



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Komerčalist  
Modul: Podjetniški

## **MOBING – METODOLOŠKI PRISTOPI K NJEVOEMU RAZISKOVANJU**

Mentorica: Marina Vodopivec, univ. dipl. psih.  
Lektorica: Andreja Tasič

Kandidatka: Ana Čeh

Kranj, januar 2009

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorici gospe Marini Vodopivec, univ. dipl. psih., za pravilno usmeritev in pomoč pri izdelavi diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici gospe Andreji Tasič, ki je lektorirala mojo diplomsko nalogo.

Zahvaljujem se tudi sodelavkam in sodelavcem, ki so izpolnili moje anketne vprašalnike, ki sem jih potrebovala za izdelavo diplomske naloge.

Ne nazadnje pa se še posebej zahvaljujem vsem domačim in prijateljem, ki so mi pomagali pri izdelavi diplomske naloge in me podpirali v času šolanja.

## IZJAVA

»Študentka Ana Čeh izjavljam, da sem avtor/ica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom ge. Marine Vodopivec, univ. dipl. psih.«.

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

## **POVZETEK**

Uvodni teoretično-konceptualni del diplomske naloge se osredotoča na predstavitev metodoloških pristopov v okviru kvantitativnega in kvalitativnega raziskovanja mobinga ter njihovih prednosti in pomanjkljivosti. V raziskovalnem delu avtorica analizira metodološke pristope zaključnih del študentov s področja obravnave mobinga in primerja rezultate lastne anketne raziskave o mobingu med skupino zaposlenih v proizvodnem podjetju z nekaterimi rezultati metodološko podobnih raziskav.

## **KLJUČNE BESEDE**

- mobing
- metodološki pristopi
- kvantitativno in kvalitativno raziskovanje

## **ZUSAMMENFASSUNG**

Der einleitende theoretisch-angelegte Teil der Diplomarbeit beschäftigt sich mit der Vorstellung methodologischer Ansätze im Rahmen der quantitativen und qualitativen Untersuchung des Mobbings und deren Vor- und Nachteile. Im Forschungsteil analysiert die Autorin methodologische Ansätze studentischer Abschlußarbeiten auf dem Gebiet der „Mobbing-Behandlung“. Sie vergleicht diese Ergebnisse mit ihrer eigenen Umfrage bezüglich des Mobbings zwischen Arbeitern in einem Herstellungsbetrieb und den Ergebnissen methodologisch-ähnlicher Untersuchungen.

## **SCHLÜSSELWORTE**

- mobbing
- methodologische Ansätze
- quantitative und qualitative Untersuchungen

## KAZALO

<b>1</b>	<b>UVOD</b> .....	<b>1</b>
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA .....	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA.....	2
1.3	OMEJITVE IN HIPOTEZE .....	2
1.4	METODE DELA .....	2
<b>2</b>	<b>TEORETIČNE OSNOVE</b> .....	<b>4</b>
2.1	OPREDELITEV MOBINGA .....	4
2.2	RAZISKOVANJE MOBINGA .....	5
2.2.1	<i>Kvantitativno in kvalitativno raziskovanje mobinga</i> .....	5
2.2.2	<i>Cilji raziskovalcev mobinga</i> .....	6
2.2.3	<i>Metodološki pristopi k raziskovanju mobinga ter njihove prednosti in pomanjkljivosti</i> .....	7
	Vprašalniki: "Leyman Inventory of Psychological Terrorization (LIPT)", "Negative Act Questionnaire (NAQ)", "Work Harrassment Scale (WHS)" .....	7
	Intervjuji .....	9
	Študije primerov .....	11
	Fokusne skupine .....	12
	Sistematično vodenje dnevnikov .....	13
	Neposredno opazovanje medosebnih odnosov na delovnem mestu (uporaba avdio- in videoposnetkov) .....	14
	Raziskovanje v sodelovanju s kadrovsko službo .....	15
	Tehnika kritičnega dogodka (ang. Critical Incident Technique – CIT) .....	17
2.2.4	<i>Sinteza splošnih ugotovitev (domačih in tujih) raziskav o mobingu na delovnem mestu</i> .....	18
<b>3</b>	<b>REZULTATI RAZISKAVE IN KOMENTAR</b> .....	<b>21</b>
3.1	ANALIZA METODOLOŠKIH PRISTOPOV ZAKLJUČNIH DEL ŠTUDENTOV S PODROČJA OBRAVNAVE MOBINGA .....	21
3.2	PRIMERJAVA REZULTATOV IZVEDENE ANKETNE RAZISKAVE O MOBINGU V PODJETJU X Z NEKATERIMI REZULTATI METODOLOŠKO PODOBNIH RAZISKAV .....	31
3.2.1	<i>Splošni podatki o anketirancih</i> .....	31
3.2.2	<i>Stanje na delovnem mestu</i> .....	32
3.2.3	<i>Mobing</i> .....	37
<b>4</b>	<b>ZAKLJUČKI</b> .....	<b>45</b>
	LITERATURA IN VIRI.....	47
	KAZALO GRAFOV .....	50
	KAZALO TABEL.....	50
	KRATICE .....	50
	PRILOGA 1: VPRAŠALNIK O MOBINGU .....	51



# 1 UVOD

## 1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V vse bolj ostrem ozračju ekonomskih razmer se organizacije soočajo z vse večjimi pritiski. Upravljati morajo proces stalnih sprememb, povečevati svojo učinkovitost in konkurenčno prednost. Ti pritiski se pogosto med drugim negativno odražajo tudi v slabšanju medsebojnih odnosov zaposlenih pri delu (Sheehan 2004, <http://www.lindas>). Kljub veliko pisanja in govora o pomembnosti vrednotenja človeškega kapitala se zdi, da je delavec v kapitalistični družbi pogosto nepomemben člen, ki se ga zlahka odpravi in nadomesti. Ugotovimo lahko, da je problem naše družbene ureditve, da ni razvila vseh potrebnih instrumentov za zaščito delavnih ljudi; ni imela interesa zaščititi malega človeka pred nastajajočimi delovnimi odnosi kapital – lastnik – menedžment – delavec. Vendar po drugi strani seveda obstajajo delovne organizacije, ki prepoznavajo potrebo po spremembi organizacijske kulture, da bi se spoprijeli s problematiko nasilnih odnosov na delovnem mestu in razvili jasno organizacijsko politiko, ki naj bi zaposlenim zagotavljala ustrezno zaščito. Gre za poudarek na pozitivnem delovnem okolju, za katerega so značilni jasna komunikacija in posvetovanje, spoštljivi odnosi med zaposlenimi, med vodstvom in zaposlenimi ter sankcije proti nesprejemljivemu vedenju.

Danes nasilje na delovnem mestu narašča tudi v delovnih okoljih, ki so bila na tradicionalno nasilje relativno imuna. Ta zaskrbljujoči trend kaže na splošen porast nasilja v skupnosti in kolaps številnih družbenih vrednot. Tudi zato je postal mobing v zadnjem času ena bolj aktualnih tem na družboslovnem področju, na kar opozarja število objavljenih člankov in nastopnih referatov na posvetih. Povečano zanimanje za pripravo diplomskih in magistrskih del o problematiki mobinga obstaja tudi med študenti. Organizacije, ki se sicer ukvarjajo s problematiko mobinga, še vedno ne opravljajo pomembnejših raziskav, ampak se bolj nagibajo k interpretiranju mobinga in obveščanju o škodljivih posledicah takega ravnanja. Vendar se tako kot na evropskih tleh tudi v Sloveniji kažejo določeni premiki na področju teoretičnega proučevanja in raziskovanja mobinga, praktične analize pa so zelo redke.

Za namen izdelave diplomske naloge smo si zadali nalogo, da s pomočjo knjižničnega informacijskega sistema COBISS pridobimo podatke o doslej napisanih zaključnih delih (diplomskih, specialističnih, magistrskih nalogah in disertacijah) študentov višješolskih in visokošolskih zavodov v Sloveniji o mobingu ter raziščemo, za kakšne vrste opravljenih raziskav gre, kakšni metodološki pristopi so bili pri raziskovanju fenomena uporabljeni, katere so bile proučevane populacije, kako so avtorji opredelili cilje raziskovanja. Po pregledu nalog ob obisku knjižnic smo ugotovili, da so z izjemo dveh vse ostale praktično enako vsebinsko koncipirane v poglavju teoretičnih osnov. Ne glede na različne letnice nalog (od 2000 do 2008) vsi avtorji ustaljeno pišejo o fazah mobinga, vzrokih za mobing, posledicah mobinga, preventivnem delovanju in zakonodajnih predpisih. Poslužujejo se iste vednostne produkcije (ponavljajo se isti avtorji, omenjajo se rezultati istih raziskav). Sami se za posnemanje tega vzorca nismo odločili. Da bi bil raziskovalni del naše naloge kompatibilen z uvodnim teoretičnim delom, smo se odločili, da v njem predstavimo

zlasti cilje raziskovalcev mobinga in metodološke pristope k raziskovanju obravnavanega pojava.

## 1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

Poleg analize celotnega zbira napisanih diplomskih nalog in magistrske naloge na temo mobinga v državi smo izpeljali tudi anketno raziskavo o mobingu med zaposlenimi v podjetju, registriranem za opravljanje vrste dejavnosti s področja proizvodnje in prodaje gumeno-tehničnih izdelkov. Podjetje trenutno zaposluje 864 delavcev, od tega jih 561 delo opravlja v proizvodnih programih. Slednjih je skupaj šest. Odločili smo se, da anketiramo vse zaposlene v enoti planiranja, tehnologije in prodaje v okviru proizvodnega programa transportnih trakov.

Za razliko od podjetij, ki so v zadnjih letih, mesecih zmanjševala število zaposlenih, se je v obravnavanem podjetju število novozaposlenih iz meseca v mesec povečevalo. Razlog je bil v povečanju proizvodnje (nove proizvodne linije, odprtje nove hale za enega od programov ...).

## 1.3 OMEJITVE IN HIPOTEZE

Skupaj štiriindvajset zaključnih del študentov (23 diplomskih nalog in ena magistrska naloga) ne predstavlja tolikšnega števila enot, da jih ne bi mogli v celoti vključiti v analizo. Obiskali smo enajst knjižnic visokošolskih zavodov in ugotovili, da so vsa dela, ki smo jih želeli pregledati, dosegljiva. Omejitev s tega vidika ni bilo. Pri anketiranju zaposlenih v podjetju smo se srečali z omejitvijo, da smo lahko anketirali le zaposlene v delovnih enotah tistega proizvodnega programa, v katerem smo sami zaposleni. Ti delavci so zaupali naši diskretnosti, medtem ko so zaposleni, ki nas ne poznajo ali nas poznajo premalo, iz strahu, da jim ne bomo zagotovili anonimnosti, odklonili sodelovanje.

Za namen našega raziskovanja smo postavili naslednje tri hipoteze:

**H1:** Večina raziskav študentov o mobingu v diplomskih in magistrski nalogi je deskriptivnih in kvantitativnih. Avtorji se pri raziskovanju populacije praviloma poslužujejo standardiziranih anketnih vprašalnikov.

**H2:** Večina opravljenih raziskav študentov na področju mobinga je nereprezentativnih, saj so izvedene na majhnih in netipičnih vzorcih.

**H3:** Rezultati naše anketne raziskave se v večji meri ne razlikujejo od rezultatov podobnih raziskav študentov.

## 1.4 METODE DELA

Diplomsko delo temelji na uporabi deskriptivne, empirične, kvantitativne in komparativne metode. V raziskovalnem delu smo najprej na osnovi izbranih variabel (vrsta raziskave, cilji raziskave, uporabljene metode, proučevana populacija) primerjali metodološke pristope avtorjev diplomskih in magistrske naloge pri



proučevanju mobinga, v drugem delu pa smo primerjali rezultate lastne anketne raziskave o mobingu z rezultati metodološko podobnih raziskav. Pri anketni raziskavi smo uporabili vprašalnik o mobingu, ki je sestavljen iz treh sklopov vprašanj: 1) splošni del (demografska vprašanja in vprašanje o zadovoljstvu z delom), 2) opredelitev stanja na delovnem mestu (odnosi in vzdušje na delovnem mestu, želja po zamenjavi delovnega mesta, vprašanja o mobingu), 3) izpostavljenost posameznim ravnanjem mobinga (Leymannovih petinštirideset dejanj mobinga – inventarij psihološkega nasilja). Vprašalnik smo našli v strokovnem gradivu 38. strokovnega posveta Združenja svetov delavcev v slovenskih podjetjih (Center za participativni menedžment 2006).

Anonimno anketiranje zaposlenih v treh enotah proizvodnega programa delovne organizacije smo izvedli med 2. in 4. decembrom. Anketiranci so sami izpolnjevali vprašalnik in ga izpolnjenega oddali v ovojnici v poseben predal. Poskrbeli smo, da se vprašalniki zaposlenih v različnih enotah niso med seboj pomešali. Podatke iz vprašalnikov smo vnesli v program Excel, v katerem smo naredili nekatere osnovne izračune. Podatki atributivnega tipa so prikazani v obliki frekvenc in odstotkov odgovorov (frekvenčna porazdelitev). Pri vprašanjih, ki so dovoljevala večje število možnih odgovorov, smo njihove frekvence izračunali s pomočjo »multiple response«. Tako npr. posamezni grafi in tabele prikazujejo vse odgovore skupaj, ne da bi upoštevali, koliko odgovorov je anketirana oseba izbrala. Multiple response pove, kolikšen delež anketiranih je izbral posamezen odgovor za razliko od nominalnih frekvenčnih porazdelitev, seštevke vseh deležev pa zato presega sto odstotkov.

Zaradi premajhnega vzorca anketirancev v raziskavi ni bilo smiselno ugotavljati povezav med spremenljivkami s komponentno analizo (bivariatno, multivariatno križanje spremenljivk vprašalnika) s pomočjo statističnega programa SPSS.

## 2 TEORETIČNE OSNOVE

### 2.1 OPREDELITEV MOBINGA

V različnih državah uporabljajo različne izraze za poimenovanje trpinčenja na delovnem mestu, ki večinoma izhajajo iz izrazov v angleščini, npr. »workplace bullying«, »mobbing«, »general/moral/psychological harassment«, »psychological violence/terror«, »emotional abuse«, »intimidation«, »victimization« in »discrimination«, ugotavlja Udrih Lazarjeva (2008). Ob tem dodaja, da vsako od teh poimenovanj poudarja določen vidik pojava ali nakazuje na njegov izvor v določeni raziskovalni veji. Najpogosteje se uporabljata izraza »bullying« in »mobbing«. Kot piše avtorica, »bullying« pri nas bolj poznamo kot izraz za poimenovanje nasilja oz. trpinčenja med otroki in mladostniki in pomeni uporabo oz. zlorabo moči posameznika ali skupine za ustrahovanje ali poškodovanje šibkejših ter prisiljevanje šibkejših v določeno dejanje. »Mobbing« izhaja iz glagola »to mob«, kar pomeni brez reda stiskati se, prerivati se, nakopičiti se, predvsem z namenom nekemu škodovati ali mu storiti krivico oz. ga napasti. Samostalnik »a mob« bi lahko z eno besedo prevedli kot drhal. Termin se je sprva uporabljal za živalski svet, in sicer za opisovanje agresivnosti živali v krdelu. V sedemdesetih letih so si izraz »izposodili« za opisovanje vrstniškega nasilja skupine otrok nad posameznikom v šolskem okolju. V osemdesetih je izraz v delovno okolje prenesel Heinz Leymann, profesor nemškega rodu, ki je živel in delal na Švedskem. To poimenovanje so pozneje prevzele nemško govoreče dežele, Nizozemska in nekatere sredozemske države, medtem ko se je bullying uveljavil v evropskih angleško govorečih in skandinavskih državah.

Brečkova ugotavlja, da se izraz mobing uporablja nestrokovno in velikokrat tudi za opisovanje pojavov, ki jih ne štejemo med mobing. Mobing lahko razumemo kot skupek ravnanj delodajalca, predstavnikov delodajalca ali sodelavcev, ki določenega delavca postavljajo v primerjavi s sodelavci v slabši položaj, ga šikanirajo in ponižujejo na način, da sta prizadeta njegovo dostojanstvo in osebnost (običajno tudi zasebnost). Mobing torej lahko povezujemo s šikaniranjem, diskriminacijo in viktimizacijo, predvsem pa z nezmožnostjo delodajalca, da zagotavlja tako delovno okolje, v katerem delavec ali delavci niso izpostavljeni neželenemu ravnanju, ki ustvarja zastrašujoče, sovražne ali ponižujoče delovne odnose in okolje (<http://www.id.gov.si>).

Če so nekateri avtorji v preteklosti namenoma ločevali med pojmom »mobing« in »bullying«, da bi s prvim označevali napad *skupine* ljudi na posameznika, z drugim pa napad *posameznika* na drugega posameznika, danes velika večina raziskovalcev pojma enači, saj so proces razvoja, motivi in posledice obeh pojavov enaki ne glede na število napadalcev in žrtev nasilja (Di Martino et al. 2006). Udrih Lazarjeva (2008) je prepričana, da bi pojav zaradi nadaljnega raziskovanja, preprečevanja kazalo enotno poimenovati. Kot pravi, je ena od možnosti, da bi si izposodili eno od tujk in jo uporabljali v njeni izvorni ali poslovenjeni različici, še bolj smiselno pa bi se bilo po njenem mnenju odločiti za slovenski izraz, ki bi pojav najbolje opisal. Eden od predlogov je »trpinčenje na delovnem mestu«, ki sledi slovenskemu poimenovanju tega pojava v šolskem okolju in se je uveljavilo kot prevod besede »bullying«, ki jo v številnih državah uporabljajo tako za šolsko kot delovno okolje.

Brečkova (2006) opaža, da se v zadnjem času pojavljajo poskusi redefiniranja Leymanove definicije, ki je mobing jasno označil kot procesno dejanje psihičnega oz. čustvenega nasilja. Slednje, poudarja avtorica, vsekakor ne vzdrži, saj bi v tej luči že vsak konflikt, kjer se vselej prebudijo tudi čustva vpletenih v konflikt, lahko označili kot mobing. Je pa konflikt pogosto prva stopnja mobinga. O mobingu lahko po mnenju Brečkove govorimo šele takrat, ko gre za najmanj šestmesečno izpostavljenost psihičnim in čustvenim napadom v delovnem okolju. Če bi mobing skušali definirati kot enkratno dejanje, bi bile pravne posledice tega neslutene oz. bi lahko tvegali, da delovnopravna zakonodaja ne bi zakonsko opredelila sankcij glede izvajanja mobinga. Ob tem naj poudarimo, da mobing v Sloveniji ni pravni termin in ga zato naša zakonodaja eksplicitno ne obravnava. Imamo pa več predpisov, ki posredno urejajo ravnanje delavca tudi ob pojavu mobinga in sankcioniranje delodajalca, pri katerem se mobing pojavi.

## 2.2 RAZISKOVANJE MOBINGA

### 2.2.1 Kvantitativno in kvalitativno raziskovanje mobinga

Mobing na delovnem mestu so intenzivno proučevali v Skandinaviji (Björkqvist, Österman in Lagerspetz 1994, Björkqvist, Österman in Hjelt-Bäck 1994, Einarsen in Raknes 1991, 1997, Einarsen and Skogstad 1996, Leymann 1990, 1996), Nemčiji in Avstriji (Niedl 1995, 1996, Zapf et al. 1996) ter v Veliki Britaniji (Adams 1992, Crawford 1997, Lewis 1999, Quine 1999, Rayner in Höel 1997). Raziskovanje mobinga je predstavljalo poseben metodološki izziv, kajti osrednji problem je bila stvarna definicija – kaj vključuje mobing. V primerjavi z zgodnjimi raziskovanji v šolah so Höel, Rayner in Cooper (1999 v Cowie 1999) identificirali nekaj parametrov: vrsta, pogostost in trajanje dejanj, ki vključujejo izkušnjo in reakcijo. Polemika o tem, koliko časa se morajo dejanja, ki so označena za mobing, dogajati, da o tem pojavu lahko govorimo, še traja.<sup>1</sup> Raziskovalci na tem področju prav tako niso enotnega mnenja glede veljavnosti poročil žrtev mobinga. Zelo malo teh izkazov je namreč verificiranih z izjavami prič. Zelo malo je bilo opravljenih tudi preizkusov zanesljivosti testov za merjenje pojava. Glede učinkovitega poročanja o incidentih se postavlja vprašanje zanesljivosti in veljavnosti ugotovitev tistega, ki je opravil tako raziskavo. Johnsonova (1999 v Cowie 1999) trdi, da koncepti veljavnosti, zanesljivosti in generalizacije niso primerni v kvalitativni paradigmi in morajo biti redefinirani. Prepričana je, da bo rigorozen in transparenten proces pomagal zmanjšati vrzel med predmetom proučevanja in njegovo predstavitvijo s strani soudeleženi. Meni tudi, da pravo raziskovanje zahteva, da raziskovalec pojava postane del organizacijske kulture (pravi, da se potopi vanjo), da jo vztrajno opazuje in podaljšuje svojo vključenost. Podrobno sliko ugotovitev lahko potrdi samo pristop, ki vključuje različne vire podatkov.

