obvestili in so šli direktno do ravnatelja), načet je bil učiteljev osebni ugled (ko so npr. starši kričali na učitelja, tudi pred otrokom, ali pa ga krivično obtožili ter se je moral zagovarjati pred ravnateljem ali celo pred inšpekcijo), prav tako so učitelji izgubili veliko časa z nepomembnimi nalogami (npr. preverjali so ustreznost korakov, to pojasnjevali inšpekciji, namesto da bi se posvetili svojemu strokovnemu delu), posledice so občutili tudi na fizičnem zdravju.

Kakšno podporno mrežo imajo učitelji, ko pride do nasilja s strani staršev?

E. Greenglass, Burke in Konarski (1997) so ugotovili, da ima podpora sodelavcev in ravnateljev večji vpliv pri blaženju učiteljskega stresa in posledično

izgorevanja kot podpora drugih virov socialne opore, npr. domači ali prijatelji. Prav tako bodo učitelji, ki imajo večjo podporo s strani ravnatelja, bolj zavzeti za svojo šolo in bolj zadovoljni s svojim delom kot tisti, ki imajo manj podpore (Billingsley in Cross, 1992). V našem primeru se je pokazalo, da učitelji ob nasilju največkrat iščejo pomoč pri vodstvu, kjer tudi dobijo zeleno podporo. Poleg tega se obrnejo še na sodelavce in svetovalne delavce, malo pa se jih obrne na družine, prijatelje. Učitelji najpogosteje menijo, da je funkcija ravnatelja mediacija in objektivna ocena konflikta. Spet drugi učitelji menijo, da je ravnateljeva funkcija predvsem opora in zaupanje, ki ga izkaže učitelju.

Večina vprašanih meni, da študij učiteljev ne pripravi na sodelovanje s starši, večina celo meni, da jih študij na to ne more pripraviti. Več šol organizira izobraževanja na temo sodelovanja s starši, a so mnenja o učinkovitosti teh deljena. N. Chavkin in Williams (1988) pišeta, da bi moralo biti usposabljanje o vključevanju staršev ključna komponenta tako pred kot med učiteljskim poučevanjem v razredu z zavedanjem, da je takšno usposabljanje zelo kompleksno.

Učitelji v naši raziskavi so podali veliko predlogov, ki bi po njihovem mnenju izboljšali stanje na področju sodelovanja s starši. Te so povezani z izobraževanjem, sistemskimi rešitvami, spoštovanjem in avtoriteto šole ter učiteljskega poklica, s starši, šolo ter učinkovito komunikacijo.

Pomembnost raziskave

Pomembnost naše raziskave vidimo predvsem v tem, da smo začele z raziskovanjem in opozarjanjem na zelo občutljivo področje dela učiteljev, o katerem se običajno, zaradi narave problema in pomanjkanja načinov za opozarjanje nanj, zunaj šole ne govori. Učitelji so pri svojem delu pogosto vključeni v interakcijo s starši ter je od njihovega uspešnega medsebojnega sodelovanja odvisen razvoj in napredek posameznega otroka. Z našo raziskavo smo želele opozoriti predvsem na področje komunikacije ter sodelovanja med starši in učitelji, ko starši presežejo ustrezno mejo vključevanja v otrokovo izobraževanje in učiteljevo delo. Takšni dogodki pri učiteljih sprožijo zelo različne, predvsem negativne občutke, ki imajo lahko za njih tako kratkoročne kot dolgoročne posledice. Vse skupaj lahko vpliva na zadovoljstvo učiteljev, njihovo zavzetost za delo in zdravje. Problem je predvsem v tem, da učitelji običajno ne dobijo priložnosti, da bi povedali svojo stran zgodbe ter se morajo z veliko dokaznega gradiva in dela zagovarjati pred vodstvom, kar je za učitelje zelo stresno. Kot je dejala ena od učiteljic:

»(...) *da ni vse tako črno-belo*«, tudi me ne želimo očrniti staršev. Z veliko večino je sodelovanje uspešno. Rade pa bi z raziskavo opozorile na to, da je nasilno vedenje s strani staršev prisotno in tudi, če se to pojavlja pri majhnem odstotku staršev, ima le-to velik vpliv na kakovost dela učitelja, na učence in šolsko klimo.

Omejitve raziskave in smernice za nadaljnje raziskovanje

Naša raziskava ima tudi nekaj omejitev. Prva omejitev je povezana z izбором vzorca. Učitelji v raziskavi niso bili naključno izbrani. Iskale smo jih po principu snežne kepe, številni pa so sodelovanje tudi zavrnil zaradi nelagodja ob podoživljanju dogodkov. V vzorec bi bilo treba vključiti bolj enakomerno razmerje med osnovnošolskimi in srednješolskimi učitelji, medtem ko je razmerje med moškimi in ženskami glede na podatke Statističnega urada Republike Slovenije (b. d.) o številu učiteljev v osnovnih šolah (12 %) ustrezno. V vzorcu so pomanjkjivo zastopani učitelji srednjih šol. Rezultatov raziskave ne moremo posploševati na celotno populacijo, ampak je treba pri tem upoštevati omenjene omejitve vzorca ter to, da se številni učitelji za sodelovanje niso odločili. Naslednja omejitev je povezana z uporabo intervjujev, kjer so udeleženci opisovali pretekle dogodke. Posledično naši zaključki temeljijo izključno na pripovedi in spominu intervjuvancev, ki pa so lahko določene informacije zamolčali, pozabili ali pa so bili pri pripovedi preveč subjektivni. Posamezniki si na različne načine razlagajo vedenja staršev ter se zato tudi razlikujejo v tem, kdaj določeno reakcijo starša zaznajo kot nasilje nad njimi ter se ob tem počutijo nelagodno, kar otežuje primerjavo.

V prihodnje bi bilo zanimivo narediti primerjavo nasilja s strani staršev nad učitelji med šolami iz mesta, predmestja in podeželja. Prav tako bi bilo zanimivo raziskati, če obstajajo razlike v obnašanju izvajalcev nasilja glede na spol starša in kakšno nasilje se pojavlja pri določenem spolu starša. Zanimivo bi bilo raziskati še nasilje staršev nad učitelji, ki poteka prek elektronske pošte.

Zaključek

Ključno pri naši raziskavi je to, da smo raziskale, kakšno je sodelovanje in komunikacija med starši in učitelji v slovenskih šolah, s kakšnim nasiljem s strani staršev se soočajo učitelji, kako doživljajo to nasilje, kakšno imajo oporo glede nasilja ter kakšni so njihovi predlogi za izboljšave na področju

sodelovanja s starši. Odkrile smo, da se starši vedno bolj vključujejo v šolanje svojih otrok, da učitelji doživljajo s strani staršev predvsem verbalno nasilje in vpletanje staršev v njihovo strokovnost ter da učitelji čutijo posledice, ki se kažejo na njihovem psihičnem in fizičnem zdravju. Večinoma učitelji najdejo oporo med sodelavci in vodstvom.

Naše ugotovitve pri raziskavi bi lahko uporabili za oblikovanje nacionalnih priročnikov in smernic za delo z učitelji oziroma splošneje kot ideje za sistemske spremembe na področju šolstva v Sloveniji. Prav tako bi lahko rezultate uporabili za oblikovanje izobraževanj za učitelje in pripravo programa. Pri vsem tem bi si lahko veliko pomagali s predlogi učiteljev. Ugotovitve naše raziskave bi lahko uporabili tudi za osveščanje staršev o nasilju nad učitelji, o stanju na tem področju v Sloveniji in posledicah.

Predlog smernic za delo v šoli

V želji po izboljšanju razmer na področju dela s starši lahko ravnatelj naredi naslednje:

- oblikuje izobraževanja o nasilju na delovnem mestu ter pri tem izpostavi vidik in oblike nasilja staršev nad učitelji (pomembno je, da učitelji vedo, da se to dogaja in da se v takih primerih lahko obrnejo na sodelavce in vodstvo);
- pripravi načrt intervencije, kjer bodo jasno opredeljeni koraki, kaj narediti v primeru nasilnih staršev in
- spodbuja učitelje, da se vključijo v supervizijske skupine.

Ob upoštevanju naštetih napotkov menimo, da lahko pride do izboljšav, saj bi tako lahko opolnomočili učitelje in jim pokazali, kako postopati in kam se obrniti, ko starš prestopi meje svojih pravic.

Literatura

- Association of Teachers and Lecturers. (2010). *Press Release – annual conference March 2010* [sporočilo za javnost]. Pridobljeno s <https://www.atl.org.uk/Images/29%20March%202010%20ATL%20Behaviour%20Survey%20-%20Annual%20Conference%20-%20final.pdf>
- Billingsley, B. S. in Cross, L. H. (1992). Predictors of commitment, job satisfaction, and intent to stay in teaching: A comparison of general and special educators. *The Journal of Special Education*, 25, 453–471.
- Chambers, R. in Belcher, J. (1993). Comparison of the health and lifestyle of general practitioners and teachers. *The British Journal of General Practice: The Journal of the Royal College of General Practitioners*, 43(374), 378–82.

- Chavkin, N. in Williams, D. (1988). Critical issues in teacher training for parent involvement. *Educational Horizons*, 66(2), 87–89.
- Fingerman, K. L., Cheng, Y. P., Wesselmann, E. D., Zarit, S., Furstenberg, F. in Birditt, K. S. (2012). Helicopter parents and landing pad kids: Intense parental support of grown children. *Journal of Marriage and Family*, 74(4), 880–896.
- Ginott, H. G., Ginott, A. in Goddard, H. W. (2011). *Med staršem in otrokom: klasična uspešnica, ki je revolucionirala komunikacijo med starši in otroki*. Ljubljana: UMco.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J. in Konarski, R. (1997). The impact of social support on the development of burnout in teachers: Examination of a model. *Work & Stress*, 11, 267–278.
- Inšpektorat Republike Slovenije za šolstvo in šport. (2018). *Letno poročilo Inšpektorata Republike Slovenije za šolstvo in šport za leto 2017*. Ljubljana: Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport. Pridobljeno s http://www.iss.gov.si/fileadmin/iss.gov.si/pageuploads/Letno_porocilo_IRSSS_2017.pdf
- Jensen, E. in Jensen, H. (2011). *Dialog s starši*. Ljubljana: Inštitut za sodobno družino Manami.
- Kalin, J., Resman, M., Mrvar, M., Govekar Okoliš, M. in Mažgon, J. (2009). *Izzivi in smernice kakovostnega sodelovanja med šolo in starši*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Kyriacou, C. (1987). Teacher stress and burnout: An international review. *Educational Research*, 29(2), 146–152.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184.
- Punch, K. F. in Tuettemann, E. (1991). Stressful factors and the likelihood of psychological distress among classroom teachers: Short reports. *Educational Research*, 33(1), 65–69.
- Schonfeld, I. S. (1992). A longitudinal study of occupational stressors and depressive symptoms in first-year female teachers. *Teaching and Teacher Education*, 8(2), 151–158.
- Scott-Jones, D. (1995). *Parent-child interactions and school achievement*. V B. A. Ryan, G. R. Adams, T. P. Gullotta, R. P. Weissberg in R. L. Hampton (ur.), *The family-school connection: Vol. 2. Theory, research, and practice* (str. 75–109). Thousand Oaks: Sage.
- Skaalvik, E. M. in Skaalvik, S. (2010). Teacher self-efficacy and teacher burnout: A study of relations. *Teaching and Teacher Education*, 26(4), 1059–1069.
- Statistični urad Republike Slovenije. (b.d.). Pridobljeno s <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/6940>
- Stevenson, D. L. in Baker, D. P. (1987). The family-school relation and the child's school performance. *Child Development*, 58, 1348–1357.
- Stoeber, J. in Rennert, D. (2008). Perfectionism in school teachers: Relations with stress appraisals, coping styles, and burnout. *Anxiety, Stress, and Coping*, 21(1), 37–53.
- Šrot, K. in Rizman Herga, N. (2013). Mnenje osnovnošolskih učiteljev o usposobljenosti za sodelovanje s starši. *Revija za elementarno izobraževanje* 6(2/3), 223–239.
- Šteh, B. in Mrvar, P. (2011). Stališča in pričakovanja učiteljev, svetovalnih delavcev in staršev drug do drugega v kontekstu sodelovanja med šolo in domom. *Psihološka obzorja*, 20(1), 17–41.

- Ule, M. (2015). Vloga staršev v izobraževalnih potekih otrok v Sloveniji. *Sodobna pedagogika*, 66(1), 30–45.
- Zakon o delovnih razmerjih /ZDR-1/* (2013). Uradni list RS, št. 21 (5. 3. 2013). Pridobljeno s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/112301>
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu /ZVZD-1/* (2011). Uradni list RS, št. 43 (24. 5. 2011). Pridobljeno s <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/103969>

Stranka nima vedno prav – pojmovanje in doživljanje nasilja na delovnem mestu pri prodajalcih

Glorija Lang, Blaž Uršič, Tjaša Vitez in Jana Vrbančič

Namen raziskave je bil preučiti doživljanje nasilja na delovnem mestu prodajalca s strani strank. Zanimale so nas predstave prodajalcev o nasilju, njihove izkušnje z nasiljem, posledice nasilja, kje poiščejo podporo ter preventivni in kurativni ukrepi na ravni organizacije. Uporabili smo kvalitativni pristop zbiranja podatkov in s 14 prodajalci opravili strukturirane intervjuje. Ugotovili smo, da je zaznavanje nasilja odvisno od občutljivosti posameznika in preteklih izkušenj z nasiljem. Večina udeležencev poroča, da so bili žrtve nasilja s strani strank, pri čemer se v največji meri pojavlja psihično ali verbalno nasilje, ki mu sledita fizično in spolno nasilje. Tretjina vprašanih oseb nasilje doživlja vsakodnevno. Podporo najpogosteje poiščejo pri vodji, ki je odgovoren za formalno podporo, nato pa pri sodelavcih, ki zagotavljajo neformalno, čustveno podporo. Vodja v večini primerov nasilja ne zaščiti zaposlenega, saj v trgovinah pogosto velja pravilo, »da ima stranka vedno prav«. Pri soočanju z nasiljem uporabljajo različne strategije, ki so usmerjene na reševanje problema, izogibanje problemu, iskanje podpore in čustveno reagiranje. Ob nasilju s strani strank najpogosteje občutijo strah, nelagodje, občutke nemoči in manjvrednosti. Polovica udeležencev, ki je imela izkušnjo z nasiljem, je poročala o spremembi v življenju in odnosih. Kot pozitivne spremembe zaznavajo boljše odnose s sodelavci ter spremembe na področju osebnosti in vedenja, kot negativne pa strah in upad motivacije za delo. Večina delodajalcev po zaznanem nasilju ni sprejela novih ali dodatnih ukrepov, prav tako pa zaposlenim ni zagotovila nobene oblike pomoči.

Uvod

Opredelitev nasilja s strani tretjih oseb

Nasilje tretjih oseb na delovnem mestu je relativno nov pojem, ki je nastal s podrobnejšo členitvijo širšega pojma nasilje na delovnem mestu. Definicije se med seboj precej razlikujejo, ima pa nasilje in/ali nadlegovanje s strani tretjih oseb naslednje značilnosti (Sazonov, 2015):

- gre za psihično, fizično ali seksualno nasilno in nesprejemljivo vedenje tretje osebe do zaposlenih v delovnem ali zasebnem okolju;
- lahko gre za enkratni ali pa ponavljajoči se vzorec negativnega vedenja;
- je takojšen in reaktivni odziv na situacijo, redkeje gre za načrten in organiziran napad;
- ima razpon od nespoštljivosti, preklinjanja in zbadljivk do resnih groženj in fizičnih napadov na osebo in lastnino ter zahteva posredovanje organov pregona;
- vpliva na varnost, dostojanstvo ter osebnostno in poklicno integriteto žrtve;
- pogosto vključuje delovna mesta, kjer poteka delo s strankami.

Eno od takih delovnih mest predstavljajo tudi trgovine in poklic prodajalca. Njegova naloga je ugotoviti, kakšne so želje stranke ter ji nato s svojim znanjem in spretnostjo te želje izpolni. Stranko tudi primerno informira in ji zna svetovati (Zavod republike Slovenije za zaposlovanje, b.d.). Pri opravljanju delovnih nalog lahko prihaja tudi do neustreznega vedenja strank, kar smo skušali raziskati skozi intervjuje s prodajalci, zaposlenimi v trgovinah po Sloveniji.

Pojavnost nasilja s strani tretjih oseb pri prodajalcih

Trgovinska zbornica Slovenije je v letih 2015 in 2016 na podlagi anketnih vprašalnikov izvedla analizo stanja na področju tveganja za nasilje tretjih oseb, psihosocialnih tveganj in stresa, ki so jim izpostavljeni delavci in delodajalci v trgovini. Ugotovili so, da je agresivno ali nasilno dejanje tretje osebe na delovnem mestu doživelo 64,1 % anketiranih. Največkrat, in sicer pri 37,9 % anketiranih, se je agresivno in nasilno dejanje tretje osebe pojavljalo v obliki nevljudnega obnašanja, poniževanja in zbadanja. Nasilje tretjih oseb so anketiranci najpogosteje doživeli pri reševanju reklamacije potrošnika (34,4 %), pri delu na blagajni – delu z denarjem (28,6 %) in pri svetovanju potrošniku. V raziskavi Eurofund (2013) so ugotovili, da se z nasiljem tretjih oseb v trgovinah večkrat srečujejo ženske, saj je tudi zastopnost ženskega spola med zaposlenimi v trgovstvu večja.

Strategije za spoprijemanje z nasiljem v prodajnem prostoru

Ena od značilnosti dela v trgovstvu je pričakovanje, da se prodajalci odzivajo na neprimerna in agresivna vedenja strank na neagresiven, vljuden in spoštljiv način (Ben-Zur in Yagil, 2007). Neprimerno vedenje strank do prodajalcev med drugim spodbuja široko razširjena miselnost, da je ključna naloga prodajalcev ustreči strankam in jim ugoditi v vsem, kar želijo. Slednje se odraža v konceptu, ki pravi, da ima stranka vedno prav. Sprejetje tega posledično nakazuje na to, da je stranka upravičena do neprimerne obnašanja, medtem ko morajo prodajalci to prenašati na primeren način (Grandey, Dickter in Sin, 2004). Prodajalci so zelo omejeni pri tem, kako se lahko soočajo z neprimernim vedenjem strank.

Raziskovalci omenjajo tri kategorije strategij za spoprijemanje z neprimernim vedenjem strank (Skinner, Edge, Altman in Sherwood, 2003):

- Strategije reševanja problemov: vključujejo soočanje s problemom skozi načrtovanje, analiziranje in vlaganje truda (Skinner idr., 2003). Reynold in Harris (2006) sta na podlagi analize intervjujev ugotovila različne strategije za spoprijemanje z nasilnim vedenjem strank, ki jih uporabljajo prodajalci. Ena izmed strategij je, da poskušajo umiriti nasilne stranke tako, da jih podkupijo z brezplačnimi izdelki ali pomočjo, ne da bi se o tem dogovorili z nadrejenimi. Pripravljeni so tudi kršiti pravila, da bi prekinili nasilje s strani strank (Bishop idr., 2005). Prodajalci se z nasilnimi strankami spoprijemajo tako, da izkazujejo lažno empatijo in dajejo vtis razumevanja stranke. Nekateri pa uporabljajo tudi svojo spolno privlačnost na način, da spremenijo glas ali se oblačijo bolj izzivalno, s čimer preusmerijo pozornost nasilne stranke (Reynold in Harris, 2006).
- Strategije izogibanja: k tem sodijo izogibanje strankam, zanikanje nasilja in čustvena izolacija od situacije (Bishop idr., 2005). Pogosto uporabljena strategija je ignoriranje nesramnih strank, pri čemer poskuša prodajalec prezreti nasilno vedenje stranke. Eden od načinov spoprijemanja z nasiljem je tudi individualna izolacija, pri čemer se prodajalci po incidentu umaknejo od svojih sodelavcev in strank v mirno okolje, kjer se lahko tako fizično kot psihično umirijo (Reynold in Harris, 2006). Nasilja se poskušajo izogniti tudi s premeščanjem jeze, ki med drugim vključuje preklinjanje ali kajenje (Bishop idr., 2005).
- Strategije iskanja podpore: prodajalci pogosto iščejo podporo pri sodelavcih. V raziskavi Trgovinske zbornice Slovenije (2015, 2016) je 45,2 % anketirancev poročalo, da se na nasilje tretje osebe odzovejo tako, da spregovorijo o dogodku s sodelavci. Nadrejenemu pa o

nasilnem dogodku poroča 35,1 % anketirancev. Diskusija s sodelavci predstavlja zaposlenim čustveno in psihološko podporo, hkrati pa se lahko na ta način seznanijo z učinkovitimi načini za spoprijemanje z nasilnim vedenjem strank (Reynold in Harris, 2006). Pogovarjanje o izkušnjah z nasiljem na delovnem mestu pomaga zaposlenim zmanjšati stres in prispeva k prepoznavi nasilja na delovnem mestu kot skupnega problema (Bishop idr., 2005). Prav tako je ena od učinkovitih strategij iskanja podpore tudi humor med sodelavci. Iskanje humornih vidikov dogodka pomaga zaposlenim pri soočanju (Korczyński, 2003).

Posledice nasilja nad prodajalci

Po nasilnem dogodku, ki ga je povzročila stranka, se lahko pri prodajalcih kažejo kratkotrajne čustvene posledice. Tako lahko nesramno, ogrožujoče in agresivno vedenje strank negativno vpliva na razpoloženje zaposlenih (Harris in Reynold, 2003). Anketiranci v raziskavi stanja na področju tveganja za nasilje tretjih oseb, psihosocialnih tveganj in stresa, ki so jim izpostavljeni delavci in delodajalci v trgovini (Trgovinska zbornica Slovenije, 2005, 2006), so kot posledico nasilja s strani strank največkrat občutili razburjenost takoj, ob in po dogodku (26,3 %) ter nemir, napetost in zaskrbljenost (14,8 %). Izkušeni zaposleni, ki že dalj časa delajo s strankami, poročajo, da so bolj odporni na čustveni distress, medtem ko so mlajši oz. neizkušeni bolj ranljivi (Harris in Reynold, 2003). Pomembna kratkotrajna posledica nasilja strank pa je tudi ta, da se prodajalci začnejo pretvarjati in hliniti svoja čustva, saj morajo pogosto ugoditi stranki (Harris in Reynold, 2003).

Nasilno vedenje strank ima lahko tudi dolgoročne psihološke posledice za zaposlene. Harris in Reynolds (2003) sta iz intervjujev s 46 zaposlenimi, ki delajo s strankami, od katerih je osem intervjuvancev izražalo psihološke posledice nasilja s strani strank, odkrila dve obliki dolgoročnih psiholoških posledic. Prvo obliko predstavljajo trajni občutki degradacije. Izpostavljenost nasilnemu vedenju strank lahko namreč vodi v občutke ničvrednosti in ponižanosti. Druga oblika pa je psihološki distress, povzročen z ekstremno nasilnim vedenjem strank, ki se v nekaterih primerih kaže tudi več let po dogodku, v obliki spominov na neprijetni dogodek, anksioznosti in nespečnosti.

Raziskave kažejo, da je lahko vsakdo potencialna žrtev spolnega nasilja, ne glede na spol, starost, plačni razred, izobrazbo ali stan. Ženske se pogosteje soočajo s spolnim nasiljem kot moški, saj naj bi polovica žensk na eni točki v svojem življenju imela takšno izkušnjo (Antecol in Cobb-Clark, 2003;

Bimrose, 2004). Ker je v trgovstvu zaposlenih več žensk kot moških, je verjetnost, da bo oseba izpostavljena spolnemu nasilju, še toliko večja. C. A. Leslie in Hauck (2005) sta raziskovala spolno nasilje nad ženskami, zaposlenimi v trgovinah z oblačili in modnimi dodatki. Ugotovila sta, da je 73,6 % udeleženk imelo vsaj eno izkušnjo spolnega nadlegovanja, vendar ga je le 53 % opredelilo kot spolno nasilje. Najpogostejši načini spoprijemanja so bili izogibanje osebi, ignoriranje neprimerne vedenja, prošnje, naj se tako vedenje preneha in šale na ta račun. Zaposlene so redko uporabile formalne ukrepe, saj so bile mnjenja, da bi to ustvarilo neprijetno vzdušje na delovnem mestu, niso vedele, kaj storiti v tej situaciji, ali pa so menile, da se sploh ne da nič narediti.

Ženske, ki so žrtve spolnega nasilja s strani strank, poročajo o nižjem zadovoljstvu s službo in zdravjem, doživljajo več psihološkega stresa, se počutijo manj povezane z organizacijo na čustvenem nivoju ter večkrat premišlujejo o prekinitvi delovnega razmerja. Prav tako se pogosteje umikajo strankam, kar lahko vpliva tudi na odnos stranke do organizacije (Gettman in Gelfand, 2007).

Vpliv nasilja na delovnem mestu ima posledice tako v delovnem kot domačem okolju. Človek je celostna osebnost, ki ne zmore popolne fizične ali psihične ločitve med delovnim in domačim okoljem, zato izkušnje v različnih okoljih vplivajo na odnose v drugem. Raziskave kažejo, da pozitivni organizacijski koncepti, npr. družinska podpora, vplivajo na pozitiven vzajemni odnos med delom in družino (Carlson, Ferguson, Kacmar, Grzywacz in Whitten, 2011; Tang in Hornung, 2015). To pomeni, da se pozitivna izkušnja v eni vlogi prenese v bolj pozitivno in učinkovito izvajanje ali dožemanje druge vloge. Manj pa je znanega o vplivu negativnih izkušenj na delovnem mestu na dožemanje vloge v družinskem ali domačem okolju.

Raziskovalni problem

Nasilje na delovnem mestu med prodajalci v Sloveniji je še precej neraziskano, zato smo se odločili ugotovitve obstoječih raziskav s področja nasilja tretjih oseb (npr. Trgovinska zbornica Slovenije, 2015, 2016) dopolniti s kvalitativnimi podatki. To področje je treba raziskovati predvsem zaradi visokega deleža oseb, ki so se že srečale z nasilnimi dejanji s strani tretjih oseb na delovnem mestu. Zato je pomembno, da se raziskuje doživljanje prodajalcev med dogodki nasilja ter možnosti, kako jim zagotoviti podporo in pomoč. Tako lahko delodajalci zvišajo motivacijo prodajalcev za delo in pripadnost zaposlenih organizaciji, kar vpliva na odnos stranke do

organizacije (Gettman in Gelfand, 2007). Prav tako pa lahko preprečijo dolgotrajnejše psihološke posledice, kot so trajni občutki manjvrednosti in psihološki distress (Harris in Reynolds, 2003).

Pri raziskavi smo se osredotočili na doživljanje, ukrepanje in posledice, do katerih prihaja zaradi neustreznega vedenja strank. Z odgovori, zbranimi z intervjuji s prodajalci, smo skušali odgovoriti na naslednja raziskovalna vprašanja:

- S katerimi oblikami nasilja se srečujejo prodajalci na delovnem mestu in kako pogosto se pojavljajo dogodki nasilja?
- Kako se prodajalci soočajo z nasiljem na delovnem mestu? Katere strategije uporabljajo za spoprijemanje z nasiljem?
- Kakšne so pozitivne in negativne posledice nasilja na delovnem mestu, ki se kažejo v vsakdanjem življenju in na delovnem mestu?

Metoda

Udeleženci

Štirinajst oseb je privolilo v izvedbo intervjuja, od tega 9 žensk. Udeleženci so bili stari od 21 do 44 let ($M = 29$ let). Vzorec je uravnotežen glede na vrsto dela, saj smo vključili 7 redno zaposlenih ter 7 udeležencev, ki delo prodajalca opravljajo prek študentskega servisa. Zaposleni so bili v trgovinah z oblačili ($n = 4$), z živili ($n = 4$), s čevlji ($n = 2$), v trgovini z urami ($n = 1$), s pohištvom ($n = 1$), v kmetijski trgovini ($n = 1$) in na bencinskem servisu ($n = 1$).

Pripomočki

Za namen raziskave smo oblikovali strukturiran intervju, ki je bil razdeljen na pet vsebinskih sklopov. Prvi sklop vprašanj se je nanašal na posameznikove predstave o nasilju na delovnem mestu in posameznih vrstah nasilja (fizično, psihično, spolno nasilje). Naslednji sklop je zajemal vprašanja o izkušnjah z nasiljem na delovnem mestu. Pri tem sklopu smo najprej udeleženca vprašali o tem, ali ima lastno izkušnjo ali izkušnjo priče nasilja na delovnem mestu. Tistim udeležencem, ki niso odgovorili pritrdilno, smo potem pri vseh naslednjih sklopih postavljali hipotetična vprašanja (kako bi ravnali, če bi doživeli nasilje). V tem sklopu smo vključili opis dogodka nasilja, pogostost pojavljanja in časovno oddaljenost od zadnje izkušnje nasilja na delovnem mestu. Tretji sklop je vključeval vprašanja o podpori ob nasilju. Pri četrtem smo se osredotočili na posledice nasilja. Vključili

smo vprašanja o odzivanju ob nasilju, počutju med in po dogodku ter spremembah v življenju in odnosih, ki so se pojavile kot posledica nasilja na delovnem mestu. V petem sklopu vprašanj smo spraševali o preventivnih in kurativnih ukrepih v trgovini, torej kako ravna v primeru nasilja.

Postopek

Vzorec udeležencev je bil izbran namensko in priložnostno. Kontaktirali smo osebe, ki delajo v trgovstvu in jih poznamo oz. nam je njihov kontakt dala poznana oseba.

Strukturirane intervjuje smo opravljali vsi avtorji raziskave. Intervjuji so trajali od 20 do 40 minut, odgovore udeležencev pa smo si zapisovali na list ali na računalnik.

Analizo podatkov smo začeli z urejanjem odgovorov in izbiro delov odgovorov na posamezno vprašanje, ki smo jih ovrednotili kot pomembne. Pri vsakem področju smo sešteli frekvence pomenskih enot odgovorov. Po dva avtorja sta analizirala odgovore posameznega področja vprašanj, nato pa smo dosegli konsenz glede poimenovanja kategorij odgovorov. Pri določenih vprašanjih smo na podlagi konsenza oblikovali nadredne kategorije, kamor smo potem umestili posamezne enote odgovorov, ki so jih podajali udeleženci.

Rezultati

Predstave o nasilju

Udeleženci raziskave so imeli različne predstave o nasilju. Na uvodno vprašanje, kaj za njih predstavlja nasilje na delovnem mestu, je polovica odgovorila, da je to verbalno nasilje. Kaj si predstavljajo pri posamezni obliki nasilja, pa je predstavljeno v tabeli 1.

Predstave o fizičnem nasilju se zelo razlikujejo glede na skrajnost dejanj pri udeležencih. Za nekatere to predstavlja *»kakršen koli dotik«* ali *»telesni stik na kakršen koli način«*, medtem ko drugi fizično nasilje zaznavajo le kot neposredni udarec, kar je tudi najpogostejši odgovor. Glede na to, da udeleženci prodajajo različne produkte in storitve, si kot fizično nasilje predstavljajo tudi uničevanje izdelkov in metanje predmetov v osebo.

Še večje razlike pri predstavah o nasilju se pojavljajo na področju psihičnega in spolnega nasilja, kjer so udeleženci podajali zelo raznolike odgovore.

Tabela 1. *Predstave udeležencev o fizičnem, psihičnem in spolnem nasilju*

Vrsta nasilja	<i>f</i>
<i>Fizično nasilje</i>	
Udarec	8
Telesni napad	4
Uničevanje izdelkov	3
Metanje predmetov v osebo	3
Nespoštovanje osebnega prostora	3
Otipavanje	1
Telesni stik	1
<i>Psihično nasilje</i>	
Verbalno nasilje	6
Žaljenje	5
Neprimerne besede	2
Opazke	2
Spuščanje na osebno raven	2
Grožnje	2
<i>Drugi odgovori (f = 1):</i>	
Ustrahovanje, izsiljevanje, manipulacija, vsiljevanje mnenja, izkoriščanje, prepričevanje, neupravičene zahteve, zavračanje kompromisa, izvajanje pritiska, očitanje lenobe, mobing, tikanje, dodajanje na socialnih omrežjih	
<i>Spolno nasilje</i>	
Neprimerni komentarji	6
Dotik telesa	
Dotikanje	6
Otipavanje	4
Poskus poljuba	1
Trepljanje po rami	1
Posilstvo	1
Masiranje	1
Namigovanje na spolni odnos	2
Vabilo na zmenek	2
Razkazovanje	1
Nakazovanje na dele telesa	1
Mobing	1

Kot psihično nasilje si najpogosteje predstavljajo različne oblike verbalnega nasilja, kot spolno pa predvsem neprimerne komentarje in dotike telesa.

Konkretne izkušnje z nasiljem nad prodajalci

Dvanajst udeležencev (85,7 %) je poročalo, da so bili žrtve nasilja s strani stranke. Od tega je devet udeležencev odgovorilo, da so doživeli eno obliko nasilja, dva udeleženci dve obliki nasilja, en udeleženec pa je poročal o treh oblikah nasilja. O pričevanju o nasilju s strani stranke nad sodelavcem je poročalo trinajst udeležencev. Pri tem je šest udeležencev dodalo, da so bili priča verbalnem nasilju nad sodelavcem, eden pa je poleg verbalnega omenil še spolno nasilje nad sodelavko.

