

Skrito nasilje na delovnem mestu – med zanikanjem in trpljenjem – študija primera

Petra Dolinar, Fakulteta za varnostne vede, Ljubljana
Maja Jere, Fakulteta za varnostne vede, Ljubljana
Gorazd Meško, Fakulteta za varnostne vede, Ljubljana

Povzetek

Namen prispevka

Razlog za pisanje prispevka je dejstvo, da je psihično nasilje (mobbing/bullying) dandanes postalo realnost marsikaterega zaposlenega in delovnih okolij povsod po svetu. Ima resne in uničujoče posledice, tako za žrtev kot tudi za ostale sodelavce, celotno organizacijo in družbo na sploh.

Cilj prispevka je opisati fenomenologijo psihičnega nasilja na delovnem mestu in poudariti resnost posledic mobbinga na vseh ravneh.

Metodologija

Glavna metoda raziskovanja je intervju z žrtvijo mobbinga in analiza odgovorov preko pregleda dostopne domače in tuje literature s področja psihičnega nasilja. Na podlagi zbranih podatkov in analize smo oblikovali študijo primera.

Ugotovitve

Tudi v Sloveniji je mobbing resen problem in je inkriminiran v Kazenskem zakoniku in Zakonu o delovnih razmerjih. Za čim bolj uspešno omejevanje pojava sta ključni predvsem ustrezna zakonska podlaga in primerne prakse preventivnega delovanja znotraj posameznih organizacij in širše v javnosti. Pomemben pa je tudi nadaljnji razvoj društva »POGUM«

Omejitve/uporabnost raziskave

V nadaljevanju bi bilo potrebno izvesti nadaljnje raziskave o pojavnosti mobbinga v posameznih organizacijah in o različnih možnostih preventivnega delovanja.

Omejitve pri raziskovanju se nanašajo predvsem na še vedno precej veliko nepoznavanje pojava in na strah pred posledicami v primeru, da zaposleni o psihičnem nasilju odkrito spregovorijo.

Praktična uporabnost

Prispevek ponuja nekatere napotke za preventivno delovanje, s poudarkom na povečevanju informiranosti, in za pomoč žrtvam v smislu pravne pomoči, zdravniške pomoči ter javne podpore.

Izvirnost/pomembnost prispevka

Prispevek prinaša pogled na mobbing, njegove pojavne oblike, vzroke, posledice in na možnosti njegovega preprečevanja skozi oči žrtve.

Namenjen je predvsem vodstvu podjetij in zaposlenim, ki se z mobbingom tako ali drugače srečujejo. V najširšem smislu pa je namenjen vsem, ki jih ta pojav kakorkoli zanima.

Ključne besede: psihično nasilje na delovnem mestu, mobbing, zakonodaja, preventivno delovanje, društvo »POGUM«, žrtev, študija primera.

1 Uvod

Mobbing je v današnji tekmovalni in potrošniško usmerjeni družbi precej pogost pojav. Vendar se o tej obliki psihičnega nasilja na delovnem mestu dolgo časa ni govorilo. V zahodni Evropi se je zanimanje zanj povečalo v 90. letih prejšnjega stoletja, pojavile so se številne opredelitve ter raziskave in vzporedno z njimi prvi ukrepi za njegovo preprečevanje. V Sloveniji so se z njim začeli ukvarjati nekako na prelomu tisočletja, večji premiki na tem področju pa so se pričeli v letu 2006 ter se z ustanovitvijo društva »POGUM – društva za dostojanstvo pri delu« in spremembami na zakonodajnem področju nadaljevali v leto 2007 in 2008. Tako se danes postopoma začinjajo kazati sadovi, pa tudi pomanjkljivosti in težave opravljenega dela.

Kar precej avtorjev (npr. French, Bell; Halal; Limerick, Cunnington v Sheehan, 1999) mobbing pojasnjuje s krizo sodobnega kapitalističnega sistema ter pritiski in spremembami, ki so jim organizacije posledično izpostavljene, oziroma jim morajo slediti. Če povemo na kratko, pred tovrstnim nasiljem danes ni varen nihče, pojavi se lahko v katerikoli organizaciji, poleg tega je lahko tudi storilec praktično kdorkoli. Kljub temu obstajajo določene smernice in karakteristike, na podlagi katerih lahko opazimo psihično nasilje na delovnem mestu in, kar je najpomembneje, se nanj odzovemo ter ga omejujemo. Slednje je izrednega pomena predvsem zaradi hudih posledic, ki jih povzroča mobbing, pa naj gre neposredno za žrtve, ali pa za njihove sodelavce in organizacijo, kjer so zaposleni, prijatelje, družinske člane ter konec koncev za celotno družbo, katere del smo mi vsi.

Pričujoč prispevek je sestavljen iz dveh delov. V prvem delu bomo na kratko predstavili teoretična izhodišča mobbinga, ki so pomembna za razumevanje samega empiričnega dela prispevka. V ta namen bomo opredelili mobbing, njegove vrste in pojavne oblike, predstavili najpogostejše značilnosti storilcev in žrtev mobbinga ter reakcije nanj, spregovorili bomo o vzrokih, fazah in posledicah pojava in predstavili nekaj najpomembnejših načinov njegovega preprečevanja v Sloveniji. Drugi del prispevka bo namenjen študiji primera, ki smo jo izvedli za namen prispevka. Pridobljene podatke bomo primerjali s podatki nekaterih tujih raziskav, predvsem pa z ugotovitvami prve nacionalne raziskave, ki so jo v letu 2008 izvedli na Inštitutu za medicino dela, prometa in športa na vzorcu 1000 polnoletnih zaposlenih Slovencev in Slovenk. Prispevek bomo zaključili z nekaterimi ugotovitvami in predlogi za izboljšanje stanja na obravnavanem področju.

Za začetek tako predstavljamo glavne opredelitve mobbinga, njegove vrste in pojavne oblike.

2 Opredelitev mobbinga

Mobbing pomeni psihično nasilje na delovnem mestu. Za pojav obstaja kar nekaj različnih izrazov, ki se uporabljajo v različnih delih sveta, njihov pomen pa je z manjšimi odstopanji bolj ali manj podoben. Poleg tega so tudi same opredelitve mobbinga različne. V prispevku bomo zapisali definicijo, ki jo je podal švedski delovni psiholog Heinz Leymann, ki je mobbing prvi v Evropi znanstveno proučeval. Torej: *"Mobbing je konfliktov polna komunikacija na delovnem mestu med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi, pri čemer je napadena oseba v podrejenem položaju in izpostavljena sistematičnim in dlje časa trajajočim napadom ene ali več oseb z namenom in/ali posledico izrina iz sistema, pri tem pa napadena oseba to občuti kot diskriminirajoče."* (Leymann, 1996c) Vse ostale (kasnejše) definicije praktično izhajajo iz njegove in se posledično z njo bolj ali manj ujemajo. Skupno jim je to, da pod mobbing vse prištevajo dejanja, ki so ponavljajoča, in (Urdih Lazar, 2006):

- so usmerjena v enega ali več zaposlenih;
- žrtve jih zavračajo;
- so lahko preišljena ali nenamerna;
- za žrtev so vedno ponižujoča in žaljiva ter jo pehajo v stisko;
- lahko negativno vplivajo na opravljanje dela in/ali ustvarjajo neprijetno delovno okolje.

Mobbing lahko v nadaljevanju tudi podrobneje razčlenimo. Poglejmo si, kako.

