



B&B

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija  
Program: Poslovni sekretar

**MOBING**

Mentorica: Marina Vodopivec, univ. dipl. psih.  
Lektor: France Ivančič, prof. slov. in nem. j.

Kandidatka: Antonija Singer

Kamnik, marec 2010

## ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici Marini Vodopivec, univ. dipl. psih., za pomoč in vodenje.

Zahvaljujem se lektorju Francetu Ivančiču.

Zahvaljujem se Doroteji Lešnik Mugnaioni za pomoč pri pridobivanju literature.

## IZJAVA

»Študentka Antonija Singer izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom 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**

V diplomski nalogi je prikazano, kaj je mobing, katere so oblike mobinga. Opisane so faze mobinga. Pri odkrivanju mobinga, predvsem pri tistih zaposlenih, ki niso povsem prepričani, ali se jim dogaja mobing ali ne, je zelo pomembna dinamika, saj preko dinamike lahko prej uvidijo, da se jim dogaja trpinčenje na delovnem mestu. Kdor je šel skozi vse faze, dobro ve, da so posledice za človeka zelo hude. Tudi o tem govori naloga. Omenjeno je tudi, kdo je odgovoren za mobing in tudi kje se trpinčenje pojavlja najpogosteje. Zelo pomembno poglavje v nalogi je pomoč žrtvi. Trpinčenje ima posledice tudi za delodajalce, zato nekaj besed posvečenih preprečevanju mobinga. V okviru raziskave je bila izvedena anketa o tej temi. Nalogi je priložena anketa in zakonodaja.

## **KLJUČNE BESEDE:**

- trpinčenje,
- zaposleni,
- žrtev,
- posledice,
- odgovornost.

## **ABSTRACT**

In this degree composition I will try to present the meaning of mobbing and what kind of mobbing do we know. I will describe phases of mobbing. In connection with the detection of mobbing, dynamics is very important, especially with the employed, who are not quite sure if mobbing is happening to them or not. With the dynamics they can comprehend much earlier that torment at the working place is happening to them. He who went through all the phases of mobbing knows very well that the consequences are very bad for a human being. My composition will talk about that as well. I will also mention who is responsible for mobbing and moreover where torment is appearing most frequently. Very important chapter in the composition is help for the victim. Torment also has consequences for the employers therefore there will be some words devoted to prevention of mobbing. Survey and legislation are attached to the composition. We can find some interesting answers in the analysis of the survey.

## **KEY WORDS:**

- Torment,
- Employed,
- Victim,
- Consequences,
- Responsibility.

# KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	PREDSTAVITEV PROBLEMA .....	1
1.2	PREDSTAVITEV OKOLJA.....	1
2	MOBING.....	3
2.1	OBLIKE MOBINGA.....	4
2.2	FAZE MOBINGA.....	4
2.3	KAKO POMAGATI ŽRTVAM.....	4
2.4	OMEJITVE .....	2
2.5	METODE DELA .....	2
3	DINAMIKA, FAZE MOBINGA IN POSLEDICE ZA ŽRTVE .....	5
3.1	DINAMIKA .....	5
3.2	FAZE .....	5
3.3	POSLEDICE ZA ŽRTVE .....	6
4	ODGOVORNOST ZA MOBING.....	7
4.1	ODGOVORNOST ZA MOBING.....	7
4.2	KJE SE TRPINČENJE POJAVLJA NAJPOGOSTEJE .....	7
5	POMOČ ŽRTVI.....	8
5.1	POSLEDICE TRPINČENJA ZA DELODAJALCE .....	9
6	PREPREČEVANJE MOBINGA V PODJETJIH .....	10
7	ANALIZA ANKETE .....	11
8	ZAKLJUČNE MISLI .....	22
	LITERATURA IN VIRI .....	24
	PRILOGA 1: ZAKONODAJA.....	26
	PRILOGA 2: ANKETNI VPRAŠALNIK .....	28

# 1 UVOD

## 1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V tej diplomski nalogi bomo raziskovali vse o mobingu – ponavljajočem se neprimernem ravnanju z zaposlenim ali skupino zaposlenih, ki ogroža zdravje in varnost.

Razlogov za tovrstno raziskovanje je lahko več. Predvsem želimo opozoriti na posledice za žrtve mobinga. Poudariti je treba, da je takšno ravnanje z moralnega vidika obsojanja vredno.

Mobing zajema psihično in fizično nasilje. Kot bomo videli v nadaljevanju, prevladuje psihično nasilje, ki je težko dokazljivo.

Glavni dejavniki zaradi katerih se mobing po vsej verjetnosti pojavi so splošna kultura v podjetju, hitre spremembe v podjetju, slabo vzdušje, visoke zahteve za delo, pomanjkljiva kadrovska politika itd.

Posledice za žrtve mobinga so zelo hude in dolgotrajne. Lahko jih primerjamo z drugimi travmatskimi dogodki, kot so katastrofe in napadi.

Za preprečevanje mobinga so najboljši preventivni ukrepi – pravočasni ukrepi proti škodljivim delovnim razmeram.

## 1.2 PREDSTAVITEV OKOLJA

V tej nalogi ne bo predstavljeno konkretno podjetje oz. delovno okolje. Gre za splošni problem nasilja, ki se lahko pojavlja v mnogih delovnih sredinah.

### **1.3 OMEJITVE**

Nepoznavanje in občutljivost problematike mobinga lahko vplivata na pripravljenost sodelovanja v anketi.

### **1.4 METODE DELA**

Snov sem povzemala iz strokovnih knjig, objav na internetu, zapiskov. Za ugotavljanje razširjenosti mobinga in njegovih posledic je bila izvedena tudi anketa.

## 2 MOBING

Mobing – trpinčenje na delovnem mestu – je pogosto samoumevni sestavni del delovnega okolja. Med oblikami mobinga so lahko tudi spolno nadlegovanje, fizično, psihično, ekonomsko nasilje. Lahko uporabimo še izraze šikaniranje, diskriminacija, viktimizacija.

Ne gre za novo obliko nasilja – pojem je prvi uporabil leta 1984 nemški industrijski psiholog in medicinski znanstvenik Heinz Leymann. Slovenija je kot pogodbenica mednarodnih organizacij dolžna poskrbeti za primerno obravnavo problema in zaščito žrtev.

»Mobing je konfliktov polna komunikacija na delovnem mestu med sodelavci ali med podrejenimi in nadrejenimi, pri čemer je napadena oseba v podrejenem položaju in izpostavljena sistematičnim in dlje časa trajajočim napadom ene ali več oseb z namenom in/ali posledico izrina iz sistema, pri tem pa napadena oseba to občuti kot diskriminirajoče« (Leymann, 1995).

Trpinčenje na delovnem mestu označujemo še z drugimi izrazi – bullying (angl.) – tiranstvo, psihološki teror, napad skupine na posamezno žrtev. V slovenskem prostoru uporabljamo delno poslovenjen izraz mobing, delovna zakonodaja pa uporablja izraz trpinčenje.

Definicija mobinga je torej psihološko nasilje, ki vsebuje sovražno in neetično komunikacijo s strani enega ali nekaj posameznikov proti enemu posamezniku.

Žrtev mobinga je v stalnem položaju nemoči in obrambe.

Mobing se dogaja v daljšem časovnem obdobju. Motiv izvajalcev mobinga je nekoga podrediti ali izločiti. Povzročitelj zanika kakršnokoli odgovornost za trpljenje žrtve.



## **2.1 OBLIKE MOBINGA**

Oblike trpinčenja na delovnem mestu so:

- prekinjanje žrtve pri komunikaciji, seganje v besedo,
- zmanjševanje možnosti, da bi se žrtev profesionalno izkazala,
- delo žrtve kritizirajo ali ga razvrednotijo,
- poniževanje,
- žalitev,
- besedne ali pisne grožnje,
- kričanje na žrtev,
- zlonamerne govore, ogovarjanje, širjenje laži in govoric,
- posmehovanje zasebnemu in poklicnemu življenju,
- namigovanje o duševni bolezni,
- fizično nasilje, spolno nadlegovanje,
- norčevanje zaradi telesnih napak ali lastnosti,
- povečan nadzor nad delom žrtve, pregledovanje pošte,
- ignoriranje, socialno izključevanje,
- dodelitev neprimernih nalog,
- preklinjanje.