<sup>1</sup> Npr. Leymann (1990) meni, da se morajo dejanja z negativnimi učinki na žrtev mobinga kontinuirano dogajati vsaj šest mesecev s povprečjem enega incidenta tedensko, Björkqvist, Österman in Hjelt-Bäck se pri raziskovanju osredotočajo na obdobje enega leta, medtem ko je za Adamsa (1992) in Randalla (1997) dovolj, da gre za posamezen primer zastraševanja, ni nujno, da se tako vedenje tedensko demonstrira.

Leymann<sup>2</sup> pri proučevanju mobinga v celoti izključuje subjektivne podatke in uporablja stroga kriterija frekventnosti in trajanja. V nasprotju s tem drugi raziskovalci, vključno z Raynerjem (1997) in Einarsenom, bolj upoštevajo dejavnike s perspektive anketirancev in njihove izkušnje mobinga. Tako se obvezno pojavijo razprave o objektivnih in subjektivnih podatkih, ki so tudi sicer stalnica na področju družboslovnega raziskovanja (Cowie 1999).

V svoji pionirski študiji o nadlegovanju na delovnem mestu v ZDA je Brodsky (1977 v Cowie 1999) razlikoval med subjektivnimi (izkušenimi s strani žrtve) in objektivnimi (vedenje, ki krši dogovorjene kriterije sprejemljivega vedenja) oblikami nadlegovanja. Hoel in sodelavci (1999 v Cowie) so prepričani, da igra razprava o subjektivnosti/objektivnosti ključno vlogo pri razvoju raziskovanja mobinga. Strinjajo se z Zapfom (1988 v Cowie 1999), da posameznikova percepcija ni nujno nasprotna realnosti in povečuje razumevanje fenomena, kot je mobing. Trdijo, da imajo celo objektivne postavke (npr. v Leymannovem vprašalniku, o katerem bomo pisali pozneje) čustven naboj. Po mnenju Hoela in sodelavcev obstaja rešitev za ločeno merjenje neodvisnih in odvisnih variabel. Mogoče je zasnovati raziskovalni instrument z nevtralno opredeljenimi postavkami, da bi zmanjšali vpliv kognitivnih in čustvenih procesov na vlogo anketirancev. Rešitev problema je tudi v raziskovanju norm in vrednot v delovnem okolju kot socialnemu sistemu (ibid.).

Einarsen in sodelavci (Einarsen in Raknes 1991, Einarsen in Skogstad 1996) so videli kulturo na delovnem mestu kot obliko filtra, skozi katerega se vedenja interpretirajo in ki loči vedenja na sprejemljiva, tolerirana in nesprejemljiva. Niedl (1996) je opozoril na potrebo po raziskavah, ki bi pokazale vpliv mobinga na organizacijsko učinkovitost in produktivnost, absentizem, zmanjšano blaginjo zaposlenih (ibid.).

Razprave so pokazale, da je treba pojav mobinga na delovnem mestu proučevati na različnih ravneh – individualni in organizacijski. Gre za številne subjektivne in objektivne vidike, ki jih je treba upoštevati (individualni, družbeni, kulturni; ibid.).

## 2.2.2 Cilji raziskovalcev mobinga

Razprava o naravi mobinga se vrti okrog: 1) narave odnosa žrtev – mober (subjektivni in objektivni vidiki tega odnosa, vplivi na žrtev, namera moberja, osebne značilnosti žrtev in moberjev), 2) socialnega konteksta, ki prispeva k ustvarjanju ali preprečevanju negativnih vedenj, povezanih z mobingom (stili menedžmenta, pritiski okolja, težke delovne obremenitve, časovni pritiski, strah pred nezaposlenostjo), 3) konstrukta škodljivega, žaljivega, zlobnega ... vedenja (sestav dejavnikov, ki konstituirajo posreden ali neposreden mobing), 4) vlog udeležencev v delovnem procesu (koncept neuravnoteženosti moči in zloraba te moči, vloga opazovalcev; Cowie 1999).

---

<sup>2</sup> Industrijski psiholog, ki se je pri svojem delu srečal s številnimi žrtvami mobinga. Na osnovi nekaj sto intervjujev je ugotovil, katera dejanja se najpogosteje pojavljajo. Za pripravo vprašalnika je poleg navedb žrtev upošteval tudi dejstvo, da so ta dejanja imela zdravstvene posledice oz. da je bil v zadnjih dvanajstih mesecih problem akuten. Leymann je do sedaj izvedel najobširnejši raziskovalni projekt, ki se nanaša na mobing. Sodelovalo je 2400 zaposlenih, ki so predstavljali reprezentativni vzorec celotne švedske aktivne delovne populacije.

Raziskovalci mobinga poudarjajo, da je treba identificirati dolgoročne posledice mobinga in socialne izključenosti na delovnem mestu. Kot specifične cilje pri raziskovanju fenomena navajajo:

- zbrati mnenja in izkušnje zaposlenih v podjetjih o mobingu in socialni izključenosti, raziskati vidike delovnih izkušenj, ki izzovejo neprijetne občutke (jezo, strah, ponižanje, sram), ter vidike delovnih izkušenj oz. medsebojnih odnosov, ki izzovejo prijetne občutke (sprejetost, zaupanje, užitek),
- identificirati področja tveganja ali nevarnosti, ki se pojavljajo v odnosih s strani skupine sodelavcev, nadrejenih, menedžmenta,
- identificirati težave v stilih menedžmenta,
- identificirati grožnje zunanjega okolja, kot je ekonomska klima (npr. potreba po odpuščanju delovne sile, ki vodi do pritiskov pri upravljanju),
- identificirati trenutne poti za obveščanje o mobingu,
- raziskati poti za drugačno reševanje problematike,
- identificirati natančne kriterije za znanstveno opredelitev mobinga,
- raziskati, kaj nekoga naredi povzročitelja in kaj žrtev mobinga (kombinacija dejavnikov okolja, osebnosti in agresivnosti, teorija o delovanju uma; *ibid.*).

Pri raziskovanju pojava je neizbežno treba upoštevati način vodenja oz. upravljanja organizacijske kulture, osebne karakteristike in družinsko preteklost povzročiteljev na eni ter žrtev na drugi strani, norme oz. vrednote socialne sredine, kjer se mobing pojavlja.

V nadaljevanju predstavljamo metodološke pristope pri raziskovanju mobinga, ki se trenutno uporabljajo.

### **2.2.3 Metodološki pristopi k raziskovanju mobinga ter njihove prednosti in pomanjkljivosti**

**Vprašalniki: “Leyman Inventory of Psychological Terrorization (LIPT)”, “Negative Act Questionnaire (NAQ)”, “Work Harrassment Scale (WHS)”**

Na področju raziskovanja mobinga sta med vprašalniki najbolj znana *Leymannov inventarij psihološkega nasilja (LIPT)* ter Einarsenov in Raknesov *vprašalnik negativnih ravnanj* (ang. Negative Act Questionnaire 1997). Leymannov vprašalnik sestavlja 45 različnih dejanj mobinga, ki vplivajo na možnosti komuniciranja žrtve, krnijo njen ugled, omejujejo oz. preprečujejo njene socialne stike, slabšajo kakovost njenega poklicnega in življenjskega položaja ter neposredno ogrožajo njeno zdravje. Leymann je identificiral dejavnike, ki so povezani z negativno komunikacijo, poniževalnim vedenjem, vedenjem, ki povzroča osamitev; nadalje dejavnike, ki so povezani s pogostimi spremembami nalog in kaznovanjem nekoga, z nasiljem ali grožnjo z nasiljem. Temelječ na faktorski analizi Leymannovega vprašalnika je Niedl (1998) identificiral sedem dejavnikov: 1) napad na posameznikovo integriteto, 2) osamitev, 3) posredna in neposredna kritika, 4) določitev določenih nalog, 5) grožnje, 6) spolno poseganje, 7) napadanje posameznikove zasebne sfere. Pojavila se je kritika seznama 45 dejanj mobinga, češ da vprašalnik ne zajema vseh možnih vrst napadov in da se nekatera dejanja težko ponavljajo vsak teden (vsaj enkrat na teden), kot zahteva avtorjeva statistična definicija, zaradi česar se osebe

ne more šteti za žrtev. Poleg tega, poudarja Kiener (Kiener et al. 2002, 11), pa so povzročitelji navadno precej inovativni in uporabijo zelo širok spekter napadov, kar spet vpliva na opredelitev osebe med žrtve. Cowieva (1999) svetuje, da se pri raziskovanju razširjenosti mobinga v specifičnih delovnih okoljih Leymannov vprašalnik ustrezno prilagodi dejanskim razmeram.<sup>3</sup>

V praksi se Einarsenov in Raknesov NAQ pogosteje uporablja kot Leymannov LIPT. Vprašalnik negativnih ravnanj poleg ostalih negativnih vedenj vključuje tudi izpostavljenost spolnemu nadlegovanju, širjenje govoric o posamezniku, prisilo k odpovedi delovnega razmerja, verbalne zlorabe ipd. V merski inštrument pa niso vključeni npr. telesni napadi, telesno spolno nasilje, fizično odrivanje ipd., ki pa jih v svoje raziskave vključujejo ameriški raziskovalci. Z združitvijo obeh (ameriških in evropskih) raziskovalnih pristopov dobimo široko paleto vedenj, ki zaradi pogostosti in stalnosti vplivajo na počutje, zdravje in hkrati tudi na (delovno) uspešnost in učinkovitost zaposlenih (Lobnikar 2003, 27). Avtorja sta pri zasnovi vprašalnika, ki sestoji iz 22 postavk, pri čemer je vsaka zapisana v behavioristični terminologiji, brez sklicevanja na termin "nadlegovanje", izhajala iz informacij žrtev. Lestvica meri, kako pogosto je bil anketiranec v zadnjih šestih mesecih subjekt različne vrste negativnih dejanj in potencialnega nadlegovalnega vedenja. Einarsen in Raknes sta ugotovila, da sta nasilje in nadlegovanje značilna problema v organizacijah, odkar sta odkrila močno korelacijo med izpostavljenostjo nadlegovanju in nezadovoljstvu z odnosi s sodelavci. Niedl (1995 v Cowie 1999) je opravil faktorsko analizo tega vprašalnika, ki je izpostavila naslednje dejavnike: napad na zasebnost, socialna osamitev, fizično nasilje in ukrepi oz. merila, povezana z delom.

Björkqvist in sodelavci (1994) so razvili lestvico za nadlegovanje pri delu (*Work Harassment Scale – WHS*) za proučevanje nasilja pri zaposlenih na univerzi. Vprašalnik sestavlja 24 postavk. Anketiranci na petstopenjski lestvici označijo, kako pogosto so bili izpostavljeni katerim izmed štiriindvajsetih vrst degradacij ali zatiranja svojih kolegov v obdobju zadnjih šestih mesecev. Postavke npr. vključujejo: "biti pretirano kritiziran", "biti glasno utišan", "širjenje laži o tebi drugim"... Anketiranci tudi opredelijo spol nasilneža. Avtorji so namreč upoštevali trditev žensk, da imajo pogosteje izkušnje nadlegovanja na delovnem mestu kot moški. Skoraj 70 odstotkov moških je trdilo, da nikoli ali skoraj nikoli niso bili izpostavljeni nadlegovanju. Isto je trdilo le 45 odstotkov žensk. Björkqvist je bil s svojim raziskovalnim timom mnenja, da je razlike med spoloma mogoče pojasniti skozi spolno neuravnoteženost v delovni hierarhiji. Večja je verjetnost, da višje, boljše položaje zasedajo moški. V teh vlogah se lahko pričakuje, da bodo moški izpostavljeni manjšemu tveganju, povezanemu z nasiljem. V vprašalniku je veliko število točk povezanih s subjektivno izkušnjo depresije, anksioznosti in agresivnosti. Faktorska analiza vodi do izdelave dveh sublestvic, ki pokrivata nasilje: racionalno pojavljanje nasilja in socialna manipulacija (Cowie 1999).

Prednosti in pomanjkljivosti uporabe vprašalnikov pri raziskovanju mobinga (ibid.)

---

<sup>3</sup> Ko so proučevali mobing v političnih strankah na Švedskem, je Leymann svojo statistično definicijo preoblikoval tako, da so pogostost napadov spremenili iz najmanj enkrat tedensko na najmanj enkrat mesečno, saj so se seje strank odvijale le enkrat mesečno (Leymann, 1993, 104). S tem je pokazal, da zahteve o ponavljanju dejanj vsaj enkrat na teden in trajanje vsaj 6 mesecev niso nesprejemljive.

**Prednosti:**

- V omejenem času je mogoče zbrati podatke na velikih vzorcih raziskovane populacije.
- Na preprost način je mogoče opraviti statistično analizo vrste variabel.
- Lahko je zagotoviti anonimnost anketirancev.

**Pomanjkljivosti:**

- Obstajajo razlike v operacionalizaciji definicij, ki se uporabljajo v vprašalnikih.
- Ne moremo biti gotovi, da anketiranci prevzamejo definicijo raziskovalca.
- Spomin anketirancev glede dogodkov je lahko netočen, zabrisan.
- Odgovori anketirancev so lahko omejeni zaradi formata vprašalnika.
- Anketiranci lahko pripisujejo sebi pozitivne izkušnje in drugim negativne. Lahko se osredotočijo le na posameznike in ne upoštevajo tudi vidika organizacijske kulture.
- Težko je primerjati rezultate raziskav o mobingu, ki so bile opravljene v različnih kulturnih okoljih.
- Zunaj vrste postavljenih vprašanj ni mogoče zbrati drugih informacij, da bi pridobili podrobnejše informacije o procesu in dinamiki situacij, ki jim je bila izpostavljena žrtev mobinga. Metoda ne izkorišča fenomenološkega pristopa k mobingu.

**Intervjuji**

Če smo bili pri anketiranju (kvantitativnem raziskovanju) usmerjeni na »širino« in informacije tipa »koliko«, se tukaj sprašujemo »zakaj«. Odkrivamo motivacije, občutja, vrednote, stališča in percepcije.

Cilj kvalitativnih raziskovalcev je koncipirati raziskavo, ki bo potekala na kar najbolj »naraven« način in se osredotočila na kompleksnost načinov, na katere sodelujoči v socialni situaciji interpretirajo in opisujejo svoj svet ter ljudi v njem. Raziskovalec je obenem potopljen v intervjujsko situacijo in skuša ostati zunaj nje. Dobro zasnovan intervju ima običajno štiri korake: 1) »prebijanje ledu« in ustvarjanje zaupanja, 2) napredek pri osredotočenju na problematiko, 3) oblikovanje poskusnega modela, 4) proces analitične indukcije. Postopek za analizo zapisanega intervjuja, kot ga priporočata Frontman in Kunkel (1994) je sledeč: natančen pregled zapisa, odprto kodiranje, aksialno kodiranje, selektivno kodiranje, združevanje.

Sodelujoči v študiji Riversa (Rivers 1999) so bili intervjuvani o številu čustvenih težav oz. o procesu razkritja, povezanim s socialno izključitvijo iz skupine bodisi vrstnikov v šoli bodisi skupine sodelavcev na delovnem mestu. Niedl (1996) je uporabil odprto-zaprte intervjuje, osredotočene na problem pri raziskovanju učinkov mobinga na vzorcu desetih pacientov, ki so obiskovali rehabilitacijski program v nemški bolnišnici. Vsi so svoje podjetje zapustili zaradi mobinga. Intervjuji so temeljili na modelu EVLN (Withey in Cooper 1989 v Cowie 1999), ki predlaga štiri končne reakcije, ko so ljudje na delovnem mestu nesrečni – odhod, glas, zvestoba, zanemarjanje. Zaposleni lahko zapusti svoje delovno mesto (odhod), skuša izboljšati situacijo prek aktivnega reševanja problema (glas), lahko pasivno upa, da bo zanj organizacija rešila problem (skozi zvestobo), lahko pa namenja pozornost interesom, ki niso povezani z delom (zanemarjanje). Kvalitativni podatki omogočajo vpogled v procese obvladovanja od časa, ko je bil mobing prvič zaznan. Rezultat je mogoče preslikati v diagram poteka. Prva reakcija večine teh pacientov do situacije

je bila konstruktivna (glas, zvestoba), sčasoma je reakcija vodila k destruktivnim oblikam, kot sta zmanjšanje obveze (zanemarjanje) in zapuščanje podjetja (odhod). Ta pojasnjevalna študija pokaže kompleksno zaporedje odzivov na mobing na različnih ravneh izkušnje (Cowie 1999).

Primeri uporabnih vprašanj pri vodenju intervjuja (Cowie 1999, <http://old.gold.ac.uk>)

- *Sprašujem se, če bi mi lahko povedal/a o izkušnji na tvojem delovnem mestu, ki te je naredila srečnega, cenjenega, vrednega ...*
- *Sprašujem se, če bi mi lahko povedal/a o izkušnji na tvojem delovnem mestu, ki te je naredila nesrečnega, jeznega, ponižanega, razvrednotenega, necenjenega ...*
- *Povej mi o osebi, ki te je pripeljala do tega, da negativno čutiš ... Ali so bili drugi ljudje prisotni? Kako so se odzvali? Kaj si v zvezi s tem občutil/a? Kaj so drugi občutili?*
- *Kako bi se oseba lahko drugače vedla?*
- *Sprašujem se, zakaj je ta oseba bila kot ...?*
- *Kaj misliš, da je ta oseba občutila v času ...?*
- *Ljudje na delovnem mestu včasih pravijo, da so bili šikanirani, nadlegovani, zastraševani, izključeni ... Se je to kdaj zgodilo tebi ali sodelavcem? Kaj se je zgodilo?*
- *Nekatere situacije so bolj tvegane od drugih. Lahko rečeš, da to velja za tvoje delovno mesto?*
- *Kakšni so trenutni postopki obravnave? Ali se ljudje s takimi izkušnjami obrnejo k nekemu po pomoč? Je to učinkovito? Kako bi lahko bila praksa obravnave teh primerov drugačna? Bi predlagal/a določene spremembe?*

Prednosti in pomanjkljivosti intervjujev pri raziskovanju mobinga (ibid.)

*Prednosti:*

- Bogato in poučno kvalitativno gradivo generira ideje za nove pojasnjevalne modele.
- Odnos med osebo, ki intervjuja, in intervjuvancem je bolj uravnotežen kot pri anketni metodi.
- Metoda osebi, ki izvaja intervju, omogoča živo izkušnjo. Nudi mu edinstveno možnost globljega vpogleda v raziskovane vsebine. Raziskovalec lahko identificira različne (tudi poglobljene) vrste mobinga, da pridobi informacije o tem, katere osebe so vpletene, kaj delajo, kdo je interveniral ... Metoda pomaga bolje razumeti udeležence raziskave.
- Metoda je bolj induktivna kot deduktivna.
- Analize pogovorov lahko razkrijejo nekonsistenčnost, nepovezanost odgovorov ali pomanjkanje poštenosti, zanikanje ali idealiziranje.

*Pomanjkljivosti:*

- Metoda je časovno potratna. Običajno je mogoče raziskovati le manjši vzorec.
- Rezultati niso statističen odraz populacije. Končni podatki niso primerni za statistično projekcijo.



- Žrtve mobinga so lahko nenaklonjene pogovoru. Prav tako so sodelovanju lahko nenaklonjeni drugi posamezniki in organizacije.
- Interpretacije so lahko predmet predsodkov.
- Intervjuvanci so lahko eksperti za podajanje “knjižnih odgovorov” na to, kako menedžirati ljudi, njihovo stvarno vedenje pa od tega bistveno odstopa.
- Lahko prihaja do pristranske percepcije, če intervju izvaja moderator npr. iz organizacije, ki naroča raziskavo.

