

# MOBING MED ZAPOSLENIMI V POKLICIH POMOČI

283

## MOBBING AMONG EMPLOYEES IN THE HELPING PROFESSIONS

**Manca Žnidaršič**, *univ. dipl. soc. ped.*  
*znidarsic.manca@gmail.com*

### POVZETEK

Danes veliko slišimo o nasilju, zato se lahko vprašamo, ali je nasilja več, kot ga je bilo včasih? Nasilje je in je bilo prisotno vedno, močno pa se je spremenil naš odnos do nasilja. Postali smo bolj občutljivi in ga zato vse pogosteje zaznavamo. Ko govorimo o mobingu, hkrati govorimo tudi o nasilju. Z mobingom se srečujemo vse pogosteje, zato je dobro, da o tem izvemo čim več. V raziskavi me je tako zanimala razširjenost tega pojava med poklici pomoči glede na že opravljene raziskave pri nas med zdravstvenimi delavci, predvsem pa, kako je mobing povezan z vrsto zaposlitve, starostnimi skupinami in mestom zaposlitve ter kdo so njegovi najpogostejši povzročitelji.

**KLJUČNE BESEDE:** *nasilje, mobing, vzroki in posledice, žrtve, povzročitelji.*

**ABSTRACT**

In light of all the talk of violence we hear nowadays we may ask ourselves – is there more violence around us than ever? Violence has always been a part of life. What has changed is our attitude towards it. We have become more sensitive to it, and therefore we detect it more frequently. When speaking about mobbing, we also speak of violence. The number of cases of violence in the workplace is increasing, so it is important to learn more about it. In my research, I focused on the extent of this phenomenon among employees in the helping professions, drawing on previous research conducted among health professionals. Furthermore, I examined the connection between mobbing and different types of employment, age groups, and place of employment. Finally, I also looked into who the most common perpetrators of mobbing are.

**KEYWORDS:** *violence, mobbing, causes and consequences, victims, perpetrators.*

**UVOD**

Nasilje je zavestna odločitev, ki se velikokrat definira kot način nadzorovanja, ki ga izvaja ena oseba nad drugo in ki se manifestira na različne načine (Cvetežar in Škrabl, 2009). Mobbing je vrsta psihičnega nasilja na delovnem mestu. Heinz Leymann, ki ga je tudi prvi opredelil, pravi, da je „mobbing konfliktov polna komunikacija na delovnem mestu med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi, pri čemer je napadeni delavec v podrejenem položaju in izpostavljen sistematičnim in dalj časa trajajočim napadom ene ali več oseb z namenom izrinjenja iz delovne organizacije oziroma iz sistema“ (Leymann 1990, str. 196). V angleščini obstajajo različni izrazi za pojav: *bullying* (tiranizirati), *general, moral, psychological harassment* (splošno, moralno, psihično trpinčenje), *psychological violence, terror* (psihološko nasilje, teror), *emotional abuse* (čustvena zloraba), *intimidation* (ustrahovanje), *victimization* (viktimizacija) in *discrimination* (diskriminacija), njihov pomen

pa je z manjšimi odstopanji bolj ali manj podoben. Izraz mobing pri nas označujejo kot psihično nasilje na delovnem mestu, trpinčenje na delovnem mestu ali kot šikaniranje.

## **OBLIKE MOBINGA**

Glede na to, kdo je zlorablajoči in kdo žrtev, ali, natančneje, glede na smer dejanj mobinga razlikujemo dve obliki: vertikalni in horizontalni mobing (Brečko, 2006). O vertikalnem mobingu govorimo takrat, ko se izvaja med ljudmi na različnih hierarhičnih položajih v organizaciji, o horizontalnem mobingu pa govorimo, kadar gre za mobing med zaposlenimi, ki so v hierarhični organizaciji na enakem položaju.

Sicer pa je Leymann (1993 v Carnero in Martinez, 2005, str. 16 in 17) razvil lestvico, s katero se lahko ugotavlja, ali gre za mobing ali ne. Lestvica vsebuje trditve iz petih kategorij: napadi na možnost komuniciranja, napadi na socialne stike, napadi na socialni ugled, napadi na kakovost delovne in življenjske situacije ter napadi na zdravje.

## **VZROKI**

Pomembno je, da razlikujemo med dvema vrstama vzrokov za nastanek mobinga (Selič, 2009, str. 41):

- kot posledica stopnjujočega se konflikta ali
- kot primer, ko se žrtev slučajno znajde v položaju, v katerem storilec izživilja svojo agresijo, pri čemer pa žrtev ni vpletena v konflikt.

Sicer pa nekateri raziskovalci vidijo vzroke za mobing v različnih situacijah. Baron in Neumann (1996 v Moreno-Jiménez idr., 2008) sta ugotovila, da obstaja pozitiven odnos med ustrahovanjem in delom za določen čas, medtem ko sta Hoel and Cooper (2000) navedla, da so bili tisti, ki imajo polni delovni čas, bolj

ogroženi od tistih, ki imajo pogodbe za krajši delovni čas. Dodajajo (Moreno-Jiménez idr., 2008) še, da so zaposlene ženske, delavci, zaposleni za določen čas, delavci z nižjo izobrazbo in delavci z malo delovnih izkušenj ogrožena skupina, ki pomeni tveganje, da postanejo žrtve ustrahovanja in bi morali do njih posvečati več pozornosti pri spremljanju delovne klime.

Mobing naj bi spodbujala predvsem dva skrajna sloga vodenja, in sicer avtoritarni slog ter vodenje brez vajeti (Di Martino, Hoel in Cooper 2003, str. 19). Avtoritarni vodja je kot odločevalec pogosto oblasten in samovoljen, pri vodenju brez vajeti pa se vodja izogiba odgovornosti. Gre za neaktivno in hkrati neučinkovito vodenje, kadar med vodjo in podrejenimi ni nikakršnega dogovora o delu, drugače kot pri drugih slogih vodenja (Svetič, 2010). Raziskava Zapfa in Großa (2000) je pokazala, da so uradniki še posebej ogroženi. Na Švedskem so ugotovili, da so ženske v ‚moških‘ poklicih in moški v ‚ženskih‘ poklicih pogosteje žrtve mobinga. Po rezultatih nacionalne raziskave v Sloveniji so ženske precej pogosteje žrtve kot moški, in sicer je mobing v zadnjih šestih mesecih pred raziskavo doživelo kar 62,8 % vprašanih žensk in 37,2 % moških (Urdih Lazar, 2009). V svoji raziskavi mobinga med spoloma nisem merila, ker sem imela neuravnotežen vzorec.

## **POSLEDICE MOBINGA**

Posledice psihičnega nasilja na delovnem mestu prizadenejo tako posameznika, sodelavce in organizacijo kot tudi družbo v celoti. Problem mobinga je ravno v tem, da marsikaterih konfliktov v naši družbi sploh ne prepoznamo pravočasno, večina delavcev pa pogosto potrpi in ostane tiho, saj verjamejo, da se za dobro opravljeno delo vedno dobi dobro plačilo.

## **POSLEDICE ZA ŽRTVE**

Martin in La Van (2010, str. 179) navajata nekatere psihološke posledice mobinga za posameznika, ki vključujejo depresijo, izgorelost, posttraumatski stresni sindrom, dolgotrajno stresno motnjo,

zlorabo alkohola in samomor. Žrtve mobinga pogosto postanejo tako preobremenjene s tem, kar se jim je zgodilo, da niso več sposobne učinkovito delovati, kar povzroča izgube delovnih mest in finančno izgubo. Lahko izkusijo globoke občutke dvoma vase, sramu in ponižanja, kar vodi k večji samoizolaciji od njihovih socialnih stikov (Duffy in Sperry 2007, str. 401). Arnšek (2010, str. 14 in 15) navaja še druge posledice za posameznika: motnje koncentracije in spomina; nastop miselnih avtomatizmov; strah pred neuspehom; napadi panike; motnje spanja; razdražljivost; nejevoljnost; izčrpanost; upadanje delovne in osebne samozavesti; želodčne bolečine; bolečine v hrbtenici; glavoboli; težnja po neopaznosti; kriza osebnosti; nevroza; oslabeledost imunskega sistema; tvorba malignih tumorjev. „Vse dosedanje raziskave kažejo, da se vzorci odzivanja žrtev na napade psihičnega in čustvenega nasilja ponavljajo v naslednjem zaporedju: *začetno samoobtoževanje, osamljenost in razvrednotenje*.“ (Brečko, 2006, str. 14 in 15.) „Žrtev mobinga porabi od 10 % do 52 % delovnega časa za načrtovanje obrambnih strategij oziroma strategij preživetja in manevriranja v organizaciji, in zaradi tega dejansko postane neučinkovita. Končna posledica je torej izstop iz trga delovne sile, kajti vstop v novo delovno okolje ni več mogoč, saj prizadeti telesno in duševno ne prenese normalnih obremenitev delovnega procesa.“ (Prav tam).