## **2.2 FAZE MOBINGA**

1. Kritični dogodek, incident.
2. Agresivna dejanja, psihološki pritiski (začetek dinamike mobinga).
3. Vključitev menedžmenta.
4. Žrtve dobijo status problematičnih, norih oseb.
5. Izločitev.

## **2.3 KAKO POMAGATI ŽRTVAM**

Potrebno si je zabeležiti vsa nasilna dejanja in dogodke (kraj in čas nastanka, opis dogodka, vpletene osebe, priče).

Zelo pomembno je pogovoriti se z zaupno osebo. Povemo nekemu, ki mu zaupamo.

Narediti načrt ukrepanja. Poiskati pravne vidike, podporo socialne mreže, oblike psihosocialne pomoči in seveda najboljša rešitev – možnosti za iskanje druge službe.

## **3 DINAMIKA, FAZE MOBINGA IN POSLEDICE ZA ŽRTVE**

V nadaljevanju si bomo podrobneje ogledali dinamiko, faze mobinga in posledice za žrtev.

### **3.1 Dinamika**

Dejanja povzročitelja, ki vplivajo na izražanje in komunikacijo žrtve, sodi npr. nenehno prekinjanje govora žrtve, sodelavci oz. nadrejeni omejujejo možnost izražanja. Med takimi dejanji lahko omenimo tudi kričanje in zmerjanje, kritiziranje zasebnega življenja. Pogosti so tudi telefonsko zastraševanje, ustne in pisne grožnje.

Onemogočanje družabnih stikov: z žrtvijo nihče več ne govori, premestitev na delovno mesto, ki je ločeno od ostalih, sodelavcem je prepovedano govoriti z žrtvijo.

Blatenje ugleda žrtve: kroženje neutemeljenih govoric, posmehovanje, namigovanje na duševno bolezen. V ta okvir sodijo tudi zasmehovanje zasebnega življenja, nacionalnosti, verske pripadnosti. Žrtev prisilijo, da opravlja delo, ki prizadane njeno samospoštovanje. Prizadevanja se ocenjuje na ponižujoč način.

Napadi na kvaliteto žrtvinega poklicnega in življenjskega položaja pomenijo, da nadrejeni žrtvi odvzamejo zadolžitve, dobiva nepomembne naloge, ki so pod stopnjo njene strokovne usposobljenosti, z namenom, da se žrtev osramoti. Onemogočeno ji je izobraževanje, izključena je iz sestankov.

Ogrožanje zdravja žrtve: prisiljena je opravljati fizično naporno delo in grozijo ji s fizičnim nasiljem.

### **3.2 Faze**

Kritični dogodek oz. konflikt še ni trpinčenje, se pa lahko razvije (menjava vodstva, reorganizacija dela ..).

Nasilna dejanja sprožijo proces trpinčenja.

Vodstvo napačno oceni stanje, namesto z izražanjem podpore začne z izoliranjem in izganjanjem žrtve iz delovnega okolja.

Ožigosanje žrtve kot duševno bolne; skoraj vedno bo ta faza vodila v izgon ali prisilno zapustitev delovnega mesta.

Izključitev – posledice tega dogodka lahko žrtvi pustijo posttravmatski stresni sindrom. Po izgonu se nadaljujejo čustveni pretresi in psihosomatske bolezni.

Za preprečevanje pojava mobinga v nekem delovnem okolju je izrednega pomena, kako je vodstvo seznanjeno s problemom oziroma ozaveščeno o njem. Prav nadrejene osebe so tiste, ki imajo ključno vlogo pri tem, ali se bo konflikt razvil v trpinčenje. Nadrejene osebe se morajo zavedati tega, da s svojimi dejanji dajejo zgled obnašanja v organizaciji.

### **3.3 Posledice za žrtve**

Najpogostejše posledice, ki jih imajo žrtve zaradi trpinčenja, so pobitost, nespečnost, glavoboli, depresija, pogosti prehladi, potenje, napadi panike, težave s koncentracijo ter bolečine v želodcu. Manj pogoste pa so razbijanje srca, slabosti, nočne more, tresenje, jok, žalost in alergije. Ob vseh teh simptomih pa se žrtve počutijo razvrednotene, ponižane, njihova samopodoba se slabša, imajo občutek krivde.

Zaradi posledic je veliko žrtev v bolniškem staležu, večina večkrat. Še ena pomembno ugotovitev je potrebno omeniti. Posledice se izražajo tudi v družinskem življenju žrtev. To so posledice zaradi celodnevnih odsotnosti, težave zaradi izčrpanosti, družina ne more razumeti, da žrtev ne more ukrepati, postopoma žrtev o težavah ne govori več doma. Zaradi vsega tega se poslabša kakovost družinskega življenja.

Žrtev ima malo možnosti za regeneracijo, ker je nasilje zelo pogosto. Žrtev začne veljati za problem. Žrtev ne more dokazati mobinga, ker se povzročitelj oz. povzročitelji ne izpostavijo, ostajajo prikriti, delujejo iz ozadja, zahrbtno.

Sodelavci redko posredujejo v zaščito žrtve. Ker žrtev na zdrži pritiska, se pogosto umakne.

V tem poglavju bi radi poudarili tudi, da se na mobing v prvih fazah zaposleni različno odzivajo. Tu pridejo do izraza razlike v naših osebnostih, vedenjih, izkušnjah, odzivih na težave, sposobnosti reševanja konfliktov in iskanja pomoči. Torej je od osebnosti žrtve odvisno, kako bo odreagirala, ali si bo znala pomagati, ali bo poiskala pomoč znotraj in zunaj organizacije, ali bo o mobingu upala javno spregovoriti.

## **4 ODGOVORNOST ZA MOBING**

V tem poglavju bomo obdelali odgovornost za mobing, ugotovili, kje se pojavlja, navedli najbolj ogrožene skupine in kdo so povzročitelji mobinga.

### **4.1 Odgovornost za mobing**

Odgovornost za mobing je na storilcih in vodstvu podjetja, ki dopušča agresivno komunikacijo, neprijazno klimo ter nasilje. Odgovornost za mobing se ne sme prelagati na žrtev.

Dejavniki tveganja za pojav mobinga so predvsem nepripravljenost zaposlenih na večje spremembe v podjetju, iskanje dežurnih krivcev za težave, zloraba zunanjih strokovnjakov.

Tveganje se lahko poveča tudi zaradi povečane odsotnosti zaposlenih zaradi obolevanj. Ni dobro, kadar ključne osebe zapuščajo podjetje. Zaradi slabe klime v podjetju je zaposlene strah in zato molčijo.

### **4.2 Kje se trpinčenje pojavlja najpogosteje**

Šolstvo in vzgoja, zdravstvo, akademske institucije, nevladni sektor, javna uprava. Veliko več ga je med poklici z višjo in visoko izobrazbo kot med manj izobraženimi delavci.

Najbolj ogrožene skupine delavk in delavcev so zelo uspešni delavci oz. delavke, zavzeti delavci, ki pogosto želijo prostovoljno opraviti kakšno delo, osebe z visoko integriteto in visokimi etičnimi standardi, ljudje, ki se zavzemajo za človekove pravice in spoštovanje sodelavcev.