## Študije primerov

Pri študiji primera gre za nedorečeno, redko publicirano metodologijo, pa vendarle je izčrpna študija enega primera igrala pomembno vlogo v razvoju teorije in prakse v družbenih vedah. Raziskovalec študije primera opazuje dejanja posamezne enote – posamezne osebe, družine ali skupine, večje skupnosti ali organizacije. Raziskovalec preiskuje in analizira številne vidike, ki prispevajo k identiteti te enote, in kot rezultat je sposoben formulirati posplošitve o širši populaciji, ki jim ta enota pripada. Preiskovalec ima edinstveno priložnost, da ostane odprt do vidikov in dogodkov, ki so se zgodili, da zabeleži pripoved po udeležencevih lastnih besedah in oriše opažene notranje izkušnje ter razumevanje o določeni stvari. Yin (1994 v Cowie 1999) trdi, da je tako študije primerov kot vzorce v eksperimentih mogoče generalizirati analitično v teorijo. Dobro vodena študija primera lahko generira nove hipoteze in raziskovalna vprašanja; to je posebej res, kadar raziskovalec uporablja številne vire izkazov in polaga skrb prevzemanju sistematičnih raziskovalnih postopkov.

Predpostavlja se, da obravnavani primer reprezentira celo skupino podobnih primerov, vendar posploševanja niso možna, niso dovoljena, razen če več ločenih študij primerov podpira isto teorijo. Podatki pri tej metodi se uredijo, klasificirajo in razložijo (ovrednotijo). Ker so vse “niti” v rokah raziskovalca, mora paziti, da ne poenostavlja ali pretirava pri opisu stanja (Leskošek 2006, <http://www.fsp.uni-lj.si>). Adamsova (1992) in Crawford (1997) sta dokumentirala uporabne študije primerov mobinga na delovnem mestu. Adamsova je poudarila visoke stroške mobinga in nasilja na delovnem mestu. Dokumentirala je visoke stopnje obolevnosti in absentizma, nizke morale, zmanjšane produktivnosti, visoke fluktuacije osebja, škodo na področju mentalnega in fizičnega zdravja. Poudarila je potrebo po usposabljanju osebja pri identifikaciji mobinga na njihovih delovnih mestih in osvetlila potrebo organizacij, da objavijo politiko antimobinga, da bi zaščitili zaposlene, in usklajene ukrepe za upravljanje pritožb. Avtorica predlaga, da bi nasilne vodje morali usposabljati, kako ravnati s svojim stresom in jezo. Crawford, psihoterapevt, ki dela z moberji, z žrtvami in organizacijami, je povezal navzočnost vedenja, značilnega za mobing, z nerazrešenimi konflikti posameznika v otroštvu, ki se manifestira skozi težavnost soočanja s frustracijo in stresom pri delu. Kot Adamsova je svetoval: ne samo da bi morala biti podjetja pravno odgovorna za nasilna dejanja na delovnem mestu, temveč bi prav tako morala prevzeti moralno odgovornost zanje. Poudaril je pomembnost večje senzibilnosti delovnega kolektiva za individualne potrebe svojih sodelavcev (Cowie 1999).

Prednosti in pomanjkljivosti študije primera pri raziskovanju mobinga (ibid.).

*Prednosti:*

- Metoda proizvaja »odprto-zaprto«, kvalitativno, bogato in poučno gradivo.
- Induktivna metoda, ki generira ideje za nove pojasnjevalne modele.
- Metoda omogoča raziskovalcu, da v globini prepozna različne vrste mobinga; da ima informacije o osebah, ki so v mobing vpletene, kaj so storile, kdo je interveniral, kako so sodelujoči v raziskavi ravnali ipd.
- Gre za visoko, t. i. ekološko veljavnost, saj metoda omogoča poglobljeno razumevanje sodelujočega v raziskavi in njegovega sveta.

*Pomanjkljivosti:*

- Metoda je časovno potratna.
- Običajno gre za majhen vzorec sodelujočih v raziskavi, zato rezultatov ni mogoče splošiti, da bi lahko veljali za vso populacijo.
- Povzročitelji mobinga so lahko nenaklonjeni pogovorom. Svoje vedenje morda želijo prikriti ali se svojega vedenja ne zavedajo; tako je gradivo orientirano proti izkušnjam žrtev.
- Sodelujoči so lahko eksperti za podajanje "knjižnih odgovorov" na to, kako menedžirati ljudi, njihovo stvarno vedenje pa od tega bistveno odstopa.

## **Fokusne skupine**

Tehnika intervjuvanja udeležencev v fokusnih skupinah je pogosto uporabljena v marketinškem raziskovanju kot pojasnjevalna (eksplanatorna) raziskovalna metoda, ki podjetjem služi za globlje razumevanje percepcij, občutij, motivacij in želja njihovih strank. Fokusne skupine so zelo cenjene pri pridobivanju kvalitativnih informacij o mnenjih in stališčih ljudi glede različnih stvari. Fokusne skupine značilno združujejo osem do dvanajst ljudi, ki razpravljajo na okrogli mizi, ki traja do dve uri. Sodelujoči so izbrani, ker so zanje značilne določene karakteristike, ki so relevantne za študijo. Preden se skupina sestane, pogosto ne vedo eden za drugega. Vpraševalec ustvari odprto ozračje za ideje in zastavlja vprašanja, da spodbuja diskusijo in izražanje različnih stališč. Intervjuji so izvedeni z nekaj skupinami, tako da vpraševalec lahko identificira tendence v percepcijah in izraženih stališčih. Sodelujočim je dana priložnost, da slišijo stališče eden drugega. Metoda dovoljuje raziskovanje nepredvidene problematike, ki se pojavi v diskusiji. Številne tehnike so lahko uporabljene, da bi izvabili ideje in izkušnje udeležencev, vključujoč vprašanja, ki olajšajo odgovore (vpraševalec sprašuje po razjasnitvi mnenja, ki je bilo podano s strani sodelujočega; vpraševalec prosi za kratek oris izkušnje v drugih delovnih okoljih itd.), ali izzvali osebna mnenja. Razprave fokusnih skupin so običajno posnete na avdio- ali videotrakove za nadaljnjo analizo. Udeleženci morajo biti seznanjeni z njihovo pravico, da lahko na kateri koli stopnji procesa, ki ga vodi raziskovalec, zavrnejo nadaljnje sodelovanje. Prav tako morajo biti seznanjeni, da je z informacijami skupine treba ravnati zaupno. Tudi raziskovalec mora zagotoviti svojo etičnost pri poznejšem poročanju (ibid.).

Wilsonova (1997 v Cowie 1999) metodo fokusne skupine zelo priporoča, ker dovoljuje možnost za avtentičnost izraženih mnenj in raziskovalcu daje priložnost, da je prisoten med udeleženci in da prisluhne pogovoru, ki ga imajo med seboj, da sliši zgodbe, ki izhajajo iz skupine. Po njenih izkušnjah fokusna skupina spodbuja

odprto diskusijo o občutljivi problematiki, raziskovalcu omogoča raziskati pomen tistega, kar mu zaradi upiranja udeležencev ne bi uspelo z drugim pristopom.

Prednosti in pomanjkljivosti fokusnih skupin pri raziskovanju mobinga (ibid.)

*Prednosti:*

- Gre za socialno orientirano fleksibilno metodo, ki jo raziskovalec uporabi v realnem življenjskem okolju.
- Metoda raziskovalcu, ki izvaja intervjuje, omogoča, da povečuje vzorec intervjuvancev. Intervjuvanih je več oseb hkrati.
- Raziskovalci lahko glede na dane kriterije izberejo sodelujoče za fokusno skupino na osnovi npr. narodnosti, oblike zaposlitve ipd.
- Trajanje fokusne skupine daje udeležencem priložnost, da izrazijo nekatere globlje poglede, percepcije in izkušnje mobinga na delovnem mestu.
- Raziskovalec zavzame stališče "nevednosti", zato da je ekspertiza oblikovana izključno na mnenju udeležencev.
- Ker se udeleženci fokusne skupine med seboj ne poznajo, čutijo pri izražanju svojih mnenj več svobode, ne da bi užalili neposredno sodelavce.
- Fokusna skupina lahko identificira ključne zadeve, ki so vključene v večjo kvantitativno študijo.
- Metoda lahko osvetljuje gradivo, predhodno pridobljeno s kvantitativnimi metodami.
- Metodo lahko dopolnimo s poglobljenimi intervjuji s posamezniki.

*Pomanjkljivosti:*

- Raziskovalec – vpraševalec lahko izgubi nadzor, udeleženci se lahko oddaljijo od glavne teme. Podatke je težko analizirati. Vpraševalec lahko raziskuje preveč ali premalo.
- Znotraj skupine lahko pride do konsenza, ki ne zaobjame vrste individualnih pogledov.
- Fokusna skupina zahteva specialista, strokovnjaka, da zna ravnati s člani skupine, ki želijo dominirati, ki prekinjajo potek, ali tistimi, ki se bojijo podeliti svoje poglede z drugimi itd.
- Zaradi določenih posameznikov ali zadev se proces v skupini lahko zatakne.
- Podatki, pridobljeni na ta način, so subjektivni in lahko onemogočajo posplošitve.
- Gre za časovno potratno metodo – priprava, izvedba, zapisi, analize.
- Fokusne skupine lahko ustvarijo mnogo gradiva, ki ni uporabno, ker ni povezano s predmetom raziskave.
- Prisotna je skrb glede diskretnosti članov skupine o dogajanju, pogovorih v skupini in glede načina, kako prosto izrazijo svoja mnenja o občutljivih zadevah brez povračilnih udarcev drugih.

### **Sistematično vodenje dnevnikov**

Ljudje z izkušnjo mobinga ne spregovorijo vedno o problemu. Lahko se le postopno ozaveštujejo, da je vzrok njihovega nezadovoljstva v izkušnji mobinga, posebno če je šlo za posreden mobing, ali je bila žrtev socialno izolirana ali izključena. Proces odziva na dogodke, povezane z mobingom, se da bolje razumeti, če je žrtev

mobinga sposobna rednega beleženja svojih izkušenj. Na ta način se zagotovi kronološki potek dogodkov. Posameznik naj bi v dnevnik zapisal datum, uro, dogodek, ki se je zgodil, kdo vse je bil udeležen, kdo je bil prisoten (morebitne priče), lasten komentar, osebno presojo dogodka in kakšen je bil rezultat dogodka. Dobro je tudi, da žrtev zapiše, kako se je pri vsem tem počutila, saj pomaga pri čustveni predelavi in poudarja čustveno komponento dogodkov, povezanih z mobingom (Galjot 2006). Dnevnik lahko oblikuje osnovo za poglobljen intervju raziskovalca s piscem.

Metodo sistematičnega vodenja dnevnika sta McGhee in Miell (1998 v Cowie 1999) opisala pri zbiranju longitudinalnih podatkov o vsakodnevnih interakcijah, ki so jih anketiranci izkusili vsak dan. Udeleženci so zapisali tri najbolj značilne interakcije za vsak dan s svojimi besedami in jih ocenili na 7-stopenjski lestvici z variablami, kot so zadovoljstvo, intimnost, podobnost z drugo osebo, ljubezen in empatija. McGhee in Miell sta poudarila, da je metodo mogoče prilagoditi, da bi zagotovili natančnejše informacije o kakovosti interakcij med sodelavci na delovnem mestu.

Prednosti in pomanjkljivosti sistematičnega vodenja dnevnikov pri raziskovanju mobinga (ibid.)

*Prednosti:*

- Priznana metoda omogoča hiter zapis in zajame neposredne izkušnje.
- Z metodo pridobimo sistematične, bogate in kvalitativne informacije, primerne za sistematično analizo, ki jih je prav tako mogoče kvantificirati (ob uporabi lestvic, npr. zasebnost, zadovoljstvo z odnosi itd.).
- Metoda je longitudinalna in zelo primerna za prikaz odnosov, ki se konstantno spreminjajo.
- Odnose gradijo številne interakcije med ljudmi. Metoda dnevnika omogoča identifikacijo vedenjskih vzorcev skozi čas, prav tako je lahko osnova za sestavo sociogramov znotraj delovne skupine.
- Podatke je mogoče zbirati prek e-pošte ob različnih časih.

*Pomanjkljivosti:*

- Zbrani podatki so subjektivni.
- Raziskovalec sme poseči v proces smiselnosti izkušnje (v nasprotju z raziskovalcem sodelujoči določenim stvarjem ne pripisujejo večjega pomena).
- Pisanje dnevnika lahko vpliva na načine, kako se udeleženci vedejo eden do drugega.
- Lahko je prisotna etična dilema, ko se prosi ljudi, da pripravijo zapise o njihovih medosebnih odnosih, posebno kadar pišejo o negativnih stvareh o sodelavcih.

### **Neposredno opazovanje medosebnih odnosov na delovnem mestu (uporaba avdio- in videoposnetkov)**

Hinde (1981 v Cowie) poudarja pomembnost proučevanja ljudi v njihovem naravnem okolju. Za proučevanje medčloveških odnosov je določil naslednje dimenzije: vsebina interakcij, ki ustvarja odnos, raznolikost, pogostost, recipročnost, komplementarnost, vzorec in kakovost teh interakcij, intimnost informacij, ki so posredovane drugim osebam, interpersonalne percepcije vključenih v interakcijo, stopnja angažiranosti. Avtor je prepričan, da je treba razviti deskriptivno osnovo

medosebnih odnosov, ki raziskovalcu dovoljuje primerjavo, kontrast narave in kakovost različnih tipov interakcije.

Obilico gradiva o vsakodnevnih interakcijah ljudi na delovnih mestih se zbere prek varnostnih postopkov (npr. uporaba varnostnih kamer) in za namen zbiranja dokazov. Podjetja dajejo dovoljenja producentom dokumentarnih programov, da posnamejo film o vsakodnevnih interakcijah na delovnem mestu (ibid.).

Craig in Pepler (1995 v Cowie 1999) sta mobing proučevala na igrišču z učenci z dovoljenjem njihovih staršev in učiteljev. Posneto gradivo je služilo analizi verbalnih in neverbalnih interakcij. Kaganu (1991 v Cowie 1999) so dovolili snemanje interakcij med zaposlenimi v vojaških enotah, podjetjih, medicinskih ustanovah in učilnicah za usposabljanje. Izvlečke so nato predvajali sodelujočim v prisotnosti raziskovalca, ki je poizvedoval po njihovih občutjih in mišljenjih v času interakcije. Njegova metoda IPR (ang. Interpersonal Process Recall) je bila široko uporabljena pri usposabljanju in razvoju osebja za izboljšanje delovnih odnosov.

Prednosti in pomanjkljivosti neposrednega opazovanja medosebnih odnosov na delovnem mestu (uporaba avdio- in videoposnetkov) pri raziskovanju mobinga (ibid.)

#### *Prednosti:*

- Raziskovalec dobi dostop do resničnega življenja, avtentičnih interakcij, ki so se zgodile v delovni sredini.
- Metoda omogoča ponovno predvajanje izbranih posnetih odlomkov udeležencem. Omogoča analizo vrste vidikov istega prizora.
- Raziskovalec lahko identificira notranje stanje oseb med in po dogodku prek analize neverbalnega vedenja.
- Opazovanja zagotavljajo uporabne podatke, ki služijo zasnovi novih merskih lestvic in vprašalnikov.

#### *Pomanjkljivosti:*

- Zaradi snemanja ljudi je uporaba metode z etičnega vidika občutljiva. Sodelujoči morda ne privolijo v uporabo gradiva. Prav tako je možno, da delovne organizacije oz. posamezniki ne dovolijo uporabe te metode v času raziskovalnega projekta.
- Pogosto je pozneje otežen dostop do zbranega gradiva.
- Metoda je časovno zelo potratna.

## **Raziskovanje v sodelovanju s kadrovsko službo**

Raziskave kažejo, da približno četrtnina žrtev mobinga zapusti delovno organizacijo. Strokovnjaki za človeške vire v nekaterih podjetjih rutinsko intervjuvajo vse zaposlene, ki zapuščajo organizacijo. Gre za t. i. *izhodne intervjuje* (ang. exit interviews). Kadrovska služba ob privolitvi zaposlenih odhajajočim posreduje anketni vprašalnik in nato intervjuja vzorec tistih, ki trdijo, da so bili viktimizirani, ter se poslužuje kontrolne skupine tistih, ki so odšli iz drugih razlogov (ibid.).

Ob izhodnih intervjujih naj omenimo tudi dokumentacijsko spremljanje in statistične indikatorje. Raziskovalci lahko zbirajo podatke na osnovi politik in postopkov glede nadlegovanja oz. mobinga pri delu. Dokumentacija kadrovske službe o sistemu upravljanja pritožb glede nadlegovanja in ostalih oblik ustrahovanja pomaga razkriti

vrsto vidikov o problematiki mobinga na delovnem mestu in o postopkih, ki so jih v podjetju uvedli. Zaradi zaupnosti podatkov se lahko odstrani tiste podatke, ki omogočajo identifikacijo.

Statistična poročila kadrovske službe o absentizmu in fluktuaciji zagotavljajo indikatorje o morali zaposlenih v organizaciji (ibid.).

Prednosti in pomanjkljivosti raziskovanja mobinga v sodelovanju s kadrovsko službo (ibid.)

Prednost *izhodnega intervjuja* je, da odraža neposredno izkušnjo tistih, ki navajajo viktimizacijo. Metoda omogoča dostop do kontrolne skupine zaposlenih, ki so delovno organizacijo zapustili iz drugih razlogov, ne zaradi mobinga. Slabost izhodnega intervjuja je lahko ta, da je lahko vzorec tistih, ki so pripravljeni sodelovati, netipičen. Lahko je tudi pristranski do tistih, ki do podjetja gojijo zamer. Del organizacije je lahko nenaklonjen podajanju informacij v zvezi s proučevanim pojavom.

*Dokumentacijsko spremljanje* omogoča dostop do različnih vidikov dogodka mobinga (npr. vidik žrtve, povzročitelja, mediatorja, pravnika, linijskega vodje, vodilnega menedžerja, delovnega združenja), vendar je treba vedeti, da bodo nekatera podjetja in posamezniki zadržani do tega, da bi izročili gradivo v proučevanje.

*Statistični indikatorji* so pokazatelj resničnega stanja in omogočajo takojšen vpogled v nedavne izkušnje zaposlenih z mobingom. Vendar pa tako kot v primeru dokumentacijskega spremljanja pojava nekatere delovne organizacije ne bodo pripravljene izročiti tovrstnega gradiva v proučevanje (ibid.).

»Bubble dialog«

Naylor (1999 v Cowie 1999) je uporabil tehniko "bubble dialoga" komičnega stripa pri raziskovanju percepcije adolescentov glede rasizma učiteljev. Šlo je za tri kategorije odzivov: 1) anketiranci niso pokazali, da so videli rasistično vedenje in dejanja učitelja, 2) anketiranci so namignili, da se učiteljev rasizem kaže v številnih mišljenjih, dejanjih in vedenjih, 3) anketiranci so eksplicitno komentirali učiteljev rasizem. Vsebinska analiza (Strauss in Corbin 1990 v Cowie 1999; Glaser in Strauss 1967 v Cowie 1999) in analiza sistemske mreže (Bliss et al. 1983 v Cowie 1999) sta bili uporabljeni za diagramsko modeliranje idej anketirancev o tem, kako mislijo, da rasistični učitelj razmišlja. Metoda »bubble dialoga« daje socialno in kulturno dimenzijo o tem, kako posamezniki oz. skupine vidijo mobing. Metoda je fleksibilna in uporabna v široki vrsti situacij na delovnem mestu. Potencialno je mogoče uporabiti obstoječe prizore iz dokumentarnih ali risanih filmov. Metoda vključuje uporabo slik iz videoposnetkov igranja vlog. Sodelujočim prikažejo videoposnetek, ki sledi zaporedju izbranih slik. Nato jih prosijo, da si zamislijo, kaj posamezniki v kadrih v tistem trenutku mislijo. Pripravljeni so prazni oblaki, v katere sodelujoči vpisujejo besede likov v igranih vlogah. Metodi sorodne so t. i. naloge teorije mišljenja (ang. Theory of Mind's tasks – TOM), kjer gre za zmožnost razumevanja in vplivanja na mentalno stanje drugih. Predpostavlja se, da lahko nekateri, ki izvajajo nadlegovanje, dobro poznajo superiorno teorijo mišljenja v nasprotju z žrtvami. Za merjenje TOM obstajajo specifična raziskovalna orodja, kot so zgodbe TOM (sestavljene iz kratkih izsekov, ki opisujejo napake, dvojne ukane, prepričevanja in dobronamerne laži; udeležence prosijo, da preberejo te zgodbe in odgovorijo na vprašanja, ki se nanje nanašajo), t. i. naloge oči in obrazov (ang. Eyes and Faces Tasks). Slednje temeljijo na tem, da oči in obrazi odražajo duševna

stanja posameznikov. Sodelujoči izberejo besedo s seznama, ki najbolje opisuje duševno stanje osebe na sliki (ibid.).