Tabela 2. Pogostost pojavljanja posameznih oblik nasilja in primeri izkušenj prodajalcev

Oblika nasilja	N	Delež	Izkušnje
<i>Psihično nasilje</i>	11	78,6 %	Žaljenje, zmerjanje, grožnje, namerno razbijanje steklenic, vpitje, preklinjanje, metanje izdelkov v obraz
<i>Spolno nasilje</i>	3	21,4 %	Komentiranje delov telesa, namigovanje na spolni odnos, spolno nadlegovanje po telefonu
<i>Fizično nasilje</i>	4	28,6 %	Pretep, držanje pištole na glavo, odrivanje, brcanje izdelkov po trgovini

Kot najbolj pogosto obliko nasilja (78,6 %) so udeleženci navajali psihično in verbalno nasilje. Največkrat so omenjali žaljenje in zmerjanje s strani strank (tabela 2). Tako prodajalka v trgovini z nakitom opisuje:

»Povedal mi je, da se bo pritožil in mi začel govoriti, da sem nesposobna, ter me žalil, da so vse prodajalke krave. Počutila sem se zelo ogroženo, dvakrat sem mu rekla naj gre ven, pa ni hotel, potem sem mu rekla, da bom poklicala varnostnike, nakar je odšel.«

Prodajalec v trgovini z živili je poročal, da stranke namerno poškodujejo izdelke: *»Večkrat se tudi zgodi, da razbijajo steklenice zanalasč, da moramo potem čistiti za njimi.«*

Pogosto se pojavlja psihično nasilje ob reklamacijah izdelkov. Pet udeležencev je opisalo dogodke nasilja, ki so bili povezani z reklamacijo izdelka. Tako je prodajalka v trgovini z živili opisala dogodek nasilja, ko je želela stranka reklamirati izdelek: *»Na lanskoletni božični večer je stranka sodelavki vrgla v obraz po njenem mnenju slabo narezan pršut. Ob tem jo je tudi verbalno*

napadla.« Prodajalka, ki dela v trgovini s pohištvo, pa je opisala tudi, da mora v vsakem primeru ustreči stranki:

»Prinesejo nazaj recimo omarico, pa nekaj manjka, potem pa obsojajo prodajalce, kaj to prodajamo in kaj imamo to eno sranje. Ali pa primeri vračil, prinese nazaj blago brez računa, recimo posteljino, ki jo je kupil pred nekaj meseci, se vidi, da je bila že uporabljena, pa moram popusti, če ne pišejo na stran za pomoč kupcem in si potem na koncu ti kot prodajalec vsega kriv.«

Trije udeleženci so poročali o spolnem nasilju. Dve udeleženki sta poročali, da so moške stranke komentirale njune telesne dele, ena pa je še dodala, da jo nekateri gledajo tako, da ji je neprijetno. Ena udeleženka pa je poročala o spolnem nasilju s strani vodje:

»Po enem tednu dela mi je vodja rekel, naj mu dam telefonsko številko, ker jo rabi za urnik. Potem me je začel po sms-ih vabiti v spolni odnos, medtem ko je bila med sodelavkami tudi njegova noseča žena. Povedala sem mu, da to ni prav, ker sem študentka, žena dela z mano in da to ni primerno. Čez nekaj časa je prišel povedat, da so se vodje odločili, da me bodo odpustili, ker naj bi delala neke napake.«

Štirje udeleženci so poročali o fizičnem nasilju na delovnem mestu. Prodajalka v trgovini s čevlji je poročala o brcanju čevljev po trgovini, dve udeleženki pa sta poročali o fizičnem nasilju med ropom trgovine. Prodajalka v trgovini z živili je tako opisala izkušnjo fizičnega nasilja: *»Zvečer pred novim letom sta me dva napadla na blagajni. Najprej sta plačala eno pijačo in nato me je prvi, ko se je blagajna odprla, odrinil stran od blagajne ter me začel pretepati, drugi pa je pobral ves denar.«* Druga prodajalka pa je poročala o grožnjah z orožjem: *»Oseba je v trgovini ukradla izdelek in si ga skrila v torbo. Šla sem za njo in prosila, naj mi pokaže torbo. Oseba tega ni želela narediti ter je izvlekla pištolo in mi jo prislonila na glavo.«*

Pet udeležencev je poročalo, da se nasilje v trgovinah pojavlja vsakodnevno. En udeleženec je pri tem dodal, da se verbalno pojavlja vsak dan, fizično nasilje pa je prav tako vedno pogostejše. Dva udeleženca sta odgovorila, da imata eno ali dve izkušnji z nasiljem v enem tednu, en udeleženec pa eno ali dve izkušnji v enem mesecu. Trije udeleženci so poročali, da se nasilje na delovnem mestu pojavlja občasno, pri čemer sta dva izpostavila, da se pojavlja predvsem med prazničnimi dnevi ter ob začetku šole. En udeleženec je odgovoril, da se redko srečuje z nasiljem na delovnem mestu.

Podpora ob nasilju

Udeleženci, ki so že doživeli nasilje na delovnem mestu, so se ob takem dogodku najpogosteje obrnili na vodjo ($f = 9$). Večina jih je izpostavila, da je iskanje pomoči odvisno od resnosti situacije in da se najprej skušajo pogovoriti s stranko ali pa se o svoji izkušnji pomenijo s sodelavci. Ti predstavljajo tudi drugi najpogostejši odgovor udeležencev ($f = 6$). V resnejših primerih nasilja vodje ali udeleženci sami pokličejo varnostnika ($f = 5$). V manjši meri pa pomoč in podporo iščejo pri družinskih članih ($f = 2$). Tudi udeleženci ($n = 3$), ki še nimajo izkušenj z nasiljem na delovnem mestu, bi se v taki situaciji najverjetneje obrnili na vodjo.

Po izkušnjah vključenih trgovcev vodje v primeru nasilja s strani strank običajno niso ukrepali oziroma niso naredili ničesar, kar bi bilo v prid zaposlenega ($f = 9$). Kot najpogostejši razlog za to so navajali pravilo, da »ima stranka zmeraj prav« ($f = 3$) in da imajo tudi njihovi vodje nadrejene, s katerimi želijo ohraniti dobre odnose ($f = 2$). Prodajalka v trgovini s pohištvom je povedala naslednje: »Vodja poskusi na normalen način rešiti situacijo – stranka ima tako ali tako vedno prav, zato mora tudi vodja popustiti, ker je spet nekdo nad njim.« Kot drugi najpogostejši ukrep vodij so udeleženci navajali pogovor s stranko ($f = 7$). Svojim zaposlenim so tudi prisluhnili in jim ponudili čustveno podporo, vendar le v redkih primerih.

Tabela 3. Želje prodajalcev glede ukrepanja vodij po nasilnih dogodkih

Želeni ukrepi	<i>f</i>
Vodja ne more narediti nič.	4
Vodja ponudi podporo.	3
Vodja se postavi na stran zaposlenega.	3
Vodja naredi vse, kar lahko.	2
Potrebne so spremembe pravil.	1
Vodja pove, da se stranka vede neustrezno.	1
Vodja pokliče policijo.	1

Večina udeležencev je mnenja, da vodje pri nasilju strank nad trgovci ne morejo narediti ničesar (tabela 3). Težave ne vidijo v svojih nadrejenih, temveč v obstoječih pravilih, ki bi jih bilo treba spremeniti, ali v pritisku okolice. Trgovka v prodajalni s pohištvom navaja naslednje vzroke za neukrepanje: »(Vodja) ne more narediti nič, ker je velika konkurenca, hitro pride do oglaševanja, obtoževanja po Facebook-u, medijih, grožnje z inšpekcijo, če se ne zavzame za stranko.«

Po drugi strani si udeleženci želijo več podpore s strani vodje in izražajo željo po tem, da se vodja pogosteje postavi na stran zaposlenega. Med njimi je tudi trgovka v prodajalni z oblačili, ki je podala naslednji odgovor: *»Želim si, da bi mi vodja ponudil podporo in priznal, da se je zaposlenemu zgodila krivica, ker stranke pa res nimajo vedno prav. Zame je podpora dovolj, ker se tako boljše počutiš.«*

Posledice nasilnih dejanj

Prodajalci, ki so doživeli nasilje na delovnem mestu, so se odzivali na različne načine. Nekateri posamezniki so omenili, da so se skušali na nasilje odzvati tako, da bi rešili nastali problem. Poročali so o tem, da so se še naprej prijazno in umirjeno vedli do stranke, ji skušali pomagati, se ji opravičili (*»Se opravičiš stranki in greš naprej, ker nič ne moreš narediti.«*). Pogost način, ki so ga uporabili, da bi se izognili problemu, je bil, da so molčali ($f = 3$). Prodajalka v trgovini z oblačili je dejala: *»Tako sem utihnila in se nisem hotela preveč vmešavati, ker se mi je zdelo, da kar koli rečem, bi stranko še bolj razjezilo.«* Dva prodajalca sta poročala o tem, da sta se raje umaknila iz trgovine v skladišče. Uporabljena strategija je bila tudi, da so ob nasilju iskali podporo pri drugih zaposlenih, predvsem pri sodelavcih prodajalcih tako, da so se jim potožili ali jih prosili za pomoč – prevzem stranke. Ena od prodajalk je omenila, da je poklicala na pomoč varnostnika. Tisti, ki so bili žrtve fizičnega nasilja, so se odzvali predvsem s telesnimi in čustvenimi reakcijami: tresenje telesa, prestrašenost, prizadetost, šok, zablokiranje, kričanje v skladišču. Prodajalka v trgovini z živili je dejala: *»Bila sem v šoku, zmrznila sem. Čela sem se tresla.«*

Počutje prodajalcev ob doživljanju nasilja

Prodajalci poročajo, da so najpogostejši občutki, ki so jih doživljali ob nasilju, občutki strahu ($f = 13$). Pri tem so bili najpogostejši občutki prestrašenosti in nervoze ($f = 4$), groze ($f = 3$) ter tresenje telesa ($f = 3$). Pogosto so se pojavljali tudi občutki nemoči, napadenosti, ranljivosti, krivde ter nezmožnosti branjenja. Ena od prodajalk je dejala: *»Počutiš se krivega, ker se nekdo znaša nad tabo, čeprav nisi nič kriv. Počutiš se ranljivo, ker se nekdo znaša nad tabo, pa se ne smeš braniti niti nič reči.«* Pojavljali so se tudi občutki manjvrednosti ($f = 4$) in nelagodja ($f = 3$). Posamezniki, ki so doživeli fizično nasilje, so med samim dogodkom razmišljali predvsem o tem, kako rešiti situacijo in kakšne so možne posledice ($f = 3$). Prodajalka, ki je bila med ropom napadena s pištolo, je opisala: *»Grozno mi je bilo, mislila sem, da bom padla*

v nezavest. Razmišljala sem le, kaj naj sploh rečem, da ga umirim, kako naj se obnašam, da mi ne bo nič storil.»

V nekaterih primerih pa se posamezniki ob samem dogodku nasilja niso počutili nič drugače ($f = 3$). Slednje je lahko posledica tega, da so se morda na podobne dogodke že navadili (prodajalka v trgovini z čevlji: *»Zdaj sem že tako navajena, da si rečem na eno uho noter, na drugo ven.«*).

Po nasilnem dogodku se je pri nekaterih posameznikih še vedno pojavljal občutek strahu. Ta je ostal prisoten predvsem pri žrtvah fizičnega nasilja na delovnem mestu. Ena od prodajalk, ki je bila med ropom hudo pretepena, je dejala: *»Ves čas sem bila v strahu. Vedno sem pogledovala nazaj. Še par tednov po dogodku. Nisem imela miru.«* Slednja je tudi omenila, da je po dogodku občutila predvsem olajšanje (*»Bila sem hvaležna, da ni bilo kar koli hujšega. Da so bile na koncu le hude modrice in sem zdaj cela.«*). Pri posameznikih so se pojavljali tudi občutki nelagodja in manjvrednosti. Po dogodku so še vedno razmišljali o situaciji in jo premlevali ($f = 3$). Ena od prodajalk je omenila tudi maščevanje (*»Včasih se maščujem tako, da narežem meso bolj na tanko in vem, da se bo sprijelo. Takšne male zmage mi pomagajo.«*). Največ prodajalcev je omenilo, da so dogodek pozabili, ga interpretirali kot nekaj normalnega in ga niso jemali osebno. Prodajalka v trgovini s čevlji je rekla: *»Vzameš to kot nekaj, kar se pač dogaja, ne smeš tega osebno jemati in pozabiš na take neprijetnosti.«*

Spremembe v življenju po nasilju

Od prodajalcev, ki so doživeli nasilje na delovnem mestu, jih je šest poročalo o tem, da je dogodek pripeljal do različnih sprememb v življenju, medtem ko pri šestih posameznikih do sprememb ni prišlo. Med pozitivnimi spremembami so omenili, da so postali bolj samozavestni, potrpežljivi, pogumni in se manj obremenjujejo z mnenji drugih ljudi. Pri tem je ena prodajalka omenila, da se je zaradi doživetega dogodka nasilja sama začela drugače obnašati, kadar je v vlogi stranke (*»Je bila pa tudi pozitivna sprememba. Ko grem po nakupih, se skušam sedaj lepše obnašati in nočem biti zatežena stranka.«*). Pet oseb je poročalo o spremembah v odnosih po izkušnji nasilja na delovnem mestu. Pri tem se jih večina nanaša na pozitivne spremembe v odnosih s sodelavci. Najpogostejša sprememba, ki so jo navedli, je skrb za sodelavce ($f = 3$). Temu sledi večja povezanost med sodelavci ($f = 2$). Omenjajo tudi, da so po dogodku nasilja začutili več opore sodelavcev ob nadaljnjih težavah z bližnjimi (*»Ustvari se večja povezanost z ekipo, ker veš, da se bo sodelavka postavila zate ali pa ti dala oporo.«*). Ena od udeleženk

je poročala tudi o spremembi v odnosu v zasebnem življenju (*»V službi se ni nič spremenilo. Še zmeraj moraš delat. Stranka je vedno na prvem mestu. Doma pa se je spremenilo to, da sem začela ceniti vse trenutke z družino in prijatelji ter drugače gledala predvsem na čas, življenje.«*). Dve prodajalki pa sta poročali o negativni spremembi v odnosih kot posledici nasilja. Pri tem je ena poročala o poslabšanju odnosa s partnerjem (*»Spolno nadlegovanje s strani vodje je negativno vplivalo na moj odnos s fantom, povzročilo napetost.«*) in druga o hladnejših odnosih med sodelavci. Kot negativne posledice nasilja pa so se poleg sprememb v odnosih pojavljale tudi spremembe na področju motivacije in doživljanju različnih strahov. Štiri prodajalke so omenile, da jim je upadla motivacija za delo (*»Imela sem težave iti v službo. Že naslednji dan nisem hotela več delati.«*; *»V začetku sem imela veliko energije in želela pomagati ljudem, potem pa sem izgubila voljo zaradi takšnega obnašanja strank.«*). Pet oseb je kot spremembo v življenju po doživetem nasilju opisalo občutke strahu. Pri tem so omenili strah pred temo; strah pred strankami, ki so podobne storilcu nasilja; občutek nesproščenosti in dvoma.

Ukrepi

Pet udeležencev je na vprašanje o pravilih in ukrepih v povezavi z nasiljem v trgovini odgovorilo, da takšni ukrepi v njihovi trgovini ne obstajajo. Prodajalka v trgovini z nakitom je povedala: *»Po tem ropu so recimo premestili prodajalke v druge poslovalnice, to je pa to. Nič nas niso naučili, kako ravnati v določenih situacijah.«* Drugi udeleženci so odgovorili, da imajo na delovnem mestu dogovor, da ob težavah najprej pokličejo vodjo ($f = 6$) in varnostnika ($f = 5$), v nekaterih primernih pa tudi policijo ($f = 2$) (*»Najprej pokličeš varnostnika, zraven pa se priključi tudi vodja.«*). En udeleženec je odgovoril, da imajo izobraževanje o delu s stranko, drugi pa, da so imeli enkratno izobraževanje o mobingu in ukrepanju.

Na vprašanje, ali organizacija zagotavlja pomoč (psihološko/pravno/emocionalno), je deset udeležencev odgovorilo, da organizacija ne zagotavlja nikakršne pomoči in da v primeru potrebe pomoč iščejo pri sodelavcih ali v okviru neformalnih odnosov z vodjo. Tako je prodajalka povedala: *»Da bi vedela, da bi bilo organizirano, ne! Če se razumeš s šefom, gre včasih s teboj na kavo. Vodja na našem oddelku je zelo dober in se velikokrat postavi v našo bran, se želi pogovoriti, se potegne za nas in nam nudi podporo s pogovorom.«* Dva udeleženca sta povedala, da ne vesta ali organizacija zagotavlja pomoč, saj takega primera še niso imeli, dva udeleženca pa sta potrdila, da pomoč obstaja. Prodajalka, ki je bila žrtev fizičnega nasilja med ropom, je povedala:

»Ja, ponudili so mi pomoč – pogovor s psihologom. To je bilo le enkrat. Drugače so mi zelo pomagale sodelavke, s katerimi sem veliko govorila o tem in tako predelala.«

Deset udeležencev je na vprašanje o uvedbi novih pravil zaradi pojava nasilja na delovnem mestu odgovorilo, da do sprememb ni prišlo ($f = 10$). Ena prodajalka pa je poročala, da je bil po incidentu kratek čas prisoten varnostnik, ki so ga nato ponovno umaknili.

Razprava

Prodajalci imajo zelo različne predstave o nasilju. Polovica najprej pomisli na verbalno nasilje, saj je to tudi najpogostejše. Med izvajanjem intervjujev smo opazili razliko med prodajalci s konkretno izkušnjo nasilja in tistih brez nje; osebe z izkušnjo nasilja so odgovarjale bolj poglobljeno in natančno kot osebe brez izkušnje nasilja na delovnem mestu. Pomembno vlogo predstavlja tudi osebna občutljivost na nasilje, saj nekdo kot fizično nasilje dojame vsakršen dotik, drugi pa le konkreten udarec. Enako se pokaže tudi pri dojemanju spolnega nasilja, saj so v enem primeru spolno enačili s fizičnim, skoraj polovica udeležencev pa je kot spolno nasilje opredelila neprimerne komentarje.

Oblike nasilja na delovnem mestu in pogostost pojavljanja

Prvo raziskovalno vprašanje se je nanašalo na oblike in pogostost pojavljanja nasilja. V raziskavi je 85,7 % prodajalcev poročalo o izkušnji nasilja s strani stranke. Najpogostejše prodajalci poročajo o psihični in verbalni obliki nasilja, kot sta žaljenje in zmerjanje s strani strank. V anketi projekta Trgovinko (Trgovinska zbornica Slovenije, 2015, 2016) je prav tako največ anketirancev poročalo, da se je nasilno dejanje tretje osebe pojavljalo v obliki nevljudnega obnašanja, poniževanja in zbadanja, kar se sklada z našimi rezultati. Prodajalci so poročali, da so največkrat žrtve nasilja pri reševanju reklamacije stranki, kar je ugotovila tudi raziskava Trgovinko, v kateri je tretjina udeležencev doživela nasilje s strani tretje osebe pri reševanju reklamacije. Zelo pogosto je tudi nasilje pri delu na blagajni oz. pri upravljanju z denarjem.

Strategije spoprijemanja

Prodajalci se na različne načine spoprijemajo z nasiljem s strani strank. V predhodni raziskavi so Skinner, Edge, Altman in Sherwood (2003)

razvrstili strategije spoprijemanja z neprimernim vedenjem strank v tri skupine, med katere spadajo tudi strategije iskanja podpore. Na to kategorijo se je navezoval tudi sklop vprašanj v našem intervjuju. Udeleženci naše raziskave se v primeru nasilja na delovnem mestu najpogosteje obrnejo na vodjo ali sodelavce. Do podobnih rezultatov so prišli tudi v raziskavi Trgovinske zbornice Slovenije (2015, 2016), kjer je največji delež zaposlenih o nasilju poročal svojim sodelavcem, sledili pa so nadrejeni. Naši udeleženci so še poročali, da je iskanje podpore odvisno od resnosti situacije, in da situacijo skušajo najprej sami razrešiti s stranko ali se pomeniti s sodelavci. Ti zanje predstavljajo pomembno čustveno podporo.

Čeprav se večina udeležencev najprej obrne na nadrejenega, pa ti po njihovem poročanju ne ukrepajo oziroma ti ukrepi niso v korist zaposlenemu. Ko smo jih povprašali o tem, kako si želijo, da bi vodje ukrepali, so bili mnjenja, da ti ne morejo narediti nič ali pa naredijo vse, kar je v njihovi moči. Vzroki za neukrepanje so sicer različni, je pa zelo pogosto v ospredje prišel koncept, da ima stranka vedno prav in da so tudi vodje pod pritiskom okolice (npr. konkurenčne trgovine, blatenje po socialnih omrežjih, grožnje z inšpekcijo) ali nadrejenih. Si pa želijo, da bi čustveno in psihološko podporo dobili tudi od svojih nadrejenih, ne le sodelavcev ali družine.

Posledice nasilja na delovnem mestu

Med dogodkom nasilja so prodajalci poročali o doživljanju intenzivnih občutkov strahu, nelagodja, nemoči, manjvrednosti in jeze. Ti so se večinoma pojavljali tudi po prenehanju dogodka. Med in po dogodku nasilja se je pojavljalo tudi razmišljanje o dogodku in premlevanje posledic. Tako je agresivno, ogrožujoče vedenje strank negativno vplivalo na razpoloženje prodajalcev (Harris in Reynolds, 2003), kar se sklada z našimi rezultati. Podobno je ugotovila tudi Trgovinska zbornica Slovenije (2005, 2006), da so delavci v trgovini po nasilju s strani strank največkrat občutili razburjenost, nemir, napetost in zaskrbljenost. Med doživljanjem nasilja so prodajalci odreagirali na različne načine. Prevladovala so strategije reševanja problema, izogibanje problemu, iskanje podpore ter telesno in čustveno odzivanje. Prve tri navedene strategije se skladajo s strategijami spoprijemanja z neprimernim vedenjem strank, kot jih definirajo Skinner, Edge, Altman in Sherwood (2003).

O spremembi v življenju po doživetem nasilju na delovnem mestu je poročala polovica prodajalcev. Nekateri zaznavajo, da je dotična izkušnja vodila do negativnih posledic, spet drugi omenjajo, da je pozitivno vplivala na njihovo osebnost in vedenje. Kot negativne posledice so v največji meri

opisovali občutke strahu in anksioznosti. Slednje se sklada z eno od oblik dolgoročnih posledic nasilnega vedenja strank, kot sta opisala Harris in Reynolds (2003). Nasilje na delovnem mestu ima pomembne posledice tudi za posameznikove odnose. Prodajalci so poročali, da se je po izkušnji nasilja v več primerih povečala skrb za sodelavce in vzpostavila večja povezanost med zaposlenimi. Dejali so, da je na to vplivalo predvsem pogovarjanje o nasilju strank. Diskusija s sodelavci o dogodkih nasilja tako predstavlja čustveno in psihološko podporo (Reynold in Harris, 2006), kar vodi v višjo povezanost zaposlenih. Sam dogodek nasilja je vplival tudi na njihovo zasebno življenje. Tako se je pojavilo slabše razpoloženje, poslabšan odnos s partnerjem in cenjenje trenutkov, preživetih z bližnjimi.

Čeprav se nasilje pojavlja v skoraj vseh trgovinah, skoraj tretjina delodajalcev nima pripravljenih nobenih pravil ali ukrepov, kako ravnati v primeru z nasiljem povezanih vedenj. V večini trgovin ob težavah pokličejo vodjo, varnostnika in v skrajnih primerih policijo. Velika večina organizacij ne zagotavlja nobene oblike pomoči, saj takšno pomoč poznata le dve od omenjenih organizacij. Ob upoštevanju pričakovanja podjetja, da se do agresivnih strank prodajalci vedno vedejo prijazno, so tako zaposleni prepuščeni sami sebi, kar predstavlja velik vir stresa (Ben-Zur in Yagil, 2007) in zmanjšuje zaupanje v organizacijo. Večina organizacij po nasilnem dogodku prav tako ni vpeljala sprememb.

Omejitve raziskave in napotki za nadaljnje raziskovanje

V naši raziskavi smo poskušali s kvalitativnim pristopom nasloviti problematiko nasilja nad prodajalci. Intervjuje smo izvajali štirje raziskovalci v različnih okoljih, v katerih ni bilo mogoče nadzirati zunanjih dejavnikov (npr. glasnost, svetloba, prisotnost drugih ljudi). Poleg tega nismo nadzorovali telesnega počutja intervjuvancev in njihovih izkušenj v zadnjem času, ki bi lahko vplivale na odgovore. Te dejavnike bi lahko nadzorovali tako, da bi udeležence prosili, da na intervju pridejo spočiti in poročajo o neobičajnih doživetjih na delovnem mestu v zadnjem času. Najbolj optimalno bi bilo, da bi vse intervjuje izvajala ena oseba v enakem prostoru, da bi bili na ta način vsi udeleženci izpostavljeni enakim pogojem.

Nekatera vprašanja, ki smo jih vključili v intervju, so bila zaprtega tipa, zato so bili udeleženci nekoliko omejeni pri odgovarjanju. Pri sklopu vprašanj o posledicah nasilja so nekateri s težavo ubesedili svoje občutke. Morda bi bilo boljše, da bi pri tem uporabili ocenjevalno lestvico, da bi se tako lažje izrazili in opisali svoje doživljanje.

Naš vzorec prodajalcev je sestavljajo 14 oseb, od tega le dobra tretjina moških ($N = 5$), zato je vzorec nekoliko pristranski in ne omogoča ustrezne primerjave med spoloma. V raziskavi Eurofound (2013) so sicer ugotovili, da je zastopanost ženskega spola med zaposlenimi v trgovstvu večja, kar je morda vzrok za težave pri pridobivanju udeležencev moškega spola. Za večjo veljavnost rezultatov bi bilo treba povečati vzorec in ga izenačiti glede na spol. V vzorcu prevladujejo zaposleni s kratko delovno dobo, saj so le štirje kot prodajalci zaposleni več kot pet let, zato bi v prihodnje veljalo vključiti več bolj izkušenih udeležencev.

Glede na to, da pomemben člen pri ukrepanju v primerih nasilja strank nad prodajalci predstavljajo vodje, bi bilo treba nadaljnje raziskovanje usmeriti še nanje. Preverili bi lahko, kakšna je občutljivost nadrejenih za različne oblike nasilja, predvsem pa bi se morali osredotočiti na ukrepe – kako ravnajo in če so trenutni ukrepi dovolj učinkoviti ali bi bilo treba v prihodnosti kaj spremeniti.

Zaključek

Raziskovanje nasilja nad prodajalci je pomembno, saj ima veliko prodajalcev izkušnje z nasiljem, njihovo doživljanje pa je pogosto prezrto. Veliko trgovin ima pravilo, da je stranka na prvem mestu, kar pomeni, da morajo prodajalci prenašati žalitve, zmerjanje in druge oblike nasilja ter ob tem skrivati svoja čustva, saj morajo vedno delovati prijazno in ustrežljivo. Zato je pomembno, da se raziskuje njihovo doživljanje ter možnosti, kako jim zagotoviti podporo in pomoč.

Ugotovili smo, da prodajalci v Sloveniji nasilje na delovnem mestu dojemajo različno, kar je odvisno od občutljivosti za to tematiko in od njihovih predhodnih izkušenj. Večina intervjuvancev je imela izkušnjo z nasiljem, in sicer kot udeleženci ali kot priče. Kljub temu večina organizacij po takšnih dogodkih zaposlenim ne omogoča nikakršne formalne pomoči in ne izboljša delovnih pogojev ali pravil, ki bi urejala področje nasilja.

Zaključki naše raziskave so uporabni predvsem za vodstvene kadre v trgovinah po Sloveniji ter nakazujejo na potrebo po ozaveščanju in izobraževanju na področju nasilja na delovnem mestu. Delodajalcem bi zato predlagali naslednje ukrepe:

- Informiranje prodajalcev o tematiki nasilja na delovnem mestu, predvsem z vidika pojavnih oblik in s tem povečevanje občutljivosti za takšne dogodke.

- Seznanjanje prodajalcev s formalnimi ukrepi in ravnanjem v primeru nasilja na delovnem mestu.
- Treningi veščin za prodajalce (npr. komunikacijskih veščin, asertivnosti in reševanja problemov) zaradi različne izobrazbe in delovnih izkušenj.

Ozaveščanje bi morali usmeriti tudi na vodje in tudi pri njih povečati občutljivost za nasilje. Če slednji ne morejo spremeniti pravil in izboljšati delovnih pogojev, lahko svojim zaposlenim nudijo ustrezno podporo in pomoč. Glede na to, da so udeleženci poudarjali, da so tudi vodje nemočni v primerih nasilja strank nad prodajalci, bi moralo vodstvo trgovin razmisliti o spremembi pravil in se pogosteje postaviti na stran zaposlenih. *Ker stranka nima vedno prav.*

Literatura

- Antecol, H. in Cobb-Clark, D. (2003). Does sexual harassment training change attitudes? A view from the federal lever. *Social Science Quarterly*, 84(4), 826–842.
- Ben-Zur, H. in Yagil, D. (2005). The relationship between empowerment, aggressive behaviors of customers, coping and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 81–99.
- Bimrose, J. (2004). Sexual harassment in the workplace: An ethical dilemma for career guidance practice. *Journal of Guidance and Counseling*, 32(109), 109–122.
- Bishop, V., Korczynski, M. in Cohen, L. (2005). The invisibility of violence: Constructing violence out of job centre workplace in the UK. *Work, Employment and Society*, 19(3), 583–602.
- Carlson, D. S., Ferguson, M., Kacmar, K. M., Grzywacz, J. G. in Whitten, D. (2011). Pay it forward: The positive crossover effects of supervisor work–family enrichment. *Journal of Management*, 37, 770–789.
- Eurofound (2013). *Physical and psychological violence at the workplace*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Grandey, A. A., Dickter, D. N. in Sin, H. P. (2004). The customer is not always right: customer aggression and emotion regulation of service employees. *Journal of Organizational Behaviour*, 25, 397–418.
- Gettman, H. J. in Gelfand, M. J. (2007). When the costumer shouldn't be king: Antecedents and consequences of sexual harassment by clients and costumers. *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 757–770.
- Harris, L. C. in Reynolds, K. L. (2003). The consequences of dysfunctional customer behavior. *Journal of Service Research*, 6(2), 144–161.
- Korczynski, M. (2003). Communities of coping: Collective emotional labour in service work. *Organization*, 10, 55–79.
- Leslie, C. A. in Hauck, W. E. (2005). Extent and nature of sexual harassment in the fashion retail workplace: 10 years later. *Family and Consumer Sciences Research Journal*, 34(1), 8–34.

- Mitchell, V. W., Balabanis, G., Schlegelmilch, B. B. in Cornwell, T. B. (2009). Measuring unethical consumer behavior across four countries. *Journal of Business Ethics*, 88, 395–412.
- Reynold, K. L. in Harris, L. C. (2014). Deviant costumer behavior: An exploration of frontline employee tactics. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 14(2), 95–111.
- Sazonov, U. (2015). *Nasilje tretjih oseb na delovnem mestu*. Pridobljeno s http://www.zvd.si/media/medialibrary/2016/12/Zavod_za_varstvo_pri_delu_RDV_06_2015_Nasilje_tretjih_oseb_na_delovnem_mestu.pdf
- Skinner, E. A., Edgem, K., Altman, J. in Sherwood, H. (2003). Searching for the structure of coping: A review and critique of category systems for classifying ways of coping. *Psychologycal Bulletin*, 129, 216–269.
- Tang, Y. in Hornung, S. (2015). Work–family enrichment through I-Deals: Evidence from Chinese employees. *Journal of Managerial Psychology*, 30, 940–954.
- Trgovinska zbornica Slovenije (2016). *Trgovinko usposablja: Kako ravnati v primeru nasilja na delovnem mestu?* Trgovinska zbornica Slovenije: Ljubljana.
- Zavod republike Slovenije za zaposlovanje (b.d.). *Opis poklica*. Pridobljeno s https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=1541&Filter=P
- Yagil, D. (2008). When the costumer is wrong: A review of research on aggression and sexual harassment in service encounters. *Aggression and Violent Behavior*, 13, 141–152.

Daj, časti eno rundo – nasilje strank nad natakarji

Tina Pahovnik, Vida Peternelj, Monika Špital in Zala Strojnik

Namen raziskave je bil pridobiti vpogled v pojav nasilja na delovnem mestu natakarja. Pri tem smo se osredotočile na odkrivanje različnih oblik nasilja (psihično, fizično in spolno), ki so ga natakarji deležni s strani strank. V raziskavi je sodelovalo 14 udeležencev (9 natakarič in 5 natakarjev), starih med 21 in 37 let. Vsak udeleženec je najprej izpolnil vprašalnik, nato pa smo z njim izvedle še polstrukturiran intervju. Natakarji navajajo, da se največ nasilnih dejanj pojavi takrat, ko so stranke pod vplivom alkohola. Poročali so predvsem o verbalnem nasilju in spolnem nadlegovanju. Kot najučinkovitejši strategiji odzivanja na nasilje so izpostavili ignoriranje in uporabo humorja. Kratkoročne posledice nasilja se najpogosteje kažejo na čustveni ravni, dolgoročnih posledic udeleženci ne zaznavajo. Z nasiljem se običajno spoprijemajo tako, da se z nekom pogovarjajo, najpogosteje s sodelavci. Večina udeležencev sicer meni, da je nasilje težko preprečiti, vendar so kljub temu podali nekaj predlogov za preprečevanje oz. zmanjševanje nasilja strank nad natakarji.

Uvod

Problematika nasilja na delovnem mestu

Nasilje na delovnem mestu predstavlja v storitvenih dejavnostih velik problem, saj je ključni del dela interakcija zaposlenih s strankami. Zaposleni so lahko nasilja s strani strank deležni posredno ali neposredno. V prvem primeru gre za neprimerno obnašanje strank do zaposlenega, v drugem pa

za nepričakovane situacije, ki jih zaposleni težko nadzorujejo in izzovejo neprimerne reakcije s strani strank. Problematično je, da je v storitvenih dejavnostih zaposlenih veliko delavcev, ki so le redko seznanjeni s problematiko nasilja na delovnem mestu, zaradi česar so ob morebitnem doživljanju nasilja še bolj ranljivi (Hoel in Einarsen, 2003). Pretekle raziskave (Drobnic, 2012; Giufre in Williams, 1994; Hoel in Einarsen, 2003; Mathiesen, Einarsen in Mykletun, 2008) so se osredotočale na pojavnost nasilja pri vseh poklicih v gostinstvu, pri čemer je bilo najbolj raziskano spolno nadlegovanje. V slovenskem okolju raziskav, ki bi se ukvarjale z odkrivanjem različnih oblik nasilja s strani strank na delovnem mestu natakarja in njegovimi posledicami, nismo zasledile. Zato smo z našo raziskavo želele dobiti vpogled v pojav nasilja s strani strank na delovnem mestu natakarja. Glede na neraziskanost področja menimo, da je pomembno pridobiti boljši vpogled v problematiko v slovenskem prostoru. Zaradi tega in občutljivosti raziskovanega področja smo se odločile za kvalitativni pristop k raziskovanju. Bistvo kvalitativnega raziskovanja je namreč prav v pomenih, konceptih, definicijah, simbolih, značilnostih in opisih različnih pojavov (Berg, 2001). Pridobljeni podatki so običajno sestavljeni iz besednih opisov in pripovedi (Mesec, 1998), kar nam je omogočilo boljše razumevanje pojava in vpogled v doživljanje udeležencev.