## POSLEDICE MOBINGA ZA STORILCA

Storilec se v večini primerov ne zaveda posledic dejanj, ki jih izvršuje, če pa se jih, je tovrstno dejanje po mojem mnenju za njih izjemno obremenjujoče. Občutek krivde in obžalovanje pomembno vplivata na njihovo produktivnost, predvsem pa na njihovo delovno okolje. Lahko bi rekla, da so posledice podobne kot pri žrtvah njihovih dejanj. Verjetno se nekatere reakcije kažejo tudi v zlorabi alkohola in prepovedanih drog. Obe strani, tako žrtev kot storilec, lahko občutita podobne posledice, saj sta oba slej ko prej izločena iz sfere dela. Oba pridobita oznako žrtev/storilec, ki ju spremlja skozi procese in menjavo delovnega okolja. Tako lahko zapadeta v depresivna stanja, občutke nemoči, občutke nesposobnosti in negotovosti. Ker pri mobingu nastopa oseba ali več oseb, lahko

rečem, da gre za prepletanje značajskih in osebnostnih značilnosti žrtve in storilca/storilcev, in zato vsak prispeva nekaj v tem interakcijskem odnosu, iz katerega se je razvil mobing.

### **POSLEDICE ZA ORGANIZACIJO**

Arnšek (2010, str. 14 in 15) najvaja še nekatere posledice za organizacijo: slabšanje delovne klime; ni pogojev za timsko delo; zmanjševanje produktivnosti, delovne motivacije, inovativnosti in poslovnega ugleda; višanje stopnje fluktuacije in absentizma; visoki stroški odškodnin, odpravnin, pravnih postopkov; manjši dobički; večji stroški poslovanja. Preplet vseh teh dejavnikov lahko pomeni za organizacijo resne grožnje, zato bi vodstvo in zaposleni morali vlagati v pristnejše delovno okolje in zdrave odnose. S tem pa bi se povečala tudi produktivnost vseh aktivnih v organizaciji, namesto da se zaradi konfliktov organizacija spušča v stroške, pravne postopke in druge negativne zaplete.

### **POSLEDICE ZA SODELAVCE**

Kolegi in sodelavci, ki opazijo in so priče mobingu, se pogosto izogibajo žrtvi zaradi občutka krivdne povezanosti, tudi če so imeli z žrtvijo prej prijateljske odnose. Čeprav sodelavci največkrat samo opazujejo in le redko skušajo ustaviti storilca, pa vendarle občutijo posledice posrednega prisostvovanja dejanjem, in sicer (Arnšek, 2010, str. 14 in 15): nelagodno počutje na delovnem mestu; občutek krivde; strah pred posledicami, če bi pomagali žrtvi nadlegovanja in trpinčenja; strah, da sami postanejo žrtve nadlegovanja in trpinčenja; razpadanje delovnih struktur in sodelovanja.

### **POSLEDICE MOBINGA ZA DRUŽINO**

Družinski člani žrtev mobinga so seveda hudo prizadeti. Spremembe v komunikacijskih vzorcih, spremembe vpliva, povečana razdražljivost in negativnosti so neizogibni tudi ob najboljših odnosih v družini. Izkušnje mobinga, ki ostanejo nerazrešene,

lahko prevzamejo identiteto žrtev in oropajo žrtev občutka samega sebe ter oropajo družino večdimenzionalne osebe, ki so jo poznali prej. Če je bila žrtev prisiljena zapustiti delovno mesto, lahko izguba dohodka povzroči finančne napetosti, sram ter ponižanje, ker oseba ni več produktivna kot je bila nekoč (Duffy in Sperry, 2007, str. 401).

V zakonskih zvezah, v katerih je bil eden od zakoncev žrtev mobinga, se čuti vpliv na vseh ravneh odnosov. Komunikacija, intimnost in spolnost, delo, naklonjenost, starševstvo ter vodenje gospodinjstva so polja, ki jih mobing lahko prizadene (prav tam). Najverjetneje bodo prihodnje raziskave o vplivu mobinga na zakonsko zvezo pokazale povečanje zakonskih napetosti in morda tudi razvez.

## POSLEDICE ZA CELOTNO DRUŽBO

Na ravni globalne družbe mobing sčasoma povzroči nezaposlenost ter psihične in fizične težave, ki slabo vplivajo na družbeni položaj posameznika. Posledično se kažejo tudi stroški zdravstvenega varstva in dolgoročne rehabilitacije za reintegracijo žrtev, stroški nezaposlenosti in ponovnega usposabljanja žrtev ter stroški nezmožnosti in invalidnosti pri žrtvah, katerih delovne sposobnosti so zaradi nasilja zmanjšane (Bezenšek in Purgaj, 2009). Lahko pa gre tudi za obratno situacijo, ko nezaposlenost povzroči mobing, npr. ko gre za tekmovanje za delovna mesta, napetosti ali povečano konkurenco. Cvetko (2006) pa navaja še, da mobing vpliva na delovno vzdušje v organizaciji, zaradi česar se bistveno zmanjšata uspešnost in storilnost. Poleg slabega vzdušja pa pomeni za preostale zaposlene na delovnem mestu tudi slabši zaslužek, kar je tudi prvi znak zmanjševanja socialne varnosti vseh zaposlenih. Drug pojav je zatekanje v bolniško odsotnost in iskanje pravic do invalidskega zavarovanja, kar pomeni dodatne stroške organizacije, stroške prizadetega sklada in zmanjšana sredstva za preživetje prizadetega delavca. Ne nazadnje je reševanje socialnih stisk prek skladov zdravstvenega, pokojninskega, invalidskega zavarovanja ali skladov za primer brezposelnosti brez res utemeljenega vzroka za družbo tudi najdražja oblika reševanja težav posameznika.

K temu lahko dodam tudi dejstvo, da so krizno obdobje, negotovost zaposlitve, skromni zaslužki in neučinkovita zaščita s strani sindikatov ter splošno prisoten pesimizem idealno gojišče za mobing, ki je v tako zrahljani družbi pogosta oblika dodatnega pritiska na zaposlene, ki naj bi delali maksimalno za minimalne prejemke. Ker je kapital vezan na dobiček, zaposleni pa niso več subjekt, temveč objekt tega dobička, še več – zaposlene se obravnava kot strošek –, je končna posledica v vsakem primeru negativna, pa naj se izrazi kot posamični ali skupinski upor v najrazličnejših oblikah: bela stavka, proizvodjanje ‚škarta‘, sabotaža proizvodnje, povzročanje nepotrebnih stroškov in drugo. Pri tem najkrajši konec v sedanjem času vleče mlada generacija, ki ne more dobiti zaposlitve, večinoma pa je ta za določen čas, znotraj česar se kaže prihodnost tako neprijazna, da marsikdo svojo stisko rešuje tudi tako, da je pripravljen potrpeti več, kot je sicer še sprejemljivo, in tako mobing v funkciji dobička postaja celo orodje, ki se jih ga mnogo poslužuje tudi zaradi svojih osebnih lastnosti npr. dokazovati svojo superiornost, moč in oblast nad zaposlenimi.

## **PROFIL STRILCA IN ŽRTVE**

### **PROFIL STORILCA**

„Vršilci nadlegovanja in trpinčenja na delovnem mestu so na osnovi zgodnjih življenjskih izkušenj naučeni, da se lahko izogonejo neprijetnim situacijam in neprijetnim posledicam lastnih dejanj z razdiralnim nasilnim vedenjem, z zanikanjem, z obtožbo nekoga drugega in z igranjem žrtve. /.../“ (Arnšek, 2010, str. 7 in 8). Značajska poteza, ki je lahko vzrok za šikaniranje na delovnem mestu, je lahko tudi t. i. kompenziran kompleks manjvrednosti. To pomeni, da oseba svoj notranji občutek inferiornosti kompenzira (prekriva) z zunanjo sliko superiornosti skozi vedenjsko obliko, ki je lahko tudi šikaniranje (nesramnosti, poskusi žalitve, poniževanje oz. podcenjevanje, spolno nadlegovanje). Nekateri verjamejo, da s tem, ko drugemu ‚dokažejo‘ oz. ‚pokažejo‘ njihovo manjvrednost, to potrdi njihovo večjo vrednost.