Prednosti in pomanjkljivosti uporabe "bubble dialoga" pri raziskovanju mobinga (ibid.)

Prednosti:

- Metoda zagotavlja možnost identificirati različne vloge pri mobingu, udeležencem daje priložnost, da prevzamejo različno vlogo v situaciji mobinga (žrtev, napadalec, opazovalec ...).
- Metoda pomaga pojasniti fenomen mobinga, identificira različne vrste mobinga in strategije ravnanja.
- Metoda temelji na avtentičnosti življenjske situacije in je preprosta za uporabo. Ne zahteva visokega teoretičnega predznanja, hitro se jo da uporabiti in je uporabniku prijazna.

Pomanjkljivosti:

- Drago in časovno potratno je ustvarjati primerno gradivo.
- Gradivo hitro zastari.
- Pravzaprav ne vemo, ali so igrani prizori avtentični ali stereotipni.
- Lahko gre za predsodke. Raziskovalec prevzame le vidik zunanjega opazovalca in se dejansko ne vživi v vlogo lika.
- Odgovori sodelujočih lahko odsevajo zgolj tisto, kar bi naredili v situaciji nadlegovanja zdaj, in ne tistega, kar bi v tistem času dejansko storili.
- Vedno obstaja možnost, da nadlegovani "pozabi" ali potlači vase izkušnjo, kako je, če si nadlegovan (postravmatski stres, zanikanje – meni se to ni zgodilo).

### **Tehnika kritičnega dogodka (ang. Critical Incident Technique – CIT)**

T. i. tehnika kritičnega dogodka (Flanagan 1954, Lewis 1992) je tehnika analize delovnega mesta, ki se osredotoča na udeležence v določenem scenariju. Flanagan je metodo uporabil, da bi analiziral neuspehe na usposabljanjih v vojaškem letalstvu med drugo svetovno vojno. Liefoghe in Olafsson (1998, 1999 v Cowie 1999) sta Lewisovo tehniko uporabila, ko sta prosila sodelujoče, naj hipotetično opišejo posameznike, ki veljajo za ekstremne moberje, in tiste, ki jih nikakor ne bi mogli označiti za moberje. Udeleženci so bili intervjuvani v fokusnih skupinah, zato da bi fenomen pojasnili skozi razpravo.

Prednosti in pomanjkljivosti uporabe tehnike kritičnega dogodka pri raziskovanju mobinga (ibid.)

Prednosti:

- Metoda prinaša na površje izstopajoče značilnosti izkušnje biti žrtev ali povzročitelj mobinga.
- Metoda omogoča skupno razumevanje, kaj je dejanje mobinga.
- Metoda daje možnost za uglajenost, npr. "Opiši osebo, ki najbolj oz. najmanj deluje kot tisti, ki izvaja mobing".
- Metoda udeležencem omogoča ne samo napraviti seznam vidikov fenomena, temveč tudi raziskati nove elemente v procesu razprave.
- Metodo je mogoče povezati z metodo fokusne skupine.

Pomanjkljivosti:

- Metoda je časovno potratna.
- Od tedaj ko so podatki pridobljeni iz poročil žrtev mobinga, lahko nanje vplivajo drugi dejavniki. Verodostojnost podatkov kot točnega napovedovalca dejanskega obnašanja nadlegovalca je omejena.
- Spomin o dogodkih mobinga je lahko netočen, moten.
- Anketiranci lahko sebi pripisujejo pozitivne in drugim negativne izkušnje. Lahko se osredotočijo le na posameznike in ne upoštevajo tudi vidika organizacijske kulture.

#### 2.2.4 Sinteza splošnih ugotovitev (domačih in tujih) raziskav o mobingu na delovnem mestu

Pri zbiranju gradiva za pripravo diplomske naloge smo vsa poročila o opravljenih raziskavah s področja mobinga umestili v ločeno elektronsko datoteko. V nalogi se podobno kot drugi kolegi študentje ne sklicujemo na konkretne avtorje raziskav in njihove številčne izsledke, pač pa smo se odločili, da po analizi raziskav uporabimo metodo sinteze in generalizacije. Splošne ugotovitve pod identificiranimi variablami predstavljamo v tabelarični upodobitvi.

Mobing in
<p><i>variabla:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>spol (žrtev in moberjev)</b></li> </ul> <p>Raziskave kažejo, da so ženske nekoliko pogosteje žrtve mobinga kot moški, saj manj pogosto zasedajo pomembne funkcije. Moški izvajajo mobing drugače kot ženske. Žrtvam dodeljujejo ponižujoča dela, jih nenehno in glasno kritizirajo, zadržujejo informacije, poskušajo okrniti njihov ugled in jim tako škodovati pri karieri. Ženske uporabljajo čustvene metode: širijo izmišljotine glede zasebnega življenja, poskušajo žrtve osmešiti, jim torej škodovati pri njihovem socialnem ugledu. Spol je pomemben pri izbiri žrtve. Mednarodne raziskave kažejo, da si ženske najpogosteje</p>



izberejo žrtev ženskega spola, moški pa žrtev moškega spola in da moški pogosteje napadajo ženske kot obratno (razlog kdo trpinči koga – spolna segregacija v delovnih okoljih?).
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>starost (žrtev in moberjev)</b> Mobing je pogostejši pri zaposlenih, mlajših od 24 let, z višanjem starosti pa deleži nekoliko upadajo. V Evropi so stopnje mobinga pri vseh starostnih razredih višje pri ženskah, med njimi največ psihičnega nasilja beležijo v starostnem razredu od 15 do 25 let.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>kvalificiranost delovne sile</b> Najmanj mobinga je med nekvalificirano delovno silo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>faktor tveganja</b> Vsaka četrta oseba, ki vstopa na trg dela, bo tvegala, da bo izpostavljena mobingu vsaj šest mesecev v svoji karieri.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>sektor/dejavnosti/poklici</b> Mobing je mnogo bolj prisoten v javnem kot zasebnem sektorju, izstopajo storitvene organizacije. Z mobingom se najpogosteje srečujejo zaposleni v zdravstvu, izobraževanju in znanosti, socialni dejavnosti, gostinstvu, transportu, komunikacijah, javni upravi, trgovini. Mobingu so bolj izpostavljena zahtevna delovna mesta in nekateri bolj intelektualno usmerjeni poklici.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>velikost delovnih organizacij</b> Mobing kot oblika psihičnega nasilja se najpogosteje pojavlja v velikih organizacijah z več kot 250 zaposlenimi. Sledijo majhne organizacije z 10–49 zaposlenimi in srednje velike, v katerih je zaposlenih 50–249 ljudi. Najmanj pojava beležijo organizacije z največ 9 zaposlenimi.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>najpogostejši vzroki</b> Mobing se najpogosteje pojavlja zaradi nenadnih sprememb v podjetju, negotovih delovnih mest, slabega delovnega vzdušja med zaposlenimi, nezadovoljstva glede kakovosti vodenja, izredno velikih zahtev pri delu, nezadovoljivega posredovanja skupnih vrednot, velikega stresa zaradi dela, konflikta zaradi neenakopravnosti zaposlenih, neizdelane kadrovske politike. Ugotovljeno je, da je v vseh primerih mobinga v ozadju tudi ekstremno slabo organizirano delo ali nerazvite delovne metode in nezainteresiran menedžment.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>najpogostejši pobudniki</b> Najpogostejši pobudniki mobinga so sodelavci, nekoliko manj so to nadrejeni, sledijo sodelavci in podrejeni skupaj, podrejeni so na zadnjem mestu.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>značilnosti moberja</b> Pogosto so to prav ljudje, ki so bili v preteklosti sami žrtve mobinga. Ne da bi se tega zavedali, posnemajo vzorec, ki so ga sami že doživljali.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>vzorec vedenja žrtve</b> Žrtev mobinga vedno kaže določen vzorec vedenja in dojemanja svoje situacije. V začetku se žrtev samoobtožuje, nato sledi osamljenost in osamitev, čemur sledi osebno razvrednotenje.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>postravmatski stres žrtev</b> Pri žrtvah mobinga je stopnja tveganja za pojav postravmatskega stresa med 25 in 50 %, kar je primerljivo s stopnjami tveganja pri vojnih veteranih, preživelih ugrabitev in žrtvah oboroženih ropov.</li> </ul>

**Tabela 1: Sinteza splošnih ugotovitev (domačih in tujih) raziskav o mobingu na delovnem mestu**

Izsledki raziskav o mobingu kažejo tudi na sledečo povezanost spremenljivk: spol žrtve – starostna skupina – velikost organizacije – oblika zaposlitve. Pokazalo se je namreč, da so najpogosteje žrtve mobinga mlajše ženske, ki so zaposlene v večjih podjetjih ali za določen čas.

Skupni imenovalec opravljenih raziskav predstavljajo tudi naslednje ugotovitve:

- Žrtve mobinga so pogosteje odsotne z dela.
- Osamitev ali izključitev in grožnje profesionalnemu statusu so napovedovalec simptomov poslabšanja duševnega zdravja.
- Značilne posledice mobinga so zdravstvene težave, zlasti nespečnost, strah, razdražljivost in bolečine v trebuhu, ki so pri žrtvah mobinga kar štirikrat pogostejše kot pri drugih zaposlenih.
- Pomanjkanje motivacije, izguba samospoštovanja, zaupanja vase, izčrpanost in depresivnost so značilno povezane s pomanjkanjem podpore sodelavcev.
- Nadrejeni takrat, ko se žrtev mobinga nanje obrne po pomoč, v dobri polovici primerov ne naredijo nič ali situacijo za žrtev še poslabšajo.
- Žrtve mobinga porabijo tudi do polovico delovnega časa za načrtovanje obrambnih strategij oz. strategij preživetja in manevriranje v organizaciji.
- Najpogostejši lastnosti napadalcev sta egoizem in superiornost. Nesposobni so empatije, gojijo izkoriščevalski odnos do drugih.
- Žrtve mobinga so pogosto zelo odgovorne, motivirane in samostojne osebe, ki vestno opravljajo svoje delo, imajo močno razvit občutek za moralo in pravičnost. Pogosto gre za osebe, ki zaradi dolgoletnega dobrega dela zahtevajo višjo plačo ali drugo obliko nagrade za svoj trud ali pa boljše razmere dela. Pogosto so to mladi in zaposleni tik pred upokojitvijo, fizični invalidi, socialno šibkejši in presežni delavci, posamezniki z drugačnim etničnim, verskim ali političnim poreklom, drugačno spolno usmerjenostjo ali ideologijo.
- Glede razsežnosti mobinga se pojavljajo razlike med evropskimi državami, tako zaradi pogostosti pojavljanja kot zaradi kulturnih razlik, kar pogojuje različno zaznavanje in poročanje o tem pojavu.

### 3 REZULTATI RAZISKAVE IN KOMENTAR

#### 3.1 ANALIZA METODOLOŠKIH PRISTOPOV ZAKLJUČNIH DEL ŠTUDENTOV S PODROČJA OBRAVNAVE MOBINGA

Po pregledu vseh do sedaj napisanih zaključnih del študentov na temo mobinga ugotavljamo, da glede na vrsto raziskav prevladujejo empirične<sup>4</sup> (62 % vseh raziskav), kvantitativne<sup>5</sup> (58 % vseh raziskav) in deskriptivne raziskave<sup>6</sup> (58 % vseh raziskav) pred ostalimi vrstami raziskav (teoretičnimi<sup>7</sup> – 33 % vseh raziskav, kvalitativnimi<sup>8</sup> – 8 % vseh raziskav in eksplorativnimi<sup>9</sup> – 4 % vseh raziskav). Mobing očitno (še) ni tema, ki bi pritegnila zanimanje tudi podiplomskih študentov, da bi se pri pripravi specialističnih in magistrskih del ter doktorskih disertacij odločili tudi za temeljne<sup>10</sup>, aplikativne<sup>11</sup> in razvojne<sup>12</sup> študije. Kar zadeva uporabo metod, se avtorji najpogosteje poslužujejo anketnega vprašalnika (ob analizi literature in virov, ki služi za oblikovanje teoretskih osnov), mnogo manj pa metod kvalitativnega raziskovanja – študije primera, intervjuja itd. Kot je razvidno iz tabele 3 (Metodologija zaključenih del študentov na temo mobinga), so študentje pri pisanju nalog v štirinajstih primerih uporabili anketni vprašalnik. Med njimi jih je polovica sama v celoti kombinirala vprašanja, petina študentov pa je poleg drugih vprašanj vnesla v vprašalnik postavke Leymannovega vprašalnika LIPT. Vprašalnik, uporabljen v eni nalogi, je kombinacija Leymannovega vprašalnika LIPT in Ulmannovega vprašalnika za ocenjevanje delovne klime. Ena avtorica diplomske naloge je Leymannovemu vprašalniku dodala vprašanja o oblikah fizičnega napada. Drugi izmed dveh na področju raziskovanja

<sup>4</sup> Zbira se novo neposredno izkustveno gradivo bodisi z opazovanjem ali spraševanjem. Izhaja iz teoretskega razmišljanja (Mesec 1997).

<sup>5</sup> Zbiramo številčne podatke o pojavih, ki nas zanimajo (Mesec 1997).

<sup>6</sup> Raziskava, kjer količinsko (kvalitativno) opredelimo ali ocenimo osnovne značilnosti proučevanega pojava ali ugotavljamo obstoj in jakost zveze med dvema ali več pojavi. Gre za to, da bi prišli do točnih kvantitativnih opisov pojavov in zvez med njimi. Za zbiranje podatkov se uporablja standardizirane postopke (Mesec 1997).

<sup>7</sup> Ne zbira se novega neposrednega izkustvenega gradiva, temveč se skuša priti do novih spoznanj z odkrivanjem zvez med dosedanjimi spoznanji, z logičnim preverjanjem in kritiko teh spoznanj. Temelji na izkustvenih podatkih (Mesec 1997).

<sup>8</sup> Zbiramo besedne opise, ki se nanašajo na neki raziskovani pojav.

<sup>9</sup> Gre za raziskave, katerih namen je odkriti probleme, jih formulirati in postaviti preverljive hipoteze. V teh raziskavah gre za seznanjanje z osnovnimi značilnostmi novega pojava ali področja problematike in pripravo na poznejša bolj natančna in poglobljena raziskovanja. Med eksplorativne spadajo: študija primerov, nekontrolirani poskusi, eksplorativno-deskriptivne raziskave (Mesec 1997).

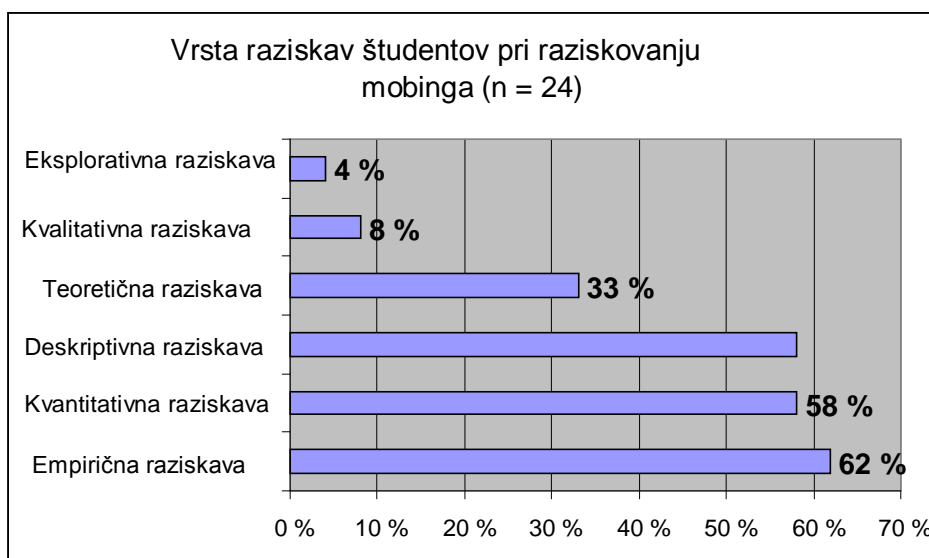
<sup>10</sup> Raziskujejo se osnovna teoretična vprašanja, pri čemer se ne ozira na neposredno uporabnost teh spoznanj. Proučujejo se procesi pomoči kot eden osnovnih družbenih procesov (Mesec 1997).

<sup>11</sup> Izvaja se za neposredne potrebe prakse. Daje neposredno uporabna spoznanja o strategijah, metodah, tehnikah (Mesec 1997).

<sup>12</sup> Gre za neposredno raziskovalno spremljanje praktičnega dela z namenom, da bi uvedli nove pristope v prakso, socialne inovacije (Mesec 1997).

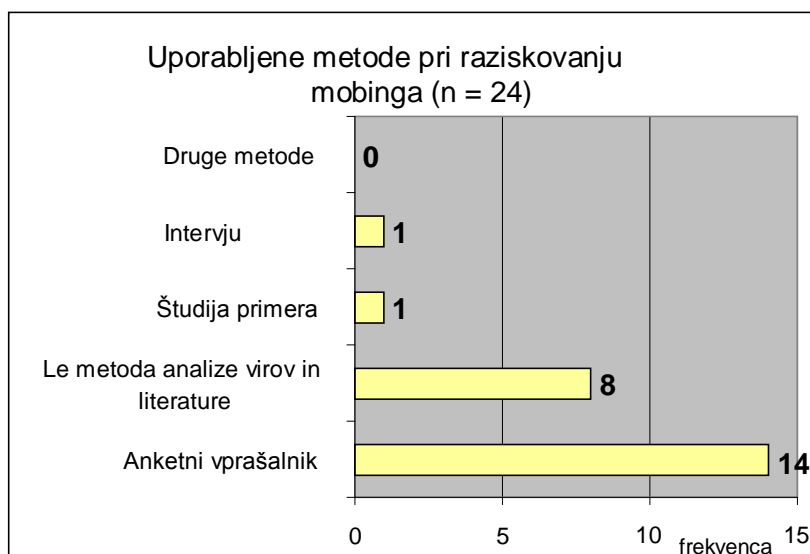
mobinga najbolj uporabljenih vprašalnikov – vprašalnik NAQ Einarsena in Raknesa je bil uporabljen v enem primeru v povezavi s prirejenim vprašalnikom za analizo organizacijske kulture, čigar avtor je Handy. Namesto vprašalnika se je pri identifikaciji elementov mobinga raje odločila za študijo primera ena študentka, ki si je za raziskovalno enoto izbrala delavca, zaposlenega v industrijskem podjetju. Še eni študentki je bilo bližje kvalitativno kot kvantitativno raziskovanje. Slednja se je odločila opraviti strukturiran intervju z osmimi sogovorniki, da bi ugotovila, katerim dejanjem mobinga so bili izpostavljeni, kakšno je njihovo čustveno, psihično in zdravstveno stanje ter kakšni so njihovi socialni stiki.

Med kvantitativnimi raziskavami jih je večina (71 %) opravljenih na majhnih vzorcih (med 28 in 84 anketiranih), le slaba tretjina na velikih (dve raziskavi sta vključevali natanko sto anketirancev, s čimer sta zadostili kriteriju velikega vzorca, ena sto štirideset anketirancev, največje število anketirancev – 189 je vključevala edina do sedaj opravljena podiplomska raziskava). Večina organizacij, kjer je potekalo anketiranje, je želela ostati anonimna, kar glede na temo ne preseneča. Avtorji bi morali v svojih nalogah navesti vsaj podatek, v kateri sektor oz. dejavnost spada organizacija, v kateri je bilo izvedeno anketiranje, da bi bile pozneje mogoče relevantne primerjave izvedenih raziskav (npr. primerjava rezultatov opravljenih raziskav v istih dejavnostih, poklicnih skupinah itd.). Iz razpoložljivih podatkov tako lahko le razberemo, da je anketiranje pogosteje potekalo v gospodarskih kot v negospodarskih dejavnostih. Med identificiranimi skupinami anketirancev so delavci zaposleni v upravah (gospodarskih družb, občinah in drugih javnih služb), inšpekcijskih službah, hotelirski industriji, trgovini, orodjarstvu. Za razliko pri kvalitativnem raziskovanju razpolagamo z boljšo sliko podatkov o raziskovani populaciji. Pri študiji primera sicer vemo le, da gre za zaposlenega v industrijski panogi, medtem ko so pri strukturiranih intervjujih jasna delovna področja (predšolska vzgoja, javna uprava, trgovina, tehnični pregledi, nega in oskrba starih v institucionalnem varstvu, oglaševanje, računovodstvo, socialno delo).