Delovne razmere v gostinstvu

Gostinstvo je gospodarska panoga, ki predstavlja eno od osnovnih sestavin turizma (Šuligoj, 2006). Vrste gostinskih obratov, ki v Sloveniji spadajo pod gostinsko dejavnost, so hoteli, moteli, penzioni, prenočišča, hotelska naselja, počitniške hiše in apartmaji, planinski in drugi domovi, kampi, restavracije, gostilne, kavarne, slaščičarne, okrepčevalnice, bari ter obrati za pripravo in dostavo jedi (Zakon o gostinstvu, 2016). Leta 2017 je bilo v Sloveniji v gostinstvu zaposlenih okoli 45.000 oseb, od tega okoli 15.000 moških (Statistični urad Republike Slovenije, b. d.). Delo zaposlenih v gostinstvu se razlikuje od drugih vrst dela (npr. dela v pisarni) po nekaterih ključnih lastnostih. Delo namreč pogosto poteka tudi v večernih in nočnih urah ter ob vikendih in praznikih. Prav tako je za gostinsko delo značilen nestabilen urnik, saj je razpored zaposlenih odvisen od števila gostov, ki jih pričakujejo ob določenem času (Drobnic, 2012). Gostinstvo je torej zelo dinamična dejavnost, ki od delavca zahteva določeno mero čustvene stabilnosti in iznajdljivosti. Prav tako je dobro, da imajo zaposleni razvite določene pogajalske in diplomatske spretnosti. Čeprav je uspeh podjetja odvisen od delavca, se delavcev v gostinstvu velikokrat ne obravnava kot profesionalcev

na svojem področju, kar je še posebej značilno za natakarje (Šuligoj, 2006). Posledično se zaradi teh značilnosti dela od zaposlenega pričakuje, da bo psihično in celo fizično nasilje sprejel kot del službe (Mathisen, Einarsen in Mykletun, 2008).

Nestabilen delovni čas in prihodek, novi tehnološki pripomočki, tekmovalnost med lokali in globalizacija so dejavniki, ki za zaposlene v gostinstvu pri opravljanju dela predstavljajo stres. Poleg tega zaposleni pri delu redno prihajajo v stik s strankami, kar zanje pomeni dodaten vir stresa. Še posebej so pod pritiskom tisti zaposleni, ki se predhodno niso imeli priložnosti naučiti, kakšna je primerna komunikacija s strankami. Zaradi tega v situacijah, ko se pojavi nasilje s strani strank, ne znajo odreagirati (Hoel in Einarsen, 2003). Zelo problematično je delo v nočnih lokalih, kjer glavni vir dobička predstavlja točenje alkohola. Takšne delovne razmere namreč predstavljajo tveganje za nasilno vedenje s strani strank (Hobbs, Hadfield, Lister, Winslow in Hall, 2002). Enoznačnega odnosa med vnosom alkohola in agresijo sicer ni (Škrila, 2005), vendar ima alkohol kljub temu velik vpliv na posameznikovo evalvacijo situacije in oceno tega, kako bi bilo primerno odreagirati, kar poveča možnosti za agresivno vedenje (Lawrence, Beale, Leather in Dickson, 1999). Pri manjših odmerkih alkohol deluje kot stimulant, zaradi česar oslabijo mehanizmi inhibicije, zato postane človek manj zadržan in bolj zgovoren. Večji odmerki alkohola lahko vplivajo tudi na čustvene, osebnostne in vedenjske spremembe (Higley, 2001). Za preprečevanje škodljivih posledic uporabe alkohola je bil v Sloveniji sprejet Zakon o omejevanju porabe alkohola (2017), ki vključuje nekatere ukrepe, ki so pomembni za opravljanje dela natakarja. Zakon prepoveduje prodajo alkoholnih pijač osebam, ki kažejo očitne znake opitosti, in osebam, za katere je mogoče upravičeno domnevati, da jih bodo posredovale osebam, ki kažejo očitne znake opitosti od alkohola. Prepovedana je prodaja in ponudba alkoholnih pijač osebam, mlajšim od 18 let.

Nasilje v gostinstvu s strani strank

Nekatere skupine delavcev, zaposlenih v gostinstvu, so še posebej ranljive za nasilno vedenje. Mednje spadajo ženske, mladi zaposleni, imigranti in pripadniki etničnih manjšin (Hoel in Einarsen, 2003). Pri ženskah je zelo pogosto predvsem spolno nadlegovanje, ki so ga najpogostejše deležne prav s strani strank. Slovenska raziskava kaže, da so najpogostejše deležne opolzkih komentarjev, ki se nanašajo na videz, telo ali obnašanje,

naslavljanja z neželenimi vzdevki, strmenja v intimne dele telesa in ne-želenega spogledovanja. Opisanih vedenj so deležni tudi moški, vendar v manjši meri kot ženske (Drobnic, 2012). Zaskrbljujoče je, da nekatere raziskave kažejo, da natararice takšnega vedenja večinoma ne zaznavajo kot spolno nadlegovanje, temveč kot del vsakodnevne delovne rutine (Giuffre in Williams, 1994). V gostinstvu je zaposlenih veliko mladih delavcev, ki takšno delo opravljajo le začasno (npr. študenti). Še posebej so mlajši zaposleni ranljivi za doživljanje nasilja, če imajo nižjo stopnjo izobrazbe. Tudi pripadnost določenim etničnim manjšinam je pogost razlog za nasilno vedenje, ki se najpogosteje kaže v različnih oblikah diskriminacije (Hoel in Einarsen, 2003).

Čeprav zaposleni v gostinstvu nasilje velikokrat sprejemajo kot del službe, to ne pomeni, da takšna dejanja nanje ne vplivajo negativno. Zaposleni, ki pri svojem delu doživljajo nasilje, namreč kažejo znake izgorelosti. Prav tako takšni zaposleni zaznavajo manjšo delovno učinkovitost. Poleg tega pri delu ne doživljajo zadovoljstva in mu niso predani. Posledično se pojavi želja po menjavi službe. Nasilje pa nima negativnih posledic le na tiste posameznike, na katere je bilo neposredno usmerjeno, temveč tudi na opazovalce (Mathisen, Einarsen in Mykletun, 2008).

Zakonska ureditev za preprečevanje nasilja na delovnem mestu

Delodajalci so tudi zakonsko obvezani, da izvajajo nekatere ukrepe za preprečevanje nasilja na delovnem mestu. Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011) delodajalcem predpisuje, da morajo sprejeti ukrepe za preprečevanje, odpravljanje in obvladovanje primerov nasilja, trpinčenja, nadlegovanja in drugih oblik psihosocialnega tveganja, ki lahko ogrozijo zdravje delavcev. Prav tako mora delodajalec na delovnih mestih, kjer obstaja večja nevarnost za nasilje s strani tretjih oseb, poskrbeti za tako ureditev delovnega mesta in opreme, ki tveganje za nasilje zmanjšuje in omogoča dostop pomoči ogroženemu.

Namen raziskave

Želele smo raziskati pojavnost različnih vrst nasilja (psihično, fizično, spolno) nad natararji s strani strank. Zanimalo nas je, katere oblike nasilja natararji sploh zaznavajo kot nasilje in kateri so sprožilni dejavniki nasilnega vedenja. Prav tako smo želele ugotoviti, kako se počutijo natararji, ko stranke nad njimi izvajajo nasilje, kako nanj reagirajo, kakšne so kratkoročne in

dolgoročne posledice tovrstnih dejanj ter koliko pomoči so deležni s strani nadrejenega. Želele smo izvedeti tudi, kako bi bilo po njihovem mnenju možno reševati problematiko nasilja na delovnem mestu natakarja.

Metoda

Udeleženci

Pri vzorčenju smo uporabile metodo snežne kepe. V raziskavi je sodelovalo 9 natakaric in 5 natakarjev, starih od 21 do 37 let ($M = 27,5$). Osem udeležencev delo opravlja prek študentskega servisa, 6 pa jih je redno zaposlenih. Pet udeležencev je zaposlenih v restavraciji s hrano, trije v baru, dva v kavarni in eden v slaščičarni. Dva udeleženca sta zaposlena v baru, kjer strežejo tudi hrano. Od enega udeleženca podatka o zaposlitvi nismo dobile. Sedem udeležencev je zaposlenih na podeželju, eden v predmestju in šest v mestu. Sodelovanje v raziskavi je zavrnil le eden od natakarjev, ki smo jih kontaktirale.

Pripomočki in postopek

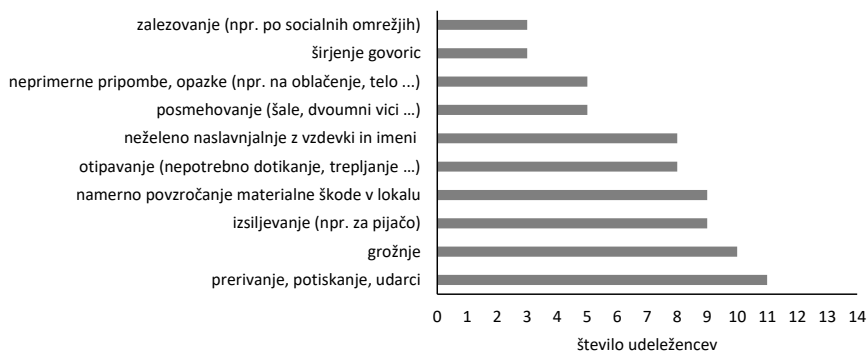
Da bi ugotovile, katera vedenja udeleženci zaznavajo kot nasilje ter katerih oblik nasilja so bili med svojim delom že deležni, smo uporabile kratek vprašalnik, oblikovan za namen raziskave, kjer so bila navedena različna nasilna vedenja. Pri oblikovanju vprašalnika smo izhajale iz delitve nasilja na psihično, fizično in spolno. Za vsako od teh oblik nasilja smo v vprašalnik vključile nekaj nasilnih vedenj. Udeleženci so označili, katera od naštetih vedenj zanje predstavljajo nasilje ter kako pogosto so deležni takšnih vedenj s strani strank pri opravljanju svojega dela. Z vsakim udeležencem smo izvedle tudi polstrukturiran intervju, ki je obsegal 11 vprašanj. Vprašanja v intervjuju so vključevala naslednja področja: okoliščine pojavljanja nasilja, (*V kakšni situaciji se nasilno vedenje običajno pojavlja?*), reagiranje na nasilje (*Kaj storiš, ko so stranke nasilne do tebe?*), kratkoročne posledice nasilja (*Kako se počutiš v trenutku, ko so stranke nasilne do tebe?*), dolgoročne posledice nasilja (*Kakšne so dolgoročne posledice tovrstnih nasilnih ravnanj nate?*), spoprijemanje z nasiljem (*Komu običajno poveš, da si doživel nasilje na delu?*), pomoč s strani delodajalca (*Koliko pomoči si deležen s strani delodajalca?*) in reševanje problematike nasilja nad natakarji (*Kako misliš, da bi bilo možno reševati problematiko nasilja nad natakarji?*). Pri vsakem vprašanju smo že vnaprej pripravile podvprašanja, če udeleženci vprašanja ne bi razumeli oz. če bi nanj podali zelo kratke odgovore.

Udeleženci so najprej izpolnili vprašalnik, nato smo izvedle še polstrukturiran intervju. Vprašalnike so udeleženci reševali v obliki papir-svinčnik. Izpolnjevanje vprašalnika in izvedba intervjuja sta trajala približno 20 minut. Če smo od udeležencev pridobile dovoljenje za snemanje, smo intervju zaradi lažjega zapisa odgovorov posnele s telefonom. Zbrane odgovore smo prepisale v preglednico tako, da so bili odgovori intervjuvancev na posamezno vprašanje v isti vrstici ter smo jih med seboj lahko primerjale in analizirale. Kot enoto analize smo izbrale odgovor na posamezno vprašanje, saj se je izkazalo, da so bili odgovori na zastavljena vprašanja smiselni zaključeni deli besedila. Nato smo primerjale odgovore intervjuvancev na isto vprašanje in podatke razvrščale v različne kategorije, ki smo jih oblikovale sproti.

Rezultati in interpretacija

Zaznavanje nasilnega vedenja

Pred intervjujem so natakarki odgovarjali na vprašanje, katere od navedenih oblik nasilnega vedenja dojemajo kot nasilje (slika 1). Najpogostejše kot nasilno vedenje prepoznajo prerivanje, potiskanje in udarce, kar predstavlja fizično nasilje. Temu sledijo grožnje, izsiljevanje in namerno povzročanje materialne škode. Širjenje govoric in zalezovanje so kot obliko nasilja prepoznali samo trije natakarki. Nobeno od naštetih vedenj ni bilo kot nasilno prepoznano s strani vseh udeležencev, kar kaže na visoko mero tolerantnosti do nasilja na delovnem mestu natakarka. Možno je, da so nasilje natakarki sprejeli kot neizogiben del svojega poklica ali pa se ne zavedajo, da so vsa navedena vedenja oblike nasilja.



Slika 1. Število udeležencev, ki so posamezno vedenje prepoznali kot nasilno.

Sprožilni dejavniki nasilnega vedenja nad natakariji

Zanimalo nas je, ali udeleženci opažajo pojav nasilnega vedenja med strankami in v katerih situacijah. Vsi intervjuvanci so kot pomemben dejavnik pri pojavnosti nasilja navedli alkohol, ki na stranke vpliva neposredno, npr.: *»Načeloma je kriv alkohol.«* ali posredno: *»... se spopadajo z neko situacijo, ki jih frustrira, zraven še kozarček, dva in to frustracijo sprostijo na tebi.«* Natakarkar (26 let) je opozoril, da na pojavnost nasilja poleg alkohola vplivajo tudi druge substance in dodal, da *»... se vsak človek vede drugače pod vplivom teh substanc«*, kar potrjuje tudi raziskava Higleya (2001), v kateri ugotavljajo, da uživanje alkohola pri nekaterih ljudeh agresijo poveča, pri drugih pa jo zmanjša. Kot poročajo intervjuvanci, lahko v okolju, kjer je posameznikom alkohol dostopen, hitro pride tudi do fizičnega nasilja. Natakarkarica (37 let) je povedala: *»Včasih pride tudi do prerivanja med gosti«*, medtem ko je bil natakarkar (29 let) priča grožnjam, drugi (26 let) pa udarcem.

Se pa verbalno nasilje in spolno nadlegovanje pojavljata tudi, ko alkohol ni prisoten. Drobnic (2012) poroča, da se spolno nadlegovanje na delovnem mestu izvaja predvsem nad ženskami, v naši raziskavi pa so tri intervjuvanke poročale, da so bile deležne neprimernih opazk in pripomb, ena (24 let) je povedala: *»Sicer pa se neke neprimerne pripombe dogajajo tudi, ko so povsem trezni.«*, druga (21 let) pa nam je zaupala, da jo stranke na delovnem mestu osvajajo, sprašujejo, če je samska, in jo vabijo na zmenke, tretja (23 let) je s strani moških prejela *»... polno komentarjev na to, kako imam fajn hlače«*. Tudi natakarkar (22 let) je poročal o neprimernih opazkah in neprimernem nagovarjanju s strani strank v treznem stanju, npr.: *»... mi na primer rečejo samo: Cena, natakarkar!«*.

Štirje natakarkari navajajo, da so verbalnega nasilja (opazk) s strani strank deležni tudi, če *»komu kaj ni prav«*, *»če ne dobijo svojega«*, *»če ne dobijo tistega, kar oni hočejo«* ali *»če nisem dovolj hitra za njihove standarde«*. Kot povod k tovrstnemu nasilnemu vedenju so intervjuvanci navedli prenos frustracij iz osebnega življenja strank nanje kot uslužbenke. Natakarkarica (27 let) je povedala: *»... je prisotna frustracija kje drugje in si dajo duška pri tebi«*. Menimo, da so razlogi, da prihaja do projekcij negativnih čustev in frustracij, večplastni. Možno je, da stranke poklic natakarkarjev dojemajo kot socialno manj ugleden, hkrati pa se v gostinskih obratih vzpostavi občutek domačnosti, ki da strankam možnost, da brez premisleka o posledicah, ki bi jih njihovo vedenje lahko imelo na natakarkarje, te frustracije tudi izrazijo. Poleg tega menimo, da lahko stranke k prostemu izražanju želja, mnenj in kritik napelje pričakovanje, da se bo natakarkar ne glede na neprimernost njihovega vedenja

in komentarjev odzval prijazno in obzirno. Kot navajajo avtorji Mathisen, Einarsen in Mykletun (2008), lahko stranke vodi implicitno prepričanje, da bo natakár njihova neprimerna vedenja minimiziral in na psihično ali fizično nasilje ne bo reagiral proaktivno.

Menimo, da moramo pri interpretaciji pojavnosti nasilja upoštevati tudi vrsto gostinskega obrata, v katerem se nasilje pojavlja. Več oblik nasilja smo zasledile v lokalih na podeželju. Kot so povedali natakárji, lokal obiskujejo skupine posameznikov, ki se med seboj poznajo, poleg tega se neka mera poznanosti vzpostavi tudi med natakárjem in stranko. Že ta poznanost in občutek domačnosti lahko stranke napelje k neprimernemu vedenju, če pa je stranka v opitem stanju, alkohol pripomore, da se meja med natakárjem kot uslužbencem, ki profesionalno opravlja svoj poklic, in njim kot stranko še bolj zabriše. Natakárca (32 let) je povedala: *»Stalne stranke so vedno pri tebi in ti presedajo, ko jih moraš tam gledati. Če še kaj spišejo, so bolj korajžni.«* Natakár, ki je delo sprva opravljal na podeželju in bil priča vrsti nasilnih vedenj, tudi grožnjam, je po izkušnji z delom v urbanem okolju, v lokalu, ki je bil del kulturne ustanove *»... razvil zelo nizko toleranco do nasilja«*. Dodaja še, da ker je delal s *»... kolikor toliko kulturnimi ljudmi ...«*, nasilje ni bilo tako prisotno.

K problematiki nasilja nad natakárji prispeva tudi usmerjenost lastnikov lokala k čim večjemu dobičku in ohranjanju rednih strank. Še posebej je problematično delo v nočnih lokalih, kjer je alkohol glavni vir dobička (Hobbs idr., 2002). Na podlagi poročanj intervjuvancev trenutno veljavna zakonodaja o omejevanju porabe alkohola ni (strogo) upoštevana. Natakárji tako strežejo alkohol tudi vinjenim strankam, poleg tega vinjeno stranko tudi težje zavrnejo, saj sama substanca vpliva na njihovo pripravljenost za razumno dogovarjanje (Higley, 2001) ali kot je povedala intervjuvanka: *»Pijanemu se težko kar koli dopove.«*

Pojavnost nekaterih oblik nasilja je odvisna tudi od tolerance zaposlenih v lokalih in njihovih prvih odzivov na nasilno vedenje. Giuffrè in Williams (1994) poročata, da natakárice vedenje strank, ki bi ga lahko opredelili kot spolno nadlegovanje, ne zaznavajo kot nasilje, ampak ga sprejemajo kot del vsakodnevne delovne rutine. Tudi v naši raziskavi so trije intervjuvanci poročali o neodzivanju natakáric ob spolnem nadlegovanju, npr.: *»... punce, ko pride do nekega otipavanja, pustijo, da se to dogaja«*, natakárice pa o neodzivanju ob spolnem nadlegovanju niso poročale. Kot so izpostavili avtorji Matheisen, Einarsen in Mykletun (2008), nas je tudi eden od intervjuvancev opozoril, da

»... nekateri na nasilje gledajo, kot na nekaj, kar pride zraven službe, da vzameš ta vedenja strank v zakup, če opravljaš poklic natakarija«.

Čeprav smo v osnovi preverjale nasilje nad natakariji s strani strank, sta nas dva intervjuvanca opozorila na pojavljanje nasilja s strani delodajalca. Izkušnja ene od intervjuvank je bila vezana na neprofesionalen odnos s strani delodajalca, ki je nad zaposlenimi izvajal predvsem verbalno nasilje. Natakaričica (29 let) je povedala, da

»... sploh ne da navodil, samo pričakuje, da narediš, tako kot si je on zamislil. Še na nove zaposlene se je spravil in jih nadrl, če niso naredili stvari, tako kot bi bilo treba, pa jim niti povedal ni, kaj hoče in kako naj bo narejeno. Vpije tudi, če so zraven stranke.«

Izkušnja drugega intervjuvanca pa je bila vezana na neplačevanje: *»Najbolj me je jezilo, ko nisem dobil nakazane plače s strani delodajalca. Jaz mislim, da je to neke vrste nasilje. In to mi je pokvarilo ne samo dneva, cel teden sem potem o tem razmišljal, ... frustrira te, da niso fer in te ne plačajo za to, kar delaš.«* Menimo, da bi bilo v prihodnjih raziskavah smiselno podrobneje preveriti pojavnost tovrstnega nasilja nad natakariji. Naša raziskava nakazuje, da se trenja med natakariji in nadrejenimi pojavljajo in puščajo posledice na psihičnem blagostanju natakarijev. Z natančnejšim vpogledom v problematiko bi lahko oblikovali možne rešitve in načine spoprijemanja natakarijev s tovrstnim vedenjem.

Odzivanje na nasilno vedenje

Na prvi korak pri odzivanju na nasilno vedenje strank smo lahko sklepale posredno iz odgovorov več udeležencev, in sicer poskušajo oceniti situacijo, v kateri se nasilje pojavi. Svoj odziv poskušajo prilagoditi situaciji (zaznana resnost nasilnega vedenja; poznavanje osebe, ki se nasilno vede; osebe v bližini, ki lahko pomagajo itd.), dva od vseh intervjuvanih pa sta eksplicitno izpostavila pomembnost sposobnosti hitre ocene situacije.

Odgovore intervjuvancev lahko razvrstimo tudi glede na oceno resnosti posamezne situacije. Večina anketiranih je navedla uporabo humorja in ignoriranje kot najbolj učinkoviti strategiji v situacijah, ki jih sami ocenijo kot »manj resne« (neprimerno naslavljanje, pripombe ipd.). Natakaričica (27 let) je povedala: *»... vendar so me moje izkušnje naučile, da se z nasmehom in dobro šalo umiri skoraj vsaka nastrojena situacija.«* Natakaričar (32 let) pa je povedal: *»Najpogosteje se nasmejem, pretrpim in delam naprej.«* Izpostavili so tudi, da v

večini primerov ni dobro burno odreagirati, ampak ohraniti profesionalno držo, poskušati pomiriti situacijo in opozoriti osebo na neprimerno vedenje.

Glede na to, ali je natakar zaposlen v mestu ali na podežlju, v odzivanju na nasilno vedenje opazamo dve ključni razliki. Prva je ta, da imajo natakarji v mestih možnost, da stranko, ki se neprimerno vede, odslovijo. V manjših vaških lokalih pa natakarji načeloma nimajo te možnosti oz. odslavljanje strank zaradi neprimerne vedenja ni pogosta praksa. Naslednja pomembna razlika je, da v večjih lokalih v mestih pogosteje dela več natakarjev sočasno, kar jim daje možnost, da sodelavec prevzame strežbo stranke, ki se neprimerno vede, hkrati pa lahko sodelavec ponudi oporo natakarju, ki je deležen nasilnega vedenja. Opazna je različna toleranca do nasilnega vedenja, in sicer je nižja v mestih, kjer imajo ponekod tudi protokole, ki jim zaposleni sledijo v primerih nasilnega vedenja.

Kadar situacijo ocenijo kot resnejšo, je več natakarjev povedalo, da je treba postaviti meje, jasno izraziti, da določeno vedenje ni primerno, in stranko opozoriti. To lahko predstavlja varovalni dejavnik tudi za naprej, predvsem v lokalih, kamor pogosto zahajajo redne stranke. Natakarica (21 let) nam je povedala: »*Marsikatera kelnerca nima neke meje. Do njih si več dovolijo.*« Tisti, ki imajo možnost odsloviti stranko, lahko na tem mestu stranko prosijo, da zapusti lokal. Nekateri so poročali tudi o tem, da so se na neprimerno vedenje odzvali nesramno, npr. natakarica (24 let) je povedala, da večkrat »*popizdi*«.

Več natakarjev je opisalo situacije, ko so morali zaradi nasilnega vedenja strank poklicati policijo, kar naredijo, če nasilno vedenje ocenijo kot zelo resno, če verbalna opozorila niso učinkovita, vedenje posameznika pa ogroža tudi druge goste. Eden od intervjuvanih natakarjev (32 let) je opisal situacijo, kjer se je moral zaradi nasilnega vedenja stranke celo skriti za točilni pult.

Posledice nasilnega vedenja

V kategorijo kratkoročnih posledic smo razvrstile tiste odgovore, ki se nanašajo na dogodke, ki sledijo takojšnjemu odzivu na nasilno vedenje oz. se pojavijo po krajšem časovnem zamiku in trajajo krajši čas.

Prvi sklop kratkoročnih posledic, o katerih poročajo intervjuvani, se nanaša na telesno raven, in sicer so ob nasilnem vedenju strank opazili naslednje telesne spremembe: povišan srčni utrip, stiskanje v prsih, bledost, jok, občutek hladu in šok (otrplost).

Na kognitivni in vedenjski ravni se kratkoročne posledice nasilnega vedenja pri več intervjuvanih natakarih kažejo kot stanje zmedenosti, ki otežuje osredotočenost na delo, kar se povezuje s tem, da natakak pri svojem delu naredi več napak. Nekateri poročajo o zadirčnosti, »tečnosti«, zmedenosti, neprijaznosti, tako v odnosu do sodelavcev kot do drugih strank. Drugi pa poskušajo vzdrževati nivo profesionalnosti in ne izražajo svojih občutij.

Najbolj očitne, neprijetne in raznolike so kratkoročne posledice na čustveni ravni. Intenziteta občutij in čustev je zelo različna ter je povezana s samo situacijo. Raznolikost v intenziteti dobro ponazarjata naslednja primera odgovorov: natakak (32 let) je povedal: *»Po navadi mi je neprijetno, vendar pa govorimo o zelo nizki ravni neprijetnosti.«*, medtem ko je natakarica (21 let) povedala: *»Če imam gužvo, bi najraje enega zaštila.«* V odgovorih je sicer najpogostejše navedeno občutje splošne neprijetnosti in živčnosti. Pogosto izpostavljena so tudi čustva strahu in jeze. O nekaterih občutjih pa so poročali le posamezni intervjuvanci, na primer: natakarica (23 let) je poročala o občutkih krivde, ker ni znala obvladovati situacije, medtem ko je natakarica (27 let) poročala o občutkih sočutja do tistih, ki so nasilni, spet tretja (24 let) pa o občutju sramu.

O resnejših dolgoročnih posledicah nasilja s strani strank intervjuvani niso poročali, morda zato, ker se ne pojavljajo, morda pa jih le ne prepoznajo. Dolgoročna posledica, ki jo je navedlo nekaj intervjuvancev, je nespečnost isti dan, ko so bili na delovnem mestu deležni resnejše oblike nasilja s strani strank. Večina o nasilju s strani strank na delovnem mestu zunaj delovnega časa ne razmišlja, izjema je natakarica (27 let), ki je povedala:

»Seveda prvi dan, par ur po dogodku razmišljaš, potem ko pa se nekemu izpoveš, je vse bolje. Včasih sem dosti več razmišljala o tem kot danes. Danes so to samo spomini, na katere pomisliš zaradi teme trenutnega pogovora ali pa so pozabljeni.«

Ta natakarica je povedala tudi, da situacije z nasilnim vedenjem ostanejo kot *»skriti alarm«*.

Nasilja se pogostejše spomnijo, če so ga bili deležni s strani redne stranke, ki za tem večkrat obišče lokal. Ob tem se namreč spomnijo neprijetnih dogodkov, kar pri nekaterih ponovno sproži negativna občutja. O problematiki rednih strank je poročal natakak, 32 let: *»Takrat, ko sta bila ta dva bolj intenzivna incidenta, sem razmišljal, če jih bodo zopet dali na moj rajon.«* V teh primerih se spremeni odnos do strank, ki se vedejo nasilno. Pogostejše

do njih vzdržujejo večjo distanco kot sicer, v komunikaciji z njimi pa je pogostejša odrezavost.

Približno polovica intervjuvancev je povedala, da se jim upira odhod na delo kakšen dan za tem, ko so bili deležni nasilja s strani stranke, približno isti delež prav zaradi tega razmišlja o menjavi delovnega mesta.

Spoprijemanje z nasilnim vedenjem

Natakarji so poročali o različnih strategijah spoprijemanja z nasiljem. Veliko jih je izpostavilo, da se čez čas naučiš odzivati na stranke, ki so nasilne. Poročali so, da med delom pridobivajo izkušnje in spoznajo, kako reagirati, ko se nad njimi izvaja nasilje. Natararica (27 let) je povedala:

»Ko se je to zgodilo prvič, sem bila čisto iz sebe. Objokana nisem mogla spati, samo premlevala sem, zakaj jaz, zakaj tu, zakaj meni. Ko pa se tvoja koža odebeli in spoznaš, da smo ljudje različni, da se bo to še dogajalo, se ne vprašaš več Zakaj jaz?, ampak več razmišljaš o osebi, kaj jo je pripeljalo do tega. Fizično in psihično se distanciraš od situacije.«

Iz tega je razvidno, da poleg tega, da postanejo odporni, nekateri nasilje tudi ignorirajo in zanikajo. Videti je, kot da se s situacijo sprijaznijo in jemljejo nasilje kot nekaj samoumevnega v poklicu natararja, kar pa ni nujno dobra strategija spoprijemanja z nasiljem.

Natarar (22 let) je poročal o tem, da je njegov odnos do strank, ki so nasilne, drugačen. Povedal je:

»Postanem ne nujno nasilen, a ohranjam razdaljo do nasilnih strank. Karkoli govorijo, jim samo na hitro ustrežem. Z njimi se pogovarjaš samo nujne stvari in ostajaš profesionalen.«

To kaže na ohranjanje distance do nasilnih strank, poleg tega pa tudi na izogibanje. Natararji so poročali, da so do takih strank včasih odrezavi. Tudi profesionalen, hladen odnos vidijo kot dobro strategijo spoprijemanja z nasiljem s strani strank. Več natararjev je poročalo, da je pomembno postaviti meje in stranki dati jasno vedeti, kaj so posledice nasilnega vedenja. Kot strategije spoprijemanja z nasiljem s strani strank navajajo tudi sledenje protokolu, poročanje nadrejenemu in klicanje policije v skrajnih primerih.

Vsi intervjuvani natararji so poročali o tem, da se o nasilju z nekom pogovorijo. Deset jih je povedalo, da se zaupajo svojim sodelavcem, ki imajo včasih podobne izkušnje. Osem jih o nasilju na delovnem mestu s strani

strank govori s svojimi bližnjimi, npr. s partnerjem, prijatelji in sorodniki. Samo štirje natakarki so poročali, da o nasilju, ki se jim je zgodilo, govorijo s svojimi nadrejenimi. To je lahko zaskrbljujoče, saj jim ravno nadrejeni lahko ponudijo največ zaščite in varnosti. Največkrat jim v kritičnih situacijah priskočijo na pomoč sodelavci, ki prevzamejo mizo, ki jo strežejo. Natakarkar (21 let) je povedal, da pomaga svojim sodelavkam in prevzame njihove stranke, če jih nadlegujejo in se jih dotikajo.

Rešitve problematike nasilja

V intervjuju smo natakarje vprašale o možnih rešitvah problematike nasilja na njihovem delovnem mestu. Večina jih meni, da je nasilje zelo težko preprečiti, kar kaže na nek občutek nemoči. Kljub temu so navedli nekatere konkretne ukrepe, ki se jim zdijo smiselni za preprečevanje ali vsaj zmanjšanje nasilja s strani strank.

Povedali so, da se jim zdi dobro, da delata vsaj dva. Tako se lahko v primeru nasilja »... nekdo postavi zate in prevzame tvojo mizo.« Eden od natakarjev je povedal, da je dobro, če delajo tako ženske kot moški. Prav ta natakarkar je povedal tudi, da je v primeru, ko delajo le ženske, nasilje s strani strank bolj prisotno in ga je težje omejiti. O tem, da ženske predstavljajo eno od ranljivih skupin za doživljanje nasilja, poročata tudi Hoel in Einarsen (2003). Pogrešajo večjo varnost, ki bi jo lahko dosegli s pomočjo varnostnikov ali videokamer. Eden od natakarjev je povedal, da lahko že napis, da je lokal pod video nadzorom, spremeni vedenje strank v lokalu.

Natakarkarjem so lahko v pomoč tudi jasni protokoli oz. navodila, kaj naj storijo v primeru nasilja. Svojo izkušnjo s protokoli je delil en udeleženec (29 let):

»Ko sem jemal nove študente za delo, sem jih vprašal, kako so reagirali v nasilnih situacijah. Že na razgovoru jih pripravim, da lahko pride do takih situacij in jim povem, da bodo dobili informacije, kako ukrepati v takih situacijah.«

Pomaga jim tudi sklicevanje na zakonodajo, samozavesten nastop in izkušnje. Predlagali so tudi, naj se nadrejeni v primerih nasilja s strani strank postavijo na stran natakarkarja in ne na stran stranke, saj dajejo s tem zgled tudi ostalim.

Nihče od natakarkarjev na delovnem mestu ni bil deležen izobraževanj, ki bi mu koristila pri spoprijemanju z nasiljem. Tukaj vidimo možnost za različna izobraževanja, kot so treningi asertivnosti, reševanja konfliktnih situacij itd.. Natakarkarica (27 let) je povedala: »Z veseljem bi se udeležila kakšnega

tečaja s področja psihologije ali samoobrambe. To se mi zdi pametno in koristno na več področjih, ne le na delovnem mestu.» To nakazuje, da imajo nekateri natakari željo po pridobivanju znanj na teh področjih.

Omejitve raziskave

Kot največjo omejitev naše raziskave bi izpostavile majhen vzorec. V raziskavi je namreč sodelovalo 14 natakarjev, zaradi česar je veljavnost naših rezultatov omejena. Čeprav je bil namen naše raziskave dobiti splošen vpogled v pojav nasilja strank nad natakari, naše ugotovitve zaradi majhnega vzorca ne odražajo dejanskega stanja. Poleg tega smo v vzorec zajele le 5 moških, kar se nam glede na to, da je v strežbi zaposlenih več žensk kot moških, sicer ne zdi tako problematično. Kljub temu pa bi bilo v vzorec dobro vključiti več moških, saj bi lahko v primeru, da bi bil vzorec po spolu bolj izenačen, dobile boljši vpogled v to, ali se vedenje strank do natakari razlikuje od vedenja strank do natakarjev. Prav tako bi bilo smiselno v raziskavo vključiti natakari, ki so zaposleni v nočnih klubih, saj predhodne raziskave kažejo (Hobbs idr., 2002), da so delovne razmere v nočnem času, kjer vir zaslužka predstavlja točenje alkohola, še posebej problematične. Možno pomanjkljivost vidimo tudi v izbiri vprašanj za intervju, saj so bila ta zelo splošna.