Podrejeni so pogosto v interakciji z njihovimi najbližjimi nadrejenimi, kar pomeni, da ti lahko neposredno vplivajo na stil vodenja zaposlenih, dobro počutje in zdravje, kot tudi na njihovo produktivnost (Mathisen, Einarsen in Mykletun, 2010). Nadrejeni imajo pomembno vlogo pri tem, kako se podrejeni spopadajo s pritiski in težavami na delovnem mestu. Študije so pokazale, da se zaposlenim njihovi neposredni nadrejeni zdijo kot eden od njihovih največjih virov stresa na delovnem mestu. Poleg tega so lahko nadrejeni razumljeni tudi kot vzorniki, kar pomeni, da bodo podrejeni pogosto posnemali njihovo vedenje ali pa se po njih vsaj zgledovali. Socialno kognitivne teorije in s tem povezane empirične raziskave kažejo, da je opazovanje vzornikov ena od oblik pojmovanja, kako se izvajajo novi vzorci obnašanja, in pozneje večkrat služi kot vodilo za vedenje.

## **PROFIL ŽRTVE**

Glasø (Brodsky, 1976; v Glasø idr., 2007) je opisal žrtve ustrahovanja na delovnem mestu kot vestne, dobro misleče in nezahtevne pri prilagajanju na težavne razmere. Veliko žrtev v njegovi raziskavi – v kateri se je spraševal, ali tarče ustrahovanja na delovnem mestu prikazujejo splošni profil osebnosti žrtev – je poročalo, da je pomanjkanje obvladovanja sredstev in lastne učinkovitosti, kot je nizko samospoštovanje, sramežljivost in pomanjkanje znanja ter obvladovanje konfliktov, prispevalo k njihovemu problemu. Raziskave v nordijskih državah so tudi pokazale povezanost ustrahovanja na delovnem mestu z dejavniki, kot so nevrotičnost in dejavnik izpostavljenosti ustrahovanju, ter da so te žrtve aktivnejše v konfliktnih situacijah kot druge. Poleg vsega bi izpostavila še relacijski družinski model, ki predpostavlja motnje v primarnih odnosih s starši kot tiste, ki resno učinkujejo na poznejše odnose v družini in zunaj nje, vendar ne v smislu nerazvitih potreb določenega obdobja, ampak kot tiste, ki oblikujejo proces nastajanja afektivnega psihičnega konstrukta, na osnovi katerega potem otrok dojema medosebni svet. Ravno na podlagi tega nezaveznega konstrukta otrok pozneje v življenju vedno znova poustvarja stare modele oz. vzdušje odnosa, ki pomembno vpliva

na afektivni regulacijski sistem (Duraković, 2011). To bi v našem jeziku pomenilo, da izoblikovane odnose v družini prenašamo v delovno okolje. Posameznik, ki v družinskem okolju ponotrani samopodobo nevrednega, krivega itn., bo tudi v odnosih zunaj družine težil k odnosom, v katerih se bo spoznal kot tak. Tukaj obstaja nevarnost, da take osebe postanejo žrtev mobinga, saj so zaradi nizke samopodobe, neodločnosti in labilnosti pogosteje izpostavljene in za napadalce najlažje žrtve.

## **PREVENTIVNI UKREPI**

Pri nerešenih sporih, ki ne vodijo v dejanja nasilja, je pomembno prepoznati za ustrahovanje ugodne strukture in sprejeti protiukrepe. Kazalniki teh struktur so lahko: visoka odsotnost z dela, kopičenje primerov na delovnem sodišču, kopičenje neuspehov in verbalno nasilje, hrupne trditve, kopičenje pritožb zaposlenih (Stadler, 2006). Obstajajo številna priporočila za oblikovanje organizacijskih postopkov za preprečevanje nadlegovanja na delovnem mestu in učinkovitost posameznika. Stadler (prav tam, str. 8) navaja naslednje „preventivne ukrepe:

- vzpostavitev odprte komunikacijske kulture
- vzpostavitev podporne strukture in omrežja (z nadrejenimi in sodelavci)
- preglednost organizacije
- jasne naloge in razmejitev
- ustanovitev kroga kakovosti in zdravja
- ukrepi za povečanje lastništva
- timski razvoj v delovni skupini za izboljšanje sodelovanja
- ozaveščenost osebja glede ustrahovalnih procesov, usposabljanje za vse zaposlene.“

Po zakonu je delodajalec tisti, ki mora zagotavljati zdravje in varnost pri delu, zato bi moral nuditi pomoč in svetovanje v primerih psihičnega nasilja. Podjetje bi se moralo po mojem mnenju zavezati k preprečevanju in obvladovanju psihičnega nasilja, jasno

opredeliti dolžnosti menedžerjev in predstavnikov sindikatov v zvezi z reševanjem problematike, zaposliti osebo, ki bi imela pristojnosti za ukrepanje v primeru nasilja, opredeliti postopek prijave psihičnega nasilja in reševanja ter nudenja pomoči žrtvam. Nasilje na delovnem mestu bi morali zajeziti s seznanjanjem zaposlenih o psihičnem nasilju in njegovih posledicah, oblikovanjem jasnih zahtev in pričakovanj glede posameznih delovnih mest in seznanjanjem zaposlenih s temi zahtevami. Pomagalo bi tudi redno obveščanje zaposlenih o dogajanju v organizaciji ter ustvarjanje kulture sodelovanja in zaupanja na delovnem mestu.

## **NAMEN RAZISKAVE**

Namen raziskave je bil ugotoviti razširjenost mobinga med zaposlenimi socialnimi pedagogi in drugimi poklici pomoči, kot so pedagogi, psihologi, specialni pedagogi, socialni delavci in defektologi MVO (stari naziv). Zanimalo me je:

- kako je mobing razširjen med poklici pomoči glede na pri nas že opravljene raziskave med zdravstvenimi delavci,
- kako je mobing povezan z vrsto zaposlitve, starostnimi skupinami in mestom zaposlitve ter
- kdo so najpogostejši povzročitelji mobinga.

## **METODA**

Uporabila sem deskriptivno raziskovalno metodo, s katero sem opisale nekatere značilnosti vzorca, ter inferenčno raziskovalno metodo, s katero sem na podlagi ugotovitev o vzorcu sklepala na populacijo. Za preverjanje zanesljivosti vprašalnika pa sem uporabila metodo notranje skladnosti instrumenta, ki pokaže vrednost Cronbachovega koeficienta  $\alpha$ . Za preverjanje treh hipotez sem uporabila še Faktorsko analizo, s katero sem z uvedbo sintetičnih fod 1 – nikoli – do 4 – zelo pogosto. Podatke sem nato obdelala v programu SPSS (Statistical Package for Social Science, version 17).

## IZSLEDKI

Raziskava je pokazala, da je pojav mobinga med poklici pomoči manj razširjen glede na pri nas že opravljene raziskave mobinga med zdravstvenimi delavci. Ne smemo pa zanemariti nekaterih posameznikov, ki so doživeli ali pa mobing še doživljajo. To so lahko tudi izrazili v komentarju na koncu vprašalnika: „*Včasih je tako hudo, da bi si želela biti brezposelna.*“

V spodnji tabeli so prikazani najbogostejši vzroki prisotnosti mobinga na delovnem mestu, kot so jih navedli vprašani.

Te podatke lahko povezujem z značilnostmi dela v posameznem sektorju. Pri učiteljih, vzgojiteljih, medicinskih tehnikih idr. ni jasnih kriterijev, s katerimi se ocenjuje njihovo delo, zato je tu tveganje večje. Na Norveškem so raziskovalci ugotovili, da se mobing najmanj pojavlja med psihologi, medtem ko so zdravstveni in industrijski delavci najbolj izpostavljeni (Einarsen, Hoel in Niealsen, 2004).

Za posamezne poklice obstaja precejšnja svoboda glede pojmovanja obsega in vsebine nalog, ki naj bi jih opravljali vsi enako dobro. Gre za tolikšne razlike, da je znotraj njih odprt širok prostor ,dokazovanja‘ napak in/ali opustitev, ki pa vedno padejo pod težo dejstva, da naloge niso dovolj in za vse definirane. Ko gre za zdravstveno dejavnost, v kateri napake ali pomanjkljivosti zadevajo zdravje in življenje ljudi, je naravnost nujno, da bi za vse poklice v zdravstveni dejavnosti pripravili (doktrinarna) navodila za delo. Ker je jasno, da slehernega postopka ali dejanja v takih navodilih ni mogoče zajeti, bi navodila morala zajeti vsaj nujne in obvezne ukrepe ter postopke, ki pa ne bi smeli manjkati in bi njihovo neizpolnjevanje pomenilo kršitev delovnih obveznosti.