Povzročitelji mobinga so pogosto osebe, ki imajo potrebo po izvajanju nadzora in pri komunikaciji in reševanju konfliktov uporabljajo manipulacijo, agresivnost ter različne oblike nasilja. V vlogi opazovalcev in tihih, nehotenih podpornikov procesa mobinga se lahko najdemo vsi, zato je potrebno v podjetjih ustvarjati takšno klimo in odnose, v katerih se je možno odkrito pogovarjati o problemih, kjer vlada visoka stopnja zaupanja in se je možno izpostaviti s kritičnim stališčem, brez bojazni, da nas bo to stalo položaja, službe ali ugleda.

## 5 POMOČ ŽRTVI

Ključnega pomena je, kako pomagati žrtvi trpinčenja na delovnem mestu.

O mobingu torej govorimo, ko nekdo na delovnem mestu preživlja psihološko, čustveno, verbalno, fizično, spolno in ekonomsko nasilje, kadar ta agresivna dejanja trajajo dlje časa, kontinuirano, so povzročena namerno.

V takih primerih je izredno priporočljivo, da si žrtev zabeleži vsako nasilno dejanje, kdo ga je povzročil, kakšen je bil povod zanj, datum, uro, kraj dogodka, če je možno pa tudi morebitne prisotne osebe.

Prav tako je pomembno zbiranje vsega, kar bi lahko služilo za dokazno gradivo v postopkih zoper povzročitelje nasilja. To so: običajna ali elektronska pošta, pisna navodila za delo, zapisniki sestankov, evidence obiskov pri zdravniku ter zdravniški izvidi in drugo.

Oseba, ki doživlja mobing, naj o vsem, kar se ji je zgodilo, pove nekemu iz kolektiva, ki mu zaupa. Dobrodošla je pomoč in informacija o tem, kje bi lahko oseba dobila dodatno (strokovno, pravno, psihosocialno) pomoč. Lahko je to tudi sindikalni zaupnik. Le-ta lahko pomaga pri izdelavi načrta nadaljnega ukrepanja oziroma preprečevanja nasilja. Načrt naj vsebuje različne možne korake ali scenarije, ki bodo odvisni od potreb in moči žrtve. Pomembno je, da žrtev razišče podporno socialno mrežo (komu lahko zaupa v organizaciji, kdo jo podpira, kdo ji je naklonjen). Prav tako je pomembna podpora osebne socialne mreže (družina, prijatelji).

Ko se žrtev odloči za korak, ki je v danem trenutku najboljši, je pomembno, da ne ogroža svoje varnosti. Če je možno, naj poišče dodatno (strokovno) pomoč. Mora pa imeti dovolj časa za aktivnosti, ki jo bodo v dani situaciji razbremenile in ji krepile psihofizično kondicijo in moč.

Strokovnjaki predlagajo tudi neformalni pogovor s povzročiteljem nasilja z zahtevo po prenehanju nasilnih dejanj.

Pogovor se lahko izvede skupaj s sindikalnim zaupnikom oziroma zaupno osebo. Lahko ga zaupna oseba opravi namesto žrtve. Če pa se počuti dovolj močna, lahko tudi sama žrtev.

V primeru, da prvi pogovor s povzročiteljem ni dal ustreznih rezultatov ali pa se je situacija celo poslabšala, je možna pritožba nadrejenemu ali vodji organizacije. Če pa je nadrejeni tisti, ki povzroča nasilje, se lahko žrtev obrne na sindikat, ki pomaga pravno in drugače v postopku proti nadrejenemu. Možna je tudi pritožba na Inšpektorat za delo zaradi kršenja zakona o delovnih razmerjih.

Glede na to, da je sistematično, dolgotrajno in za zdravje očitno škodljivo nasilje na delovnem mestu kaznivo dejanje (Kazenski zakonik RS, 2008), ga lahko prijavimo tudi na policijo oziroma tožilstvo.

Kot smo že omenili, ima mobing hude posledice za žrtve, zato je nujno potrebno poiskati tudi druge oblike pomoči. Ena od njih je odhod na bolniški dopust, če je zdravje že utrpelo škodo. Potreben je odmik od dogajanja, mir, čas za razmislek, počitek. Strokovnjaki priporočajo tudi uporabo nevladnih programov za psihosocialno pomoč žrtvam nasilja, kot so: SOS telefon, skupine za samopomoč, društvo Pogum za zagotavljanje dostojanstva na delovnem mestu, ustrezne oblike pomoči v sindikatu, če so na voljo.

Ko gre za trpinčenje, se soočamo s problemom prepoznavanja. Konflikti na delovnem mestu so namreč vpeti v vsakdanje delovanje nekega podjetja, da jih sčasoma ne opazimo več. Poleg tega je mobing proces, ki se odvija v daljšem časovnem obdobju (od pol leta pa do več let). Osebe, ki izvajajo mobing, delujejo zelo prefinjeno in prikrito. Žrtev dobiva sporočila, da je z njo nekaj narobe in da je problem v njej.

Ko je trpinčenje prešlo v fazo, ko je žrtev označena kot problem oziroma nekdo, ki potrebuje psihiatrično pomoč, dobi povzročitelj še dodatno vzpodbudo, da nadaljuje s svojimi dejanji. Zato je velikokrat vprašanje, ali je v kolektivu sploh še kdo, ki ni vpleten v izvajanje nasilja in ki bi žrtvi torej lahko pomagal.

## **5.1 Posledice trpinčenja za delodajalce**

Posledice se kažejo predvsem:

- v upadu kakovosti in obsega storjenega dela,
- kot neprijazni odnosi med zaposlenimi, sovražna komunikacija, strah, negativna klima,
- kot povečan obseg bolniških dopustov,
- kot povečana fluktuacija,
- kot izguba ugleda in kredibilnosti,
- v stroških zunanjih strokovnih in svetovalnih služb,
- kot tožbe, odškodninski zahtevki, invalidske upokojitve,
- kot zmanjšanje motivacije ter predanosti delu in pripadnosti delodajalcu.

Prestrašenost potiska žrtve v samoobrambno stanje, v katerem pa oseba ne more biti inovativna in dajati pobud za izboljšave na delovnem mestu.

## 6 PREPREČEVANJE MOBINGA V PODJETJIH

Najboljši in najcenejši način reševanja primerov trpinčenja je preprečevanje. Podjetja naj bi izvajala usposabljanja zaposlenih npr. predavanja o pojavu, o odnosih na delovnem mestu, o etični in odprti komunikaciji, o varovanju dostojanstva zaposlenih, o mirnem in konstruktivnem načinu reševanja konfliktov.

Za preprečevanje in reševanje konfliktov na delovnem mestu je pomembna usposobljenost vodstvenega kadra. Vodstvo naj bi konflikte reševalo produktivno. Pri tem ima pomembno vlogo kadrovska služba, ki mora pri sprejemanju delavcev prepoznati tudi konfliktne osebnosti in ne le strokovnost. Prav tako mora kadrovska služba poznati problematiko, pritožbene postopke ter pomagati žrtvam na strokovno-človeški način. Kadrovska služba ima tudi pomembno vlogo pri ozaveščanju zaposlenih o pojavu in možnih oblikah pomoči.

Dobrodošla je sprejeta politika (izjava) proti nasilju na delovnem mestu. Jasne morajo biti pristojnosti, pravice in odgovornosti za vsako delovno mesto. Omenimo še vrednote organizacije – sodelovanje, timsko delo, kreativnost, različnost, zaupanje – s tem se tudi zmanjšuje možnost za nastanek konflikta.

Pravočasno prepoznavanje tipičnih znakov in pojavov, ki kažejo na prisotnost mobinga, je tudi pomembno pri preprečevanju.

Delodajalec lahko preventivno ukrepa:

- z izboljšanjem organizacije dela (manj enoličnega dela, možnost odločanja zaposlenih, možnosti izobraževanja, celovite informacije o ciljih podjetja, sprotno reševanje kadrovskih problemov),
- z izboljšanjem načina vodenja (odprava avtoritarnega načina vodenja, komunikacija z zaposlenimi, večja odgovornost vodstva pri reševanju konfliktov, jasna določitev norm in vrednot podjetja, dnevni pogovori nadrejenih z zaposlenimi),
- z uvedbo posebnih ukrepov za preprečevanje mobinga (usposabljanje vodstva za prepoznavanje mobinga in seveda s tem ustreznega ukrepanja, vključevanje vseh zaposlenih v oblikovanje preventivnih ukrepov proti mobingu).