V nadaljnjem raziskovanju bi bilo smiselno intervju oblikovati tako, da bi vprašanja zajemala bolj specifična področja pojavljanja nasilja, ki se pri delu natakari pojavljajo pogostejše (npr. neprimerne pripombe in opazke, neželjeno naslavljanje z vzdevki). Poleg tega v raziskavo nismo vključile pojavljanja nasilja s strani nadrejenih. V prihodnosti bi bilo smiselno raziskati tudi to področje, saj so nekateri udeleženci poročali, da so nasilja deležni tudi s strani svojih nadrejenih.

Zaključek

Natakari, ki so bili udeleženi v naši raziskavi, so kot sprožilec nasilnega vedenja najpogostejše prepoznali alkohol. Na nasilno vedenje reagirajo različno, pri čemer upoštevajo resnost same situacije. Tudi strategije spoprijemanja z nasilnim vedenjem so različne, razvrstimo jih lahko od manj konstruktivnih, na primer zanikanje in ignoriranje, do bolj konstruktivnih strategij, pri katerih natakari ohranjajo profesionalno držo, postavijo jasne meje, sledijo protokolu in se o dogodku pogovarjajo. Natakari so poročali o kratkoročnih posledicah na telesni, kognitivni, vedenjski in

čustveni ravni, pri čemer so slednje najbolj očitne in neprijetne. O resnejših dolgoročnih posledicah nasilja s strani strank pa intervjuvanci niso poročali.

Ugotovitve pričujoče raziskave so uporabne predvsem za lastnike lokalov, ki natakraje zaposlujejo, saj kažejo na pomembnost zagotavljanja podpore in varnosti na delovnem mestu natakarja. Delodajalcem predlagamo, da:

- zaposleni, če je le mogoče, delajo v paru;
- se z zaposlenimi dogovorijo, kako bodo komunicirali, če pride pri delu do nasilnega vedenja;
- vzpostavijo protokol, po katerem ravnajo v primeru nasilnega vedenja;
- v lokalu namestijo varnostno kamero, v primeru velike pojavnosti nasilja pa zaposlijo varnostnika;
- zagotovijo varen vhod in izhod iz lokala ter primerno osvetljeno parkirišče;
- zaposlene izobražujejo o problematiki nasilja in o možnostih odzivanja (npr. trening asertivnosti, samoobrambe);
- z zaposlenimi oblikujejo standarde sprejemljivega obnašanja s strani strank, da bodo ti lažje prepoznali nasilno vedenje;
- se na pritožbe zaposlenih odzovejo razumevajoče in jih obravnavajo resno.

Literatura

- Berg, B. L. (2001). *Qualitative research methods for the social sciences*. Needham Heights: A Pearson Education Company.
- Drobnič, M. (2012). *Spolno nadlegovanje na delovnem mestu v Sloveniji – primer gostinstva* (diplomsko delo). Pridobljeno s <http://dk.fdv.uni-lj.si/diplomska/pdfs/drobnic-mojca.pdf>
- Giuffre, P. A. in Williams, C. L. (1994). Boundary lines: Labeling sexual harassment in restaurants. *Gender and Society*, 3(8), 378–401.
- Higley J. D. (2001). Individual differences in alcohol-induced aggression: A nonhuman-primate model. *Alcohol Research*, 25(1), 12–19.
- Hobbs, D., Hall, S., Winlow, S., Lister, S. in Hadfield, P. (2002). *Bouncers: The art and economics of intimidation*. Swindon: Economic and Social Research Council.
- Hoel, H. in Einarsen, S. (2003). *Violence at work in hotels, catering and tourism*. Pridobljeno s https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@sector/documents/publication/wcms_161998.pdf
- Lawrence, C., Beale, D., Leather, P. in Dickson, R. (1999). Violence in public houses: An integrated organisational approach. V P. Leather, C. Brady, C. Lawrence, D. Beale, in T. Cox (ur.), *Work-related violence: assesment and intervention* (str. 127–145). New York: Routledge.

- Mathiesen, G. E., Einarsen, S. in Mykletun, R. (2008). The occurrences and correlates of bullying and harassment in the restaurant sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 59–68.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Statistični urad Republike Slovenije (b. d.). *Delovno aktivni po področjih dejavnosti, spolu in kohezijskih regijah, Slovenija, letno*. Pridobljeno s https://pxweb.stat.si/pxweb/Dialog/varval.asp?ma=0762105S&ti=8&path=../Database/Dem_soc/07_trg_dela/02_07008_akt_preb_po_anketi/02_07621_akt_preb_ADS_letno/&lang=2
- Škrila, D. (2005). Alkohol, agresija in nasilje. *Zdravniški vestnik*, 74(9), 535–537.
- Šuligoj, M. (2006). Delovni pogoji v gostinski dejavnosti. *Organizacija*, 39(2), 146–153.
- Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o gostinstvu /ZGos-D/* (2016). Uradni list RS, št. 52/16 (14. 7. 2016). Pridobljeno s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7064>
- Zakon o omejevanju porabe alkohola /ZOPA/* (2017). Uradni list RS, št. 15/03 in 27/17 (28. 1. 2003). Pridobljeno s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO3130>
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu /ZVZD-1/* (2011). Uradni list RS, št. 43/11 (24. 5. 2011). Pridobljeno s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5537&d-49683-p=6>

Poročevalci nasilja – nasilje na delovnem mestu novinarja

*Manca Ajdišek, Tina Durič, Maša Košorok, Rebeka Kovačec
in Ana Reberc*

Nasilje nad novinarji je dokaj neraziskana tema, vendar hkrati izrednega pomena glede na aktualno dogajanje pri nas in po svetu. Novinarji lahko na delovnem mestu doživljajo več vrst nasilja, ki je usmerjeno na njih ali na njihovo delo. Zanimala nas je prevalenca različnih oblik nasilja (fizično, psihično, ekonomsko, spolno in vandalizem) v povezavi s sociodemografskimi značilnostmi. Predvidevale smo, da ne bo razlik v doživljanju nasilja glede na demografske spremenljivke sodelujočih novinarjev, da bodo ženske deležne več spolnega nasilja v primerjavi z moškimi ter da ne bo razlik med doživljanjem različnih oblik nasilja znotraj in zunaj organizacije. V raziskavi je sodelovalo 88 novinark in 48 novinarjev, ki so opravljali svoj poklic pri različnih medijih, njihova povprečna delovna doba je bila 16 let. Izkazalo se je, da so novinarji v največji meri izpostavljeni ekonomskemu nasilju, ki se pojavlja znotraj organizacije, kateremu pa so bolj podvrženi novinarji, ki so zaposleni prek avtorske pogodbe ali s.p.-ja. Ženske v primerjavi z moškimi doživljajo več ekonomskega, spolnega (tako zunaj kot znotraj organizacije) in psihičnega nasilja znotraj organizacije. Največ oblik nasilja se povezuje z raziskovalnim novinarstvom, pri čemer se je najmočnejša povezava pokazala pri doživljanju psihičnega nasilja. Novinarji so poročali, da se v splošnem na delovnem mestu ne počutijo ogrožene in večina jih meni, da je nasilje prisotno v manjši meri. Uporabna vrednost raziskave je osvetlitev obravnavane problematike v Sloveniji ter priložnost za nadaljnje raziskovanje in iskanje rešitev.

Uvod

Nasilje nad novinarji na delovnem mestu je pomanjkljivo raziskana tema na ravni psihološke obravnave vsakodnevnega nasilja nad zaposlenimi v medijih, hkrati pa je raziskovanje potrebno, saj novinarji na delovnem mestu doživljajo vse vrste nasilja (CPJ, 2013, v Parker, 2015). Varno delo novinarjev je povezano z visoko pomembnostjo vrednote svobodnega medijskega izražanja, ki jo nasilje nad novinarji izpodbija (Gohdes in Carey, 2017). Prav tako nasilje nad novinarji in nekaznovanost za to početje ostaja eden najbolj perečih problemov za svobodo govora na svetovni ravni (ARTICLE19, 2017). Profesionalno novinarsko delo je temeljno povezano z 19. členom univerzalne deklaracije človekovih pravic: *»Vsakdo ima pravico do svobode mišljenja in izražanja, vštevuši pravico, da nihče ne sme biti nadlegovan zaradi svojega mišljenja, in pravico, da lahko vsak išče, sprejema in širi informacije in ideje s kakršnimikoli sredstvi in ne glede na meje.«* (UN General Assembly, 1948).

Zaradi hujših nasilnih dejanj nad novinarji je raziskovalna tematika izrednega pomena za psihologijo na eni ter za demokratičnost, svobodo in spoštovanje človekovih pravic na drugi strani. Primeri iz zadnjih let, kot je napad na satirčni časopis Charlie Hebdo, v katerem je umrlo 12 ljudi (glej npr. Zagato, 2015), poslabšanje razmer v Mehiki zaradi kartelskega nasilja (Gonzalez de Bustamante, 2015) in najsmrtonosnejša država, Afganistan, v kateri je leta 2018 umrlo 15 novinarjev (Reporters Without Borders, 2018), pričajo o nezavidljivem poklicnem položaju novinarjev.

Tudi v Sloveniji je opazno nasilje nad novinarji, ki ga je leta 2001 obsodil nekdanji varuh človekovih pravic Matjaž Hanžek (2001), Društvo slovenskih novinarjev je decembra 2012 obsodilo nasilje protestnikov vseslovenskih vstaj nad novinarji (STA, 2012), marca 2018 je bil zaradi nasilja nad novinarko pravnomočno obsojen vplivni slovenski politik (La. Da., 2018). Pogosto tudi v slovenskih medijih ob poročanju o problematiki nasilja nad novinarji (T.J., 2018) navajajo mednarodne statistike (IFJ, 2016; Reporters without borders, 2018), ki večinoma govorijo o težjih nasilnih dejanjih nad novinarji (zapor, smrt), pri tem pa ni podatkov o drugih vidikih nasilja nad novinarji (Parker, 2015). Slovenski prostor je pri tem še posebej zanemarjen. Na psihološkem področju pa ne obstajajo primerljive mednarodne študije nasilja nad novinarji na njihovem delovnem mestu (Kodellas, Papastavrou, Giannakouloupoulos in Koutsompolis, 2014; Parker, 2015).

Nasilje nad novinarji

Večina člankov poroča o vplivu stresnih dogodkov in konfliktih, ki so jim priča novinarji na bojnih poljih, ob naravnih nesrečah in terorističnih napadih (npr. Elliot in Lester, 2001; Hight in Smyth, 2003), ter posledičnih travmah, posttravmatskih sindromih, mentalnem blagostanju (npr. Czech, 2004; Dworzniak, 2006; Feinstein, Owen in Blair, 2002; Feinstein, Starr, 2015) in soočanju z naštetim (npr. Bisson, Brayne, Ochberg in Everly, 2004). Za razliko od tovrstnih raziskav se v tej ne osredotočamo na nasilje, ki ga novinarji doživljajo v tovrstnih zunanjih konfliktih (primarna travmatizacija) niti na vplive poročanja o zunanjih nasilnih dogodkih oziroma konfliktih (sekundarna travmatizacija), temveč na nasilje, ki je povzročeno s strani drugih oseb neposredno v njihovem delovnem okolju ter je zoženo na medosebne konflikte oziroma na fizično (brez težjih poškodb), psihično, ekonomsko, spolno nasilje in vandalizem. Oblike, s katerimi se v tej raziskavi ne ukvarjamo, so aretacija, izginotje, pridržanje, smrt (glej npr. Bellanger, 2016; Reporters Without Borders, 2018).

Novinarji lahko na delovnem mestu doživljajo nasilje, ki je usmerjeno na njih ali na njihovo delo in ga doživljajo s strani sodelavcev, nadrejenih ali oseb v javnosti. Po drugi strani so lahko novinarji žrtve nasilja z namenom razvrednotenja njihovega dela ali cenzure vsebin, o katerih poročajo tako na ravni lastne organizacije kot zunanjih institucij, vlad, drugih virov moči, ki prek nasilja vplivajo na to, o čem novinarji lahko in o čem ne smejo poročati (npr. Gohdes in Carey, 2017; Simon, 2014; Giga, Hoel, Cooper, 2003). Nasilje nad novinarji delimo na usmerjeno, ko so sami neposredna tarča, in neusmerjeno oziroma posredno, ko so slučajne žrtve v večjem konfliktu (npr. protesti, vojna, naravne nesreče).

O čem torej govorimo, ko govorimo o nasilju nad novinarji? Na splošno o nasilju na delovnem mestu, ki ga Mednarodni urad za delo (International Labour Office, 2002) opredeljuje kot dogodke, v katerih so zaposleni ogroženi, napadeni ali žaljeni v delovnem okolju ali na poti na ali z dela in ki vključujejo jasno ali prikrito grožnjo njihovi varnosti, dobrobiti ali zdravju.

Posledice nasilja nad novinarji

Posledice nasilja na delovnem mestu novinarja se kažejo kot čustveni stres, slabše mentalno zdravje, kot čustvena travma (Beam in Spratt, 2009), more in povišana tesnoba (Fedler, 2004). V težjih okoliščinah (npr. vojni poročevalci) lahko razvijejo tudi depresijo in PTSD (Pyevich idr., 2003,

Feinstein idr. 2006, 2002). Mehanizmi spoprijemanja z nerazrešenimi čustvi so pogosto zloraba alkohola in drugih substanc (Cook idr., 1993; Fiedler, 2004; Joseph, 1983). Novinarji so poročali, da je njihova svoboda pri lastnem delu omejena (7,4 %) ali vsaj okrnjena (51,5 %), kar deloma lahko pojasnimo z nasiljem nad novinarji z namenom cenzure, do katere prihaja tako zunaj kot znotraj organizacije (Gohdes in Carey, 2017; Parker, 2015).

Hipoteze

V raziskavi smo želele s samoocenjevalnim vprašalnikom preveriti trenutno stanje nasilja nad novinarji na delovnem mestu v Sloveniji. Preverjale smo prevalenco fizičnega, psihičnega, ekonomskega, spolnega nasilja in vandalizma ter jih primerjale s sociodemografskimi karakteristikami in tipom medija, v katerem so zaposleni. Zaradi pomanjkanja raziskav na specifični populaciji novinarjev smo se v glavnem odločile za neusmerjene hipoteze.

Ker gre za pilotno raziskavo z nevalidiranim vprašalnikom, smo se odločile preveriti povezavo med nasiljem na delovnem mestu in demografskimi spremenljivkami. Na področju spremenljivke spola prihaja do različnih rezultatov na področju doživljanja nasilja na delovnem mestu, kjer so pokrite vse možnosti od več doživljanja nasilja s strani moških (Fisher in Gunnison, 2001, v Parker, 2015), več doživljanja nasilja s strani žensk (Chappell in Di Martino, 2006; Eurofound, 2015) in umanjkanja razlik med spoloma (Parker, 2015). Na podlagi tega smo se odločile za neusmerjeno hipotezo tudi pri spremenljivki spola.

H₁: Ne bo razlik v doživljanju nasilja glede na demografske spremenljivke (spol, izobrazba, vrsta zaposlitve, medij, vrsta novinarskega dela).

Na prevalentnost in izražanje spolnega nasilja močno vplivajo kulturno določene spolne vloge, pri čemer je tradicionalna zaznava ženske kot seksualnega objekta (Chappell in Di Martino, 2006). Spolno nasilje je inherentno zaznamovano s spolom (Parker, 2015) in ga v večji meri doživljajo ženske (Eurofound, 2013). Na podlagi tega lahko sklepamo, da se bodo tudi med novinarji pojavile pomembne razlike pri doživljanju spolnega nasilja med moškimi v neslaven prid ženskam.

H₂: Novinarke na delovnem mestu doživljajo več spolnega nasilja.

Zanimala nas je tudi primerjava med nasiljem na delovnem mestu, ki ga novinarji doživijo znotraj organizacije s strani sodelavcev in nadrejenih. Zaradi specifičnosti dela so novinarji pod večjim tveganjem za doživljanje

nasilja tako znotraj kot zunaj organizacije (Parker, 2015). Brez teoretične podlage in predhodnih raziskav ne moremo sklepati o razlikah med obojim.

H₃: Novinarji ne bodo poročali o razlikah pri doživljanju nasilja znotraj in zunaj organizacije.

Metoda

Udeleženci

V raziskavi je sodelovalo 136 novinarjev in novinark (v nadaljevanju novinarji), od tega 88 žensk. Povprečna starost je znašala $M = 39,9$ let ($SD = 10,1$). Večina udeležencev ima dokončano univerzitetno stopnjo izobrazbe ($Md = 94$). Povprečna delovna doba pri udeležencih znaša $M = 16,6$ let ($SD = 9,5$). Najpogostejši medij poročanja med udeleženci je časopis (54,4 %), sledi spletno poročanje (47,1 %), radio (27,2 %), televizija (18,4 %) in revije (8,8 %). Pri vrsti novinarskega dela prednjači politično novinarstvo (70,6 %), sledi raziskovalno (44,9 %), poslovno (44,1 %), državljansko (27,9 %), športno in znanstveno (19,1 %). Največ novinarjev ima pogodbo za določen ali nedoločen čas (75 %), sledi delo prek avtorske pogodbe ali kot samostojni podjetniki (19,1 %), najmanj (5,5 %) je zaposlenih prek študentskega dela.

Pripomočki

Pojavnost nasilja med novinarji smo merile z vprašalnikom, ki smo ga sestavile za namen študije. Vsi udeleženci so na začetku izpolnili 9 postavk, ki so se nanašale na demografske podatke (spol, starost, dokončana stopnja izobrazbe, delovne izkušnje v letih, medij, prek katerega delujejo, vrsta novinarskega dela, regija zaposlitve, delo na terenu, pogodba o zaposlitvi). V nadaljevanju je vprašalnik vključeval primere različnih oblik nasilja in za vsak primer so udeleženci morali označiti, kako pogosto so bili izpostavljeni opisanim situacijam v zadnjem letu službovanja (od 1 do 5, kjer 1 pomeni »nikoli« in 5 »skoraj vsak dan«). Pojavne oblike nasilja smo razdelile na psihično, fizično, ekonomsko in spolno nasilje ter vandalizem. Udeleženci so navajali pogostost nasilnih dejanj tako znotraj kot zunaj organizacije, v kateri so zaposleni (razen v primeru ekonomskega nasilja, ki se lahko odvija le na delovnem mestu znotraj organizacije). V vprašalniku smo zajele osem primerov psihičnega nasilja (»vpitje, povzdigovanje glasu nad vami«), štiri primere ekonomskega nasilja (»povečan obseg dela«), tri primere fizičnega nasilja (»brcanje, udarec z roko«), tri primere spolnega nasilja (»otipavanje«)

in en primer vandalizma (»uničevanje lastnine«). V vprašalnik smo vključile še 10 vprašanj zaprtega tipa, kjer smo želele izvedeti mnenje udeležencev o trenutni prisotnosti nasilja v Sloveniji; dejavnikih, ki po njihovem mnenju v največji meri vplivajo na pojavnost nasilja; občutjih ogroženosti zase in za svoje bližnje zaradi izpostavljenosti nasilju; njihovih odzivih na nasilje, ki se je izvajalo nad njimi ali nad sodelavcem; prevzemanju odgovornosti za nasilje; svobodi poročanja. Vprašalnik je na koncu vseboval še eno vprašanje odprtega tipa, pri katerem so udeleženci lahko iz osebne izkušnje podali primere nasilja na delovnem mestu.

Postopek

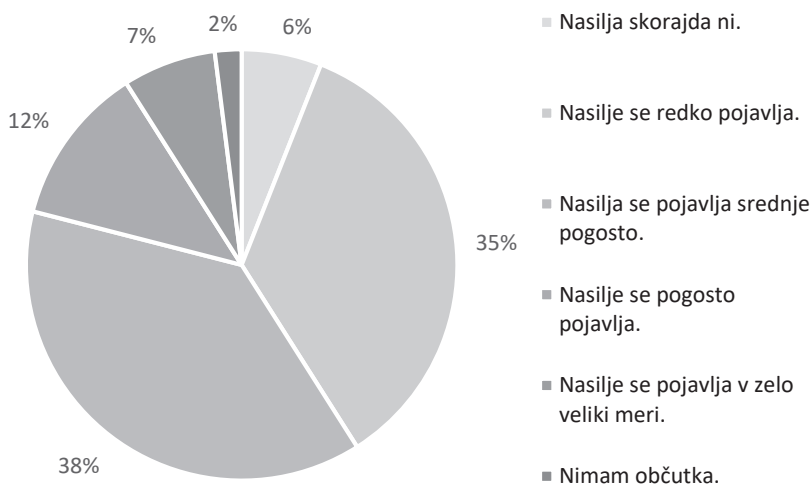
Udeleženci so vprašalnik rešili v elektronski obliki prek portala *1ka* (2018). Povezavo do vprašalnika smo posredovale po elektronski pošti različnim prejemnikom (uredništva nacionalnih, regionalnih in lokalnih medijev, Društvo novinarjev Slovenije, posameznim novinarjev). Pred izpolnjevanjem vprašalnika so bili udeleženci seznanjeni z definicijo nasilja, kot jo opredeljuje Mednarodni urad za delo pri Organizaciji združenih narodov, anonimnostjo dobljenih podatkov in namenom opravljanja raziskave.

Rezultati

Za ugotavljanje normalnosti porazdelitve zbranih podatkov smo uporabile teste normalnosti. Koeficienta Kolmogorov-Smironov in Shapiro-Wilkov sta pokazala, da se podatki ne porazdeljujejo normalno. Posledično smo v nadaljevanju za ugotavljanje razlik med skupinami uporabljale Wilcoxonov neparametrični test ter v primeru korelacij Spearmanove koeficiente povezanosti.

Mnenje udeležencev glede pogostosti pojavljanja nasilja nad novinarji v Sloveniji

Udeleženci so poročali o pojavnosti nasilja nad novinarji v Sloveniji v zadnjem letu (slika 1). Med udeleženci prevladuje mnenje, da je nasilje prisotno, vendar v manjši meri oziroma srednje veliko.



Slika 1. Mnenje udeležencev glede pogostosti pojavljanja nasilja nad novinarji v Sloveniji.

Pojavnost različnih oblik nasilja

Tabela 1 prikazuje deleže pojavljanja posameznih oblik nasilja znotraj in zunaj organizacije v zadnjem letu, kot to opažajo udeleženci v našem vzorcu.

Novinarji so v največji meri izpostavljeni ekonomskemu nasilju, ki se pojavlja znotraj organizacije. Večina udeležencev je že doživela povečan obseg dela, srečali so se z zmanjševanjem kadrov, neplačanimi nadurami, pa tudi z grožnjami z odpuščanjem. V veliki meri so izpostavljeni tudi psihičnemu nasilju, ki se pretežno dogaja zunaj organizacije (npr. vpitje, poniževanje, grožnje). V manjši meri se novinarji srečujejo s fizičnim nasiljem, ki se pogosteje pojavlja zunaj organizacije delodajalca.

Povezanost sociodemografskih spremenljivk z oblikami nasilja

Ženske v primerjavi z moškimi doživljajo statistično pomembno več ekonomskega, spolnega (tako zunaj kot znotraj organizacije) in psihičnega nasilja znotraj organizacije. Do pomembnih razlike pri spremenljivkah starosti, stopnje zaključene izobrazbe, vrsti pogodb zaposlitve in posameznih oblikah nasilja ni prišlo. Novinarji, ki so zaposleni prek avtorske pogodbe oz. s.p., čutijo več ekonomskega nasilja.

Tabela 1. *Pojavnost (%) različnih oblik nasilja nad novinarju znotraj in zunaj organizacije*

	Znotraj organizacije	Zunaj organizacije
Psihično nasilje		
Pasivna agresivnost, grdi pogledi	52,9	53,7
Vpitje, povzdigovanje glasu	46,3	57,4
Širjenje lažnih govoric	38,2	50,0
Poniževanje, zmerjanje	31,6	55,9
Javno blatenje	22,1	45,6
Grožnje	18,4	39,7
Izsiljevanje	13,2	18,4
Vdor v zasebne podatke	7,4	5,9
Ekonomsko nasilje		
Povečan obseg dela	90,4	
Zmanjševanje kadrov	74,3	
Neplačane nadure	54,4	
Grožnje z odpuščanjem	37,5	
Fizično nasilje		
Odrivanje	0,7	10,3
Pljuvanje	0	4,4
Brcanje, udarjanje	0	2,2
Spolno nasilje		
Neprimerni komentarji	33,8	38,2
Otipavanje	2,2	5,9
Spolni napad	0,7	0,7
Vandalizem		
Uničevanje lastnine (kamere, materiali ipd.)	1,5	6,6

Tabela 2. *Povezanost oblik nasilja z vrsto novinarskega dela zunaj organizacije*

Vrsta novinarskega dela	Oblike nasilja				
	Ekonomsko nasilje	Fizično nasilje	Psihično nasilje	Spolno nasilje	Vandalizem
Politično	0,085	0,016	0,161	0,007	0,141
Poslovno	0,039	0,021	0,097	-0,009	0,124
Korporativno	-0,079	0,087	0,115	-0,008	0,106
Tabloidno	-0,013	-0,013	0,049	0,048	0,121
Športno	-0,026	0,008	0,002	0,043	0,082
Znanstveno	-0,117	0,011	-0,087	0,020	-0,111
Raziskovalno	0,101	0,205 *	0,228**	0,192*	0,223*
Potovalno	-0,115	-0,088	0,155	0,166	-0,107
Versko	-0,182 *	-0,069	0,057	-0,077	-0,033
Državljansko	-0,044	0,093	0,003	0,083	0,085
Recenzije	0,093	0,129	-0,125	0,104	-0,091

*Opombe: Prikazani so Spearmanovi koeficienti korelacije: * $p \leq 0,05$; ** $p \leq 0,01$.*

Preverjale smo, kako se oblike nasilja zunaj organizacije povezujejo z vrsto novinarskega dela (tabela 2). Z raziskovalnim novinarstvom se povezuje največ oblik nasilja, tako s psihičnim ($r = 0,23$, $p < 0,01$), fizičnim ($r = 0,21$, $p < 0,05$) in spolnim nasiljem ($r = 0,19$, $p < 0,05$). Pri drugih oblikah nasilja in vrstah novinarskega dela so povezanosti nizke in statistično nepomembne.

Oblike nasilja se med seboj povezujejo tako zunaj kot znotraj organizacije. Znotraj organizacije se oblike psihičnega nasilja povezujejo z ekonomskim ($r = 0,43$; $p < 0,01$) in s spolnim nasiljem ($r = 0,38$; $p < 0,01$). Ekonomsko nasilje se ravno tako povezuje s spolnim nasiljem znotraj organizacije ($r = 0,23$; $p < 0,01$). Fizično nasilje znotraj organizacije se visoko pomembno povezuje z vandalizmom ($r = 0,70$; $p < 0,01$), v manjši meri pa tudi s spolnim nasiljem ($r = 0,18$; $p < 0,01$). Zunaj organizacije se psihično nasilje visoko in pomembno povezuje s spolnim nasiljem ($r = 0,47$; $p < 0,01$), sledi vandalizem zunaj organizacije ($r = 0,33$; $p < 0,01$) in fizično nasilje zunaj organizacije ($r = 0,24$; $p < 0,01$). Fizično nasilje zunaj organizacije se najvišje povezuje z vandalizmom zunaj organizacije ($r = 0,56$; $p < 0,01$), sledi spolno nasilje ($r = 0,26$; $p < 0,01$).

Dejavniki, ki po mnenju udeležencev najbolj vplivajo na pojavnost nasilja na delovnem mestu novinarja

Med dejavniki, ki po mnenju udeležencev najbolj vplivajo na pojavnost nasilja na delovnem mestu, je v ospredju področje dela novinarja (75,7 %). Področje novinarskega dela je pokazalo tudi nekatere pomembne povezave s pojavnostjo različnih oblik nasilja – raziskovalno novinarstvo se v največji meri povezuje z različnimi oblikami nasilja (tabela 2). Skoraj polovica udeležencev je kot pomembne dejavnike pojavnosti nasilja označila tudi novinarjevo provokativno poročanje in vladajočo politiko.

Občutja ogroženosti zaradi izpostavljenosti nasilju zase in za svoje bližnje

Novinarji se v splošnem na delovnem mestu ne počutijo ogrožene (7,4 % jih poroča o občutkih lastne ogroženosti). Nekoliko bolj jih je strah za svoje bližnje, saj je 16,2 % udeležencev označilo, da so njihovi bližnji ogroženi zaradi njihovega dela. Nekaj udeležencev (4,4 %) je v zadnjih treh letih že izostalo z delovnega mesta zaradi izpostavljenosti nasilju in strahu pred njim. Udeleženci so v večjem deležu (13,2 %) poročali o izpostavljenosti nasilju njihovih bližnjih.

Tabela 3. *Odziv udeležencev na nasilje, ki se je izvajalo nad njimi in nad sodelavcem*

Vrsta odziva	Pogostost odgovorov	Delež v %
Nasilje nad mano		
Z izvajalcem nasilja sem osebno razrešil spor.	49	36,0
Nisem storil ničesar.	44	32,4
Nisem bil deležen nasilja.	21	15,4
Ravnanje sem prijavil delodajalcu (nadrejenemu).	20	14,7
Prijava na policijo.	9	6,6
Vložil sem kazensko ovadbo zoper storilca.	3	2,2
Nasilje nad sodelavcem		
Nisem bil priča nasilju nad sodelavci.	64	47,1
Sodelavcu sem ponudil pomoč.	48	35,3
Neposredno sem se vključil v spor.	26	19,1
Opozoril sem vodstvo glede nastale situacije.	24	17,6
Nisem storil ničesar.	8	5,9
Prijava na policijo.	0	0,0

Novinarji se na nasilje na delovnem mestu večinoma odzovejo tako, da z izvajalcem nasilja osebno razrešijo spor, ravnanje prijavijo nadrejenemu, le

redko pa vložijo kazensko ovadbo zoper storilca ali ga prijavijo policiji. Veliko udeležencev se na nasilje sploh ne odzove oziroma ne naredi ničesar. Če zaznajo nasilje nad sodelavci, se v večji meri odzovejo, sodelavcu ponudijo pomoč, se neposredno vključijo v spor ali glede nastale situacije opozorijo vodstvo. Udeleženci so med izbirne odgovore zapisali še, da poročajo o groznjah, o nasilju znotraj podjetja pa običajno ne poročajo.

Odgovorni za preprečevanje nasilja nad novinarji po mnenju udeležencev

Udeleženci so v največji meri poročali, da je odgovornost za preprečevanje nasilja nad novinarji v rokah delodajalcev oziroma pripadajoče medijske hiše (63,2 %), 27,9 % jih meni, da je odgovorna tudi država s svojimi zakoni, le majhnem odstotek udeležencev (2,2 %) pa meni, da je za preprečevanje nasilja odgovoren vsak novinar sam. Pri tej postavki so imeli udeleženci tudi možnost oblikovanja lastnega odgovora. Kot soodgovorne za preprečevanje nasilja so navedli še novinarske organizacije in družbo kot tako (izpostavljen problem sovražnega govora in neustrezna regulacija le-tega).

Novinarji so poročali še o občutkih svobode pri svojem poročanju. 37,5 % jih meni, da so popolnoma oziroma v celoti svobodni pri lastnem delu, 51,5 % jih izraža, da so delno svobodni, in 7,4 % vprašanih, da so pri poročanju omejeni. Nihče od udeležencev ne čuti, da bi bil pri svojem poročanju popolnoma omejen. 3,7 % udeležencev je poročalo, da o občutjih lastne svobode nima ustreznega občutka oz. se ne more odločiti.

Razprava

Literatura na področju nasilja na delovnem mestu novinarjev je skopa in pomanjkljiva. S to raziskavo smo želele raziskati zanemarjeno, vendar zelo problematično področje v Sloveniji. Na podlagi tega smo preverjale pojavnost različnih oblik nasilja na delovnem mestu pri novinarjih in jo primerjale z demografskimi spremenljivkami. Zaradi pomanjkanja teorije smo predpostavile, da ne bo statistično pomembnih razlik v doživljanju nasilja glede na demografske spremenljivke (spol, izobrazba, vrsta zaposlitve, medij, vrsta novinarskega dela). Prve hipoteze ne moremo v celoti potrditi, saj so se razlike v doživljanju nasilja pokazale pri spolu in vrstah novinarskega dela.

Evropska raziskava nasilja na delovnem mestu je opazila razlike v doživljanju nasilja na delovnem mestu glede na stopnjo izobrazbe, oziroma te razlike pojasnjujejo s posrednim vplivom drugih spremenljivk (Eurofound,

2015). Pri nas se ni pokazala povezanost med različnimi stopnjami izobrazbe novinarjev in doživljanjem nasilja na delovnem mestu. Prav tako se niso pokazale pomembne razlike med doživljanjem nasilja in različnimi mediji, v katerih so novinarji zaposleni.

Prekarno zaposleni (s.p., avtorska pogodba) na delovnem mestu doživljajo statistično pomembno več ekonomskega nasilja v primerjavi z redno zaposlenimi (pogodba za določen, nedoločen čas). Prekarna oblika zaposlitve ne omogoča enakih delavskih pravic, zaradi česar imajo takšni sodelavci nižjo socialno-ekonomsko varnost. V večji meri kot redno zaposleni (pogodba za določen/nedoločen čas) doživljajo preobremenjenost in grožnje z odpuščanjem kot posledico zmanjševanja kadrov, kar se kaže tudi v drugih evropskih državah (Kodellas, 2014). Pogostejše tudi delajo nadure, za katere v primerjavi z redno zaposlenimi kolegi niso plačani. Rezultati se skladajo z opažanji novinarskega sindikata Slovenije (Sindikat novinarjev Slovenije, 2015). O slednjem so udeleženci poročali tudi s primeri:

»Na prejšnjem delovnem mestu sem v času finančne krize, ko so bila v zraku odpuščanja, doživljala šikaniranje, mobing s strani nadrejenih in neprestano nalaganje novih zadolžitev. Dogajale so se grožnje v smislu, saj na cesti veliko mlajših in cenejših čaka na službo, ob tem so se nadrejeni ves čas trudili, da novinarji ne bi bili enotni, v preveč prijateljskih odnosih, kar jim je tudi uspevalo ...«

Znotraj različnih vrst novinarskega dela se je raziskovalno novinarstvo izkazalo za bolj izpostavljeno vsem oblikam nasilja kot druge vrste novinarskega dela. Raziskovalni novinarji v večji meri poročajo o fizičnem in spolnem nasilju ter vandalizmu, najpogostejše pa so žrtve psihičnega nasilja. Raziskovalni novinarji so pogostejše tarča groženj sebi in družini, osebnih in strokovnih diskreditacij, sodnih obravnav in javnega blatenja, npr. po družbenih omrežjih (Twitter, Facebook ...). Naslednji primeri prikazujejo situacije različnih oblik nasilja, kot so poročali udeleženci študije.