Izvor vzrokov za razlike pri pojavljanju mobinga lahko povezujem tudi z nekaterimi značilnostmi in naravo dela v posameznih okoljih. Delo v vzgojnih institucijah je po naravi stvari tako, da so tam zaposleni vedno v superiornem položaju v primerjavi z uporabniki (vzgojni zavodi, prevzgojni domovi, krizni centri idr. vzgojne institucije) ali stanovalci (dijaški domovi, stanovanjske skupine ...). Obseg ali oblike mobinga v takih institucijah je odvisen od tega, v kakšni meri zaposleni svojo superiornost

TABELA 1: Vzroki za prisotnost mobinga na delovnem mestu

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>N</b>
Avtoritarni slog vodenja in upravljanja	66	30,3	218
Negativne značajske lastnosti sodelavcev	96	44,0	218
Slaba organizacija delovnega procesa	84	38,5	218
Pravica posameznika, da pove svoje mnenje, ni zaščiten	38	17,4	218
Medsebojno nezaupanje	82	37,6	218
Slaba seznanjenost s pravili, pravicami in dolžnostmi	40	18,3	218
Zanikanje konfliktov	57	26,1	218
Neodkrito komuniciranje	134	61,5	218
Delovno okolje, ki je izrazito tekmovalno	30	13,8	218
Presežek delovne sile	23	10,6	218
Slabo in nezadostno vključevanje in sodelovanje zaposlenih pri odločanju	49	22,5	218
Slabe možnosti za poklicno usposabljanje in izpopolnjevanje	13	6,0	218
Pomanjkanje spoštovanja kulturnih razlik	25	11,5	218
Nič od tega	35	16,1	218

izražajo z mobingom v zameno za zahtevnejše zglede, učne in vzgojne pristope pri delu. Če so zaposleni ustrezno izobraženi za delo in ga opravljajo profesionalno, je mobinga manj. Slab kader namreč svoje pomanjkljivo znanje skriva tako, da za slabe odnose, razmere ali dosežke pri delu išče krivdo pri uporabnikih ali stanovalcih, na katere pritiska tudi z namenom prikrievanja svoje lastne nekompetentnosti. Po drugi strani pa obseg mobinga niti ni nujno pogojen s strani nadrejenih. Lahko ga izvajajo tudi

uporabniki, kot je bilo zapisano v komentar vprašalnika: „*Naši, nekateri, mladostniki izvajajo nad vzgojitelji poseben mobing; ne sprejmejo nobenih obveznosti in dolžnosti, na samosvoji način pa verbalno in psihično izvajajo pritisk, da bi si izborili svoje ‚pravice‘ do vsega tistega, kar je bil njihov stil življenja do prihoda; npr.: ponočevanje, neobiskovanje šole, izmikavanje vsem opravičilo, izsiljevanje za denar ...*“ Ko pa govorimo o poklicih na področju pomoči, tudi ni mogoče mimo dejstva, da gredo v te poklice ljudje visokih moralnih kvalitet, pogosto altruisti in taki, ki jim je nudenje pomoči in čut za solidarnost pravzaprav v krvi. Prepričana sem, da je to ter manjša hierarhičnost glavni vzrok za redkeše pojavljanje mobinga v teh poklicih. Narava dela v zdravstvu odkriva hudo medsebojno odvisnost med zaposlenimi. Uspeh ali neuspeh zdravljenja je pogosto, če ne praviloma, rezultat skupinskega – timskega dela, pri katerem lahko kdorkoli spodnese cilje vsakogar. Tukaj gre za precejšnjo hierarhijo odnosov. Čistilka bi denimo lahko pustila odprt sterilizator čez noč, zjutraj bi ga druga zaprla, operacije pa bi imele nesterilni material in neslutene (tudi najhujše) posledice. Medicinska sestra bi ob napačni injekciji lahko trdila, da je tako naročil zdravnik ali pa pozabil sporočiti spremembo. Prav zato se po mojem mnenju tu lahko večkrat pojavlja mobing.

Če se osredotočim še na posledice mobinga, je največ vprašanih (**TABELA 2**) v moji raziskavi za posledico mobinga navedlo motnje spanja (43,1 %) in glavobol (42,7 %). Najmanj pa jih je navedlo posledice PTSS (2,8 %), nevroza (4,6 %) in napadi panike (4,6 %). Pri raziskavi Jakopin in Selič (2010, str. 104) pa so „izstopale tesnoba (skoraj 60 % izpostavljenih), razdražljivost in utrujenost (več kot polovica), pogosto sta bila navedena tudi depresivno razpoloženje z žalostjo, jokavostjo in potrto ter izguba veselja do vseh stvari. Med posledicami, ki so bile vezane na en organski sistem, so preiskovanci najpogosteje izbrali funkcionalne prebavne motnje“ (prav tam). Želodčne težave kot prebavne motnje so v moji raziskavi navedli kot posledico na zdravje le v 22,9 %. Avtorici (prav tam) nadaljujeta, da je zgoraj „naštete posledice v trajanju več kot dva tedna skupaj z motnjami spanja navedlo več kot 30 % specializantov, izpostavljenih TDM“, v moji raziskavi pa je depresijo kot posledico za zdravje navedlo le 11 % vprašanih.

## MOBING V POVEZAVI Z VRSTO ZAPOSLOTITVE

Rezultati povezanosti mobinga z vrsto zaposlitve (za določen/ nedoločen čas) niso pokazali statistične pomembnosti.

V naslednjih dveh tabelah (TABELA 3 in 4) lahko vidimo analize varianc ANOVA za obe lestvici.

Pri prvem faktorju so razlike med variancami obeh skupin statistično pomembne ( $p < 0,05$ ), zato sem delno sprejela hipotezo, da se vrsta zaposlitve razlikuje glede na ‚vpliv na delovne naloge‘. V povprečju ( $M = 0,31$ ) so zaposleni za določen čas bolj

TABELA 2: Posledice prisotnosti mobinga na zdravje

	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>N</b>
Slabost	14	6,4	218
Glavobol	93	42,7	218
Depresije	24	11,0	218
Motnje spanja	94	43,1	218
Razbijanje srca	58	26,6	218
Želodčne težave	50	22,9	218
Izguba volje	71	32,6	218
Težave s koncentracijo	33	15,1	218
Napadi panike	10	4,6	218
Upadanje samozavesti	54	24,8	218
Kriza osebnosti	16	7,3	218
Nevroza	10	4,6	218
PTSS	6	2,8	218
Anksioznost	22	10,1	218
Nič od tega	37	17,0	218

podvrženi ,vplivu na delovne naloge‘ kot zaposleni za nedoločen čas. Te razlike so statistično pomembne,  $F(1,214) = 6,197$ ,  $p < 0,05$ .

Faktor ,vpliv na delovne naloge‘ je zajemal naslednje trditve. Na delovnem mestu: so mi dodeljene nepomembne naloge; sem prikrajšan(a) za določene delovne naloge, ki bi jih znal(a) opraviti; so mi dodeljene naloge, ki so precej pod mojimi zmožnost; ne dobim delovnih navodil ali nalog; so mi dodeljene ponižujoče delovne naloge; mi preprečujejo izražanje mnenja; sem prisiljen(a) početi ponižujoča dela; je moja prisotnost ignorirana.

**TABELA 3:** Test analize varianc ANOVA (LIPT)

		<b>ANOVA</b>		
<b>Faktor</b>		<b>df</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Vpliv na delovne naloge</b>	Med skupinami	1	6,197	0,014
	Nepojasnjena varianca med skupinami	214		
	Skupaj	215		
<b>Neustrezna komunikacija</b>	Med skupinami	1	1,386	0,240
	Nepojasnjena varianca med skupinami	214		
	Skupaj	215		
<b>Degradacija osebe</b>	Med skupinami	1	0,040	0,842
	Nepojasnjena varianca med skupinami	214		
	Skupaj	215		
<b>Grožnje in napadi</b>	Med skupinami	1	1,540	0,216
	Nepojasnjena varianca med skupinami	214		
	Skupaj	215		
<b>Fizična ogroženost</b>	Med skupinami	1	0,170	0,681
	Nepojasnjena varianca med skupinami	214		
	Skupaj	215		



Pri vseh treh faktorjih je  $p > 0,05$ , zato razlike med variancami obeh skupin niso statistično pomembne.