Analiza stanja na področju mobinga v podjetju oz. izvedba strokovne raziskave je priporočljiva v primerih kot so porast odsotnosti z dela (bolniške), odpovedi iz osebnih razlogov, povečana porabi materiala, prekoračitev rokov, težave pri kvaliteti dela, prepiri, agresivno vedenje, brezvoljnost itd.

## 7 ANALIZA ANKETE

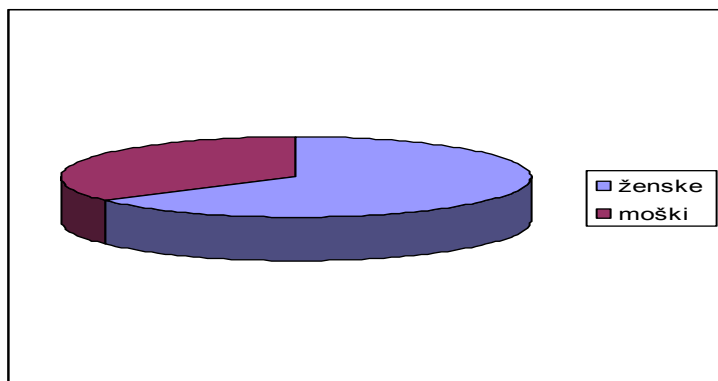
Anketo sem razdelila v pisni obliki znancem, sorodnikom in zaposlenim v medijih (športni in radijski novinarji ter drugi delavci). Razdelila sem 20 vprašalnikov in jih 20 tudi dobila nazaj. Nisem izbrala ciljne skupine, ker sem želela splošne odgovore in ne v določeni skupini zaposlenih. V nadaljevanju je analiza vseh odgovorov.

### 1. Splošni podatki o anketirancih

Spol: ženske – 13, moški – 7 (v odstotkih 65 % žensk, 35 % moških).

Spol	Število	Odstotek
ženske	13	65 %
moški	7	35 %

Tabela 1:



Slika 1:

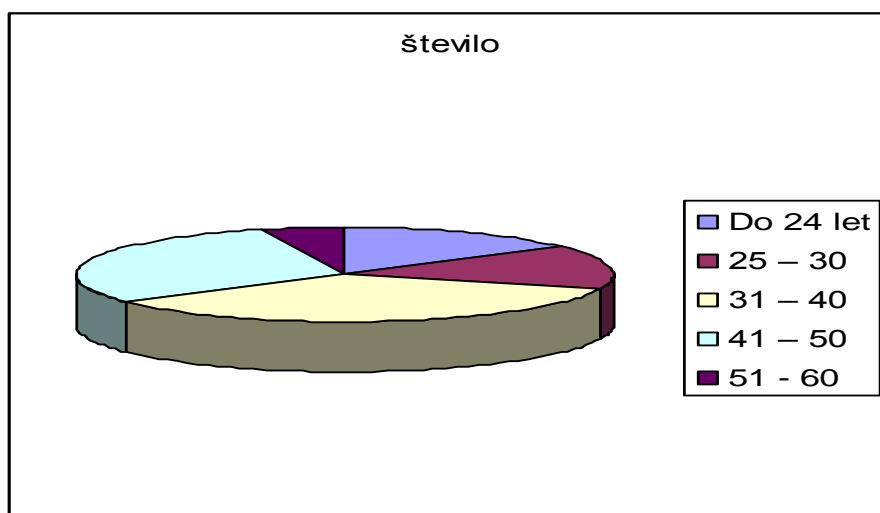
V anketi je sodelovalo več žensk kot moških. To je pričakovano, ker navadno ženske raje odgovarjajo na ankete kot moški.



Starost: do 24 let – 3 (15 %), 25–30 – 3 (15 %), 31–40 – 7 (35 %), 41–50 – 6 (30 %), 51–60 – 1 (5 %).

Starost	Število	Odstotek
do 24 let	3	15 %
25–30	3	15 %
31–40	7	35 %
41–50	6	30 %
51–60	1	5 %

**Tabela 2:**



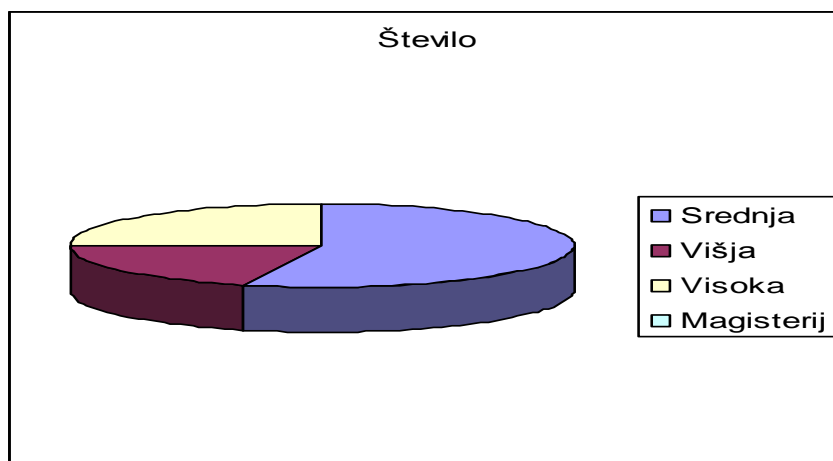
**Slika 2:**

Največ anketirancev je bilo starih od 31 do 40 let. To je dobro za anketo, ker imajo anketiranci v tej starosti že kar nekaj delovnih izkušenj.

Stopnja izobrazbe: srednja – 11 (55 %), višja – 4 (20 %), visoka – 5 (25 %), magisterij – 0.

Stopnja izobrazbe	Število	Odstotek
srednja	11	55 %
višja	4	20 %
visoka	5	25 %
magisterij	0	0

**Tabela 3:**



**Slika 3:**

Največ anketirancev ima opravljeno srednjo šolo.

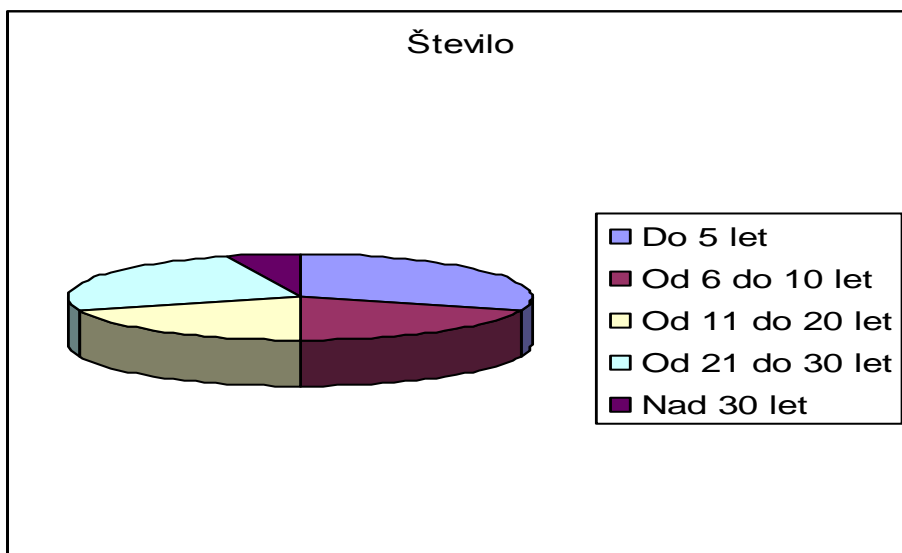
## 2. Skupna delovna doba

Glede delovne dobe imajo anketirani naslednjo strukturo:

- do 5 let – 6 (30 %)
- od 6 do 10 let – 4 (20 %)
- od 11 do 20 let – 4 (20 %)
- od 21 do 30 let – 5 (25 %)
- nad 30 let – 1 (5 %)

Skupna delovna doba	Število	Odstotek
do 5 let	6	30 %
od 6 do 10 let	4	20 %
od 11 do 20 let	4	20 %
od 21 do 30 let	5	25 %
nad 30 let	1	5 %

Tabela 4:



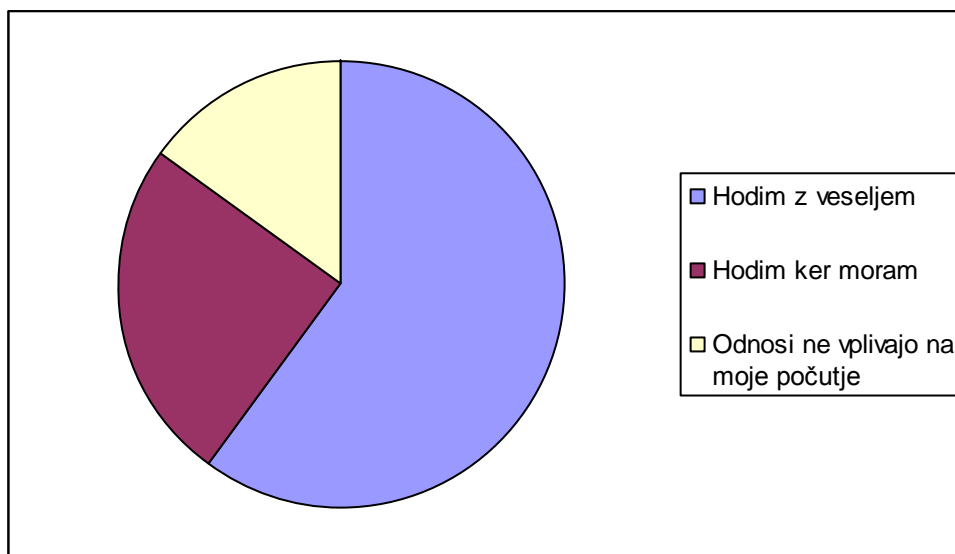
Slika 4:

Polovica anketirancev ima do 10 let delovne dobe. Tudi ta podatek je dober za analizo, saj pridobi v tem času zaposleni že nekaj izkušenj.

### 3. Kako vplivajo medsebojni odnosi na delovnem mestu na vaše psihično počutje?

Vpliv odnosov na počutje	Število	Odstotek
na delo hodim z veseljem	12	60 %
na delo hodim, ker moram	5	25 %
odnosi ne vplivajo na moje počutje	3	15 %
ne počutim se dobro	0	0 %
počutim se zelo slabo	0	0 %

Tabela 5:



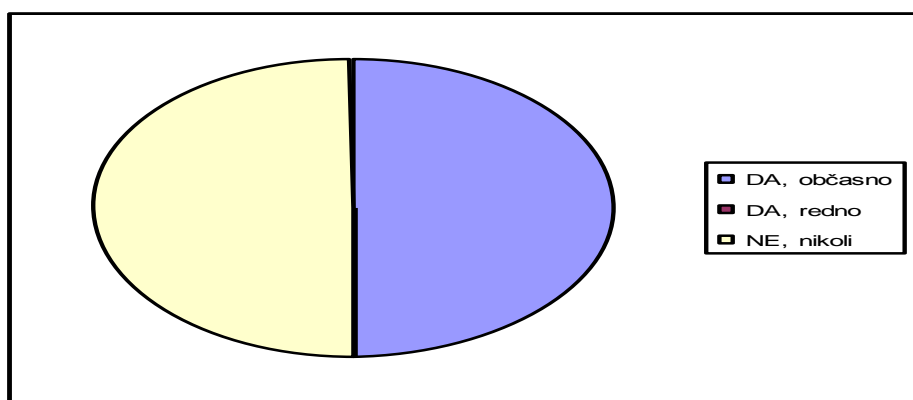
Slika 5:

Presenetljivi odgovori – 60 % anketirancev hodi v službo z veseljem, 25 % jih hodi, ker morajo, 15 % pa je takih, na katere ne vplivajo odnosi med sodelavci. Odgovorov, da se na delu ne počuti dobro oz. da se počuti zelo slabo, ni nihče obkrožil.

**4. Ali se vam zdi, da nekateri vodilni delavci izvajajo psihične pritiske, šikaniranje in podobno vsaj na enem od zaposlenih?**

Pritiski vodilnih delavcev	Število	Odstotek
DA, občasno	10	50 %
DA, redno		
NE, nikoli	10	50 %

**Tabela 6:**



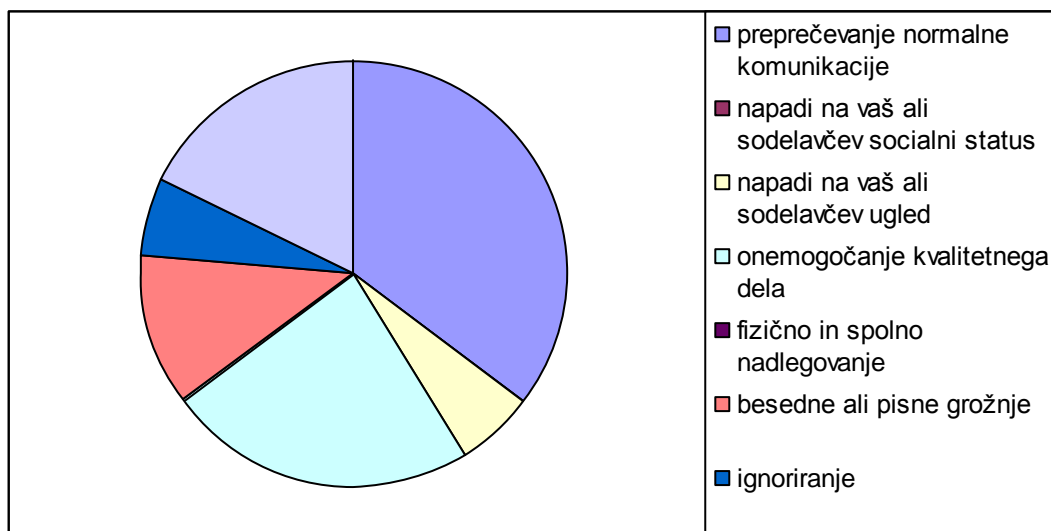
**Slika 6:**

Malce zaskrbljujoč je podatek, da ima kar polovica vprašanih občutek, da vodilni občasno izvajajo pritiske in šikanirajo.