2.1 Vrste mobbinga

Glede na to, kdo mobbing izvaja in kdo je žrtev, ga lahko najprej razdelimo na horizontalni in vertikalni (Kostelić-Martić, 2007). O vertikalnem mobbingu govorimo takrat, ko se psihično nasilje izvaja med ljudmi na različnih hierarhičnih položajih v organizaciji. Tako ločimo:

- **Bossing** (Bakovnik, 2006): šikaniranje podrejenih s strani nadrejenih. V tem primeru en nadrejeni izvaja mobbing nad enim podrejenim, ali pa gre za serijski mobbing (Kostelić-Martić, 2007), kjer nadrejeni terorizira podrejene enega po enega, dokler ne uniči cele skupine.
- **Bullying** (Bakovnik, 2006): skoraj prostaško šikaniranje od vrha navzdol.
- **Strateški mobbing** (Kostelić-Martić, 2007): posebna oblika mobbinga z vrha navzdol, kjer se nadrejeni dogovorijo, kateri podrejeni so nezaželeni in jih je treba izriniti iz organizacije ter v ta namen nad njimi izvajajo mobbing. Med nezaželene se običajno uvršča višek delovne sile in pa tiste zaposlene, ki so nadrejenim zaradi kateregakoli razloga postali nesimpatični.
- **Staffing** (Bakovnik, 2006): šikaniranje nadrejenih s strani podrejenih, kjer skupina podrejenih izvaja mobbing nad enim nadrejenim (Kostelić-Martić, 2007), razlog pa je običajno ta, da se želijo znebiti svojega šefa (Bakovnik, 2006). Ta oblika mobbinga je izjemno redka, vendar pa to nikakor ne pomeni, da ne obstaja (Galjot, 2007).

Horizontalni mobbing se izvaja med sodelavci na isti stopnji hierarhične lestvice. Stroka za ta pojav uporablja kar preprosto izraz mobbing (Bakovnik, 2006).

2.2 Mobbing dejanja

Poleg različnih vrst mobbinga poznamo tudi njegove različne pojavne oblike. Gre za različna dejanja ali opustitve dejanj, ki jih strokovnjaki uvrščajo pod mobbing. Leymann je že pred nekaj časa opredelil t.i. mobbing dejanja. Razdelil jih je v 5 skupin, in sicer (Leymann v Tkalec, 2006):

1. napadi na možnost komuniciranja (omejevanje možnosti komuniciranja s strani nadrejenega; večkratno prekinjanje govora, jemanje besede; omejevanje možnosti komuniciranja s strani sodelavcev; kričanje, oziroma glasno zmerjanje; konstantno kritiziranje dela; konstantno kritiziranje osebnega življenja; nadlegovanje po telefonu; verbalne grožnje; pisne grožnje; izmikanje stikom, odklonilne geste, oziroma pogledi; izmikanje stikom, dajanje nejasnih pripomb, brez navedb razlogov izmikanja);
2. napadi na socialne stike (nenadoma se s prizadetim nihče več ne pogovarja; ko prizadeti koga ogovori, ga le-ta ignorira; premestitev v pisarno, daleč od sodelavcev; sodelavcem je prepovedano pogovarjati se s posamezno osebo; splošno ignoriranje v podjetju);
3. napadi na socialni ugled (opravljanje za hrbtom; širjenje govoric; poskusi smešenja posameznika; domnevanje, da je posameznik psihični bolnik; poskusi prisile v psihiatrični pregled; norčevaje iz telesnih hib; oponašanje načina hoje, glasu ali gest, z namenom, da bi se nekoga osmešilo; napadanje političnega ali verskega prepričanja; norčevanje iz zasebnega življenja; norčevanje iz narodnosti; siljenje k opravljanju nalog, ki negativno vplivajo na samozavest; delovne napore se ocenjuje napačno ali z namenom žalitve; dvomi v poslovne odločitve posameznika; posameznik je deležen kletvic in obscenih izrazov; posameznik je deležen poskusov spolnega zблиževanja ali verbalnih spolnih ponudb);
4. napadi na kakovost delovne in življenjske situacije (posameznik ne dobiva novih delovnih nalog; odvzete so mu vse delovne naloge, in sicer v tolikšni meri, da si še sam ne more izmisliti kakšne naloge zase; dodeljevanje nesmiselnih delovnih nalog; dodeljevanje nalog daleč pod nivojem sposobnosti; dodeljevanje vedno novih nalog (pogosteje kot ostalim sodelavcem); dodeljevanje nalog, ki žalijo dostojanstvo; dodeljevanje nalog daleč nad nivojem kvalifikacij, z namenom diskreditacije);

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

Zaradi hitrega napredka sodobne tehnologije in njenega vsesplošnega vključevanja v delovno okolje lahko dejanjem, ki jih navaja Leymann, dodamo tudi različne oblike e-psihičnega nasilja na delovnem mestu. Sem lahko uvrstimo dejanja, kot so npr. okužene datoteke, spremembe vstopnih šifer brez vednosti žrtve, namerno inštaliranje programskih napak, vdiranje v sistem in kopiranje datotek brez vednosti žrtve (Brečko, 2007).

Našteta mobbing dejanja izvajajo tako moški kot ženske, čeprav naj bi obstajale nekatere razlike med tem, katerih dejanj se običajno pogosteje poslužujejo prvi in katerih drugi (Leymann v Galjot, 2007). Obstajajo tudi raziskave o tem, kdo pogosteje izvaja mobbing nad kom glede na spol (npr. Leymann, 1996a; Workplace Bullying Institute, Zogby International, 2007). Storilec je lahko praktično kdorkoli. Enako lahko zapišemo tudi za žrtve. Iz zapisanega izhaja, da so situacijski dejavniki še vedno najpomembnejši vzrok za mobbing (Kostelić-Martić, 2007). Kljub temu v literaturi zasledimo lastnosti, ki naj bi jih pogosteje imeli storilci mobbinga in tiste, ki se jih pogosteje pripisuje njihovim žrtvam. Nekatere izmed njih predstavljamo v nadaljevanju.

3 Nekaj o storilcih

Pregled literature pokaže kar nekaj lastnosti, ki naj bi jih imeli potencialni storilci mobbinga. Gre za osebe spremenljivega značaja z nizko stopnjo osebne integritete, nagnjene k pretiranemu nadzorovanju, ki ne priznajo svojih napak in so nepošteni do sebe in drugih (Confidenti, 2006). So ljudje z neustrezno osebnostno strukturo, pri katerih prihaja do izrazitih notranjih konfliktov med potrebami in zmožnostmi. Za razrešitev konfliktov tako uporabljajo njim dobro znano agresivno vedenje. Za te osebe je značilna nizka stopnja empatije, strokovnjaki pa poudarjajo tudi egocentričnost. Posledica omenjenih lastnosti je otežkočeno prilagajanje normativom socialne sredine, v kateri živijo ter destruktivno delovanje na druge za zadovoljitev svojih potreb (Mobbing, 2007). Take osebe se pogosto označuje za narcistične ali celo disocialne (Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu, 2007).

Zasledimo lahko trditev, da mobbinga med sodelavci običajno ne izvajajo po naravi zlobni ljudje, ampak se le-ta razvije zato, ker storilci ne razmišljajo o posledicah svojih dejanj (Tkalec, 2006). Spet drugi pa govorijo celo o osebah z narcističnimi motnjami osebnosti, ki naj bi imele izmed vseh storilcev največ izkušenj pri izvajanju mobbinga (Galjot, 2007). Za take osebe je značilno bolešno preценjevanje samega sebe, so bolešno egocentrične, drugih ljudi ne morejo doživljati kot sebi enakih (pomembni so le, če strežejo njihovemu samopotrjevanju), poleg tega pa tudi niso sposobne odnosov jaz – ti (Galjot, 2007).

Toliko o potencialnih storilcih, ki so še vedno, kljub zapisanemu, običajno povsem navadni ljudje. Kaj pa potemtakem lahko povemo o njihovih žrtvah?

4 Žrtve mobbinga

Mobbing lahko sprožijo različne osebnostne značilnosti žrtve. Pogosto je dovolj že, da posameznik izstopa iz delovne sredine s svojo osebnostjo, spolom, barvo kože, kulturološko ali nacionalno identiteto, s tem pa pritegne pozornost moberjev nase (Resh v Galjot, 2007). Relevantni faktorji, zaradi katerih lahko nekdo postane žrtev mobbinga, pa so (Premper; Zuschlag v Galjot, 2007): težave pri doseganju rezultatov, glede na osebnost utemeljeni problemi, težave s socialnim prilagajanjem, zbujanje pozornosti s svojo zunanostjo in invalidnost ali bolezen.