**Graf 1: Vrsta raziskav študentov pri raziskovanju mobinga**

Iz zbranih podatkov lahko razberemo, da je bil mobing proučevan v povezavi z organizacijsko klimo (delovni odnosi, konfliktnost, zadovoljstvo pri delu) in organizacijsko kulturo, kakovostjo komunikacije v delovnem okolju, pravnimi viri, ki ščitijo zaposlene pred diskriminatornim ravnanjem, s samospoštovanjem posameznika, sindromom izgorevanja. Najpogostejši cilji raziskovanja so bili: kolikšna je pojavnost psihičnega nasilja na delovnem mestu oz. koliko anketiranih delavcev je izpostavljenih določenim oblikam mobinga, kolikšno je poznavanje pojava, kateri bolezenski znaki se kot posledica mobinga kažejo pri anketiranih, ki sebe zaznavajo kot žrtev mobinga. V večini primerov gre za povsem obče cilje.



**Graf 2: Uporabljene metode pri raziskovanju mobinga**

<b>Obravnava mobinga v zaključnih delih študentov (višješolski in visokošolski zavodi v RS)</b>					
<b>Zap.</b>	<b>Avtor/ica</b>	<b>Leto in naslov dela</b>	<b>Vrsta dela</b>	<b>Izobr. ustanova</b>	<b>Obravnava</b>
1	Tkalec, L.	2000; Mobbing	diplomsko delo	UL FDV	primarna
2	Govednik, V.	2002; Odnos med samospoštovanjem zaposlenih in psihičnim nasiljem na delovnem mestu	diplomsko delo	UL FF	sekundarna
3	Ogrizek, S.	2005; Mobbing – nadlegovanje na delovnem mestu	diplomsko delo	UL FDV	primarna
4	Zalar, K.	2005; Pojem in pravna ureditev mobinga v Republiki Sloveniji	diplomsko delo	UM PF	primarna
5	Galjot, S.	2006; Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	UL FSD	primarna
6	Štukelj, V.	2006; Mobbing – čustveno nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	UL FSD	primarna
7	Črešnar, K.	2006; Mobbing, psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	UL FU	primarna
8	Rakuša, H.	2006; Mobbing – psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	UM PEF	primarna
9	Goršič, T.	2006; Mobbing – čustveno in psihološko nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	UM FOV	primarna
10	Dular, P.	2006; Preprečevanje viktimizacije na delovnem mestu	diplomsko delo	UM FVV	primarna
11	Zupan, M.	2007; Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	UL EF	primarna
12	Polanc, D.	2007; Medosebni odnosi in mobbing med zaposlenimi na osnovni šoli	diplomsko delo	UL FSD	primarna
13	Paradžik, I.	2007; Mobbing	diplomsko delo	UL FU	primarna
14	Hvala, D.	2007; Nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	UM FOV	sekundarna
15	Alič, A.	2007; Mobbing: psihično in fizično nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	UM FVV	primarna
16	Rampe, M.	2007; Mobbing – trpinčenje na del. mestu: pojem in pravna ureditev problema pri nas in v Evropi	diplomsko delo	UM PF	primarna
17	Kukovec, D.	2007; Mobbing – psihoteror na delovnem mestu v slovenskih hotelih	diplomsko delo	UP FTŠ	primarna
18	Kalan, M.	2007; Mobbing – nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	BBKR	primarna
19	Kekec, G. A.	2008; Psihično nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	UL FSD	primarna
20	Dolenšek, M.	2008; Psihično nasilje na delovnem mestu - mobbing	diplomsko delo	UL FDV	primarna
21	Kogelnik, N.	2008; Psihično nasilje na del. mestu kot fenomen znotraj org. kulture in odraz org. strukture	magistrsko delo	UL FF	primarna
22	Todorović, A.	2008; Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	UM FOV	primarna
23	Šuler, B.	2008; Prepoznavanje rizičnih dejavnikov za obremenjenost na delovnem mestu	diplomsko delo	UM FZV	sekundarna
24	Valentinčič, Š.	2008; Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu	diplomsko delo	UL FDV	primarna

**Tabela 2: Obravnava mobinga v zaključnih delih študentov**

Vir: COBISS (podatki zbrani 20. 11. 2008)

Opomba: Mobing še ni bil obravnavan v specialističnih nalogah in doktorskih disertacijah.

<b>Metodologija zaključnih del študentov na temo mobinga (višješolski in visokošolski zavodi v RS)</b>					
<b>Zap.</b>	<b>Avtor/ica, leto in naslov dela</b>	<b>Vrsta raziskave</b>	<b>Cilji raziskave<sup>13</sup></b>	<b>Metodološki pristop</b>	<b>Razisk. populacija</b>
1	Tkalec, L. 2000; Mobbing	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ pridobiti informacije o atmosferi v proučevanem delovnem okolju</li> <li>▪ ugotoviti, ali anketiranci delo opravljajo v konfliktnem okolju oz. okolju, ki omogoča mobing</li> <li>▪ ugotoviti dovzetnost proučevanega podjetja za mobing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik (Leymann – LIPT, Ulmann – ocenjevanje delovne klime)</li> </ul>	n = 33; zaposleni v delniški družbi (ni podatka o sektorju oz. dejavnosti)
2	Govednik, V. 2002; Odnos med samospoštovanjem zaposl. in psihičnim nasiljem na del. mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ oceniti, koliko je psihičnega nasilja v delovnem okolju v Sloveniji in ali obstajajo razlike v samospoštovanju med žrtvami psihičnega nasilja na delovnem mestu in nenadlegovanimi delavci ter kakšne so te razlike</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik (lastna zasnova)</li> </ul>	n = 100; naključni vzorec zaposlenih v različnih podjetjih (ni podatka o sektorjih oz. dejavnostih)
3	Ogrizek, S. 2005; Mobbing – nadlegovanje na del. mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ analizirati pojavnosti mobinga v praksi in analizirati delovno okolje ter delovne odnose v izbranih organizacijah</li> <li>▪ opredeliti nacionalne in organizacijske cilje na področju mobinga ter oblikovati instrumente preprečevanja in soočenja z nadlegovanjem v delovnem okolju</li> <li>▪ proučiti normativno pravne ureditve problema na evropski ravni in na ravni Slovenije ter podati smernice za učinkovito preprečevanje problema</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik – Fleming in Courtney: samospoštovanje in dodani vprašanji – objektivni kriterij določitve žrtev psihičnega nasilja na delovnem mestu</li> </ul>	n = 67; gospodarska družba (ni podatka o sektorju oz. dejavnosti) in organizacija državne uprave
4	Zalar, K. 2005; Pojem in pravna ureditev mobinga v Republiki Sloveniji	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ teoretična</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ raziskati izvor in koncept mobinga</li> <li>▪ ozavestiti zaposlene, delodajalce o slabem poznavanju pojma mobing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> </ul>	/
5	Galjot, S.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ empirična</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ugotoviti poznavanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda</li> </ul>	Strukturiran

<sup>13</sup> Cilji raziskav, kot so jih opredelili avtorji v diplomskih delih in magistrskem delu.

	2006; Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ kvalitativna</li> </ul>	<p>pojava mobinga in mreže pomoči žrtvam mobinga med anketiranci</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ugotoviti, katerim dejanjem mobinga so bili izpostavljeni anketiranci, kakšno je njihovo čustveno, psihično in zdravstveno stanje ter kakšni so njihovi socialni stiki</li> </ul>	<p>analize virov in literature</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ strukturirani intervjuji in medsebojna primerjava podatkov ter primerjava z Leymannovimi ugotovitvami</li> </ul>	<p>intervju z 8 osebami, ki doživljajo nasilje na delovnem mestu (intervjuvanci zaposleni v vrtcu, trgovskemu centru, podjetju za opravljanje tehničnih pregledov, domu za stare, oglaševalski agenciji, javni upravi, obračunski službi zasebnega podjetja, socialni službi).</p>
6	Štukelj, V. 2006; Mobbing – čustveno nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ugotoviti poznavanje pojava mobinga med anketiranci</li> <li>▪ ugotoviti, koliko anketirancev je v organizaciji opazilo dejavnike tveganja, ki lahko povzročijo proces mobinga; koliko jih doživlja čustveno nasilje na delovnem mestu; katera so najpogostejša dejanja mobinga, ki so jih žrtve zaznale; katerega spola in položaja so osebe, ki izvajajo dejanja mobinga; ali so anketiranci kdaj priča čustvenemu nasilju, ki se je dogajalo drugim sodelavcem; katere simptome opažajo anketiranci na ravni organizacije in katere reakcije opažajo pri sebi; komu so se anketiranci zaupali, če so bili žrtve ali le priče takemu nasilju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik (lastna zasnova)</li> </ul>	<p>n = 35; delavci uprave podjetja (ni podatka o sektorju oz. dejavnosti)</p>
7	Črešnar, K. 2006; Mobbing, psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ugotoviti poznavanje mobinga med anketiranci</li> <li>▪ ugotoviti, ali so anketiranci že bili priča mobingu, kdo je najpogostejši storilec in iniciator mobinga, nad kom se mobing najpogosteje izvaja,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik (Leymann – LIPT z dodanimi vprašanji avtorice o</li> </ul>	<p>n = 89; organizacija javnega in organizacija zasebnega sektorja (ni podatka o dejavnosti)</p>



			kakšne bolezenske znake so žrtve mobinga utrpeli	oblikah fizičnega napada)	
8	Rakuša, H. 2006; Mobbing – psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ teoretična</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ predstaviti pojem mobinga, podrobneje raziskati izvor koncepta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> </ul>	/
9	Goršič, T. 2006; Mobbing – čustveno in psihološko nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ugotoviti pojavnost nasilja na delovnem mestu v slovenskih organizacijah in spoznati, kako različni dejavniki vplivajo na njegov nastanek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik (lastna zasnova)</li> </ul>	n = 38; naključni vzorec zaposlenih v slovenskih organizacijah (gospodarski in javni sektor; ni podatkov o dejavnostih)
10	Dular, P. 2006; Preprečevanje viktimizacije na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ teoretična</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ prikazati, da se viktimiziranost na delovnem mestu lahko preprečuje in predstaviti ukrepe – orodja, s katerimi se viktimiziranost lahko preprečuje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> </ul>	/
11	Zupan, M. 2007; Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ teoretična</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ proučiti in predstaviti področje mobinga ter njegovo prisotnost v podjetju (kako se mobing razvije, kakšni so vzroki, zaradi katerih se pojavi)</li> <li>▪ proučiti posledice, ki jih ima psihično nasilje na delovnem mestu na podjetje</li> <li>▪ podati predlog možnih rešitev pri odpravljanju oz. zmanjševanju psihičnega nasilja na delovnem mestu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> </ul>	/
12	Polanc, D. 2007; Medosebni odnosi in mobbing med zaposlenimi na osnovni šoli	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ugotoviti, koliko psihičnega nasilja je prisotnega med osnovnošolskimi učitelji (prepoznavanje dejanj mobinga, zaznavanje sebe kot žrtve psihičnega nasilja)</li> <li>▪ ugotoviti, ali je zadovoljstvo z delom, ki ga opravljajo učitelji, povezano z nasiljem na delovnem mestu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik (lastna zasnova)</li> </ul>	n = 84; populacija učiteljev na dveh maticnih in eni podružnični osnovni šoli
13	Paradžik, I. 2007; Mobbing	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ teoretična</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ predstaviti pravne vire, ki ščitijo zaposlene pred diskriminatornim ravnanjem (slovenska in evropska zakonodaja)</li> <li>▪ ugotoviti, kakšni so bistveni vzroki za</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> </ul>	/

			<p>mobing v delovnem okolju</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ proučiti odnose na delovnem mestu in predstaviti problem komunikacije znotraj delovnega okolja</li> </ul>		
14	Hvala, D. 2007; Nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ugotoviti, koliko anketirancev je že doživelo oblike spolnega nasilja, mobinga, fizičnega nasilja na delovnem mestu in koliko jih je priča nasilju na delovnem mestu;</li> <li>▪ ugotoviti reakcije žrtve na nasilje na delovnem mestu glede na povzročitelja (nadrejeni, podrejeni ...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik: sestavni del postavke Leymannovega a vprašalnika LIPT</li> </ul>	N = 100; slučajnostni vzorec zaposlenih v štirih različnih delovnih organizacijah (laboranti, orodjarji, proizvodni delavci, upravni delavci)
15	Alič, A. 2007; Mobbing – psihično in fizično nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ teoretična</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ povečati osveščenost o problemu psihičnega in fizičnega nasilja na delovnem mestu, predvsem prek obravnave različnih teorij</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> </ul>	/
16	Rampe, M. 2007; Mobbing – trpinčenje na del. mestu: pojem in pravna ureditev problema pri nas in v Evropi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ teoretična</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ opredeliti pojem mobinga v pravnem kontekstu</li> <li>▪ raziskati, kako je problem mobinga pravno urejen v Evropi v primerjavi s Slovenijo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> </ul>	/
17	Kukovec, D. 2007; Mobbing – psihoteror na delovnem mestu v slovenskih hotelih	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ raziskati pojav mobinga v slovenskem hotelirstvu (koliko anketirancev je žrtev mobinga, kakšne so prisotne oblike in posledice mobinga)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik: sestavni del postavke Leymannovega vprašalnika LIPT</li> </ul>	n = 62; zaposleni v treh hotelskih podjetjih
18	Kalan, M. 2007; Mobbing – nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ raziskati pojav mobinga v proučevani organizaciji in predlagati, kako preprečiti nastanek mobinga ter odpraviti posledice, ko do njega prihaja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik: sestavni del postavke Leymannovega vprašalnika LIPT</li> </ul>	N = 140; zaposleni v srednje velikem podjetju (ni podatka o sektorju oz. dejavnosti)
19	Kekec, G. A. 2008; Psihično nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ s pomočjo tujih in domačih avtorjev ugotoviti, kako pomembni so dobri medsebojni odnosi na delovnem mestu za zdravje in dobro počutje ljudi</li> <li>▪ ugotoviti pogostost pojava psihičnega nasilja v eni izmed</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik (lastna zasnova)</li> </ul>	n = 32; zaposleni v občinski upravi in inšpekcijskih službah

			manjših lokalnih samouprav; izkušnjo psihičnega nasilja na del. mestu v zadnjih petih letih; kdo nasilje povzroča; kakšne so posledice; komu žrtve zaupajo; kdo jim je nudil oporo; ali so pripravljeni zaradi doživetja nasilja menjati delovno mesto		
20	Dolenšek, M. 2008; Psihično nasilje na delovnem mestu – mobbing	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ teoretična</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ugotoviti, v kolikšni meri je mobing v Sloveniji prisoten, katere so institucije, ki se ukvarjajo s preprečevanjem mobinga; kakšna je pravna ureditev po posameznih evropskih državah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature (ugotavljanje značilnosti pojava na osnovi podatkov že opravljenih raziskav)</li> </ul>	/
21	Kogelnik, N. 2008; Psihično nasilje na del. mestu kot fenomen znotraj org. kulture in odraz org. strukture	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ osvetliti in prikazati razširjenost in različne oblike psihičnega nasilja, s katerimi se soočajo zaposleni v proučevanih podjetjih, predvsem pa nadgraditi razumevanje psihičnega nasilja skozi analizo dejavnikov in procesov v delovnem okolju, ki prispevajo k njegovemu razvoju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ vprašalnik NAQ (Einarsen in Raknes) in prirejen vprašalnik za analizo org. kulture – Handy</li> </ul>	n = 189; zaposleni v treh družbah, ki poslujejo na področju trgovine in drugih storitev
22	Todorović, A. 2008; Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ugotoviti, ali so zaposleni v podjetju izpostavljeni mobingu; kdo je najpogosteje povzročitelj in kakšne posledice zaposleni opažajo pri sebi in v organizaciji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik (lastna zasnova)</li> </ul>	n = 28; (ni podatka o sektorju in dejavnosti organizacije)
23	Šuler, B. 2008; Prepoznavanje rizičnih dejavnikov za obremenjenost na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ deskriptivna</li> <li>▪ empirična</li> <li>▪ kvantitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ugotoviti, katere so posebej obremenjujoče značilnosti delovnih okoliščin v zdravstvenem domu</li> <li>▪ ugotoviti, ali so pri članih negovalnega tima prisotni znaki izgorevanja</li> <li>▪ ugotoviti, ali obremenjenost na delovnem mestu vpliva na osebna življenja članov negovalnega tima</li> <li>▪ ugotoviti, ali obremenjenost na delovnem mestu vpliva na zdravstveno stanje članov negovalnega tima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ anketni vprašalnik (lastna zasnova)</li> </ul>	n = 32; člani negovalnega tima ZD Brežice

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ugotoviti, kakšni so medsebojni odnosi v ZD Brežice</li> </ul>		
24	Valentinčič, Š. 2008; Mobing – psihično nasilje na delovnem mestu	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ eksplorativna</li> <li>▪ kvalitativna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ na osnovi študije primera identificirati elemente mobinga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ metoda analize virov in literature</li> <li>▪ študija primera</li> </ul>	primer delavca v industrijski delniški družbi

**Tabela 3: Metodologija zaključnih del študentov na temo mobinga**

## 3.2 PRIMERJAVA REZULTATOV IZVEDENE ANKETNE RAZISKAVE O MOBINGU V PODJETJU X Z NEKATERIMI REZULTATI METODOLOŠKO PODOBNIH RAZISKAV

### 3.2.1 Splošni podatki o anketirancih

#### *Struktura anketirancev po spolu*

<i>Struktura anketirancev po spolu (f. p.)</i>					
<i>Spol</i>	<i>Delovno področje/enota</i>			<b>Skupaj</b>	
	Planiranje	Tehnologija	Prodaja	(f)	(%)
1 – ženski	(f) 1	(f) 4	(f) 6	<b>11</b>	<b>50,0</b>
2 – moški	3	4	4	<b>11</b>	<b>50,0</b>

**Tabela 4: Struktura anketirancev po spolu**

Populacija, ki smo jo raziskovali, je po spolu povsem enakovredno zastopana (50 % moških in 50 % žensk). Na enako število anketirank in anketirancev (v obeh primerih štirje predstavniki) naletimo na področju tehnologije. Na področju planiranja v proizvodnem programu transportnih trakov delo opravlja le ena anketiranka ob treh moških, medtem ko je na področju prodaje razmerje ravno nasprotno, v prid ženskam (6 : 4). Struktura spolov je tudi sicer na ravni celotnega podjetja precej heterogena, saj narava dejavnosti ne pogojuje zaposlovanja pretežno bodisi moške ali ženske delovne sile.

#### *Starostna struktura anketirancev*

<i>Starostna struktura anketirancev (f. p.)</i>		
<i>Starost</i>	(f)	(%)
1 – do 25 let	1	4,5
2 – od 26 do 35 let	9	40,9
3 – od 36 do 45 let	8	36,4
4 – nad 45 let	4	18,2
<b>Skupaj</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>

**Tabela 5: Starostna struktura anketirancev**

V anketirano populacijo je zajetih največ zaposlenih, ki pripadajo starostni skupini od 26 do 35 let (40,9 %). Podobno velika je skupina anketirancev (en predstavnik manj), katerih starost je od 36 do 45 let. Slaba petina je starejših od 45 let.

#### *Izobrazbena struktura anketirancev*

Povprečna izobrazbena raven anketirancev je relativno visoka, nad našimi pričakovanji. Vsi anketiranci namreč presegajo poklicno raven izobrazbe. Skoraj 60 % anketiranih ima visoko strokovno oziroma univerzitetno izobrazbo. Srednjo izobrazbo ima slaba tretjina vprašanih (27,3 %).