**5. Ali ste v zadnjih 6 mesecih na svojem delovnem mestu opazili katere od naštetih oblik šikaniranja?**

Oblike šikaniranja	Število	Odstotek
preprečevanje normalne komunikacije	6	35 %
napadi na vaš ali sodelavčev socialni status		
napadi na vaš ali sodelavčev ugled	1	6 %
onemogočanje kvalitetnega dela	4	24 %
fizično in spolno nadlegovanje		
besedne ali pisne grožnje	2	12 %
ignoriranje	1	6 %
drugo	3	17 %

**Tabela 7:**



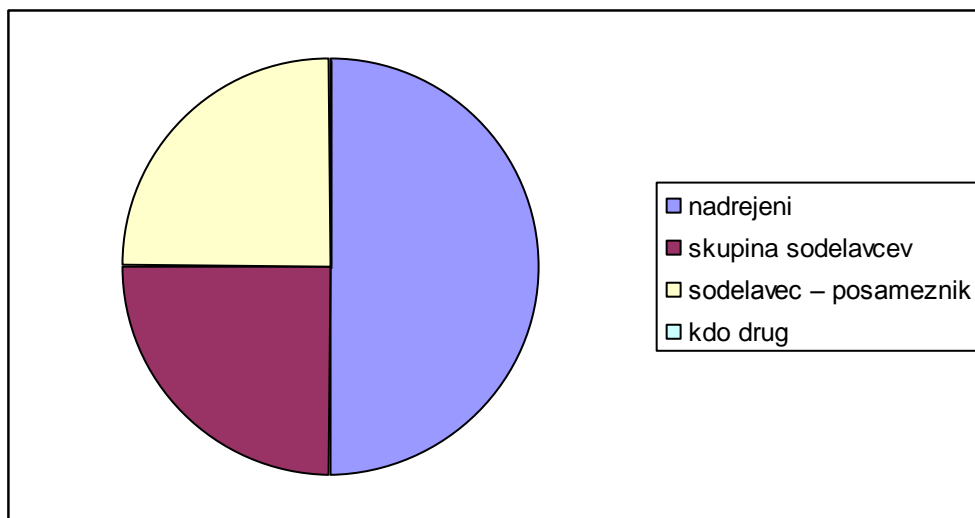
Slika 7:

Med odgovori, ki so jih izbrali anketiranci, izstopa odgovor, da so opazili preprečevanje normalne komunikacije, na drugem mestu pa je onemogočanje kvalitetnega dela. 6 anketirancev na to vprašanje ni odgovorilo.

#### 6. Če ste v prejšnjem vprašanju odgovorili z vsaj eno od oblik, me zanima, kdo izvaja ta dejanja?

Izvajalec šikaniranja	Število	Odstotek
nadrejeni	6	50 %
skupina sodelavcev	3	25 %
sodelavec – posameznik	3	25 %
kdo drug		

Tabela 8:

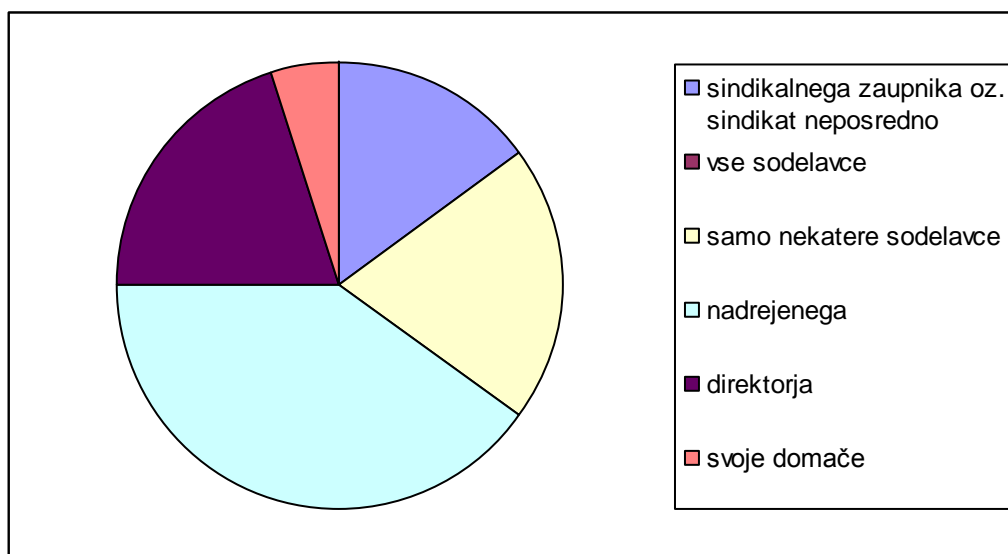
**Slika 8:**

Prevladuje odgovor, da šikaniranje izvajajo nadrejeni, kar nam pove, da mora biti o problemu mobinga najprej seznanjen vodstveni kader.

### 7. Koga bi obvestili, če bi bili priča ali žrtev mobinga?

Obvestil(a) bi:	Število	Odstotek
zdravnika		
sindikalnega zaupnika oz. sindikat neposredno	3	15 %
vse sodelavce		
samo nekatere sodelavce	4	20 %
nadrejenega	8	40 %
direktorja	4	20 %
svoje domače	1	5 %

**Tabela 9:**



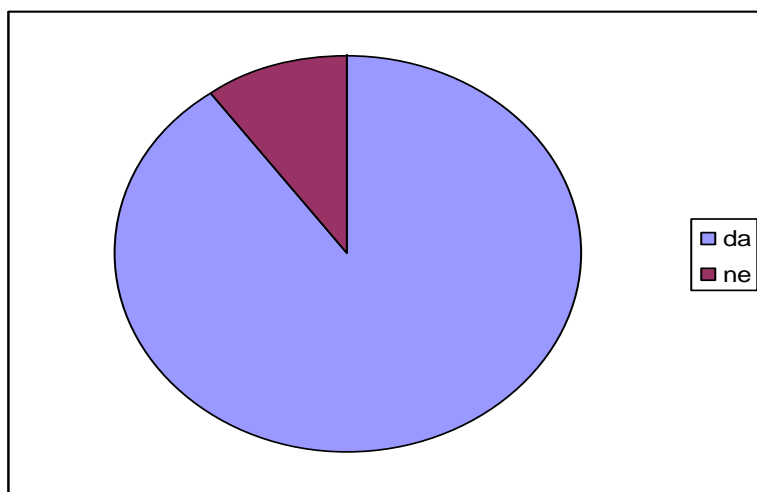
Slika 9:

Večina anketirancev bi obvestila nadrejenega, kar je pravilno. Prav pa je tudi, da o tem izve direktor, ker je on odgovoren. Presenetilo me je, da ni nihče obkrožil zdravnika.

#### 8. Ali bi zamenjali delovno okolje, če bi bili žrtev mobinga?

Zamenjati delovno okolje?	Število	Odstotek
da	18	90%
ne	2	10%

Tabela 10:



Slika 10:

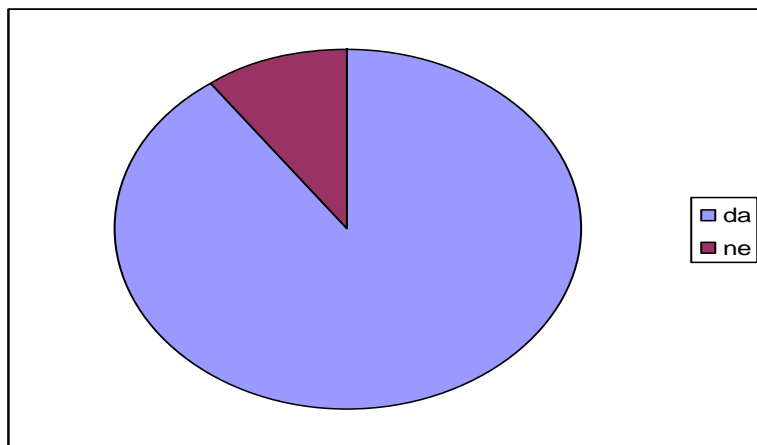


Anketiranci so se v 90 % odločili, da bi zamenjali delovno mesto, kar je pri pojavu mobinga najbolj priporočljivo.