Tako so najpogosteje mobirane osebe, za katere velja vsaj ena od naslednjih značilnosti (Kostelić-Martić, 2007):

- poštenjaki (osebe, ki so prijavile nepravilnosti pri delu, neupoštevanje delovnih pravil ali zakonskih odlokov v svoji organizaciji);
- telesni invalidi;
- mlade osebe, ki so se komaj zaposlile, in starejše osebe tik pred upokojitvijo;
- osebe, ki zahtevajo več samostojnosti pri delu ali nove delovne pripomočke;
- osebe, ki po dolgih letih brezhibnega dela zahtevajo priznanje svojega delovnega položaja in višjo plačo;
- presežek delovne sile;
- pripadniki manjšinskih skupin.

Gre za osebe, ki so odgovorne, motivirane za delo, urejene, vestne, dovzetne za priznanje in kritiko in imajo visoko razvit čut za socialno pravičnost (Kostelić-Martić, 2007).

5 Reakcije na mobbing

Kar nekaj je bilo povedanega o samem mobbingu, njegovih storilcih in žrtvah, v nadaljevanju pa se bomo ustavili še pri reakcijah na tovrstno nasilje. Reakcije na mobbing so precej stereotipne, vendar so kljub temu primarno odvisne predvsem od vsakega posameznika. Hkrati je potrebno poudariti še, da se z mobbingom ne soočajo in se nanj odzivajo samo žrtve, ampak tudi njihovi sodelavci, prijatelji, družinski člani itn.

Raziskave kažejo (Brečko, 2007; Kostelić-Martić, 2007), da se žrtve mobbinga na nasilje odzivajo podobno. Kot navaja npr. Brečko (2007), pri žrtvi najprej nastopi t.i. začetno samoobtoževanje, pri čemer jo spremljajo občutki, da je za nastalo situacijo kriva sama, saj je gotovo nekaj naredila narobe. Sledi osamljenost, pri čemer gre za močan občutek, da se mobbing dogaja samo žrtvi in nikomur drugemu. V tej fazi se žrtve pogosto počutijo tudi osramočene in jim je nerodno. Na koncu sledi osebno razvrednotenje, občutki, da oseba ni kos nastali situaciji, da problema ne more rešiti, da je nesposobna, da ni ničesar vredna itn (Brečko, 2007). Ob vsem tem se hkrati pojavljajo tudi čedalje hujša bolezenska stanja.

Velikokrat je bilo že zapisano, da je mobbing mogoč predvsem zato, ker se ga tolerira, oziroma ga omogoča tudi okolje. Sodelavci v dogajanje običajno ne želijo posegati in ostajajo zgolj pasivni gledalci. Razlogi za to so v pomanjkanju civilnega poguma, predvsem pa v strahu, da ne bi sami postali žrtve mobbinga (Mlinarič, 2006).

Še zlasti pomembno vlogo pri razvoju mobbinga imajo osebe, ki so storilcem in žrtvam nadrejene. Največja napaka, ki jo pri tem lahko naredijo (seveda v primeru, da sami ne izvajajo mobbinga), je, da mobbing enostavno ignorirajo (Mlinarič, 2006). Tako se žrtev z odgovorno osebo poskuša pogovoriti, vendar traja mesece, preden jo je le-ta sploh pripravljena poslušati. Pogovor ne prinese rezultatov, odgovorna oseba pa žrtev napoti nazaj na osebo, ki mobbing izvaja in začaran krog je sklenjen. Vse prepogosto pa se dogaja, da ljudje v iskanju pravice pri različnih službah, sodiščih itn. naletijo samo na nove nepravice in stanje se samo slabša (Mlinarič, 2006).

Mobbing konec koncev vpliva tudi na žrtvine prijatelje, družinske člane. S tem, ko se žrtev zaradi mobbinga spremeni, se pogosto spremenijo tudi odnosi z omenjenimi osebami in zaradi izolacije žrtve postanejo moteni (Tkalec, 2001) ali pa se celo končajo.

Mobbing je proces, ki praviloma traja in se razvija tekom več let. Poteka v različnih fazah, ki si zaporedno sledijo in s sabo prinašajo tudi posledice, ki so tem hujše, tem dlje časa traja nasilje. Omenjene faze in posledice mobbinga so predstavljene v nadaljevanju.

6 Faze in posledice mobbinga

Leymann (1996b, 1996c) je samo dogajanje v procesu mobbinga razdelil v pet faz. Za vsako so značilne različne pojavne oblike mobbinga, precej specifične pa so tudi posledice za žrtev, ki so čedalje hujše, čim dlje traja mobbing in čim bolj intenziven je.

Prva faza, ki jo omenja Leymann (1996c), je konflikt. Mobbing se razvije iz konflikta, ki iz kakršnihkoli razlogov ni bil razrešen. Začetni konflikt postaja čedalje manj pomemben, v ospredje pa prihaja osebni spor. Sama mobbing dejanja še niso tako izrazita. Že v tej fazi mobbinga se pri žrtvah pojavijo posledice kot so razdražljivost, potrtnost, nejevoljnost, izčrpanost, občasna slabost, glavoboli, motnje spanja, želodčne in žolčne težave, napadi znojenja, težave s krvnim obtokom, pospešeno bitje srca (Resh v Tkalec, 2006).

V drugi fazi (Leymann, 1996c) je konflikt potisnjen v ozadje, tarča napadov pa postane osebnost žrtve. Pojavljajo se nova in nova mobbing dejanja, komunikacija je prekinjena. Napadena oseba se v tej fazi močno spremeni in postane za sodelavce »outsider«. Pojavijo se lahko motnje med žrtvijo in njenim socialnim okoljem ter posttravmatska stresna motnja, ki jo kot posledico mobbinga sicer omenja kar nekaj priznanih avtorjev (npr. Leymann, Gustafsson, 1996; Matthiesen, Einarsen, 2004; Tehrani, 2004).

Sledijo prvi disciplinski ukrepi (tretja faza) (Leymann, 1996c). Žrtev postane zaradi mobbinga problematična, saj je neskoncentrirana, dela napake, je pogosto na bolniškem dopustu. Zato, ali pa zaradi lastnih predsodkov in predhodne stigmatizacije žrtve, nadrejeni ukrepajo. Vse to pa predstavlja za žrtev samo še dodatno obremenitev in seveda nepravico. Posledica številnih disciplinskih in drugih ukrepov v tej fazi je, da primer postane javen in vsi, tudi tisti, ki tega do sedaj niso vedeli, vedo, da je z žrtvijo nekaj narobe, slab ugled pa jo spremlja povsod (Tkalec, 2006). V tej fazi se psihični in fizični simptomi pri žrtvah samo še stopnjujejo. Poveča se tudi nevarnost zlorabe zdravil ali odvisnosti od njih, pogost je alkoholizem, pojavi pa se tudi samomorilnost (Resh v Tkalec, 2006).

Četrta faza, ki jo omenja Leymann (1996b), so t.i. napačne diagnoze, ki jih postavijo psihiatri ali psihologi, ko žrtve pri njih iščejo pomoč.

Zadnja faza po Leymannu (1996c) je prenehanje delovnega razmerja. Veliko žrtev je po odpovedi popolnoma nesposobnih za delo in se invalidsko upokojijo. V primeru, da se mobbing konča s prenehanjem delovnega razmerja, so pri nekaterih žrtvah psihosomatska obolenja tako huda, da so te osebe trajno delovno nesposobne in se invalidsko upokojijo (Tkalec, 2006).

Kostelić-Martić (2007) med posledicami navaja še depresijo, anksioznost, napade joka, občutek razosebljenja, napade panike in druge. Pojavijo se lahko tudi popolna pasivnost (izolacija), motnje hranjenja in druge motnje. Posledica vsega naštetega so številne bolniške odsotnosti, izguba samospoštovanja in družbene vloge, spremembe v družabnih odnosih in seveda ekonomske posledice zaradi številnih odsotnosti z dela ali izgube zaposlitve (Kostelić-Martić, 2007).

7 Vzroki

Za preprečevanje mobbinga je, poleg poznavanja njegovega razvoja, pojavnih oblik, posledic itn, pomembno tudi razumevanje vzrokov njegovega nastanka. Vzroke za mobbing tako lahko iščemo v različnih dejavnikih, ki izhajajo iz področij kot so splošna kultura v organizaciji, negotovost glede delovnega mesta, nesoglasja in nerazumevanje na vertikalni in horizontalni ravni hierarhične strukture, visoke zahteve na delovnem mestu in stresna narava dela (Cvetko, 2003).