Gledano v celoti je  $p > 0,05$  pri vseh faktorjih obeh lestvic, razen pri prvem faktorju prve lestvice. Zato sem **hipotezo**, da obstajajo statistično pomembne razlike med vrsto zaposlitve (za določen/nedoločen čas) in pojavom mobinga, **zavrnila**.

Raziskava razširjenosti mobinga v evropskih državah pa je pokazala, da so zaposleni za nedoločen čas v večini držav, z izjemo Češke, manj podvrženi mobingu kot zaposleni za določen čas (Fachinetti in Origo, 2008). Celik in Peker (2010) pa sta v raziskavi mobinga med srednješolskimi učitelji ugotovila, da so učitelji, zasposleni za nedoločen, čas bolj izpostavljeni mobingu kot učitelji za določen čas. Moja raziskava te povezave ni ugotovila. Poseben problem pri obravnavi pojava mobinga je kontinuirano izkoriščanje zaposlenih, ki v službi kapitala in razmerah kapitalističnega gospodarstva brez dvoma pomeni ugodne razmere za prisotnost nasilja tako nadrejenih kot tudi s strani podrejenih delavcev. Nadrejeni skušajo iz zaposlenih iztisniti čim več, če se

TABELA 4: Test analize varianc ANOVA (WHS)

		ANOVA		
Faktor		df	F	p
Vpliv na delovne naloge	Med skupinami	1	0,161	0,688
	Nepojasnjena varianca med skupinami	215		
	Skupaj	216		
Grožnje in napadi	Med skupinami	1	0,102	0,749
	Nepojasnjena varianca med skupinami	215		
	Skupaj	216		
Komunikacijsko nasilje	Med skupinami	1	3,478	0,064
	Nepojasnjena varianca med skupinami	215		
	Skupaj	216		

kdo temu upira pa je mobing ena izmed oblik in načinov, da se takega ali takih delavcev podjetje preprosto znebi. V začaran krog enakih postopkov se nato vključujejo vedno novi, ki praviloma čakajo na delo in za težave svojih predhodnikov ne vedo ali pa (redkeje) upajo, da se njim kaj takega ne bo zgodilo. Ker je velika večina zaposlenih, zlasti v klasičnem mezdnem odnosu, praktično v enakem položaju, je razumljivo, da med njimi (denimo enakih profilov ali izobrazbe) prevladuje odnos solidarnosti in visoka stopnja tolerance, znotraj katere so primeri mobinga med sodelavci redki. Razprava v tem smislu tudi ne more mimo dejstva, da so današnje razmere gospodarske in finančne krize povzročile tako visoko stopnjo negotovosti zaposlitve, do je mnogo zaposlenih zmožno potrpeti in se slabo ali sploh ne upirajo nasilju, ker so morali na prvo mesto postaviti svojo ali eksistenco svoje družine nasproti boju za pravice (ustrezna plača in pogoji dela) in osebno integriteto. Negotovost zato ocenjujem kot dobro osnovo za razvoj različnih oblik nasilja nad zaposlenimi.

### **MOBING V POVEZAVI S STAROSTNIMI SKUPINAMI**

Norveška raziskava je pokazala, da obstajajo korelacije med starostnimi skupinami in pojavom mobinga, v moji raziskavi pa so rezultati pokazali, da ni statistično pomembnih razlik med starostnimi skupinami in pojavom mobinga. To prikazujeta naslednji dve tabeli.

Pri prvem faktorju so razlike med variancami obeh skupin statistično pomembne ( $p < 0,05$ ), zato lahko delno sprejemem hipotezo, da je pogostost ‚vpliva na delovne naloge‘ pogojena s starostjo. V povprečju so zaposleni, stari med 42 in 50 let ( $M = 0,24$ ), bolj podvrženi ‚vplivu na delovne naloge‘. Te razlike so statistično pomembne,  $F(3\ 213) = 3,800$ ,  $p < 0,05$ .

Faktor ‚vpliv na delovne naloge‘ je zajemal naslednje trditve – na delovnem mestu: so mi dodeljene nepomembne naloge; sem prikrajšan(a) za določene delovne naloge, ki bi jih znal(a) opraviti; so mi dodeljene naloge, ki so precej pod mojimi zmožnost; ne dobim delovnih navodil ali nalog; so mi dodeljene ponižujoče

TABELA 5: Test analize varianc ANOVA (LIPT)

		<b>ANOVA</b>			
<b>Faktor</b>			<b>df</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Vpliv na delovne naloge</b>		Med skupinami	3	3,800	0,01
		Nepojasnjena varianca med skupinami	213		
		Skupaj	216		
<b>Neustrezna komunikacija</b>		Med skupinami	3	0,589	0,62
		Nepojasnjena varianca med skupinami	213		
		Skupaj	216		
<b>Degradacija osebe</b>		Med skupinami	3	0,094	0,96
		Nepojasnjena varianca med skupinami	213		
		Skupaj	216		
<b>Grožnje in napadi</b>		Med skupinami	3	1,289	0,28
		Nepojasnjena varianca med skupinami	213		
		Skupaj	216		
<b>Fizična ogroženost</b>		Med skupinami	3	1,775	0,15
		Nepojasnjena varianca med skupinami	213		
		Skupaj	216		

delovne naloge; mi preprečujejo izražanje mnenja; sem prisiljen(a) početi ponižujoča dela; je moja prisotnost ignorirana.

Pri prvem faktorju so razlike med variancami obeh skupin statistično pomembne ( $p < 0,05$ ), zato lahko delno sprejemem hipotezo, da je pojav ‚motečega delovnega okolja‘ povezan s starostjo. V povprečju so zaposleni, stari od 42 do 50 let ( $M = 0,35$ ), bolj podvrženi ‚motečemu delovnemu okolju‘ kot preostali. Te razlike so statistično pomembne,  $F(3; 214) = 3,673$ ,  $p < 0,05$ .

TABELA 6: Test analize varianc ANOVA (WHS)

		ANOVA		
Faktor		df	F	p
Moteče delovno okolje	Med skupinami	3	3,673	0,013
	Nepojasnjena varianca med skupinami	214		
	Skupaj	217		
Dvom o osebnem zdravju	Med skupinami	3	1,682	0,172
	Nepojasnjena varianca med skupinami	214		
	Skupaj	217		
Komunikacijsko nasilje	Med skupinami	3	0,139	0,937
	Nepojasnjena varianca med skupinami	214		
	Skupaj	217		

V celoti gledano pa je  $p > 0,05$  pri vseh faktorjih obeh lestvic razen pri prvem faktorju obeh lestvic. Zato sem **hipotezo**, da obstajajo statistično pomembne razlike med starostnimi skupinami in pojavom mobinga, **zavrnila**.

Faktor ‚moteče delovno okolje‘ je zajemal naslednja vprašanja: Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vam ne priznajo letnega dopusta in prostih dni?; Se vam pogosto dogaja, da vas brez razloga motijo pri delu?; Se vam pogosto dogaja, da vas glasno utišajo?; Se vam pogosto dogaja, da se vam neopravičeno zmanjša možnost za izražanje sebe?; Vas pogosto kritizirajo brez utemeljenega razloga?

Razlog, da so mlajši zaposleni manj izpostavljeni mobingu, lahko tiči v njihovi močni volji do dela in odprtosti za novosti, saj so pravkar začeli svoje poklicno življenje. Starejši tik pred upokojitvijo pa so lahko pri svojem delu počasnejši, manj motivirani za novosti, dobivajo višje dohodke, zavračajo timsko delo in odklanjajo predloge mlajših. To lahko mlajše zaposlene zmoti,

saj so jim starejši lahko v napoto pri uvajanju novih pristopov in metod in so zato pogosteje žrtve mobinga.

## MOBING V POVEZAVI Z VRSTO USTANOVE

Rezultati so pokazali, da ni statistično pomembnih razlik med pojavom mobinga in vrsto ustanove. Tudi te rezultate prikazujeta naslednji dve tabeli (TABELA 7 in 8).