»Napad politika v prostorih občinske skupščine v premoru med sejo. Močan udarec s pestjo v obraz pred številnimi pričami. Še naprej sem poročal s seje, napad pa prijavil policiji in o tem obvestil delodajalca. Napadalec, predstavnik izvršne mestne oblasti, me je tudi zasledoval na pogrebu mojega očeta, pozneje pa je še nadlegoval mojo mamo, da naj ga ne bi tožil. Seveda je to vplivalo na moje delo, še posebej je bilo stresno, saj je bilo kar 22 narokov na sodišču, pa policija in sodišče nista mogla napadalca privleči niti na eno obravnavo.«

*»Anonimne grožnje meni in družini po internetu, vendar prikriti.
Vemo, kje si doma, kam hodijo otroci v šolo ...«*

Raziskovalni novinarji pogosto poročajo o kočljivih tematikah, kar jih izpostavlja ustrahovanju na delovnem mestu (Parker, 2015). Gre za vedenja s strani antagonistov raziskovanih člankov, ki grozijo ali pritiskajo na novinarje z namenom škode ali sankcij, da ti ne bi izvedli svojih delovnih nalog (raziskave tematike). Izvedba teh nalog bi imela negativne posledice za izvajalca nasilnih dejanj (Parker, 2015). Raziskovalni novinarji se neposredno izpostavljajo pri raziskovanju in so tudi sami pogosto javno izpostavljeni, kar sta pomembna dejavnika tveganja za nasilje na delovnem mestu (Kodellas, 2014). Z neposrednim izpostavljanjem pogosto prihajajo v stik z osebami zunaj organizacije (Chappell in Di Martino, 2006). Narava njihovega dela pogosto izzove polemike in pritiske s strani vodstva znotraj organizacije, ki so pogosto politično obarvane (Gonzalez de Bustamante in Relly, 2015).

»Šikaniranje, neobjava prispevkov, polemiziranje glede teme, cenzura, siljenje k popravljanju napisanega ... vedenje: ostra reakcija, javno problematiziranje, prijava DNS-ju ... Posledice: samocenzuriranje, nezaupanje, slab odnos z nadrejenim urednikom ... pritiski.«

»Izkušnje na lastni koži nimam. Mi pa ni vseč, da medijska hiša, za katero delam, ne stoji za svojimi novinarji. Niti ne daje takega občutka. Nekateri primeri so to zelo nazorno pokazali. Npr. da so se vodilni hvalili in kitili z dosežki določenega novinarja, ko pa je ta objavil kritičen prispevek o določeni politični opciji in se je nanj sprožil politični plaz, pa so mu isti vodilni obrnili hrbet, ker da se niso hoteli nikomur zameriti.«

Izjemoma smo v skladu s teorijo (Chappell in Di Martino, 2006; Eurofound, 2013; Fisher in Gunnison, 2001; Parker, 2015) predpostavile, da bodo ženske statistično pomembno večkrat žrtve spolnega nasilja na delovnem mestu. Izkazalo se je, da se razlike pojavljajo med spoloma, saj ženske v večji meri poročajo o doživljanju spolnega nasilja tako zunaj kot znotraj organizacije. Ti rezultati potrjujejo našo drugo hipotezo, da bodo novinarke na delovnem mestu doživljale več nasilja. Pomembne razlike so se pokazale na področju doživljanja psihičnega, ekonomskega, predvsem pa spolnega nasilja, pri čemer so v največji meri izpostavljene seksizmu, neprimernim opazkam in nespodobnim povabilom, kar je skladno z drugimi raziskavami o nasilju na delovnem mestu (Chappell in Di Martino, 2006; Eurofound,

2015). Ženske v enaki meri doživljajo fizično nasilje na delovnem mestu in vandalizem kot moški. Pri tem je treba omeniti, da je fizično nasilje izjemo- ma prisotno, saj o njem poroča le 1 % žensk in 4 % moških, kar je skladno z mednarodnimi raziskavami nasilja na delovnem mestu v splošni populaciji, kjer je povprečje fizičnega nasilja v območju EU 1,9 %, Slovenija pa je pod tem povprečjem (Eurofound, 2015).

»Doživela sem le šibko verbalno nasilje, ki se je pojavilo s strani nadrejenega v obliki občasnih precej spontanih seksističnih kome- tarjev, na katere se nisem odzivala, so pa ustvarili bolj neprijetno delovno okolje. O tem sem se pogovorila s sodelavkami in enim sodelavcem.«

»Pod izkušnjo nasilja na delovnem mestu štejem dokaj pogoste seksistične opazke, ki so še zelo sprejete v naši družbi. Obenem se mi zdi, da je moškim kolegom pogosto dovoljeno več 'drznosti' pri njihovem delu.«

Pokazale so se razlike med pojavnostjo nasilja znotraj in zunaj organizacije, zato smo ovrgle tretjo hipotezo. Vse vrste nasilja (z izjemo ekonomskega) se pogostejše pojavljajo zunaj organizacije, medtem ko je zanimivo, da ude- leženci anekdotsko več poročajo o nasilju znotraj organizacije. Nasilje so doživeli s strani nadrejenih in kolegov.

»Šlo je za buren odziv mlajšega posredno nadrejenega na en moj predlog o tem, kako izboljšati delovni proces, ki ga je razumel kot kritiko ali osebni napad. Odzval se je s kričanjem, žaljenjem, gro- žnjo, žuganjem s prstom. Stanje je poslabšalo ali pa sprožilo dej- stvo, da sem ga 'ujela' pri kršitvi delovnih obveznosti.«

»Enkrat sem bila v živo v etru na prvem programu televizije Slo- venija za eno oddajo. Medtem me je štirikrat klicala sodelavka, ki me je želela poslati na drugi teren v istem dnevu. Medtem pa so mi povedali sodelavci, da je kričala, da bo 'pičko, ki se mi ne javi, utopila, zlasala in zadavila.' Napisala je tudi grozljiv sms in kričala po celem hodniku, da nisem normalna. Samo zato, ker se njej ni ljubilo na teren in je želela poslati mene, ki sem bila v hiši že od 6h zjutraj. Velikokrat se je zgodila taka situacija, le da eni reagirajo bolj mirno v tišini, a namen je isti: 'Pojdi na teren, mi danes rabimo, nujno rabimo!' Pa čeprav imam najnižjo plačo v uredništvu in niti nimam primerne plačilnega razreda, da bi se oglašala v živo. Ampak uredništvo deluje po načelu: 'Naj naredi

tisti, ki ga lahko izkoristimo! Nasilje, izsiljevanja itd. so prisotna vsakodnevno, tudi če si na bolniški, moraš poskrbeti za svojo oddajo, za goste itd., v nasprotnem primeru lahko ostaneš brez vsega.»

Novinarji poročajo, da se na nasilje, ki so ga deležni sami ali pa so mu bili priča, najpogosteje odzovejo tako, da spor razrešijo sami ali pa o dogodku poročajo nadrejenemu, ko do nasilja prihaja zunaj organizacije. V nasprotnem primeru (nasilje znotraj organizacije) se večina udeležencev na nasilje ne odzove oz. ne naredi ničesar. Če zaznajo nasilje nad sodelavci, jim ponudijo pomoč, se po potrebi neposredno vključijo v spor ali ponovno opozorijo vodstvo. Večina anketirancev (63,2 %) meni, da je vodstvo tisto, ki bi v največji meri moralo skrbeti za preprečevanje in sankcioniranje nasilja. Slaba tretjina (27,9 %) jih meni, da je za to odgovorna tudi država, izjemo ma (2,2 %) odgovornost za preventivno in kurativno preprečevanje nasilja prenesejo na posamezne novinarje.

Predlogi za zmanjševanje pojavnosti nasilja nad novinarji

Mednarodna federacija novinarjev (IFJ, 2018) poziva Združene narode k sprejetju resolucije za zaščito novinarjev in kaznovanje povzročiteljev težjih oblik nasilja nad njimi (zapor, umor). V Južni Ameriki, posebej v Mehiki, se problemov s kartelskim nasiljem lotevajo z ustanovitvijo skupnosti na socialnih medijih in organizacij, ki povezujejo novinarje (Gonzalez de Bustamante in Relly, 2015). Odgovornost za preprečevanje in reševanje nasilja na delovnem mestu pa mora najprej prevzeti organizacija, ki je s svojim načinom delovanja pogosto lahko tudi odgovorna za pojavnost nasilja na delovnem mestu. Znotraj organizacije avtorji priporočajo boljši redakcijski management s poudarkom na razumevanju vseprisotnosti nasilja na delovnem mestu, psihološko svetovanje in odprtost ter razumevanje poročanja doživetih negativnih čustev in stresa na delovnem mestu (Beam in Spratt, 2009). Informiranje zaposlenih o nasilju na delovnem mestu je lahko preprosta taktika, ki novinarjem omogoča, da razumejo objektivna tveganja in se lažje zaščitijo pred njimi (Kodellas, 2014). Na ravni države, Evropske unije in Združenih narodov je prav tako treba ukrepati z uveljavitvijo zakonov in sistemov, ki bodo novinarje ščitili pred nasiljem v lastni organizaciji in zunaj nje.

»V novinarskem svetu (in nasploh v organizaciji, v kateri delam) je vse preveč prisoten predvsem poniževalen in nesramen odnos znotraj organizacije, predvsem zaradi občutka ogroženosti in lastnega novinarskega ega. To občutimo najbolj mladi, ambiciozni

in relativno ,novi‘ člani redakcije. Občutek, da delaš nekje, kjer nisi zaželen, kjer te ljudje šikanirajo, nate obračajo grde poglede, te zasujejo s pokroviteljskim in nesramnim odnosom, ni prijeten. Predvsem pa je največji problem to, da teh težav ne rešuje nihče. Prepuščen si sam sebi, da splavaš, da ,dobiš trdo kožo‘ in da se, kakor pač lahko, prilagodiš delu v takšnem okolju. Osebo doživljam šikaniranje od specifične, ene osebe znotraj moje redakcije. Na to, da se ob teh dogodkih ne počutim dobro in da menim, da tovrstno ravnanje osebe izhaja iz osebnih zamer in/ali osebnih frustracij te osebe, sem opozorila svoje nadrejene. V zvezi s tem ni bilo storjeno nič, niti razgovora, za katerega sem prosila. Zaradi tega razmišljam, da v tem okolju ne bom več delala, čeprav imam rada svoje delo in vem, da ga opravljam dobro. Mi je pa občutek varnosti in prijetnosti – ko prideš na delovno mesto – trenutno bolj pomemben kot lastne ambicije v novinarstvu. Oziroma verjamem, da si lahko kot novinar uspešnejši v redakciji, kjer tovrstnega nasilja ni.»

Novinarji predstavljajo posebno skupino zaposlenih, ranljivih za nasilje na delovnem mestu tudi zaradi mobilnosti pri delu in geografsko razpršenih delovnih nalog (Chapell in Di Martino, 2006), posebej so pogoste tarče, ko poročajo o neprijetnih tematikah (Gohdes in Carey, 2017). S to raziskavo smo želele osvetliti nekatere vidike nasilja, ki ga na delovnem mestu doživljajo novinarji in spodbuditi raziskovanje te tematike.

Glavne pomanjkljivosti raziskave so neumerjen instrument in priložnostno vzorčenje. Z boljšimi pripomočki in stratificiranim vzorčenjem, ki bi enakomerno zajel vsa področja novinarskega dela, bi rezultatom izboljšale veljavnost.

Zaključek

Raziskovanje nasilja na delovnem mestu je izrednega pomena, odkar delo predstavlja eno od bazičnih dejavnosti, s katero posameznik izpolnjuje svoje vloge in potrebe ter vstopa v širši ekonomski in socialni prostor. Delovno mesto novinarja je v zadnjih letih pogosto tarča nasilja tako v tujini kot v Sloveniji. V naši raziskavi, kjer smo preverjale prevalenco različnih oblik nasilja nad novinarji znotraj in zunaj organizacije, se je pokazalo, da je med novinarji najbolj prisotno ekonomsko nasilje (povečan obseg dela, zmanjševanje kadrov), sledi mu psihično nasilje (grožnje, izsiljevanje, vpitje), nekoliko manj je prisotno fizično nasilje. Izkazalo se je, da so ženske deležne več spolnega nasilja, pri ostalih oblikah pa ni bilo pomembnih razlik med

spoloma. Glede na vrsto novinarskega dela pa so nasilju v večji meri izpostavljeni novinarji na raziskovalnem področju.

Za reševanje nasilja na delovnem mestu novinarja je v veliki meri odgovorna organizacija oziroma delodajalec. V prvi vrsti je treba poskrbeti, da bodo novinarji doživljali manj ekonomskega nasilja, da se bo uredil njihov zaposlitveni status in da jim bo naložena primerna količina dela. Takoj zatem je treba nasloviti celotno družbo, ki z odnosom do novinarskega dela in spoštovanjem svobode govora kaže na to, v kolikšni meri je nasilje nad novinarji še tolerirano.

Literatura

- 1KA (Verzija 18.10.27) [programska oprema]. (2018). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede. Pridobljeno s <https://www.1ka.si>
- ARTICLE 19 (2017). *Prevent – protect – prosecute*. London: ARTICLE 19
- Bellanger, A. (2016). *Journalists and media staff killed*. Bruselj: International Federation of Journalists, 1990–2015.
- Bisson, J., Brayne, M., Ochberg, F. in Everly, G. (2004). Early psychosocial intervention following traumatic events. *American Journal of Psychiatry*, 164(7), 1016–1019.
- Chappell, D. in Di Martino, V. (2006). *Violence at work*. Ženeva: International Labour Organization.
- Czech, T. (2004). Journalists and trauma: a brief overview. *International Journal of Emergency Mental Health*, 6(3), 159–162.
- Dworznik, G. (2006). Journalism and trauma. *Journalism Studies*, 7(4), 534–553.
- Elliott, D. in Lester, P. M. (2001). From great tragedy, humanity is found. *Nexus Photographer*, 56(9), 12–14.
- Eurofound (2013). *Women, men and working conditions in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Eurofound (2015). *Violence and harassment in European workplaces: Causes, impacts and policies*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Eurofound (2017). *Sixth European Working Conditions Survey – Overview report (2017 update)*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Fisher, B. S. in Gunnison, E. (2001). Violence in the workplace: gender similarities and differences. *Journal of Criminal Justice*, 29, 145–155.
- Feinstein, A., Owen, J. in Blair, N. (2002). A hazardous profession: war, journalists, and psychopathology. *The American Journal of Psychiatry*, 159(9), 1570–1575.
- Feinstein, A. in Starr, S. (2015). Civil war in Syria: the psychological effects on journalists. *Journal of Aggression, Conflict and Peace Research*, 7(1), 57–64.
- Giga, S. I., Hoel, H. in Cooper, C. L. (2003). *Violence and stress at work in the performing arts and in journalism*. Ženeva: International Labour Office.
- Gohdes, A. R. in Carey, S. C. (2017). Canaries in a coal-mine? What the killings of journalists tell us about future repression. *Journal of Peace Research*, 54(2), 157–174.

- Gonzalez de Bustamante, C. in Relly, J. E. (2015). Professionalism under threat of violence. *Journalism Studies*, 17(6), 684–702.
- Hanžek, M. (2001). *Izjava za javnost*, 2. 3. 2001. Pridobljeno s <http://www.varuh-rs.si/medijsko-sredisce/sporocila-za-javnosti/novice/detajl/varuh-clovekovih-pravic-obsoja-nasilje-nad-novinarji/?cHash=36979d34e8>
- Hight, J. in Smyth, F. (2003). *Tragedies and journalists: a guide for more effective coverage*, Pridobljeno s https://dartcenter.org/sites/default/files/en_tnj_0.pdf
- International Federation of Journalists (2018). *Campaign against impunity 2018*. Pridobljeno s <https://www.ifj.org/actions/ifj-campaigns/campaign-against-impunity-2018.html>
- International Labour Office/International Council of Nurses/World Health Organization/Public Services International. *Framework guidelines for addressing workplace violence in the health sector*. Geneva: International Labour Office, 2002
- Kodellas, S., Papastavrou, N., Giannakouloupoulos, A. in Koutsompolis, D. (2014). Journalists' victimization experiences and fear of crime at the workplace: Results of a questionnaire survey from Greece and Cyprus. *European Journal of Communication*, 29(4), 480–494.
- La. Da. (2018). *Janša bo moral novinarke zaradi žaljivega tvita plačati 6.000 evrov*. Pridobljeno s <https://www.rtvsllo.si/crna-kronika/jansa-bo-moral-novinarke-zaradi-zaljivega-tvita-placati-6-000-evrov/450151>
- Parker, K. N. (2015). *Aggression against journalists: Understanding occupational intimidation of journalists using comparisons with sexual harassment* (doktorska disertacija)
- Reporters without borders (2018). *Worldwide round-up of journalists killed, detained, held hostage or missing in 2018*. Pridobljeno s https://rsf.org/sites/default/files/worldwilde_round-up.pdf
- Simon, J. (2014). *The New Censorship: Inside the Global Battle for Media Freedom*. New York, NY: Columbia University Press.
- Sindikat novinarjev Slovenije (2015). *Tudi novinarji in predstavniki mladih opozorili na problematiko prekarne oblike dela*. Pridobljeno s <http://sindikat-novinarjev.si/tudi-novinarji-in-predstavniki-mladih-opozorili-na-problematiko-prekarnih-oblik-dela/>
- STA (2012). *Društvo novinarjev obsoja nasilje izgretnikov nad novinarji*. Pridobljeno s <https://www.sta.si/1827839/drustvo-novinarjev-obsoja-nasilje-izgretnikov-nad-novinarji>
- T. J. (2018). *Nasilje nad novinarji najhujše v zadnjem desetletju*. Pridobljeno s <https://www.rtvsllo.si/svet/nasilje-nad-novinarji-najhujse-v-zadnjem-desetletju/473842>
- UN General Assembly. (1948). *Universal declaration of human rights* (217 [III] A). Paris.
- Zagato, A. (ur.). (2015). *The event of Charlie Hebdo: Imaginaries of freedom and control*. New York: Berghahn.

Prenašanje nasilja kot delovna naloga – nasilje nad zdravstvenim osebjem v domovih starejših občanov

*Maja Klančič, Sandra Klašnja, Leja Lampret, Kim Pletikos
in Ana Rejec*

Nasilje na delovnem mestu je vse pogostejši pojav, ki je v pomembni meri prisoten tudi v zdravstvenih poklicih. Zaradi pomembnosti ugotavljanja nasilja na delovnem mestu, njegovih pojavnih oblik ter odkrivanja izvajalcev in zaupnikov, ki se jim žrtve nasilja zaupajo, smo se v pričujoči raziskavi osredotočale na še neraziskano področje doživljanja nasilja med zdravstvenimi delavci v slovenskih domovih za starejše občane (DSO). Za razliko od predhodnih raziskav smo zajele več vrst nasilja na delovnem mestu ter na vzorcu 136 zdravstvenih delavcev v skladu z ugotovitvami drugih raziskav potrdile najpogostejše pojavljanje psihičnega nasilja nad zdravstvenimi delavci v DSO, temu pa je sledilo fizično nasilje. Najpogostejši izvajalci psihičnega, fizičnega in spolnega nasilja so pacienti, dober del psihičnega nasilja pa nad zaposlenimi izvajajo tudi obiskovalci in sodelavci. Čeprav manj pogosto, kot to navajajo druge raziskave, slaba desetina žrtev o nasilju še vedno ne poroča nikomur, kar zahteva posebno pozornost. Rezultati primerjave doživljanja različnih oblik nasilja glede na delovno dobo in čas delovanja v trenutni ustanovi niso pokazali statistično pomembnih razlik. Pomembna razlika glede na celotno delovno dobo se je pojavila le pri doživljanju spolnega nasilja. V nadaljnjem raziskovanju bi bilo smiselno podrobneje proučiti te povezave, saj naš vzorec glede na navedene spremenljivke ni bil reprezentativen.

Uvod

Nasilje na delovnem mestu je vse pogostejši in intenzivnejši pojav. Prisoten je v vseh sektorjih in med vsemi kategorijami delavcev, vendar se skoraj četrtina vsega nasilja dogaja v zdravstvenih poklicih (Di Martino, Hoel in Cooper, 2003). Najbolj so mu izpostavljene medicinske sestre (Babnik, Štemberger Kolnik in Kopač, 2012), med katerimi ga doživlja približno polovica (Camerino, Estryn-Behar, Conway, van Der Heijden in Hasselhorn, 2008). Pri tem moramo upoštevati, da vsaj polovica vseh žrtev o nasilnem dejanju ne poroča in ga tudi ne prijavi (Serantes in Suarez, 2006). Nasilje na delovnem mestu ne vpliva le na prisotnost absentizma in stresa, temveč tudi na kakovost dela, učinkovitost in produktivnost zaposlenih (Hogh in Viitasara, 2005). Nasilje na delovnem mestu je treba obravnavati kot javni socialni problem in spodbujati raziskovanje tega področja, hkrati pa pozvati javnost, zdravstvo in pravosodje k opredelitvi strategij za zmanjševanje obsega in posledic nasilja na delovnem mestu (Sharipova, Borg in Hogh, 2008).

V pričujoči raziskavi smo želele ugotoviti, kako pogosto zdravstveno osebje v domovih starejših občanov (v nadaljevanju DSO) doživlja nasilje. Nedavne raziskave poročajo, da je od 11 % do 40 % zaposlenih v domovih starejših občanov izpostavljenih nasilju na delovnem mestu (Aström, Boucht, Eisemann, Norberg in Saveman, 2002). Z raziskavo smo želele kvantitativno (prek vprašalnika) proučiti, katere oblike nasilja se najpogosteje dogajajo nad zdravstvenim osebjem v DSO, kako se žrtve odzovejo na nasilje in komu o tem poročajo.

Večina dosedanjih slovenskih raziskav (Babnik, Štemberger Kolnik in Kopač, 2012; Jerkič, Babnik in Karnjuš, 2014; Koprivnik, 2002) se osredotoča predvsem na proučevanje nasilja nad zdravstvenim osebjem zdravstvenih domov, klinik in drugih zdravstvenih institucij, medtem ko se razmeroma malo raziskav osredotoča na nasilje nad zdravstvenim osebjem, zaposlenim v DSO. Pri pregledu obstoječih raziskav nismo našle nobene slovenske raziskave, ki bi se osredotočala na proučevanje omenjenega problema, zato smo se odločile proučiti pogostost psihičnega, fizičnega, spolnega in ekonomskega nasilja nad zdravstvenim osebjem v DSO. Prednost naše raziskave v primerjavi s tujimi (Sharipova idr., 2008), ki proučujejo podobno problematiko, je osredotočenost na različne oblike nasilja na delovnem mestu in ne le na fizično nasilje.

Raziskave o nasilju nad zdravstvenim osebjem v Sloveniji

V Sloveniji je doživljanje psihičnega nasilja med zdravstvenimi delavci pogostejše od povprečja različnih poklicev v Sloveniji (8 %) ter je tudi pogostejše prisotno kot fizično in spolno nasilje. Kot izvajalce psihičnega nasilja med zdravstvenimi delavci najpogostejše navajajo bolnike in svojce (Jerkič idr., 2014) ter sodelavce oziroma sodelavke. Bolniki izvajajo predvsem aktivno neposredno in pasivno neposredno psihično nasilje, za katerega je značilen neposreden odnos z žrtvijo, ki se lahko kaže kot verbalno nasilje (napad, zmerjanje) ali neposredno ignoriranje žrtve. Bolniki so tudi najpogostejši izvajalci pasivnega posrednega psihičnega nasilja, kar se kaže v njihovi nepripravljenosti stopiti v bran medicinski sestre, če jo drugi neupravičeno kritizirajo oziroma napadajo. Medicinske sestre med seboj najpogostejše izvajajo aktivno posredno psihično nasilje, za katerega je značilno razširjanje neresničnih govoric, obrekovanje, blatenje, obravnavanje žrtve kot duševno bolne, poniževanje in zasmehovanje njenih prepričanj. Zdravstveni delavci z več kot srednješolsko izobrazbo pogostejše zaznavajo in doživljajo psihično nasilje. Izobraževanje v splošnem opremi posameznika z znanjem ter spretnostmi prepoznavanja in občutljivosti na različne vzorce vedenja v okolju. Tako posamezniki dogodkov ne obravnavajo več kot samoumevnih, ampak jim pripišejo pozitivni ali negativni pomen (Babnik idr., 2012). Verbalno in druge posredne oblike nasilja na delovnem mestu med zdravstvenim osebjem v urgentni dejavnosti pogostejše zaznavajo zaposleni na sekundarni ravni zdravstvenega varstva, ženske, zaposleni z daljšo delovno dobo in starejši zaposleni (Jerkič idr., 2014).

Zdravstveno osebje v enem od slovenskih domov starejših občanov (varovanci z motnjami v duševnem razvoju) na primer pogostejše doživlja fizično in verbalno nasilje. Verbalnemu nasilju so v primerjavi s fizičnim pogostejše izpostavljeni takrat, ko jih je v službi manj. Največ nasilja nad njimi izvajajo oskrbovanci, ki so do zaposlenih predvsem telesno agresivni. Zdravstveni delavci, ki so bili žrtve omenjene oblike nasilja, so poročali, da je prišlo do udarcev s pestmi, pljuvanja in groženj z ostrimi predmeti. Oskrbovanci so tudi verbalno bolj agresivni v primerjavi z oskrbovankami, saj pogostejše kričijo na zaposlene in jih zmerjajo. Najpogostejša odziva na omenjeni obliki nasilja sta pogovor in prijazna beseda. O dogodkih, ki so jim priča, se med seboj veliko pogovarjajo in skupaj ugotavljajo, kako bi bilo primerneje odreagirati, kaj počnejo narobe in kaj bi lahko popravili oziroma izboljšali ter za nasvete povprašajo še druge strokovne delavce v zavodu (Koprivnik, 2002).

Tuje raziskave o prisotnosti nasilja nad zdravstvenim osebjem

V Avstriji ugotavljajo, da medicinske sestre psihično nasilje najpogosteje doživljajo s strani sodelavcev in sodelavk (Farrell, 1999), v ZDA pa poročajo, da so najpogostejši izvajalci psihičnega in fizičnega nasilja nad medicinskimi sestrami bolniki (Gerberich idr., 2004). Najpogostejši izvajalci verbalnega nasilja so zdravniki, sledijo bolniki, svojci bolnikov in sodelavci ter nadrejeni in podrejeni (Sofield in Salmond, 2003). Za zdravstveno nego je še posebej značilno horizontalno nasilje – nasilje med sodelavci na isti ravni organizacijske strukture in v isti poklicni skupini (Vessey, Demarco in DiFazio, 2010), pri katerem lahko pogosto opazimo elemente profesionalnega ljubosumja (Khalil, 2009).

V eni od danskih raziskav (Sharipova idr., 2008) so ugotovili, da je fizično nasilje nad zdravstvenim osebjem v DSO zelo razširjen pojav in predstavlja visoko tveganje za poškodbe, povezane s fizičnim nasiljem na delovnem mestu. Najpogostejši izvajalci fizičnega nasilja so oskrbovanci. Poleg tega ugotavljajo nizko prisotnost poročanja o nasilju na delovnem mestu. O več kot polovici incidentov, ki so jih zaznavali kot zelo resne in so se končali s poškodbami, niso poročali oziroma jih niso prijavili varstvenim organizacijam. Žrtve pogosteje poročajo o nasilju v primerih, ko so izvajalci nasilja drugi posamezniki in ne oskrbovanci. Zdravstveno osebje nasilje, ki ga izvajajo oskrbovanci, zaznava kot manj resno v primerjavi z nasiljem, ki ga izvajajo sodelavci ali nadrejeni. Slednje avtorji (Middleton, Stewart in Richardson, 1999) pripisujejo večji tolerantnosti zdravstvenega osebja do nasilja, ki ga izvajajo oskrbovanci, saj ga zaznavajo kot del službe, ki ga ne morejo preprečiti oziroma se mu izogniti in ga morajo sprejeti, tudi v resnih oblikah.

Namen raziskave

Naš namen je bil proučiti oblike, pogostost nasilja in opredeliti izvajalce posameznih oblik nasilja v DSO v Sloveniji. Dobljeni rezultati predstavljajo prvi vpogled v problematiko prisotnosti nasilja nad zdravstvenim osebjem DSO. Te informacije lahko služijo vodjem, zakonodajalcem in organizacijam, ki skrbijo za varstvo zaposlenih, pri preprečevanju oziroma odpravljanju nasilja na delovnem mestu in njegovih posledic z uvedbo učinkovitih strategij. Poleg tega smo želele ugotoviti povezanost nasilja na delovnem mestu s področjem delovnega mesta, delovno dobo in časom zaposlitve žrtve v ustanovi. Zanimalo nas je tudi, kako se žrtve odzivajo na nasilje in komu poročajo o njem.

Zastavile smo si naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kako pogosto vprašane osebe doživljajo nasilje in katera oblika nasilja je najbolj pogosta?
- Kakšne so razlike v doživljanju nasilja glede na nekatere demografske spremenljivke (spol, starost, delovna doba, čas dela v trenutni ustanovi in izobrazba)?
- Kdo so najpogostejši izvajalci nasilja?
- Kako se žrtve odzivajo na nasilje?
- Komu žrtve poročajo o doživljanju nasilja?

Metoda

Udeleženci

Vzorec je obsegal 136 udeležencev, od tega 115 žensk (85 %). Starostni razpon je bil med 17 in 60 let ($M = 40,8$ let, $SD = 11,4$ let). Povprečna delovna doba udeležencev je bila 19 let, povprečen čas dela v trenutni ustanovi pa 11 let. Večina udeležencev je opravila nižje in srednje poklicno izobraževanje, srednje poklicno-tehniško izobraževanje ali gimnazijsko izobraževanje (65 %), sledijo udeleženci, ki so dokončali višješolski program, specializacijo po višješolskem programu, visokošolski strokovni ali univerzitetni program (1. bolonjska stopnja) (30 %), udeleženci, ki so opravili specializacijo po univerzitetnem programu, magisterij znanosti ali doktorat znanosti (2 %) in udeleženec, ki je opravil specializacijo po visokošolskem programu, univerzitetni program ali magisterij stroke (2. bolonjska stopnja) (1 %).

Pripomočki

Samostojno smo oblikovale vprašalnik, saj obstoječi vprašalniki o doživljanju nasilja na delovnem mestu, zaradi raziskovanja specifičnega konteksta pojavljanja nasilja nad zdravstvenimi delavci v DSO, niso bili ustrezni. Vprašalnik smo aplicirale v papirnati in elektronski obliki. Zajemal je demografske podatke (spol, starost, izobrazbo, delovno mesto, delovno dobo in čas dela v trenutni ustanovi) in enak sklop vprašanj za vsako vrsto nasilja (psihično, fizično, spolno in ekonomsko). Na začetku vsakega sklopa vprašanj o določeni vrsti nasilja je bila definicija vrste nasilja s primeri. Vprašanja, ki so sledila, so spraševala po pogostosti izpostavljenosti posameznemu nasilju (*Kako pogosto ste izpostavljeni psihičnemu nasilju na delovnem mestu?*), oblikah doživetega nasilja (*Katerim oblikam psihičnega nasilja na delovnem mestu ste izpostavljeni?*), o izvajalcih nasilja (*Kdo izvaja psihično*

nasilje nad vami?), reakcijah na nasilje (*Kako ste odreagirali, ko ste doživljali fizično nasilje?*) ter poročanju o njem (*Komu ste poročali o doživljanju spolnega nasilja?*). Vsa vprašanja so bila izbirnega tipa, le vprašanje o oblikah doživetega nasilja je bilo odprtega, pri odgovoru nanj pa so si udeleženci lahko pomagali z začetno definicijo posamezne vrste nasilja. Na koncu je bila dana tudi možnost za dodatne komentarje udeležencev.

Postopek

Poiskale smo seznam domov za starejše občane v Sloveniji, in sicer na strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Osebo smo 300 vprašalnikov odnesle v sedem enot domov starejših občanov po Sloveniji, ki so nam bili lažje dostopni. V 48 domov in njihovih enot, kjer se nismo osebno oglasile, smo s prošnjo po sodelovanju poslale povezavo do spletnega vprašalnika, vendar od njih nismo prejele nobenega odziva ali rešenega vprašalnika. V domovih, kjer smo se oglasile, smo se dogovorili, da vodje domov razdelijo vprašalnike zaposlenim, ti pa izpolnjene vprašalnike oddajo v škatlo, s čimer smo zagotovile anonimnost udeležencev. Vprašalnike smo po enem tednu prišle iskat ali pa so nam jih poslali po pošti.

Rezultati

Z analizo frekvenc smo preverile pogostost pojavljanja posameznih oblik nasilja, izvajalcev nasilja in oseb, ki jim zdravstveni delavci DSO poročajo o nasilju. Analiza odprtih vprašanj nam je omogočila pregled posameznih pojavnih oblik za vsako od vrst nasilja, ki so ji zdravstveni delavci DSO podvrženi, ter dodatnih informacij o pojavljanju nasilja na delovnem mestu, ki so se zdravstvenim delavcem zdele pomembne. Z neparametričnim testom za neodvisne vzorce (Mann Whitney) smo preverile tudi, ali se pogostost doživljanja posamezne vrste nasilja, oblike pojavnosti, izvajalci in zaupniki razlikujejo glede na nekatere demografske podatke, zajete z našim vprašalnikom.