Sežemo lahko še širše v družbo in vzroke iščemo v individualistično naravnem sistemu vrednot, ki vpliva na pojav drugačnih, prikritih oblik nasilja, kakršen je tudi mobbing. Odraž tega so nezdrave ambicije posameznikov, ki v borbi za boljši položaj v organizaciji izvajajo psihično nasilje, potreba po »črni ovci«, ki je vedno kriva za neuspeh organizacije, dlje časa nerazrešeni konflikti itn. (Brečko, 2007).

Po Leymannu (v Tkalec, 2001) lahko vzroke za pojav mobbinga najdemo v tipu organizacije dela, oblikovanju delovnih nalog, vodenju in pa v socialni dinamiki v skupinah. Sicer pa lahko vzroke za njegov pojav razdelimo v štiri širše skupine, in sicer glede na organizacijo dela, način vodenja, socialni položaj mobbiranih ter glede na moralni nivo posameznikov (Beermann/Meschkat v Brečko, 2007).

V prvo skupino vzrokov spadajo nedorečena in motena hierarhična struktura, podcenjevanje sposobnosti in dela zaposlenih, nezasedena delovna mesta, časovni pritisk, visoka odgovornost in nizka stopnja odločanja. Vzroki, ki izhajajo iz načina vodenja, so avtoritarni način vodenja, nezadostna komunikacija in toleriranje očitnih znakov mobbinga. Vzroki iz tretje skupine, ki so tja uvrščeni glede na socialni položaj mobbiranih, obsegajo kulturno in nacionalno pripadnost, posebne osebnostne lastnosti, spol, barvo kože, invalidnost in položaj matere samohranilke. V zadnjo skupino vzrokov, opredeljenih glede na moralni nivo posameznikov, pa spadajo strah pred izgubo oblasti, oziroma delovnega mesta, nezadovoljstvo na delovnem mestu, ventil za sproščanje agresij, krepitev občutka povezanosti in uveljavljanje moči (Beermann/Meschkutat v Brečko, 2007).

8 Zakonodaja

Veliko je bilo povedanega o samem mobbingu, njegovih vzrokih, posledicah itn. Brez dvoma gre za pojav, ki se ga je potrebno zavedati in ga (v čim večji meri) preprečevati, s tem pa se vsaka država sooča na svoj način.

V Sloveniji je mobbing pravno opredeljen in urejen v Zakonu o delovnih razmerjih in v Kazenskem zakoniku. Tako zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o delovnih razmerjih (Ur. list RS, 103/2007, v nadaljevanju ZDR-A), ki je stopil v veljavo 18.11.2007, uvaja 6.a člen, v katerem ureja prepoved spolnega in drugega nadlegovanja ter trpinčenja na delovnem mestu. V četrtem odstavku tega člena se na novo določa prepoved trpinčenja na delovnem mestu, kar je »vsako ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom« (ZDR-A). Pomemben je tudi 16. člen ZDR-A, ki določa spremembo 45. člena Zakona o delovnih razmerjih (Ur. list RS, 42/2002), katerega določilo tako vsebuje dolžnost delodajalca, da sprejme ustrezne ukrepe za zaščito delavcev pred spolnim in drugim nadlegovanjem ali trpinčenjem na delovnem mestu. V istem členu pa določa tudi, da je v primerih mobbinga pred sodiščem dokazno breme na strani delodajalca (ZDR-A).

S 1. novembrom 2008 je v Sloveniji začel veljati nov Kazenski zakonik (Ur. list RS, 55/2008, v nadaljevanju KZ-1), ki za razliko od prejšnjega Kazenskega zakonika (Ur. list RS, 95/2004), vsebuje novo poglavje o kaznivih dejanjih zoper delovno razmerje in socialno varnost, v njem pa kot posebno kaznivo dejanje uvaja šikaniranje na delovnem mestu.

V prvem odstavku 197. člena KZ-1 je tako določeno, da se z zaporom do dveh let kaznuje tisti, ki na delovnem mestu ali v zvezi z delom s spolnim nadlegovanjem, psihičnim nasiljem, trpinčenjem ali neenakopravnim obravnavanjem povzroči drugemu zaposlenemu ponižanje ali prestrašenosť. V primeru, da ima dejanje iz prvega odstavka za posledico psihično, psihosomatsko ali fizično obolenje ali zmanjšanje delovne storilnosti zaposlenega, se storilec kaznuje z zaporom do treh let (KZ-1).

9 Društvo »POGUM« in informiranost

2. oktobra 2007 je bilo v Sloveniji ustanovljeno društvo »POGUM – društvo za dostojanstvo pri delu«, kar vsekakor pomeni velik korak naprej k osveščanju in nudenju druge pomoči žrtvam mobbinga, in je poleg ustrezne pravne ureditve za žrtve in ostale prizadete ali pa zainteresirane bistvenega pomena. Na ustanovnem zboru istega dne so člani sprejeli tudi statut društva, ki ureja njegov namen, cilje in številna druga področja delovanja in poslovanja. V prvem členu statuta je zapisan namen delovanja društva, in sicer razvijanje pozitivnih medsebojnih odnosov in preprečevanje negativnih praks v delovnem okolju. Namen uresničujejo »z vzpostavljanjem kulture dostojanstva, medsebojnega spoštovanja in obzirnosti med sodelavci v delovnem okolju« (Statut društva »POGUM – društvo za dostojanstvo pri delu«, 2007).

Glavni cilji društva so:

- pomagati žrtvam mobbinga z vlivanjem zavesti, da niso same, jim nuditi oporo pri premagovanju posledic ter jim pomagati pri vrnitvi v delovno okolje;
- vzpostavljati ustrezne svetovalne in druge službe za pomoč žrtvam;
- pomagati delodajalcem in zaposlenim v prizadevanjih za izboljšanje medčloveških odnosov;
- povečevati zavest delodajalcev o pomembnosti urejenega delovnega okolja;
- uveljavljati odgovorno obravnavanje človekove pravice do dostojanstva pri delu pri vseh udeležencih delovnega procesa, nadzornih, inšpekcijskih in drugih pooblaščenih organih in organizacijah (Statuta Društva »POGUM – društvo za dostojanstvo pri delu«, 2007).

Za doseganje svojega namena in ciljev društvo izvaja naslednje aktivnosti:

- spodbuja ustanavljanje skupin za samopomoč;
- spodbuja izvajanje psihosocialne pomoči;
- spremlja in proučuje različne pojave v delovnem okolju;
- obvešča javnost o izsledkih raziskav;
- organizira delavnice, seminarje, strokovna posvetovanja in predavanja;
- svetuje pri odpravljanju negativnih pojavov v delovnem okolju;
- posreduje v primerih sporov zaradi mobbinga;
- svoja mnenja posreduje državnim in strokovnim organizacijam;
- sodeluje v procesu zakonodajnega urejanja problematike;
- podpira izdelavo strokovnih del;
- organizira dneve odprtih vrat in druge družabne prireditve;
- predstavlja svoje cilje in delovanje širši javnosti, sodeluje s sredstvi javnega obveščanja;
- širi zavest o kulturi na delovnem mestu in pridobiva podporo javnega mnenja;
- širi mrežo članstva (Statut Društva »POGUM – društvo za dostojanstvo pri delu«, 2007).

Pod okriljem društva je dostopna tudi internetna stran (<http://www.pogum.org/>), ki je pred kratkim dobila novo podobo in zamenjala staro internetno stran (<http://www.mobbing.si/>). Glede na naravnost društva predvsem v pomoč žrtvam in v preventivne aktivnosti, je zadostna stopnja informiranosti javnosti odločilna, saj je ozaveščanje oziroma informiranje o pojavu mobbinga, denimo v obliki javnih ali internih organizacijskih kampanj, učinkovito preventivno sredstvo. Ozaveščanje in izobraževanje na vseh hierarhičnih ravneh (vodstvo, zaposleni) lahko bistveno pripomore k večji meri prepoznavanja mobbinga, kar je že prvi korak k preprečevanju pojava in lahko prepreči hujše posledice (Brečko, 2007).