**9. Če bi bil/a žrtev mobinga vaš sodelavec oziroma sodelavka, ali bi mu/ji dali svojo podporo pri preprečevanju mobinga?**

Ali bi dali podporo?	Število	Odstotek
da	18	90 %
ne	2	10 %

**Tabela 11:**



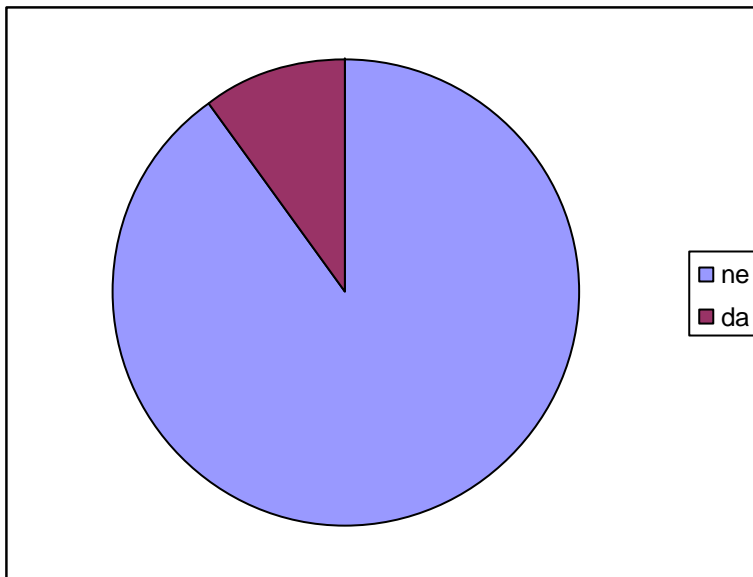
**Slika 11:**

V anketi je sicer lahko odgovoriti z da, vendar pa je praksi to precej težje izvedljivo.

**10. Se vam zdi, da smo zaposleni dovolj seznanjeni s problematiko mobinga?**

Ali vemo dovolj o mobingu?	Število	Odstotek
da	2	10 %
ne	18	90 %

**Tabela 12:**



**Slika 12:**

S tem odgovorom se je potrdilo moje mnenje, da je potrebno o mobingu več govoriti, da bi zaposleni lahko dovolj hitro ugotovili, da gre za ta pojav, in ukrepali.

Anketiranci so bili sorodniki, znanci, nekaj pa je bilo zaposlenih v medijih (športni in radijski novinarji in delavci). Glede na raznolikost anketirancev ne morem dati ocene o določenem podjetju. To pravzaprav tudi ni bil moj namen, ker me je zanimalo splošno mnenje o poznavanju mobinga.

Prepričana sem, da je prepoznavanje mobinga še precej slabo. Zaposleni dolgo niti ne vedo, kaj se jim pravzaprav dogaja. Po navadi je načeto že zdravje, preden se žrtev zave, da so to posledice trpinčenja na delovnem mestu.

K moji odločitvi za tako temo diplomske naloge je pripomoglo tudi dejstvo, da sem prostovoljka na enem od telefonov za pomoč žrtvam nasilja. Zato želim, da se veliko govori o preprečevanju nasilja – in mobing je nasilje. Upam, da bom tudi s tem izdelkom kaj pripomogla k temu.

## 8 ZAKLJUČNE MISLI

Nasilje je nesprejemljivo, je kaznivo dejanje. Za nasilje ni opravičila. Vedno je za nasilje kriv povzročitelj nasilja. Mobing je tudi nasilje.

Žal pa je ta vrsta nasilja v začetku težko prepoznavna, zato so posledice za žrtev toliko hujše. Kot smo lahko razbrali iz zgoraj navedenega, lahko žrtev poišče kar nekaj pomoči. Kljub temu smo mnenja, da je najboljša rešitev takojšnja menjava delovnega mesta. Le tako si bo lahko žrtev opomogla. Vemo, da je ta rešitev velikokrat težko izvedljiva, ker živimo v času, ko služb ni dovolj na voljo.

Najpomembnejše pri reševanju tega problema pa je ozaveščanje zaposlenih. To velja za delavce, predvsem pa vodstva podjetja. Če je klima v podjetju dobra, če vodstvo podpira odprto komunikacijo, preprečevanje konfliktov, daje zaposlenim prave smernice in prave vrednote, potem se zmanjšuje možnost za nastanek mobinga.

Delodajalcem in zaposlenim je potrebno zagotoviti možnosti za prepoznavanje, preprečevanje in obvladovanje problemov mobinga v podjetju, to je lahko dogovor o preprečevanju in odpravljanju posledic mobinga.

Naj poudarim, da ne obstaja mobing samo s strani nadrejenega, pač pa se izvaja tudi med sodelavci, ki so na istem hierarhičnem nivoju. Lahko pa ga izvaja skupina sodelavcev nad vodjo. Poznamo pa še tri podvrste, in sicer posameznik proti posamezniku, skupina proti skupini, skupina proti posamezniku.

Da bi se izognili pojavu mobinga v podjetju, naj bi delodajalec zagotovil zaposlenim pravico do pritožbe zaradi domnevnega mobinga in s tem seveda tudi obravnavo, reševanje posameznih primerov.

Reševanje problema mobinga se je potrebno lotiti z obzirnostjo in zaupnostjo, da se zaščitita dostojanstvo in zasebnost žrtve. Osebam, ki niso vpletene, se ne razkrivajo nikakršne podrobnosti. Reševanja se je potrebno lotiti takoj in brez odlašanja.

Dobro ukrepanje ob pojavu mobinga bi torej potekalo nekako tako: temeljito raziskati problem, v pogovoru ugotoviti dejansko stanje in ga dokumentirati, svetovati žrtvi, izvajalca mobinga poučiti o posledicah dejanj, zahtevati javno opravičilo žrtvi, povrniti njeno dobro ime v podjetju, spremljati usodo žrtve tudi po prenehanju veljavnosti ukrepov.

Delodajalec pa ima še nekaj možnosti, kot so npr. premestitev tako povzročitelja kot žrtve na drugo delovno mesto. Odziv zelo ozaveščenega delodajalca bi bil v tem, da bi žrtvi odobril plačani dopust za psihično rehabilitacijo ali celo plačilo odškodnine žrtvi.

Naj v zaključku še omenim, da obstajata dve vrsti mobinga. Ena je ta o kateri govori naloga – je posledica dlje trajajočega konflikta. Druga pa je primer, ko žrtev ni vpletena v konflikt, ampak se slučajno znajde v položaju, v katerem storilec izživlja svojo agresijo. V tem primeru govorimo o iskanju »grešnega kozla«.

Delodajalec si mora prizadevati, da zavaruje zaposlene pred mobingom, oceniti mora nevarnost, ki jo pomeni mobing, dobro je tudi sprejeti ustrezne ukrepe za preprečevanje škodljivih vplivov.

V anketi so anketiranci odgovorili v večini, da hodijo v službo z veseljem. Verjamemo, da večina ljudi rada dela in nima stresne situacije v službi, zato pa moramo verjeti tistemu, ki pravi drugače. Polovica anketirancev pravi, da vodilni delavci občasno izvajajo pritiske. Najpogostejša oblika nasilja je preprečevanje normalne komunikacije in onemogočanje kvalitetnega dela. O mobingu moramo najprej obvestiti nadrejenega, ta pa direktorja, takšni so tudi povečini odgovori anketirancev. Svetujemo tudi posvet pri splošnem zdravniku.

Zakonodaja na tem področju je jasna. Vsako nadlegovanje na delovnem mestu je kaznivo. O tem govorijo Kazenski zakonik RS, Zakon o delovnih razmerjih in Ustava Republike Slovenije.

Žal je tudi v tem primeru na mestu rek: teorija je eno, praksa pa čisto nekaj drugega. Sploh je na področju odkrivanja in kaznovanja mobinga še veliko dela.

## LITERATURA IN VIRI

Robnik, S., Milanovič, I. (2008) Trpinčenje na delovnem mestu, Sindikat bančništva Slovenije.

Trpinčenje na delovnem mestu. Dostopno na spletnem naslovu: [http://www.id.gov.si/si/pogosta\\_vprasanja\\_in\\_odgovori/delovna\\_razmerja/2\\_varstvo\\_dostojanstva\\_na\\_delovnem\\_mestu/trpinčenje\\_na\\_delovnem\\_mestu\\_mobing/](http://www.id.gov.si/si/pogosta_vprasanja_in_odgovori/delovna_razmerja/2_varstvo_dostojanstva_na_delovnem_mestu/trpinčenje_na_delovnem_mestu_mobing/). 22. 7. 2009.