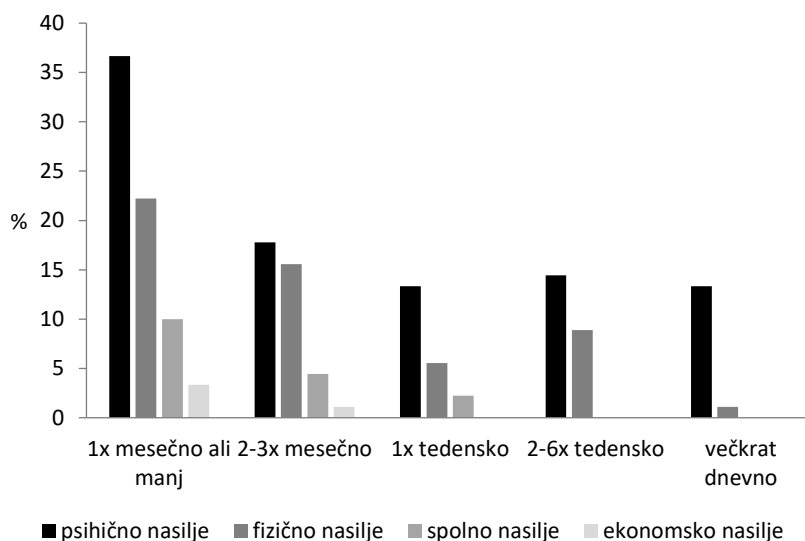
Doživljanje različnih oblik nasilja

O vsaj enkratnem doživljanju vsaj ene od vrst nasilja na delovnem mestu je poročalo 90 (66 %) vprašanih zdravstvenih delavcev DSO, od tega jih je 38 (28 %) poročalo o doživljanju dveh oblik nasilja, enajst (8 %) o doživljanju treh oblik, eden (1 %) pa o doživljanju vseh štirih oblik nasilja. Dobra tretjina oseb (34 %) je poročala, da ne doživlja nobene oblike nasilja.

Tabela 1. Poročanje zdravstvenih delavcev o nasilju

	N	Delež v %
Psihično nasilje	86	63
Fizično nasilje	48	35
Spolno nasilje	15	11
Ekonomsko nasilje	4	3
Ni nasilja	46	34

Večina oseb (63 %) je poročala o doživljanju psihičnega nasilja, ki mu sledi fizično nasilje. O psihičnem nasilju je poročala skoraj večina (96 %) vprašanih, ki so navedli, da doživljajo vsaj eno vrsto nasilja (tabela 1).



Slika 1. Pogostost doživljanja posameznih vrst nasilja, pri čemer je delež udeležencev prikazan glede na osebe, ki doživljajo nasilje.

Udeleženci najpogosteje doživljajo psihično nasilje. Večina oseb, ki doživlja katero koli obliko nasilja, to doživlja enkrat mesečno ali manj. O doživljanju nasilja dvakrat tedensko ali bolj pogosto poroča nekaj udeležencev, ki doživljajo psihično ali fizično nasilje, ter nihče od tistih, ki doživljajo spolno in/ali ekonomsko nasilje (slika 1).

Psihično nasilje

Udeležence, ki so poročali o doživetem psihičnem nasilju ($n = 86$), smo povprašali tudi po obliki psihičnega nasilja, ki so ji bili izpostavljeni. Največ anketirancev ($n = 30$) je poročalo o tem, da so že doživeli zmerjanje oziroma žaljenje na delovnem mestu, manj pa jih je navajalo poniževanje ($n = 10$). O tem, da so na delovnem mestu drugi o njih širili negativne govorice, je poročalo 20 vprašanih. Oblike psihičnega nasilja, s katerimi se soočajo zdravstveni delavci v domovih za ostarele, so po poročanju anketirancev tudi vpitje ($n = 19$), ignoriranje ($n = 10$), kritiziranje ($n = 9$), besedno napadanje ($n = 7$). Redkeje pa zdravstveni delavci poročajo o doživljanju ustrahovanja ($n = 5$), mobinga ($n = 4$), izolacije ($n = 3$), sovražne telesne drže ($n = 3$), nezaupanja ($n = 1$), podcenjevanja ($n = 1$) in negativnosti ($n = 1$).

Fizično nasilje

Tudi udeležence, ki so poročali o doživljanju fizičnega nasilja na delovnem mestu ($n = 48$), smo vprašale o oblikah fizičnega nasilja, ki so jih že doživeli. Največ jih je poročalo o brcanju ($n = 17$) in udarcih ($n = 15$). Več udeležencev je poročalo tudi o odtrganju ($n = 11$), metanju predmetov ($n = 8$) in klofutanju ($n = 6$). Ostale oblike fizičnega nasilja, o katerih so poročali udeleženci, so bile pljuvanje ($n = 5$), praskanje ($n = 4$), ščipanje ($n = 3$), dotikanje ($n = 3$), zvijanje rok ($n = 3$), mahanje z rokami ($n = 3$) in grizenje ($n = 2$).

Spolno nasilje

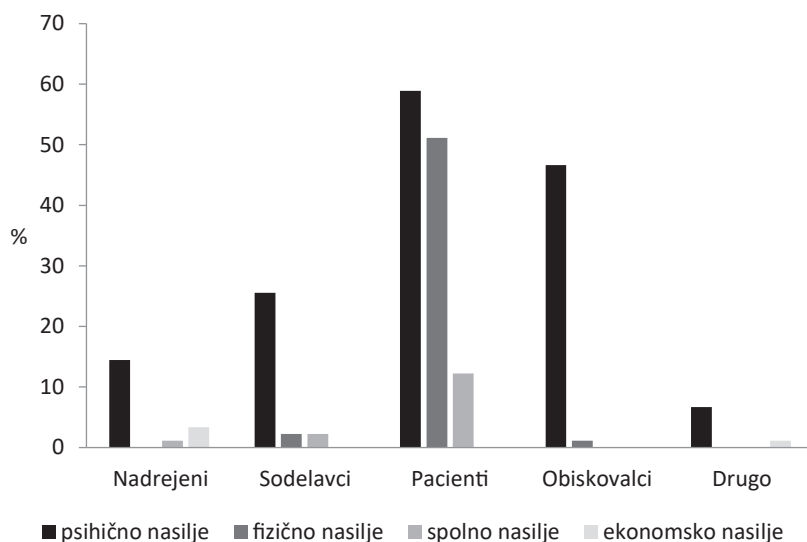
Na področju spolnega nasilja ($n = 15$) so poročali o doživljanju neprimernih komentarjev ($n = 6$), neželenih dotikov oziroma otipavanja ($n = 4$), nago-varjanja ($n = 3$) in opazovanja ($n = 2$).

Ekonomsko nasilje

Udeleženci so najredkeje poročali o ekonomskem nasilju ($n = 4$). Poročali so o neuresničenih obljubah s strani nadrejenih ($n = 2$), poleg tega pa so kot obliko ekonomskega nasilja navajali tudi neprimerno plačilo ($n = 2$).

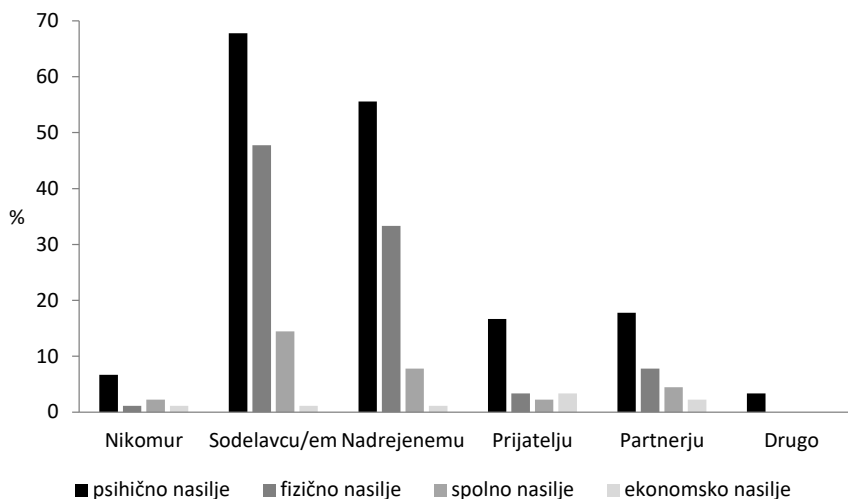
Izvajalci nasilja, reagiranje na nasilje in zaupniki žrtev

Zdravstveni delavci kot najpogostejše izvajalce psihičnega, fizičnega in spolnega nasilja navajajo paciente. 59 % žrtev poroča, da naj bi pacienti izvajali psihično nasilje, 51 % poroča o fizičnem in 12 % žrtev o spolnem nasilju s strani pacientov. Pri nadrejenih, sodelavcih in obiskovalcih poročajo



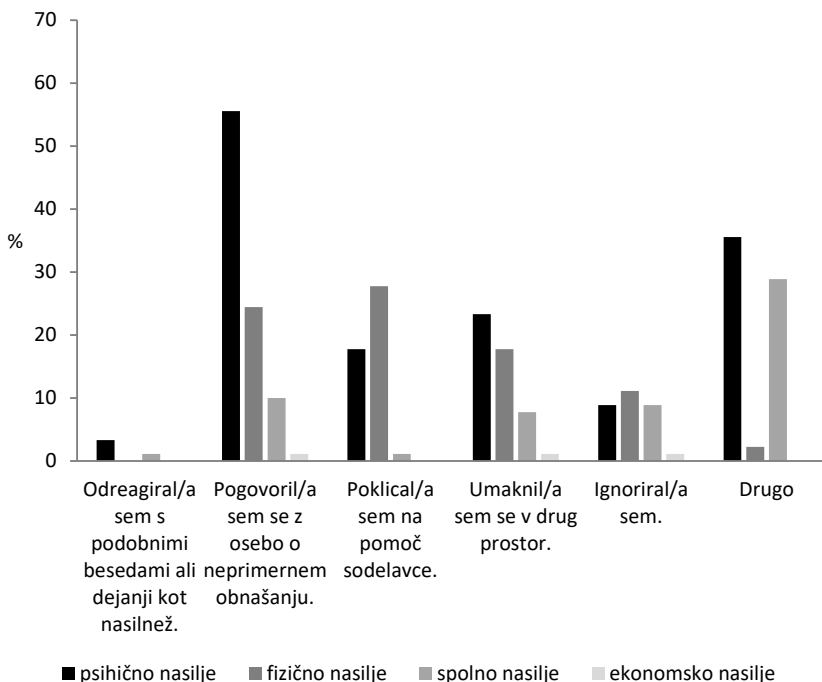
Slika 2. Izvajalci posameznih vrst nasilja, pri čemer je delež udeležencev prikazan glede na osebe, ki doživljajo nasilje.

predvsem o psihičnem nasilju (slika 2), pod druge izvajalce nasilja pa so pri psihičnem nasilju navedli tudi podrejene. Udeleženci so pod možnost *Drugo* pogosto navajali tudi svoje starostnikov, ki smo jih za namene analize štele pod obiskovalce.



Slika 3. Poročanje o posameznih vrstah nasilja, pri čemer je delež udeležencev prikazan glede na osebe, ki doživljajo nasilje.

Največ udeležencev o psihičnem, fizičnem in spolnem nasilju poroča sodelavcem, sledi poročanje nadrejenim. O ekonomskem nasilju največ oseb poroča prijateljem (3 %). Manjši delež (8 %) tistih, ki doživljajo vsaj eno obliko nasilja, o tem ne poroča nikomur (slika 3). Pod druge osebe, ki jim poročajo o psihičnem nasilju, so navedli tudi svojce in osebnega zdravnika.



Slika 4. Reagirajo na posamezne vrste nasilja, pri čemer je delež udeležencev prikazan glede na osebe, ki doživljajo nasilje.

Največ oseb, ki doživljajo psihično nasilje (56 %), se o neprimernem vedenju pogovori z nasilnežem. V primeru fizičnega nasilja udeleženci najpogosteje pokličejo na pomoč sodelavce, manj udeležencev pa poroča, da se o fizičnem nasilju pogovori z nasilnežem. Pri doživljanju spolnega nasilja udeleženci najpogosteje poročajo o načinih reagiranja, ki niso bili zajeti v vprašalniku (slika 4). O ekonomskem nasilju so poročale tri osebe, ki so se o tem pogovorile z nasilnežem, se umaknile ali nasilje ignorirale.

Demografske značilnosti žrtev nasilja

Tabela 2. *Prisotnost posamezne vrste nasilja glede na spol zaposlenih*

	Psihično nasilje		Fizično nasilje		Spolno nasilje		Ekonomsko nasilje	
	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%	<i>N</i>	%
Moški (<i>N</i> = 21)	10	48	5	24	2	10	1	5
Ženske (<i>N</i> = 115)	76	66	43	37	13	11	3	3

Večji delež žensk kot moških doživlja psihično, fizično in spolno nasilje. O ekonomskem nasilju poroča večji delež moških. Največja razlika v poročanju se kaže pri psihičnem nasilju (tabela 2).

Glede na delovno dobo so največkrat o psihičnem nasilju poročale osebe, ki imajo med 20 in 29 let delovne dobe (25,6 % oseb, ki doživlja nasilje). O fizičnem nasilju so največkrat poročale osebe, ki imajo med 10 in 19 let delovne dobe (13,3 % oseb, ki doživlja nasilje), o spolnem nasilju pa osebe, ki imajo med 4 in 9 let delovne dobe (5,6 % oseb, ki doživlja nasilje). O ekonomskem nasilju osebe, ki so zaposlene najkrajši in najdaljši čas, ne poročajo; največ pa so o njem poročale osebe, ki so imele med 20 in 29 let delovne dobe (2,2 % oseb, ki doživlja nasilje). Ne glede na delovno dobo pri vseh osebah izstopa doživljanje psihičnega nasilja.

Ni bilo pomembnih razlik v doživljanju psihičnega, fizičnega in ekonomskega nasilja glede na celotno delovno dobo (psihično nasilje: $U = 0,51$; $p = 0,61$; fizično nasilje: $U = -0,67$; $p = 0,50$; ekonomsko nasilje: $U = 0,10$; $p = 0,92$), pomembna razlika glede na celotno delovno dobo pa se pojavlja pri doživljanju spolnega nasilja ($U = -1,98$; $p = 0,05$).

Glede na čas delovanja v trenutni ustanovi so najpogostejše o psihičnem, fizičnem in spolnem nasilju poročale osebe, ki v trenutni ustanovi delajo manj kot 3,5 let (o psihičnem nasilju je poročalo 26,7 % oseb, o fizičnem 16,7 % in o spolnem 7,8 % oseb, ki doživlja nasilje). O ekonomskem nasilju so poročale le osebe, ki delajo v trenutni ustanovi manj kot 9 let (4,4 % oseb, ki doživlja nasilje).

Glede na čas dela na trenutnem delovnem mestu ni pomembnih razlik v doživljanju katere od omenjenih oblik nasilja (psihično nasilje: $U = 0,10$; $p = 0,92$; fizično nasilje: $U = -0,63$; $p = 0,53$; spolno nasilje: $U = -1,59$; $p = 0,11$; ekonomsko nasilje: $U = -0,81$; $p = 0,42$).

Tabela 3. *Prisotnost posamezne vrste nasilja v posamezni starostni skupini, izraženo v odstotkih (glede na vse sodelujoče)*

Starost	Psihično nasilje (%)	Fizično nasilje (%)	Spolno nasilje (%)	Ekonomsko nasilje (%)
17–25	8,09	5,15	1,47	0,00
26–30	5,15	3,68	2,94	0,00
31–35	8,09	5,88	1,47	0,00
36–40	5,15	2,94	0,00	0,00
41–45	10,29	5,15	2,94	2,21
46–50	10,29	3,68	1,47	0,74
51–55	7,35	3,68	0,00	0,00
56–60	6,62	2,94	0,00	12,00

O psihičnem nasilju najpogosteje poročajo osebe, stare med 41 in 50 let, o fizičnem v skupini od 31 do 35 let ter spolnem v skupinah od 26 do 30 let in 41 do 45 let. Ekonomsko nasilje izstopa v najstarejši starostni skupini (tabela 3).

Tabela 4. *Prisotnost posamezne vrste nasilja glede na izobrazbo zaposlenih*

Izobrazba	Psihično nasilje (%)	Fizično nasilje (%)	Spolno nasilje (%)	Ekonomsko nasilje (%)
Nižje, srednje, poklicno, gimnazijsko izobraževanje	39,71	29,41	7,35	0,74
Višješolski program, specializacija po višješolskem programu, visokošolski strokovni, univerzitetni program (1. bolonjska stopnja)	19,85	4,41	3,68	1,47
Specializacija po visokošolskem programu, univerzitetni program, magisterij stroke (2. bolonjska stopnja), specializacija po univerzitetnem programu, magisterij znanosti, doktorat znanosti	2,94	1,47	0,00	0,74

Največji delež oseb, ki so poročale o doživljanju psihičnega, fizičnega in spolnega nasilja, so udeleženci z najnižjo izobrazbo. Najmanjši delež oseb, ki doživlja katero koli od oblik nasilja, so najvišje izobraženi (tabela 4).

Razprava

Pogostost doživljanja oblik nasilja ter izvajalci nasilja

Kar 66 % udeležencev je poročalo o doživljanju vsaj ene od oblik nasilja vsaj enkrat mesečno, od tega pa jih je 56 % poročalo, da na delovnem mestu vsaj enkrat mesečno doživljajo vsaj dve obliki nasilja. Večina udeležencev, ki doživlja katero koli obliko nasilja, to doživlja enkrat mesečno ali manj, o pojavljanju nasilja večkrat tedensko pa poročajo udeleženci, ki doživljajo psihično ali fizično nasilje. Dobra tretjina udeležencev je poročala, da na delovnem mestu ne doživlja nobene od preučevanih oblik nasilja.

Udeleženci, ki so poročali o doživljanju nasilja na delovnem mestu, so najpogosteje poročali o doživljanju psihičnega nasilja (63 % vseh udeležencev), pri čemer je o tej obliki nasilja poročalo kar 96 % udeležencev, ki so navedli, da doživljajo vsaj eno obliko nasilja. To se sklada z ugotovitvami drugih slovenskih raziskav (Jerkič, Babnik in Karniuš, 2014), ki poročajo, da je doživljanje psihičnega nasilja med zdravstvenimi delavci prisotno pogosteje kot na drugih delovnih področjih ter da je prisotno pogosteje kot fizično in spolno nasilje. Najpogosteje so žrtve psihičnega nasilja navajale, da so podvržene zmerjanju in žaljenju na delovnem mestu, redkeje pa so doživljale vpitje, ignoriranje, kritiziranje in besedno napadanje. Izjemoma poročajo o mobingu, izkazovanju nezaupanja ter podcenjevanju. Najpogostejši izvajalci psihičnega nasilja nad zdravstvenimi delavci so pacienti, kar se ujema z ugotovitvami drugih slovenskih raziskav (Jerkič, Babnik in Karniuš, 2014). Pacienti so tudi najpogostejši izvajalci fizičnega nasilja, ki se je izkazala za drugo najpogostejšo obliko nasilja (35 % vseh udeležencev) ter večinoma vključuje brcanje in udarce, odrivanje, metanje predmetov in klofutanje. Redko poročajo o zvijanju rok in grizenju, poleg tega pa na tem mestu omenjajo tudi dotikanje, ki se sicer uvršča med oblike spolnega nasilja. Manj udeležencev poroča o spolnem nasilju, ki večinoma vključuje neprimerne komentarje in je izvajano s strani pacientov. O ekonomskem nasilju ni poročal skoraj nihče od udeležencev, najbrž tudi zaradi narave te vrste nasilja, ki jo pogosteje spregledajo kot pravo nasilje in jo navadno dojemajo kot del službe.

Odzivanje žrtev na nasilje in zaupniki žrtev

Največ udeležencev o psihičnem, fizičnem in spolnem nasilju poroča sodelavcem in nadrejenim, o ekonomskem nasilju pa poročajo prijateljem in partnerju. Ob pojavljanju psihičnega nasilja se žrtve najpogosteje o neprijemnem vedenju pogovorijo z izvajalcem nasilja, v primeru fizičnega nasilja pa najpogosteje pokličejo na pomoč sodelavce.

V splošni populaciji vsaj polovica vseh žrtev o nasilju ne spregovori (Serantes in Suarez, 2006), v našem vzorcu pa je bilo takih slaba desetina udeležencev. Delež je sicer manjši, vendar je podatek še vedno pomemben, posebno pri osebah, ki so šele nastopile delovno mesto, ali osebah, ki v ustanovi delajo manj kot leto, saj z zadrževanjem informacij o nasilnih dogodkih razvijajo neproduktivne vzorce sprejemanja nasilja, ki lahko ostane zamolčano in posledično neobravnavano na škodo žrtve ter celotnega sistema obravnave nasilja na delovnem mestu.

Razlike v doživljanju nasilja glede na nekatere demografske podatke

Na našem vzorcu se niso pokazale statistično pomembne razlike v doživljanju nasilja glede na čas dela v trenutni ustanovi. Naši rezultati tako ne potrjujejo izsledkov predhodne raziskave nasilja na delovnem mestu med zdravstvenim osebjem v urgentni dejavnosti (Jerkič, Babnik in Karnjuš, 2014), v kateri so zaposleni z daljšo delovno dobo pogosteje poročali o verbalnem in drugih posrednih oblikah nasilja. Glede na celotno delovno dobo se pomembne razlike pojavljajo le pri spolnem nasilju. Več zaposlenih s krajšo celotno delovno dobo poroča o doživljanju spolnega nasilja. To je morda povezano z nižjo starostjo, prav tako so morda mlajši zaposleni bolj poučeni o tematiki nasilja in v katerih vedenjih se to kaže, kar rezultira v večji občutljivosti.

Razlik med doživljanjem posameznih vrst nasilja in izobrazbo zdravstvenih delavcev nismo preverjale, saj v našem vzorcu nismo imele reprezentativnega števila posameznih izobrazbenih profilov. Predhodne raziskave so sicer pokazale, da zdravstveni delavci z več kot srednješolsko izobrazbo pogosteje zaznavajo in doživljajo psihično nasilje (Babnik, Štemberger Kolnik in Kopač, 2012), zato bi v načrte za nadaljnje raziskovanje lahko vključili preverjanje doživljanja psihičnega in drugih vrst nasilja na obsežnejšem vzorcu zaposlenih v DOS.

Poleg tega ostaja odprto vprašanje za morebitno nadaljnje raziskovanje tudi primerjava med pojavljanjem nasilja glede na posamezne profile zdravstvenih delavcev, zaposlenih v DSO, ki je prav tako zaradi premajhnega

vzorca zaposlenih na različnih delovnih mestih nismo preverjale. Enako velja za primerjavo doživljanja nasilja v povezavi s spolom (v našem vzorcu ti skupini nista bili enakomerno zastopani; 85 % je bilo žensk), pri kateri so v predhodni raziskavi (Jerkič, Babnik in Karnjuš, 2014) o verbalnem in drugih posrednih oblikah nasilja pogosteje poročale ženske.

Pri nadaljnjem raziskovanju nasilja na delovnem mestu v zdravstvu je pomembno upoštevati tudi možnost, da veliko zdravstvenih delavcev marsikatega nasilnega vedenja (predvsem s strani pacientov) ne dojema kot nasilje, ampak kot običajen del zaposlitve, zato o njem niti ne poročajo in je dejansko pojavnost nasilja težje oceniti.

V anketnem vprašalniku so imeli udeleženci možnost dopisati morebitne dodatne informacije, ki bi nam pomagale bolje razumeti nasilje na delovnem mestu, pri čemer je od 136 udeležencev dodaten komentar zapisalo 11 oseb. Največ ($n = 4$) se jih nanaša na drugačno dojemanje nasilnega vedenja s strani oskrbovancev z določenimi boleznimi (npr. dementnost), pri čemer zaposleni izpostavljajo, da je treba razumeti stanje in temu primerno prilagoditi svoj pristop. Trije so izpostavili problematiko psihične in fizične utrujenosti ter ukinjanja prostih dni zaradi premajhnega števila zaposlenih na oddelkih, dva pa nespoštovanje in podcenjevanje znanja zaposlenih ter zahtevnost in previsoka pričakovanja svojcev glede zdravstvenega stanja njihovih bližnjih. Dva komentarja sta se nanašala tudi na zadovoljstvo na delovnem mestu in zmanjšanje doživljanja psihičnega nasilja zaradi učinkovitih ukrepov s strani vodstva, kar kaže na pomembnost poznavanja situacije in posledično aplikacijo ustreznih ukrepov.

Omejitve in priporočila za nadaljnje raziskovanje

Poleg potencialne teoretične in uporabne vrednosti pričujoče raziskave za boljše razumevanje pojavnosti nasilja nad zdravstvenimi delavci v DSO ter načrtovanje učinkovitih ukrepov, je treba opozoriti tudi na omejitve raziskave, ki jih je smiselno upoštevati pri interpretaciji rezultatov in njihovem posploševanju.

Kot omenjeno, je glede na število zdravstvenih delavcev v DSO v Sloveniji naš vzorec relativno majhen, zaradi česar so nam bile onemogočene bolj poglobljene analize odnosov med posameznimi demografskimi spremenljivkami in pojavnostjo različnih oblik nasilja. Veliko število DSO, ki smo jih kontaktirale le po elektronski pošti, se ni odzvalo. V prihodnjih raziskovanjih bi bilo smiselno povečati število osebnih obiskov in dogovorov z

vodstvom v DSO, prav tako pa načrtovati regijsko reprezentativen vzorec DSO. V tej raziskavi namreč prevladujejo DSO iz goriške in osrednjeslovenske regije, kar tudi vpliva na reprezentativnost vzorca.

V nadaljnjem raziskovanju področja nasilja nad zdravstvenimi delavci v DSO bi bilo morda smiselno preučiti vpliv organizacijske kulture v posameznih DSO, ki lahko vpliva tako na zaznavanje nasilja ter posledično odzivanje nanj.

Sklep

Pričujoča raziskava omogoča vpogled v problematiko prisotnosti nasilja nad zdravstvenim osebjem DSO v Sloveniji, ki vključuje različne oblike nasilja, ne le fizičnega. Zbrane informacije so lahko koristen podatek vodjem DSO ter organizacijam, ki skrbijo za varstvo zaposlenih in za preprečevanje oziroma odpravljanje nasilja na delovnem mestu.

Pojav nasilja nasploh ter njegove posamezne oblike smo poskušale povezati tudi z nekaterimi demografskimi spremenljivkami, za bolj poglobljeno obravnavo pa bi potrebovale bistveno večji vzorec. S pridobitvijo obsežnejšega vzorca, ki bi bil reprezentativen glede na spol, izobrazbo in delovno mesto, bi lahko natančneje preučili morebitne razlike v pojavnosti nasilja glede na omenjene spremenljivke in tako dobili še boljši vpogled v področje. Zaradi nereprezentativnosti vzorca ne moremo izpostaviti nobenih rizičnih dejavnikov, ki bi vplivali na doživljanje katere od oblik nasilja, zato bi bilo raziskavo s tega vidika dobro razširiti. Predlog za nadaljnje raziskovanje je tudi povezava med doživljanjem (specifičnih oblik) nasilja na delovnem mestu ter delovno učinkovitostjo zdravstvenih delavcev DSO. Kot omenjeno, je za nadaljnje raziskovanje pomembno poudariti tudi možnost, da lahko zaradi razlik v dojemanju različnega vedenja kot nasilnega in tolerance zaposlenih do določenih oblik le-tega (predvsem s strani pacientov), ki smo jo opazile tudi v nekaterih komentarjih naših anketirancev, velik del nasilja nad zdravstvenimi delavci ostaja prikrit, oziroma sploh ni zaznan kot nasilje.

Zaradi visoke pojavnosti nasilja na tem delovnem področju bi bilo smiselno oblikovati preventivne ukrepe in postopke za pomoč žrtvam nasilja, ki bi bili specifično povezani s področjem dela s starejšimi posamezniki, ki s sabo prinaša nekaj ponavljajočih se vzorcev nasilja. Kljub nekaterim omejitvam raziskava ponuja splošen vpogled v trenutno stanje pojavnosti in doživljanja nasilja nad zdravstvenimi delavci DSO, pridobljeni odgovori, predvsem komentarji zaposlenih, pa so potrditveni in dobra izhodiščna točka za nadaljnje ukrepanje.

Literatura

- Aström, S., Bucht, G., Eisemann, M., Norberg, A. in Saveman, B. I. (2002). Incidence of violence towards staff caring for the elderly. *Scandinavian Journal Caring Sciences*, 16, 66–72.
- Babnik, K., Štemberger Kolnik, T. in Kopač, N. (2012). Predstavitev rezultatov dela raziskave »Nasilje nad medicinskimi sestrami na delovnem mestu«: Oblike, pogostost in povzročitelji psihičnega nasilja. *Obzornik zdravstvene nege*, 46(2), 147–156.
- Camerino, D., Estryn-Behar, M., Conway, P. M., van Der Heijden, B. I. in Hasselhorn, H. M. (2008). Work-related factors and violence among nursing staff in the European NEXT study: A longitudinal cohort study. *International Journal of Nursing Studies*, 45(1), 35–50.
- Di Martino, V., Hoel, H. in Cooper, C. L. (2003). *Preventing violence and harassment in the workplace*. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Farrell, G. A. (1999). Aggression in clinical settings: Nurses' views: A follow-up study. *Journal of Advanced Nursing*, 29(3), 532–541.
- Gerberich, S. G., Church, T. R., McGovern, P. M., Hansen, H. E., Nachreiner, N. M., Geisser, M. S., Ryan, A. D., Mongin, S. J. in Watt, G. D. (2004). An epidemiological study of the magnitude and consequences of work related violence: The Minnesota nurses study. *Occupational and Environmental Medicine*, 61(6), 495–503.
- Hogh, A. in Viitasara, E. (2005). A systematic review of longitudinal studies of non-fatal workplace violence. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 291–313.
- Jerkič, K., Babnik, K. in Karnjuš, I. (2014). Verbalno in posredno nasilje v urgentni dejavnosti. *Obzornik zdravstvene nege*, 48(2), 104–112.
- Khalil, D. (2009). Levels of violence among nurses in Cape Town public hospitals. *Nursing Forum*, 44(3), 207–217.
- Koprivnik, N. (2002). Besedno in telesno nasilje oskrbovancev nad negovalnim osebjem v domu upokojencev in oskrbovancev Impoljca v Sevnici. *Obzornik zdravstvene nege*, 36, 171–174.
- Middleton, J. I., Stewart, N. J. in Richardson, J. S. (1999). Caregiver distress. *Journal of Gerontological Nursing*, 25, 11–19.
- Serantes, N. P. in Suárez, A. (2006). Myths about workplace violence, harassment and bullying. *Interantional Journal of the Sociology of Law*, 34(4), 229–238.
- Sharipova, M., Borg, V. in Hogh, A. (2008). Prevalence, seriousness and reporting of work-related violence in the Danish elderly care. *National Research Center for the Working Environment*, 22, 574–581.
- Sofield, L. in Salmond, S. W. (2003) Workplace violence: A focus on verbal abuse and intent to leave the organization. *Orthopaedic Nursing*, 22(4), 274–283.
- Vessey, J. A., Demarco, R. in DiFazio, R. (2010). Bullying, harassment, and horizontal violence in the nursing workforce: The state of the science. *Annual Review of Nursing Research*, 28, 133–157.

III.
ZMANJŠEVANJE IN
ODPRAVLJANJE NASILJA
NA DELOVNEM MESTU

To bom zmogla – osebnostna čvrstost kot zaščitni dejavnik nasilja v delovnem okolju

Neža Štiglic Hribernik in Eva Boštjančič

Nasilje v delovnem okolju za posameznika prinaša vrsto negativnih posledic, od težav na področju psihičnega in fizičnega zdravja, zmanjšane motivacije za delo in splošnega zadovoljstva. Pri soočanju z nasiljem in drugimi obremenitvam ima pomembno vlogo osebnostna čvrstost, saj raziskave kažejo, da se osebnostno čvrsti zaposleni lažje soočajo z zahtevnejšimi situacijami na delovnem mestu in doživljajo manj negativnih zdravstvenih posledic. Osebnostno čvrstost tako opredelimo kot dinamičen proces, ki posamezniku omogoča, da se prilagodi in ustrezno deluje v stresnih situacijah. Gre za raznolik koncept, katerega opredelitve, teorije in razvoj skozi čas natančneje opredelimo v poglavju. Predstavimo tudi tehnike in programe za krepitev in razvoj osebnostne čvrstosti, ki jih lahko tako zaposleni kot delodajalec enostavno in sistematično vključi v svoj vsakdan.

Uvod

Koncept osebnostne čvrstosti se je začel pogosteje pojavljati okoli leta 1970, vendar je bila večina literature na temo osebnostne čvrstosti (približno 80 %) objavljena po letu 1990 (Schaap, van Galen, du Ruijter in Smeets, 2007). Beseda osebnostna čvrstost izhaja iz latinske besede *resilio*, ki pomeni skočiti nazaj, odskočiti. V angleščini (angl. *resilience*) pa beseda opisuje sposobnost snovi in predmetov, da se vrnejo v prvotno obliko oziroma njihovo elastičnost (The Oxford Dictionary, 2005). V psihologiji osebnostno čvrstost pojmujeemo in uporabljamo kot sposobnost hitrega okrevanja po težavah, kar naj bi bilo značilno za žilave posameznike.

Pojem osebnostne čvrstosti lahko suvereno umestimo tudi v okolje delovnih organizacij in zaposlenih, ki se vsakodnevno soočajo z vrsto stresnih dogodkov – težave s sodelavci, roki, ki jih je treba doseči, visoka pričakovanja, zahteve moderne tehnologije, različne oblike fizičnega, psihičnega, spolnega in ekonomskega nasilja. Kljub številnim pritiskom, ki so jih deležni zaposleni, pa so raziskovalci ugotovili, da se določeni zaposleni bolje soočajo z vsakodnevnimi zahtevami, imajo manj težav z zdravjem in so na splošno bolj zadovoljni, pri čemer igra pomembno vlogo visoka osebnostna čvrstost (Winwood, Colon in McEwen, 2013). Študije kažejo, da so zaposleni z visoko osebnostno čvrstostjo opolnomočeni, da lažje premagujejo fizične in psihične stresorje, krepijo samozavest in izražajo močnejši delovni jaz (Dyrbye, 2010). Kljub prisotnosti nasilja na delovnem mestu so osebnostno čvrsti posamezniki učinkovitejši pri iskanju rešitev ter poročajo o manjšem številu negativnih posledic na zdravje.

Opredelitev osebnostne čvrstosti

Definicije osebnostne čvrstosti so raznolike in se spreminjajo z razvojem koncepta skozi čas. Nekateri raziskovalci razlagajo osebnostno čvrstost kot sposobnost pozitivne prilagoditve na stresne situacije (Luthar, Cicchetti in Becker, 2000), drugi kot zmožnost stabilnega funkcioniranja kljub stresnim situacijam (Bonanno, 2004). Ameriško psihološko združenje (APA) definira osebnostno čvrstost kot proces vrnitve po težkih preizkušnjah in sposobnost prilagoditve na stisko, travmo, tragedijo, ogroženost ali druge pomembne izvore stresa (APA, *The Road to Resilience*).