Lahko bi ocenili, da stopnja informiranosti počasi narašča. V medijih (časopisi, revije, televizija) lahko občasno zasledimo zgodbe posameznikov, ki so doživeli mobbing (npr. prispevek v oddaji Preverjeno, februar 2008, <http://poptv.si/>), v zadnjem času pa je bilo v poljudnih medijih objavljenih tudi nekaj izvlečkov raziskav o mobbingu (npr. <http://www.delo.si/clanek/73865>, <http://www.dnevnik.si/novice/zdravje/1042228767>, http://www.rtvsllo.si/modload.php?&c_mod=rnews&op=sections&func=read&c_menu=1&c_id=189108, <http://24ur.com/novice/slovenija/ko-vas-sodelavci-zalijo.html> itn.).

Na spletni strani društva »POGUM« do nedavnega žal ni bilo mogoče najti objav, ki bi bile novejšega datuma – zadnja je bila z dne 01.05.2007, vzpodbudno pa je dejstvo, da je pred kratkim začela delovati nova, že omenjena, spletna stran, kjer zainteresirane osebe lahko najdejo tudi ažurnejše informacije. Za vse, ki se z mobbingom srečajo na kakršenkoli način, posebej pa za žrtve, je pomembno, da lahko na enem mestu najdejo verodostojne informacije. Največ informacij je še vedno namreč moč najti na internetu, osebe pa se začnejo seznanjati s pojavom (običajno) šele, ko same ali pa kdo njihovih bližnjih ali sodelavcev, postanejo žrtev.

10 Študija primera

Kot je bilo že omenjeno na samem začetku pisanja, smo za potrebe prispevka v februarju 2009 izvedli študijo primera. Obravnavano osebo bomo poimenovali Oseba A, njeno zgodbo, kot tudi

primerjavo s prvo slovensko nacionalno raziskavo, opravljeno v letu 2008, in s podatki iz nekaterih tujih raziskav, pa predstavljamo v nadaljevanju.

Oseba A je ženska, stara 52 let, z višjo izobrazbo, ki je že kar nekaj časa (32 let) vključena v trg delovne sile. Tudi po podatkih številnih raziskav v Sloveniji in tujini (npr. Parent-Thirion, Fernandez Macias, Hurley, Vermeylen, 2007; Workplace Bullying Institute, Zogby International, 2007) so ženske pogosteje žrtve mobbinga kot moški. Toda s temi ugotovitvami se vsi ne strinjajo povsem. Tako npr. Leymann (1996a) v svoji raziskavi navaja, da so žrtve mobbinga v 55 % ženske, moški pa v 45 %, vendar te razlike hkrati opisuje kot zanemarljive in jih pripisuje strukturi zaposlitve na Švedskem glede na spol. Deljena so tudi mnenja glede pomena starosti žrtev (npr. Leymann, 1996a; Parent-Thirion in sodelavci, 2007).

Po podatkih slovenske raziskave, ki so jo izvedli leta 2008 na Kliničnem inštitutu za medicino dela, prometa in športa, pa je bilo v zadnjih šestih mesecih pred izvedbo raziskave v Sloveniji trpinčenih 62,8 % žensk in le 37,2 % moških (Česen, Damej, Kečanović, Modrej, Pečnik Posel, Posel, Urdih Lazar, 2009). Po podatkih iste raziskave je bilo v prvi polovici leta 2008 v Sloveniji trpinčenih 10,4 % vprašanih Slovencev in Slovenk, od tega 1,5 % dnevno ali večkrat tedensko. V zadnjih petih letih pred raziskavo pa je mobbing doživljalo 19,4 % vprašanih (Česen in sodelavci, 2009).

Raziskave govorijo tudi o tem, da je mobbing veliko bolj prisoten v poklicih z višjo in visoko izobrazbo kot med manj izobraženimi delavci in delavkami (Žaler, 2007). Prej omenjena slovenska raziskava (podobno npr. Leymann, 1996a; Hoel, Cooper, 2000; Parent-Thirion in sodelavci, 2007) pa med dejavnostmi, kjer je trpinčenja največ, izpostavlja predelovalno industrijo (28,2 % vseh primerov), sledijo zdravstvo in socialno varstvo (12,6 %), od koder prihaja tudi Oseba A, javna uprava ter finančne in posredniške dejavnosti (po 10,3 %) (Česen in sodelavci, 2009).

10.1 Razvoj mobbinga

Mobbing se je pri Osebi A začel po 30-ih letih dela, in sicer precej nedolžno in neopazno. Tako je bila deležna dejanj kot so spodbijanje njene avtoritete, preverjanje njenega dela pri podrejenih, drobne žalitve na strokovnih sestankih, negiranje njenih kompetenc itn. Tekom naslednjih dveh let, kar je mobbing trajal, so dejanja postajala samo opaznejša, spremljali pa so jih tudi številni disciplinski ukrepi, vsi v škodo žrtve. Mobbing naj bi se (čeprav v drugačni in bolj prikriti obliki še vedno traja) končal s prenehanjem pogodbe o zaposlitvi. Oseba A je prejela odpoved iz krivdnih razlogov, po sodni poravnavi nekaj mesecev kasneje pa je dobila staro službo nazaj.

Iz napisanega izhaja, da je mobbing pri Osebi A potekal precej stereotipno in po fazah, kot jih je opisal že Leymann (1996b, 1996c). Mobbing se je razvil iz nerazrešenega konflikta, ki je bil posledica dejstva, da je Oseba A opozarjala na nepravilnosti v svoji organizaciji. Začetni konflikt je postajal sčasoma čedalje manj pomemben, dokler ni bil povsem potisnjen v ozadje, tarča napadov pa je postala osebnost Osebe A. Mobbing dejanja, hkrati z njimi pa tudi posledice, so bila v skladu z napredovanjem v fazah čedalje hujša. Tudi končalo se je stereotipno – z odpovedjo delovnega razmerja.

Edina faza, ki jo omenja Leymann (1996b) in se pri osebi A ni pojavila, je t.i. četrta faza ali »napačne diagnoze«, v kateri nastopijo težave, ker žrtvi ne verjamejo niti zdravniki in ostali pristojni strokovnjaki. Oseba A ni imela težav niti z osebnim zdravnikom niti s psihiatrom, kar je brez dvoma vzpodbudno in pozitivno. Delno odstopanje se je pojavilo tudi v zadnji fazi ali t.i. »prenehanju delovnega razmerja« (Leymann, 1996b; Leymann, 1996c). Gre za to, da je veliko žrtev po odpovedi popolnoma nesposobnih za delo in se invalidsko upokojijo, Oseba A pa je po poravnavi začela ponovno delati na istem delovnem mestu kot pred odpovedjo delovnega razmerja, tako da lahko zaključimo, da se tako resne posledice pri njej bodisi niso pojavile ali pa jih je bila sposobna uspešneje obvladati, oziroma omiliti.

10.1.1 Mobbing dejanja

Poleg tega, kako je mobbing potekal, smo Osebo A povprašali tudi glede samih mobbing dejanj, ki jim je bila v tem času izpostavljena. Odgovorila je: *»Ko sem kasneje analizirala in podoživljala dogodke, praktično vse, ki jih omenjamo v društvu.«* Kot društvo je tu mišljeno društvo »POGUM«, o katerem je bilo v prispevku že kar nekaj povedanega, in katerega ustanovna članica je tudi Oseba A. Gre torej za dejanja, ki smo jih navedli v teoretičnem delu prispevka, poleg teh pa bi se našlo še katero.

Kako pogosto so se pri Osebi A posamezna dejanja pojavljala, nismo preverjali. Verjetno pa je bila slika precej podobna tisti, ki jo je pokazala že nekajkrat omenjena slovenska raziskava. Po njenih podatkih so žrtve najpogosteje izpostavljene pretiranim delovnim obremenitvam, širjenju govoric, opravljanju nalog pod ravnijo zmožnosti, zadrževanju informacij v zvezi z delom, odvzemu odgovornosti na ključnih področjih, žaljenju in neprijetnem komentiranju osebnosti, poniževanju ali posmehovanju v zvezi z delom ter ignoriranjem posameznikovih mnenj in pogledov (Česen, 2009).