Dodatno usposabljanje za prostovoljke na SOS telefonu dne 27. 11. 2007. Pravni, organizacijski in psihosocialni vidiki mobinga na delovnem mestu, Ljubljana, predstavi Doroteja Lešnik Mugnaioni.

[www.sviz.si](http://www.sviz.si) – 24.7.2009

Lešnik Mugnaioni, D., Koren, A., Logaj, V., Brejc, M. (2009) Nasilje v šoli: opredelitev, prepoznavanje, preprečevanje in obravnava, Zbirka Vodenje v vzgoji in izobraževanju, ISSN 1855-6582.

[http://www.id.gov.si/fileadmin/id.gov.si/pageuploads/Delovna\\_razmerja/ANTIMOBIN\\_G\\_Dogovor.pdf](http://www.id.gov.si/fileadmin/id.gov.si/pageuploads/Delovna_razmerja/ANTIMOBIN_G_Dogovor.pdf), 9. 2. 2010.

## KAZALO SLIK

Slika 1: .....	11
Slika 2: .....	12
Slika 3: .....	13
Slika 4: .....	14
Slika 5: .....	15
Slika 6: .....	16
Slika 7: .....	17
Slika 8: .....	18
Slika 9: .....	19
Slika 10: .....	19
Slika 11: .....	20
Slika 12: .....	21

## KAZALO TABEL

Tabela 1: .....	11
Tabela 2: .....	12
Tabela 3: .....	13
Tabela 4: .....	14
Tabela 5: .....	15
Tabela 6: .....	16
Tabela 7: .....	16
Tabela 8: .....	17
Tabela 9: .....	18
Tabela 10: .....	19
Tabela 11: .....	20
Tabela 12: .....	20

## **PRILOGA 1: Zakonodaja**

### **Kazenski zakonik RS**

1. 11. 2008

Dvaindvajseto poglavje

KAZNIVA DEJANJA ZOPER DELOVNO RAZMERJE IN SOCIALNO VARNOST

Šikaniranje na delovnem mestu

197. člen

(1) Kdor na delovnem mestu ali v zvezi z delom s spolnim nadlegovanjem, psihičnim nasiljem, trpinčenjem ali neenakopravnim obravnavanjem povzroči drugemu zaposlenemu ponižanje ali prestrašenost, se kaznuje z zaporom do dveh let.

(2) Če ima dejanje iz prejšnjega odstavka za posledico psihično, psihosomatsko ali fizično obolenje ali zmanjšanje delovne storilnosti zaposlenega, se storilec kaznuje z zaporom do treh let.

**Zakon o delovnih razmerjih** (Ur. l. 103/2007) pa pravi:

6.a člen

(1) Prepovedano je spolno in drugo nadlegovanje. Spolno nadlegovanje je kakršna koli oblika neželenega verbalnega, neverbalnega ali fizičnega ravnanja ali vedenja spolne narave z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe, zlasti kadar gre za ustvarjanje zastraševalnega, sovražnega, ponižujočega, sramotilnega ali žaljivega okolja. Nadlegovanje je vsako neželjeno vedenje, povezano s katero koli osebno okoliščino, z učinkom ali namenom prizadeti dostojanstvo osebe ali ustvariti zastraševalno, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje.

(4) Prepovedano je trpinčenje na delovnem mestu. Trpinčenje na delovnem mestu je vsako ponavljajoče se ali sistematično, graje vredno ali očitno negativno in žaljivo ravnanje ali vedenje, usmerjeno proti posameznim delavcem na delovnem mestu ali v zvezi z delom.

45. člen

(1) Delodajalec je dolžan zagotavljati takšno delovno okolje, v katerem noben delavec ne bo izpostavljen spolnemu in drugemu nadlegovanju ali trpinčenju s strani delodajalca, predpostavljenih ali sodelavcev. V ta namen mora delodajalec sprejeti ustrezne ukrepe za zaščito delavcev pred spolnim in drugim nadlegovanjem ali pred trpinčenjem na delovnem mestu.

(2) Če delavec v primeru spora navaja dejstva, ki opravičujejo domnevo, da je delodajalec ravnal v nasprotju s prejšnjim odstavkom, je dokazno breme na strani delodajalca.

## **Ustava Republike Slovenije**

### 34. člen

(pravica do osebnega dostojanstva in varnosti)

Vsakdo ima pravico do osebnega dostojanstva in varnosti.

### 35. člen

(varstvo pravic zasebnosti in osebnostnih pravic)

Zagotovljena je nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti ter osebnostnih pravic.

## **Zakon o uresničevanju načela enakega obravnavanja – uradno prečiščeno besedilo (ZUNEO-UPB1)**

### 5. člen

(nadlegovanje)

(1) Nadlegovanje je nezaželeno ravnanje, temelječe na kateri koli osebni okoliščini, ki ustvarja zastrašujoče, sovražno, ponižujoče, sramotilno ali žaljivo okolje za osebo ter žali njeno dostojanstvo.

(2) Nadlegovanje iz prejšnjega odstavka se šteje za diskriminacijo po določbah tega zakona.



## Priloga 2: ANKETNI VPRAŠALNIK

Sem Antonija Singer, študentka višje strokovne šole B&B, smer poslovni sekretar.

Z diplomsko nalogo z naslovom Mobing želim zaključiti študij, zato potrebujem vašo pomoč oziroma vaše odgovore na anketni vprašalnik.

Odgovore bom uporabila za praktični del diplomske naloge.

### 1. Splošni podatki anketiranca

Spol	x M x Ž
Starost (obkrožite)	do 24 let, 25–30, 31–40, 41–50, 51–60
Stopnja izobrazbe	x srednja x višja x visoka x magisterij

### 2. Skupna delovna doba:

- do 5 let
- od 6 do 10 let
- od 11 do 20 let
- od 21 do 30 let
- nad 30 let

### 3. Kako vplivajo medsebojni odnosi na delovnem mestu na vaše psihično počutje?

- v službo hodim z veseljem
- v službo hodim, ker moram
- na moje počutje ne vplivajo odnosi med sodelavci
- ne počutim se dobro
- počutim se zelo slabo

### 4. Ali se vam zdi, da nekateri vodilni delavci izvajajo psihične pritiske, šikaniranje in podobno vsaj na enem od zaposlenih?

- DA, občasno
- DA, redno
- NE, nikoli

### 5. Ali ste v zadnjih 6 mesecih na svojem delovnem mestu opazili katere od naštetih oblik šikaniranja? (Obkrožite odgovor.)

- a) preprečevanje normalne komunikacije
- b) napadi na vaš ali sodelavčev socialni status
- c) napadi na vaš ali sodelavčev ugled
- d) onemogočanje kvalitetnega dela
- e) fizično in spolno nadlegovanje
- f) besedne ali pisne grožnje
- g) ignoriranje
- h) drugo: \_\_\_\_\_

**6. Če ste v prejšnjem vprašanju odgovorili z vsaj eno od oblik, me zanima, kdo izvaja ta dejanja.**

- nadrejeni
- skupina sodelavcev
- sodelavec – posameznik
- kdo drug: \_\_\_\_\_

**7. Koga bi obvestili, če bi bili priča ali žrtev mobinga?**

- zdravnika
- sindikalnega zaupnika oz. sindikat neposredno
- vse sodelavce
- samo nekatere sodelavce
- nadrejenega
- direktorja

**8. Ali bi zamenjali delovno okolje, če bi bili žrtev mobinga?**

- a) da
- b) ne

**9. Če bi bil/a žrtev mobinga vaš sodelavec oziroma sodelavka, ali bi njemu/njej dali svojo podporo pri preprečevanju mobinga?**

- a) da
- b) ne

**10. Se vam zdi, da smo zaposleni dovolj seznanjeni s problematiko mobinga?**

- a) da
- b) ne

**Spoštovani izpolnjevalec vprašalnika,**

zahvaljujem se vam za sodelovanje pri izpolnjevanju tega vprašalnika.

Antonija Singer