TABELA 5: Test analize varianc ANOVA (LIPT)

		ANOVA		
Faktor		df	F	p
Vpliv na delovne naloge	Med skupinami	1	0,003	0,956
	Nepojasnjena varianca med skupinami	215		
	Skupaj	216		
Neustrezna komunikacija	Med skupinami	1	1,181	0,278
	Nepojasnjena varianca med skupinami	215		
	Skupaj	216		
Degradacija osebe	Med skupinami	1	6,949	0,009
	Nepojasnjena varianca med skupinami	215		
	Skupaj	216		
Grožnje in napadi	Med skupinami	1	0,466	0,496
	Nepojasnjena varianca med skupinami	215		
	Skupaj	216		
Fizična ogroženost	Med skupinami	1	0,061	0,805
	Nepojasnjena varianca med skupinami	215		
	Skupaj	216		

Pri tretjem faktorju so razlike med variancami obeh skupin statistično pomembne ( $p < 0,05$ ), zato sem delno sprejela hipotezo, da je ‚degradacija osebe‘ povezana z mestom zaposlitve. V povprečju so zaposleni v zasebnem sektorju ( $M = 0,52$ ) bolj podvrženi ‚degradaciji‘ kot zaposleni v javnem sektorju. Te razlike so statistično pomembne,  $F(1,215) = 6,949$ ,  $p < 0,05$ .

Faktor ‚degradacija osebe‘ je zajemal naslednje trditve: Na delovnem mestu: mi je prepovedano pogovarjanje z določenimi osebami; je moja ‚fizična‘ prisotnost v določenih prostorih prepovedana; so določenim osebam prepovedali, da se pogovarjajo z mano; se o meni širijo neresnice oz. laži, da sem psihično bolan.

Pri tretjem faktorju so razlike med variancami obeh skupin statistično pomembne ( $p < 0,05$ ), zato sem delno sprejela hipotezo, da je pojavljanje ‚komunikacijskega napada‘ povezano z mestom zaposlitve. V povprečju so zaposleni v zasebnem sektorju ( $M = 0,50$ ) bolj podvrženi ‚komunikacijskemu napadu‘ kot

TABELA 8: Test analize varianc ANOVA (WHS)

		ANOVA		
Faktor		df	F	p
Moteče delovno okolje	Med skupinami	1	0,976	0,324
	Nepojasnjena varianca med skupinami	216		
	Skupaj	217		
Dvom o osebnem zdravju	Med skupinami	1	1,364	0,244
	Nepojasnjena varianca med skupinami	216		
	Skupaj	217		
Komunikacijsko nasilje	Med skupinami	1	5,352	0,022
	Nepojasnjena varianca med skupinami	216		
	Skupaj	217		

zaposleni v javnem sektorju. Te razlike so statistično pomembne,  $F(1,216) = 5,352$ ,  $p < 0,05$ .

Faktor ‚komunikacijsko nasilje‘ je zajemal naslednja vprašanja: Ste na delovnem mestu pogosto deležni kletvic ali vulgarnih izrazov?; Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da vas zasmehujejo oz. se norčujejo iz vaših telesnih/značajskih lastnosti?; Se vam na delovnem mestu pogosto dogaja, da kričijo na vas?

Gledano v celoti je  $p > 0,05$  pri vseh faktorjih obeh lestvic razen pri tretjem faktorju pri obeh lestvicah. Zato sem **hipotezo**, da obstajajo statistično pomembne razlike glede na mesto zaposlitve (javni sektor/zasebni sektor) in pojav mobinga **zavrnila**.

Tak rezultat je lahko kazalec premajhnega vzorca zaposlenih v zasebnem sektorju, saj je bil vzorec med skupinama neuravnovežen. Raziskave, ki so bile opravljene pri nas in v tujini, kažejo na uravnoveženost žrtev med javnim in zasebnim sektorjem. V *Nacionalni raziskavi o trpinčenju na delovnem mestu* so rezultati pokazali, da so bile „žrtve mobinga enakomerno porazdeljene med zasebni in javni sektor, in sicer je bilo 48,1 % žrtev zaposlenih v zasebnem sektorju, 49,9 % pa v javnem“ (Urdih Lazar in Stergar, 2010, str. 135). V Norveški študiji so pojav mobinga v javnem sektorju zaznali v 8,2 %, medtem ko v zasebnem nekoliko več, in sicer 10,7 % (Einarsen, Hoel in Nielsen, 2004).

Kar zadeva stabilnost zaposlitve, so zaposleni v javnem sektorju veliko na boljšem, ker redko izgubijo delo. V zasebnem sektorju pa gre za tipičen odnos kapitalističnega gospodarstva, kjer gre dejansko za kontinuiteto razmer, v katerih lastnik podjetja praviloma terja od zaposlenih, da naredijo čim več za čim manjšo plačo. Če se nekdo temu upre, je hitro izpostavljen mobingu ali pa izgubi zaposlitev, ker ga razglasijo za tehnološki višek. V javnem sektorju so te možnosti omejene. Čeprav imamo občutek, da se več mobinga pojavlja v vladnih sektorjih, ker so tam hierarhije jasno začrtane, pa obstajajo primeri tudi nevladnih organizacij: „*Sem pa bila deležna hudega mobinga v prejšnji službi (v društvu – NVO) s strani predpostavljeneh. Bila sem tretja po vrsti od zaposlenih, ki se ji je to dogajalo v času, ko sem jaz delala tam. S strani sodelavcev je bila podpora slaba zaradi strahu in nepoznavanja medsebojnega dela.*“

## MOBING IN POVZROČITELJI

Med povzročitelji mobinga se po mnenju anketirancev pogosteje pojavljajo uporabniki kot nadrejeni in pogosteje nadrejeni kot sodelavci. Rezultate prikazujejo **TABELA 9, 10, 11 in 12.**

Opisne tabele pogostosti pojavljanja povzročiteljev:

TABELA 9

STRANKA/UPORABNIK	f		%	
	f	%	f	%
Nikoli	37	17,0		
Redko	104	47,7		
Pogosto	57	26,1		
Zelo pogosto	20	9,2		
<b>Skupaj</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>		

TABELA 10

NADREJENI	f		%	
	f	%	f	%
Nikoli	73	33,5		
Redko	72	33,0		
Pogosto	35	16,1		
Zelo pogosto	38	17,4		
<b>Skupaj</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>		

TABELA 11

SODELAVEC	f		%	
	f	%	f	%
Nikoli	45	20,6		
Redko	105	48,2		
Pogosto	58	26,6		
Zelo pogosto	10	4,6		
<b>Skupaj</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>		

TABELA 12

NADREJENI	f		%	
	f	%	f	%
Nikoli	107	49,1		
Redko	89	40,8		
Pogosto	20	9,2		
Zelo pogosto	2	0,9		
<b>Skupaj</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>		

Glede na rezultate zgornjih tabel sem **hipotezo**, ki pravi, da se med povzročitelji mobinga po mnenju anketirancev pogosteje



pojavnjajo ‚stranke/uporabniki‘ kot nadrejeni in pogosteje nadrejeni kot sodelavci, **potrdila**.

Raziskava Jakopin in Selilč (2010, str. 103) pa je pokazala, „da ima večina povzročiteljev mobinga (76 %) višji izobrazbeni status, torej gre večinoma za nadrejene osebe.“ Tako je zapisal/-a tudi aketiranka/-ec v komentarju v anketi: „*Izvajala ga je ravnateljica nad mano in še nekaj ljudmi.*“ Vendar pa so končni podatki pokazali nekoliko drugačno sliko. Najpogosteje se med povzročitelji mobinga (sešteti trditvi pogosto in zelo pogosto) pojavljajo stranke/uporabniki (35,3 %), nato nadrejeni (33,5 %), sodelavci (31,2 %) ter podrejeni (10,1 %). Taki rezultati so v vzgoji in izobraževanju verjetno pričakovani, saj gre tu za drugačno vrsto dela kot pri uradništvu.