Čeprav obstaja vrsta opredelitev osebnostne čvrstosti, jih večina izhaja iz dveh konceptov (Luthar, 2006):

- stiska oz. nesreča (kot predhodnik osebnostne čvrstosti), pri kateri je osebnostna čvrstost prepoznana kot potreben odziv, ki sega od povsem običajnih stresnih dogodkov v dnevu do težjih oziroma pomembnejših življenjskih dogodkov, na primer smrti bližnjega.
- pozitivna prilagoditev (kot ključna posledica), ki se razlikuje glede na vrsto situacije, v katero je posameznik vključen oz. se mu je zgodila. Tako je lahko pozitivna prilagoditev v nepričakovanem in hudem terorističnem napadu tudi odsotnost psihiatričnega zdravljenja in ne funkcioniranje brez težav (Fletcher in Sarkar, 2013).

Koncept osebnostne čvrstosti pogosteje uporabljamo v kontekstu negativnih dogodkov in situacij (Fletcher in Sarkar, 2013), vendar obstajajo tudi pozitivni dogodki, na primer napredovanje ali poroka, ki so pomembni pri

oblikovanju opredelitve osebnostne čvrstosti. Ne glede na predstavljene definicije pa osebnostna čvrstost ni statičen koncept, saj se v življenju posameznika spreminja (Tusaie in Dyer, 2004).

Konceptualizacija osebnostne čvrstosti

Vzporedno z debato o ustrezni definiciji osebnostne čvrstosti se postavljajo vprašanja glede konceptualizacije. V literaturi lahko zasledimo dve glavni usmeritvi – osebnostna čvrstost kot značilnost in kot proces. Tako nekateri predpostavljajo, da je osebnostna čvrstost oblikovana kot sistem značilnosti, ki posamezniku omogočajo prilagoditev določenim dogodkom oz. okoliščinam (Connor in Davidson, 2003). V skladu s tem pogledom so se v raziskavah pojavljali zaščitni faktorji, na primer samopodoba (Kidd in Shahar, 2008), ekstravertnost (Campbell-Sills, Cohan in Stein, 2006) idr. Po drugi strani pa raziskovalci konceptualizirajo osebnostno čvrstost kot proces, ki se spreminja skozi čas; ko se lahko posameznik v določenem življenjskem obdobju pozitivno prilagodi določeni situaciji, v drugem pa ne (Rutter, 2006).

Osebnostno čvrstost lahko torej opredelimo na podlagi konceptov stiske oz. nesreče ter pozitivne prilagoditve in jo razlagamo kot značilnost ali proces. Za lažjo primerjavo in pregled, kako so se opredelitve osebnostne čvrstosti spreminjale skozi čas, so E. Grafton, B. Gillespie in S. Henderson (2010) v svoji pregledni študiji raziskovanja osebnostne čvrstosti razdelili na tri obdobja (tabela 1).

Metateorija osebnostne čvrstosti

V literaturi se pojavlja veliko definicij, konceptov in posledično raziskav, ki se ukvarjajo s pojavnostjo in razvojem osebnostne čvrstosti pri posameznih podskupinah (npr. pri otrocih, mladostnikih, zaposlenih itd.). V zadnjem času je med bolj priljubljenimi teorijami generična metateorija osebnostne čvrstosti (Richardson, 2002), ki jo lahko uporabimo pri delu z različnimi skupinami in v različnih stresnih situacijah. To je trenutno edina teorija, ki vključuje in prepleta spoznanja s področja fizike, psihologije in medicine (White, Driver in Waren, 2008).

Pomemben prispevek Richardsonove teorije osebnostne čvrstosti (2002) je razvoj modela, v katerem je v ospredju bio-psihološko-spiritualno ravnovesje oz. cona udobja, ki je značilna za vse ljudi, ne glede na nivo osebnostne čvrstosti (slika 1). Kadar je vzpostavljeno ravnotežje, je posameznik zadovoljen v lastnem telesu, mislih in duhu, počuti se udobno – je v fizičnem,

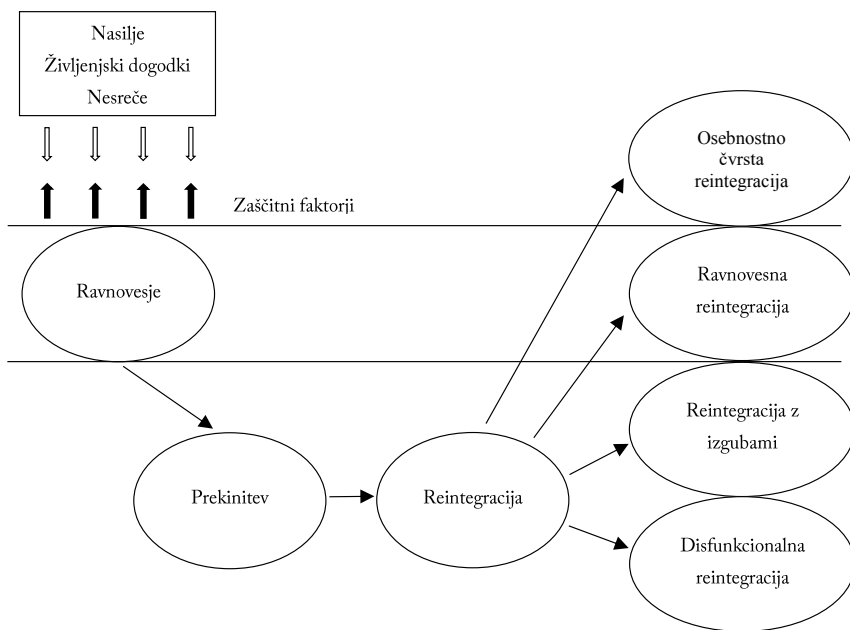
Tabela 1. *Povzetek razvoja znanstvenega pojmovanja koncepta osebnostne čvrstosti*

	Definicija	Raziskave	Ključne ugotovitve
<i>Prvo obdobje</i>	Osebnostna čvrstost kot skupina notranjih in zunanjih značilnosti (optimizem, toleranca, smisel za humor, socialna mreža itd.)	Seligman, 1975; Masten, 1994; Wolin in Wolin, 1993; Baron idr., 1996; Schweizer, Beck-Seyffer in Schneider, 1999	• Določene značilnosti omogočajo otrokom in mladostnikom, da se prilagodijo na stisko • Določene značilnosti delujejo kot zaščitni faktorji • Osebnostna čvrstost izhaja tako iz psihološko zaščitnih kot bioloških faktorjev
<i>Drugo obdobje</i>	Osebnostna čvrstost kot dinamičen proces	Tebes idr., 2004; Hamilton, Kitzman in Guyotte, 2006; Jackson, Firtko in Edensorough, 2007;	• Osebnostna čvrstost je proces pogostih prekinitev in pozitivne reintegracije, učenje iz izkušenj in pripravljenost naučiti se novih strategij • Osebnostna čvrstost kot rezultat procesa kognitivne transformacije
<i>Tretje obdobje</i>	Osebnostna čvrstost kot prirojena energija in motivacijska življenjska sila znotraj posameznika	Masten, 2001; Waite in Richardson, 2004	• Prirojena energija in življenjska sila – notranji vir • Notranja moč in zunanja podpora • Proces prilagoditve
	Metateorija osebnostne čvrstosti	Richardson, 2002; Waite in Richardson, 2004	• Vrojeni vir (življenjska sila) znotraj posameznika, predstavljena prek zaščitnih značilnosti, ki omogočajo posamezniku spoprijemanje s stisko ter ga motivirajo, da je udeležen v procesu kognitivnih transformacij in se uči iz izkušenj ter tako gradi osebnostno čvrstost

mentalnem in spiritualnem ravnesju. Nato pa se zaradi zlorabe, nesreče, nasilja, travme ali drugega stresorja ravnesje poruši. Stresni dogodek povzroči prekinitev ravnesja in spodbudi posameznika, da se reintegrira. Reintegracija se lahko odvije na štiri načine:

- disfunkcionalna reintegracija: prekinitev povzroči destruktivno vedenje, npr. zlorabo substanc;
- reintegracija z izgubami: prekinitev pripelje do izgube zaščitnih faktorjev in nižje stopnje homeostaze;

- ravnovesna reintegracija: prekinitev povzroči, da posameznik ostane na isti stopnji ravnovesja, pomembno mu je le, da dogodek mine;
- osebnostno čvrsta reintegracija: prekinitev pripelje do pridobitve novih zaščitnih faktorjev ter s tem vzpostavitev višje stopnje homeostaze. Tako posameznik pri osebnostno čvrsti reintegraciji po stresnem dogodku funkcioniра bolje, kot je prej.



Slika 1. Richardsonov model osebnostne čvrstosti.

Osebnostna čvrstost ali opolnomočenje?

Tako osebnostna čvrstost kot opolnomočenje sta široko uporabljena koncepta v psihologiji in drugih humanističnih vedah, ki pa sta zaradi določenih skupnih elementov pogosto neustrezno uporabljena. Oba koncepta, tako osebnostna čvrstost kot opolnomočenje, opisujeta proces, ki zajema prilagoditev s ciljem izboljšati kakovost življenja, splošno funkcioniranje ali doseganje pozitivnega rezultata (Brodsky in Cattaneo, 2013).

A vendar se koncepta razlikujeta, čeprav sta si na videz podobna. Korenine opolnomočenja izhajajo iz socialne psihologije, medtem ko koncept osebnostne čvrstosti izhaja iz razvojne psihologije. Prav tako so cilji v kontekstu osebnostne čvrstosti notranji, na lokalnem nivoju in so usmerjeni

k intrapersonalnim akcijam, na primer prilagoditev, vzdrževanje ali odpor proti aktualni situaciji. Po drugi strani pa je opolnomočenje usmerjeno k zunanjim spremembam, izhaja iz družbe in zajema spremembe v moči (Cattaneo in Goodman, 2010). Pri pojavu nasilja na delovnem mestu bi se v primeru krepitve osebnostne čvrstosti posameznik skušal naučiti sprostitvenih tehnik, ki bi jih lahko uporabil za sprostitev nakopičene jeze, ali pa bi se usmeril h gradnji podpornih odnosov z ostalimi sodelavci. V kontekstu krepitve opolnomočenja bi skupina zaposlenih v podjetju dala pobudo za spremembo vrednot v podjetju, s katerimi bi jasno obsodili kakršno koli nasilje. Kljub temu pa so meje med konceptoma pogosto zabrisane, zato avtorji spodbujajo k jasnejši teoretični opredelitvi konceptov ter iskanju nedvoumnih razlik.

Kritika koncepta osebnostne čvrstosti

Koncepti in teorije osebnostne čvrstosti so v zadnjem času tudi tarča številnih kritik. Davydov, Stewart, K. Ritchie in I. Chaudieu (2010) so izpostavili, da je zaradi konceptualnih razlik v definiciji osebnostne čvrstosti težko primerjati in ocenjevati ugotovitve raziskav ter zgraditi metateorije. Ungar in Liebenberg (2011) ugotavljata, da je ena od pomanjkljivosti pri definiranju koncepta premajhna občutljivost za kulturne dejavnike, ki dajejo in gradijo kontekst osebnostne čvrstosti znotraj posamezne skupine. Poudarjata, da je treba vedno upoštevati tudi pozitivno adaptacijo znotraj specifičnega kulturnega okvirja.

V ospredje prihajajo tudi kritike Richardsonove metateorije, ki ji očitajo pretirano poudarjanje linearnega modela – osredotočenost na en sam dogodek, pri čemer ne upošteva, da je posameznik izpostavljen večjemu številu dražljajev hkrati. Ne vključuje niti vpliva metakognicij niti čustev na proces reintegracije ter nenazadnje osebnostno čvrstost prepogosto povezuje z mehanizmi soočanja s stresom, za katere se kaže, da so konceptualno ločeni od osebnostne čvrstosti.

Osebnostna čvrstost kot individualni pristop pri soočanju z nasiljem na delovnem mestu

Kakšno vlogo ima osebnostna čvrstost v kontekstu nasilja na delovnem mestu? Omenili smo, da je osebnostna čvrstost pomemben zaščitni faktor v stresnih situacijah in pomaga zaposlenim, da se bolj učinkovito soočajo z vsakodnevnimi obremenitvami in stresnimi situacijami. V nadaljevanju

bomo predstavili nekaj raziskav in ugotovitev, ki skušajo osvetliti vlogo osebnostne čvrstosti pri soočanju in spoprijemanju z nasilnimi vedenji v delovnem okolju. Predstavljene študije imajo kar nekaj pomanjkljivosti, med katerimi gre najpogosteje za majhne vzorce, pogosto so osredotočene le na določeno skupino zaposlenih (npr. zdravstveni delavci) ali na specifično organizacijsko okolje, vendar kljub temu predstavljajo pomembna izhodišča za prihodnje raziskovanje obravnavanega področja.

Raziskave kažejo, da je osebnostna čvrstost zaposlenih žensk ključna pri soočanju z negativnimi učinki nasilja na delovnem mestu (Mealer, Jones in Moss, 2012), saj v primeru izkušenj z nasiljem pomaga izboljšati njihovo počutje ter jih varuje pred negativnimi učinki na zdravje (Lian in Tam, 2014; Sauer, 2013).

Krepitev osebnostne čvrstosti na delovnem mestu prinaša številne koristi (Jackson, Firtko in Edenborough, 2007), saj zmanjšuje občutljivost za težave in izboljšuje počutje. V zdravstvu pri delu medicinskih sester vpliva tudi na doseganje boljših rezultatov oskrbe pacientov. Tako D. Jackson, A. Firtko in Edenborough (2007) menijo, da lahko s krepitvijo osebnostne čvrstost ohranjajo ali celo obrnejo trenutni trend medicinskih sester, ki zapuščajo sistem zdravstvenega varstva zaradi težav, povezanih s stiskami na delovnem mestu (na primer slabi medosebni odnosi, nasilje ipd.). V raziskavi o nasilju nad medicinskimi sestrami v psihiatričnih bolnišnicah se je pokazalo, da na zadovoljstvo z življenjem bolj vpliva osebnostna čvrstost, posttravmatska rast in stres kot izpostavljenost nasilju na delovnem mestu (Itzhaki, Peles-Bortz, Kostitsky, Barnoy, Filshtinsky in Bluvstein, 2015).

V preteklosti so se raziskovalci ukvarjali predvsem z negativnimi posledicami nasilja na delovnem mestu, vendar je zanimiva ugotovitev K. Van Heugten (2013), da negativni učinki na zdravje, kot posledica nasilja na delovnem mestu, pravzaprav tudi spodbudijo ukrepe za krepitev osebnostne čvrstosti, na primer s procesom iskanja podpore in pomoči. K. Van Heugten (2013) je tako v manjši kvalitativni raziskavi ugotovila, da se je osebnostna čvrstost socialnih delavcev pomembno zvišala, ko se je izboljšal njihov občutek nadzora nad lastnim položajem ter potem, ko so udeleženci prejeli podporo pri in vodstvenih delavcev.

Krepitev osebnostne čvrstosti ob izpostavljenosti zaposlenih nasilju

Predstavili smo, kako pomembna je osebnostna čvrstost pri soočanju z vsakdanjimi in službenimi stresnimi obremenitvami ter orisali pozitivne učinke,

ki jih prinaša. Kako pa lahko zaposleni sami krepijo osebnostno čvrstost? Razvoj osebnostne čvrstosti je kot potovanje ali raziskovanje. Ljudje se ne odzivamo enako na travmatične in stresne življenjske dogodke, zato je pristop k izgradnji odpornosti individualiziran (APA, *The Road to Resilience*). Vsak ima potencial za razvijanje osebnostne čvrstosti, vendar je stopnja napredka povezana z osebnostnimi značilnostmi posameznika, individualnimi izkušnjami, z okoljem ter ravnotežjem med tveganjem in zaščitnimi dejavniki vsakega posameznika (Tugade in Fredrickson, 2004). Trenutno tako ni enotnega teoretičnega okvira oziroma soglasja o tem, kakšen naj bi bil celosten program krepitve osebnostne čvrstosti, ki bi bil učinkovit za vse. Določeni pristopi delujejo za eno osebo, za drugo pa morda niso primerni. Zato je pomembno, da vsak posameznik odkrije, kaj je tisto, kar mu najbolj ustreza in pomaga. V nadaljevanju bomo predstavili nekatere tehnike in programe, ki so se izkazali kot učinkoviti pri izgradnji osebnostne čvrstosti.

Individualne tehnike za krepitev osebnostne čvrstosti

Vzpostavitev pozitivnih odnosov in socialnih mrež

Socialna podpora in dobri medosebni odnosi predstavljajo pomemben element osebnostne čvrstosti (Tugade in Fredrickson 2004). Vsak posameznik potrebuje mrežo ljudi, ki mu pomagajo, predvsem kadar potrebuje podporo in usmerjanje. Pri tem so še posebej pomembni odnosi zunaj delovnega okolja, ki posamezniku zagotavljajo podporo v času, ko se obremenitve in napetosti na delovnem mestu močno povečajo (Jackson, Firtko in Edensorough, 2007). Ker imajo odnosi pomembno vlogo v življenju vseh ljudi, je ključno, da zanje ustrezno skrbimo. Predvsem se je pomembno zavedati, da je kvaliteta odnosov pomembnejša od kvantitete. Zato je pomembno vlagati svoj čas in energijo v nekaj bližnjih odnosov, ki nam ponujajo oporo in varnost, kot imeti večje število površinskih medosebnih odnosov.

Optimizem

Raziskave kažejo, da zmorejo osebnostno čvrsti posamezniki črpati iz v preteklosti oblikovanih pozitivnih čustev tudi v stresnih situacijah in stiskah. Sposobni so videti pozitivne vidike in potencialne koristi v določeni situaciji, biti optimistični, namesto da bi bili nenehno cinični ali negativni (Tugade in Fredrickson, 2004). Optimizem tako pomaga ljudem, da zmanjšajo občutek nemoči, ki se pojavi, kadar ne nadzorujejo situacije, to pa jih tudi motivira h konstruktivnemu reševanju problemov. Prav tako

optimizem izboljša posameznikove sposobnosti za razvijanje kakovostnejših medosebnih odnosov.

Posameznik lahko krepí pozitivna čustva s pomočjo smeha, saj le-ta zmanjša stopnjo stresa tako, da zmanjšuje prisotnost negativnih čustev (Bonanno, 2004). Ameriško psihološko združenje (APA, The Road to Resilience) pa pri razvijanju pozitivnega pogleda svetuje uporabo vizualizacije, tako da posameznik vizualizira stvari, ki si jih želi oz. za katere si želi, da se zgodijo, namesto stvari, ki ga skrbijo.

Prepoznavanje in obvladovanje lastnih čustev

Razumevanje lastnih čustvenih potreb in reakcij daje posamezniku boljši vpogled v to, kako se spopasti s stresom in stisko. Pomaga tudi oblikovati ideje za različne načine obvladovanja prihodnosti (Giordano, 1997). Kot smo že omenili, lahko pozitivna čustva pomagajo pri razvijanju osebnostne čvrstosti, zato je razvoj vpogleda v negativna in pozitivna čustva, ki jih doživlja posameznik, začetni korak pri krepitvi. Proces prepoznavanja lastnih čustev lahko posameznik prične s postavljanjem enostavnih vprašanj. Na primer:

- Kaj čutim v določenem trenutku?
- Kakšne sklepe sem naredil/a na podlagi tega, kar čutim?
- Kaj mi to čustvo/občutek želi sporočiti?
- Kaj si želim?

Pomembne informacije o občutjih in čustvih so vidne tudi na telesu, na primer rdečica na obrazu spremlja občutke sramu, ob nervozi se pojavi ščemenje v trebuhu, ko nas je strah, začnemo plitvo dihati ... Raziskovalci kot možno strategijo za krepitev čustvenega vpogleda med drugim predlagajo tudi zapisovanje čustev v obliki dnevnika (npr. Giordano, 1997).

Prepoznavanje lastnih čustev predstavlja predpogoj za njihovo uspešno upravljanje. Tako nam lahko čustva, če jih ustrezno obvladamo v določeni situaciji, pomagajo. Predstavljajmo si situacijo na delovnem mestu, ko pred kolegi in nadrejenim predstavljate idejni projekt, v katerega ste vložili veliko truda in časa, na koncu pa vam nadrejeni pred vsemi pove, da se mu zdi ideja neumna. Takšen komentar lahko posameznika razjezi, srčni utrip naraste in posameznik začuti, da bi nadrejenemu rad nekaj zabrusil v obraz, kar bi verjetno povzročilo veliko težav. Bolje je, da posameznik zna prepoznati čustvo, v tem primeru jezo, in to čustvo aktivno obvladati – na primer spoštljivo pojasniti, zakaj se z njegovim zaključkom ne strinja in nato najde način, da varno izrazi razočaranje, bolečino in jezo (na primer prek športa).

Asertivna komunikacija

Veščine učinkovitega komuniciranja so pomembne na vseh področjih našega življenja, tako v službi kot v zasebnem življenju. Ljudje lahko v komunikaciji zavzamejo različne drže. Lahko uporabijo agresivno komunikacijo, na primer pogosto grozijo, postavljajo ultimat, sodijo ... Na drugi strani pa so lahko v komunikaciji povsem pasivni, na primer sprejemajo vse, kar drugi od njih zahtevajo, se nikoli ne postavijo zase ... Oba predstavljeni načina sta nekonstruktivna in lahko povzročata konflikte in stresne situacije. Osebnostno čvrsti posamezniki se večinoma izogibajo zgoraj opisanima načinoma komunikacije in uporabljajo asertiven način komuniciranja – asertivne osebe izražajo svoje mnenje, potrebe in čustva na neposreden, odkrit in spoštljiv način. Takšen način komuniciranja omogoča dvosmerno komunikacijo in to, da se ljudje med seboj slišijo, ne samo poslušajo (Mills in Dombeck, 2005).

Med asertivne tehnike uvrščamo:

- Aktivno poslušanje: pri aktivnem poslušanju posameznik postavlja odprta vprašanja, preverja, ali je prav razumel sogovornika, povzema. Pomembno je, da spremlja ne le sogovornikove besede, ampak tudi govorico telesa (Bishop, 2013).
- Sposobnost reči NE: zmožnost reči ne pripomore k temu, da se ne počutimo nemočno in preobremenjeno. Ob zavrnitvi prošnje je pomembno reči »ne« na miren način, brez nepotrebnega opravičevanja. Lahko sicer navedemo razlago, vendar naj bo ta kratka in enostavna (Burley-Allen, 1995).
- Pokvarjena plošča: pri tej tehniki posameznik ponavlja svoje sporočilo toliko časa, dokler sogovornik ne razume, kaj mu želi sporočiti. Pri tem je pomembna mirnost in empatičnost, da posameznik dobi občutek slišnosti (Burley-Allen, 1995).
- Govorica telesa: asertivna govorica telesa zajema vzdrževanje neposrednega očesnega stika, topel, spodbuden ton glasu in primerno glasnost. Drža telesa je sproščena, samozavestna in usklajena z govorom (Bishop, 2013).
- Tehnika DECS: tehnika DECS zajema štiri stopnje v reševanju konfliktov, in sicer opisovanje (angl. *describe*), izražanje (angl. *express*), opredelitev (angl. *specify*) in posledice (angl. *consequences*). V prvem koraku posameznik jasno opiše težavno vedenje. Nato izrazi svoje občutke in počutje ob tem vedenju. V tretjem koraku jasno navede, kakšne spremembe želi in pri tem pazi, da so le-te razumne in objektivno mogoče za izpeljavo. V zadnjem koraku posameznik opiše rezultat, s poudarkom na pozitivnih posledicah (Bower in Bower, 2004).

Vzpostavitev ravnotežja v življenju

Številni raziskovalci poudarjajo pomembnost ravnotežja v vsakodnevnem življenju, in sicer prek spoštovanja in upoštevanja vrednot, potreb in virov, vključevanja v smiselno delo in drugo (Giordano, 1997; Håkansson, Dahlin-Ivanoff in Sonn, 2006). Posameznik doseže ravnotežje tudi s skrbjo zase, in sicer prek vključevanja v aktivnosti, v katerih uživa in so zanj sproščujoče, na primer redna telesna aktivnost. Skrb zase pomaga ohranjati telo in misli v dobri formi, tako da je posameznik pripravljen na reševanje stresnih situacij (APA, *The Road to Resilience*).

Sprostitevne tehnike

Sprostitev je ena temeljnih poti do dobrega počutja. Poznamo več različnih tehnik sproščanja: globoko mišično sproščanje, progresivno mišično relaksacijo, vodeno imaginacijo, globoko trebušno dihanje, čuječnost idr. Sproščanje predstavlja pomembno obliko samozavedanja, ko prek nadzora telesnih simptomov in izboljšave učinkovitosti kognitivnih funkcij v poznejših stresnih situacijah lažje najdemo alternative za negativne ali katastrofične misli (Adamčič Pavlovič, 2004).

V procesu krepitev osebnostne čvrstosti se v zadnjem času najpogosteje omenja trening čuječnosti, ki posamezniku omogoča ohraniti decentri-ran odnos do težkih, stresnih situacij ter vodi do večjega zadovoljstva z življenjem (Bajaj in Pande, 2016). Z uporabo te tehnike je posameznik bolj odprt za nove zaznavne kategorije, bolj ustvarjalen in se lahko lažje sooča s težkimi mislimi in čustvi, ne da bi ga le-ta preplavila. Namen čuječnih tehnik je tako stremljenje k boljšem zavedanju misli, čustev in telesnih občutkov. Gre torej za izboljšanje zavedanja, tako da se lahko na situacije odzovemo zavestno, ne le avtomatično. Vaj za krepitev čuječnosti je veliko, za začetek se lahko enostavno preizkusimo v čuječem zavedanju rutinske aktivnosti. Izberimo si recimo eno enostavno rutinsko aktivnost iz vsakdanjika in jo poskušamo izvajati tako, da se je bomo v celoti zavedali. Poskusimo zaobjeti to aktivnost z vsemi čuti in biti polno prisotni v vseh trenutkih njenega izvajanja. Lahko se npr. osredotočate na jutranje zbujanje, umivanje zob, tuširanje, brisanje telesa, oblačenje, vožnjo z avtom, nošenje smeti, nakupovanje, pomivanje posode ... Kar koli izberete, poskusite se osredotočiti in delati samo to, kar delate (Poštuvan in Tančič Grum, 2015).

Razvijanje samorefleksije

Teorije izobraževanja odraslih poudarjajo velik pomen refleksije v učenju (Larson in Brady 2001). Lastna refleksija predstavlja pot do razvijanja vpogleda in razumevanja situacij, ki se dogajajo. Posledično omogoča razvijanje znanja, ki posamezniku koristi v prihodnjih, podobnih situacijah. Ena od učinkovitih tehnik za krepitev samorefleksije je zapisovanje dnevnika (Giordano 1997), ki služi različnim namenom: omogoča varen prostor za »odlaganje« dnevnih napetosti in frustracij, omogoča predelavo konfliktov, zapisovanje kritičnih dogodkov, postavljanje vprašanj, poimenovanje problemov in njihovo reševanje. Zapisana vsebina je pomembna za ozaveščanje dogodkov, nadaljnje raziskovanje, prepoznavanje vzorcev vedenja in ponavljajočih se tem. Z zapisovanjem lahko posameznik tudi bolj objektivno pogleda na določeno situacijo in prepozna morebitne zmote (Rupnik Vec, 2006).

Programi, namenjeni razvoju osebnostne čvrstosti

Na podlagi spoznanj o učinkovitosti posameznih tehnik pri krepitvi osebnostne čvrstosti so raziskovalci razvili različne programe, namenjene posameznim specifičnim skupinam ljudi (študentom, medicinskim sestram, zdravnikom, vojakom ...). Čeprav imajo programi isti cilj, torej krepitev osebnostne čvrstosti, se zelo razlikujejo v dolžini, številu srečanj in teorijah, na katerih slonijo. Med najbolj prepoznavnimi so programi, ki temeljijo na čuječnosti, vedenjsko-kognitivni teoriji, teoriji reševanja problemov, edukaciji in treningu veščin za spoprijemanje s stresom idr.

Vedenjsko-kognitivni program

Program za krepitev osebnostne čvrstosti, avtorji Rose in sodelavci (2013), je bil prvotno razvit za potrebe NASE. Gre za samodejni, multimedijski program usposabljanja za obvladovanje stresa in osebnostne čvrstosti. Zajema miselne aktivnosti in strukturiran pristop k realističnemu in logičnemu razmišljanju. Prek aktivnosti se posamezniki naučijo uporabe učinkovitih ukrepov za obvladovanje stresa, vključno z učinkovito komunikacijo, strateškim reševanjem problemov in krepitvijo osebnostne čvrstosti prek pisanja. Program spodbuja uporabnike k prakticiranju in uporabi teh spretnosti s pomočjo domačih nalog (Rose idr., 2013).

Edukacija in trening veščin za spoprijemanje s stresom

Varker in Devilly (2012) sta na podlagi teorije spoprijemanja s stresom razvila 40-minutno delavnico, ki se uporablja pri usposabljanju osebja za nujno pomoč. Delavnica vključuje vsebine za krepitev posameznih spretnosti, in sicer izobraževanje o fizičnih odzivih na travmo, tehnike napetosti, tehnike ustavljanja negativnih misli, pomen socialne podpore, izobraževanje o ustrezni in neprimerni uporabi drog in alkohola (Varker in Devilly, 2012).

Program, temelječ na teoriji reševanja problemov

Program je namenjen vojaškimi pripravnikom, ki so bili napoteni na psihološko ocenjevanje iz osnov usposabljanja letalskih sil. Sestavljen je tako, da udeleženci v skupini prepoznajo potencialne odgovore na resnične situacije, s katerimi se srečujejo udeleženci. Nato razpravljajo o možnih posledicah in izberejo najboljšo alternativo. Spoznajo tudi teoretični in praktični vidik uporabe sprostitvenih tehnik (Cigrang, Todd in Carbone, 2000).

Trening čuječnosti

Trening za krepitev osebnostne čvrstosti prek čuječnosti so pilotno raziskovali na skupini policistov. 8 tednov trajajoč program so zasnovali za izboljšanje čuječnosti, osebnostne čvrstosti, čustvenega delovanja, splošnih zdravstvenih posledic in zmanjšanja stresa. Udeleženci so na delavnicah spoznali tehnike osredotočenja misli, telesne sprostitve, tehnike za zmanjševanje stresa v delovnem okolju ... Ugotovili so, da je program prinesel številna izboljšanja, zmanjšale so se težave na področju čustvene regulacije, težave s psihičnim in fizičnim zdravjem ter spanjem (Christopher idr., 2016).

Literatura

- Adamčič Pavlovič, D. (2004). Sproščanje. V Nada Anić (ur.), *Prispevki iz vedenjsko kognitivne terapije*. Ljubljana: Društvo za vedenjsko in kognitivno terapijo, Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše.
- Bajaj, B. in Pande, N. (2016). Mediating role of resilience in the impact of mindfulness on life satisfaction and affect as indices of subjective well-being. *Personality and Individual Differences*, 93, 63–67.
- Baron, L., Eisman, H., Scuello, M., Veyzer, A. in Lieberman, M. (1996). Stress resilience, locus of control, and religion in children of Holocaust victims. *Journal of Psychology*, 130, 513–525.

- Bishop, S. (2013). *Develop your assertiveness*. London: Kogan Page Publishers.
- Bonanno, G. A. (2004). Loss, trauma, and human resilience: Have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?. *Amercian Psychologist*, 59(1), 20–28.
- Bower, S. A. in Bower, G. H. (2004). *Asserting yourself: A practical guide for positive change*. CA: Perseus Books Group.
- Brodsky, A. E., in Cattaneo, L. B. (2013). A transconceptual model of empowerment and resilience: Divergence, convergence and interactions in kindred community concepts. *American Journal of Community Psychology*, 52(3-4), 333–346.
- Burley-Allen, M. (1995). *Listening: The forgotten skill: A self-teaching guide (2nd ed.)*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Campbell, L., Cohan, S. L. in Stein, M. B. (2006). Relationship of resilience to personality, coping, and psychiatric symptoms in young adults. *Behaviour Research and Therapy*, 44(4), 585–599.
- Cattaneo, L. B. in Goodman, L. A. (2010). Through the lens of therapeutic jurisprudence: The relationship between empowerment in the court system and well-being for intimate partner violence victims. *Journal of Interpersonal Violence*, 25(3), 481–502.
- Christopher, M. S., Goerling, R. J., Rogers, B. S., Hunsinger, M., Baron, G., Bergman, A. L. in Zava, D. T. (2016). A pilot study evaluating the effectiveness of a mindfulness-based intervention on cortisol awakening response and health outcomes among law enforcement officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 31(1), 15–28.
- Cigrang, J. A., Todd, S. L. in Carbone, E. G. (2000). Stress management training for military trainees returned to duty after a mental health evaluation: Effect on graduation rates. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 48–55.
- Connor, K. M. in Davidson, J. R. T. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 18, 76–82.
- Davydov, D. M., Stewart, R., Ritchie, K. in Chaudieu, I. (2010). Resilience and mental health. *Clinical Psychology Review*, 30, 479–495.
- Dyrbye, L. N., Power, D. V., Massie, F. S., Eacker, A., Harper, W., Thomas, M. R., Szydlo, D. W., Sloan, J. A. in Shanafelt, T. D. (2010). Factors associated with resilience to and recovery from burnout: a prospective, multi-institutional study of US medical students. *Medical Education*, 44(10), 1016–1026.
- Fletcher, D. in Sarkar, M. (2013). Psychological resilience: A review and critique of definitions, concepts, and theory. *European Psychologist*, 18(1), 12.
- Giordano, B. (1997). Resilience: a survival tool for the nineties. *Association of Perioperative Registered Nurses Journal*, 65, 1032–1036.
- Grafton, E., Gillespie, B. in Henderson, S. (2010). Resilience: the power within. *Oncology Nursing Forum*, 37(6), 698–705.
- Håkansson, C., Dahlin-Ivanoff, S. in Sonn, U. (2006). Achieving balance in everyday life. *Journal of Occupational Science*, 13(1), 74–82.
- Hamilton, N. A., Kitzman, H. in Guyotte, S. (2006). Enhancing health and emotion: Mindfulness as a missing link between cognitive therapy and positive psychology. *Journal of Cognitive Psychotherapy*, 20, 123–134.