10.2 Storilci

V primeru Osebe A imamo opravka z dvema storilcema, in sicer z moškim in žensko. Moški je bil žrtvin sodelavec, ženska pa njuna nadrejena. V njenem primeru je torej šlo tako za vertikalni kot horizontalni mobbing.

Po podatkih slovenske raziskave so povzročitelji najpogosteje nadrejeni, in sicer v 81 %, sledijo sodelavci v 33 % ter podrejeni (14,9 %), stranke, bolniki in študentje. Seštevek deležev je višji od 100 %, kar pomeni, da je lahko v posameznih primerih več povzročiteljev, ki so zaposleni na različnih organizacijskih ravneh (Česen in sodelavci, 2009).

Nekatere druge raziskave (npr. Angeles Carnero, Martinez, Sanchez–Mangas, 2006) pa so pokazale nekoliko drugačno stanje, po katerem največ mobbinga prihaja prav iz strani sodelavcev. Tako tudi slovenska raziskava iz leta 2003 (Brečko, 2007) navaja, da so v največji meri izvajalci mobbinga sodelavci (44 %), sledijo nadrejeni (37 %), nato nadrejeni in podrejeni skupaj (10 %) ter nenazadnje tudi podrejeni sami (9 %).

Opažanja Osebe A o značilnostih storilcev mobbinga se ujemajo z opažanji stroke, tudi glede njihove narcistične ali disocialne osebnosti. Svoja storilca je tako opisala kot osebi, ki ne preneseta kritike, sta bolni od občutka oblasti, zanju je značilen avtorski način vodenja za prikrivanje slabe strokovne usposobljenosti, sta maščevalna, nezrela in nesposobna dialoga.

10.3 Žrtve mobbinga

Žrtev mobbinga v organizaciji je bilo več. Po opažanjih Osebe A so bili to tisti, ki so opozarjali na nemogoče medsebojne odnose v kolektivu in so v organizaciji dejansko ostali. Tudi ugotovitve slovenske raziskave kažejo, da žrtve običajno niso trpinčene same. Tako je bilo po njenih podatkih samo 9,4 % žrtev trpinčenih samih, 63,5 % je bilo trpinčenih skupaj s sodelavci, v 27,1 % primerov pa so bile trpinčene cele delovne skupine (Česen in sodelavci, 2009). Poleg tega tudi storilci v večini primerov ne napadajo sami ampak v skupini od 2 do 4 oseb, zelo redko pa se zgodi tudi, da bi celotna delovna skupina mobirala enega posameznika (Leymann, 1996a). V nasprotju s temi podatki v ZDA storilci vsaj na začetku v 67 % primerov delujejo sami (Workplace Bullying Institute, Zogby International, 2007).

Oseba A osebe, ki so bile podvržene mobbingu skupaj z njo, opisuje kot glasne, ogrožujoče zaradi vpliva in priljubljenosti v kolektivu in sposobne. Sama pa je postala žrtev, ker je na različnih nivojih opozarjala na nepravilnosti in nevdružne razmere v organizaciji.

Iz povedanega izhaja, da je bila Oseba A, kot tudi vse ostale napadene osebe v organizaciji, žrtev mobbinga, ker je opazila in prijavila nepravilnosti pri delu. Tega se tudi povsem zaveda.

Osebe tako sodijo v skupino t.i. poštenjakov, ki so ena izmed prej omenjenih skupin ljudi, ki so najpogosteje izpostavljene mobbingu.

10.4 Reakcije na mobbing

Mobbing nikoli ne prizadene samo svojih žrtev ampak vedno tudi njihove sodelavce, celotno organizacijo, družinske člane žrtev, prijatelje. Prav zato tudi pri reakcijah na tovrstno nasilje ne gre le za reakcije žrtev temveč za reakcije vseh, ki jih je mobbing na kakršenkoli način prizadel. Tako tudi Oseba A poleg svojih reakcij opisuje tudi reakcije ostalih žrtev, sodelavcev in nadrejenih.

Sama je v začetni fazi poskušala čim boljje opravljati svoje delo, kar kaže na tipično začetno samoobtoževanje (Brečko, 2007), poskušala se je tudi soočiti s storilci, a so bili njeni argumenti povsem spregledani. Kasneje se je začela spraševati, s čim povzroča tako ravnanje. Sledila je osamljenost (Brečko, 2007), pri čemer je šlo za močan občutek, da se mobbing dogaja samo njej. Ker je dobivala vse več dodatnih zadolžitvev, ob tem pa ji je zmanjkovalo energije, se je nekajkrat zatekla v bolniško odsotnost. Na koncu je, kot je pričakovati, tudi pri Osebi A sledilo osebno razvrednotenje (Brečko, 2007), občutki, da ni kos nastali situaciji, da problema ne more rešiti, da je nesposobna, da ni ničesar vredna, ob vsem pa so se pojavljala tudi čedalje hujša bolezenska stanja.

Tudi reakcije ostalih žrtev mobbinga v organizaciji so bile podobne reakcijam Osebe A. Medtem ko sta dva od mlajših sodelavcev zapustila organizacijo in si poiskala drugo zaposlitev, so z ostalimi žrtvami postali zavezniki in si bili v medsebojno pomoč ter oporo. Tudi v kasnejšem sodnem postopku so pokazali veliko pripravljenost pomagati, tudi v obliki pričanja na sodišču.

Ostali sodelavci so se na mobbing odzvali različno – večina je Osebi A vsaj na skrivaj izražala podporo in razumevanje, sicer pa so previdno molčali, na odkrito podporo je naletela le pri dveh sodelavkah. Nekaj jih je do konca ostalo neopredeljenih in pasivnih, ena od sodelavk pa je v dogajanju našla priložnost, da se Osebi A maščuje za pretekle nesporazume in je stopila na stran storilcev. Razlago za takšne reakcije okolja lahko najdemo predvsem v strahu ostalih, da ne bi tudi sami postali žrtve in pa v pomanjkanju civilnega poguma. Prav takšni tolerantni odzivi okolja na znake nasilja, o katerih smo že govorili, pa so tisti, ki mobbing dejansko omogočajo (Mlinarič, 2006).

Pristojne osebe znotraj organizacije so bile o dogajanju obveščene, a reakcije so bile blede - odredili so redni in izredni strokovni nadzor, ki v delovanju organizacije ni odkril nezakonitosti. V našem primeru je bila za žrtev velika težava že v tem, da je mobbing nad njo izvajala tudi neposredno nadrejena oseba, ki posledično seveda ni odreagirala na očitke. O nedvomnem mobbingu je poleg Osebe A spregovorila šele njena odvetnica na glavni obravnavi na sodišču.

Ignoriranje očitnih znakov mobbinga je, kot že rečeno, velika težava, saj žrtve, ki že tako ali tako težko zberejo pogum in voljo za iskanje pomoči, pri odgovornih naletijo na gluha ušesa. Ponovno občutijo krivico in nemoč ter so tako ujete v začaran krog (Mlinarič, 2006).

10.5 Posledice mobbinga

Kot že omenjeno, mobbing ne vpliva le neposredno na žrtve, pač pa pusti bolj ali manj resne posledice tudi na okolici. V našem primeru Oseba A govori o vplivu mobbinga na delovni kolektiv, celotno organizacijo in tudi na svojo družino.

Med prvimi posledicami Oseba A navaja izgubo motivacije za delo, nemoč in občutek, da ne obvladuje položaja, v katerem se je znašla. Prisoten je bil dvom v njene lastne sposobnosti, brezvoljnost, razočaranje nad sodelavci, občutek zapuščenosti in osamljenost. Pojavljati so se pričele tudi prve zdravstvene težave v obliki kronične utrujenosti, pogostih glavobolov, občutkov tesnobe, slabosti in bruhanja pred odhodom na delo. Tudi stroka (Resh v Tkalec, 2006) navaja množico zdravstvenih težav, vezanih na prvo fazo mobbinga. Poleg težav, ki jih je

doživljala Oseba A, so pogosti še razdražljivost, izčrpanost, nejevoljnost, napadi znojenja, težave s krvnim obtokom in pospešeno bitje srca. Oseba A se je, kot pravi, pogosto zatekala v bolniško odsotnost, kar je logična posledica psihosomatskih zdravstvenih težav, ki so poleg že naštetih lahko kažejo še v obliki depresije, anksioznosti, napadov joka in panike, motenj hranjenja in drugih (Kostelić-Martić, 2007).