Med tistimi, ki so izbrali možnost ‚drugo‘ pri navajanju storilcev, so kar štiri osebe navedle starše. Menim, da po njihovem mnenju starši preveč pričakujejo od svetovalca/vzgojitelja/pedagoga, in zato svoje nerealne in neučinkovite odnose z mladostnikom prenašajo na njih v obliki psihičnega nasilja, kot so verbalni napadi in grožnje. Pogosto so starši do svojih otrok tudi preveč zaščitniški, zato so pripravljeni narediti vse za svojega otroka, pa čeprav z negativnimi dejanji. Nadrejeni pa so v superiornem položaju in imajo višje dohodke, kar jim godi. Hkrati imajo tudi večjo odgovornost, kar pa jim ne ustreza. Odgovornost skušajo prenesti na podrejene tako, da kritizirajo njihovo delo tudi tedaj, ko to ni potrebno, in tako izvajajo nasilje – mobing, s katerim kompenzirajo svoje nelagodje ob pripadajoči odgovornosti. Kadar gre za timsko delo, opisano ravnanje splahni zaradi medsebojne odvisnosti v ekipi, ki je lahko uspešna le, če v njej prevlada sodelovanje in stabilnost dobrih odnosov. Ker se nadrejeni v timu tega zavedajo, je mobing redek in v takih pogojih dela prej izjema kot način za doseg avtoritarnih ciljev. V klasičnem odnosu predpostavljenih (‚šefov‘) do podrejenih zaposlenih v razmerah navadnih proizvodnih procesov pa je mobing posledica narcisoidnih lastnosti posameznikov, ki svoje lastne travmatične izkušnje (celo iz otroških let) prenašajo na podrejene. Za tako ravnanje imajo na razpolago vrsto različnih mehanizmov: napenjanje norme, previsoke zahteve, kritika izvedbe ali nepriznavanje uspešno

oporavljenega dela. Vse (v sedanjem času) v razmerah krize in visoke brezposelnosti, ki povzročata strah pred izgubo dela in posredno toleranco nasilja, ki ga žrtve težko prijavijo.

## SKLEP

Ugotovila sem, da je pojav mobinga med poklici pomoči manj razširjen glede na pri nas že opravljene raziskave mobinga med zdravstvenimi delavci. Ne gre pa zanemariti določena manjša odstopanja, ki nakazujejo na pojav mobinga med poklici pomoči. Mobing se dogaja tudi pri teh poklicih, le da je njegova zaznavnost oz. pojavnost ožja. Glede na vrsto zaposlitve, mesto zaposlitve in starost vprašanih pojav mobinga ni statistično pomemben. Zanimivo je, da so zaposleni, stari med 42 in 50 let, bolj podvrženi ‚vplivu na delovne naloge‘ in ‚motečemu delovnemu okolju‘. Sicer pa je bilo primerjave težko izračunati natančno, ker vzorec ni bil uravnotežen. Po mnenju vprašanih se kot povzročitelji mobinga najpogosteje pojavljajo stranke/uporabniki, sledijo jim nadrejeni, nato sodelavci in na koncu še podrejeni.

Pri doživljanju mobinga gre za hudo obliko zlorabe, zato bi morali glede na socialnopedagoške ukrepe povzročitelje mobinga skrbno in hitro obravnavati. Predvsem pa soočiti žrtve in povzročitelje ter za njih najti ustrezno psihosocialno pomoč. Idealno bi bilo tudi, da bi se žrtvi, ki je sama dala odpoved zaradi utrpljenega mobinga, izplačalo odpravnino, če je bilo ugotovljeno, da je podala odpoved zaradi tega. Sicer pa naša Ustava v 34. členu določa, da „ima vsakdo pravico do osebnega dostojanstva in varnosti“; 35. člen govori o varstvu pravic zasebnosti in osebnostnih pravic, saj je „zagotovljena nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti ter osebnostnih pravic.“ Zakon o delovnih razmerjih (ZDR) v 6.a/4 členu določa, da je prepovedano trpinčenje na delovnem mestu. 45. člen ZDR določa, „da je delodajalec dolžan zagotavljati takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen spolnemu ali drugemu nadlegovanju ali trpinčenju s strani delodajalca, predpostavljenih ali sodelavcev. V ta namen mora delodajalec sprejeti ustrezne ukrepe za zaščito

delavcev pred spolnim in drugim nadlegovanjem ali pred trpinčenjem na delovnem mestu.“ Res pa je, da je zaupanje v sodno vejo oblasti vedno manjše in s tem obremenjujoče za žrtev, saj ima občutek, da tudi s te strani ne bo zaščiten.

V takih primerih se je dobro obrniti na alternativne oblike pomoči, kot sta jih zapisali Robnik in Milanovič (2008, str. 39):

1. **Zaupati se sodelavcem:** treba je premisliti, ali je v kolektivu sploh še kdo, ki ni (ne)posredno vpleten v izvajanje trpinčenja. Morda bomo takšno osebo našli v sosednjem oddelku.
2. **Zaupati nekemu v sorodstvu/prijateljskem krogu:** posledice trpinčenja bodo pozorne družinske članice/člani oziroma prijateljice/prijatelji verjetno opazili kaj kmalu. Najbolje je, da svojim bližnjim zaupamo, kaj se nam dogaja. V začetnih fazah bo pomagalo že, če nas bo nekdo poslušal, v naslednjih fazah trpinčenja pa je pomoč prijateljskega in družinskega kroga bistvena za preživetje.
3. **Obvestiti nadrejeno osebo:** to je seveda možno, kadar nadrejena oseba ni tista, ki je izvajalka trpinčenja. Obenem je treba premisliti, ali je ta oseba dovolj zainteresirana in usposobljena za to, da bo k problemu pristopila resno. Če ima organizacija sprejete ukrepe proti trpinčenju na delovnem mestu, potem je v njih najverjetneje opredeljeno, katera je tista oseba, na katero se moramo obrniti.
4. **Obvestiti kadrovske službe:** če ima organizacija sprejete ukrepe proti trpinčenju na delovnem mestu, bodo v kadrovske službe najverjetneje na razpolago ustrezne informacije o zakonodaji, postopkih pritožbe, načinih reševanja problema itd. Odvisno od organizacije pa bodo sčasoma nekatere kadrovske službe imele usposobljene osebe za nudenje pomoči, na tem mestu vidim tudi profil nasocialnih pedagogov.
5. **Obvestiti delodajalca:** zakon o delovnih razmerjih v 7. alineji 112. člena določa, da lahko delavka ali delavec v osmih dneh po tem, ko predhodno pisno opomni delodajalca na izpolnitev obveznosti in o kršitvah pisno obvesti inšpektorat za delo, izredno odpove pogodbo o zaposlitvi, če delodajalec ni zagotovil varstva pred spolnim in drugim nadlegovanjem

ali trpinčenjem na delovnem mestu. Delavka oziroma delavec je pri takšni odpovedi upravičen/-a do odpravnine, določene za primer redne odpovedi pogodbe o zaposlitvi iz poslovnih razlogov, in do odškodnine najmanj v višini izgubljenega plačila za čas odpovednega roka.

6. **Zapisovati si dejstva in zbirati dokaze:** vodenje dnevnika z naslednjimi podrobnimi podatki o posamičnih dogodkih: kaj so storilci rekli oziroma storili, kje in kdaj se je zgodilo, kdo je bil neposredno vpleten, je kdo kaj videl ali slišal, smo o dogodku komu povedali, koliko časa traja ... Vse bo lahko prišlo prav, če bomo sprožili katerega od postopkov znotraj ali zunaj organizacije, zlasti pa v postopku tožbe za odškodnino, ker na sodišču veljajo le dokazi (na primer zaznamki o dogodkih, izjave prič, listinski dokazi – pisma, e-pošta ...).
7. **Sprožiti formalni postopek znotraj organizacije:** če ima organizacija, v kateri smo zaposleni, sprejete ukrepe proti trpinčenju na delovnem mestu, potem preverimo, kakšen je postopek pritožbe (kdo lahko poda prijavo, komu, v kakšnem roku, v kakšni obliki, kaj mora prijava vsebovati, kdo jo bo obravnaval, kaj lahko pričakujemo od osebe/komisije, ki bo obravnavala pritožbo itd.). Če pa organizacija nima sprejetih ukrepov o preprečevanju trpinčenja na delovnem mestu, lahko delavka ali delavec na osnovi 204. člena Zakona o delovnih razmerjih sproži formalni postopek in uveljavlja varstvo svojih pravic.
8. **Inšpektorat za delo:** za nadzor nad izvajanjem Zakona o delovnih razmerjih je zadolžen Inšpektorat RS za delo. Ker Zakon o delovnih razmerjih prepoveduje trpinčenje na delovnem mestu in zavezuje delodajalce, da sprejmejo ustrezne ukrepe za zaščito delavk in delavcev, lahko o kršitvi obvestite Inšpektorat RS za delo. Inšpektorat ima 12 območnih enot (Ljubljana, Maribor, Celje, Kranj, Trbovlje, Postojna, Koper, Velenje, Nova Gorica, Brežice, Novo mesto, Murska Sobota).
9. **Osebna zdravnica/zdravnik:** zelo verjetno je, da bo žrtev zaradi nevdržnih razmer in psihosomatskih posledic poiskala zdravniško pomoč. Pomembno je, da se vse posledice skrbno beležijo v zdravstveni kartoteki – morda bodo kdaj

služile kot dokaz, če bo žrtev sprožila katerega od formalnih postopkov.