- Itzhaki, M., Peles-Bortz, A., Kostistky, H., Barnoy, D., Filshtinsky, V. in Bluvstein, I. (2015). Exposure of mental health nurses to violence associated with job stress, life satisfaction, staff resilience, and post-traumatic growth. *International Journal of Mental Health Nursing*, 24(5), 403–412.
- Jackson, D., Firtko, A. in Edenborough, M. (2007). Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 60, 1–9.
- Kidd, S. in Shahar, G. (2008). Resilience in homeless youth: The key role of self-esteem. *American Journal of Orthopsychiatry*, 78(2), 163–172.
- Larson, D. in Brady, E. (2001). Learning stories of our own. *Adult Learning*, 11, 13–15.
- Lian, S. Y. in Tam, C. L. (2014). Work stress, coping strategies and resilience: A study among working females. *Asian Social Science*, 10(12), 41–52.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D. in Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543–562.
- Luthar, S. S. (2006). Resilience in development: A synthesis of research across five decades. V D. Cicchetti in D. Cohen (ur.), *Developmental psychopathology: Risk, disorder, and adaptation* (str. 739–795). New York: Wiley.
- Masten, A. S. (1994). Resilience in individual development: Successful adaptation despite risk and adversity: Challenges and prospects. V M. Wang in E. Gordon (ur.), *Educational resilience in inner city America: Challenges and prospects* (str. 3–25). NJ: Lawrence Erlbaum.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56, 227–238.
- Mealer, M., Jones, J. in Moss, M. (2012). A qualitative study of resilience and posttraumatic stress disorder in United States ICU nurses. *Intensive Care Medicine*, 38(9), 1445–1451.
- Mills, H. in Dombeck, M. (2005). *Emotional resilience* (4. 3. 2019). Pridobljeno s <https://www.mentalhelp.net/articles/defining-resilience/>.
- Poštuvan, V. in Tančič Grum, A. (2015). *Program NARA. Moč strokovnjakom skozi čuječnost. Priročnik za izvajanje vaj čuječnosti*. Koper: Založba Univerze na Primorskem.
- Richardson, G. E. (2002). The metatheory of resilience and resiliency. *Journal of Clinical Psychology*, 58(3), 307–321.
- Rose, R. D., Buckey Jr, J. C., Zbozinek, T. D., Motivala, S. J., Glenn, D. E., Cartreine, J. A. in Craske, M. G. (2013). A randomized controlled trial of a self-guided, multimedia, stress management and resilience training program. *Behaviour Research and Therapy*, 51(2), 106–112.
- Rupnik Vec, T. (2006). Kritična samorefleksija – temelj profesionalnega razvoja in rasti. *Socialna pedagogika*, 10(4), 429–466.
- Rutter, M. (2006). Implications of resilience concepts for scientific understanding. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1094(1), 1–12.
- Sauer, P. A. (2013). *Does resilience mediate the effects of bullying in nurses?* (doktorska disertacija). Greensboro: The University of North Carolina.

- Schaap, M. A., van Galen, F. M., de Ruijter, A. M., in Smeets, E. C. (2007). *Resilience: The balance between awareness and fear, citizens and resilience*. Dutch knowledge & advice center for post-disaster psychology care. Pridobljeno s www.impact-kenniscentrum.nl
- Schweizer, K., Beck-Seyffer, A. in Schneider, R. (1999). Cognitive bias of optimism and its influence on psychological well-being. *Psychological Reports*, 84(2), 627–636.
- Seligman, M. E. (1975). *Helplessness: On depression, development, and death. A series of books in psychology*. New York: WH Freeman/Times Books/Henry Holt & Co.
- Tebes, J. K., Irish, J. T., Puglisi-Vasquez, M. J. in Perkins, D. V. (2004). Cognitive transformation as a marker of resilience. *Substance Use and Misuse*, 39, 769–788.
- The Oxford Dictionary of English, revised edition (2005). Oxford: Oxford University. (15. 2. 2019). Pridobljeno s <http://www.oxfordreference.com>
- The Road to Resilience. American Psychological Association. (8. 2. 2019) Pridobljeno s <https://www.apa.org/helpcenter/road-resilience>
- Tugade, M. in Fredrickson, B. L. (2004). Resilient individuals use emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 320–333.
- Tusaie, K. in Dyer, J. (2004). Resilience: A historical review of the construct. *Holistic Nursing Practice*, 18(1), 3–10.
- Ungar, M. in Liebenberg, L. (2011). Assessing resilience across cultures using mixed methods: Construction of the Child and Youth Resilience Measure. *Journal of Mixed Methods Research*, 5, 126–149.
- Van Heugten, K. (2013). Resilience as an underexplored outcome of workplace bullying. *Qualitative Health Research*, 23(3), 291–301.
- Varker, T. in Devilly, G. J. (2012). An analogue trial of inoculation/resilience training for emergency services personnel: Proof of concept. *Journal of Anxiety Disorders*, 26(6), 696–701.
- Waite, P. J. in Richardson, G. E. (2004). Determining the efficacy of resiliency training. *Journal of Allied Health*, 33, 178–183.
- White, B., Driver, S. in Warren, A. M. (2008). Considering resilience in the rehabilitation of people with traumatic disabilities. *Rehabilitation Psychology*, 53, 9–17.
- Winwood, P. C., Colon, R. in McEwen, K. (2013). A practical measure of workplace resilience: Developing the Resilience at Work Scale. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 55(10), 1205–1212.
- Wolin, S. J. in Wolin, S. (1993). *Bound and determined: Growing up resilient in a troubled family*. New York: Villard Press.

Povzetki poglavij/abstracts

WORK-RELATED INJUSTICES – DEFINITION AND INTERPRETATION OF WORKPLACE VIOLENCE

Katarina Babnik

The purpose of the paper was to present a contemporary approach to addressing work-related violence as a form of injustice that a person experiences related to work. The objectives of the narrative review were to summarise the definitions and interpretations of work-related violence, and to summarise some of the key orientations for further research in this field. A better definition of work-related violence is needed, as current explanations of negative attitudes and behaviours towards workers are often too limited, explaining only a certain aspect of the prevalence and the maintenance of work-related violence. Models describing the causes, consequences and correlations of work-related violence do not sufficiently take into account the interactions between the individual and environment, nor do they include social influence as a dynamic aspect of work-related violence that could explain the structure and sustainability of negative behaviours.

WHEN ARE WE (NOT) VICTIMS OF WORKPLACE VIOLENCE? – PREVALENCE OF VIOLENCE IN THE WORKPLACE IN SLOVENIA

Tjaša Geršak, Tjaša Hauptman, Daša Jehart, Amadeja Lah and Andreja Petrovič

Violence in the workplace includes incidents where staff are abused, threatened or assaulted in circumstances related to their work, involving

an explicit or implicit challenge to their safety, well-being and health. Our research focuses on the prevalence of violence in the workplace in Slovenia related to demographic characteristics (age, gender, education and sector). The research sample consisted of 546 Slovene employees, of which 87.9% reported work-related violence, with the majority reporting psychological violence. Individual characteristics such as gender, age and education were not recognised as important factors when experiencing physical violence. The study also showed that older employees are more often exposed to psychological violence, and women are more often exposed to sexual violence. Physical violence most often affected those employed in health and social care, while employees in the hotel, restaurant and tourism sector were most often exposed to sexual violence. More than 80% of employees reported psychological violence in eight of the 10 sectors included in our study.

LEAVE ME ALONE! – SEXUAL VIOLENCE IN THE WORKPLACE

Katarina Molan, Martina Rošker, Klavdija Repnik Šernek and Blaž Šubic

In the study we focused on the experience and recognition of sexual harassment in the workplace. The survey involved 11 participants. The results of the questionnaire showed that all the participants perceived sexually suggestive comments and gestures, sexual assault and forced sexual intercourse as forms of sexual harassment. From the interviews we can conclude that sexual harassment has a significant influence on the victims, especially their psycho-physical well-being, but we still do not know to what extent sexual harassment occurs in the workplace, since the victims rarely file a report.

SENDING VIRAL THREATS – ONLINE WORKPLACE VIOLENCE

Nejka Progar, Nuša Zidarn and Kaja Turk

Information and communications technology (ICT) has provided an alternative way of bullying among employees. Although considerable attention has been paid to this issue among children and adolescents, workplace cyberbullying has rarely been reported in the literature. In our study we define cyberbullying as intentional, repeated and aggressive behaviour that takes place via ICT among employees, during which groups or individuals intend to hurt a person who has less power. The aim of this study was

to illustrate the range of cyberbullying at work in Slovenia. We designed a short questionnaire which collected information about the respondents' previous experience with cyberbullying, its characteristics and forms, the emotional experience of the victims and defensive measures taken by individuals who had experienced cyberbullying first-hand. Our sample comprised 295 respondents (254 female and 41 male), the majority of whom were between 21 and 60 years old. Based on the definition of cyberbullying provided, 14% of the participants reported experiencing at least one act of cyberbullying at work, and thus these 42 respondents were used as our final sample for the detailed analysis. The majority (81%) of these reported harassment via email, fewer than half reported harassment via telephone calls, while just under a third experienced harassment via text messages. The most common forms of cyberbullying were via telephone calls and text messages, spreading rumours, making threats and shaming. The two main emotional reactions to cyberbullying among these respondents were dissatisfaction and anger. Approximately one-third of self-assessed victims of cyberbullying took defensive measures by talking to co-workers, superiors and family members. Our study shows that cyberbullying at work is also present in Slovenia. Given that it has negative consequences for both individuals and organisations, this is valuable data for employers.

CONTENT BUT VIOLENT – THE INFLUENCE OF PERCEIVED WORKPLACE VIOLENCE ON AN INDIVIDUAL'S LIFE SATISFACTION

Žiga Damjanac, Lena Gabršček, Zala Konda and Aneja Kutin

On average we spend 33% of 252 days a year at work. This is why the relationships we form with our co-workers are so important when it comes to our life satisfaction. Moreover, satisfied workers are more productive, creative and efficient. Therefore, bullying at the workplace has negative effects on not only the victim, but also on the organisation where they work. In this study we wanted to see if the inclusion of bullying at the workplace as a predictor variable would significantly improve the variance of life satisfaction explained by personality traits in a Slovene sample. The sample consisted of 350 participants, whose average age was 27.6 years, of which 278 were female and 72 male, and all of whom had been employed for at least six months. The respondents completed three questionnaires – The Big Five Inventory (BFI), Satisfaction With Life Scale (SWLS), and The Negative Acts Questionnaire – Revised (NAQ-R). The results showed

that the correlations between life satisfaction as a component of subjective well-being and all measures of personality traits, as well as bullying at the workplace, were statistically significant. The hierarchical model in which we included the Big Five personality factors in the first step, and then added the aspect of perceived bullying at the workplace in the second step, confirmed our hypothesis that adding bullying at the workplace as a predictor significantly improves on a hierarchical model that includes only personality traits. We also confirmed our hypothesis, which predicted that the correlation between neuroticism and perceived bullying at the workplace will be statistically significant. The results of the present study support the findings of previous research concerning the correlations between life satisfaction and bullying in the workplace. They suggest that if an organisation wishes to have more productive employees, then it should not overlook the negative effects of bullying in this context.

MANIPULATIVE, CONCEITED AND HEARTLESS – THE DARK TRIAD AND WORKPLACE VIOLENCE

Saša Bajc, Urška Burian, Jaša Čebulj, Kristina Kolle and Ivana Prem

The concept of psychopathy is something that inspires great fear, while at the same time we do not know exactly what it means. Despite this, we often quickly label someone as a psychopath without giving it much consideration. This is also true in the business world, where psychopathy is primarily associated with higher positions at work. Because a lack of information can often lead to prejudice and unnecessary fears, we aimed to investigate the prevalence of the Dark Triad dimensions (psychopathy, Machiavellianism and narcissism) in a sample of 200 Slovenian employees (38.5% of whom were in superior positions). We wanted to learn if the Dark Triad dimensions are in any way connected to bullying in the workplace, and if there are any differences between superiors and subordinates in this regard. We used the Dark Triad Questionnaire - D3, The Bullying Questionnaire (TBQ) and Negative Acts Questionnaire - Revised (NAQ-R). We also controlled the relationship between the bullying measures and the Dark Triad with regard to social desirability. The results showed the most common type of bullying is *verbally direct* and *person-related bullying*. With regard to the Dark Triad dimensions, the most highly expressed was Machiavellianism, and it is notable that this was significantly more highly expressed within the group of subordinates compared to the group of superiors. The analysis showed that the correlation between the Dark Triad and violence in the

workplace is significant and positive, but low. The only significant predictor of bullying in the workplace for both superiors and subordinates was psychopathy.

WE DON'T HAVE A VIOLENCE PROBLEM – PREVENTIVE ACTIONS AGAINST WORKPLACE VIOLENCE IN SLOVENIAN COMPANIES

Alja Kopinič, Žiža Komac, Teo Ferfolja, Sara Cossutta and Josipa Krsnik

Analysing and preventing violence in the workplace is important, as it negatively impacts the performance of employees, as well as organisational success and efficiency. In order to prevent and control violence, organisations should adopt a general policy that clearly states the main codes against violence and measures that have to be taken to solve this problem. We can divide preventive measures into four main groups, which include changes in work organisation and style of leadership, administrative measures, education and active measures against violence in the workplace, as well as communication and providing a better flow of information about this topic. Prevention has shown itself to be far more effective than reaction, so this report deals with the issue of whether organisations in Slovenia take preventive measures against workplace violence. We included 132 companies in our study, in which we checked if the focal companies deal with preventing workplace violence and which steps they have taken against it, while in the second part of the questionnaire we asked if violence in the workplace has ever been raised as an issue at their companies, and if so in which form and how they responded to it. Out of 132 companies included in our study, 40 were small companies, 60 medium-sized companies and 32 large companies, each working in a different field. The results showed that around half of the companies, and mostly large ones, followed by medium-sized ones, take active measures against workplace violence. All of them take similar approaches to preventive measures, with large companies standing out because of the higher number of administrative measures taken. In almost all companies, regardless of size, psychological violence is the most common, while physical and sexual violence are rarer. In most cases, the victim expresses their distress to a colleague, although the results showed that most companies do not take much action with regard to cases of alleged violence, or only do so rarely. We conclude that both employees and employers should be made more aware of such violence and the severity of the problem that it poses, what kind of consequences it leads to and

how they can prevent it. Ideally companies should more accurately define their corporate cultures, which would also include strictly defined measures against and punishment for workplace violence.

TEACHERS AS VICTIMS OF VIOLENCE – PREVALENCE OF DIFFERENT TYPES OF VIOLENCE AGAINST PRIMARY SCHOOL TEACHERS BY STUDENTS, PARENTS, SUPERIORS AND CO-WORKERS

Ines Bušić, Milena Šokčević and Maja Tošik

In this research, we wanted to investigate the occurrence and frequency of different types of violence, as enacted against primary school teachers in Slovenia from various different individuals. The study sample included 291 primary school teachers from all the Slovenian regions, of which 36 were males. The results from a self-constructed questionnaire showed that expressions of violence towards teachers from pupils, parents, colleagues and superiors was low. However, when we looked at the frequency of different types of violence, the results showed that teachers experienced all types of violence and almost all the related behaviours. Teachers were most frequently victims of violence from pupils and least frequently from superiors. They are also most frequently victims of psychological violence and least frequently of cyber and economic violence. Our main conclusion is that teachers experience violence from all the groups examined, even though its occurrence is low. Since violence towards teachers is on the rise (Lešnik Mugnaioni et al., 2009) and schools have a zero tolerance policy towards it, with this research we wanted to highlight this issue and prompt further research.

WHEN PARENTS KNOW MORE THAN TEACHERS – PARENTAL VIOLENCE AGAINST PRIMARY AND SECONDARY SCHOOL TEACHERS

Tina Oblak, Gaja Škerlj and Jerca Šubic

The purpose of the research was to draw attention to the violence of parents against primary and secondary school teachers, and to study this issue in Slovenian schools. We were interested in the dynamics between parents and teachers, what kind of violence teachers face, how they feel about it, and who they can turn to. We conducted 24 individual interviews with

Slovenian teachers (21 women). The results were analysed using qualitative analysis and compared with similar published research. In the study, we found that Slovenian parents are increasingly involved in the education of their children, and some exceed the limit of their rights in this regard. The teachers interviewed had different perceptions of the violent behaviours of children's parents. They are most often faced with verbal attacks and the intrusion of parents into their professional lives. There were various reports and a few threats made by children's parents, while physical violence was mentioned only in one case. Such violence has consequences for teachers' mental and physical health. Good social support helps to manage the stress teachers experience in this context, and the teachers who took part in this study generally felt that they could get support from their schools' managers and co-workers. However, they stated that they were not prepared for cooperation with parents during their studies at university, and their opinions on the effectiveness of the training received were mixed. The teachers made some suggestions for improving cooperation with parents. For example, better teacher education, system-based solutions, increased the respect for and authority of the school and the teaching profession, as well as parent education, mentoring and more effective communication.

THE CUSTOMER IS NOT ALWAYS RIGHT – PERCEPTIONS AND EXPERIENCE OF WORKPLACE VIOLENCE AMONG SALESPeOPLE

Glorija Lang, Blaž Uršič, Tjaša Vitez and Jana Vrbančič

The aim of the present study was to shed a light on workplace violence against salespeople caused by customers. We focused on the personal perceptions of violence, experience with violence, the consequences for work and well-being, support for those affected and preventive or curative measures taken by various organisations. We used a qualitative method and performed structured interviews with the participants. The research sample consisted of 14 salespeople from different types of employers and with different durations of employment. Salespeople perceive violence according to their personal sensitivity and experience with violence. Most of the participants reported that they had been the victims of violence from customers, and that the most common forms were psychological and verbal violence. One third of the participants experienced violence on an everyday basis. The respondents said that they seek formal support from their superiors and then from co-workers, who provide unofficial, emotional support.

Superiors in most cases do not defend the salesperson, because there is an unofficial rule which says “the customer is always right”. Employees use different strategies when dealing with violence, such as avoiding the problem, strategies focused on solutions, seeking support and using emotional reactions. The most common feelings following the violent behaviours of customers are fear, unease, a sense of inferiority and powerlessness. Half of the participants who had experienced violence reported long-term consequences on their lives and relationships. They observed some constructive changes, such as better relationships with their co-workers and positive personality changes, but they also reported negative changes, in most cases fear and loss of motivation for work. Most organisations did not make any changes to the work environment and did not provide any help or support for their employees after violent events.

GIVE US ANOTHER ROUND – CUSTOMER VIOLENCE TOWARDS WAITERS AND WAITRESSES

Tina Pabovnik, Vida Peternelj, Monika Špital and Zala Strojnik

The purpose of this study was to offer insights into the violence that waiters and waitresses are faced with at work. We focused on different types of violence, such as psychological, physical and sexual. Fourteen waiters and waitresses participated in the research. Each participant completed a survey, followed by a semi-structured interview. The respondents reported that most violent acts occur when customers are intoxicated, and most of the respondents stated that they had been verbally or sexually harassed by customers. As efficient strategies against violence they listed ignoring it or using humour. The short-term consequences of such violence were reported on an emotional level, while no long-term consequences were reported by the respondents. The waiters and waitresses examined in this worked stated that they normally deal with the consequences of violence by talking to someone, most often with co-workers. Most participants believed that it is difficult to prevent violence, although they still gave some suggestions for decreasing the incidence of such violence in the workplace.

REPORTERS OF VIOLENCE – WORKPLACE VIOLENCE AMONG JOURNALISTS

Manca Ajdišek, Tina Durič, Maša Košorok, Rebeka Kovačec and Ana Reberc

Workplace violence in journalism is not widely researched, yet it is imperative to study it in light of the violent acts that are seen in Slovenia and around the world with regard to this profession. Journalists face workplace violence directed at their work or at them personally. In the present study we explored the prevalence of physical, psychological, economic, and sexual violence, along with property damage, and their correlation with demographic variables. We assumed there would be no significant differences in demographic variables with regard to the prevalence of workplace violence among journalists. While we assumed that women would face more sexual violence, we thought that there would be no differences in facing different forms of violence outside or inside the relevant organisations. Our sample consisted of 88 female and 48 male journalists, where the average age was 40 years. The participants were employed in different media organisations (TV, radio, newspaper, web-based media) and had on average 16 years of work experience. The results implied that journalists predominantly face economic workplace violence, with this being especially true for precariously employed workers. Women face significantly more economic, sexual (inside and outside the organisation) and psychological (inside the organisation) violence. The most vulnerable are investigative journalists, who face most types of violence, especially psychological. The journalists reported they generally do not feel threatened in their workplace, and that workplace violence is not significant. This research makes great strides towards understanding this issue in Slovenia, and offers new possibilities for research and possible solutions to this problem.

SWALLOWING VIOLENCE AS A WORK ASSIGNMENT – WORKPLACE VIOLENCE AMONG HEALTH WORKERS IN NURSING HOMES

Maja Klančič, Sandra Klačnja, Leja Lampret, Kim Pletikos and Ana Rejec

Violence in the workplace is a growing phenomenon, especially for employees in the health sector. Our research focuses on health workers in nursing homes in Slovenia, and explores the prevalence of violence in the workplace, the prevalence of specific forms of violence, and how they are displayed. One major difference from previous studies is this work's focus

on many forms on violence, not only physical. In line with findings from other research we confirmed that health workers in nursing homes ($N = 136$) are most exposed to psychological violence, followed by physical violence. For the most part, the perpetrators of psychological, physical and sexual violence are patients, followed by visitors and co-workers. Even if the number of employees that did not report any form of violence is smaller than in other studies, still almost one tenth of the questioned employees did not report or tell anyone about the occurrence of violent behaviour. Demographic variables, such as years of service, only showed statistically significant differences in terms of experiencing sexual violence. The results found in this work could also be the consequence of the unrepresentativeness of our sample.

I CAN DO IT – RESILIENCE AS A PROTECTIVE FACTOR AGAINST THE VIOLENCE AT THE WORKPLACE

Neža Štiglic Hribernik and Eva Boštjančič

Workplace violence leads to physical and mental health problems, decreased work motivation and lower well-being. Resilience is an important concept in the management of workplace violence. It is now recognised as a defining characteristic of employees who deal well with the stresses and strains of the modern workplace, and consequently experience fewer health difficulties. Resilience refers to a dynamic process encompassing positive adaptation that encourages people to better deal with the demands placed upon them. In this chapter, we review the definitions, theories and evolution of the concept of resilience over the years. Furthermore, techniques and practices that support the growth and development of resilience and are easily incorporated into daily life are presented.

Stvarno kazalo

A

agresija 17–18, 21, 83–84, 121,
185–186, 191, 204–206, 218, 225,
229
aktivno poslušanje 112, 286
asertivna komunikacija 286

C

cenzura 241–242, 251

Č

čuječnost 287–289
čustven odziv 26, 30, 203, 214,
218, 285

D

delovna učinkovitost 28, 70, 87, 96,
99–100, 110–112, 124, 135, 193,
226, 258, 272
diskriminacija 146, 226
domovi za starejše občane (DSO)
44, 257–262, 264, 270–272
doživljanje učiteljev 169–171,
173–174, 176, 179, 183–185,
187–188, 192, 196–197,
199–200

E

ekonomsko nasilje 10, 20,
169–171, 173–176, 239, 241–243,
245–247, 250–252, 254–255, 258,
261, 263–270, 278

F

fizično nasilje 17, 20, 24, 28,
39–43, 46–49, 51–53, 57–59, 68,
75, 85, 100, 102, 104–109, 111,
119, 123, 125–130, 132–133, 140,
149–150, 154, 157, 170–176, 183,
185–186, 188, 197, 239, 241–243,
245–247, 250, 252, 254, 257–270,
272, 278
fizično nasilje strank 20,
203–204, 208–212, 214–217, 223,
225–230

G

gostinstvo 39, 46, 48–53, 55,
59–61, 149, 224–226
govorica telesa 286

H

helikopterski starši 184

I

informacijsko-komunikacijska tehnologija (IKT) 22, 83–84, 86, 88, 91, 94

intervju 10, 65, 72–73, 78–80, 183–184, 187–188, 196, 199, 203–206, 208–209, 217–219, 223, 227–228, 235–236

izobraževanje 44, 46, 49, 51, 53, 55–56, 59, 112, 139, 141–142, 145, 147–148, 151, 154–155, 157, 160, 162–163, 183–184, 186, 188–190, 195, 198, 200, 216, 220, 235, 259, 261, 268, 288–289

K

kibernetsko nasilje 20, 22, 25

komunikacija 84, 87, 93–94, 112, 139, 141, 145, 147, 151, 155–157, 160, 162–163, 180–181, 183, 225, 234, 286, 288

komunikacija s starši 184–185, 187–188, 190–192, 194–196, 198–199

krepitev osebnostne čvrstosti 277, 282–285, 287–289

L

Lestvica zadovoljstva z življenjem (SWLS) 99, 104–106

Leymannov kriterij 85, 92, 94

M

makiavelizem 29, 117–118, 120–123, 125–136

mediji 10, 43, 85–86, 88–89, 91–93, 196, 213, 239–240, 242–244, 249–250, 253

medosebno nadlegovanje 104–108, 110–111, 117, 124–125, 127, 129–130, 132–133, 135

metateorija osebnostne čvrstosti 279–280, 282

mobing 21–22, 40, 42–43, 56, 60, 84, 100–102, 143, 148, 210, 216, 250, 264, 269

N

nadrejeni 23–24, 43–44, 56–57, 60, 68–70, 76, 78, 83, 86, 90, 94, 99–100, 109–110, 117, 122–123, 128–131, 133–134, 136, 142, 147, 150, 153, 158, 169–170, 173–176, 178–180, 205, 213, 218, 220, 227, 231, 234–236, 241–242, 248, 250–254, 260, 264–266, 270, 285

narcisizem 29, 117–118, 120–123, 125–134, 136

nasilje nad učitelji 169–176, 178–181, 183–188, 190–192, 194, 196–200

nasilje s strani tretjih oseb 20, 23, 32, 185, 204–207, 217, 226

nasilje v delovnem okolju 19, 23–24, 26–28, 30, 32, 119, 147, 155, 241, 277, 283

nasilje v gostinstvu 39, 48–53, 55, 59–61, 224–226

nasilje v trgovini 51, 53, 55, 203–204, 206–207, 209, 211–216, 218–221

natakarji 223–237

nevroticizem 29–30, 99, 102–104, 106–110, 112

ničelna toleranca 96, 142, 147, 152–153, 161, 163, 169, 179

novinarstvo 239, 243, 247–248, 250, 254

O

- občutki 10, 56, 72, 76, 78–79, 83–84, 88–90, 93–94, 101, 109–110, 120, 157, 161, 190, 192–193, 197–198, 203, 206, 208, 214–216, 218–219, 229–230, 232–233, 235, 248–249, 253–254, 283–287
- oblike nasilja 10, 17–21, 23, 25, 31, 40–41, 43, 45–46, 57, 61, 69, 79, 83, 86–88, 104–109, 111, 120–121, 125, 132–133, 157, 162–163, 169–174, 176, 178–179, 200, 208, 211, 217, 220, 223–224, 226–228, 230, 233, 239, 243, 245–250, 253–254, 257–260, 262, 267, 269–272
- obvladovanje čustev 285
- odnosi 15, 17, 19–26, 28–33, 56, 61–62, 68, 71, 79–80, 87, 99–100, 109, 112, 118, 146, 148, 157, 162, 180–181, 184–186, 203, 207, 209, 213, 215–216, 219, 231, 233–234, 250–251, 253–254, 259, 282–285
- odzivanje na nasilje 10, 162, 164, 209, 218, 223, 231–232, 237, 270, 272
- opolnomočenje 10, 141, 150, 200, 278, 281–282
- opora 183, 194, 198–200, 215, 232, 284
- optimizem 280, 284–285
- organizacija dela 102, 139, 146, 151–152, 160
- osebnost 30, 41, 99, 102–103, 106–112, 203, 207, 218
- osebnostna čvrstost 277–285, 287–289
- osnovna šola 46, 169–171, 173–174, 176, 178, 180, 199
- osnovnošolski učitelji 169, 171–174, 176, 178, 180, 183–184, 186–187, 199

P

- podpora vodje 184, 193–194, 197–198, 203, 213–214, 216
- podrejeni 23–24, 44, 60, 66, 109, 117, 122–123, 128–131, 133–136, 260, 265
- posledice nasilja 9–10, 15–17, 20, 26, 28, 30–33, 62, 65–66, 70–72, 77–80, 83, 86–87, 93–96, 101, 104, 109, 112, 140–141, 143–144, 147, 155, 159, 161, 163–164, 180, 183, 197, 200, 203, 206–209, 214, 216, 218–219, 223–224, 226–227, 232–234, 236–237, 241, 251, 258, 260, 277–278, 283
- prepoznavanje nasilja 10, 20, 45, 56, 61, 65, 69, 71, 78, 95, 112, 141, 145, 147, 154–155, 160–163, 181, 187, 191, 196, 206, 228, 237
- preprečevanje nasilja 10, 27, 30, 33, 56, 61–62, 66, 72, 113, 139–161, 163–164, 180–181, 185, 223, 226, 235, 249, 253, 260, 272
- pretok informacij 139, 147, 151, 155–156, 160, 163
- prevalenca 16, 42–43, 45, 85, 91–92, 119, 239, 242, 254
- preventivna dejavnost 10, 96, 112, 139–142, 145–156, 159–161, 163–164, 180–181, 203, 209, 253, 272
- pritisk okolice 213, 218
- prodajalci 23, 203–208, 211–221
- psihično nasilje 17, 19–32, 39–41, 45–51, 56–61, 73, 100–102, 109, 119, 140, 143, 147, 149, 153–157,

161–162, 170, 173, 239, 241–243,
245–247, 250–251, 254, 257–261,
263–271, 278
psihično nasilje strank 203–204,
208–211, 217, 223, 225–227, 230
psihopatija 117–118, 120–123,
125–134, 136

R

ravnatelj 24, 173, 191, 194–195,
197–198, 200
ravnotežje (ravnovesje) 118,
279–281, 284
ravnotežje v življenju 287
raziskovalno novinarstvo 239, 243,
247–248, 250–251, 255
razlike med spoloma 42–43,
48–49, 59, 69, 95, 171, 236, 239,
242, 249, 251, 254–255, 261, 267
razširjenost 15, 26, 28–29, 32, 85,
87, 91–92, 94, 101

S

samorefleksija 288
samozaznava 31, 85
sektor 39, 42, 44–49, 51, 53–55,
57, 59–60, 144, 258
slog vodenja 139, 144, 146
socialna podpora (opora) 183, 198,
284, 289
socialna zaželenost 111, 117,
124–127, 132
socialni delavci 44, 283
sodelavci 18–19, 24–25, 32, 43–44,
47, 56–57, 60–62, 68, 71, 75–77,
79, 83, 86, 90, 94, 99–100, 109,
118, 121, 132, 134, 140, 142, 146,
149, 158–159, 162, 169, 172,
174–176, 178–180, 183–184,
194, 197–198, 200, 203, 205–206,

211–219, 223, 232–235, 241–242,
244, 248–250, 252–253, 257,
259–260, 264–266, 270, 278, 282
sodelovanje s starši 183–189,
193–200
sovražni govor 249
spletno nasilje 83–96, 169,
172–174, 176
spol 10, 20–21, 28, 39, 42–43,
45–52, 54, 57–59, 67–69, 80, 87,
89, 92, 95, 105, 171, 174, 199,
204, 206, 220, 236, 242–243, 249,
251, 255, 261, 267, 271–272
spolno nadlegovanje 20, 40–41,
65–68, 73–74, 80, 88–90, 142,
144–145, 147, 160, 170, 207, 211,
216, 223–226, 229–230
spolno nasilje 10, 20, 28–43,
46–49, 54–55, 57–59, 65–73,
75–81, 100, 119, 140, 149–150,
153–157, 160–161, 170–176, 179,
203, 206–212, 217, 223, 226–227,
239, 241–243, 245–247, 250–251,
254, 257–259, 261–270, 278
spremembe 72, 76–77, 81, 103,
111, 139, 141, 146, 164, 179,
192–193, 195, 200, 213, 217, 219,
221, 225, 232, 282, 286
spremembe v življenju po nasilju
203, 209, 215–216, 218
sprostitvena tehnika 282, 287, 289
srednješolski učitelji 171–173,
183–184, 187, 199
starost 21, 39, 43–52, 54, 57–58,
69, 89, 93, 95, 105, 123, 187, 206,
243, 245, 261, 268, 270
starševski pritisk 186, 190, 196
starši 76, 169–170, 172–176,
178–181, 183–200
stiska 278, 283–284

stranke 18–20, 22–23, 29, 44,
57, 60–61, 100, 121, 203–208,
211–221, 223–227, 229–237
strategije spoprijemanja 205–206,
208, 217–218, 234, 236
stresna situacija 277–279, 282,
284, 286–287
subjektivno blagostanje 28,
99–101, 103, 110, 112

Š

šolski prostor 178–180

T

tehnika DECS 286
temna triada 117–136
trpinčenje 42, 44–45, 56, 59–60,
62, 84, 100, 140–145, 147–148,
158, 160, 173, 185, 226

U

učenci 17, 169–181, 184, 186,
189–193, 195–197, 199
učitelji 24, 169–176, 178–181,
183–200
ukrepi 10, 27, 61, 78, 80, 83, 88, 91,
95, 112–113, 139–149, 151–156,
158–164, 180–181, 185, 203, 207,
209, 213, 216, 218–221, 225–226,
235, 271–272, 283, 288
administrativni ukrepi 139, 147,
151–153, 160–161
usposabljanje 27, 113, 139, 141,
145–148, 156, 160, 186, 195, 198,
288–289
verbalno nasilje 17, 19–21, 23,
25, 41, 43, 57, 60, 66, 68–69, 73,
75, 117, 119, 123, 125, 127–130,
132–133, 135, 150, 157, 170–172,
186, 190, 196, 200, 203, 209–212,

217, 223, 229, 231, 252, 259–260,
270–271
vključevanje staršev 183–184,
186–189, 196–198, 200
vodja 18–19, 24, 27, 101, 118, 122,
128, 133–134, 140, 144, 146–147,
157–159, 163–164, 203, 212–214,
216, 218–221, 260, 262, 272
vpletenost staršev 184
Vprašalnik negativnih vedenj
(NAQ-R) 99, 104–106, 109,
111, 124–126, 133–134
Vprašalnik velikih pet (BFI) 99,
104–106
vzgoja in izobraževanje 170

Z

zadovoljstvo z življenjem 99–100,
103–104, 106–108, 110–112, 283,
287
zaznavanje nasilja 10, 29, 31–32,
42–43, 48–49, 51, 54, 58–59,
65–66, 69–71, 73, 78, 80, 142,
177–178, 203, 228, 272
zdravstveni delavci 44, 257–264,
269–272, 283
zloraba 16, 20–21, 23, 25, 27, 32,
39–40, 42, 66, 68, 78, 101, 105,
111, 119, 170, 280

Ž

ženske 17, 19, 39, 42–43, 45,
48–50, 52, 54, 57–59, 67–70,
80, 88–89, 92, 102, 104, 108,
123, 144, 149, 171, 173, 183,
187, 199, 204, 206–208, 220,
225–226, 229, 235–236, 239,
242–243, 245, 251–252, 254,
259, 261, 267, 271, 283