<i>Izobrazbena struktura anketirancev (f. p.)</i>		
<i>Izobrazba</i>	<i>(f)</i>	<i>(%)</i>
1 – poklicna	0	0
2 – srednja	6	27,3
3 – višja	3	13,6
4 – visoka strokovna	3	13,6
5 – univerzitetna	10	45,5
6 – podiplomska (spec., mag., dr.)	0	0,0
<b>Skupaj</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>

Tabela 6: Izobrazbena struktura anketirancev

**Delovna doba anketirancev**

V skupini dvaindvajsetih anketirancev ima le ena oseba delovno dobo daljšo od trideset let. Vsi preostali deleži anketirancev pa se glede na postavljene kategorije (do 5 let, od 6 do 10 let, od 11 do 20 let, od 20 do 30 let delovne dobe) približajo po vrednosti. Največ zaposlenih, in sicer šest, ima za seboj med 11 in 20 let delovne zgodovine.

<i>Delovna doba anketirancev (f. p.)</i>		
<i>Delovna doba</i>	<i>(f)</i>	<i>(%)</i>
1 – do 5 let	5	22,7
2 – od 6 do 10 let	5	22,7
3 – od 11 do 20 let	6	27,4
4 – od 20 do 30 let	5	22,7
5 – 31 let ali več	1	4,5
<b>Skupaj</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>

Tabela 7: Delovna doba anketirancev

**3.2.2 Stanje na delovnem mestu****Zadovoljstvo z delom**

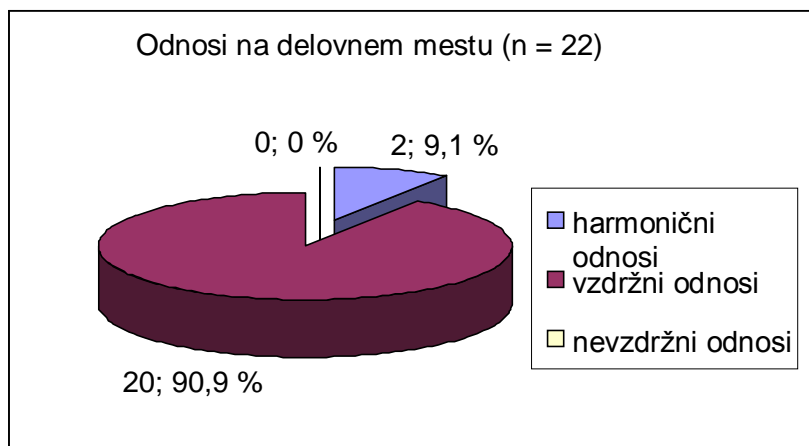
<i>Zadovoljstvo anketirancev z delom (f. p.)</i>		
<i>Stopnja zadovoljstva z delom</i>	<i>(f)</i>	<i>(%)</i>
1 – zelo zadovoljen/a	1	4,5
2 – zadovoljen/a	10	45,5
3 – kar zadovoljen/a	10	45,5
4 – nezadovoljen/a	1	4,5
5 – zelo nezadovoljen/a	0	0
<b>Skupaj</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>

Tabela 8: Zadovoljstvo anketirancev z delom

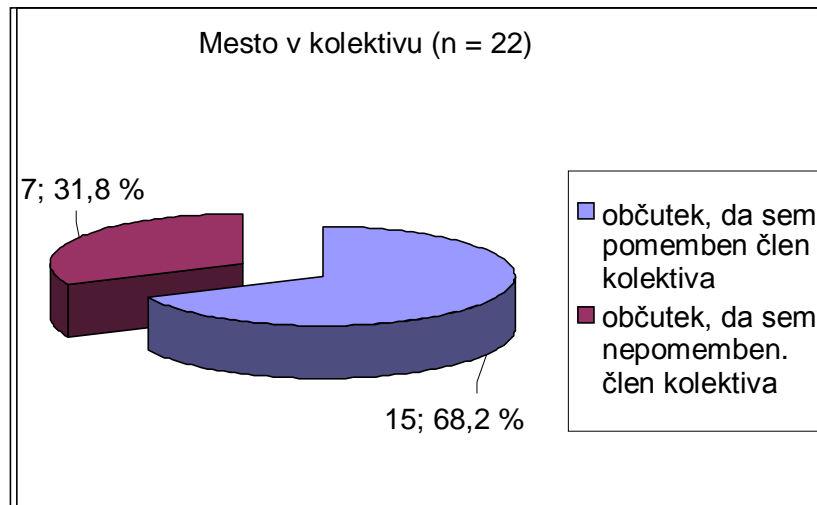
Velika večina anketiranih zaposlenih, 91 %, je z delom, ki ga opravlja, zadovoljna oz. kar zadovoljna. Le dve osebi sta pri vprašanju zadovoljstva z delom pripisali drugačno oceno: ena oseba je celo zelo zadovoljna z delom, medtem ko druga ostaja nezadovoljna. Križanje odgovorov spremenljivk delovna doba in zadovoljstvo z delom v našem primeru ne pokaže statistične povezanosti

### **Odnosi na delovnem mestu**

Odnose na delovnem mestu ocenjujejo vsi anketiranci kot pozitivne. Dva anketiranca delovne odnose, v katere sta vpeta, označujeta celo kot harmonične, preostali menijo, da gre za vzdržne odnose. Rezultat med drugim pokaže, da nezadovoljstvo edinega anketiranca z delom ni povezano z odnosi na delovnem mestu (oceni jih kot vzdržne), pač pa je lahko povezano z naravo dela (npr. premalo pomembno, raznoliko, celovito delo, neustvarjalno delo, prenizka stopnja samostojnosti, premalo povratnih informacij), z odsotnimi možnostmi kariere oz. napredovanja ipd.



**Graf 3: Odnosi na delovnem mestu**

**Mesto v kolektivu****Graf 4: Mesto v kolektivu**

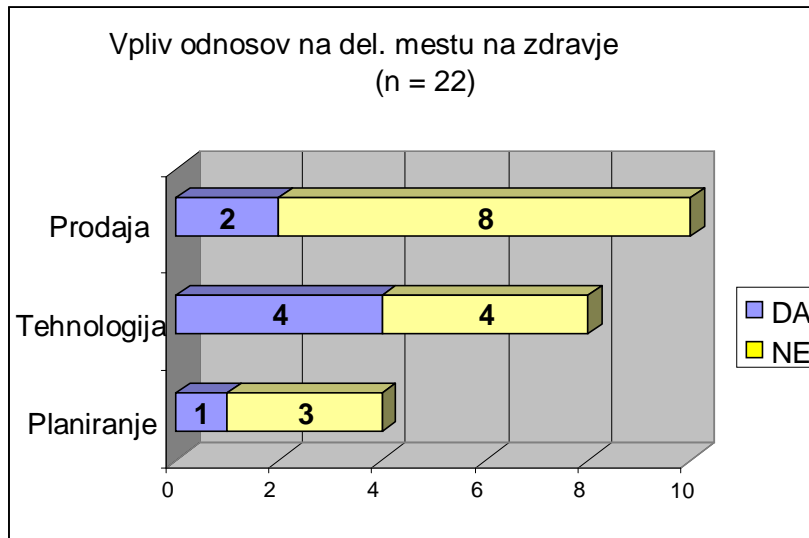
Odgovori anketirancev na zastavljeno vprašanje *Ali imate na delovnem mestu občutek, da ste pomemben člen kolektiva* so prav tako odsev organizacijske klime, kulture in odnosov na delovnem mestu. Odgovori povedo, v kolikšni meri se vprašani zaposleni čutijo enakovredne oz. manjvredne v primerjavi z ostalimi sodelavci. Subjektivni občutek je lahko neposredno povezan s pomembnostjo dela, ki ga posameznik opravlja, in z doživljanjem svoje pozicije v organizacijski hierarhiji. Nezanemarljiva skoraj tretjina vprašanih (31,8 %) ima občutek, da so nepomemben člen kolektiva.

**Vpliv odnosov na delovnem mestu na zdravje**

Neugodni odnosi v delovnem okolju ogrožajo psihično, fizično in socialno zdravje zaposlenih. Stergarjeva in Urdih Lazarjeva sta na posvetu Kliničnega inštituta za medicino dela, prometa in športa pri Univerzitetnem kliničnem centru Ljubljana poročali o ugotovitvah, da se odnosi, zaznamovani s psihičnim nasiljem na delovnem mestu, najpogosteje kažejo z naslednjimi zdravstvenimi posledicami: anksiozne motnje, depresija, agresivnost, razdražljivost, nespečnost, apatičnost, slaba koncentracija, sociofobija, negotovost, visok krvni tlak, glavobol, bolečine v trebuhu, sklepih in mišicah, srčno-žilne bolezni, motnje hranjenja, posttravmatski stresni sindrom.

Večina anketirancev v naši raziskavi (68,2 %) ocenjuje, da delovni odnosi v njihovi delovni sredini ne vplivajo na njihovo zdravje. Slaba tretjina (31,8 %) pa je tistih, ki ta vpliv občutijo (med slednjimi je največ zaposlenih v enoti tehnologije). Zanimivo, da je šest od sedmih vprašanih zaposlenih, ki prepoznajo negativen vpliv delovnih odnosov na njihovo zdravje, kljub temu zadovoljnih z delom in da tudi odnose še vedno doživljajo kot vzdržne. Preverili smo tudi, ali se pozitiven odgovor na vprašanje pogosteje pojavi pri delavkah ali delavcih. Rezultati pokažejo, da ni bistvenih odstopanj v odgovorih glede na spol (trije moški in štiri ženske so potrdile vpliv odnosov na zdravje).

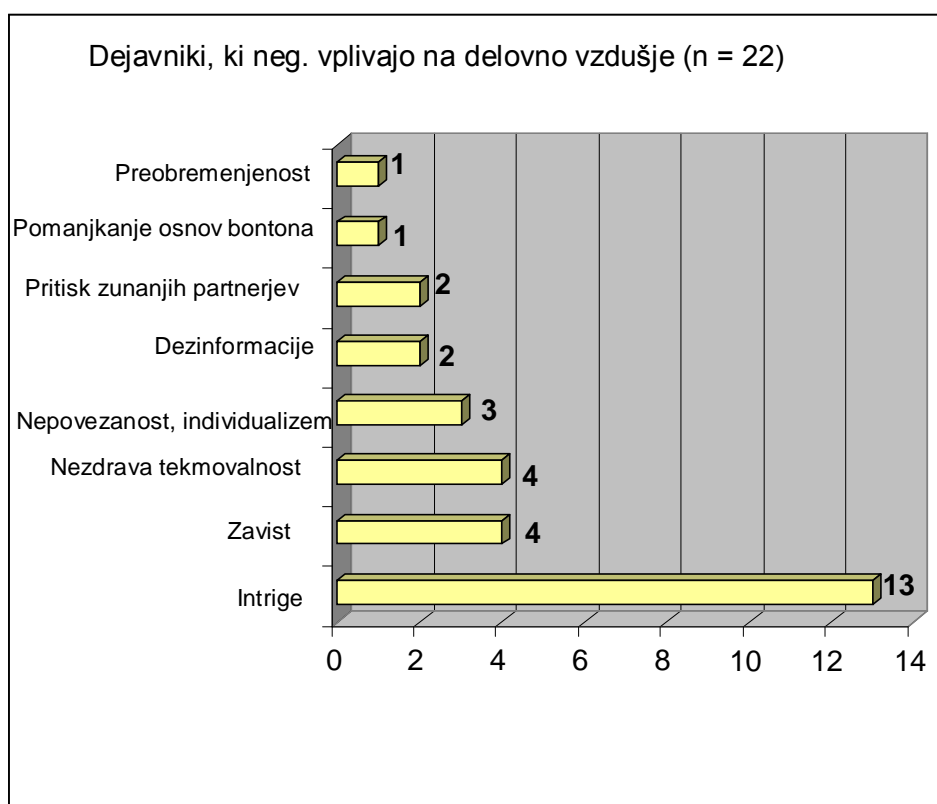




**Graf 5: Vpliv odnosov na del. mestu na zdravje**

Osmo vprašanje v vprašalniku je anketirancem dovoljevalo, da so lahko pripisali, v kakšni obliki se vpliv odnosov odraža na njihovem zdravju. Dva anketiranca omenjata glavobol, dva navajata depresijo, pri eni osebi se posledice odražajo v razdražljivosti, pri drugi z bolečinami v želodcu, tretja oseba ima težave s koncentracijo. V vseh primerih gre torej za zdravstvene posledice, ki smo jih že bili omenili zgoraj. Za primerjavo, anketna raziskava Kalanove (2007), opravljena na vzorcu 140 zaposlenih v srednje velikem podjetju (o dejavnosti ni podatka), ki je vsebovala isto vprašanje, je pokazala, da se največ anketirancev zaradi odnosov na delovnem mestu posledično srečuje z motnjami spanja (22,9 % vprašanih), apatičnostjo (16,4 % vprašanih), težavami s srcem – povečan srčni utrip (15,7 % vprašanih), glavobolom (15,0 % vprašanih), želodčnimi težavami (10,0 % vprašanih), težavo koncentracije (9,3 % vprašanih), depresijo (9,3 % vprašanih) in slabostjo (7,1 % vprašanih). Rezultate odgovorov na vprašanje bi bilo smiselno primerjati, če bi tudi naša raziskava temeljila na velikem vzorcu.

### Dejavniki, ki negativno vplivajo na delovno vzdušje v delovni sredini

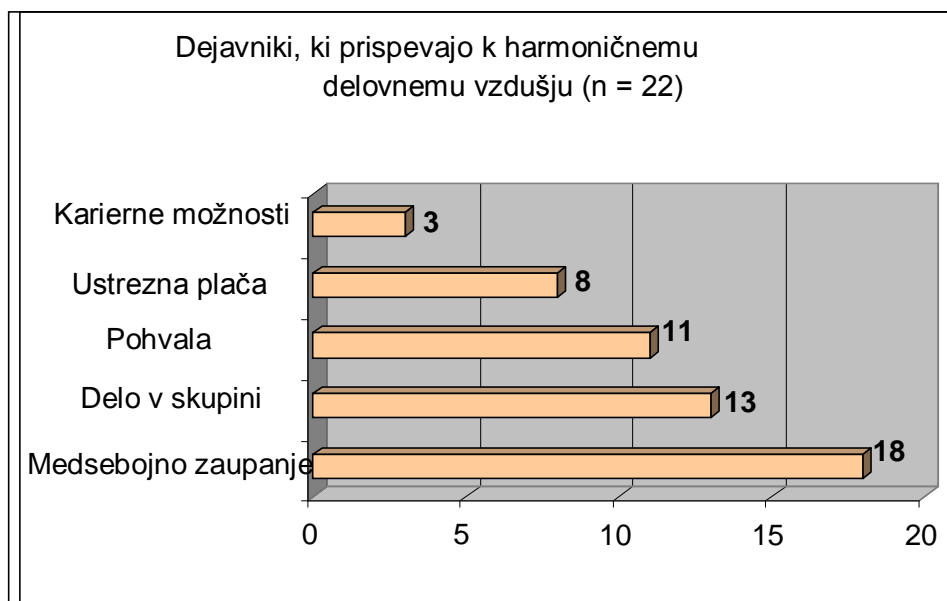


**Graf 6: Dejavniki, ki negativno vplivajo na delovno vzdušje v delovni sredini**

Anketirance smo vprašali, katera dejanja po njihovem mnenju vplivajo na negativno delovno vzdušje v njihovi delovni sredini. Vprašanje je že nudilo tri možne odgovore (zavist, intrige, konkurenca), vprašani pa so na prazno črto lahko pripisali svoje odgovore. Kot je razvidno iz grafa 6, so intrige, zavist in nezdrava tekmovalnost problemi, ki jih v delovni sredini občuti največ vprašanih. Ne vemo, ali večina drugih dejavnikov dejansko ne prepozna ali se jim jih ni ljubilo pripisati. Le štiri osebe so pripisale tudi druge dejavnike (omenjajo nepovezanost, individualizem, dezinformacije, pritisk zunanjih partnerjev, pomanjkanje osnov bontona, preobremenjenost).

### Dejavniki, ki prispevajo k harmoničnemu delovnemu vzdušju

Naslednje vprašanje, ki smo ga zastavili anketirancem, pa je bilo predhodnemu nasprotno, in sicer kateri so po njihovi oceni pomembni dejavniki za harmonično delovno vzdušje. Zaprto vprašanje poleg navedenih petih možnih odgovorov ni dovoljevalo drugih odgovorov anketirancev. Skoraj 82 % vprašanih zaposlenih meni, da k harmoničnemu delovnemu vzdušju v največji meri pripomore medsebojno zaupanje sodelavcev. Po oceni več kot polovice vprašanih lahko k harmoničnemu delovnemu vzdušju prispeva skupinska oz. timska oblika organiziranosti dela. Polovica vprašanih je tudi prepričana, da ima dovolj velik pomen tudi pohvala.



Graf 7: Dejavniki, ki prispevajo k harmoničnemu delovnemu vzdušju

### Želja po zamenjavi delovnega mesta

#### Želja po zamenjavi delovnega mesta (f. p.)

Želja	Delovno področje/enota			Skupaj	
	Planiranje	Tehnologija	Prodaja	(f)	(%)
1 – DA	0	6	3	9	40,9
2 – NE	4	2	6	12	54,6
3 – b. o.	0	0	1	1	4,5

Tabela 9: Želja po zamenjavi delovnega mesta

Presenetljiv se zdi podatek, da bi skoraj 41 % vprašanih zaposlenih želelo zamenjati delovno mesto. Iz podatkov v tabeli je razvidno, da taka želja vidno izstopa pri delavcih, zaposlenih v tehnologiji, ki so pred tem slabše ocenjevali odnose na delovnem mestu in bili v primerjavi s kolegi, zaposlenimi v prodaji in planiranju, tudi manj zadovoljni z delom, ki ga opravljajo.

Na zelo podobno razmerje odgovorov naletimo v raziskavi Kalanove (2007), kjer bi se za zamenjavo delovnega mesta odločilo 48 % vprašanih.

### 3.2.3 Mobing

#### Izpostavljenost mobingu

Anketirance smo seznanili, katera dejanja vključuje mobing in v kakšni vlogi se lahko pri tem znajde posameznik. Kar polovica (50,0 %) naše raziskane populacije je prepričana, da so nekateri v delovnem okolju izpostavljeni mobingu. Rezultati

opozorijo, da je o tem največ prepričanih zaposlenih v tehnologiji. V naši raziskavi delež pozitivnih odgovorov za več kot še enkrat presega tistega, ki ga je v svoji raziskavi prepoznala Kalanova (v tem primeru gre za 22 % tistih, ki potrjujejo izpostavljenost mobingu nekaterih zaposlenih v podjetju).

Izpostavljenost	Delovno področje/enota			Skupaj	
	Planiranje (f)	Tehnologija (f)	Prodaja (f)	(f)	(%)
1 – DA	2	6	3	11	50,0
2 – NE	2	2	7	11	50,0

Tabela 10: Izpostavljenost nekaterih zaposlenih v podjetju mobingu

### Osebna izkušnja z mobingom

#### Osebna izkušnja z mobingom (m. r.)

Srečanje z mobingom	Čeh (n = 22)		Kalan (n = 140)		Goršič (n = 38)	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
1 – Da, kot opazovalec	8	36,4	34	24,3	4	10,5
2 – Da, kot žrtev	8	36,4	18	12,9	20	52,6
3 – Ne	7	31,8	88	62,9	13	34,2

Tabela 11: Osebna izkušnja z mobingom

Rezultati naše raziskave pokažejo, da ima enakovredno število anketirancev izkušnjo žrtve in izkušnjo opazovalca mobinga (36,4 %). Raziskava, ki jo je izvedla Kalanova (2007), za razliko beleži tako nižji delež opazovalcev mobinga (24,3 %) kot neposrednih žrtev mobinga – dvakrat manj (12,9 %). Rezultati naše raziskave so z rezultati raziskave, ki jo je opravila Goršičeva (2006) med zaposlenimi v organizacijah javnega in gospodarskega sektorja, še najbolj primerljivi po deležu anketiranih, ki trdijo, da se z mobingom še niso srečali.

Ko gre za vprašanje, ali se pogosteje v posamezni vlogi – bodisi žrtve ali opazovalca pojavljajo v našem primeru moški ali ženske, ni ugotoviti statistično pomembnih razlik (5 moških in 3 ženske se vidijo v vlogi opazovalca mobinga, 4 moški in 4 ženske se vidijo v vlogi žrtve mobinga).