Sorazmerno s trajanjem in intenzivnostjo mobbinga, je naraščala tudi jakost posledic. Oseba A se je počutila ponižano in poklicno razvrednoteno, občutila je strah pred izgubo eksistence, navidezna brezizhodnosti situacije pa jo je vodila do občutka, da se psihično in fizično sesuva, pri čemer so se stopnjevali tudi glavoboli in nespečnost. Tudi v splošnem se pri žrtvah psihični in fizični simptomi še stopnjujejo, v skrajnih primerih se lahko pojavi zloraba in odvisnost od zdravil in alkohola ter samomorilnost (Resh v Tkalec, 2006), kar pa pri Osebi A ni nastopilo. Mobbing je negativno vplival tudi na stanje v delovnem kolektivu, ki je do takrat, ob sicer zelo obremenjujočem in naporsem delu, uspel ohranjati sproščeno, humorno in pozitivno naravnost. Postopoma je postajal kritizerski, brez motivacije, skupne vizije, pri posameznikih so se pokazale povsem nove osebnostne lastnosti, ki jih prej niso kazali – tožarjenje in zavezanost nadrejenim za vsako ceno. Redki so se izkazali tudi v pozitivnem smislu, za kar Oseba A poudarja, da ji je bilo v veliko pomoč, kljub temu pa se je kasneje popolnoma osamila in se na klice sodelavcev in povabila na kavo sploh ni več odzivala. Govorimo lahko o motnjah med žrtvijo samo in njenim socialnim okoljem, doživljala pa je tudi posttravmatsko stresno motnjo, ki jo tudi stroka pogosto navaja med posledicami mobbinga (npr. Leymann, Gustafsson, 1996; Matthiesen, Einarsen, 2004; Tehrani, 2004).

Mobbing močno vpliva tudi na stanje v žrtvini družini. Ker se oseba močno spremeni, se v družini pojavijo številne krize in nenehni prepiri, kar lahko vodi tudi v razvezo (Kostelić-Martić, 2007). Oseba A pa je bila ena tistih, ki so v družini našli pomoč in oporo, kar ji je brez dvoma pomagalo, da se je lažje soočila z vsemi posledicami mobbinga.

Kar se tiče vpliva mobbinga na organizacijo kot celoto, je Oseba A prepričana, da bo za regeneracijo potrebno daljše časovno obdobje. Obenem jo skrbi, da se novo vodstvo ne zaveda zapuščine, ki jo je prevzelo, saj na opozorila o tem, da je mobbing v organizaciji še vedno prisoten, ne reagira. Kljub temu pa se je stanje po izvedbi študije primera počasi začelo izboljševati.

10.6 Vzroki za mobbing

Oseba A vidi vzroke za pojav mobbinga v njihovi organizaciji predvsem v avtorskem načinu vodenja in v strahu storilcev pred izgubo oblasti. Izpostavlja tudi nedorečeno in iz različnih vzrokov moteno hierarhično strukturo, ki vodi v slabo organizirano delo. Velika težava znotraj organizacije se ji zdi tudi nezmožnost ločevanja med poklicnim, osebnim in zasebnim življenjem ter uveljavljanje moči za vsako ceno, namesto skupne vizije in timskega dela.

Opažanja Osebe A se ujemajo z nekaterimi podskupinami vzrokov, ki jih navajata Beermann in Meschkutat (v Brečko, 2007) in smo jih že opredelili v prvem delu. Avtoritarni način vodenja, ki ga Oseba A izpostavlja, je podskupina vzrokov, ki izhajajo iz načina vodenja. V to skupino spadajo še nezadostna komunikacija in toleriranje očitnih znakov mobbinga (Beermann/Meschkutat v Brečko, 2007), pri čemer je slednje oseba A izpostavila že v delu o reakcijah nadrejenih na mobbing.

Oseba A med vzroki omenja strah pred izgubo oblasti, ki ga lahko uvrstimo v zadnjo skupino – moralni nivo posameznikov. Poleg strahu pred izgubo oblasti oziroma delovnega mesta, v to skupino spadajo še nezadovoljstvo na delovnem mestu, ventil za sproščanje agresij, krepitev občutka povezanosti in uveljavljanje moči (Beermann/Meschkutat v Brečko, 2007). Slednje je oseba A tudi izpostavila, skupaj z odsotnostjo skupne vizije in timskega dela.

Nedorečeno in moteno hierarhično strukturo, ki jo med vzroki navaja Oseba A, pa uvrstimo v prvo skupino vzrokov – organizacija dela (Beermann/Meschkutat v Brečko, 2007).

10.7 Informiranost o mobbingu in iskanje pomoči

Oseba A je na pojem mobbing postala pozorna in se v njem tudi prepoznala šele takrat, ko so se že pojavili znaki nasilja, pri čemer je največ informacij pridobila na internetu in v društvu »POGUM«, ki je bilo takrat še v nastajanju in katerega članica je že od njegove ustanovitve. Svojo stopnjo osveščenosti ob prvih znakih mobbinga tako ocenjuje kot nizko, ta pa je vodila tudi do zakasnelega iskanja pomoči, kar je pomenilo hujše posledice. Med oblikami pomoči navaja osebnega zdravnika in odvetnico, in sicer kot edino konkretno pomoč, ki je bila deležna. Obe obliki pomoči pa označuje kot prepozni in v premajhnem obsegu. S strani ostalih posameznikov, oziroma institucij, ki bi mogli in morali nuditi pomoč, le-te ni bila deležna. Poudarja tudi, da ji je ves čas ob strani stala njena družina, kar ji je bilo v veliko oporo.

Kot predlog za izboljšave na področju pomoči žrtvam Oseba A poudarja medijsko spremljanje in osveščanje o dostopni pomoči in o prepoznavanju načinov mobbinga. Vse naštetu sodi med preventivne ukrepe, ki glede na opažanje Osebe A v našem prostoru očitno niso zastopani v zadovoljivi meri. Se pa stanje, tudi zaradi obstoja in delovanja društva »POGUM«, počasi izboljšuje.

11 Zaključek

Mobbing je v današnji družbi precej pereč pojav, ki globoko posega v osebnost in življenje svojih žrtev, v najširšem smislu pa vpliva na družbo kot celoto. V prispevku smo predstavili njegove vrste in pojavne oblike, ki so številne in jih je pogosto tudi težko opredeliti. Prikazali smo nekatere značilnosti storilcev in žrtev mobbinga, njegove vzroke, potek po fazah, posledice in reakcije nanj. V nadaljevanju smo spregovorili o preprečevanju tovrstnega nasilja v Sloveniji in predstavili študijo primera in s tem pogled skozi oči žrtve na sam mobbing, njegov potek, vzroke, posledice, reakcije nanj ter na njegovo preprečevanje.

V Sloveniji je bilo v prvi polovici leta 2008 žrtev mobbinga 10,4 % zaposlenih Slovencev in Slovenk, od tega 62,8 % žensk in 37,2 % moških. Poleg prve nacionalne raziskave, iz katere so podatki, se je v zadnjih letih stanje na področju mobbinga začelo izboljševati tudi na drugih področjih. Tu imamo v mislih predvsem zavedanje pojava in njegovo preprečevanje. Tako je bilo ustanovljeno društvo »POGUM«, spremenil se je Zakon o delovnih razmerjih in sprejet je bil novi Kazenski zakonik. Mobbing je postal kaznivo dejanje. Prvi koraki so bili narejeni. Kljub temu bo v prihodnosti potrebno, tudi po mnenju Osebe A, na tem področju storiti še veliko.

Mobbing, ne glede na to, da se danes o njem govori veliko več kot pred leti, še vedno vse preveč pogosto ostane skrit. Sodelavci žrtev dogajanje običajno le nemo opazujejo, saj jih je strah zase in za svojo službo. Tudi ukrepanje nadrejenih in pristojnih institucij je vse preveč pogosto še vedno precej medlo. Poleg tega so nadrejeni v veliko primerih tisti, ki povzročajo nasilje in ne ukrepajo zato, ker bi s tem ukrepali zoper sebe. Žrtvam sčasoma prenehajo verjeti tudi njihovi družinski člani in prijatelji, kar jih pahne v še večji obup.