10. **Nevladne organizacije:** v Sloveniji deluje društvo Pogum, ki povezuje žrtve trpinčenja na delovnem mestu in se zavzema za negovanje dostojanstva pri delu, razvijanje pozitivnih medsebojnih odnosov in preprečevanje negativnih praks v delovnem okolju ter nudi ustrezno svetovalno in drugo pomoč žrtvam. Poleg tega pa obstajajo še številne nevladne organizacije, ki nudijo pravno pomoč (npr. pomoč pri pisanju pritožbe itd.), psihosocialno pomoč in druga strokovna svetovanja za posameznika v stiski.

Socialni pedagogi smo zelo razmejeni na eni strani s svojo držo pomoči, ki jo zagovarjamo ne glede na to, za koga gre, po drugi pa v pravni sistem, ki nam zavezuje roke in onemogoča učinkovito poseganje. Tako rekoč smo odvisni od socialnih služb, ki pa nemalokrat svojega dela ne opravijo dovolj natančno, zato se lahko pojavijo konflikti, ki prerastejo v mobing. Zavedati se moramo – ko gre za žrtve kakršnegakoli nasilja, je na prvem mestu njihova zaščita, zato morajo svojo vlogo natančno in hitro opraviti vse vpletene socialne službe. Prav tu pa je jedro spora večine primerov, kajti postopki so velikokrat prepočasni in primer prej zastara, kot dobi sodni epilog. Torej gledano s širše perspektive je delo kateregakoli zaposlenega v poklicih pomoči izredno težko prav zaradi pričakovanj hitrega ukrepanja. V tem kontekstu se mobing lahko pojavlja tudi kot opustitev določenega dejanja, kar se pokaže v pasivni obliki, ko določen profil svojega dela ne opravi. In to je kdaj še celo huje kot pa aktivni mobing. Socialni pedagogi svoje delo na splošno opravljamo zelo dobro oz. imamo široko paleto kompetenc, ki lahko pripomorejo tudi pri reševanju konfliktov na delovnem mestu, zato mislim, da tudi pojav mobinga za nas ni tako trd oreh, da ne bi mogli prispevati k njegovi preventvi oz. razreševanju ne glede na to, na kateri strani bi se znašli.

## VIRI IN LITERATURA

- Arnšek, T. (2010). *Nadlegovanje in trpinčenje na delovnem mestu*. Inšpektorat RS za delo. Pridobljeno 20. 2. 2011 s svetovnega spleta: [http://www.id.gov.si/fileadmin/id.gov.si/pageuploads/Varnost\\_in\\_zdravje\\_pri\\_delu/Projekt\\_zmanjsevanja\\_stevila/Mobbing\\_na\\_delovnem\\_mestu.pdf](http://www.id.gov.si/fileadmin/id.gov.si/pageuploads/Varnost_in_zdravje_pri_delu/Projekt_zmanjsevanja_stevila/Mobbing_na_delovnem_mestu.pdf).
- Bezenšek, J. in Purgaj, T. (2009). Nekateri sociološki vidiki razširjenosti mobinga med učitelji v osnovni šoli. *Revija za elementarno izobraževanje*, 2(4), str. 5–26.
- Brečko, D. (2006). Mobbing – psihoteror tekmovalne družbe. *Industrijska demokracija*, 5(12), str. 12–18.
- Carnero, M. A. in Martínez, B. (2005). Economic and health consequences of the initial stage of Mobbing: the Spanish case. *Journal of Economic Literature*. Pridobljeno 28. 2. 2011 s svetovnega spleta: [http://www.webmeets.com/files/papers/SAE/2005/104/CM05\\_june05.pdf](http://www.webmeets.com/files/papers/SAE/2005/104/CM05_june05.pdf)
- Celik, S. in Peker, S. (2010). Mobbing perceptions of high school teachers. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 9, str. 1617–1623.
- Cvetežar, I. Š. in Škrabl, N. (2009). *Poti reševanja konfliktov in nasilnih dejanj*. Ljubljana: Univerzitetni klinični center Ljubljana.
- Cvetko, A. (2006). Mobbing – psihično nasilje. *Sanitas et labor: slovenska znanstveno-strokovna periodična publikacija*, 5(1), str. 25–39.
- 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.
- Duffy, M. in Sperry, L. (2007). Workplace Mobbing: Individual and Family Health Consequences. *The family journal*, 15(4), str. 398–404.
- Duraković, E. (2011). Trpinčenje na delovnem mestu (TDM) v perspektivi družinskih študij. *HRM: strokovna revija za ravnanje z ljudmi pri delu*, 9(39), str. 35–39.
- Einarsen, S., Hoel, H. in Nielsen, M. B. (2004). Workplace bullying. *Norwegian Labour Inspection Authority*, str. 1–60.

- Fachinetti, M. in Origo, F. (2008). *Flexicurity at work: The relation between temporary contract And perceived job security in Europe*. Unverza Bergamo: Department of Economics "Hyman P. Minsky".
- 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 (4), str. 313–319.
- Hoel, H. in Cooper, C. L. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Manchester School of Management UMIST.
- Jakopin, A. in Selič, P. (2010). Trpinčenje na delovnem mestu (mobing) pri slovenskih specializantih. V Z. Klemenc-Ketiš in E. Zelko (ur). *Depresija – od receptorjev do remisije, benigna hiperplazija prostate, novosti v kardiologiji, psihosomatska medicina, gerb, arterijska hipertenzija, demenca. Družinska medicina*, 8 (1), str. 97–106.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5 (2), str. 119–126.
- Martin, W. in La Van, H. (2010). Workplace Bullying: A Review of Litigated Cases. *Employee Responsibilities And Rights Journal*, 22 (3), str. 175–194.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S. in Mykletun, R. (2010). The Relationship Between Supervisor Personality, Supervisors' Perceived Stress and Workplace Bullying. *Journal of Business Ethics*, 99 (4), str. 637–651.
- Moreno-Jiménez, B., Muñoz, A. R., Salin, D. in Morante-Benadero, M. E. (2008). Workplace Bullying in Southern Europe: Prevalence, Forms and Risk Groups in a Spanish Sample. *International Journal of Organisational Behaviour*, 13 (2), str. 95–109.
- Robnik, S. in Milanovič, I. (2008). *Trpinčenje na delovnem mestu: Rezultati raziskave Sindikata bančništva Slovenije in priporočila za delodajalce*. Ljubljana: Sindikat bančništva Slovenije.
- Selič, P. (2009). Nasilje na delovnem mestu: opredelitev, razširjenost, odkrivanje, preiskovanje, obravnava in preprečevanje. *Družinska medicina*, 7 (6), str. 39–59.

- Stadler, P. (2006). Mobbing am Arbeitsplatz – Ursachen, Folgen sowie Interventions- und Präventionsstrategien. *Bayerisches Landesamt für Gesundheit und Lebensmittelsicherheit*, 1–11.
- Svetič, A. (2010). Nekateri vidiki povezanosti vodenja z mobingom na delovnem mestu. *Management*, 5(4), str. 359–373.
- Urdih Lazar, T., in Stergar, E. (2010). Izpostavljenost trpinčenju na delovnem mestu v Sloveniji. *Sanitas et labor: slovenska znanstveno-strokovna periodična publikacija* 8 (1), str. 129–138.
- Ustava RS. *Uradni list RS*, št. 33/91, 42/1997 in 66/2000. Pridobljeno 29. 7. 2011 s svetovnega spleta: <http://www.dz-rs.si/?id=150>.
- Zakon o delovnih razmerjih (ZDR). *Uradni list RS*, št. 42/2002, 79/2006, 46/2007, 103/2007, 45/2008 in 83/2009. Pridobljeno 20. 8. 2011 s svetovnega spleta: [http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r00/predpis\\_ZAKO1420.html](http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r00/predpis_ZAKO1420.html).
- Zapf, D. in Groß, C. (2000). Mobbing – Konflikteskalation am Arbeitsplatz. *Forschung Frankfurt – Wissenschaftsmagazin der Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt*, 18 (1), str. 22–33.

IZVIRNI ZNANSTVENI ČLANEK, PREJET APRILA 2012.