Podatek o številu naših anketirancev, ki se prištevajo med žrtve mobinga, ni skladen z oceno delovnih odnosov in z oceno vpliva odnosov v delovni sredini na zdravje. To si poskušamo pojasniti s tem, da gre v delovni sredini v večini primerov za posameznega moberja, ki ne zastruplja (ali mu ne uspe) medosebnih odnosov na več relacijah. Kljub obstoju konflikta med dvema osebama so žrtve v relativno dobrem odnosu s preostalimi sodelavci, čeprav jih precejšnje število med dejavniki, ki negativno vplivajo na delovno vzdušje v njihovi sredini, omenja intrige in zavist. Iz teh odnosov jim očitno vendarle uspe črpati toliko potrebne podpore, da ta zavira večjo pojavnost zdravstvenih težav zaradi pojava mobinga.

## Šikaniranje

<i>Oseba, ki šikanira (m. r.)</i>					
<i>Oseba</i>	<i>Delovno področje/enota</i>			<i>Skupaj</i>	
	<i>Planiranje</i>	<i>Tehnologija</i>	<i>Prodaja</i>	<i>(f)</i>	<i>(%)</i>
1 – predpostavljeni	0	3	1	4	50,0
2 – posam. sodelavci	1	5	0	6	75,0
3 – skupina sodelavcev	0	1	0	1	12,5

**Tabela 12: Oseba, ki šikanira**

Anketirance najpogosteje šikanirajo posamezni sodelavci, manj pogosto predpostavljeni in le v enem primeru skupina sodelavcev. Kot lahko vidimo iz rezultatov v tabeli, so razmere najbolj pereče v tehnologiji, kjer so v posameznih primerih izključno možke žrtve hkrati šikanirane tako s strani nadrejene osebe kot strani sodelavca oz. sodelavke.

### **Obveščanje o šikaniranju**

Med osmimi anketiranci, ki zaznavajo sebe kot žrtve mobinga, jih šest o šikaniranju ni obvestilo nikogar, eden je obvestil svojega osebnega zdravnika in sodelavce, eden le sodelavce. Tudi rezultati Kekec Galičeve (2008), ki je anketirala 32 zaposlenih v občinski upravi in inšpekcijskih službah, potrjujejo podobno, da velika večina žrtev na probleme ne opozarja, jih skriva pred drugimi oz. se o njih z drugimi ne pogovarja (le petina žrtev svoje težave zaupa sodelavcu, le šestina družinskim članom ali prijateljem).

### **Vpliv šikaniranja na kvaliteto dela**

Pet žrtev med osmimi potrdi, da šikaniranje vpliva na kvaliteto njihovega dela, preostale tri tak vpliv zanikajo.

### **Obolelost zaradi nevzdržnih razmer na delovnem mestu**

Tri žrtve mobinga poročajo, da so že obolele zaradi nevzdržnih razmer na delovnem mestu (en delavec je zaposlen v prodaji, dva sta zaposlena v tehnologiji).

### **Koriščenje bolniškega dopusta zaradi nevzdržnega stanja**

Dve žrtvi mobinga sta zaradi nevzdržnega stanja že koristili bolniški dopust. Nista ga koristili le enkrat, temveč nekajkrat. Ena oseba je zaposlena v prodaji, druga v tehnologiji.

### **Fizična obolelost zaradi mobinga**

Sedem vprašanih še ni fizično obolelo zaradi mobinga, je pa zaradi njega obolel delavec, ki delo opravlja v tehnologiji.

### **Reševanje problematike mobinga s strani nadrejenih**

Šest anketirancev, ki so žrtve mobinga, verjame, da so njihovi predpostavljeni pripravljene prispevati k rešitvi stanja, dva delavca, zaposlena v tehnologiji, v to ne verjameta.

### **Šikaniranje sodelavcev, da bi ugodili nadrejenim**

Pet anketirancev, ki se prepoznajo kot žrtve mobinga, na vprašanje *Ali menite, da vas sodelavci šikanirajo zato, da bi ugodili nadrejenim* odgovarja pritrdilno (delo opravljajo tako v planiranju, tehnologiji kot v prodaji).

### **Občutek varnosti pred mobingom zaradi urejenosti področja v Zakonu o delovnih razmerjih**

Štirinajst anketirancev (63,6 %) bi se počutilo varneje, če bi bila zaščita pred mobingom zakonsko urejena. Preostali ocenjujejo, da varnost pred mobingom zato ne bi bila nič večja. Na isto vprašanje je Kalanova v svoji raziskavi (2007) dobila nekoliko nižji delež pozitivnih odgovorov (z DA je odgovorilo 42 % vprašanih).

### **Občutek varnosti ob sklenitvi dogovora o preprečevanju mobinga s svetom delavcev**

Dobra polovica vprašanih v naši raziskavi (54,5 %) meni, da bi dogovor, sklenjen med vodstvom podjetja in svetom delavcev o preprečevanju mobinga, pomenil večjo varnost zaposlenih, ostalim vprašanim niti tak dogovor ne predstavlja zagotovila. Že v nekajkrat omenjeni raziskavi Kalanove (2007) lahko zasledimo podatek o 40 % tistih, ki bi občutek varnosti s takim ukrepom pridobili.

### **Vzrok, da se pojavlja mobing v podjetju**

<i>Vzrok za pojav mobinga v podjetju (m. r.)</i>		
<i>Srečanje z mobingom</i>	<i>(f)</i>	<i>(%)</i>
1 – slabo vodstvo	5	22,7
2 – neurejena organizacijska struktura	6	27,3
3 – negativen karakter storilcev	13	59,1
4 – drugo	0	0

**Tabela 13: Vzrok za pojav mobinga v podjetju**

Anketiranci so na vprašanje *Kaj je po vaši oceni vzrok za stanje glede mobinga* najpogosteje odgovorili, da se mobing v podjetju pojavlja zaradi negativnega karakterja storilcev (59,1 % odgovorov), skoraj tretjina vprašanih je prepričana, da izvorno težavo predstavlja neurejena organizacijska struktura, dobra petina pa za pojav mobinga krivi slabo vodstvo. Tako zaporedje odgovorov na zastavljeno vprašanje odraža tudi raziskava Kalanove (negativen karakter storilcev – 39 % odgovorov, neurejena organizacijska struktura – 47 % odgovorov, slabo vodstvo – 28 % odgovorov).

Po predstavitvi splošnih demografskih podatkov o anketirancih, opredelitvi stanja na njihovem delovnem mestu sledi predstavitev rezultatov testiranja anketirancev z Leymannovim vprašalnikom, ki, kot smo že zapisali, vsebuje 5 sklopov dejanj

mobinga (preprečevanje posredovanja svojega mnenja, napadi na socialni status, napadi na ugled, napadi in onemogočanje kvalitetnega dela, napadi na zdravje). V tabelah so po našem mnenju dovolj nazorno predstavljeni rezultati treh diplomskih raziskav, tako da obširni komentarji niso potrebni.

### Preprečevanje posredovanja svojega mnenja

<i>Preprečevanje posredovanja svojega znanja (f. p.)</i>						
Vrsta dejanja	Čeh (n = 22)		Kalan (n = 140)		Hvala (n = 100)	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Ko govorim, me stalno prekinjajo.	4	18,2	13	9,3	4	4,0
Moje delo je stalno kritizirano.	4	18,2	8	5,7	5	5,0
Kolegi mi stalno segajo v besedo.	3	13,6	9	6,4	1	1,0
Predpostavljeni mi večkrat vzame možnost, da povem svoje mnenje.	2	9,1	19	13,6	3	3,0
Večkrat kričijo name in me glasno zmerjajo.	1	4,5	5	3,6	4	4,0
Kritizirano je tudi moje zasebno življenje.	1	4,5	4	2,8	0	0,0
Nad menoj se izvaja telefonski teror.	1	4,5	5	3,6	1	1,0
Grozijo mi ustno.	1	4,5	2	1,4	0	0,0
Prejemam grozilna pisma.	0	0,0	0	0,0	0	0,0

**Tabela 14: Preprečevanje posredovanja svojega znanja**

Primerjava rezultatov prisotnosti posameznih dejanj mobinga znotraj prvega sklopa pokaže, da se našta dejanja med našo populacijo anketirancev pojavljajo v nekoliko večji meri, kot jih zaznavajo anketiranci v drugih dveh raziskavah. Medtem ko naši anketiranci najpogosteje poročajo o stalnem prekinjanju med govorom in stalni kritiki njihovega dela, je najpogostejši problem, ki teži populacijo iz raziskave Kalanove, da predpostavljeni delavcem večkrat vzame možnost, da bi povedali svoje mnenje. Pogostosti verbalnih groženj ni zaslediti v nobeni od opravljenih raziskav. Noben delavec doslej tudi ni bil izpostavljen pisnim grožnjam.

<i>Napadi na socialni status (f. p.)</i>						
Vrsta dejanja	Čeh (n = 22)		Kalan (n = 140)		Hvala (n = 100)	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Ne posredujejo mi nobenih informacij, ki so potrebne za moje delo.	6	27,2	0	0,0	1	1,0
Ne napotujejo me na izobraževanja, izključen/a sem tudi z dnevnih delovnih sestankov.	3	13,6	1	0,7	-	-
Do mene se obnašajo, kot da sem zrak.	3	13,6	-	-	-	-
Sodelavci se ne pogovarjajo več z menoj oz. jim je to prepovedano.	2	9,1	1	0,7	-	-
Ne pogovarjajo se več z menoj.	0	0,0	6	4,3	0	0,0
Onemogočajo mi, da bi se pogovarjal z njimi.	0	0,0	4	2,8	1	1,0
Delovni prostor mi je dodeljen daleč proč od kolegov.	0	0,0	1	0,7	-	-

**Tabela 15: Napadi na socialni status**

Vsi trije anketni vprašalniki, ki so bili osnova za raziskave, katerih rezultate primerjamo med seboj, niso vsebovali v celoti vseh postavk oz. dejanj mobinga, zato vse celice v tabelah nimajo pripisane vrednosti.

Kar zadeva prisotnost dejanj mobinga, ki po Leymannu pomenijo napad na socialni status posameznika, se naši anketiranci za razliko od drugih dveh skupin anketirancev pogosto srečujejo s tem, da jim ne posredujejo nobenih informacij, ki so potrebne za njihovo delo (na to opozarja skoraj tretjina vprašanih).

Napadi na ugled (f. p.)	Čeh (n = 22)		Kalan (n = 140)		Hvala (n = 100)	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Vrsta dejanja						
Šepetajo za mojim hrbtom.	7	31,8	28	20,0	10	10,0
Širijo se neresnične govorice.	5	22,7	23	16,4	10	10,0
Iz mene se norčujejo.	3	13,6	6	4,3	2	2,0
Napadajo moje politične ali verske poglede na svet.	2	9,1	0	0,0	1	1,0
Moja prizadevanja prikazujejo kot napačna ali o njih žaljivo govorijo.	2	9,1	8	5,7	2	2,0
Posnemajo moj glas, hojo, gibe z namenom, da bi me osmešili.	1	4,5	1	0,7	1	1,0
Norčujejo se iz mojega zasebnega življenja.	1	4,5	4	2,8	0	0,0
Prisilijo me delati dela, ki žalijo mojo samozavest.	1	4,5	5	3,6	1	1,0
Širi se sum, da sem psihični bolnik.	0	0,0	1	0,7	0	0,0
Poskušajo me prisiliti, da grem na psihiatrični pregled.	0	0,0	1	0,7	-	-
Norčujejo se iz moje invalidnosti ali bolezni.	0	0,0	3	2,1	0	0,0
Norčujejo se iz moje narodnosti.	0	0,0	1	0,7	1	1,0
Moje odločitve prikazujejo kot vprašljive.	0	0,0	6	4,3	5	5,0
Poskušajo me spolno nadlegovati – bodisi fizično ali verbalno.	0	0,0	2	1,4	-	-

**Tabela 16: Napadi na ugled**

Slabi tretjini naših anketirancev (31,8 %) se krni ugled s šepetanjem za njihovim hrbtom, dobra petina je deležna širjenja neresničnih govoric, trije delavci občutijo norčevanje nadlegovalcev. Vsa druga dejanja mobinga, ki pomenijo napad na ugled posameznika, so med sodelujočimi v naši anketni raziskavi zelo malo prisotna ali jih sploh ni zaznati. Enak vrstni red treh najpogosteje zaznanih dejanj mobinga v tem sklopu se ponovi tudi v drugih dveh raziskavah.

Odgovori rezultatov iz naslednje tabele potrjujejo, da skoraj petini vprašanih v naši raziskavi (18,2 %) dodeljujejo dela, ki so pod njihovo sposobnostjo. Trije med skupno dvaindvajsetimi vprašanimi tožijo nad tem, da jim nenehno dodeljujejo nova dela. Le eni osebi nalagajo dela, ki so po njenem prepričanju zanjo žaljiva. V populaciji, ki jo je raziskovala Kalanova, se kot najpogostejše dejanje mobinga, ki



pomeni napad in onemogočanje kvalitetnega dela, pojavlja preprečevanje, da bi osebi sploh bilo dodeljeno kakršno koli delo.

Vrsta dejanja	Čeh		Kalan		Hvala	
	(n = 22)		(n = 140)		(n = 100)	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Dodeljujejo mi dela, ki so daleč pod mojo sposobnostjo.	4	18,2	6	4,3	-	-
Kar naprej mi dodeljujejo nova dela.	3	13,6	-	-	-	-
Vzamejo mi vsako delo, tako da si tudi sam ne morem več najti dela.	1	4,5	-	-	-	-
Dobivam dela, ki so zame žaljiva.	1	4,5	1	0,7	0	0,0
Nalagajo mi dela, ki so daleč nad mojo kvalifikacijo, tako da me lahko diskreditirajo kot nesposobnega.	1	4,5	4	2,8	-	-
Prisluškujejo mojim telefonskim pogovorom.	1	4,5	-	-	-	-
Ne dodeljujejo mi več nobenega dela.	0	0,0	8	5,7	-	-
Vdirajo mi v računalnik.	0	0,0	-	-	-	-
Spreminjajo ali brišejo mi podatke iz računalnika.	0	0,0	-	-	-	-

**Tabela 17: Napadi in onemogočanje kvalitetnega dela**

Anketiranci iz naše raziskave ne doživljajo fizičnega nasilja na delovnem mestu, ne preti se jim z grožnjami fizičnega obračunavanja, niso deležni spolnega nasilja. Pač pa dve osebi poročata, da jima dodeljujejo dela, za katera sta prepričani, da škodujejo njunemu zdravju. Eden od vprašanih je prepričan, da se nad njim izvaja lažje nasilje kot »lekcija« z namenom, da bi ga utišali. Še dva anketiranca sta med naborom dejanj, ki pomenijo napad na zdravje, prepoznala dejanji, katerima sta izpostavljena. Prvi med njima potrди, da mu poškodujejo stvari, da bi mu nastali stroški in mu tako škodovali, drugi je deležen psihične škode v svojem domu in teroriziranja svoje družine.

Napadi na zdravje (f. p.) Vrsta dejanja	Čeh (n = 22)		Kalan (n = 140)		Hvala (n = 100)	
	(f)	(%)	(f)	(%)	(f)	(%)
Dodeljujejo mi dela, ki škodujejo mojemu zdravju.	2	9,1	6	4,3	0	0,0
Nad menoj izvedejo lažje nasilje kot »lekcijo« z namenom, da bi me utišali.	1	4,5	3	2,1	-	-
Poškodujejo mi stvari, da bi mi nastali stroški in mi tako škodovali.	1	4,5	1	0,7	-	-
Povzročijo mi psihično škodo v mojem domu in terorizirajo mojo družino.	1	4,5	1	0,7	-	-
Grozijo mi s fizičnim obračunavanjem.	0	0	1	0,7	-	-
Nad menoj izvajajo fizično nasilje.	0	0	1	0,7	-	-
Doživim spolno nasilje.	0	0	0	0,0	-	-

Tabela 18: Napadi na zdravje

## 4 ZAKLJUČKI

Na področju raziskovanja mobinga je še vedno mnogo več odprtih vprašanj kot empirično potrjenih odgovorov. Dovolj kakovostno raziskovanje fenomena je pri nas šele v zametkih. Organizacije počasi spoznavajo vpliv mobinga na povečan absentizem in fluktuacijo ter na zmanjšano produktivnost. Organizacije bodo obravnavanemu problemu tudi prek samostojnega raziskovanja posvetile večjo pozornost, ko bodo med drugim razumele, da mobing poleg skritih stroškov in izgube ogromnega števila delovnih dni pomeni tudi izgubo dragocenega kapitala znanja.

Mobing ni problem, ki se tiče le odnosov v delovnem okolju. Mobing vsekakor vpliva tudi na odnose izven delovnega okolja. Ugotavljamo, da domači raziskovalci še ne proučujejo vpliva mobinga na delovnem mestu na družine in druge pomembne osebe v življenju žrtev mobinga.

Prav tako bi se bilo treba v prihodnjih raziskavah osredotočiti na tiste posameznike, ki ne nastopajo v vlogi napadalca ali žrtve, a se zavedajo mobinga, pa kljub temu ostajajo pasivni; ne storijo ničesar, da bi preprečili nadaljnje izvajanje teh ravnanj.

Pred začetkom pisanja diplomske naloge smo za namen našega raziskovanja postavili tri hipoteze. **Hipotezo H1** (Večina raziskav študentov o mobingu v diplomskih in magistrski nalogi je deskriptivnih in kvantitativnih. Avtorji se pri raziskovanju populacije praviloma poslužujejo standardiziranih anketnih vprašalnikov.) **potrjujemo**. Več kot polovica (58 %) vseh raziskav o mobingu med študenti je deskriptivnih. Gre torej za kvantitativne opise pojavov, povezanih z mobingom in zvez med njimi. Za zbiranje podatkov se uporablja standardizirane merske postopke – vprašalnike (najpogosteje Leymannov LIPT). Uporaba drugih metod je redko prisotna (en sam primer uporabe metode intervjuja in študije primera). V teoretičnem delu smo predstavili kar nekaj raziskovalnih metod, ki jih uporabljajo tuji teoretiki in praktiki pri raziskovanju mobinga, med našimi domačimi raziskovalci pa jih še nismo uspeli zaslediti (fokusne skupine, analiza vodenih dnevnikov, raziskovanje v sodelovanju s kadrovsko službo, tehnika kritičnega dogodka, »bubble dialog«, neposredno opazovanje medosebnih odnosov na delovnem mestu). Pregled ne le zaključnih del študentov s področja mobinga, temveč tudi vseh ostalih domačih raziskav, opozori na kritično pomanjkanje temeljnih, aplikativnih in razvojnih raziskav. Več kvalitativnega raziskovanja naj bi služilo boljšemu razumevanju podatkov, pridobljenih s kvantitativnim raziskovanjem. Prav tako kot prvo hipotezo lahko tudi **hipotezo H2** (Večina opravljenih raziskav študentov na področju mobinga je nereprezentativnih, saj so izvedene na majhnih in netipičnih vzorcih.) **potrdimo**. Med kvantitativnimi raziskavami jih je večina (71 %) opravljenih na majhnih vzorcih (med 28 in 84 anketiranih), le slaba tretjina na velikih (dve raziskavi sta vključevali natanko sto anketirancev, s čimer sta zadostili kriteriju velikega vzorca, ena sto štirideset anketirancev, največje število anketirancev – 189 je vključevala edina do sedaj opravljena podiplomska raziskava. Problem, ki ga opažamo, je tudi, da je raziskovana populacija v številnih primerih zelo pomanjkljivo opredeljena. Avtorji raziskav v skrbi, da bi zagotovili anonimnost organizacij, ki ne želijo biti prepoznane, ne postrežejo niti s ključnim podatkom, v kateri sektor oz. poklicno področje spadajo anketirani delavci, da bi lahko med seboj primerjali sorodne raziskave na istih populacijah in tako prišli do bolj generalnih ugotovitev.

Dovolj natančno opredeljen metodološki okvir raziskave je temeljni kriterij, da raziskavo sploh lahko vzamemo za relevantno in vredno naše pozornosti.