V prihodnosti bi bilo potrebno izboljšati predvsem preventivne ukrepe zoper tovrstno nasilje. Gre zlasti za dvig informiranosti o mobbingu, tudi s pomočjo izobraževanja in z osveščanjem preko medijev. Prav tako bi bilo potrebno izboljšati zagotavljanje pomoči žrtvam, tako pravne (svetovanje) kot zdravniške. Veliko na področju mobbinga in njegovega preprečevanja lahko stori društvo »POGUM«, katerega nadaljnji razvoj je bistvenega pomena tako za žrtve kot tudi za ostale, ki se na kakršenkoli način soočajo z mobbingom. Vsekakor pa bodo zastavljeni cilji dosegljivi veliko težje, če žrtve in tisti, ki jim želijo pomagati, ne bodo deležni podpore javnosti.

12 Literatura

- Angeles Carnero, M., Martinez, B., Sanchez-Mangas, R. (2006). Mobbing and its determinants: the case of Spain. *Applied Economics*, 40 (24). Članek je dobljen 10.2.2009 na http://www.webmeets.com/files/papers/SAE/2006/270/mob_junio.pdf.
- Bakovnik, R. (2006). Vloga sveta delavcev pri odkrivanju in preprečevanju mobbinga. *Industrijska demokracija*, 10 (12), 3 – 5.
- Brečko, D. (2007). Mobbing - kako ga pravočasno prepoznati in ukrepati. *Delavci in delodajalci*, 7 (2/3), 415 - 428.
- Confidenti, D. (2006). Pojav mobbinga kot posebne vrste šikaniranja v slovenski policiji. V: Lobnikar, B. (ur.). *Sedmi slovenski dnevi varstvoslovja*. 31. maj – 2. junij 2006, Bled, Ljubljana, Fakulteta za policijsko-varnostne vede.
- Cvetko, A. (2003). Mobbing - posebna vrsta šikane v delovnih razmerjih. *Podjetje in delo*, 29 (5), 895 - 906.
- Česen, T., Damej, M., Kečanović, B., Modrej, A., Pečnik Posel, S., Posel, F., Urdih Lazar, T. (2009). *Mobing, trpinčenje, šikaniranje ... Nekaj usmeritev za pogum pri ohranjanju dostojanstva*. Ljubljana, POGUM – društvo za dostojanstvo pri delu.
- Galjot, S. (2007). Žrtve mobbinga, psihičnega nasilja na delovnem mestu. V: Meško, G. (ur.). *Izbrana poglavja iz viktimologije 1. Mala čitanka viktimologije za varstvoslovce: Študijsko gradivo*. Ljubljana, Fakulteta za varnostne vede.
- Hoel, H., Cooper, C.L. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work*. Manchester School of Management. Raziskava je dobljena 1.8.2008 na <http://bullyinginstitute.org/research/res/umist.pdf>.
- Kazenski zakonik. Uradno prečiščeno besedilo. (2004). *Uradni list RS*, št. 95/2004. Zakon je dobljen 10.8.2009 na <http://www.uradni-list.si/1/content?id=51064&part=&highlight=kazenski+zakonik>.
- Kazenski zakonik. (2008). *Uradni list RS*, št. 55/2008. Zakon je dobljen 8.6.2008 na <http://www.uradni-list.si/1/content?id=86833&part=&highlight=kazenski+zakonik>.
- Kostelić-Martić, A. (2007). *Mobbing - psihičko maltretiranje na radnome mjestu*. Članek je dobljen 2.11.2007 na <http://www.delavska-participacija.com/clanki/Kostelič.doc>.
- Leymann, H. (1996a). Epidemiological Findings. *The Mobbing Encyclopedia. Bullying; Whistleblowing*. Članek je dobljen 20.10.2007 na <http://www.leymann.se/English/frame.html>.
- Leymann, H. (1996b). Mobbing – its Course Over Time. *The Mobbing Encyclopedia. Bullying; Whistleblowing*. Članek je dobljen 20.10.2007 na <http://www.leymann.se/English/frame.html>.
- Leymann, H. (1996c). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 165 – 184. Članek je dobljen 20.10.2007 na <http://www.ste.uji.es/old/mobbing/LeymannEI.pdf>.
- Leymann, H., Gustafsson, A. (1996). Mobbing at Work and the Development of Post-traumatic Stress Disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2), 251 – 275. Članek je dobljen 1.8.2008 na <http://bullyinginstitute.org/research/res/leymann96.pdf>.
- Matthiesen, S.B., Einarsen, S. (2004). Psychiatric distress and symptoms of PTSD among victims of bullying at work. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32 (3), 335 – 356. članek je dobljen 1.8.2008 na <http://bullyinginstitute.org/research/res/matthiesen.pdf>.
- Mlinarič, P. (2006). Mobbing kot problem menedžmenta in zakonodaje. *Industrijska demokracija*, 10 (12), 18 - 21.
- Mobbing*. (2007). Članek je dobljen 13.10.2007 na <http://poslovni-bazar.si/?mod=articles&article=242>.
- Mobbing - psihično nasilje na delovnem mestu*. Članek je dobljen 13.10.2007 na http://trendi.si/default.aspx?site_id=155&page_id=116&article_id=155116070518111721111&cid=406.

- Parent-Thirion, A., Fernandez Macias, E., Hurley, J., Vermeylen, G. (2007). Fourth European Working Conditions Survey. Evropska fundacija za izboljšanje življenjskih in delovnih razmer. Raziskava je dobljena 27.7.2008 na <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/en/2/ef0698en.pdf>.
- Sheehan, M. (1999). Workplace bullying – responding with some emotional intelligence. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 57 – 69. Članek je dobljen 28.7.2008 na <http://www.worktrauma.org/research/research07.htm>.
- Statut društva »POGUM – društvo za dostojanstvo pri delu«. (2007). »POGUM – društvo za dostojanstvo pri delu, Ljubljana. Statut je dobljen 10.8.2009 na http://www.pogum.org/?page_id=31.
- Tehrani, N. (2004). Bullying: a source of chronic post traumatic stress?. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32 (3), 357 – 366. članek je dobljen 1.8.2008 na <http://bullyinginstitute.org/research/res/tehrani.pdf>.
- Tkalec, L. (2001). Šikaniranje: *Teorija in praksa*, 38 (5), 908 - 926.
- Tkalec, L. (2006). Mobbing - psihoteror na delovnem mestu. *Industrijska demokracija*, 10 (12), 6 - 12.
- Urdih Lazar, T. (2006). V prihodnost s pogledom v preteklost: mobbing, bullying, psihično nasilje na delovnem mestu v Evropi. V: Dodič-Fikfak, M., Molan, M. (ur.). *Nasilje na delovnem mestu. Sanitas et labor: slovenska znanstveno-strokovna periodična publikacija*. Ljubljana, Klinični center, Klinični inštitut za medicino dela, prometa in športa.
- Workplace bullying institute, Zogby international. (2007). *U.S. Bullying Survey*. Raziskava je dobljena 1.8.2008 na <http://bullyinginstitute.org/zogby2007/WBISurvey2007.pdf>.
- Zakon o delovnih razmerjih. (2002). *Uradni list RS*, št. 42/2002. Zakon je dobljen 18.11.2007 na <http://www.uradni-list.si/1/content?id=36364&part=&highlight=zakon+o+delovnih+razmerjih>.
- Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o delovnih razmerjih. (2007). *Uradni list RS*, št. 103/2007. Zakon je dobljen 18.11.2007 na <http://www.uradni-list.si/1/content?id=83126&part=&highlight=zakon+o+delovnih+razmerjih>.
- Žaler, J. (2007). Osebni (ne)razvoj: Mobbing se pojavlja tudi v Sloveniji. Članek je dobljen 13.10.2007 na <http://www.revija.mojedelo.com/karierni-razvoj/osebni-ne-razvoj-mobbing-se-pojavlja-tudi-v-sloveniji-186.aspx>.