**Hipotezo H<sub>3</sub>** (Rezultati naše anketne raziskave se v večji meri ne razlikujejo od rezultatov podobnih raziskav študentov.) lahko le **delno potrdimo**. Ostaja temeljna dilema o smiselnosti primerjave naših rezultatov raziskave, pridobljenih na majhnem vzorcu vprašanih, z rezultati dveh raziskav, pridobljenih na velikih vzorcih anketirancev. Tudi če to dejstvo zanemarimo, nekatere ugotovitve naše raziskave govorijo v prid potrditvi hipoteze, druge jo zavračajo. Tako so si na primer rezultati raziskav dovolj podobni, ko gre za vprašanje želje anketirancev po zamenjavi delovnega mesta, za vprašanje vzrokov za pojav mobinga v podjetju, manj pa so si podobni, ko gre za vprašanje osebne izkušnje z mobingom (delež anketirancev v vlogi opazovalcev in žrtev), za vprašanje vpliva odnosov na delovnem mestu na zdravje ali za pogostost ravnanja mobinga, ki pomeni preprečevanje posredovanja svojega mnenja.

Prepričani smo, da bo povečan interes za raziskovanje mobinga v prihodnje (iz že omenjenih razlogov) doprinesel nove metode raziskovanja ali jih izpopolnil.

## LITERATURA IN VIRI

### Literatura

1. Alič, A. (2007) *Mobbing: psihično in fizično nasilje na delovnem mestu*, Diplomaska naloga, Fakulteta za varnostne vede, Ljubljana.
2. Brečko, D. (2006) *Mobbing kot posledica tekmovalne družbe*. V: Združenje svetov delavcev slovenskih podjetij. Vloga sveta delavcev pri odkrivanju in preprečevanju mobbinga – nasilja na delovnem mestu. Strokovno gradivo. Bled 2006, strani 1–12.
3. Cowie, H. (1999) *Adult Bullying*, Report of a Working Party, University of Surrey, Roehampton.
4. Črešnar, K. (2006) *Mobbing, psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu*, Dipomska naloga, Fakulteta za upravo, Ljubljana.
5. Di Martino, V., Chappell, D. (2006) *Violence at Work*, ILO, Geneva.
6. Dolenšek, M. (2008) *Psihično nasilje na delovnem mestu – mobbing*, Diplomaska naloga, Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
7. Dular, P. (2006) *Preprečevanje viktimizacije na delovnem mestu*, Diplomaska naloga, Fakulteta za varnostne vede, Ljubljana.
8. Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, CL. (2003) *The concept of bullying at work: The European tradition*. V: Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, CL, (editors). *Bullying in Emotional Abuse in the Workplace: International perspectives in research and practice*. London, New York: Taylor & Francis; 2003, pp. 3–30.
9. Galjot, S. (2006) *Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu*, Diplomaska naloga, Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
10. Goršič, T. (2006) *Mobbing – čustveno in psihološko nasilje na delovnem mestu*, Diplomaska naloga, Fakulteta za organizacijske vede, Kranj.
11. Govednik, V. (2002) *Odnos med samospoštovanjem zaposlenih in psihičnim nasiljem na delovnem mestu*, Diplomaska naloga, Filozofska fakulteta, Ljubljana.
12. Hvala, D. (2007) *Nasilje na delovnem mestu*, Diplomaska naloga, Fakulteta za organizacijske vede, Kranj.
13. Kalan, M. (2007) *Mobbing - nasilje na delovnem mestu*, Diplomaska naloga, B&B Višja strokovna šola, Kranj.
14. Kecec, G. A. (2008) *Psihično nasilje na delovnem mestu*, Diplomaska naloga, Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
15. Kiener, A., Graf, M. (2002) *Mobbing und andere psychosoziale Spannungen am Arbeitsplatz in der Schweiz*, SECO, Bern.
16. Kogelnik, N. (2008) *Psihično nasilje na delovnem mestu kot fenomen znotraj organizacijske kulture in odraz organizacijske strukture*, Magistrska naloga, Filozofska fakulteta, Ljubljana.
17. Kukovec, D. (2007) *Mobbing – psihoteror na delovnem mestu v slovenskih hotelih*, Diplomaska naloga, Turistica, Portorož.
18. Mesec, B. (1997) *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*, Študijsko gradivo za interno uporabo, Visoka šola za socialno delo, Ljubljana.
19. Ogrizek, S. (2005) *Mobbing – nadlegovanje na delovnem mestu*, Diplomaska naloga, Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
20. Paradžik, I. (2007) *Mobbing*, Diplomaska naloga, Fakulteta za upravo, Ljubljana.
21. Polanc, D. (2007) *Medosebni odnosi in mobbing med zaposlenimi na osnovni šoli*, Diplomaska naloga, Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
22. Pranjic, N., Maleš, B. L., Beganlić, A., Mustajbegović, J. (2006) *Mobbing, Stress*,

- and Work Ability among Physicans in Bosnia and Herzegovina: Surey Study, *Croatian Medical Journal*, 47 (5): 750–758.
23. Rakuša, H. (2006) *Mobbing – psihično in čustveno nasilje na delovnem mestu*, Diplomatska naloga, Poslovno ekonomska fakulteta, Maribor.
  24. Rampe, M. (2007) *Mobbing – trpinčenje na del. mestu: pojem in pravna ureditev problema pri nas in v Evropi*, Diplomatska naloga, Pravna fakulteta, Maribor.
  25. Štukelj, V. (2006) *Mobbing – čustveno nasilje na delovnem mestu*, Diplomatska naloga, Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
  26. Šuler, B. (2008) *Prepoznavanje rizičnih dejavnikov za obremenjenost na delovnem mestu*, Diplomatska naloga, Fakulteta za zdravstvene vede, Maribor.
  27. Tkalec, L. (2000) *Mobbing*, Diplomatska naloga, Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
  28. Todorovič, A. (2008) *Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu*, Diplomatska naloga, Fakulteta za organizacijske vede, Kranj.
  29. Udrih Lazar, T. (2008) Mobbing ali trpinčenje na delovnem mestu in vloga svetov delavcev, *Industrijska demokracija*, 3, strani 18–19.
  30. Valentinčič, Š. (2008) *Mobbing - psihično nasilje na delovnem mestu*, Diplomatska naloga, Fakulteta za družbene vede, Ljubljana.
  31. Zalar, K. (2005) *Pojem in pravna ureditev mobinga v Republiki Sloveniji*, Diplomatska naloga, Pravna fakulteta, Maribor.
  32. Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H, Vartia, M. (2003) *Empirical findings on bullying in the workplace*. V: Einarsen S, Hoel H, Zapf D, Cooper CL, (editors). *Bullying in Emotional Abuse in the Workplace: International pespectives in research and practice*. London, New York: Taylor&Francis; 2003, pp. 103–26.
  33. Združenje Svetov delavcev slovenskih podjetij. (2006) *Vloga Sveta delavcev pri odkrivanju in preprečevanju mobbinga – nasilja na delovnem mestu*, Strokovno gradivo, Center za participativni menedžment, Bled.
  34. Zupan, M. (2007) *Mobbing – psihično nasilje na delovnem mestu*, Diplomatska naloga, Ekonomska fakulteta, Ljubljana.

#### Viri (medmrežje)

1. Cowie, H.: Adult Bullying: Examples of useful facilitative questions. [[http://old.gold.ac.uk/tmr/reports/aim2\\_surrey1\\_examples.html](http://old.gold.ac.uk/tmr/reports/aim2_surrey1_examples.html)] dostop 12. 11. 08
2. Hartig, K., Frosch, J.: Workplace Mobbing Syndrome: The 'Silent and Unseen' Occupational Hazard. Our Work ... Our Lives: National Conference on Women and Industrial Relations. Queensland Working Women's Service and Griffith Business School Griffith University [<http://www.qwws.org.au/filestore/OWOL%20Papers/PDF/Hartig%20and%20Frosch%20paper%20FINAL.pdf>] dostop 12. 11. 08
3. Kaj je »mobbing«, kakšne možnosti zaščite pred »mobbingom« imajo delavci v Sloveniji in pravne podlage s tem v zvezi? [[http://www.id.gov.si/si/pogosta\\_vprasanja\\_in\\_odgovori/delovna\\_razmerja/2\\_varstvo\\_dostojanstva\\_na\\_delovnem\\_mestu/trpincenje\\_na\\_delovnem\\_mestu\\_mobbing/](http://www.id.gov.si/si/pogosta_vprasanja_in_odgovori/delovna_razmerja/2_varstvo_dostojanstva_na_delovnem_mestu/trpincenje_na_delovnem_mestu_mobbing/)] dostop 12. 11. 08
4. Leskošek, B.: Normativno raziskovanje, razvojno raziskovanje, študij primera. [<http://www.fsp.uni-lj.si/Methodologija/2008/08NormeRazvojPrimer.pdf>] dostop 12. 11. 08
5. Mobbing: Ne bodi žrtev, postavi se zase. Cosmopolitan. [[http://www.cosmopolitan.si/kariera/mobbing\\_ne\\_bodi\\_zrtev\\_postavi\\_se\\_zase-](http://www.cosmopolitan.si/kariera/mobbing_ne_bodi_zrtev_postavi_se_zase-)

- [10185@2.aspx](#)] dostop 12. 11. 08
6. Mobbing-šikaniranje sodelavcev brez posledic?  
[<http://www.finance.si/forumi/?articleid=168405>] dostop 12. 11. 08
  7. Sheehan, M.: Workplace Mobbing: a proactive response. Department of Management. Griffith University.  
[<http://www.lindas.internetbasedfamily.com/f/MobMS.pdf>] dostop 12. 11. 08
  8. The Mobbing Encyclopaedia: Bullying, Whistleblowing. Research Around the World.  
[<http://www.leymann.se/English/13200E.HTM>] dostop 12. 11. 08
  9. University of Hasselt: Mobbing – raising awareness of women victims of mobbing. Mobbig II: Desk research.  
[[http://www.surrey.ac.uk/politics/cse/Report\\_Hasselt.pdf](http://www.surrey.ac.uk/politics/cse/Report_Hasselt.pdf)] dostop 12. 11. 08
  10. Westhues, K.: Ten Choices in the Study of Workplace Mobbing or Bullying. Fifth International Conference on Workplace Bullying.  
[<http://www.arts.uwaterloo.ca/~kwesthue/dublin.htm>] dostop 12. 11. 08
  11. Zapf, D.: Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt.  
[<http://www.worktrauma.org/research/research15.htm>] dostop 12. 11. 08
  12. Ženska v delovnem okolju – žrtev ali odločevalka  
[[http://www.ds-rs.si/kb/posveti/upload/File/2008-11-25\\_Stergar-Urdih.ppt#266,7](http://www.ds-rs.si/kb/posveti/upload/File/2008-11-25_Stergar-Urdih.ppt#266,7)] dostop 12. 11. 08

## KAZALO GRAFOV

Graf 1: Vrsta raziskav študentov pri raziskovanju mobinga .....	22
Graf 2: Uporabljene metode pri raziskovanju mobinga .....	23
Graf 3: Odnosi na delovnem mestu .....	33
Graf 4: Mesto v kolektivu.....	34
Graf 5: Vpliv odnosov na del. mestu na zdravje .....	35
Graf 6: Dejavniki, ki negativno vplivajo na delovno vzdušje v delovni sredini .....	36
Graf 7: Dejavniki, ki prispevajo k harmoničnemu delovnemu vzdušju .....	37

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Sinteza splošnih ugotovitev (domačih in tujih) raziskav o mobingu na delovnem mestu .....	19
Tabela 2: Obravnava mobinga v zaključnih delih študentov .....	24
Tabela 3: Metodologija zaključnih del študentov na temo mobinga .....	30
Tabela 4: Struktura anketirancev po spolu .....	31
Tabela 5: Starostna struktura anketirancev .....	31
Tabela 6: Izobrazbena struktura anketirancev .....	32
Tabela 7: Delovna doba anketirancev .....	32
Tabela 8: Zadovoljstvo anketirancev z delom .....	32
Tabela 9: Želja po zamenjavi delovnega mesta .....	37
Tabela 10: Izpostavljenost nekaterih zaposlenih v podjetju mobingu .....	38
Tabela 11: Osebna izkušnja z mobingom .....	38
Tabela 12: Oseba, ki šikanira .....	39
Tabela 13: Vzrok za pojav mobinga v podjetju .....	40
Tabela 14: Preprečevanje posredovanja svojega znanja .....	41
Tabela 15: Napadi na socialni status .....	42
Tabela 16: Napadi na ugled .....	42
Tabela 17: Napadi in onemogočanje kvalitetnega dela .....	43
Tabela 18: Napadi na zdravje .....	44

## KRATICE

f. p.: frekvenčna porazdelitev  
m. r.: multiple response



## PRILOGA 1: VPRAŠALNIK O MOBINGU

### I. SPLOŠNI DEL

V kvadrateg, ki pomeni pravi len odgovor, vnesite znak X.

#### 1. Spol:

- ženski,
- moški.

#### 2. Starost:

- do 25 let,
- od 26 do 35 let,
- od 36 do 45 let,
- nad 45 let.

#### 3. Končana izobrazba:

- poklicna,
- srednja ali manj,
- višja šola,
- visoka strokovna šola,
- univerzitetna,
- specializacija ali magisterij,
- doktorat.

#### 4. Delovna doba:

- do 5 let,
- od 6 let do 10 let,
- od 11 let do 20 let,
- od 20 let do 30 let,
- 31 let ali več.

#### 5. Ste zadovoljni z delom, ki ga opravljate?

- Zelo zadovoljen.
- Zadovoljen.
- Kar zadovoljen.
- Nezadovoljen.
- Zelo zadovoljen.

## II. OPREDELITEV STANJA NA DELOVNEM MESTU

### 6. Kako osebno ocenjujete odnose in vzdušje na delovnem mestu?

- Harmonični.
- Vzdržni.
- Nevzdržni.

### 7. Imate na delovnem mestu občutek, da ste pomemben člen kolektiva?

- Da.
- Ne.

### 8. Vplivajo odnosi na delovnem mestu na vaše zdravje?

- Da.
- Ne.
- Če da, napišite, v kakšni obliki: slabosti, glavoboli, razbijanje srca, alergije, želodčne bolečine, motnje pri spanju, depresije, težave s koncentracijo, pobitost, brezvoljnost.  
.....

### 9. Katera dejanja vplivajo po vašem mnenju na negativno delovno vzdušje v vaši delovni sredini?

- Zavist.
- Intrige.
- Konkurenca.
- .....

### 10. Kateri so po vaši oceni pomembni dejavniki za harmonično delovno vzdušje?

- Delo v skupini (timu).
- Zaupanje.
- Pohvala.
- Plača.
- Kariera.

### 11. Ali si želite zamenjati delovno mesto?

- Da, ker se ne počutim dobro, sem preslabo plačan, nadrejeni me ne cenijo, imam neprijetne sodelavce, nimam možnosti napredovanja.

- Ne, ker se počutim dobro, sem dobro plačan, nadrejeni me cenijo, imam prijetne sodelavce, imam možnost napredovanja.<sup>14</sup>

**12. Ali ocenjujete, da so v vaši delovni sredini slabi odnosi in so nekateri zaposleni izpostavljeni mobingu oziroma šikaniranju na delovnem mestu?**

- Da.  
 Ne.

**13. Ste se sami že srečali z mobingom?**

- Da, kot opazovalec.  
 Da, kot žrtev.  
 Ne.

**Od tu naprej pa do točke 22 odgovarjate, če ste na prejšnje vprašanje odgovorili z da, kot žrtev**

**14. Če ste sami žrtev mobinga, kdo vas šikanira?**

- Predpostavljeni.  
 Posamezni sodelavci.  
 Skupina sodelavcev.

**15. Ste o teh dogodkih koga obvestili?**

- Da: zdravnika, sindikat, svet delavcev, sodelavce, predpostavljene  
 Ne.

**16. Vpliva stalno šikaniranje na kvaliteto vašega dela?**

- Da.  
 Ne.

**17. Ste zaradi nevzdržnih razmer na delovnem mestu že kdaj zboleli?**

- Da.  
 Ne.

**18. Ali ste takrat, ko je bilo stanje nevzdržno in ste bili psihično zlomljeni, zaradi tega odšli k zdravniku po bolniški dopust?**

- Da: enkrat                      večkrat                      pogosto  
 Ne.

---

<sup>14</sup> Lahko pripišete še svoja osebna opažanja in razlage, zakaj ostajate ali si želite oditi.

**19. Menite, da ste zaradi mobinga fizično zboleli?**

- Da.  
 Ne.

**20. Menite, da so vaši predpostavljeni pripravljene prispevati k rešitvi stanja?**

- Da.  
 Ne.

**21. Ali menite, da vas sodelavci šikanirajo zato, da bi ugodili nadrejenim?**

- Da.  
 Ne.

**22. Bi se počutili varnejše, če bi bila zaščita pred mobingom urejena v ZDR?**

- Da.  
 Ne.

**23. Bi se počutili varnejši, če bi vodstvo podjetja sklenilo dogovor o preprečevanju mobinga s svetom delavcev?**

- Da.  
 Ne.

**24. Kaj je po vaši oceni vzrok za tako stanje?**

- Slabo vodstvo.  
 Neurejena organizacijska struktura.  
 Negativen karakter storilcev.  
 Drugo.

**III. STE ŽRTEV MOBINGA ?****Test mobinga**

*Označite ustrezne možnosti*

a. Preprečevanje posredovanja svojega mnenja:

- Predpostavljeni vam večkrat vzame možnost, da poveste svoje mnenje.  
 Ko govorite, vas stalno prekinjajo.  
 Kolegi vam stalno segajo v besedo.  
 Večkrat kričijo na vas ali glasno zmerjajo.

- Vaše delo je stalno kritizirano.
- Kritizirano je tudi vaše zasebno življenje.
- Nad vami se izvaja telefonski teror.
- Grozijo vam ustno.
- Prejemate grozilna pisma.

b. Napadi na vaš socialni status:

- Ne pogovarjajo se več z vami.
- Onemogočajo vam, da bi se vi pogovarjali z njimi.
- Delovni prostor vam je dodeljen daleč proč od kolegov.
- Sodelavcem je prepovedano pogovarjati se z vami.
- Ne posredujejo vam nobenih informacij, ki so potrebne za vaše delo.
- Ne napotujejo vas na izobraževanja, izključeni ste tudi iz dnevnih delovnih sestankov.
- Do vas se obnašajo, kot da ste zrak.

c. Napadi na vaš ugled:

- Šepetajo za vašim hrbtom.
- Širijo se neresnične govorice.
- Iz vas se norčujejo.
- Razširi se sum, da ste psihični bolnik.
- Poskušajo vas prisiliti, da greste na psihiatrični pregled.
- Norčujejo se iz vaše invalidnosti ali bolezni.
- Posnemajo vaš glas, hojo ali gibe z namenom, da bi vas osmešili.
- Napadajo vaše politične ali verske poglede na svet.
- Norčujejo se iz vašega zasebnega življenja.
- Norčujejo se iz vaše narodnosti.
- Prisilijo vas delati dela, ki žalijo vašo samozavest.
- Vaša prizadevanja prikazujejo kot napačna ali o njih žaljivo govorijo.
- Vaše odločitve prikazujejo kot vprašljive.
- Poskušajo vas spolno nadlegovati – bodisi fizično ali verbalno.

d. Napadi in onemogočanje kvalitete dela:

- Ne dodeljujejo vam več nobenega dela.
- Odzamejo vam vsako delo, tako da si tudi sami ne morete več najti dela.

- Dodeljujejo vam dela, ki so daleč pod vašo sposobnostjo.
- Kar naprej vam dodeljujejo nova dela.
- Dobivate dela, ki so za vas žaljiva.
- Nalagajo vam dela, ki so daleč nad vašo kvalifikacijo, tako da vas lahko diskreditirajo kot nesposobne.
- Vdirajo vam v računalnik.
- Spreminjajo ali brišejo vam podatke iz računalnika.
- Prisluškujejo telefonskim pogovorom.

e. Napadi na vaše zdravje:

- Dodeljujejo vam dela, ki škodujejo vašemu zdravju.
- Grozijo vam s fizičnim obračunavanjem.
- Nad vami izvedejo lažje nasilje kot »lekcijo« z namenom, da bi vas utišali.
- Nad vami izvajajo fizično nasilje.
- Poškodujejo vam stvari, da bi vam nastali stroški in vam tako škodovali.
- Povzročijo psihično škodo v vašem domu in terorizirajo vašo družino.
- Doživite spolno nasilje.

Če se vam več opisanih dejanj ponavlja vsaj enkrat tedensko in najmanj pol leta, potem ste verjetno žrtev mobinga.